

Circular Informativa N.º 05/2017/SPMS

Para: **Profissionais dos Cuidados de Saúde Primários**

Assunto: **Alargamento do suporte aos profissionais dos Cuidados de Saúde Primários | Horário 24x7**

1. Enquadramento

Para reforçar o suporte aos profissionais dos Cuidados de Saúde Primários na utilização dos sistemas de informação, está em curso um processo de uniformização progressiva dos procedimentos e ferramentas tendente à disponibilização de um serviço de suporte 24 horas/dia em 7 dias/semana (24x7) a nível nacional, centralizado e coordenado pela SPMS.

A SPMS arrancou no passado dia 20 de junho com uma nova ferramenta de gestão de serviço, com o objetivo de suportar e melhorar os processos relacionados com o suporte aos utilizadores finais. Este é um dos pilares tecnológicos que avança a mudança organizacional que se iniciou agora, através da qual se pretende implementar processos transversais, com vista à obtenção de ganhos de eficiência, organizando o trabalho das equipas e rentabilizando assim os recursos disponíveis, tendo sempre em vista a otimização dos tempos de resposta e a melhoria da satisfação dos utilizadores finais.

2. Procedimento

2.1. Dias úteis e aos sábados, das 8h-18h

No seguimento da Circular Normativa N.º 5/2017/SPMS, e com vista à implementação da primeira fase do novo serviço de suporte aí previsto, **informa-se que para todos os sistemas em uso nos Cuidados de Saúde Primários, nos dias úteis e aos sábados, das 8h-18h**, o suporte é assegurado pelos serviços da Administração Regional de Saúde (ARS) / Agrupamento de Centros de Saúde (ACES) que abrange a unidade de prestação de cuidados onde se encontra o profissional, através dos canais de comunicação que se encontram instituídos em cada local.

2.2. Nos restantes dias e horários

Nos restantes dias e horários, ao abrigo da estratégia enquadrada no número 1, passa a ser disponibilizado um novo canal de comunicação - **Portal Self-Service EasyVista** – para os profissionais dos Cuidados de Saúde Primários cujo endereço de email seja do Office 365/Webmail.



1/4

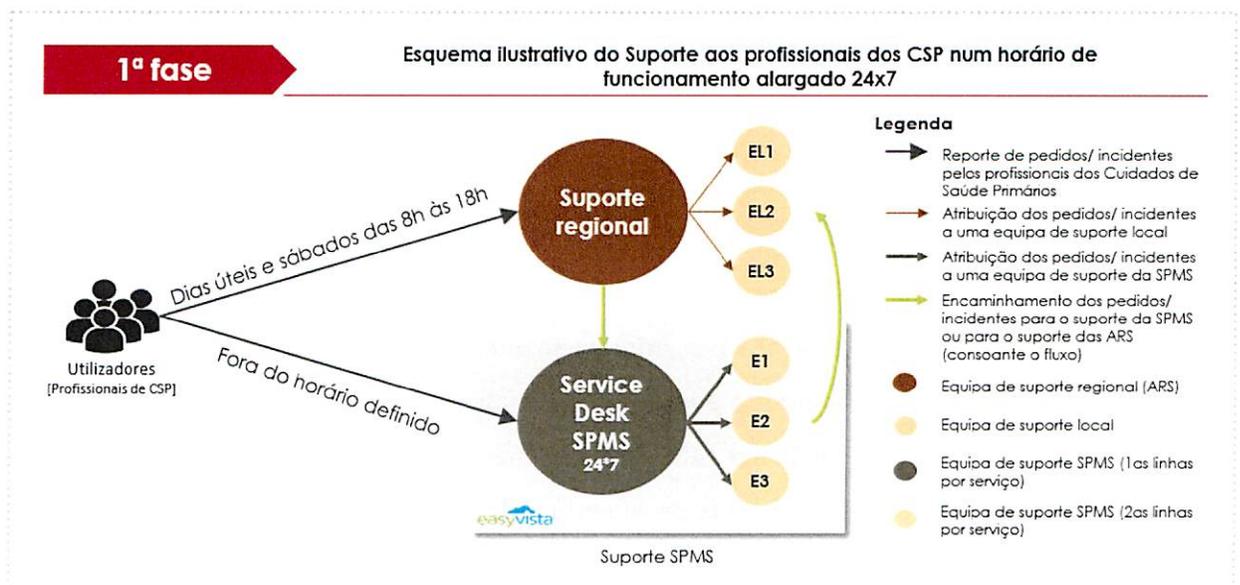
O processo de autenticação definido para a utilização deste Portal é através das credenciais de acesso ao Office 365, tendo sido definido o *userPrincipalName* como atributo de login, ou seja, deve usar o nome (*username*) e *password* iguais às do seu correio eletrónico.

