

### Contexto / Definição do problema

Em decorrência de uma rescisão contratual, o HC UNICAMP deverá migrar **emergencialmente** todos os sistemas informatizados do sistema CICS/DB2 para os sistemas AGHUse e Google Forms. O curto prazo estabelecido gerou grande demanda para as áreas afetadas e para a DINF (Divisão de Informática), gerando acúmulo de chamados técnicos de serviço e atrasos no tempo médio de resolução.



### Estado atual

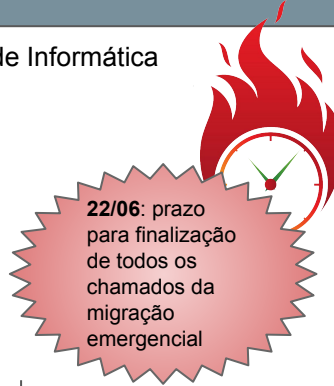
O gráfico demonstra a quantidade de chamados em aberto da migração emergencial para a Divisão de Informática

- Chamados da migração emergencial por período:
- 01/04 a 30/04: 22 abertos / 9 concluídos
  - 01/05 a 31/05: 114 abertos / 58 concluídos
  - 01/06 a 15/06: 69 abertos / 35 concluídos

- Saldo acumulado até 15/06:
- 103 chamados em aberto

**Crescimento descontrolado da quantidade de chamados**

103 chamados em abertos



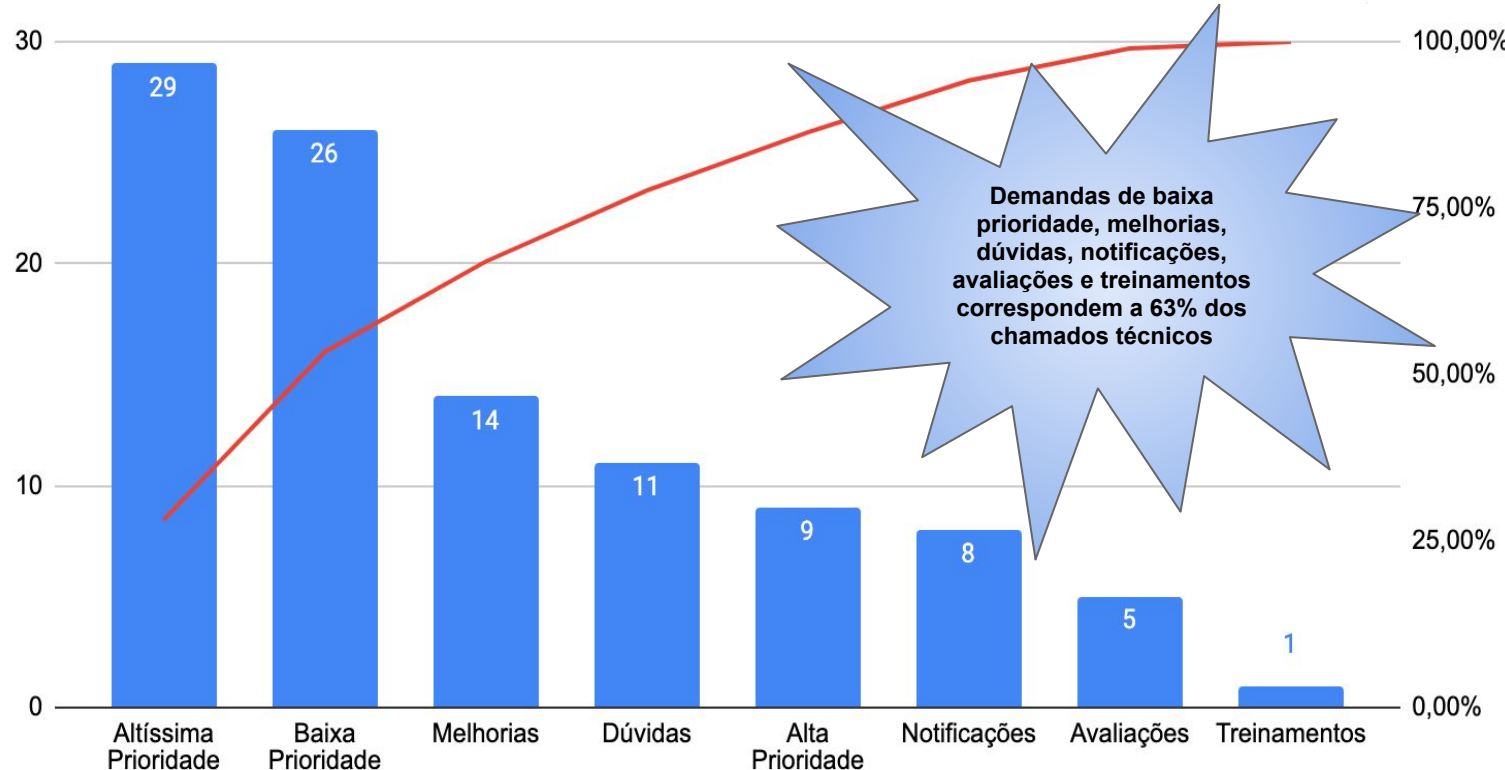
**22/06:** prazo para finalização de todos os chamados da migração emergencial

