

## Indicadores de Qualidade - Mensal

### Desempenho do Sistema Informatizado Portal CROSS

Período: Janeiro de 2023.

Relatório de desempenho do Portal CROSS			
Data Chamado	Assunto	Orientação Imediata	Resolução Final (com data)
01/01/2023	FICHA SEM OPÇÃO PARA ENCERRAR	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	02/01/2023 - VERIFICAMOS O PROCESSO DE ACEITE ATÉ A FINALIZAÇÃO DA FICHA. REALIZAMOS NOVAMENTE A SUBIDA DO CÓDIGO PARA EVITAR FUTURAS INTERCORRÊNCIAS, UMA VEZ QUE, A FICHA FOI FINALIZADA.
02/01/2023	MÓDULO URGÊNCIA - PORTAL SIRESP	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	03/01/2023 - A CORREÇÃO FOI DISPONIBILIZADA SOB O AMBIENTE DE PRODUÇÃO.
02/01/2023	ERRO EM AGENDAMENTO - HRLN	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	03/01/2023 - COMO A AGENDA APONTADA NA EVIDÊNCIA ENVIADA, DA PROFISSIONAL ELZA MARIA GUISELOTI ARANDA, É PARA PACIENTE INTERNADO. É NECESSÁRIO A SELEÇÃO DO CHECKBOX PACIENTE INTERNADO NA ABA DE SELEÇÃO DA ESPECIALIDADE. A FALTA DA SELEÇÃO DESTE CHECKBOX, ACABOU IMPEDINDO A EXIBIÇÃO DAS AGENDAS PARA PACIENTE INTERNADO.
02/01/2023	AGENDAMENTO INDISPONÍVEL	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	03/01/2023 - IDENTIFICAMOS QUE A FICHA DE CADA UM DOS PACIENTES NÃO FORAM LIBERADAS PARA AGENDAMENTO E OS EXAMES RM ABDÔMEN SUPERIOR E RM ORBITAS NÃO ESTÃO MARCADOS COMO REGULADO PARA O GRUPO DE COTA QUE ESTÁ DESCRITO NA EVIDÊNCIA.
02/01/2023	DIVERGÊNCIA PERFORMANCE	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	06/01/2023 - DIVERGÊNCIAS CORRIGIDAS E DISPONIBILIZADAS EM PRODUÇÃO.
03/01/2023	PRÉ-HOSPITALAR	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	03/01/2023 - A CORREÇÃO FOI DISPONIBILIZADA SOB O AMBIENTE DE PRODUÇÃO.



Data Chamado	Assunto	Orientação Imediata	Resolução Final (com data)
03/01/2023	LENTIDÃO NO SIRESP	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	03/01/2023 - IDENTIFICAMOS 2 PERÍODOS DE PROCESSOS, QUE GERARAM UMA CARGA MAIOR DE REQUISIÇÕES. FIZEMOS OS AJUSTES NECESSÁRIOS, NORMALIZANDO O AMBIENTE.
03/01/2023	PROBLEMA NA INTEGRAÇÃO CROSS	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	05/01/2023 - CHECAMOS AS INFORMAÇÕES E AS CONFIGURAÇÕES DE INTEGRAÇÃO DA UNIDADE ESTÃO NOS CONFORMES POR PARTE DA DUOSYSTEM. APÓS TERMOS SOLICITADO A LIBERAÇÃO DOS IP'S DE PRODUÇÃO E HOMOLOGAÇÃO NO FIREWALL DA UNIDADE, O RESPONSÁVEL PELA PARTE DE REDES, GUSTAVO [(11)95174-4338], NOS INFORMOU VIA TELEFONE, NO DIA 04/01 QUE O ERRO SE DAVA POR PARTE DA MESMA. DESTA FORMA, FECHAMOS A SOLICITAÇÃO, MAS NOS DEIXAMOS A DISPOSIÇÃO DA UNIDADE PARA AUXÍLIOS NECESSÁRIOS.
03/01/2023	MENSAGEM DE ERRO	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	04/01/2023 - CORREÇÃO DISPONÍVEL EM AMBIENTE DE PRODUÇÃO.
03/01/2023	INDICADOR 08	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	09/01/2023 - CORREÇÃO DISPONIBILIZADA NO AMBIENTE DE PRODUÇÃO.
05/01/2023	LENTIDÃO NO PORTAL	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	05/01/2023 - FORAM IDENTIFICADOS 02 PERÍODOS DE PROCESSAMENTOS DEMORADOS, QUE IMPACTARAM EM TODO O AMBIENTE. FIZEMOS OS AJUSTES NECESSÁRIOS PARA NORMALIZAÇÃO E ESTABILIZAÇÃO DO PORTAL.
05/01/2023	LENTIDÃO NO PORTAL.	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	05/01/2023 - CONFORME ACOMPANHAMENTO INFORMAMOS QUE A SOLICITAÇÃO EM QUESTÃO JÁ ESTÁ SENDO TRATADA EM OUTRO CHAMADO.
09/01/2023	PROBLEMA NO RECEBIMENTO DOS AGENDAMENTOS XML / FALHA INTEGRAÇÃO	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	19/01/2023 - OS SERVIÇOS DE INTEGRAÇÃO FORAM RESTABELECIDOS E ENCONTRAM-SE FUNCIONANDO NORMALMENTE.



