

Âmbito do Documento

O presente documento traduz o modelo de comunicação entre o Centro de Suporte da SPMS e clientes da aplicação SAPE-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 SAPE;
- B. Lentidão no acesso ao SAPE;
- C. Erros na aplicação SAPE;
- D. Alteração de dados registados no SAPE;
- E. Problemas de integrações com o SAPE;
- F. Pedidos de alterações/melhorias na aplicação SAPE;
- G. Pedidos de integrações com o SAPE;
- H. Outras questões relacionadas com o SAPE.

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, deve respeitar as seguintes regras:

- A. Na situação de problemas no acesso ao SAPE, solicita-se o envio da seguinte informação:
 - **Assunto:** SAPE-CS – Problemas no acesso
 - **Corpo da mensagem:**
 - Centro de Saúde / Unidade de Saúde;
 - Número mecanográfico e nome do utilizador;
 - Descrição do problema - se possível um *PrintScreen* com a situação.

- B.** Na situação de lentidão no acesso ao SAPE, solicita-se o envio da seguinte informação:
- **Assunto:** SAPE-CS – 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 SAPE, solicita-se o envio da seguinte informação:
- **Assunto:** SAPE-CS – 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 SAPE, solicita-se o envio da seguinte informação:
- **Assunto:** SAPE-CS – Alteração de dados registados
 - **Corpo da mensagem:**
 - Centro de Saúde / Unidade de Saúde;
 - Nome e número de ordem do Enfermeiro;
 - Nome e número SNS do utente;
 - Data da consulta/contacto;
 - Descrição dos dados a alterar.
- E.** Na situação de problemas de integrações com o SAPE, solicita-se o envio da seguinte informação:
- **Assunto:** SAPE-CS – 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 SAPE, solicita-se o envio da seguinte informação:
- **Assunto:** SAPE-CS – Pedidos de alterações/melhorias
 - **Corpo da mensagem:**
 - Descrição detalhada do pretendido;
 - Objetivo/razão do pedido.
- G.** Na situação de pedidos de integrações com o SAPE, solicita-se o envio da seguinte informação:
- **Assunto:** SAPE-CS – Pedidos de integrações
 - **Corpo da mensagem:**
 - Descrição detalhada do pretendido;
 - Objetivo/razão do pedido.
- H.** Na situação de outras questões relacionadas com o SAPE relacionadas com SAPE, solicita-se o envio da seguinte informação:
- **Assunto:** SAPE-CS – 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.