

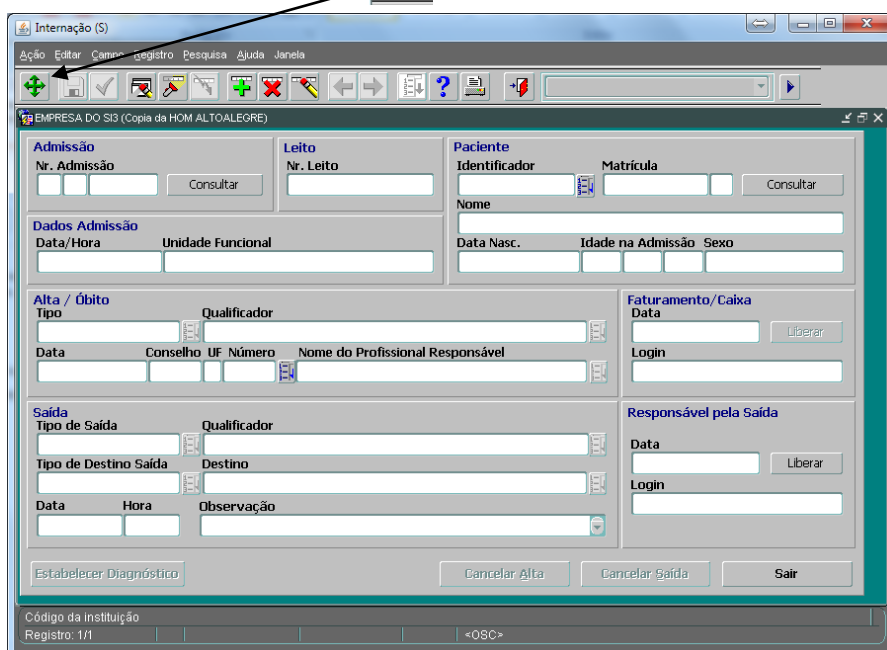
Informações necessárias para suporte e atendimento de incidentes do S4SP

Com o objetivo de melhorar a qualidade e reduzir o tempo para solução de incidentes ocorridos nos clientes que utilizam o S4SP, a equipe de desenvolvimento desenvolveu este descritivo que demonstra como levantar informações importantes que devem constar nos chamados e emails de solicitação de suporte, bem como algumas dicas e truques do S4SP que podem ajudar na solução destes chamados.

1. Identificação da aplicação

Tanto para a equipe de suporte quanto para o desenvolvimento, alguns dados que identificam a aplicação bem como o ambiente são de extrema importância.

Todas essas informações podem ser obtidas através do botão de contexto da aplicação que pode ser acessada pelo botão  presente na *toolbar* de todas as aplicações do S4SP.

A imagem mostra a interface de uma aplicação web do S4SP, intitulada "Interação (S)". No topo, há uma barra de menu com opções como "Ação", "Editar", "Cancelar registro", "Pesquisa", "Ajuda" e "Janela". Abaixo do menu, há uma barra de ferramentas com vários ícones. Um cursor aponta para um ícone específico na barra de ferramentas, que é um quadrado verde com uma seta verde apontando para cima e para a direita. A interface principal é dividida em várias seções de formulário. À esquerda, há campos para "Admissão" (Nr. Admissão, Consultar) e "Dados Admissão" (Data/Hora, Unidade Funcional). À direita, há campos para "Leito" (Nr. Leito) e "Paciente" (Identificador, Matrícula, Consultar, Nome, Data Nasc., Idade na Admissão, Sexo). Abaixo disso, há campos para "Alta / Óbito" (Tipo, Qualificador, Data, Conselho, UF, Número, Nome do Profissional Responsável) e "Faturamento/Caixa" (Data, Liberar, Login). Na parte inferior, há campos para "Saída" (Tipo de Saída, Qualificador, Tipo de Destino Saída, Destino, Data, Hora, Observação) e "Responsável pela Saída" (Data, Liberar, Login). No rodapé, há campos para "Código da instituição", "Registro: 1/1" e "<OSC>".

