

Indicadores de Qualidade - Mensal

Desempenho do Sistema Informatizado SIRESP

Período: Outubro de 2023.

| Relatório de desempenho do Sistema Informatizado SIRESP | | | |
|---|--|--|---|
| Data Chamado | Assunto | Orientação Imediata | Resolução Final (com data) |
| 05/09/2023 | INCONSISTENCIA NOS DADOS | INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADA PARA ANÁLISE E TRATATIVA. | 25/10/2023 - APLICAMOS A CORREÇÃO EM PRODUÇÃO E CONTINUAREMOS MONITORANDO O SISTEMA (APLICAÇÃO E BANCO DE DADOS). |
| 28/09/2023 | UNIDADE CONSEGUINDO AGENDAR VAGAS ALEM DA COTA | INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA. | 02/10/2023 - CONFORME ORIENTAÇÃO DO DRS 1 OS AGENDAMENTOS SERÃO MANTIDOS E AS COTAS SERÃO REDISTRIBUÍDAS POR MEIO DA APLICAÇÃO. |
| 02/10/2023 | FILTRO "ESPECIALIDADE" NÃO FOI ATUALIZADO | INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA. | 02/10/2023 - CORREÇÃO REALIZADA E DISPONIBILIZADA NO AMBIENTE DE PRODUÇÃO. |
| 03/10/2023 | RELATÓRIO DE RECEPÇÃO NÃO TRAZ DADOS | INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. | 04/10/2023 - O RELATÓRIO ESTÁ SENDO GERADO CORRETAMENTE, CONFORME EVIDÊNCIA EM ANEXO. SÃO EXIBIDAS AS FICHAS QUE FORAM RECEPCIONADAS E FINALIZADAS PELA EXECUTANTE. NO CASO DA UNIDADE APONTADA, NÃO EXISTEM REGISTROS. |
| 04/10/2023 | RECEPÇÃO PENDENTE SETEMBRO - FARMACIA MEDEX CAMPINAS | INCIDENTE ENCAMINHADO PARA ANALISE, NO ENTANTO REAVALIAMOS A CLASSIFICAÇÃO DE PRIORIDADE, CONFORME SLA DE CONTRATO E RECLASSIFICAMOS COMO IMPACTO X, VISTO QUE NÃO ACARRETA IMPACTO NO PROCESSO DE USABILIDADE DE REGULAÇÃO. | 05/10/2023 - A RECEPÇÃO FOI CORRIGIDA EM PRODUÇÃO. |
| 04/10/2023 | ERRO AO INSERIR NA ABA SOLICITAÇÕES | INCIDENTE ENCAMINHADO PARA ANALISE E TRATATIVA. | 04/10/2023 - SITUAÇÃO CORRIGIDA NO INCIDENTE 171538, VERIFICAMOS TAMBÉM QUE A EVIDÊNCIA ENCAMINHADA NESSE NOVO CHAMADO É A MESMA DO INCIDENTE ANTERIOR. |
| 05/10/2023 | ERRO AO CADASTRAR UNIDADE | INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA. | 05/10/2023 - PROBLEMA NA INCLUSÃO DE UNIDADE CORRIGIDO E DISPONÍVEL EM AMBIENTE DE PRODUÇÃO. |
| 06/10/2023 | MENSAGEM INCOMPATIVEL | INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA. | 09/10/2023 - COMPORTAMENTO AJUSTADO SOB O AMBIENTE DE PRODUÇÃO. |
| 06/10/2023 | ATUALIZAÇÃO DE RÉGUA DE MARCAÇÃO DE CONSULTAS | INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA. | 06/10/2023 - A CORREÇÃO FOI FEITA E ENCONTRA-SE EM AMBIENTE DE PRODUÇÃO. |
| 07/10/2023 | RELATÓRIO >> PACIENTE >> PC01 - EXECUTANTE | INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. | 09/10/2023 - COMPORTAMENTO NORMALIZADO SOB O AMBIENTE DE PRODUÇÃO. |



