

Circular Normativa Conjunta n.º 01/2018/SPMS/ARSC

Para: Profissionais dos Cuidados de Saúde Primários da ARS Centro

Assunto: Centralização do Suporte aos Profissionais dos Cuidados de Saúde Primários da ARS Centro

1. Enquadramento

Conforme consta da Circular Informativa N.º 5/2017/SPMS de 28 de julho de 2017, está em curso um processo de uniformização progressiva dos procedimentos e ferramentas tendente à disponibilização de um serviço de suporte a nível nacional, centralizado e coordenado pela SPMS, com vista a reforçar o suporte aos profissionais dos Cuidados de Saúde Primários na utilização dos sistemas de informação.

A SPMS arrancou no ano passado com uma nova ferramenta de gestão de serviço, com o objetivo de suportar e melhorar os processos relacionados com o suporte aos utilizadores finais e vai iniciar no próximo dia 24 de setembro o alargamento da utilização desta ferramenta aos técnicos da ARS Centro.

2. Âmbito

Com este projeto pretende-se alavancar a mudança organizacional que se iniciou no ano passado, na SPMS, centralizando a resposta às ocorrências reportadas pelos profissionais de saúde da ARS Centro numa equipa de suporte coordenada centralmente, da qual farão parte recursos da ARS com o conhecimento e *know-how* mais próximo do terreno, que realizarão a triagem e encaminhamento (e, nos casos em que se aplique, a resolução) dos vários pedidos e incidentes para as equipas locais mais capacitadas para a sua resolução.

- a) Utilizadores abrangidos: Profissionais dos Cuidados de Saúde Primários da ARS Centro.
- b) Âmbitos abrangidos: Sistemas de Informação que suportam a atividade dos Profissionais dos CSP.

3. Objetivos

Pretende-se deste modo atingir os seguintes objetivos:

- a) Garantir por parte desta equipa central o conhecimento e encaminhamento de todos os pedidos e incidentes oriundos dos profissionais dos CSP.
- b) Proporcionar a partilha e a troca de conhecimento das equipas de SI da ARS com a atual equipa da SPMS, bem como a partilha de boas práticas entre as equipas com base em processos devidamente mapeados na ferramenta de gestão de serviço que será comum.

- c) Possibilitar o registo de todos os pedidos e incidentes numa plataforma comum, permitindo o seu rastreamento e facilitando o seu acompanhamento, desde o momento do reporte até à resposta ao utilizador final, garantindo assim a monitorização dos tempos de resposta e resolução.
- d) A médio prazo, pretende-se melhorar da qualidade do suporte prestado aos utilizadores finais da ARS Centro.

4. Procedimento

Todas as ocorrências relacionadas com sistemas de informação que suportam a atividade dos profissionais dos CSP da ARS Centro devem ser reportadas à SPMS, através dos seguintes canais de comunicação, a serem utilizados pela ordem que a seguir se apresenta.

Canais de reporte:

a) Portal Self-Service EasyVista

Ao abrigo da estratégia enquadrada no número 1, já está disponível o Portal Self-Service EasyVista para os profissionais dos Cuidados de Saúde Primários da ARS Centro cujo endereço de *email* seja do Office 365/Webmail. Este canal é obrigatório para os Profissionais TI e será de futuro disseminado pelos restantes Profissionais da ARS Centro.

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 da ARS Centro poderão 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.

b) Email servicedesk@spms.min-saude.pt

Em alternativa à utilização deste Portal, poderão os profissionais dos CSP da ARS Centro não TI e cujo email ainda não tenha sido migrado para o Office 365, reportar as ocorrências através do email servicedesk@spms.min-saude.pt.

c) Em situações excecionais de falha do Portal Self-Service EasyVista e do email

Em situações excecionais de falha do Portal Self-Service EasyVista e do email podem, excecionalmente, 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), não obstante a resposta ao **utilizador final** será sempre remetida pela equipa central de suporte da SPMS.

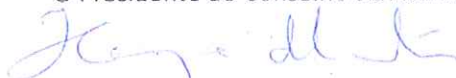
5. Entrada em vigor

A presente Circular vem assim revogar o previsto na Circular Informativa N.º 5/2017/SPMS de 28 de julho de 2017, no que ao número **2 Procedimento**, e ao número **3 Reporte de dificuldades no suporte**, diz respeito, passando a ser a SPMS o único canal de reporte, nos moldes indicados no número anterior. O circuito previsto no número anterior entra em vigor a partir do próximo dia **24 de setembro de 2018**.

Esta Circular deve ser amplamente divulgada pelos responsáveis das várias entidades envolvidas, como sejam, Administração Regional de Saúde do Centro, Agrupamentos de Centros de Saúde da ARS Centro e respetivas Unidades Funcionais de Saúde.

Lisboa, 24 de setembro de 2018

O Presidente do Conselho de Administração da SPMS, E.P.E.



Henrique Martins

A Presidente do Conselho Diretivo da ARS Centro, IP



Rosa Maria dos Reis Marques