

## **Estudo de Caso 2 - When Systems Development Fails**

**Nomes: Rodrigo Couto Rodrigues e João Pedro Garcia Pereira**

### **Questões de discussão**

#### **1. O que deu errado na HCO? Quem pagou o preço?**

Quando a HCO estava tentando transferir os dados para a novo centro médico, querendo adiantar o processo de transferência, enfrentou diversos problemas com os dados dos pacientes, descobriram que muitos dados estavam errados, tiveram um glitch na transferência onde os dados de centenas de pacientes foram perdidos, além disso o novo centro estava com poucas pessoas trabalhando e não tinha o sistema próprio, mantinham os dados em papel.

Quem pagou o maior preço foram os pacientes que perderam sua vida por conta de um problema na gestão dos dados. A empresa pagou para o DMHC 2 milhões de dólares em multas.

#### **2. Como o HCO está respondendo aos seus erros e como pode recuperar ainda mais sua boa reputação?**

Ofereceu US \$ 3 milhões em contribuições para um grupo de educação sobre transplante, tentando preparar esse grupo, para não cometer os mesmos erros, a HCO deve manter as práticas adequadas de desenvolvimento de sistemas, maior organização de dados dos pacientes. Assim, salvando vidas, fazendo a coisa certa.

### **Questões de pensamento crítico**

#### **1. Quais razões legítimas o diretor de HCO pode fornecer para o fracasso do novo centro? Há alguma desculpa aceitável? Quem dentro da HCO é o culpado?**

Gerenciar transplantes renais é complexo e sensível ao tempo. Os rins são raros e os elegíveis para transplantes ficam em uma lista de espera, esperando que sejam chamados antes que seus próprios rins falhem, portanto o diretor tinha a pressão sobre seus ombros para transferir os pacientes o mais rápido possível. Não existe nenhuma desculpa aceitável para tal ato, pois estavam lidando com vidas então deveriam ter mais cuidado, pois não existe uma forma de voltar atrás, ou seja recuperar a vida perdida. Os próprios superiores são os culpados, pois decidiram renunciar ao desenvolvimento de sistemas usuais, decidiram apressar a transição, resultando em algo desorganizado e não confiável.

## **2. Quais outros sistemas de informações que ameacem ou salvam vidas estão em risco de catástrofes semelhantes?**

Existem diversos sistemas que vidas dependem de dados que esse sistema possui, praticamente todos os serviços de emergência, onde qualquer dado incorreto, pode gerar um infinidade de problemas, ou um cálculo informado errado pelo sistema, na construção de um prédio, valores essenciais para o edifício, são riscos de possíveis catástrofes, todo sistema hospitalar, não apenas na questão de transplante, um sistema envolvendo semáforos pode causar diversos acidentes, assim como o de carros autônomos.