



Âmbito do Documento

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

Os clientes são:

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

Modelo de Comunicação

A comunicação de incidências pode ser efetuada nas seguintes situações:

- A. Problema no acesso;
- B. Erro aplicacional;
- C. Alteração de dados registados;
- D. Problema de integração;
- E. Sugestão de alteração/melhoria;
- F. Pedido de integração;
- G. Pedido de informação;
- H. 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:

- A.** Na situação de Problema no acesso ao SINUS, solicita-se o envio da seguinte informação:
 - Assunto: **SINUS – Problema 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 Erro aplicacional ao SINUS, solicita-se o envio da seguinte informação:
- Assunto: **SINUS – 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.
- C.** Na situação de Alteração de dados registados no SINUS, solicita-se o envio da seguinte informação:
- Assunto: **SINUS – 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.
- D.** Na situação de Problema de integração do SINUS com outras aplicações, solicita-se o envio da seguinte informação:
- Assunto: **SINUS – Problema de integração**
 - Corpo da mensagem:
 - Centro de Saúde / Unidade de Saúde;
 - Aplicação / Módulo integrado;
 - Descrição do problema – se possível com o envio do erro.
- E.** Na situação de Sugestão de alteração/melhoria ao SINUS, solicita-se o envio da seguinte informação:
- Assunto: **SINUS – Sugestão de alteração/melhoria**
 - Corpo da mensagem:



- Centro de Saúde / Unidade de Saúde;
 - Descrição detalhada do pretendido – se possível um *printscreen* com a proposta;
 - Objetivo do pedido.
- F.** Na situação de Pedido de integração com o SINUS, solicita-se o envio da seguinte informação:
- Assunto: **SINUS – Pedido de integração**
 - Corpo da mensagem:
 - Descrição detalhada do pretendido;
 - Objetivo do pedido.
- G.** Na situação Pedido de informação do SINUS, solicita-se o envio da seguinte informação:
- Assunto: **SINUS – Pedido de informação**
 - Corpo da mensagem:
 - Centro de Saúde / Unidade de Saúde;
 - Descrição detalhada do pretendido;
 - Objetivo do pedido.
- H.** Na situação de Outras questões relacionadas com o SINUS, solicita-se o envio da seguinte informação:
- Assunto: **SINUS – Outras questões**
 - Corpo da mensagem:
 - Centro de Saúde / Unidade de Saúde;
 - Descrição detalhada da questão.
- 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.



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 nº único 220 129 873.