


INDICADORES DE QUALIDADE

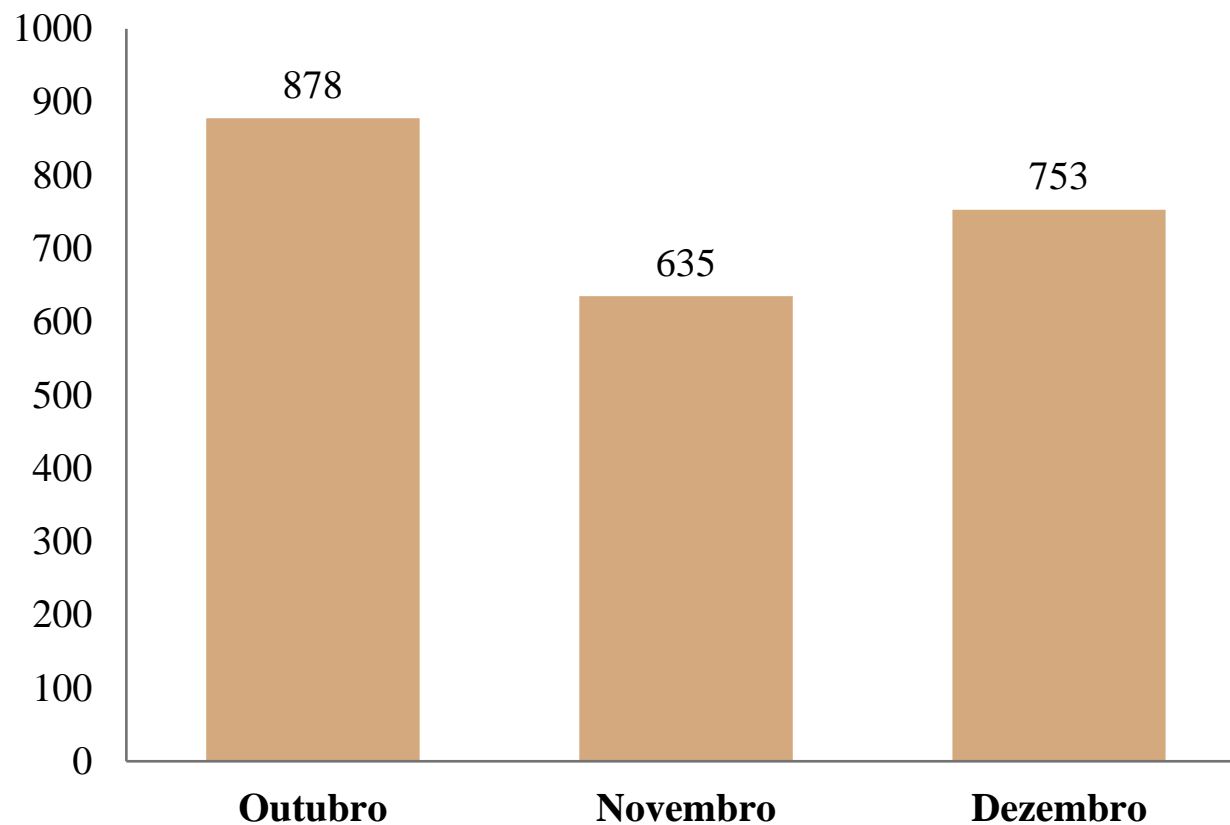
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

“Ser humano é a nossa missão.”

INDICADORES DEZEMBRO/2023

- Quantidade Ordens de Serviço (O.S);
 - Segregação por setor;
 - Quantidade de horas por O.S e setor;
 - Análise das ordens de serviço por SLA;
 - O.S Corretiva X Preventiva X Desenvolvimento X Projetos;
 - Principais motivos de abertura de O.S;
 - Conta Homem X Hora e por analista;
 - Custo por solicitação de materiais as outras áreas.
- 