Data Chamado	Assunto	Orientação Imediata	Resolução Final (com data)
09/01/2023	ERRO TRANSFERÊNCIA CRUE	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	09/01/2023 - EM NOSSOS TESTES NÃO IDENTIFICAMOS PROBLEMA NAS TRANSFERÊNCIAS DE FICHAS. CONSTATAMOS QUE AS FICHAS ESTÃO SENDO TRANSFERIDAS NORMALMENTE E QUE NÃO HÁ INTERRUPTÃO NO SERVIÇO. PODE TER HAVIDO UMA INTERMITÊNCIA TEMPORÁRIA, PORÉM, A SITUAÇÃO É NORMAL AGORA. VERIFICAR COM A CENTRAL SE O PROBLEMA É GERAL OU SE OCORRE EM ALGUMAS FICHAS. CASO O ERRO PERSISTA, SOLICITAMOS QUE NOS SEJAM INFORMADOS OS NÚMEROS DAS FICHAS QUE TIVERAM O PROBLEMA.
09/01/2023	LENTIDÃO NO PORTAL.	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	09/01/2023 - IDENTIFICAMOS UM ALTO CONSUMO NOS SERVIDORES PROVENIENTES DO MRU, DURANTE O PERÍODO DE PICO. REALIZAMOS UMA MANOBRA PARA MELHORAR O AMBIENTE. COMO SOLUÇÃO DEFINITIVA, IREMOS IMPLEMENTAR O REDIS NO MRU, IGUALMENTE AO QUE OCORREU NO MRA.
09/01/2023	INSERÇÃO DE BIRADS (MAMOGRAFIA) NO PORTAL	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	09/01/2023 - NÃO É POSSÍVEL INCLUIR O LAUDO DEVIDO A SEGUINTE REGRA: A DATA PARA CADASTRAR O LAUDO (17/10/2022) É ANTERIOR A DATA DE LIBERAÇÃO (01/12/2022), PORTANTO NÃO É POSSÍVEL CADASTRAR O LAUDO.
09/01/2023	ERRO NA CRIAÇÃO DE AGENDAS	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	10/01/2023 - REALIZAMOS A CORREÇÃO PARA IMPEDIR A CRIAÇÃO DE AGENDAS, QUANDO O PROFISSIONAL JÁ TEM O HORÁRIO UTILIZADO EM OUTRA AGENDA.
10/01/2023	LENTIDÃO NO PORTAL.	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	10/01/2023 - VÁRIOS PROCESSOS FICARAM ENFILEIRADOS, OCASIONANDO A LENTIDÃO, PORÉM ATUAMOS NA ESTABILIZAÇÃO DO AMBIENTE. ATÉ O MOMENTO, O AMBIENTE ESTÁ OPERANDO NORMALMENTE, COM OS SERVIÇOS SENDO CONCLUÍDOS.
10/01/2023	LISTAGEM CDR EM EXCEL	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	13/01/2023 - CORREÇÃO DISPONIBILIZADA EM AMBIENTE DE PRODUÇÃO.
11/01/2023	INSTABILIDADES NO PORTAL	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	11/01/2023 - PORTAL OPERANDO NORMALMENTE AGORA. SITUAÇÃO NORMALIZADA ÀS 9H44. POSTERIORMENTE DAREMOS DETALHES DO OCORRIDO.