Relatório de desempenho do Sistema Informatizado SIRESP

| Data Chamado | Assunto | Orientação Imediata | Resolução Final (com data) |
|--------------|--|--|---|
| 07/10/2023 | DIVERGÊNCIA NA DISTRIBUIÇÃO DE COTAS | INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. | 09/10/2023 - DISTRIBUIÇÃO CORRIGIDA E DISPONÍVEL EM PRODUÇÃO. |
| 08/10/2023 | MENSAGEM DE ÓBITO | INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. | 09/10/2023 - REALIZAMOS O AJUSTE PARA QUE O COMPORTAMENTO APONTADO NÃO OCORRA NOVAMENTE. |
| 09/10/2023 | PACIENTES SEM RECEPÇÃO | INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA. | 09/10/2023 - O CASO DE NÃO TER A MARCAÇÃO NO HISTÓRICO DO PACIENTE É NÃO PERTINENTE, PELO FATO DESSA INFORMAÇÃO NÃO CONSTAR NAS TELAS DE AGENDA DIÁRIA E RECEPÇÃO, O MESMO NÃO FOI LANÇADO. |
| 09/10/2023 | CONEXÃO COM BANCO | INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA. | 09/10/2023 - A CONEXÃO COM D-1 FOI RESTABELECIDADA. |
| 09/10/2023 | TROCA DE PACIENTE | INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA. | 10/10/2023 - A CORREÇÃO FOI REALIZADA E ENCONTRA-SE EM AMBIENTE DE PRODUÇÃO. |
| 10/10/2023 | NÃO É POSSÍVEL AGENDAR MESMO TENDO COTAS | INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA. | 10/10/2023 - A CORREÇÃO FOI REALIZADA E ESTÁ DISPONÍVEL EM PRODUÇÃO. |
| 10/10/2023 | INSERÇÃO ERRADA NO SISTEMA COSTA E SILVA | INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA. | 23/10/2023 - CONFORME INFORMADO NO FOLLOW DE 20-10-2023 18:07, O DOCUMENTO DO PROFISSIONAL CITADO FOI ALTERADO, PARA SOLUCIONAR O CASO. |
| 10/10/2023 | IMPOSSIBILIDADE DE TRANSFERÊNCIA DA FICHA | INCIDENTE ENCAMINHADO PARA ANALISE E TRATATIVA. | 10/10/2023 - CHAMADO NÃO PERTINENTE, O COMPORTAMENTO SE DA PELA MESMA SITUAÇÃO DO INCIDENTE 170742, SITUAÇÃO GERADA DEVIDO A AÇÃO DO USUÁRIO DE TROCAR O TIPO DE EXAME PARA QUAL A UNIDADE NÃO TENHA O GRUPO DE COTA OU UMA ARVORE CONFIGURADA PARA TAL. |
| 10/10/2023 | ERRO DE AGENDAMENTO | INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA. | 11/10/2023 - NO MOMENTO DO AGENDAMENTO OCORREU UMA INTERMITÊNCIA QUE OCASIONOU A PERCA DE ALGUMAS VALIDAÇÕES E, CONSEQUENTEMENTE, O AGENDAMENTO NÃO FOI CONCLUÍDO. DEVOLVEMOS A FICHA PARA 'AGENDAMENTOS PENDENTES', PARA SEGUIR O PROCESSO NORMAL. |
| 11/10/2023 | ERRO AO ENCAMINHAR FICHAS REGULAÇÃO AMBULATORIAL | INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA. | 18/10/2023 - OCORREU UMA INSTABILIDADE MOMENTÂNEA NA REDE, REDUZINDO A TAXA DE UPLOAD. COMO PODEMOS NOTAR, ESTA INSTABILIDADE CESSOU, TOMANDO COMO BASE O SUCESSO DAS UNIDADES, NA ABERTURA DE FICHAS COM INCLUSÃO DE ANEXO, DE ACORDO COM OS DADOS APONTADOS ACIMA. SEGUIMOS O MONITORAMENTO DESTAS UNIDADES E DA AVALIAÇÃO DE LOGS. |