QUANTIDADE DE O.S



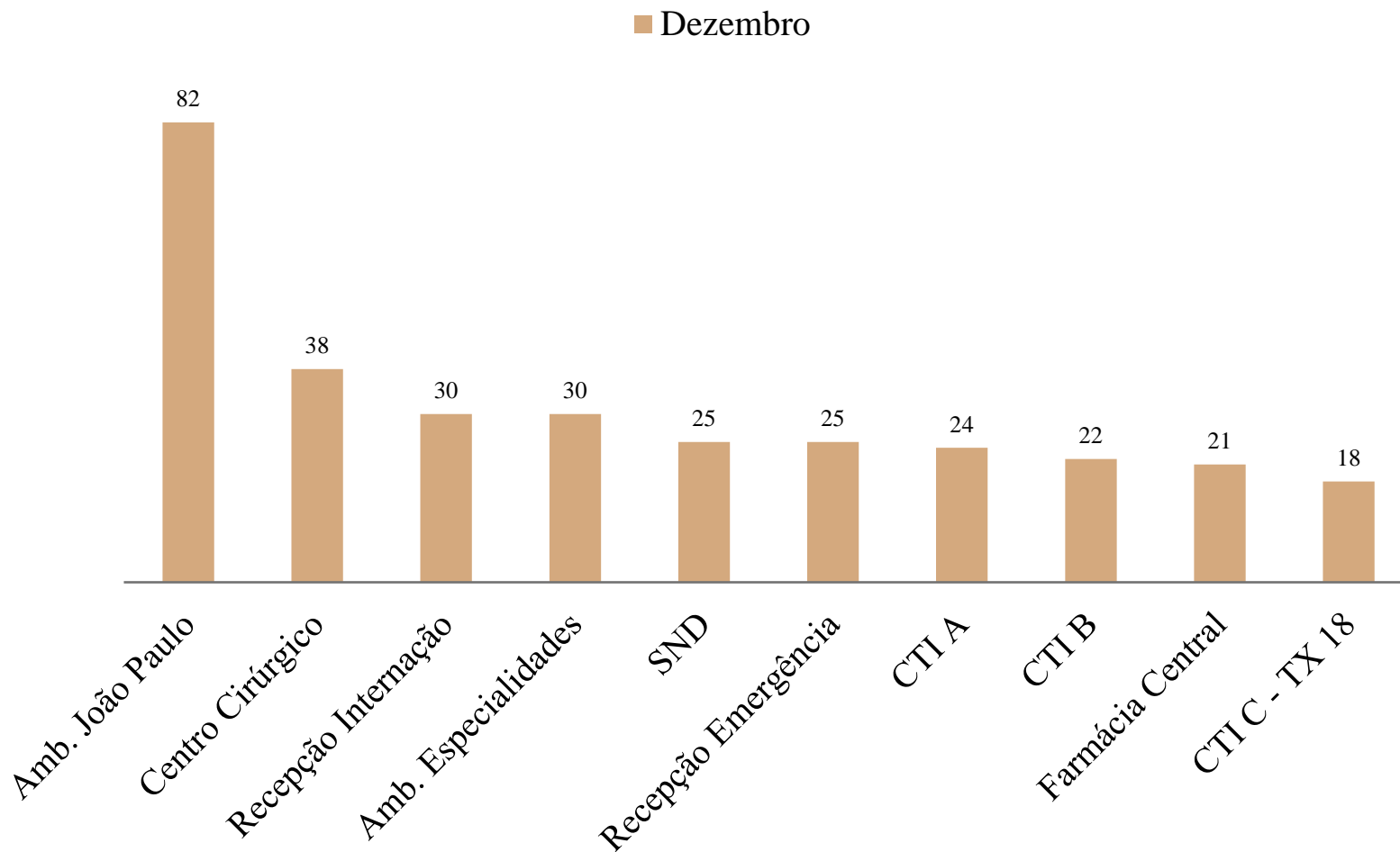
Total

753 Ordens de Serviço referente ao mês de dezembro.



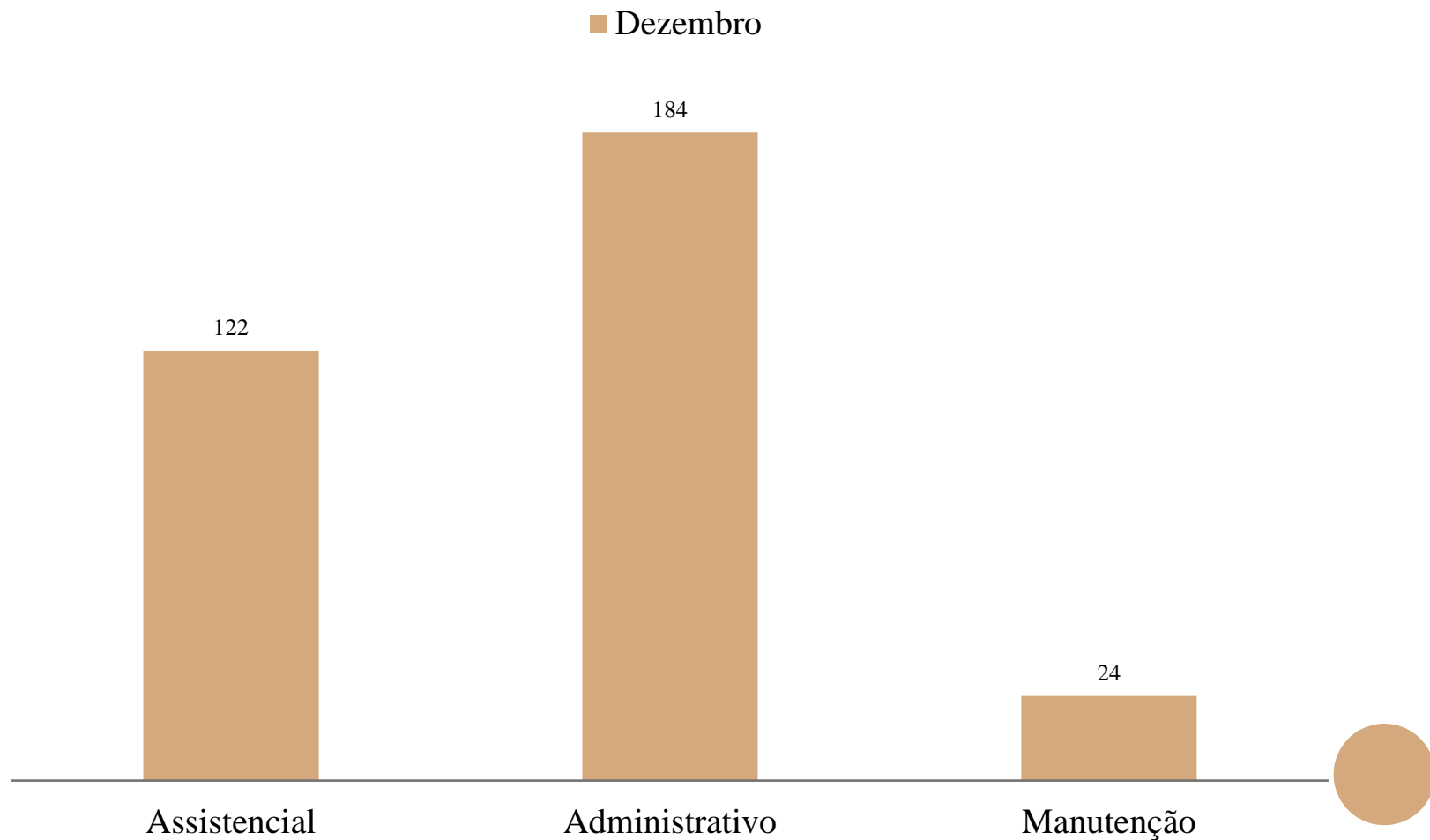
SEGREGAÇÃO POR SETOR

➤ 10 Principais setores que mais abriram O.S:



SEGREGAÇÃO POR SETOR

➤ Segregados por setores assistenciais, administrativos e manutenção que mais abriram O.S:



