

Âmbito do Documento

O presente documento traduz o modelo de comunicação entre o Centro de Suporte da SPMS e clientes da aplicação Sistema de Informação de Gestão da Lista de Inscritos para Cirurgia - SIGLIC, na sua componente técnica.

Os clientes são:

- Unidade Central Gestão Inscritos Cirurgia (UCGIC);
- Hospitais SNS;
- Hospitais Convencionados;
- URGICs (Unidades Regionais Gestão Inscritos Cirurgia).

Modelo de Comunicação

A comunicação de questões/problemas técnicos pode ser efetuada quando relacionada com:

- A.** Pedidos de informação;
- B.** Gestão de utilizadores;
- C.** Problemas aplicativos;
- D.** Interface;
- E.** Extração de dados e/ou indicadores;
- F.** Indisponibilidade;
- G.** Outras questões técnicas.

Em qualquer situação, deve ser incluída toda a informação que seja relevante para a análise e resolução do problema.

Qualquer comunicação de problemas deve ser efetuada via correio eletrónico para os endereços servicedesk@spms.min-saude.pt, de acordo com as seguintes regras:

- A.** Na situação de pedidos de informação, solicita-se o envio da seguinte informação:
 - **Assunto:** SIGLIC – Pedido de informação
 - **Corpo da mensagem:**
 - Contextualização do pedido de informação;
 - Descrição detalhada do pedido de informação.
- B.** Na situação de problemas/pedidos relacionados com a gestão de utilizadores, solicita-se o envio da seguinte informação:

- **Assunto:** SIGLIC – Gestão de utilizadores
 - **Corpo da Mensagem:**
 - Nome de utilizador;
 - Descrição detalhada do pedido.
- C. Na situação de problemas aplicativos, solicita-se o envio da seguinte informação:
- **Assunto:** SIGLIC – Problemas aplicativos
 - **Corpo da mensagem:**
 - Identificação da instituição;
 - Identificação da funcionalidade;
 - Identificação da LIC;
 - Identificação do erro ou mensagem de erro;
 - Outros elementos (*PrintScreens* aplicativos, etc.), se aplicável.
- D. Na situação de problemas na interface, solicita-se o envio da seguinte informação:
- **Assunto:** SIGLIC – Interfaces - Correção de estados das LIC's
 - **Corpo da mensagem:**
 - Identificação da instituição;
 - Número de LIC onde surge a diferença de estado;
 - Identificação do estado da LIC no SIGLIC;
 - Preenchimento do ficheiro de atualização de pedidos;
 - Identificação dos movimentos em falta entre o SIH e o SIGLIC, se aplicável.
- E. Na situação de pedidos de extração de dados e/ou indicadores, na área de *Business Intelligence*, solicita-se o envio da seguinte informação:
- **Assunto:** SIGLIC – Extração de dados e/ou indicadores
 - **Corpo da mensagem:**
 - Identificação exaustiva do tipo de dados a solicitar.
- F. Na situação de evidência de indisponibilidade da aplicação ou de redução da preformasse, solicita-se o envio da seguinte informação:

- **Assunto:** SIGLIC – Indisponibilidade
- **Corpo da mensagem:**
 - Designação da instituição;
 - Identificação do utilizador;
 - Contextualização do problema.

G. Na situação de pedidos relacionados com outras questões técnicas, solicita-se o envio da seguinte informação:

- **Assunto:** SIGLIC – Outras questões
- **Corpo da mensagem:**
 - Contextualização do pedido de informação;
 - Descrição detalhada do pedido de informação.

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.

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 220 129 818. No entanto, o Centro de Suporte da SPMS reserva-se o direito de, em função da análise do pedido, solicitar, ao requerente, a submissão do referido pedido por correio eletrónico.

A referir:

- A resposta aos pedidos de suporte a problemas deverá ser dada em função da gravidade do problema reportado.
- Por questões de segurança, serão desconsiderados todos os pedidos de suporte que sejam remetidos através de endereços de correio eletrónico não autorizados.
- Sempre que seja considerado adequado, deve se referido ao requerente que a intervenção da equipa de suporte na resolução de problemas só deve ser invocada depois de ter sido confirmado que os procedimentos efetuados, anteriores à verificação do problema, estão conformes com a informação declarada na documentação da aplicação.