Data Chamado	Assunto	Orientação Imediata	Resolução Final (com data)
11/01/2023	PERFIL SUPERVISÃO CROSS	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	13/01/2023 - CORREÇÃO DISPONIBILIZADA EM PRODUÇÃO.
11/01/2023	FICHA COM MAIS DE UMA SOLICITAÇÃO	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	13/01/2023 - A CORREÇÃO APLICADA FOI APENAS PARA POSSIBILIDADE DE FINALIZAR A FICHA. REFERENTE A UNIDADE OU MÉDICO MUDAR A RESPOSTA NÃO PARA SIM, MESMO COM OUTRO ENVIO, NÃO IREMOS ALTERAR EM INCIDENTE. É NECESSÁRIO QUE A CROSS AVALIE O IMPACTO NO CENÁRIO ABAIXO E ABRA UMA SOLICITAÇÃO DO MRU E INDICADORES, SENDO: TODA EXECUTANTE PODE MUDAR A RESPOSTA NÃO PARA SIM, ATÉ A FINALIZAÇÃO DA FICHA. NOS INDICADORES DE ACEITAÇÃO, ELA VOLTA RECEBER A PONTUAÇÃO, MESMO QUE HAJA SOLICITAÇÃO EM PENDENTE. CONFORME REGRA, QUANDO A FICHA É FINALIZADA, TODAS SOLICITAÇÕES PENDENTES SÃO ANULADAS PARA O CÁLCULO, SENDO AQUELAS QUE AINDA NÃO VENCERAM O PERÍODO DE 59:59. RESSALTAMOS QUE ESSA REGRA ALÉM DE ESTAR NO SISTEMA É A PUBLICADA NO SCM SUSTENTÁVEL. SEGUNDO PONTO, É QUE NA AUTORREGULAÇÃO REGIONAL, O REGULADOR PODE BUSCAR UMA FICHA E OCORRER O MESMO CENÁRIO ACIMA DA UNIDADE EXECUTANTE DE ACEITAR, APÓS ENVIO DA PRIMEIRA. SE ENTENDEM QUE ESSA AÇÃO NÃO É POSSÍVEL, MAPEAR A REGRA PARA O MENU >> SOLICITAÇÕES REJEITAS, PARA ALTERARMOS A FORMA ATUAL DA FERRAMENTA. ALÉM DE COMUNICAR A REGRA DE ALTERAÇÃO DAS UNIDADES DE BUSCA DE RECURSO, POIS ENTENDEMOS QUE NESSES CASOS A SUGESTÃO É NÃO DEIXAR MUDANÇAS NAS SITUAÇÕES ANTIGAS, OCORRENDO UMA NOVA EM ABERTO. RESSALTAMOS QUE É NECESSÁRIO TAMBÉM VERIFICAR CASO OCORRA DUAS NEGATIVAS. SE O SISTEMA IRÁ PERMITIR MUDAR A ÚLTIMA OU AMBAS, CONFORME A NECESSIDADE DO PROFISSIONAL.
11/01/2023	ERRO RELATÓRIO PC02 PACIENTES X SOLICITANTE	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	12/01/2023 - FAVOR EXECUTAR NOVAMENTE A EXTRAÇÃO DO RELATÓRIO. EM NOSSA SIMULAÇÃO ESSE RELATÓRIO COM OS MESMOS FILTROS DAS EVIDÊNCIAS FOI PROCESSADO NORMALMENTE. PODE ESTAR RELACIONADO AO PROBLEMA DO DIA 10/01 DEVIDO A LENTIDÃO. SITUAÇÃO NORMALIZADA.