QUANTIDADE DE HORAS

➤ Por O.S.:

$$\frac{\text{Qnt. de minutos totais}}{\text{Qnt. de O.S totais}} \div 60 \text{ minutos}$$

DEZEMBRO

1 HORA E 25 MINUTOS

POR O.S

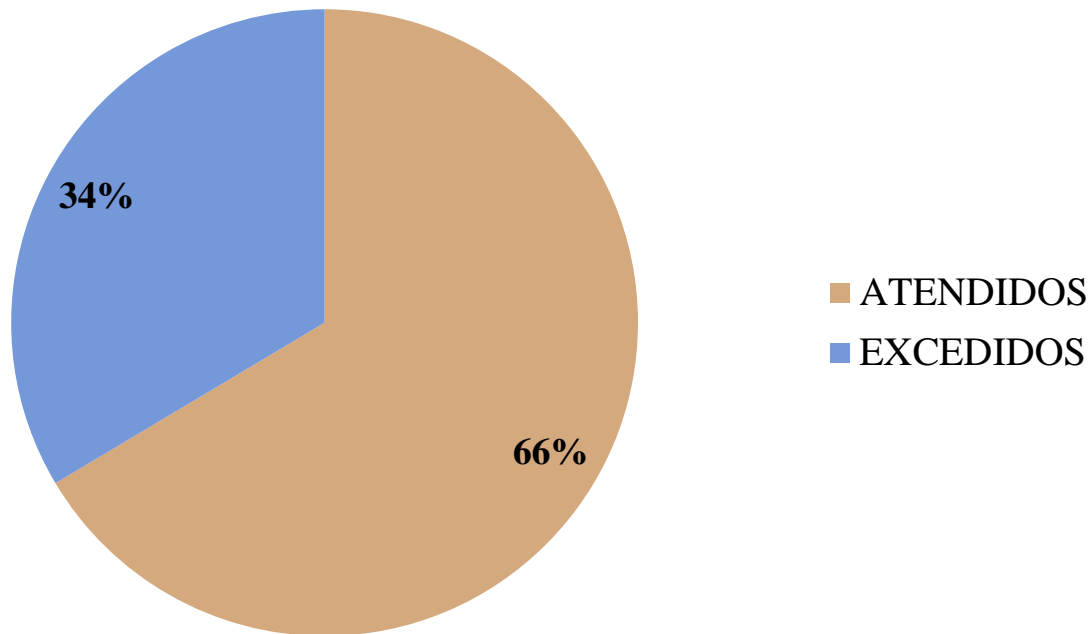
➤ Por setor:

SETOR	Nº DE O.S	HORAS
Áreas Comuns	7	7h 5min.
EMORP - Áreas Comuns	6	5h 10min.
SESMT	14	2h 48min.
Faturamento	12	2h 11min.
Amb. Especialidades	30	1h 30min.
Farmácia Central	21	1h 28min.
Amb. João Paulo	82	1h 25min.
Recepção Internação	30	1h 15min.
Centro Cirúrgico	38	1h 10min.
SND	25	1h 03min.

