

## Âmbito do Documento

O presente documento traduz o modelo de comunicação entre o Centro de Suporte da SPMS e clientes da aplicação SAM-CS.

Os clientes são:

- ARS's (equipa informática de suporte)
- ULS's
- ACES (equipa informática de suporte)
- DGS
- ACSS

## Modelo de Comunicação

A comunicação de questões/problemas pode ser efetuada nas seguintes situações:

- A. Problemas no acesso ao SAM/MARTA;
- B. Lentidão no acesso ao SAM/MARTA;
- C. Erros na aplicação SAM/MARTA;
- D. Alteração de dados registados no SAM/MARTA;
- E. Problemas de integrações do SAM/MARTA com outras aplicações;
- F. Pedidos de alterações/melhorias na aplicação SAM/MARTA;
- G. Pedidos de integrações com o SAM/MARTA;
- H. Outras questões relacionadas com o SAM/MARTA.

Em qualquer situação, deve ser incluída toda a informação que seja relevante para a análise e resolução da questão/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 problema no acesso ao SAM/MARTA, solicita-se o envio da seguinte informação:
  - **Assunto:** SAM-CS – Problemas no acesso ou MARTA - Problemas no acesso
  - **Corpo da mensagem:**
    - Centro de Saúde / Unidade de Saúde;
    - Número mecanográfico, nome do utilizador;
    - Descrição do problema - se possível um *PrintScreen* com a situação.

- B.** Na situação de lentidão no acesso ao SAM/MARTA, solicita-se o envio da seguinte informação:
- **Assunto:** SAM-CS – Lentidão no acesso ou MARTA - Lentidão no acesso
  - **Corpo da mensagem:**
    - Módulo (s) onde se verifica a lentidão – confirmar se o problema acontece para todos os utilizadores/unidades;
    - Centro de Saúde/Unidade de Saúde.
- C.** Na situação de erros na aplicação SAM/MARTA, solicita-se o envio da seguinte informação:
- **Assunto:** SAM-CS – Erro aplicacional ou MARTA - Erro aplicacional
  - **Corpo da mensagem:**
    - Centro de Saúde / Unidade de Saúde;
    - Indicação do módulo onde ocorreu o erro (sempre que possível um *PrintScreen* com o erro);
    - Descrição do erro,
    - Indicação do profissional, nº mecanográfico e nome;
    - Identificação do utente (Número SNS e nome), quando se justifica.
- D.** Na situação de alteração de dados registados no SAM/MARTA, solicita-se o envio da seguinte informação:
- **Assunto:** SAM-CS – Alteração de dados registados ou MARTA - Alteração de dados registados
  - **Corpo da mensagem:**
    - Centro de Saúde / Unidade de Saúde;
    - Nome e número de ordem do Médico ou número mecanográfico do utilizador;
    - Nome e número SNS do utente;
    - Data da consulta/contacto;
    - Descrição dos dados a alterar.

- E.** Na situação de problemas de integrações do SAM/MARTA com outras aplicações, solicita-se o envio da seguinte informação:
- **Assunto:** SAM-CS – Problemas de integrações ou MARTA – Problemas de integrações
  - **Corpo da mensagem:**
    - Centro de Saúde / Unidade de Saúde;
    - Aplicação / Módulo integrado;
    - Descrição do problema / Situação – se possível com o envio do erro.
- F.** Na situação de pedidos de alterações/melhorias na aplicação SAM/MARTA, solicita-se o envio da seguinte informação:
- **Assunto:** SAM-CS – Pedidos de alterações/melhorias ou MARTA - Pedidos de alterações/melhorias
  - **Corpo da mensagem:**
    - Descrição detalhada do pretendido;
    - Objetivo/razão do pedido.
- G.** Na situação de pedidos de integrações com o SAM/MARTA, solicita-se o envio da seguinte informação:
- **Assunto:** SAM-CS – Pedidos de integrações ou MARTA - Pedidos de integrações
  - **Corpo da mensagem:**
    - Descrição detalhada do pretendido;
    - Objetivo/razão do pedido.
- H.** Na situação de outras questões relacionadas com o SAM/MARTA, solicita-se o envio da seguinte informação:
- **Assunto:** SAM-CS – Outras questões ou MARTA - Outras questões
  - **Corpo da mensagem:**
    - Descrição detalhada da questão.

**IMPORTANTE:** Refere-se 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.

A referir:

- A resposta aos pedidos de intervenção será dada em função da gravidade do problema reportado.
- 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.