Este botão exibe uma série de informações úteis tanto para o suporte quanto para o desenvolvimento. Assim sendo, um simples *printscreen* desta tela é suficiente para iniciarmos um processo de atendimento com qualidade.

Se um *printscreen* não for possível, devem ser informadas pelo menos algumas informações desta tela.

Os itens em vermelho devem SEMPRE ser informados:

- **Empresa/Instituto**
Identifica o ambiente que apresenta o problema
- **Módulo/Form**

Apesar de parecer, não são a mesma coisa. Um forms pode ser utilizado várias vezes no Menu de forma diferente, caracterizando assim o módulo

- **Login**
Identifica o usuário logado e isso é importante pois as permissões de perfil e acesso podem variar de usuário para usuário.
- **Fonte**
Número atual da versão do fonte que está em execução.
- **Tipo Acesso**
Identifica o tipo de acesso do usuário a esta tela e pode ser Total ou Consulta
- **Bloco**
Identifica o nome do bloco dentro da aplicação onde o cursor está
- **Item**
Identifica o item dentro da aplicação onde o cursor está
- **Banco de Dados**
Identifica o banco de dados onde está sendo executada a aplicação

Exemplo:

Consultar Admissão

Ação Editar Campo Registro Pesquisa Ajuda Janela

EMPRESA DO SI3 (Cópia da H) Contexto da Aplicação

Paciente

Identificador Nome

Matricula

Admissões

Tipo de Admissão: ☐ PROF

Tipo de Saída

Filtro

Intervalo: de

Número de Admissões:

Admissão Específica

Empresa EMPRESA DO SI3

Instituto INSTITUTO DO SI3

Login marcelo.garcez

Módulo/Nome do Form 361 ADM0050

Descrição Consultar Admissão

Bloco PARAMS

Item PACI_ID

Descrição do Item Identificador do Paciente

Tipo/Tamanho/Obrigatório NUMBER 9 Não

Tipo do Acesso Total

Nr. do Acesso 2218

Banco de Dados Cópia da HOM ALTOALEGRE

Usuário do Banco ADMINISTRADOR BD

Versão do Sistema 2.0

Fonte 18

Data/Hora do Fonte 14/11/13 10:42

SI³ - Sistema Integrado de Informações Institucionais
Copyright ©, InCor - Instituto do Coração do Hospital das Clínicas da FMUSP 2003
Todos os direitos reservados

Sair

Registro: 1/1 <08C>

Além destas informações é importante também e facilita o trabalho de identificação de um problema, mostrar como o usuário/cliente chegou nesta aplicação (rota de nós do menu).

A aplicação acima foi ativada pela seguinte rota:

- Sistema de Pacientes > Admissão > Consultar Admissão

Isto é especialmente importante porque rotas diferentes podem indicar meios e parâmetros diferentes de se invocar uma determinada aplicação. Além do mais, algumas aplicações “herdam” parâmetros diferentes de acordo como foram invocadas pelo usuário.

Ex.: PAC0020. No Exemplo abaixo o form PAC0020 é invocado ora pelo menu de internação (módulo 353), ora pelo Pronto Socorro (módulo 354)

