

Indicadores de Qualidade - Mensal

Desempenho do Sistema Informatizado SIRESP

Período: Março de 2024

Relatório de desempenho do Sistema Informatizado SIRESP			
Data Chamado	Assunto	Orientação Imediata	Resolução Final (com data)
01/03/2024	OBRIGATORIEDADE NO CAMPO DATA - RELATÓRIO D02	INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA.	03/03/2024 - PREZADO CLIENTE, SOLUÇÃO APLICADA EM AMBIENTE DE PRODUÇÃO.
01/03/2024	FALHA NO DOWNLOAD DE ARQUIVOS - ALTERAÇÃO DE AGENDA	INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA.	11/03/2024 - O PROCESSO DE GERAÇÃO DE ARQUIVOS FOI ATUALIZADO PARA NÃO GERAR ARQUIVOS DUPLICADOS.
01/03/2024	ARQUIVO CDR INCOMPLETO	INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA.	04/03/2024 - CORREÇÃO REALIZADA E DISPONIBILIZADA EM PRODUÇÃO.
01/03/2024	POP-UP COM CÓDIGO	INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA.	
03/03/2024	NÃO CONSEGUE REGULAR FICHA	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO.	
04/03/2024	FALHA NO ENVIO DE ARQUIVOS 04/03	INCIDENTE ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA.	05/03/2024 - OS ARQUIVOS DE CONSULTA E EXAMES FORAM DISPONIBILIZADOS. A NOMENCLATURA DOS ARQUIVOS É SEQUENCIAL CONFORME AS EXECUÇÕES DO SCRIPT DE GERAÇÃO. QUANDO HÁ ALGUMA INCONFORMIDADE DOS DADOS, É NECESSÁRIO ALGUMAS TENTATIVAS DE EXTRAÇÃO ATÉ A NORMALIZAÇÃO. NESTE CASO, APENAS DIFERENCIOU O NÚMERO SEQUENCIAL, PORÉM, OS DADOS REFLETEM O DIA DESEJADO.
04/03/2024	BOTÕES DE FILTRO INOPERANTES	INCIDENTE ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA.	05/03/2024 - ARQUIVOS CORRIGIDOS E ENVIADOS.
05/03/2024	ADENDOS NÃO ESTÃO DESAPARECENDO	INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA.	04/03/2024 - CORREÇÃO DISPONIBILIZADA EM PRODUÇÃO.
05/03/2024	RELATÓRIO: DEMANDA POR RECURSO QUANTITATIVO	INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA.	05/03/2024 - CORREÇÃO REALIZADA E DISPONIBILIZADA EM AMBIENTE DE PRODUÇÃO.
05/03/2024	RELATÓRIO P14 EM PDF	INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA.	08/03/2024 - CORREÇÃO DISPONIBILIZADA EM AMBIENTE DE PRODUÇÃO.
06/03/2024	MENSAGEM INDEVIDA - REGULAÇÃO MRA	INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA.	07/03/2024 - O PDF FOI CORRIGIDO E DISPONIBILIZADO EM PRODUÇÃO.
07/03/2024	RECEPÇÃO DE PACIENTE NÃO APARECE CAMPO DE AIH APAC	INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA.	05/03/2024 - CORREÇÃO REALIZADA E DISPONIBILIZADA EM PRODUÇÃO.
07/03/2024	FALHA AO REALIZAR AGENDAMENTO REMÉDIO AGORA - CEAF CAMPINAS	INCIDENTE ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA.	05/03/2024 - COMPORTAMENTO DO RELATÓRIO DE DEMANDA POR RECURSO QUANTITATIVO FOI CORRIGIDO E DISPONIBILIZAMOS EM PRODUÇÃO.