### Objetivo específico

**Solucionar todos os chamados técnicos da migração emergencial até o prazo de 22/06/22**

### Análise de causas / fatores críticos

Atualmente, as próprias áreas solicitantes abrem chamados e determinam suas prioridades. Foram levantados todos os **chamados técnicos em aberto** e classificados conforme gráfico abaixo:



### Estado futuro / contramedidas

A prioridade foi redefinida sobre 2 critérios: impacto assistencial e existência de alternativas.

O gráfico vermelho demonstra o Estado Atual.

O gráfico azul demonstra uma projeção do Estado Futuro com a aplicação das contramedidas abaixo.

Contramedidas adotadas por tipos de chamados técnicos:

- Baixa prioridade: se o chamado será solucionado com AGHUse, adiar para depois de 22/06. Se o chamado será solucionado com Google Forms ou processo manual, encaminhar imediatamente ao NQSS (Núcleo de Qualidade e Segurança em Saúde)
- Treinamentos: disponibilizar material de treinamento ou encaminhar para HCPA (Hospital de Clínicas de Porto Alegre)
- Melhorias: encaminhar para contrato futuro da CGU (Coordenadoria Geral da Universidade)
- Dúvidas: disponibilizar material de treinamento ou encaminhar para HCPA
- Notificações: adiar para depois do prazo de 22/06
- Avaliações: adiar para depois do prazo de 22/06

**Estabilização da quantidade de chamados**

### Plano de Implementação

Qual o problema? (causa raiz)	O que será feito? (What?)	Por que? (Why?)	Quando? (When?)	Quem? (Who?)	Onde? (Where?)	Como? (How?)	% completo	Situação atual
Chamados de baixa prioridade	Executar triagem para identificar se chamado será atendido pelo AGHUse, Google Forms ou processo manual	Chamados de baixo impacto assistencial ou que possuem alternativas de resolução não serão atendidos pela DINF até 22/06	16/06/22 a 22/06/22	DINF e NQSS	Sistema de chamados técnicos	Chamados do AGHUse serão adiados para depois de 22/06. Chamados do Google Forms ou processos manuais serão encaminhados ao NQSS	10%	triagem dos chamados em andamento
Chamados de melhorias	Encaminhar para contrato futuro da CGU	Chamados de melhoria não serão atendidos pela DINF	16/06/22 a 22/06/22	CGU	Sistema de chamados técnicos	Triagem e reclassificação dos chamados	100%	concluído
Chamados de dúvidas	Disponibilizar material de treinamento ou encaminhar para HCPA	Chamados de dúvidas podem ser atendidos por material de treinamento ou equipes externas	16/06/22 a 22/06/22	HCPA	Sistema de chamados técnicos	Triagem e reclassificação dos chamados	100%	concluído
Chamados de notificações	Adiar para depois de 22/06	Chamados de notificações não são urgentes	16/06/22 a 22/06/22	DINF	Sistema de chamados técnicos	Triagem e reclassificação dos chamados	50%	triagem dos chamados em andamento
Chamados de avaliações	Adiar para depois de 22/06	Chamados de avaliações não são urgentes	16/06/22 a 22/06/22	DINF	Sistema de chamados técnicos	Triagem e reclassificação dos chamados	50%	triagem dos chamados em andamento
Chamados de treinamentos	Disponibilizar material de treinamento ou encaminhar para HCPA	Chamados de treinamentos podem ser atendidos por material de treinamento ou equipes externa	16/06/22 a 22/06/22	HCPA	Sistema de chamados técnicos	Triagem e reclassificação dos chamados	100%	concluído

### Acompanhamento / próximos passos

- Triagem diária dos novos chamados, realizando reclassificação de acordo com o Plano de Implementação
- Após prazo de 22/06, reinserir na lista de atendimento os chamados técnicos adiados, mantendo as respectivas prioridades