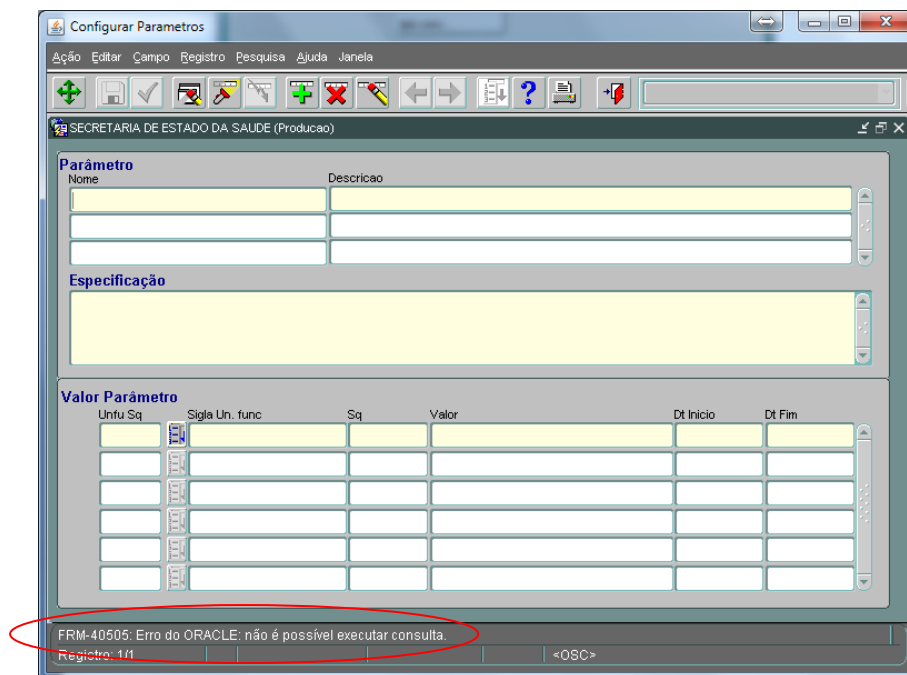
Sistema de Pacientes > Admissão > Admitir Paciente > Internação

