

Âmbito do Documento

O presente documento traduz o modelo de comunicação entre o Centro de Suporte da SPMS e clientes do Sistema de Informação Descentralizado de Contabilidade – SIDC.

Os clientes são:

- Hospitais – SPA;
- Hospitais – EPE;
- Centros Hospitalares;
- Unidades Locais de Saúde;
- Administrações Regionais de Saúde;
- Serviços Centrais com Atribuições Específicas;
- Outros.

Modelo de Comunicação

A comunicação de questões/problemas pode ser efetuada nas situações em que se verifique dificuldade em:

- A. Resolução de situações de erro;
- B. Parametrização do sistema;
- C. Problemas de performance;
- D. Processos e procedimentos operacionais;
- E. Interoperabilidade com outros sistemas informáticos;
- F. Forma de registos contabilísticos (Orçamental, Patrimonial, Analítica);
- G. Atualizações;
- H. Dúvidas e questões sobre mapas e listagens;
- I. Questões sobre o hardware;
- J. Outras questões.

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:

NOTAS:

1. No assunto é obrigatória a identificação do acrónimo da aplicação, de acordo com a zona do país de onde é proveniente o pedido. Desta forma identificam-se os seguintes acrónimos:
 - **SIDC**, para instituições da Zona Sul e Ilhas;
 - **SIDCC**, para instituições da Zona Centro;
 - **SIDCP**, para instituições da Zona Norte.

Exemplo: SIDC – Resolução de situações de erro

2. Se a questão estiver relacionada com a Lei de compromissos e de pagamentos em atraso deverá ser mencionado na **[descrição abreviada da questão/problema]**, do assunto a siglas **LCPA**.

Exemplo: SIDCP – **LCPA** - Outras questões

- A. Na situação de pedidos de resolução de situações de erro, solicita-se o envio da seguinte informação:
 - **Assunto:** [ACRÓNIMO] - Resolução de situações de erro
 - **Corpo da mensagem:**
 - Identificação da instituição;
 - Identificação do problema;
 - Código e descrição do aviso/ erro retornado pelo sistema;
 - Módulo ou opção em que ocorre;
 - Exemplo através de *printscreen*, se possível;
 - Contextualização do problema;
 - Diagnóstico efetuado;
 - Ações/experiências já realizadas;
 - Resultado dessas ações.
- B. Na situação de pedidos relacionados com a parametrização do sistema, solicita-se o envio da seguinte informação:
 - **Assunto:** [ACRÓNIMO] - Parametrização do sistema
 - **Corpo da mensagem:**
 - Identificação da instituição;
 - Códigos a criar e sua descrição;

- Legislação, circulares normativas ou deliberação do CA;
 - Outra informação julgada relevante.
- C.** Na situação de problemas de performance, solicita-se o envio da seguinte informação:
- **Assunto:** [ACRÓNIMO] - Problemas de performance
 - **Corpo da mensagem:**
 - Identificação da instituição;
 - Módulo/opção em que ocorre;
 - Tempos de execução;
 - Ações desenvolvidas.
- D.** Na situação de pedidos relacionados com processos e procedimentos operacionais, solicita-se o envio da seguinte informação:
- **Assunto:** [ACRÓNIMO] - Processos e procedimentos operacionais
 - **Corpo da mensagem:**
 - Identificação da instituição;
 - Identificação dúvida ou questão;
 - Exemplo da operação que deseja realizar;
 - Contextualização do problema;
 - Ações/experiências já realizadas;
 - Resultado dessas ações.
- E.** Na situação de pedidos relativos a interoperabilidade com outros sistemas informáticos, solicita-se o envio da seguinte informação:
- **Assunto:** [ACRÓNIMO] - Interoperabilidade com outros sistemas informáticos
 - **Corpo da mensagem:**
 - Identificação da instituição;
 - Número de referência da ligação (Importação de informação no SIDC);
 - Designação do mapa / ficheiros (Exportação de informação do SIDC);
 - Designação dos sistema informático que está a efetuar ligação;
 - Tipo de dúvida/questão.
- F.** Na situação de pedidos relacionados com a forma de registos contabilísticos (Orçamental, Patrimonial, Analítica), solicita-se o envio da seguinte informação:
- **Assunto:** [ACRÓNIMO] - Forma de registos contabilísticos

- **Corpo da mensagem:**
 - Identificação da instituição;
 - Contextualização do registo;
 - Identificação do tipo de documento de registo;
 - Tipo de dúvida/questão.

- G. Na situação de pedidos de atualizações, solicita-se o envio da seguinte informação:
 - **Assunto:** [ACRÓNIMO] - Atualizações
 - **Corpo da mensagem:**
 - Identificação da instituição;
 - Identificação da data da atualização;
 - Descrição do problema;
 - Tipo de dúvida/questão;

- H. Na situação de pedidos referentes a dúvidas e questões sobre mapas e listagens, solicita-se o envio da seguinte informação:
 - **Assunto:** [ACRÓNIMO] - Dúvidas e questões sobre mapas e listagens
 - **Corpo da mensagem:**
 - Identificação da instituição;
 - Identificação do mapa ou listagem;
 - Tipo de dúvida/questão;

- I. Na situação de questões sobre Hardware, solicita-se o envio da seguinte informação:
 - **Assunto:** [ACRÓNIMO] - Questões sobre *hardware*
 - **Corpo da mensagem:**
 - Identificação da instituição;
 - Identificação do problema;
 - Tipo de erro;
 - Descrição do erro;
 - Outros elementos julgados relevantes;
 - Se migração/mudança de máquina – Data prevista, identificação máquina.

- J. Na situação de pedidos referentes outras questões, solicita-se o envio da seguinte informação:
 - **Assunto:** [ACRÓNIMO] - Outras questões

- **Corpo da mensagem:**

- Identificação da instituição;
- Identificação do problema;
- Descrição detalhada da questão;
- Outros elementos julgados relevantes.

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.

A referir:

- A resposta aos pedidos de intervenção será dada em função da gravidade do problema reportado;
- A intervenção da equipa de suporte (Service Desk) na resolução de problemas **só deve** ser invocada depois de terem sido esgotadas as hipóteses de resolução do problema internamente na Instituição;
- 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;
- Cada questão/problema, deve ser colocado com todas as indicações já referidas anteriormente, para evitar o reenvio da mesma questão. Por exemplo, se a dúvida envolver cálculos, devem ser apresentado os mesmos para facilitar a pesquisa.