Relatório de desempenho do Sistema Informatizado SIRESP

| Data Chamado | Assunto | Orientação Imediata | Resolução Final (com data) |
|--------------|--|---|---|
| 11/10/2023 | MAIS SANTAS CASAS - MRU - 23/24 | INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADA PARA ANÁLISE E TRATATIVA. | 11/10/2023 - A CORREÇÃO FOI DISPONIBILIZADA EM PRODUÇÃO. |
| 11/10/2023 | LENTIDÃO NO PORTAL SIRESP AMBULATORIAL | INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA. | 11/10/2023 - NÃO FOI CONSTATADO EM NENHUM MOMENTO SITUAÇÃO QUE INDICASSE LENTIDÃO. TODOS OS PROCESSOS ESTÃO SENDO EXECUTADOS SEM INTERRUPTÕES. CONFORME O SUGERIDO ANTERIORMENTE, PELO FOLLOW DE 11-10-2023 13:18, MANTEMOS A SOLICITAÇÃO PARA A EXECUÇÃO DE TESTES DE CONECTIVIDADE COM A UNIDADE. |
| 11/10/2023 | DISTRIBUIÇÃO DE COTA | INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA. | 16/10/2023 - APÓS REALIZAR TESTES INTERNOS NO FLUXO, UTILIZANDO AS INFORMAÇÕES FORNECIDAS COMO EVIDÊNCIA E CONCLUÍMOS QUE O AGENDAMENTO EXTRA ESTÁ FUNCIONANDO SEM PROBLEMAS. NO ENTANTO, SE VOCÊ AINDA ESTIVER ENFRENTANDO DIFICULDADES AO TENTAR EXECUTAR A AÇÃO, PEDIMOS QUE GENTILMENTE FORNEÇA MAIS DETALHES SOBRE O OBSTÁCULO QUE ESTÁ OCORRENDO. |
| 11/10/2023 | BANCO DE DADOS DUOSYSTEM FORA DO AR. | INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA. | 11/10/2023 - A BASE DE DADOS DO BIG DATA NÃO FICOU INDISPONÍVEL HOJE. |
| 11/10/2023 | IMPOSSIBILIDADE DE INSERÇÃO DE DADOS | INCIDENTE ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA. | 13/10/2023 - VISTO A VALIDAÇÃO CITADA NO FOLLOW DE 13-10-2023 09:44, DAMOS A SITUAÇÃO COMO SOLUCIONADA. EM CASOS DE NOVAS INTERCORRÊNCIAS, COMO CITADO NO FOLLOW DE 13-10-2023 14:19, SOLICITAMOS, POR GENTILEZA, A ABERTURA DE NOVA DEMANDA. |
| 11/10/2023 | TROCA DE PACIENTE. | INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA. | 11/10/2023 - A CORREÇÃO FOI REALIZADA E ENCONTRA-SE EM AMBIENTE DE PRODUÇÃO. |
| 11/10/2023 | DISPENSA COM PROBLEMA | REQUISIÇÃO RECEBIDA E ENCAMINHADA PARA ANÁLISE E TRATATIVA. | 17/10/2023 - EM TODAS AS NOSSAS ANÁLISES, IDENTIFICAMOS QUE NÃO SE TRATA DE UM ERRO, PROPRIAMENTE DITO, POIS O COMPORTAMENTO DA FUNCIONALIDADE OCORREU DE ACORDO COM AS AÇÕES DOS RESPECTIVOS USUÁRIOS. EM ANEXO, SEGUEM OS LOGS COM DATA E HORA DAS AÇÕES REALIZADAS. |