Sistema de Pacientes >
Admissão > Admitir Paciente >
Pronto Socorro

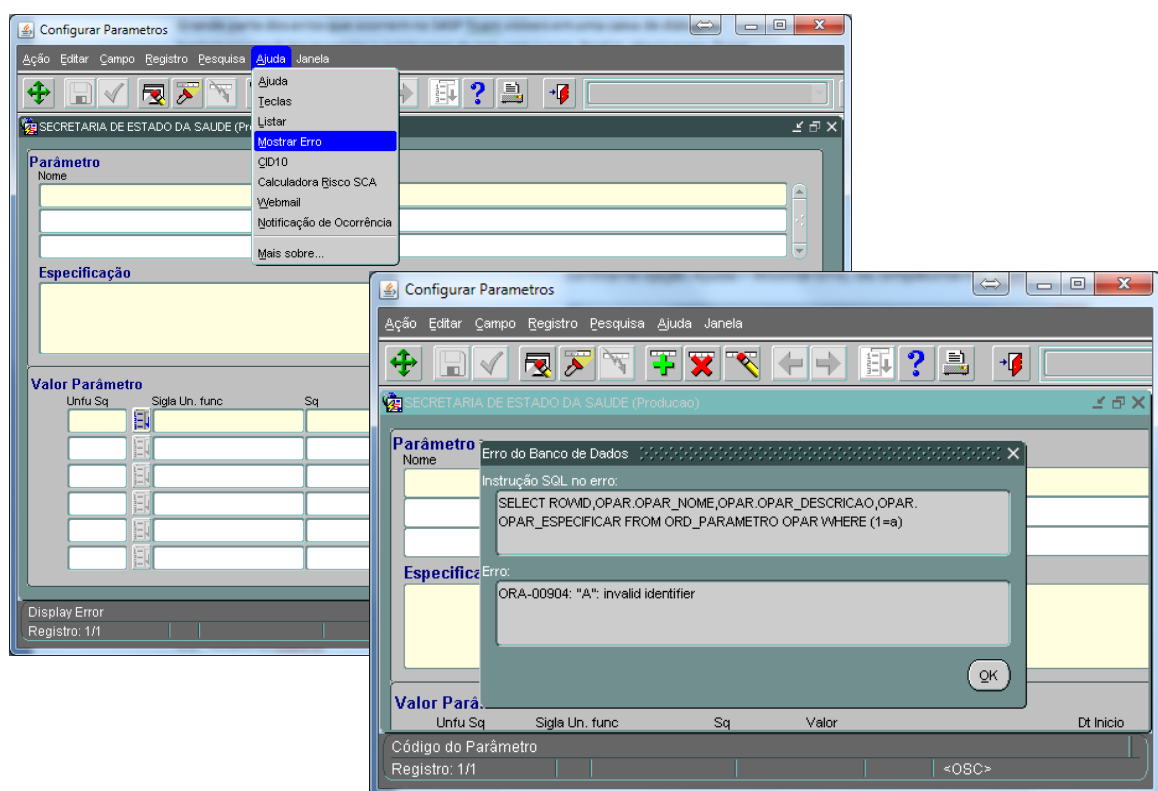
2. Exibindo erros

2.1. Aplicação/Form

Grande parte dos erros que ocorrem no S4SP ficam visíveis em uma caixa de diálogo e basta transcrevê-los ou enviar o *printscreen* da tela com o erro. Porém, alguns erros, ficam ocultos, aparecendo somente no rodapé.



Neste caso mais detalhes podem ser exibidos através da opção **Mostrar Erro** no menu suspenso na opção **Ajuda > Mostrar Erro**, ou simplesmente, **Shift+F1**.



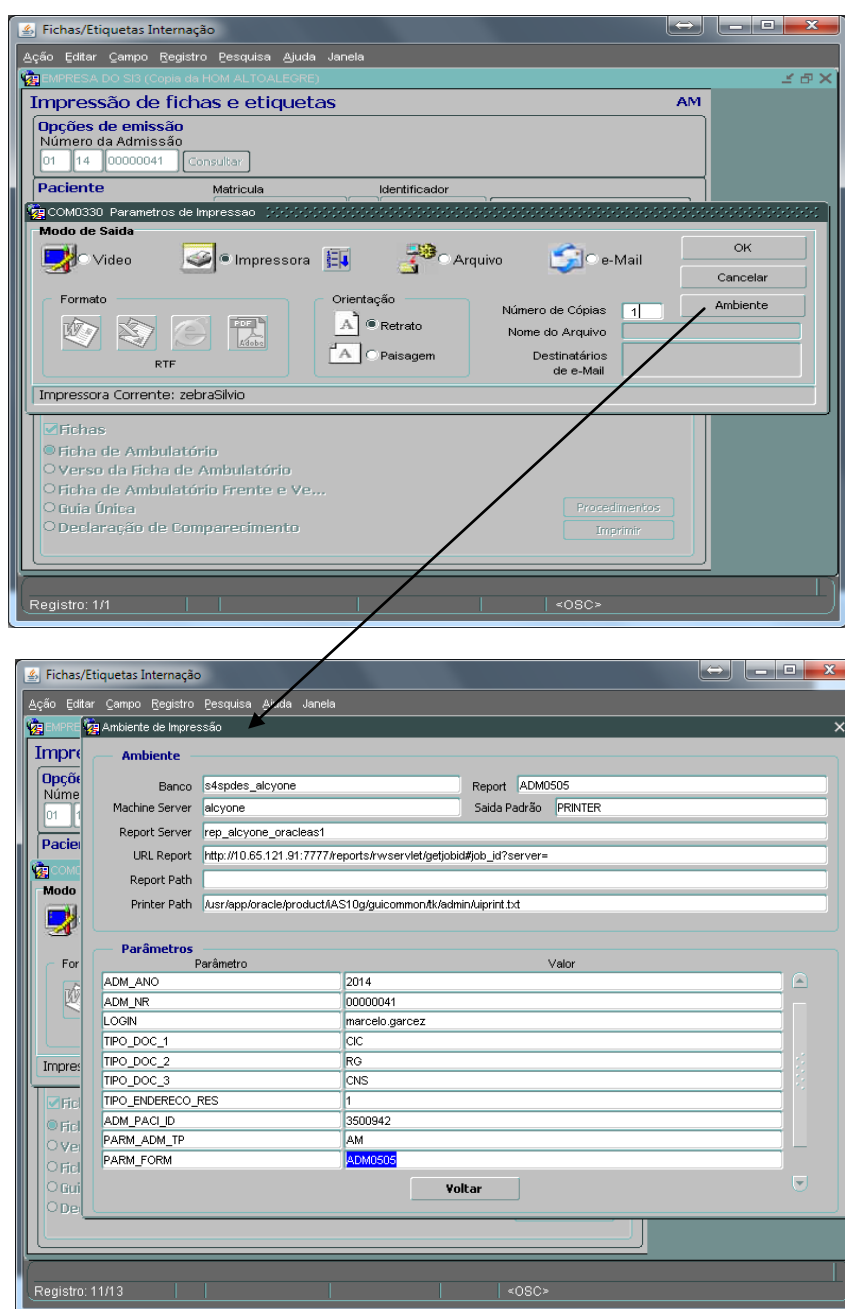
Neste momento então é exibida uma nova caixa de diálogo que exibe o erro ocorrido no banco de dados. Este recurso é particularmente útil em processos de gravação/atualização de dados.

