



Âmbito do Documento

O presente documento traduz o modelo de comunicação entre o Centro de Suporte da SPMS e clientes no âmbito dos ACC – Atestado médico para a Carta de Condução.

Os clientes são:

- Entidades fornecedoras de *software*;
- Unidades de Saúde (SNS e Privados);
- Outros clientes devidamente autorizados.

Modelo de Comunicação

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

- A. Normas e Especificações Técnicas de *Software*;
- B. Integração com Plataforma de Interoperabilidade da SPMS;
- C. Processo de declaração de conformidade;
- D. Processo de denúncia de não conformidade;
- E. Reporte de indisponibilidade do sistema;
- F. Reporte de problemas/erros na emissão do Atestado Médico no SClínico-CSP¹;
- G. Outras questões relacionadas com o ACC;
- H. Sugestões.

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 questões relacionadas com Normas e Especificações Técnicas de *Software*:

Assunto: ACC – Normas e Especificações Técnicas de *Software*

- **Corpo da mensagem:**

- Nº e descrição do item;
- Descrição detalhada da questão.

- B. Na situação de questões relacionadas com a integração com a Plataforma de Interoperabilidade da SPMS:

B.1. Na situação de pedido de acessos para integração com a Plataforma de Interoperabilidade da SPMS:

¹ Problemas na emissão noutra *software* devem ser reportados diretamente ao fornecedor.



- **Assunto:** ACC – Credenciais de acesso
- **Corpo da mensagem:**
 - Identificação da entidade;
 - Identificação do responsável da entidade, perante a SPMS, no processo ACC;
 - Endereço de correio eletrónico do responsável da entidade, perante a SPMS, no processo ACC;
 - Telemóvel do responsável da entidade, perante a SPMS, no processo ACC;
 - Identificação do *software* (sigla e denominação).

B.2. Na situação de questão/problema relacionado com o *webservice*:

- **Assunto:** ACC - *Webservice*
- **Corpo da mensagem:**
 - Identificação do *webservice*;
 - Identificação do ambiente (testes ou produção);
 - Contextualização da questão/problema;
 - Código do erro retornado pelo serviço, se aplicável;
 - *RequestID*, se aplicável;
 - Diagnóstico efetuado;
 - Ações corretivas efetuadas, se aplicável;
 - Resultado das ações corretivas, se aplicável;
 - Data e hora do pedido;
 - Ficheiro XML (envio e resposta).

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.

C. Na situação de questões relacionadas com o processo de declaração de conformidade:

C.1. Na situação de pedido de declaração de conformidade:

- **Assunto:** ACC – Declaração de conformidade
- **Corpo da mensagem:**
 - Descrição detalhada da questão;
 - Outros elementos (anexos), se aplicável.

C.2. Na situação de comunicação da instalação do *software* numa unidade:

- **Assunto:** ACC – Comunicação unidade emissora
- **Corpo da mensagem:**
 - Identificação do local de emissão (código e designação);



- Identificação do *software* e respetiva versão;
- Descrição detalhada da questão;
- Outra informação relevante, se aplicável.

D. Na situação de questões relacionadas com denúncia de não conformidade:

- **Assunto:** ACC – Denúncia de não conformidade
- **Corpo da mensagem:**
 - Descrição detalhada da questão;
 - Outros elementos (anexos), se aplicável.

E. Na situação de questões relacionadas com o reporte de indisponibilidade do sistema:

- **Assunto:** ACC – Indisponibilidade do sistema
- **Corpo da mensagem:**
 - Identificação da entidade (empresa de *software*);
 - Identificação do *software* (sigla) e versão do *software*;
 - Identificação do local de emissão (código e designação);
 - Data da ocorrência;
 - Descrição detalhada;
 - Outros elementos relevantes (*Prinscreen* aplicacional, etc.), se aplicável;
 - Período de indisponibilidade;
 - Motivo da indisponibilidade.

F. Na situação de Reporte de problemas/erros na emissão do Atestado Médico no SClínico-CSP²:

- **Assunto** ACC – Problemas/Erros no SClínico-CSP
- **Corpo da mensagem:**
 - Descrição detalhada;
 - Outros elementos relevantes (*Prinscreen* aplicacional, etc.), se aplicável;
 - Identificação do local de emissão (código e designação);
 - Utilizador/Médico (Número da cédula profissional);
 - Nº do Atestado Médico, caso aplicável;
 - Identificação do utente:
 - Número de utente (SNS);

² De acordo com os procedimentos definidos no que concerne ao suporte do SClínico-CSP, o reporte dos problemas na emissão do atestado médico é efetuado via *helpdesk* da respetiva ARS. Não será dado seguimento a pedidos de suporte efetuados diretamente pelos utilizadores.



- Nome completo;
- Data de nascimento;
- NIF.

G. Na situação de outras questões relacionadas com o ACC:

- **Assunto** ACC – Outras questões
- **Corpo da mensagem:**
 - Descrição detalhada;
 - Outros elementos relevantes (*Prinscreen* aplicacional, etc.), se aplicável.

H. Na situação de pedidos de sugestões, solicita-se o envio da seguinte informação:

- **Assunto:** ACC – Sugestões
- **Corpo da mensagem:**
 - Descrição detalhada.

A referir:

- Sempre que a situação que motiva o pedido esteja relacionada com um utente ou utentes específicos devem ser fornecidos os seguintes dados:
 - Número de utente (SNS);
 - Nome completo;
 - Data de nascimento;
 - NIF.
- 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.
- Cada questão/problema deve ser colocada 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 *e-mail* para colocar questões sobre o mesmo problema/questão, caso contrário, deve ser enviado email novo;
- Às entidades fornecedoras de *software*:
 - A intervenção da equipa de suporte na resolução de problemas só deve ser invocada depois de ter sido despistado todo e qualquer problema derivado



- da não conformidade, pelas aplicações, de requisitos identificados na documentação técnica;
- A entidade fornecedora de *software* deve garantir a análise do problema e a sua resolução por meios próprios, sempre que possível.