Relatório de desempenho do Sistema Informatizado SIRESP

| Data Chamado | Assunto | Orientação Imediata | Resolução Final (com data) |
|--------------|--|--|--|
| 11/10/2023 | ERRO AO INSERIR NOVA SOLICITAÇÃO EM REGULAÇÃO AMBULATORIAL | INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA. | 13/10/2023 - SIMULAMOS A SITUAÇÃO MÚLTIPLAS VEZES INTERNAMENTE E EM TODAS AS OCASIÕES NÃO FOI POSSÍVEL REPLICAR O ERRO EM QUESTÃO. É POSSÍVEL QUE HAJA UM EQUÍVOCO POR PARTE DO USUÁRIO NA AÇÃO, UMA VEZ QUE O ALERTA EM QUESTÃO NÃO REFERE-SE AO CAMPO 'MODALIDADE*' PARA TRATAMENTO DIALÍTICO, MAS SIM 'MODALIDADE*' PARA TIPO DE SOLICITAÇÃO, QUE FICA ACIMA DE 'INFORMAÇÕES' E NÃO É POSSÍVEL CONTEMPLAR NA EVIDÊNCIA ANEXADA. |
| 13/10/2023 | ERRO AO INSERIR ARQUIVO | INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA. | 13/10/2023 - A SITUAÇÃO SE ENCONTRA EM TRATATIVA PELO CHAMADO 173170, PARA RETORNO O MAIS BREVEMENTE POSSÍVEL. |
| 13/10/2023 | ERRO NA GERAÇÃO DE RELATÓRIOS | INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA. | 13/10/2023 - VERIFICAMOS QUE O RELATÓRIO ESTÁ SENDO GERADO CORRETAMENTE, CONFORME EVIDÊNCIA EM ANEXO. SÃO EXIBIDAS, NO RELATÓRIO DE RECEPÇÃO, AS FICHAS QUE FORAM RECEPCIONADAS E FINALIZADAS PELA EXECUTANTE. NO CASO DA UNIDADE APONTADA, NÃO EXISTEM REGISTROS. |
| 13/10/2023 | ERRO PÁGINA SIRESP | INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE. | 18/10/2023 - CONFORME INFORMADO PELO IGOR, NO FOLLOW DE 18/10/23 AS 07:12, O CHAMADO ESTÁ SENDO DADO COMO SOLUCIONADO. |
| 13/10/2023 | ERRO AO ANEXAR ARQUIVO PDF | INCIDENTE ENCAMINHADO PARA ANÁLISE. | 16/10/2023 - VISTO A REABERTURA DO CHAMADO 173170, EM 16-10-2023 08:02, ESTAREMOS TRATANDO ESTA DEMANDA SOB O CHAMADO CITADO, VISANDO MANTER A RESOLUÇÃO NUMA ÚNICA SOLICITAÇÃO. |
| 14/10/2023 | LINK (BIG DATA) INDISPONÍVEL | INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. | 16/10/2023 - CONFORME INFORMADO PELO DENNIS, NO FOLLOW DE 16/10/23 AS 08:02, O CHAMADO ESTÁ SENDO DADO COMO SOLUCIONADO. |
| 14/10/2023 | EXAME AGENDADO COM HISTÓRICO INCOMPATÍVEL. | INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. | 17/10/2023 - NO MOMENTO DO AGENDAMENTO CITADO, OCORREU INTERMITÊNCIA QUE OCASIONOU NA PERCA DE ALGUMAS VALIDAÇÃO E, CONSEQUENTEMENTE, NÃO CONCLUIU O AGENDAMENTO, CONTINUANDO COMO 'AGENDAMENTO PENDENTE'. A SITUAÇÃO DE INTERMITÊNCIA FOI DEVIDAMENTE CORRIGIDA. |