Através deste novo Portal, acessível no URL <https://suporte-tic.min-saude.pt/>, os profissionais dos CSP poderão, nos dias e horários definidos neste número, reportar as ocorrências e consultar o histórico dos pedidos/incidentes que tenham efetuado por esta via, bem como consultar o estado em que se encontram.

A utilização deste Portal possibilitará também a disponibilização de catálogos de serviços, permitindo ao profissional uma classificação simples do pedido/incidente no momento em que é submetido, otimizando assim os tempos de resposta finais.

Os profissionais dos CSP cujo email ainda não tenha sido migrado para o Office 365, deverão nos dias e horários definidos neste número, reportar os pedidos de suporte através do email servicedesk@spms.min-saude.pt.

Este circuito está ilustrado na figura que a seguir se apresenta.



Em situações excecionais de falha do Portal e do email, podem as ocorrências ser comunicadas através do número de telefone **220 129 818**.

Nota: As situações que não seja possível desbloquear, **por se tratarem de situações que requerem intervenção local**, não passível de solução por acesso remoto, serão reencaminhadas para as respetivas equipas de suporte especializado regionais ou centrais, para serem tratadas a partir do dia útil seguinte (horário normal de trabalho), devendo as mesmas articular estreitamente com a SPMS.

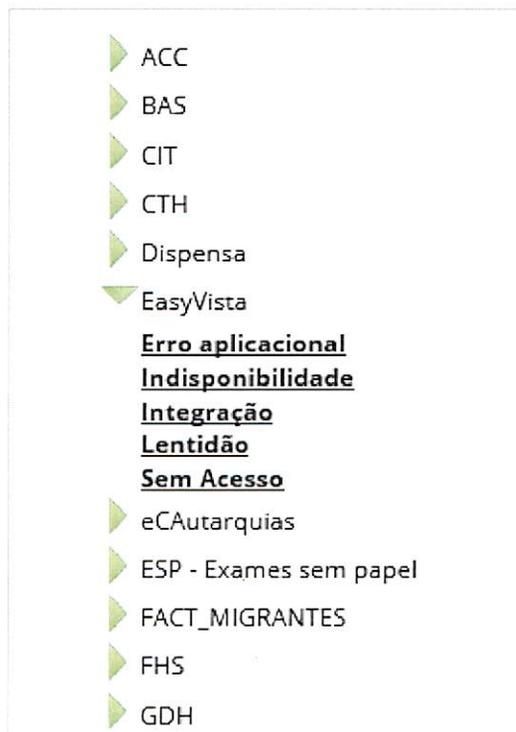
3. Reporte de dificuldades no suporte

3.1. Na obtenção de resposta nos dias úteis e aos sábados, das 8h-18h

Caso sinta dificuldades no suporte nos dias úteis e aos sábados, das 8h-18h, devem igualmente reportar nos termos previstos no número 2.2, de modo a que a SPMS possa agilizar da melhor forma o apoio de que necessita independentemente da entidade de que dependa a resolução do problema.

3.2. Na utilização do Portal Self Service EasyVista

Relativamente a questões ou dificuldades relacionadas com a utilização do Portal Self-Service EasyVista, o canal de comunicação e reporte será a própria ferramenta/Portal, utilizando para o efeito as diferentes categorias do catálogo de incidentes/pedidos que se encontra disponível e identificado como EasyVista, conforme se ilustra na figura seguinte.



4. Entrada em vigor

O circuito previsto no ponto anterior entra em vigor a partir do próximo dia 1 de setembro.



Esta Circular deve ser amplamente divulgada pelos responsáveis das várias entidades envolvidas, como sejam, Administrações Regionais de Saúde, Agrupamentos de Centros de Saúde, Unidades de Saúde Familiares, Centros de Saúde e outras.

Lisboa, 28 julho de 2017

O Presidente do Conselho de Administração



Henrique Martins