Data Chamado	Assunto	Orientação Imediata	Resolução Final (com data)
12/01/2023	LENTIDÃO NO PORTAL	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	13/01/2023 - REFERENTE A LENTIDÃO DA DATA DE 12/01/2023, APÓS ÀS 14H, PELO LEVANTAMENTO DE TODO O PERÍODO DO DIA 12, SÓ FOI CONSTATADO UM PERÍODO ENTRE 10H40 E 10H50, QUE FOI NORMALIZADO EM SEGUIDA. REFERENTE AOS ANEXOS, COMO DAS OUTRAS VEZES, OCORREU OSCILAÇÃO NO SERVIÇO, MAS AINDA NÃO SE TEM MAIS INFORMAÇÕES SOBRE O QUE DE FATO A OCASIONOU. OS ANEXOS DE 12/01 E 13/01/2023, ESTÃO SENDO EXIBIDOS NORMALMENTE, NO PORTAL.
12/01/2023	ERRO EM LOGIN PARA TRANSFERIR FICHAS	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	16/01/2023 - IDENTIFICAMOS UM REGISTRO INTERNO, INVÁLIDO, PARA A USUÁRIA, DECORRENTE DA ÚLTIMA ALTERAÇÃO DO CADASTRO DESTA USUÁRIA. DISPONIBILIZAMOS O ACERTO EM PRODUÇÃO.
13/01/2023	PROBLEMAS PARA ENVIAR OS ANEXOS	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	17/01/2023 - FOI IDENTIFICADA UMA LENTIDÃO NO PORTAL DURANTE A UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO, PORÉM, APLICAMOS ALGUNS AJUSTES NECESSÁRIOS EM PRODUÇÃO, NORMALIZANDO-O.
16/01/2023	ERRO AO INSERIR ANEXO REGULAÇÃO AMBULATORIAL	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	-
16/01/2023	LENTIDÃO MRA	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	18/01/2023 - EM NOSSO MONITORAMENTO CONSTATAMOS ALGUNS PICOS COM PROCESSOS DEMORADOS CAUSANDO A INSTABILIDADE EM ALGUMAS OPERAÇÕES. REALIZAMOS OS AJUSTES NECESSÁRIOS E O AMBIENTE FOI ESTABILIZANDO GRADATIVAMENTE. SITUAÇÃO NORMALIZADA DESDE ENTÃO.
16/01/2023	ERRO AO DAR ALTA LEITOS AIH	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	17/01/2023 - SITUAÇÃO CORRIGIDA SOB O AMBIENTE DE PRODUÇÃO.
16/01/2023	ATUALIZAÇÃO STATUS SCM LIMEIRA	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	19/01/2023 - CORREÇÃO DISPONIBILIZADA SOB O AMBIENTE DE PRODUÇÃO.