| Relatório de desempenho do Sistema Informatizado SIRESP | | | |
|---|---|--|--|
| Data Chamado | Assunto | Orientação Imediata | Resolução Final (com data) |
| 16/10/2023 | RESPOSTA NO SIRESP NO PRAZO ESTABELECIDO - 09/2023 | INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA. | 18/10/2023 - INDICADOR CORRIGIDO E DISPONIBILIZADO EM PRODUÇÃO. AGENDAMOS UMA CARGA DE DADOS PARA ÀS 19H00 DE 16-10-2023, VISANDO NÃO IMPACTAR A OPERAÇÃO. TENDO VISTO A SOLUÇÃO DESCRITA NO FOLLOW DE 17-10-2023 14:49, ASSIM COMO A DESCRIÇÃO DO FOLLOW DE 18-10-2023 10:24, A DEMANDA ESTÁ SENDO DADA COMO ATENDIDA E, DE FORMA MAIS DETALHADA, SERÁ TRATADA EM NOVO CHAMADO. |
| 16/10/2023 | AGENDA MAIO 2023 MAIS SANTAS CASAS | INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA. | 17/10/2023 - AS AGENDAS DE FATO FORAM CRIADAS ATÉ O DIA 24/03, PORÉM A DISTRIBUIÇÃO DE COTAS DAS MESMAS FOI REALIZADA APENAS DIA 27/03, POR ESTE MOTIVO A UNIDADE NÃO PONTUOU. POIS TANTO O CADASTRO QUANTO A LIBERAÇÃO DAS COTAS DEVEM ACONTECER ANTES DO DIA 24. |
| 17/10/2023 | RELATÓRIO 08 - ATUALIZAÇÃO DIÁRIA NO SIRESP. | INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA. | 17/10/2023 - DEMANDA DISPONIBILIZADA EM PRODUÇÃO. |
| 17/10/2023 | RELATORIO DE RECEPÇÃO | INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA. | 17/10/2023 - O RELATÓRIO DE RECEPÇÃO EXIBE AS FICHAS QUE FORAM RECEPCIONADAS E FINALIZADAS PELA EXECUTANTE. NO CASO DA UNIDADE APONTADA, NÃO EXISTEM REGISTROS. |
| 18/10/2023 | FALHA AO ACESSAR LINK | INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA. | 18/10/2023 - PELA DESCRIÇÃO DO CHAMADO ENTENDEMOS QUE O PAINEL DE ATUALIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES NÃO ESTÁ ACESSÍVEL. ESSE PAINEL USA OS DADOS DO BIGDATA (D-1) PARA ATUALIZAÇÃO, CORRETO? O PAINEL É A VISÃO MONTADA PELO TABLEOU, POIS A DUOSYSTEM NÃO TEM GERENCIA NESTA ATIVIDADE E SOFTWARE. A SOLICITAÇÃO FOI CANCELADA A PEDIDO DO REQUERENTE. |
| 18/10/2023 | DIVERGENCIA NO RESULTADO DE INDICADOR - HOSP SAO VICENTE DE PAULO - JUNDIAI | INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA. | 24/10/2023 - DEMANDA DISPONIBILIZADA EM PRODUÇÃO. |
| 18/10/2023 | ERRO INTEGRAÇÃO | INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA. | 18/10/2023 - OS ARQUIVOS DE INTEGRAÇÃO ESTÃO SENDO ENVIADOS CONFORME O ESPERADO PELO SIRESP, PORÉM, A COMUNICAÇÃO COM A URL FORNECIDA ESTÁ OCASIONANDO EM TIMEOUT. SEGUE ABAIXO OS IP'S QUE DEVEM ESTAR LIBERADOS NO FIREWALL DA UNIDADE: AMBIENTE DE HOMOLOGAÇÃO: 201.20.32.197 AMBIENTE DE PRODUÇÃO: 200.155.64.87 |



