



## Âmbito do Documento

O presente documento traduz o modelo de comunicação entre o Centro de Suporte da SPMS e os utilizadores da aplicação de Sistema de Gestão de Entidades de Saúde (SGES).

Os clientes são:

- ACSS
- ARS
- Todos os prestadores de serviços de saúde do SNS

## Modelo de Comunicação

A comunicação de questões/problemas pode ser efetuada nas situações em que se verifiquem questões relacionadas com:

- A. Dúvidas na utilização da aplicação;
- B. Problemas na aplicação (erros/*bugs*);
- C. Indisponibilidade do sistema;
- D. Sugestões;
- E. Reclamações;
- F. Dúvidas relacionadas com Legislação;
- G. Outras questões.

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

A comunicação por correio eletrónico, através do envio de mensagem eletrónica para o endereço [servicedesk@spms.min-saude.pt](mailto:servicedesk@spms.min-saude.pt), deve respeitar as seguintes regras:

- A. Na situação de pedidos relacionados com a utilização da aplicação (UA), solicita-se o envio da informação identificada, tendo em conta as seguintes situações:
  - A.1. Dúvidas na utilização da aplicação
    - **Assunto:** SGES – UA – Dúvidas na utilização da aplicação
    - **Corpo da mensagem:**
      - Nome;
      - Entidade;
      - Ponto do Manual do Utilizador e campo de informação que suscita a dúvida
      - Descrição detalhada do problema.



**B.** Na situação de pedidos relacionados com problemas na aplicação (PA), solicita-se o envio da informação identificada, tendo em conta as seguintes situações:

**B.1. Tabelas de referência desatualizadas**

- **Assunto:** SGEs – PA – Tabelas de referência desatualizadas
- **Corpo da mensagem:**
  - Nome;
  - Entidade;
  - Descrição detalhada da questão.

**B.2. Erros aplicacionais**

- **Assunto:** SGEs – PA – Erros aplicacionais
- **Corpo da mensagem:**
  - Nome;
  - Entidade;
  - Descrição detalhada da questão.
  - Mensagem de erro devolvida pela aplicação.
  - Data/hora (aprox.) em que ocorreu o problema.
  - *Browser* e sistema operativo do utilizador.
  - *Printscreen* da página (se possível).

**B.3. Outras questões**

- **Assunto:** SGEs – PA – Outras questões
- **Corpo da mensagem:**
  - Nome;
  - Entidade;
  - Descrição detalhada da questão.

**C.** Na situação de evidência de indisponibilidade da aplicação ou de redução na respetiva qualidade, solicita-se o envio da informação identificada, tendo em conta as seguintes situações:

**C.2. Indisponibilidade da aplicação**

- **Assunto:** SGEs – Indisponibilidade da aplicação
- **Corpo da mensagem:**
  - Nome;
  - Entidade;



- D.** Na situação de pedidos relacionados com sugestões, solicita-se o envio da seguinte informação:
- **Assunto:** SGES – Sugestões
  - **Corpo da mensagem:**
    - Nome;
    - Entidade;
    - Descrição detalhada da sugestão apresentada.
- E.** Na situação de pedidos relacionados com reclamações, solicita-se o envio da seguinte informação:
- **Assunto:** SGES – Reclamações
  - **Corpo da mensagem**
    - Nome;
    - Entidade;
    - Descrição detalhada da reclamação apresentada.
- F.** Na situação de pedidos de esclarecimento de dúvidas relacionadas com legislação, solicita-se o envio da seguinte informação:
- **Assunto:** SGES – Legislação
  - **Corpo da mensagem:**
    - Nome;
    - Entidade;
    - Contextualização do pedido de esclarecimento.
- G.** Na situação de pedidos relacionados com outras questões, solicita-se o envio da seguinte informação:
- **Assunto:** SGES – Outras questões
  - **Corpo da mensagem:**
    - Nome;
    - Entidade;
    - Descrição detalhada da questão.

**IMPORTANTE:**

Deve ser referido ao utilizador que não pode ser comunicada à equipa de suporte, ou a quaisquer terceiros, qualquer palavra-chave (password) de quaisquer utilizadores da plataforma, por motivos de segurança.



Em alternativa à comunicação de problemas por correio eletrónico, através do endereço [servicedesk@spms.min-saude.pt](mailto:servicedesk@spms.min-saude.pt), é possível solicitar ajuda ao *call-center* da SPMS, através do n.º único 220 129 818. No entanto, o Centro de Suporte da SPMS reserva-se o direito de, em função da análise do pedido, solicitar, ao requerente, a submissão do referido pedido por correio eletrónico.

### A referir:

- Cada questão/problema, deve ser colocado com todos os dados especificados para facilitar o seu tratamento e evitar perdas de tempo no pedido de esclarecimentos adicionais;
- A resposta aos pedidos de intervenção será dada em função da gravidade do problema reportado;
- A intervenção da equipa de suporte do MS na resolução de problemas **só deve** ser invocada depois de terem sido esgotadas as hipóteses de resolução do problema dentro de cada instituição;
- O reenvio de problema já respondido deverá ser devidamente fundamentado;
- Assuntos distintos, devem ser colocados em pedidos distintos. Por exemplo, situações relacionadas com a gestão de utilizadores não deverão ser colocadas num mesmo pedido com situações relativas à Produção de Equipamentos Pesados.