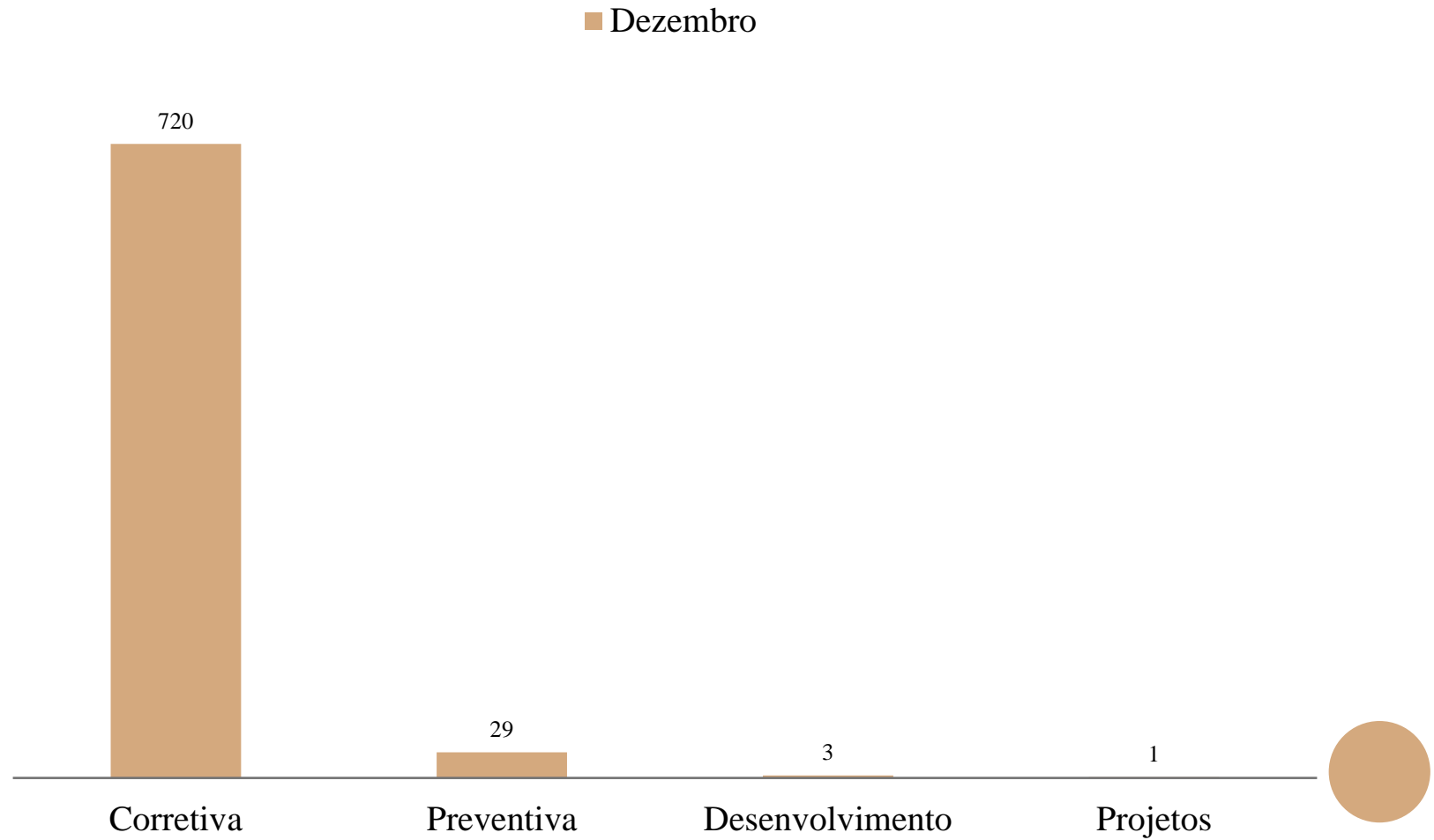


ANÁLISE DAS ORDENS DE SERVIÇO POR SLA

DEZEMBRO

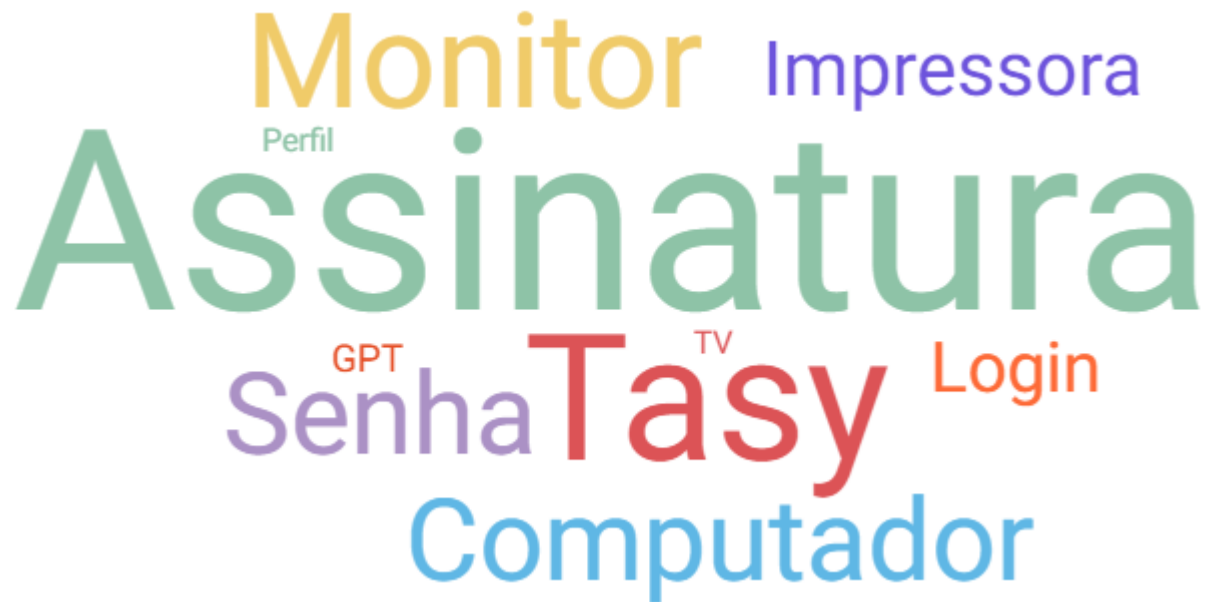


TIPOS DE O.S



PRINCIPAIS MOTIVOS DE ABERTURA DE O.S.

DEZEMBRO



➤ Assinatura (195), Tasy (160), Monitor (155), Computador (150), Senha (124), Impressora (104), Login (81), GPT (58), Perfil (53), TV (41).

➤ Informações obtidas através do banco de dados gerado pelo relatório nº 1566.

Plano de Ação: Descrever as ações realizadas e planejadas para a melhoria dos resultados		
DEZEMBRO 2023	What? O que?	Assinatura digital
	Who? Quem?	Setor de T.I, Digisystem
	Where? Aonde?	Todo hospital
	When? Quando?	Sem prazo definido.
	Why? Por que?	A assinatura digital é vinculada ao Tasy Agent, módulo que apresenta problema.
	How? Como?	Migrando para o Tasy Native pois nesta aplicação o módulo é nativo, não sendo necessário complementação.
	How Much? Quanto Custa?	Aguardando orçamento.

HOMEM X HORA

$$\frac{\text{Qnt. de minutos totais}}{\text{Qnt. de analistas}^*} \div 60 \text{ minutos}$$