Relatório de desempenho do Sistema Informatizado SIRESP

| Data Chamado | Assunto | Orientação Imediata | Resolução Final (com data) |
|--------------|--|--|--|
| 19/10/2023 | INSERÇÃO DE PACIENTE EXTRA NA AGENDA | INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA. | 19/10/2023 - EM TESTES INTERNOS FOI POSSÍVEL CONCLUIR O FLUXO DE AGENDAMENTO, A NÃO CONTINUIDADE DO FLUXO PROVAVELMENTE SE DEU COM A EXIBIÇÃO DO ALERTA (EM ANEXO), ONDE É UMA AÇÃO DE CONFIRMAÇÃO, CASO CLIQUE NO CANCELAR A AÇÃO REALMENTE NÃO É PARA SER FEITA POR VIA DE REGRA. |
| 19/10/2023 | ERRO INTEGRAÇÃO | INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA. | 20/10/2023 - CORREÇÃO REALIZADA E DISPONIBILIZADA EM AMBIENTE DE PRODUÇÃO. OS ARQUIVOS JÁ ESTÃO SENDO ENVIADOS COM O CAMPO COD_EXAME NOVAMENTE. |
| 20/10/2023 | DISPONIBILIDADE DE ARQUIVO FTP | INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA. | 20/10/2023 - INCIDENTE CORRIGIDO. O ARQUIVO FOI REENVIADO MANUALMENTE. |
| 20/10/2023 | PRIVADO DE LIBERDADE AGENDADO ALÉM DO PARAMETRIZADO | INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA. | 23/10/2023 - APENAS SÃO PERMITIDOS ATÉ QUATRO AGENDAMENTOS DE PRIVAÇÃO DE LIBERDADE PARA A UNIDADE EM QUESTÃO NO MESMO DIA. NO ENTANTO, SE UM PACIENTE JÁ TIVER UM AGENDAMENTO, ELE PODE CONTINUAR A SER AGENDADO NO MESMO DIA. ISSO OCORREU E É MOSTRADO PELA PRÓPRIA EVIDÊNCIA, ONDE UM PACIENTE TEVE TANTO UMA CONSULTA QUANTO UM EXAME AGENDADOS NO MESMO DIA. |
| 20/10/2023 | ERRO EM FILTRO ATIVOS | INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA. | 24/10/2023 - CORREÇÃO DISPONIBILIZADA SOB O AMBIENTE DE PRODUÇÃO. |
| 20/10/2023 | FLAG DE SELEÇÃO NA LISTAGEM | INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA. | 24/10/2023 - O PROBLEMA FOI CORRIGIDO SOB O AMBIENTE DE PRODUÇÃO. |
| 20/10/2023 | LOG DE AÇÃO | INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA. | 23/10/2023 - É POSSÍVEL REALIZAR A AÇÃO VIA CADASTRO >> CADASTRO DE USUÁRIO, REALIZANDO VIA PROCESSO DE SELEÇÃO. A MUDANÇA DE REGRA FOI SOLICITADA VIA GLPI 174278. DESSA FORMA, OS LOGS CONTIDOS CONTINUAM, PORÉM, A REGRA SERÁ ALTERADA TIRANDO A PERMISSÃO NO CHAMADO CITADO. |
| 23/10/2023 | FUNÇÃO DE DESATIVAÇÃO EM MASSA | INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA. | 24/10/2023 - O APONTAMENTO NÃO SE TRATA DE UMA INCONSISTÊNCIA E SIM UMA REGRA. TODOS OS USUÁRIOS QUE NÃO POSSUAM E-MAIL, QUE É O CASO APONTADO NESTE CHAMADO, E USUÁRIOS QUE ESTÃO MARCADOS COMO USUÁRIO GENÉRICO, FICAM COM O CHECKBOX DESATIVADO. |
| 23/10/2023 | XML DE AGENDAMENTO QUE ESTÁ GERANDO ERRO DE INTEGRAÇÃO - HOSPITAL IPIRANGA | INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA. | 30/10/2023 - SEGUE EM ANEXO O ARQUIVO XML DA AGENDA: 405671832. |