Data Chamado	Assunto	Orientação Imediata	Resolução Final (com data)
17/01/2023	AGENDAMENTOS PENDENTES	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	17/01/2023 - APENAS PERFIS REGULADORES TEM PERMISSÃO PARA REGULAR FICHA, PODENDO, ENTÃO, OBSERVAR FICHAS DE OUTRAS UNIDADES. PERFIS QUE NÃO SÃO REGULADORES NÃO TEM PERMISSÃO PARA REGULAR FICHA, ENTÃO SÓ OBSERVAM FICHAS ABERTAS POR SUAS PRÓPRIAS UNIDADES. OS PERFIS AGENDADOR REG E ADM UNIDADE REG, NÃO POSSUEM ACESSOS PARA AGENDAMENTO REGULADO, COM SOLICITAÇÕES DE OUTRAS UNIDADES. ESSES PERFIS SÃO COMPARTILHADOS COM VÁRIAS UNIDADES DE SAÚDE, QUE NÃO SÃO REGULADORAS, OU SEJA, NÃO HÁ POSSIBILIDADE DE LIBERAR ESSA PERMISSÃO SEM UMA TRATATIVA E REQUISITOS TÉCNICOS DISCUTIDOS.
17/01/2023	RELATÓRIO PRODUTIVIDADE	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	18/01/2023 - VERIFICAMOS QUE A TENTATIVA DE GERAÇÃO DOS RELATÓRIOS FOI NO PERÍODO EM QUE FOI REPORTADO LENTIDÃO. NENHUM PROBLEMA PONTUAL FOI IDENTIFICADO E OS RELATÓRIOS ESTÃO SENDO GERADOS NORMALMENTE, CONFORME EVIDENCIA ANEXO.
17/01/2023	LENTIDÃO NO PORTAL	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	17/01/2023 - TENDO VISTO QUE O CHAMADO #136447 ESTÁ EM ABERTO, REFERENTE LENTIDÃO NO PORTAL, SOLICITAMOS, POR GENTILEZA, O REGISTRO DESTA LENTIDÃO DE HOJE, NESTE MESMO CHAMADO, QUE JÁ ESTÁ EM TRATATIVA.
17/01/2023	ERRO EM VIEW	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	18/01/2023 - A VIEW INFORMADA NA SOLICITAÇÃO, FOI DEVIDAMENTE ATUALIZADA.
17/01/2023	FICHA TRAVADA	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	17/01/2023 - A FICHA ESTÁ NOVAMENTE DISPONÍVEL PARA AGENDAMENTO.
17/01/2023	ERRO AO FINALIZAR A FICHA	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	-



Data Chamado	Assunto	Orientação Imediata	Resolução Final (com data)
17/01/2023	INTEGRAÇÃO RECEPÇÃO CROSS X SALUTEM	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	18/01/2023 - TIVEMOS UMA INDISPONIBILIDADE NA INTEGRAÇÃO POR RECEPÇÃO, NA DATA DO PROBLEMA INFORMADO. O SERVIÇO FOI REESTABELECIDO E AS REQUISIÇÕES JÁ ESTÃO SENDO TRATADAS DE FORMA PLENA, CONFORME EVIDÊNCIA EM ANEXO.
17/01/2023	AIH DUPLICADA	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	18/01/2023 - PROBLEMA ORIGINADO PELO CHAMADO ID134177, JÁ CORRIGIDO. O PACIENTE ADELACIR MARCELINO DE FERRAZ GONÇALVES ESTÁ COM NOVA AIH DE NÚMERO 352310049481-5.
18/01/2023	PROBLEMA NA DISPONIBILIZAÇÃO DO ARQUIVO DAS GRADES DE RECURSOS (VIA SFTP)	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	18/01/2023 - AS CORREÇÕES FORAM FEITAS E OS ARQUIVOS SERÃO ENVIADOS NORMALMENTE A PARTIR DE 00:00 DO DIA 19/01. ESTAREMOS A DISPOSIÇÃO NO CASO DE EVENTUAIS DÚVIDAS.
18/01/2023	INDICADOR ZERADO	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	18/01/2023 - O INDICADOR APENAS PONTUA CASOS DE UNIDADES ATRIBUÍDAS COMO EXECUTANTE TIPO II. OS MESES DE JULHO A NOVEMBRO ESTÃO ZERADOS, POIS TODAS AS SOLICITAÇÕES FORAM REALIZADAS VIA EXECUTANTE TIPO I. EXISTEM ALGUNS CASOS QUE PARA DEZEMBRO FORAM ENVIADOS COMO TIPO II E SERÃO COMPUTADOS. DESSA FORMA OS INDICADORES TERÃO A INFORMAÇÃO ZERADA.
19/01/2023	ERRO AO TROCAR ESPECIALIDADE	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	19/01/2023 - INFORMO QUE A INTERCORRÊNCIA NÃO ESTÁ MAIS OCORRENDO.
19/01/2023	ERRO INTEGRAÇÃO AME INTERLAGOS	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	20/01/2023 - VERIFICAMOS, INTERNAMENTE, E TODAS AS CONFIGURAÇÕES DE INTEGRAÇÃO DA UNIDADE EM QUESTÃO ESTÃO CORRETAS. APLICANDO TESTES, VERIFICAMOS QUE O IP CONFIGURADO NÃO FORNECE ACESSO, DESTA FORMA, O SERVIDOR DE INTEGRAÇÃO NÃO CONSEGUE CONEXÃO COM O MESMO. ENVIAMOS AS INFORMAÇÕES AO RESPONSÁVEL DOUGLAS, VIA E-MAIL.
19/01/2023	ERRO EM DISTRIBUIÇÃO - CRSM RIB. PRETO	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	26/01/2023 - VERIFICAMOS QUE AS COTAS FORAM REDISTRIBUÍDAS NO NÍVEL ACIMA E NÃO FORAM REDISTRIBUÍDAS NO NÍVEL ABAIXO, POR ISSO OCORRE ESTE PROBLEMA; SEMPRE QUE AS COTAS FOREM AJUSTADAS, PRECISA REDISTRIBUIR EM TODOS OS NÍVEIS.