Relatório de desempenho do Sistema Informatizado SIRESP

Data Chamado	Assunto	Orientação Imediata	Resolução Final (com data)
08/03/2024	FICHA SEM DADOS DE REGULAÇÃO	INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA.	07/03/2024 - VERIFICAMOS QUE NÃO EXISTEM VAGAS DISPONÍVEIS PARA O MÊS MARÇO/2024 PARA A FARMÁCIA DE CAMPINAS DE DISPENSAÇÃO. LEMBRANDO QUE ESSE PACIENTE ESTA REALIZANDO UMA RENOVAÇÃO E NECESSITA TAMBÉM DE UMA VAGA DE DISPENSAÇÃO CASADA COM A DE RENOVAÇÃO. QUANTO A QUESTÃO DO APP, SEGUE A REGRA: A VERSÃO WEB DO APP É UTILIZADO SOMENTE PARA ATENDENTES E LISTAM TODAS AS VAGAS DO MÊS, ENQUANTO QUE A VERSÃO DO CELULAR DOS PACIENTES LISTAM AS VAGAS 4 DIAS ANTES E 4 DIAS DEPOIS DO ÚLTIMO DIA RETIRADO.
11/03/2024	ARQUIVOS NÃO RECEBIDOS - CDR EXAME E CONSULTA	INCIDENTE RECEBIDO, POR GENTILEZA ENCAMINHAR NOVAMENTE A IMAGEM, POIS A MESMA NÃO ESTÁ ABRINDO.	07/03/2024 - A AGENDA QUE CONTÉM ESTE HORÁRIO, DE NÚMERO 2725758, FOI CRIADA SEM A SELEÇÃO DO PROGRAMA.
11/03/2024	INDICADORES INDISPONÍVEIS	INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA.	13/03/2024 - CORREÇÃO REALIZADA E DISPONÍVEL EM PRODUÇÃO.
11/03/2024	ERRO AO AGENDAR - CENTRAL REG DE CAMPINAS	INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA.	15/03/2024 - TODOS OS CADASTROS ESTÃO ATUALIZADOS COM AS INFORMAÇÕES DE PRODUÇÃO. A SMS - ASSIS ESTÁ COM A EXCEÇÃO EM SEU CADASTRO PARA NÃO USAR CPF COMO OBRIGATÓRIO. O SISTEMA ESTÁ POSSIBILITANDO A ATUALIZAÇÃO SEM USAR. A CORREÇÃO FOI PARA VALIDAR OS DADOS DO CADASTRO DA UNIDADE, NÃO ASSUMINDO O PARÂMETRO GLOBAL PARA OS CASOS DE EXCEÇÃO. NÃO SERÁ FEITO ALTERAÇÕES DE LOGS, POIS ANTES DA SOLUÇÃO NÃO ESTAVAM SALVANDO, OU SEJA, CONTINUARÁ EM BRANCO. QUALQUER ALTERAÇÃO POSTERIOR SERÁ ATUALIZADA.
11/03/2024	DUPLICIDADE EM RELATÓRIO DE ALTERAÇÃO DE AGENDA	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO.	13/03/2024 - OS 3 RELATÓRIOS CONSOLIDADOS, SÃO MONTADOS PELA DATA DE ALTERAÇÃO E NÃO DATA DA AGENDA, O COMPORTAMENTO É COMO SE TIVESSE O FILTRO DATA DE ALTERAÇÃO, ISSO É UM VALOR DEFINIDO PARA O TIPO DE DOWNLOAD CONSOLIDADO, E ELE INDEPENDENTE DO TIPO DE FILTRO ESCOLHIDO EM TELA, PARA PESQUISAR APENAS O MÊS DESEJADO, SERÁ NECESSÁRIO MANIPULAR O ARQUIVO GERADO.
12/03/2024	ARQUIVOS NÃO RECEBIDOS - CDR EXAME	INCIDENTE ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA.	07/03/2024 - ARQUIVOS DISPONIBILIZADO.



