

## Âmbito do Documento

O presente documento traduz o modelo de comunicação entre o Centro de Suporte da SPMS e clientes da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados – RNCCI.

Os clientes são:

- Entidades Utilizadoras;

## Modelo de Comunicação

A comunicação de pedidos de suporte pode ser efetuada quando relacionada com:

- A. Pedido de suporte;
- B. Indisponibilidade;

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

A comunicação de pedidos de suporte pode apenas ser efetuada 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 pedido de suporte, solicita-se o envio da seguinte informação:
  - **Assunto:** RNCCI – [Descrição abreviada da questão / problema / sugestão]
  - **Corpo da mensagem:**
    - Identificação da entidade;
    - Identificação do episódio;
    - Identificação do utente;
    - Descrição detalhada da questão/problema/sugestão;
    - Quaisquer outros elementos considerados relevantes (*printscreens*, etc.).
- B. Na situação de evidência de indisponibilidade no serviço/aplicação ou de redução na respetiva qualidade, solicita-se o envio da seguinte informação:
  - **Assunto:** RNCCI – Indisponibilidade
  - **Corpo da mensagem:**
    - Identificação da instituição;
    - Identificação do requerente;
    - Contacto direto do requerente;

- Ativo aplicacional;
- Anomalia/Sintoma;
- Tempo da incidência;
- Ações que possam ter motivado o incidente.

**IMPORTANTE:** Refere-se que não pode ser comunicada à equipa de suporte, ou a quaisquer terceiros, a palavra-chave (*password*) fornecida para acesso à plataforma, por motivos de segurança.

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;
- O reenvio de problema já respondido deverá ser devidamente fundamentado;
- Apenas deve ser utilizado o mesmo email para colocar questões sobre o mesmo problema/questão, caso contrário, deve ser enviado email novo.