

## Circular Normativa N.º 03/2018/SPMS

Para: **Profissionais dos Cuidados de Saúde Primários da ARS LVT**

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

### 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 4 de junho** com um piloto de alargamento da utilização desta ferramenta aos técnicos da ARS LVT.

### 2. Âmbito

Com este projeto pretende-se alavancar a mudança organizacional que se iniciou no ano passado, **centralizando a resposta às ocorrências reportadas pelos profissionais de saúde da ARS LVT 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 LVT.
- 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 que até à data reportam para entidades várias, sem que exista uma resposta articulada entre elas.

- 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 e forma de trabalhar da atual equipa da SPMS 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, espera-se com esta experiência piloto, uma resposta aos utilizadores finais da ARS LVT mais articulada e, conseqüentemente, mais célere e eficiente, o que se traduzirá na melhoria da qualidade do suporte prestado aos utilizadores finais.

#### 4. Procedimento

Todas as ocorrências relacionadas com sistemas de informação que suportam a atividade dos profissionais dos CSP da ARS LVT 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 LVT cujo endereço de *email* seja do Office 365/Webmail.

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 LVT 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](mailto:servicedesk@spms.min-saude.pt)

Em alternativa à utilização deste Portal, poderão os profissionais dos CSP da ARS LVT cujo email ainda não tenha sido migrado para o Office 365, reportar as ocorrências através do email [servicedesk@spms.min-saude.pt](mailto:servicedesk@spms.min-saude.pt).

a) **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, exceionalmente, 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 utilizado 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 **4 de junho de 2018**.

Esta Circular deve ser amplamente divulgada pelos responsáveis das várias entidades envolvidas, como sejam, Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo, Agrupamentos de Centros de Saúde da ARS LVT e respetivas Unidades de Saúde Familiares/Centros de Saúde e outros.

Lisboa, 23 de maio de 2018

O Presidente do Conselho de Administração

Henrique Martins