

## Âmbito do Documento

O presente documento traduz o modelo de comunicação entre o Centro de Suporte da SPMS e clientes do *Backoffice* Cartão de Cidadão - CC.

Os clientes são:

- IRN / DGRN – *Helpdesk* Cartão de Cidadão
- ARS
- ACES
- Unidades Funcionais (USF, UCSP)
- Hospitais – SPA
- Hospitais - EPE
- Balcões da Loja do Cidadão
- Outros clientes

## Modelo de Comunicação

A comunicação de questões/problemas pode ser efetuada nas situações em que se verifique dificuldade em:

- A. Pendência de processos
- B. Reversão de processos
- C. Utente duplicado
- D. Pedidos de alteração
- E. Retificação da data de óbito
- F. Outras questões

Em qualquer situação, deve ser incluída toda a informação que seja relevante para a análise e resolução do problema.

Qualquer comunicação de problemas deve ser efetuada via correio eletrónico para o endereço [servicedesk@spms.min-saude.pt](mailto:servicedesk@spms.min-saude.pt), de acordo com as seguintes regras:

- A.** Na situação de pedidos de resolução de pendência de processos, solicita-se o envio da seguinte informação:
  - A.1.** Resolução de pendência de processos
    - **Assunto:** CC – Pendência de processos
    - **Corpo da mensagem:**
      - Número do processo

- Número de utente do SNS
- Nome completo do cidadão
- Data de nascimento do cidadão
- Data de envio do processo
- *Print Screen* da mensagem de erro
- Contextualização do problema

#### **A.2. Resolução de pendência de processos extremo urgentes**

- **Assunto:** CC – Pendência de processos extremo urgentes
- **Corpo da mensagem:**
  - Número do processo
  - Número de utente do SNS
  - Nome completo do cidadão
  - Data de nascimento do cidadão
  - Data de envio do processo
  - Contextualização do problema

#### **B. Na situação de pedidos de reversão de processos, solicita-se o envio da seguinte informação:**

- **Assunto:** CC – Reversão de processos
- **Corpo da mensagem:**
  - Motivo da reversão do processo
  - Número do processo
  - Número de utente do SNS
  - Nome Completo do cidadão
  - Data de nascimento do cidadão
  - Data de envio do processo
  - Contextualização do problema

#### **C. Na situação de utente duplicado, solicita-se o envio da seguinte informação:**

- **Assunto:** CC – Utente duplicado
- **Corpo da mensagem:**
  - Identificação do Utente no Cartão de Cidadão (Principal):
    - Número de utente (SNS)
    - Nome completo do cidadão
    - Data de nascimento do cidadão

- Digitalização do cartão de cidadão (frente e verso)
  - Identificação do Utente (Duplicado):
    - Número de utente (SNS)
    - Nome completo
    - Data de nascimento
    - Digitalização / *Print screen* do erro
  - Contextualização do problema
- D.** Na situação de pedidos de alteração, solicita-se o envio da seguinte informação:
- D.1.** Pedidos de alteração da naturalidade
- **Assunto:** CC – Alteração da naturalidade
  - **Corpo da mensagem:**
    - Número do processo
    - Número de utente do SNS
    - Nome completo do cidadão
    - Data de nascimento do cidadão
    - Descrição da naturalidade anterior
    - Descrição da nova naturalidade
- D.2.** Pedidos de alteração da morada securizada
- **Assunto:** CC – Alteração da morada
  - **Corpo da mensagem:**
    - Número do processo
    - Número de utente do SNS
    - Nome completo do cidadão
    - Data de nascimento do cidadão
    - Descrição da morada anterior
    - Descrição da nova morada securizada
- E.** Na situação de retificação da data de óbito, solicita-se o envio da seguinte informação:
- **Assunto:** CC – Retificação da data de óbito
  - **Corpo da mensagem:**
    - Identificação do Utente no Cartão de Cidadão:
      - Número de utente (SNS)
      - Nome completo do cidadão

- Data de nascimento do cidadão
- Estado civil
- Filiação
- Naturalidade
- Data de óbito errada
- Data de óbito correta
- Digitalização do cartão de cidadão (frente e verso)
- Contextualização do problema

F. Na situação de outras questões, solicita-se o envio da seguinte informação:

- **Assunto:** CC – Outras Questões
- **Corpo da mensagem:**
  - Descrição detalhada da questão
  - Identificação detalhada do cidadão

A referir:

- A resposta aos pedidos de intervenção será dada em função da gravidade do problema reportado.
- Cada pedido deverá, se possível, reportar apenas uma situação.
- Assuntos distintos, devem ser colocados em pedidos distintos.
- Sempre que possível, devem anexar aos pedidos uma imagem representativa da situação reportada (digitalização / *print screen* do documento).
- Os pedidos *Pendentes* por falta de dados solicitados ao cliente serão considerados *Fechados* após um período de 30 dias sem resposta do cliente.
- Nas situações em que um pedido é declarado *Resolvido* pela SPMS, caso o cliente detete qualquer anomalia relacionada com esse mesmo pedido, deve proceder ao seu reenvio, no prazo de 10 dias, informando da anomalia encontrada, mantendo o número da incidência resultante da abertura inicial do pedido.
- A invocação desnecessária de intervenção afeta a capacidade de resposta da SPMS, desviando o foco de atenção dos problemas que efetivamente carecem de assistência por parte da equipa de suporte.
- Um pedido bem estruturado, que respeite o presente modelo de comunicação, garante uma correta classificação e encaminhamento para a equipa correspondente em tempo útil, agilizando o seu tratamento e minorando o tempo de resposta ao cliente, tendo como finalidade a satisfação dos Utentes. É este o compromisso assumido pela SPMS perante os seus clientes com o cumprimento deste conjunto de regras.