Relatório de desempenho do Sistema Informatizado SIRESP

Data Chamado	Assunto	Orientação Imediata	Resolução Final (com data)
12/03/2024	DIVERGÊNCIA RELATÓRIO ALTERAÇÃO DE AGENDAS	INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA.	18/03/2024 - REALIZAMOS A MANUTENÇÃO NAS REGRAS PARA O PARÂMETRO GLOBAL NO CAMPO DE CPF, MANTENDO DA SEGUINTE FORMA: - CAMPO CPF MARCADO NO PARÂMETRO GLOBAL, TODAS AS UNIDADES PASSAM A TER O CAMPO CPF INATIVO, OU SEJA, NÃO PERMITE MARCAR/DESMARCAR O CAMPO; - CAMPO CPF DESMARCADO NO PARÂMETRO GLOBAL, O SISTEMA IRÁ RESPEITAR A MARCAÇÃO QUE FOR REALIZADA NA TELA DE CONFIGURAÇÃO DA UNIDADE. - QUANDO O CAMPO CPF ESTIVER DESMARCADO NO PARÂMETRO GLOBAL E TAMBÉM DESMARCADO NA CONFIGURAÇÃO DA UNIDADE O USUÁRIO CONSEGUE REALIZAR A AÇÃO DE REMOVER O CPF NO CADASTRO DO PACIENTE, NO ENTANTO O CADASTRO DESATUALIZADO NÃO PODE SER AGENDADO. POR FIM, RESTAURAMOS A CONFIGURAÇÃO DO CADASTRO DA UNIDADE DO CAMPO CPF COM DATA DE 01/03/2024.
12/03/2024	LEITOS INDISPONÍVEIS	INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA.	15/03/2024 - CORREÇÃO REALIZADA E DISPONIBILIZADA EM AMBIENTE DE PRODUÇÃO.
12/03/2024	INCONSISTÊNCIA EM RELATÓRIO DE ALTERAÇÃO DE AGENDA	INCIDENTE ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA.	15/03/2024 - REALIZAMOS A GERAÇÃO DOS HORÁRIOS ATÉ O INÍCIO DO JULHO.
13/03/2024	AGENDA DE EXAMES	INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA.	14/03/2024 - RELATÓRIOS DISPONÍVEIS.
13/03/2024	OBRIGATORIEDADE DE CPF	INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA.	15/03/2024 - REALIZAMOS A CORREÇÃO, AO CLICAR NOVAMENTE NO SELECIONE, O COMPORTAMENTO É O MESMO DO MOMENTO EM QUE SELECIONA O BOTÃO NOVO.
13/03/2024	ARQUIVO LEITOS COM DUPLICIDADE	INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA.	14/03/2024 - REALIZADA A CORREÇÃO E DISPONIBILIZADA EM PRODUÇÃO.
13/03/2024	ERRO INDICADOR 21 A02 - PAI ZONA NORTE	INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA.	14/03/2024 - RELATÓRIOS DISPONÍVEIS.
14/03/2024	DIVERGÊNCIA DE VALORES RELATÓRIO P06 CONSOLIDADO	INCIDENTE ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA.	18/03/2024 - CORREÇÃO DISPONIBILIZADA EM AMBIENTE DE PRODUÇÃO. ENTRETANTO, DURANTE A VERIFICAÇÃO, IDENTIFICAMOS QUE O PACIENTE ANA LAURA FERREIRA SHOTTS TERUEL NÃO FOI INTERNADO NO LEITO 114-1. A INTERNAÇÃO DESTE PACIENTE OCORREU NO LEITO: ENFERMARIA: OBSERVACAO/EMERGENCIA PEDIATRICA - LEITO: PED-10.



