

Método de Comunicação com o PORTAL SNS

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

- A. Pedidos de informação;
- B. Problemas aplicativos;
- C. Utilização da aplicação;
- D. Indisponibilidade;
- E. Sugestões/Reclamações;
- F. Outras questões técnicas.

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, de acordo com as seguintes regras:

- A. Na situação de pedidos de informação, solicita-se o envio da seguinte informação:
 - **Assunto:** Portal SNS – Pedido de informação
 - **Corpo da mensagem:**
 - o Contextualização do pedido de informação;
 - o Descrição detalhada do pedido de informação.
- B. Na situação de problemas aplicativos, solicita-se o envio da seguinte informação:
 - **Assunto:** Portal SNS – Problemas aplicativos
 - **Corpo da mensagem:**
 - o Nome de utilizador;
 - o Nome completo;
 - o Identificação da funcionalidade;
 - o Identificação do erro ou mensagem de erro;
 - o Outros elementos (*PrintScreens* aplicativos, etc.), se aplicável.
- C. Na situação de problemas na utilização da aplicação, solicita-se o envio da seguinte informação:
 - **Assunto:** Portal SNS – Utilização da aplicação
 - **Corpo da mensagem:**
 - o Nome de utilizador;
 - o Nome completa;
 - o Identificação da funcionalidade;
 - o Descrição detalhada do pedido;
 - o Outros elementos (*PrintScreens* aplicativos, etc.), se aplicável.
- D. Na situação de evidência de indisponibilidade da aplicação ou de redução da performance, solicita-se o envio da seguinte informação:
 - **Assunto:** Portal SNS – Indisponibilidade
 - **Corpo da mensagem:**
 - o Nome de utilizador;
 - o Nome completo;
 - o Data da ocorrência;
 - o Período de indisponibilidade;

- o Descrição detalhada da situação.

E. Na situação de pedidos relacionados com sugestões/reclamações, solicita-se o envio da seguinte informação:

- **Assunto:** Portal SNS – Sugestões/Reclamações
- **Corpo da mensagem:**
 - o Contextualização da Sugestões/Reclamações;
 - o Descrição detalhada da Sugestões/Reclamações.

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

- **Assunto:** Portal SNS – Outras questões
- **Corpo da mensagem:**
 - o Contextualização do pedido de informação;
 - o Descrição detalhada do pedido de informação.

A referir:

- A resposta aos pedidos de suporte a problemas deverá ser dada em função da gravidade do problema reportado;
- Por questões de segurança, serão desconsiderados todos os pedidos de suporte que sejam remetidos através de endereços de correio eletrónico não indicados;
- Sempre que seja considerado adequado, deve ser referido ao requerente que a intervenção da equipa de suporte na resolução de problemas só deve ser invocada depois de ter sido confirmado que os procedimentos efetuados, anteriores à verificação do problema, estão conformes com a informação declarada na documentação da aplicação.