



Âmbito do Documento

O presente documento traduz o modelo de comunicação entre o Centro de Suporte da SPMS e os utilizadores da aplicação de Registo Nacional de Testamento Vital (RENTEV).

Os clientes são:

- ACES e ULS (Balcões RENTEV).

Modelo de Comunicação

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

- A. Utilização da aplicação;
- B. Problemas na aplicação;
- C. Indisponibilidade do sistema;
- D. Ambiente de produção;
- E. Outras questões técnicas;
- F. Sugestões/Reclamações;
- G. Informação/Legislação;
- H. Outras questões funcionais.

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

NOTA: Os pedidos de criação de novo utilizador (atribuir credenciais + perfil acesso) e reenvio de credenciais de acesso devem ser enviados por email para o endereço rentev@spms.min-saude.pt. Este pedidos só serão aceites quando enviados pelos interlocutores RENTEV da ARS/ULS.

A comunicação por correio eletrónico, através do envio de mensagem eletrónica para o endereço 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. Utilização da aplicação
 - **Assunto:** RENTEV – UA - Funcionário Rentev/Médico validador
 - **Corpo da mensagem:**
 - Nome;
 - Perfil (Funcionário RENTEV / Médico Validador);
 - ACES/Balcão RENTEV;
 - Descrição detalhada do problema.



A.2. Outras questões

- **Assunto:** RENTEV – UA – Outras questões
- **Corpo da mensagem:**
 - 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:** RENTEV – PA – Tabelas de referência desatualizadas
- **Corpo da mensagem:**
 - Descrição detalhada da questão.

B.2. Erros aplicativos

- **Assunto:** RENTEV – PA – Erros aplicativos
- **Corpo da mensagem:**
 - Descrição detalhada da questão.

B.3. Outras questões

- **Assunto:** RENTEV – PA – Outras questões
- **Corpo da mensagem:**
 - 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.1. Indisponibilidade do módulo de autenticação

- **Assunto:** RENTEV –_Indisponibilidade do módulo de autenticação
- **Corpo da mensagem:**
 - Nome;
 - ACES/Balcão RENTEV

C.2. Indisponibilidade da aplicação

- **Assunto:** RENTEV –_Indisponibilidade da aplicação
- **Corpo da mensagem:**
 - Nome;
 - ACES/Balcão RENTEV.

D. Na situação de pedidos relacionados com o ambiente de produção, solicita-se o envio da seguinte informação:



- **Assunto:** RENTEV – Ambiente de produção
 - **Corpo da mensagem:**
 - Descrição detalhada da questão
- E. Na situação de pedidos relacionados com outras questões técnicas, solicita-se o envio da seguinte informação:
- **Assunto:** RENTEV – Outras questões técnicas
 - **Corpo da mensagem:**
 - Descrição detalhada da questão.
- F. Na situação de pedidos relacionados com sugestões/reclamações, solicita-se o envio da seguinte informação:
- **Assunto:** RENTEV – Sugestões/Reclamações
 - **Corpo da mensagem:**
 - Descrição detalhada da questão.
- G. Na situação de pedidos de informação/legislação, solicita-se o envio da seguinte informação:
- **Assunto:** RENTEV – Informação/Legislação
 - **Corpo da mensagem:**
 - Contextualização do pedido de informação/legislação.
- H. Na situação de pedidos relacionados com outras questões funcionais, solicita-se o envio da seguinte informação:
- **Assunto:** RENTEV – Outras questões técnicas
 - **Corpo da mensagem:**
 - 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, 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;
- 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.