Data Chamado	Assunto	Orientação Imediata	Resolução Final (com data)
19/01/2023	ERRO P10 - PRODUÇÃO DE COLABORADOR	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	23/01/2023 - DIVERGÊNCIA CORRIGIDA E DISPONÍVEL EM PRODUÇÃO.
19/01/2023	RELATÓRIO PRODUTIVIDADE	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	31/01/2023 - FIZEMOS AJUSTES, PARA MINIMIZAR A CARGA NO AMBIENTE, QUANDO HÁ A GERAÇÃO DESTE RELATÓRIO. CONSTATAMOS NO AMBIENTE DE PRODUÇÃO, QUE APÓS A IMPLEMENTAÇÃO DOS AJUSTES, O PROCESSAMENTO DE MESES ANTERIORES SE MOSTROU COM MELHOR PERFORMANCE, COM TEMPOS MENORES PARA A GERAÇÃO DO RESULTADO BUSCADO. O PROCESSAMENTO AINDA PODERÁ APRESENTAR INTERRUPTÕES OU MESMO LENTIDÃO, IMPACTANDO O AMBIENTE QUANDO EXECUTADO EM MOMENTOS DE PICOS.
20/01/2023	PROBLEMA DE ACESSO SISTEMA	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	20/01/2023 - TIVEMOS UMA INSTABILIDADE MOMENTÂNEA EM UM DOS NÓS DA APLICAÇÃO, NECESSITANDO DE UM RESTART. AMBIENTE NORMALIZADO NO MOMENTO.
20/01/2023	VALIDAÇÃO DE FAIXA ETÁRIA	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	24/01/2023 - CORREÇÃO DISPONIBILIZADA SOB O AMBIENTE DE PRODUÇÃO.
21/01/2023	SISTEMA FORA DO AR	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	22/01/2023 - SISTEMA ESTÁ OPERANDO.
23/01/2023	LENTIDÃO	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	24/01/2023 - PARA O CASO DE ONTEM, 23/01/2023, VERIFICAMOS AS QUERIES COM MAIOR TEMPO E AS AJUSTAMOS, PARA DIMINUIREM OS SEGUNDOS DE PROCESSAMENTO. AS QUERIES SÃO DISTINTAS POR DIA, PORTANTO, CAUSAM IMPACTOS DIFERENTES. ONTEM, O IMPACTO FOI NOS FILTROS DA REGULAÇÃO AMBULATORIAL.