Relatório de desempenho do Sistema Informatizado SIRESP

Data Chamado	Assunto	Orientação Imediata	Resolução Final (com data)
14/03/2024	ERRO NA VIZUALIZAÇÃO DA FICHA	INCIDENTE ENCAMINHADO PARA ANALISE E TRATATIVA.	14/03/2024 - OBSERVAMOS QUE O LEITO APARECE DUAS VEZES NO DOCUMENTO, MAS COM SITUAÇÕES DIFERENTES. INICIALMENTE, O LEITO FOI REGISTRADO COMO OCUPADO E, POSTERIORMENTE, COMO VAZIO. ESSE CENÁRIO OCORREU DEVIDO À ALTA NO LEITO QUE FOI PROCESSADA DURANTE A EXECUÇÃO DO JOB PARA CRIAÇÃO DO ARQUIVO. OBSERVAMOS QUE OS ARQUIVOS GERADOS POSTERIORMENTE NÃO APRESENTARAM DUPLICIDADE NO REGISTRO DO LEITO.
14/03/2024	ERRO RELATÓRIO ALTERAÇÃO DE AGENDAS	INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA.	08/03/2024 - O PROBLEMA ESTAVA RELACIONADO AO CACHE DO NAVEGADOR DO USUÁRIO, EVIDENCIADO PELA ABERTURA DA FICHA APÓS LIMPEZA DO CACHE DO NAVEGADOR. REALIZAMOS UMA LIMPEZA INTERNA DO CACHE PARA PREVENIR PROBLEMAS FUTUROS, PORÉM SEMPRE QUE FOR DO LADO DO NAVEGADOR É POSSÍVEL QUE A SITUAÇÃO SE REPITA ATÉ QUE O USUÁRIO REALIZE A LIMPEZA DO CACHE.
14/03/2024	ERRO EM GRUPO DE COTA	INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA.	13/03/2024 - OS ARQUIVOS FORAM ENVIADOS.
15/03/2024	FLAG SEM OBRIGATORIEDADE DE CPF	INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA.	14/03/2024 - CORRIGIDO, E JÁ DISPONÍVEL PARA DOWNLOAD.
18/03/2024	ERRO DE DISTRIBUIÇÃO DE COTA	INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA.	19/03/2024 - SEGUE AVALIAÇÃO O MÊS DE FEVEREIRO DE 2024, REFERENTE O GRUPO DE COTA DE MAMOGRAFIA. O RELATÓRIO CONSOLIDADO, QUANDO UTILIZADO OS FILTROS SOLICITANTE, SEMPRE TRAZ AS INFORMAÇÕES DE UNIDADES QUE REALIZARAM UM AGENDAMENTO, NO CASO EXPOSTO, É POSSÍVEL VERIFICAR QUE DIVERSAS UNIDADES NÃO TIVERAM AGENDAMENTO REALIZADO PARA MAMOGRAFIA, EXEMPLO A SMS - GARÇA, SMS - QUINTANA, SMS - POMPEIA, ALGUMAS UBS DE MARÍLIA. SE OBSERVAREM O MESMO FILTRO NO RELATÓRIO EXECUTANTE, JÁ CONSTAM TODAS UNIDADES, SEM A DISTINÇÃO DE REALIZAREM OU NÃO AGENDAMENTOS, DESSA FORMA, CHEGANDO AO TOTAL DE 252.
19/03/2024	FALHA NO DOWNLOAD DE ARQUIVOS - ALTERAÇÃO DE AGENDA	INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA.	21/03/2024 - CORREÇÃO DISPONIBILIZADA EM AMBIENTE DE PRODUÇÃO.
19/03/2024	PACIENTES MARCADOS COMO DESCONHECIDO	INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA.	20/03/2024 - NO PERÍODO MENCIONADO, NÃO FOI CONSTATADO INTERRUPTÃO OU PROCESSOS EM STAND BY QUE INDICASSEM LENTIDÃO. DE QUALQUER FORMA, AJUSTAMOS A APLICAÇÃO PARA MINIMIZAR IMPACTOS GERADOS POR ALGUM PROCESSO MAIS CUSTOSO E DISPONIBILIZAMOS EM PRODUÇÃO.