Relatório de desempenho do Sistema Informatizado SIRESP

| Data Chamado | Assunto | Orientação Imediata | Resolução Final (com data) |
|--------------|---|--|--|
| 23/10/2023 | DIVERGÊNCIA RELATÓRIO PRODUTIVIDADE | REAVLIAMOS A CLASSIFICAÇÃO DE PRIORIDADE, CONFORME SLA DE CONTRATO E ENTENDEMOS RECLASSIFICÁ-LO COMO IMPACTO BAIXO, VISTO QUE NÃO ACARRETA IMPACTO NO PROCESSO DE USABILIDADE DE REGULAÇÃO, POR SE TRATAR DE RELATÓRIO. FICAMOS NO AGUARDO E, EM PARALELO, ESTAMOS DIRECIONANDO PARA ANÁLISE E TRATATIVA, INTERNA. | 25/10/2023 - RELATÓRIO CORRIGIDO E DISPONÍVEL EM PRODUÇÃO. |
| 23/10/2023 | ERRO EM TREINAMENTO E HOMOLOGAÇÃO | INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. | 24/10/2023 - OS AMBIENTES DE TREINAMENTO E HOMOLOGAÇÃO, ESTÃO CORRIGIDOS. |
| 24/10/2023 | DADOS DIVERGENTES NO CAMPO "MUNICÍPIO PACIENTE" | INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA. | 24/10/2023 - DISPONIBILIZAMOS O ACERTO DO RELATÓRIO, CONFORME MENCIONADO REFERENTE AO CADASTRO ATUALIZADO DO PACIENTE. CASO O CADASTRO NÃO ESTEJA ATUALIZADO, O RELATÓRIO SERÁ EXIBIDO EM BRANCO NESSA INFORMAÇÃO, SENDO NECESSÁRIA ATUALIZAÇÃO DE SEU CADASTRO. |
| 24/10/2023 | RECURSOS SOLICITADOS - MRU | INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA. | 25/10/2023 - CORREÇÃO DISPONIBILIZADA EM PRODUÇÃO! |
| 24/10/2023 | ERRO CADASTRO DE PACIENTE | INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA TRATATIVA. | 25/10/2023 - REALIZAMOS A VALIDAÇÃO NOS CAMPOS DDD E TEL. CONTATO E OS MESMOS ESTÃO CONTEMPLANDO APENAS NÚMEROS. PARA O PACIENTE APONTADO, VERIFICAMOS QUE OS CARACTERES JÁ FORAM REMOVIDOS. |
| 25/10/2023 | DIVERGÊNCIA NOS RELATÓRIOS PARA O EXAME US TRANSVAGINAL | INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA. | 26/10/2023 - A DIVERGÊNCIA APONTADA É DEVIDO A REGRA EXISTENTE DE ACORDO COM O FILTRO UTILIZADO NA LISTAGEM. QUANDO O FILTRO SMS EM CONJUNTO COM OS FILTROS DRS E/OU CIR SÃO APLICADOS, É AVALIADO SE OCORREU ALGUMA ALTERAÇÃO DE DRS OU CIR PARA A SMS SELECIONADA NO CADASTRO DE UNIDADE, CASO ESTA ALTERAÇÃO OCORREU, O SISTEMA RETORNA SOMENTE AS FICHAS ABERTAS A PARTIR DESTA ALTERAÇÃO. |
| 25/10/2023 | RELATÓRIO DE PRODUTIVIDADE URGÊNCIAS | VISAMOS REAVLIAR A CLASSIFICAÇÃO DE PRIORIDADE, CONFORME SLA DE CONTRATO E RECLASSIFICA-LO COMO IMPACTO BAIXO, VISTO QUE NÃO ACARRETA IMPACTO NO PROCESSO DE USABILIDADE DE REGULAÇÃO. | 27/10/2023 - FIZEMOS AJUSTES PARA MINIMIZAR O IMPACTO DO PROCESSAMENTO. EM TODAS NOSSAS SIMULAÇÕES REALIZADAS NO AMBIENTE DE PRODUÇÃO FOI POSSÍVEL GERAR O ARQUIVO CONFORME EVIDÊNCIA. |