Data Chamado	Assunto	Orientação Imediata	Resolução Final (com data)
23/01/2023	AMBIENTE DE TREINAMENTO INDISPONÍVEL	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	23/01/2023 - EM PARALELO, REALIZAMOS A TRATATIVA E O AMBIENTE DE TREINAMENTO SE ENCONTRA ESTÁVEL.
24/01/2023	LENTIDÃO NO PORTAL	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	26/01/2023 - FOI IDENTIFICADO, NO PERÍODO EM QUESTÃO, VÁRIOS PROCESSOS SENDO EXECUTADOS AO MESMO TEMPO, GERANDO IMPACTO EM OUTROS. ATUAMOS NO PERÍODO E O AMBIENTE VOLTOU À ESTABILIDADE.
24/01/2023	RELATÓRIO COTA	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	24/01/2023 - CORREÇÃO DISPONIBILIZADA EM PRODUÇÃO.
25/01/2023	RELATÓRIO PCO1 - EXECUTANTE	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	26/01/2023 - RELATÓRIOS RESTABELECIDOS. A INTERCORRÊNCIA FEZ COM QUE TODOS OS RELATÓRIOS APONTADOS PARA O D-1, NÃO ESTIVESSEM FUNCIONAIS.
26/01/2023	LENTIDÃO	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	26/01/2023 - VÁRIOS PROCESSOS FICARAM EM FILA, AGUARDANDO A FINALIZAÇÃO DE OUTROS PROCESSOS, MAIS DEMORADOS. INTERVIMOS NA ALTERAÇÃO DOS MAIS CUSTOSOS, OCASIONANDO NA NORMALIZAÇÃO DO AMBIENTE.
26/01/2023	ERRO AGENDAMENTO SOLICITAÇÕES	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	27/01/2023 - REALIZAMOS A ANÁLISE DO CASO E CONSTATAMOS QUE NÃO EXISTEM COTAS PARA REALIZAR O AGENDAMENTO MENCIONADO. REALIZARAM A SOLICITAÇÃO DO PACIENTE (14550468), COM O PESO 0, SENDO ASSIM, O PACIENTE SÓ PODE SER AGENDADO EM AGENDAS SEM LIMITE DE PESO. A EVIDÊNCIA ENCAMINHADA ESTÁ MOSTRANDO QUE A UNIDADE SANTA CASA SÃO PAULO TEM COTAS PARA ESTE EXAME, NA QUAL CAI NESSA REGRA DO SISTEMA, ONDE A AGENDA POSSUI LIMITE MÁXIMO DE PESO DE 120 QUILOS, PORÉM O PACIENTE NÃO POSSUI PESO REGISTRADO, SENDO ASSIM, ELE NÃO SE ENCAIXA NA AGENDA DISPONÍVEL.