MÊS	HORAS/HOMEM MÊS
DEZEMBRO	118 horas*



FOTO: REPRODUÇÃO

* Considerando 8 analistas, visto que 1 se encontrava de férias.

HORA X ANALISTA

DEZEMBRO

ANALISTA	Nº DE O.S	HORAS
Alex Cabral	52	100h.
Alexandro Tavares	98	137h.
Ana Carolina Pelegrino	173	120h.
Anderson Ferreira	5	34h.
Kevin Lourenço (plantonista)	94	110h.
Lucas Junqueira	100	129h.
Natália Medeiros	182	146h.
Severino Matias	54	146h.

➤ Baseado em horas trabalhadas no atendimento de O.S's no mês de dezembro.



CUSTO POR SOLICITAÇÃO DE MATERIAIS AS OUTRAS ÁREAS

Mês	Quantidade de materiais	Valor (R\$)
DEZEMBRO	34	5.300,97



REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Philips Tasy - Relatório 1507

(HSF - Indicadores Ordem de Serviço)

Philips Tasy - Relatório 1356

(HSF - Consumos e Despesas por Setor - Centro de Custo)

Philips Tasy - Relatório 1566

(HSF - Ranking Nuvem de Palavras - Ordem de Serviço)

Philips Tasy - Relatório 1618

(HSF - Analítico SLA - Ordem de Serviço)





OBRIGADO!

João Batista G. S. Filho
Coordenador de T.I / Telefonia