2.2. Relatório/Reports

Erros em relatórios são tradicionalmente mais difíceis de serem visualizados porque ocorrem sempre no servidor de aplicação, mas ainda assim podem ser capturados e anexados nos chamados/emails.

Mas antes mesmo de irmos ao relatório é importante lembrar que todo relatório é invocado por uma ou mais telas, então a tela que invocou o relatório também deve ser reportada conforme vimos acima, pois pode existir diferença de passagem de parâmetros, por exemplo.

É importante também, assim como nas telas e aplicações, que seja reportado o ambiente de geração do relatório e isso pode ser facilmente obtido na própria tela de controle de impressão através do botão Ambiente:



Novamente aqui temos várias informações uteis sobre a aplicação e entre elas o PARM_FORM que é nome do relatório que está sendo executado naquele momento.

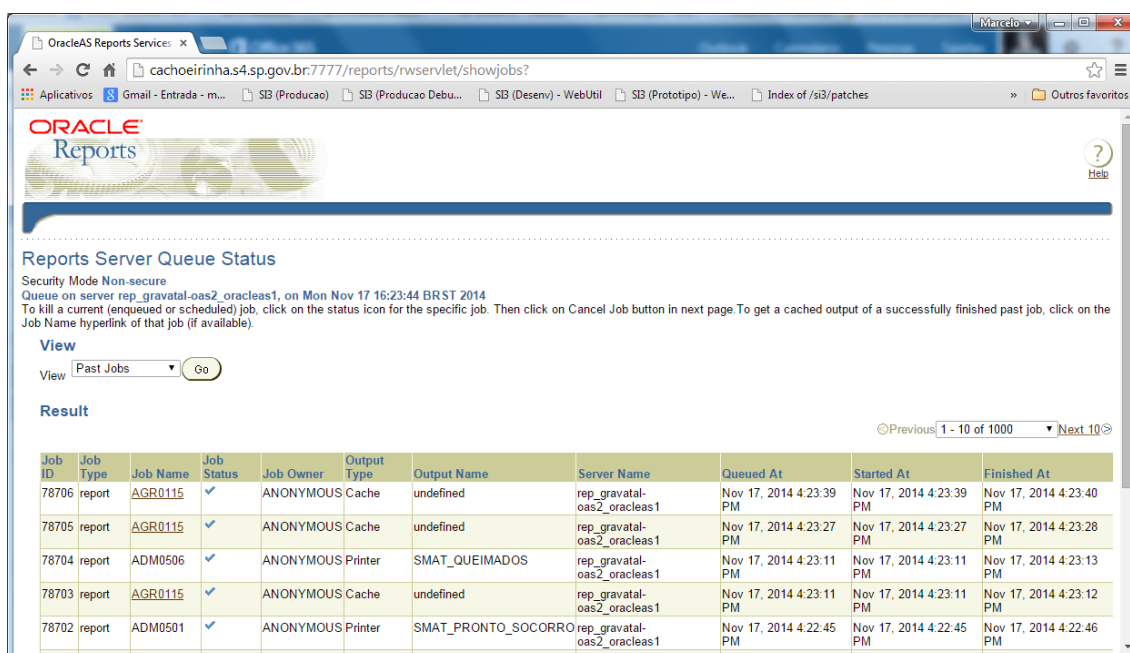
Os relatórios nunca exibem erro diretamente na aplicação, ao invés disso, eles armazenam estes erros. Para tanto é preciso entrar na página do relatório:

Ex 1.:

<http://<ambiente>:7777/reports/rwservlet/showjobs>

Aqui o número do IP deve ser substituído pelo IP ou nome do ambiente, no caso aqui, utilizamos o cachoeirinha.s4.sp.gov.br

<http://cachoeirinha.s4.sp.gov.br:7777/reports/rwservlet/showjobs?>



Job ID	Job Type	Job Name	Job Status	Job Owner	Output Type	Output Name	Server Name	Queued At	Started At	Finished At
78706	report	AGR0115	✓	ANONYMOUS	Cache	undefined	rep_gravatal-oas2_oracleas1	Nov 17, 2014 4:23:39 PM	Nov 17, 2014 4:23:39 PM	Nov 17, 2014 4:23:40 PM
78705	report	AGR0115	✓	ANONYMOUS	Cache	undefined	rep_gravatal-oas2_oracleas1	Nov 17, 2014 4:23:27 PM	Nov 17, 2014 4:23:27 PM	Nov 17, 2014 4:23:28 PM
78704	report	ADM0506	✓	ANONYMOUS	Printer	SMAT_QUEIMADOS	rep_gravatal-oas2_oracleas1	Nov 17, 2014 4:23:11 PM	Nov 17, 2014 4:23:11 PM	Nov 17, 2014 4:23:13 PM
78703	report	AGR0115	✓	ANONYMOUS	Cache	undefined	rep_gravatal-oas2_oracleas1	Nov 17, 2014 4:23:11 PM	Nov 17, 2014 4:23:11 PM	Nov 17, 2014 4:23:12 PM
78702	report	ADM0501	✓	ANONYMOUS	Printer	SMAT_PRONTO_SOCORRO	rep_gravatal-oas2_oracleas1	Nov 17, 2014 4:22:45 PM	Nov 17, 2014 4:22:45 PM	Nov 17, 2014 4:22:46 PM

Deve-se então localizar o relatório com erro (x) e clicar sobre o X para capturarmos o detalhe deste erro:

Obs.: Na nova janela que se abrirá, o nome do ambiente será novamente substituído pelo nome do servidor de aplicação, então será necessário substituir este nome pelo IP ou nome do ambiente que aqui, mais uma vez utilizaremos cachoeirinha.s4.sp.gov.br (vide ilustração abaixo).

92	report	PAC0530R	✓	ANONYMOUS	Cache	undefined	rep_alcyone_oracleas1	Nov 7, 2014 2:27:30 PM	Nov 7, 2014 2:27:30 PM	Nov 7, 2014 2:27:31 PM
91	report	PAC0530R	✗	ANONYMOUS	Cache	undefined	rep_alcyone_oracleas1	Nov 7, 2014 2:25:21 PM	Nov 7, 2014 2:25:22 PM	Nov 7, 2014 2:25:22 PM
90	report	ADM0506	✓	ANONYMOUS	Cache	undefined	rep_alcyone_oracleas1	Nov 5, 2014 9:44:11 AM	Nov 5, 2014 9:44:11 AM	Nov 5, 2014 9:44:12 AM

OracleAS Reports Services

cachoeirinha.s4.sp.gov.br:7777/reports/rwservlet/showjobid91?serve

Aplicativos
Gmail - Entrada - m...
SIB (Producao)
SIB (Producao Debu...
Outros favoritos

ORACLE
Reports

? Help

✗ Error

Terminated with error:
REP-300: "AIH_CNAE_EMPRESA": invalid identifier , ==> AIH_CNAE_EMPRESA

OK

Copyright (c) 2002, 2005, Oracle. All rights reserved.