Relatório de desempenho do Sistema Informatizado SIRESP

| Data Chamado | Assunto | Orientação Imediata | Resolução Final (com data) |
|--------------|--|--|---|
| 25/10/2023 | DISTRIBUIÇÃO DE COTA REGULADA NÃO TRÁS CONSULTAS | INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA. | 25/10/2023 - REALIZAMOS A CORREÇÃO EM AMBIENTE DE PRODUÇÃO. |
| 25/10/2023 | ATUALIZAÇÃO P14 | INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA. | 03/11/2023 - DIVERGÊNCIA AJUSTADA E DISPONIBILIZADO EM PRODUÇÃO. |
| 26/10/2023 | ACESSA SOLICITAÇÕES | INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA. | 27/10/2023 - A CORREÇÃO FOI APLICADA E ESTÁ DISPONÍVEL EM PRODUÇÃO. |
| 26/10/2023 | INTEGRAÇÃO AME LORENA - PROBLEMAS NOS XMLS RECEBIDOS | INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA. | 30/10/2023 - FORAM CORRIGIDOS AS DUPLICIDADE DO NUM_PRONTUARIO E O COD_EXAME. |
| 27/10/2023 | RM EXTRA REGULADO | INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA. | 27/10/2023 - ANALISAMOS O CASO, O QUE OCORRE É QUE NÃO É POSSÍVEL REALIZAR AGENDAMENTO EXTRA COM EXAME REGULADO, TODOS OS RM NÃO LISTAM PARA AGENDAMENTO EXTRA PORQUE ESTÃO MARCADOS COMO REGULADO EM SUA CONFIGURAÇÃO PARA A UNIDADE. |
| 30/10/2023 | VALORES ZERADOS | INCIDENTE ENCAMINHADO PARA ANALISE E TRATATIVA. | 01/11/2023 - O APONTAMENTO FEITO É REFERENTE AOS DADOS DE TELECONSULTA. FIZEMOS UM LEVANTAMENTO E PARA A UNIDADE HOSP GERAL GUARULHOS E NÃO EXISTE NENHUMA AGENDA DE TELECONSULTA PARA O MÊS DE SETEMBRO/2023. DIANTE DESTA LEVANTAMENTO, ENCONTRAMOS UM ERRO NO RELATÓRIO P14 QUANDO É ANALISADO O ARQUIVO CONSOLIDADO, QUE ESTÁ CONTABILIZANDO ERRONEAMENTE AGENDAMENTOS EXTRA NA COLUNA DE TELECONSULTA. ESTE PROBLEMA FOI IDENTIFICADO A PARTIR DO CHAMADO 174850 E SENDO TRATADO NO MESMO. DAS 4 EVIDÊNCIAS ENVIADAS, SOMENTE O RELATÓRIO P14 CONSOLIDADO(ARQUIVO BAIXADO) ESTÁ COM ESTE PROBLEMA, O RESTANTE ESTÁ CONTABILIZANDO CORRETAMENTE OS DADOS DA TELECONSULTA. |
| 31/10/2023 | ARQUIVO VAZIO | INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA. | 31/10/2023 - VERIFICAMOS OS ARQUIVOS ENVIADOS PARA A UNIDADE EM QUESTÃO NO DIA 30/10/2023 E TODOS ESTÃO COM O CONTEÚDO DE ACORDO. O ERRO SE DÁ NO RECEBIMENTO DO ARQUIVO, DE FORMA QUE O ERRO APRESENTADO É O SEGUINTE: "ERRO AO GRAVAR ARQUIVO". COMO EVIDÊNCIA, SEGUE EM ANEXO TODOS OS ARQUIVOS ENVIADOS NA DATA MENCIONADA PARA A UNIDADE AME SÃO VICENTE. |



Relatório de desempenho do Sistema Informatizado SIRESP

| Data Chamado | Assunto | Orientação Imediata | Resolução Final (com data) |
|--------------|---|---|---|
| 31/10/2023 | INSTABILIDADE/PROBLEMAS NO AMBIENTE DE TREINAMENTO "AMBULATORIAL" | REQUISIÇÃO RECEBIDA E ENCAMINHADA PARA ANÁLISE E TRATATIVA. | 31/10/2023 - AMBIENTE DE TREINAMENTO CORRIGIDO. |
| 31/10/2023 | DIFICULDADE NO AGENDAMENTO DE CINTILOGRAFIA | INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. | 01/11/2023 - AS REGRAS ESTÃO DE ACORDO COM O FUNCIONAMENTO DA TELA, NO ENTANTO, ENTENDEMOS QUE O ALERTA NÃO ESTÁ TÃO CLARO COM A AÇÃO DO USUÁRIO, PORÉM, ESTÁ DE ACORDO COM A SOLICITAÇÃO DE ALTERAÇÃO DA MENSAGEM NO ATENDIMENTO DA MELHORIA 52819 SOLICITADA NO ACOMPANHAMENTO DE 30-03-2021 AS 09:27. CASO SEJA NECESSÁRIO REALIZAR A ALTERAÇÃO DA MENSAGEM, POR GENTILEZA SOLICITAR EM OUTRO CHAMADO. DUOSYSTEM |

| Indicador | Meta | Realizado |
|---|------|-----------|
| Correções no Sistema Informatizado SIRESP | 85% | 87,87% |

*Fonte: SIRESP