Data Chamado	Assunto	Orientação Imediata	Resolução Final (com data)
27/01/2023	INTEGRAÇÃO CROSS X SIH COM ERRO DE INTEGRAÇÃO	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	27/01/2023 - VERIFICAMOS AS INFORMAÇÕES E A INTEGRAÇÃO DE LEITOS DA UNIDADE ESTÁ FUNCIONANDO DE ACORDO COM O ESPERADO. TODOS OS ERROS DE REQUISIÇÕES NOS DIAS DE ONTEM (26-01) E HOJE (27-01) SE DÃO DEVIDO À FALTA DE CADASTRO DE DOIS PROFISSIONAIS NO SISTEMA DO SIRESP EM REQUISIÇÕES DE SAÍDA, SÃO ELES: 'FERNANDO SPARAPAN' E 'NATALIA MOURAO FEIO DE FREITAS'. LEMBRANDO QUE TODAS AS REQUISIÇÕES DE INTEGRAÇÃO DE LEITOS DEVEM SER FEITAS COM BASE NO MAPA DE LEITOS ATUAL DA UNIDADE. PARA VERIFICAR O MESMO, ACESSAR O PORTAL SIRESP, MENU "INTEGRAÇÃO" -> "MAPA DE LEITOS", CONFORME IMAGEM EM ANEXO.
27/01/2023	ERRO DE TRANSFERÊNCIA	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	31/01/2023 - A BASE DE DADOS FOI ATUALIZADA E AS TRANSFERÊNCIAS PODEM SER REALIZADAS NORMALMENTE.
27/01/2023	LENTIDÃO NO PORTAL	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	27/01/2023 - A CORREÇÃO, PARA A LENTIDÃO REPORTADA, FOI APLICADA SOB O AMBIENTE DE PRODUÇÃO, O NORMALIZANDO PARA USO.
28/01/2023	LENTIDÃO NÃO CONSEGUE INSERIR FICHA MÓDULO DE URGÊNCIAS	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	30/01/2023 - CONFORME MONITORAMENTO E ACOMPANHAMENTO, A OCORRÊNCIA FOI DESCRITA EM DUAS UNIDADES PONTUAIS, O QUAL NÃO ABRIAM FICHAS, SENDO ASSIM, VERIFICAMOS QUE AMBAS AS UNIDADES CONSEGUIRAM POSTERIORMENTE A UTILIZAÇÃO DO SISTEMA, ONDE ENTENDEMOS QUE OCORREU ALGO PONTUAL NA INFRA LOCAL DAS DUAS UNIDADES, O QUAL NÃO É POSSÍVEL AUXILIAR.
29/01/2023	PROBLEMA EXPORTAR PARA EXCEL RELATÓRIO - PRODUTIVIDADE	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	30/01/2023 - ESTAMOS ATUANDO NA CORREÇÃO DESTE RELATÓRIO, NO CHAMADO 137317, SENDO O MESMO PROBLEMA NA EXTRAÇÃO DAS INFORMAÇÕES.
30/01/2023	LENTIDÃO NO PORTAL	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	30/01/2023 - CONFORME NOSSO MONITORAMENTO NA DATA DE HOJE, CONSTATAMOS OS MESMOS PROCESSOS SENDO EXECUTADOS, CONTINUAMENTE, GERANDO GARGALO PARA OS DEMAIS, NO MESMO HORÁRIO. FIZEMOS OS AJUSTES NECESSÁRIOS PARA MINIMIZAR A CARGA NO AMBIENTE.



Data Chamado	Assunto	Orientação Imediata	Resolução Final (com data)
30/01/2023	ERRO AO AGENDAR SEXO INCOMPATÍVEL	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	30/01/2023 - CORREÇÃO DISPONÍVEL EM AMBIENTE DE PRODUÇÃO.
31/01/2023	LENTIDÃO	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	31/01/2023 - REALIZAMOS A SUBIDA DE ALTERAÇÃO DE QUERIE, NO MRA, PARA MELHORAR A PERFORMANCE DO AMBIENTE.
31/01/2023	IMPOSSIBILIDADE DE FINALIZAR FICHA	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	31/01/2023 - REALIZAMOS A CORREÇÃO SOB O AMBIENTE DE PRODUÇÃO, POSSIBILITANDO A FINALIZAÇÃO DAS FICHAS.
31/01/2023	ERRO AO INSERIR ANEXO	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	01/02/2023 - REALIZAMOS UM AJUSTE NA CONFIGURAÇÃO E NOS TESTES INTERNOS, CONSEGUIMOS FAZER A INSERÇÃO DOS ARQUIVOS. FAVOR SOLICITAR AO USUÁRIO QUE REALIZE NOVA INSERÇÃO DE ARQUIVO DA AÇÃO JUDICIAL.
31/01/2023	ERRO EM TRANSFERÊNCIA REGULADA	INCIDENTE SENDO TRATADO PARA A REGULARIZAÇÃO. MANTEREMOS VOCÊS INFORMADOS ATÉ A REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO.	01/02/2023 - AJUSTES REALIZADOS E JÁ DISPONÍVEIS EM PRODUÇÃO.

Indicador	Meta	Realizado
Correções no Sistema Portal CROSS	85%	92,19%

\*Fonte: SIRESP