Relatório de desempenho do Sistema Informatizado SIRESP

Data Chamado	Assunto	Orientação Imediata	Resolução Final (com data)
20/03/2024	INTEGRAÇÃO CROSS X MV	INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA.	20/03/2024 - COMPORTAMENTO AJUSTADO E DISPONIBILIZADO EM PRODUÇÃO. A CAUSA DO COMPORTAMENTO INDEVIDO FOI A PERCA DO NÍVEL EM QUE SE ESTAVA NA ÁRVORE, FAZENDO COM QUE NÃO TIVESSE MAIS REFERENCIA PARA A COTA E O LOG.
20/03/2024	LENTIDÃO EM REGULAÇÃO	INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA.	15/03/2024 - REALIZAMOS OS AJUSTES NECESSÁRIOS NO INDICADOR APONTADO EM AMBIENTE DE PRODUÇÃO.
21/03/2024	INDICADORES INDISPONÍVEIS	INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA.	20/03/2024 - O ERRO EM QUESTÃO SE DÁ POR PARTE DO SISTEMA DA UNIDADE NO MOMENTO DE RECEBIMENTO DO ARQUIVO. CONFORME EVIDÊNCIA EM ANEXO, O ERRO RETORNADO É O 500, QUE É OCASIONADO POR PARTE DO SERVIDOR INTERNO NO MOMENTO EM QUE O SERVIDOR DE INTEGRAÇÃO TENTA A COMUNICAÇÃO COM A URL FORNECIDA.
24/03/2024	DIVERGÊNCIA PARA LOCALIZAR FICHAS	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO.	25/03/2024 - IDENTIFICAMOS QUE EXISTE UMA AGENDA CRIADA PARA A UNIDADE HOSP STO AMARO - GUARUJA NESTA MESMA ESPECIALIDADE. ESTE AGENDA FOI CRIADA EM 26/02/2024 PELO USUÁRIO JANECLEIDE OLIVEIRA DA SILVA
24/03/2024	ERRO CRIAÇÃO DE AGENDA	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO.	27/03/2024 - FOI REALIZADO A BAIXA NO ATENDIMENTO. O PACIENTE JÁ CONSEGUE REALIZAR O AGENDAMENTO.
25/03/2024	RELATÓRIO ALTERAÇÃO DE AGENDAS	INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA.	26/03/2024 - ARQUIVOS ENVIADOS CONFORME SOLICITADO.
25/03/2024	ERRO AO INSERIR RECURSOS	INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA.	27/03/2024 - CORRIGIMOS O JOB E OS RELATÓRIOS FORAM GERADOS.
26/03/2024	DIVERGÊNCIA INDICADORES	INCIDENTE ABERTO, NO ENTANTO, REAVLIAMOS A CLASSIFICAÇÃO DE PRIORIDADE, CONFORME SLA DE CONTRATO E RECLASSIFICAMOS COMO IMPACTO BAIXO, VISTO QUE NÃO ACARRETA IMPACTO NO PROCESSO DE USABILIDADE DE REGULAÇÃO.	27/03/2024 - CORREÇÃO REALIZADA EM AMBIENTE DE PRODUÇÃO.
26/03/2024	ARQUIVOS NÃO ENTREGUES	INCIDENTE ENCAMINHADO PARA ANALISE E TRATATIVA.	28/03/2024 - CORREÇÃO REALIZADA E DISPONIBILIZADA EM AMBIENTE DE PRODUÇÃO.
26/03/2024	PROBLEMAS NA INTEGRAÇÃO DE ÓBITOS - MÓDULO LEITOS	INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA.	25/03/2024 - CORREÇÃO DISPONIBILIZADA EM AMBIENTE DE PRODUÇÃO. IMPORTANTE RESSALTAR QUE NA BUSCA PELO NÚMERO DA FICHA O SISTEMA IGNORA MÊS E ANO DA FINALIZAÇÃO. PARA BUSCA PELO NOME DO PACIENTE É NECESSÁRIO INFORMAR MÊS E ANO DE FINALIZAÇÃO FICHA.
26/03/2024	DIVERGÊNCIA TROCA DE PACIENTE	INCIDENTE ENCAMINHADO PARA ANALISE E TRATATIVA.	-
26/03/2024	AGENDAMENTO FARMÁCIA MEDEX	INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA.	20/03/2024 - OS ARQUIVOS ESTÃO DISPONÍVEIS.
27/03/2024	DIVERGÊNCIA DISTRIBUIÇÃO DE COTAS	INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA.	22/03/2024 - REALIZAMOS A CORREÇÃO EM AMBIENTE DE PRODUÇÃO.



Relatório de desempenho do Sistema Informatizado SIRESP

Data Chamado	Assunto	Orientação Imediata	Resolução Final (com data)
27/03/2024	P14	INCIDENTE RECEBIDO E ENCAMINHADO PARA ANÁLISE E TRATATIVA.	26/03/2024 - NO PROCESSO DE INTEGRAÇÃO A UNIDADE INFORMOU O TIPO_SAIDA COM O VALOR 8. ESTE ID EQUIVALE A TRANSFERÊNCIA INTERNA. PARA O TIPO DE SAÍDA SER CONSIDERADO COMO ÓBITO, DEVERÁ SER INFORMADO O ID 5 CONFORME CONSTA NA DOCUMENTAÇÃO.

Indicador	Meta	Realizado
Correções no Sistema Informatizado SIRESP	85%	95,83%

*Fonte: SIRESP