



Ministério da  
**Saúde**

---

# **Suporte e-SUS APS**

---

# Temática:



- Equipes envolvidas
- Sistemas da APS
- Por que os sistemas falham?
- Teste Piloto
- Como funciona o canal de Suporte?
- Contato
- Lógica da fila de atendimento
- Classificação de Prioridade - SUPORTE
- SLA
- Como registrar o 1º Chamado?
- Como consultar a Base de Conhecimento?
- Características de uma boa Descrição
- Pesquisa de Satisfação



# Equipes envolvidas:



**SAPS**

SECRETARIA DE ATENÇÃO  
PRIMÁRIA À SAÚDE



**UNIVERSIDADE FEDERAL  
DE SANTA CATARINA**



# Estratégia e-SUS APS:



gov.br

ACESSO À INFORMAÇÃO PARTICIPE LEGISLAÇÃO ÓRGÃOS DO GOVERNO

**SAÚDE eSUS**  
ATENÇÃO PRIMÁRIA


Usuário  
  
Preenchimento obrigatório.

Senha  
  
Preenchimento obrigatório.

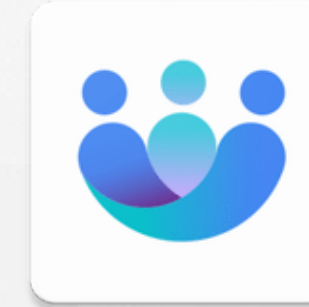
**Acessar**

Sistema fornecido pelo  
Ministério da Saúde

Versão 4.3.0



Fonte: Radilson Gomes, Ministério da Saúde.



BRASIL Acesso à informação Participe Serviços Legislação Canais

CNES Exportar Sobre

**SAÚDE eSUS**  
ATENÇÃO BÁSICA

Coleta de Dados Simplificada

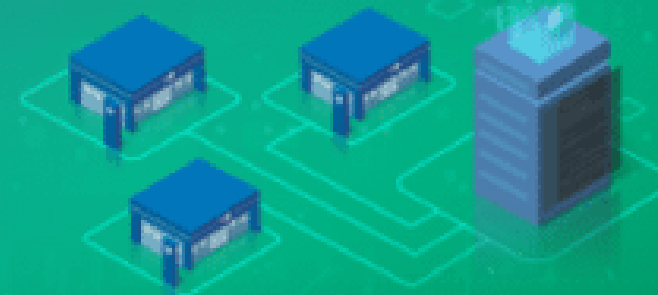
CDS

Cadastro individual	Cadastro domiciliar e territorial	Ficha de atendimento individual	Ficha de atendimento odontológico
Ficha de atividade coletiva	Ficha de procedimentos	Ficha de visita domiciliar e territorial	Marcadores de consumo alimentar
Ficha de avaliação de elegibilidade	Ficha de atendimento domiciliar	Síndrome neurológica por Zika / Microcefalia	Ficha de vacinação

# Sistemas da APS:



Informatiza APS



## SISAB

Sistema de informação em  
Saúde para a Atenção Básica



## Previne Brasil

## e-Gestor

Atenção Básica

### Ambiente Restrito

Digite seu usuário e senha para iniciar  
a sessão.



Não sou um robô



reCAPTCHA  
Privacidade - Termos

Acessar


[Esqueci Minha Senha](#)  
[Não tenho Usuário e Senha. Como consigo  
acesso ao sistema?](#)






# Por que os sistemas falham?



1. Inobservância aos Cenários de Implantação;




**Cenário 1**  
AB Municipal UBS  
não informatizada



**Cenário 2**  
AB Municipal  
UBS sem Internet



**Cenário 3**  
AB Municipal  
UBS com Internet



**Cenário 4**  
AB Municipal  
UBS com Internet Limitada



**Cenário 5**  
AB Municipal  
UBS com Internet Limitada



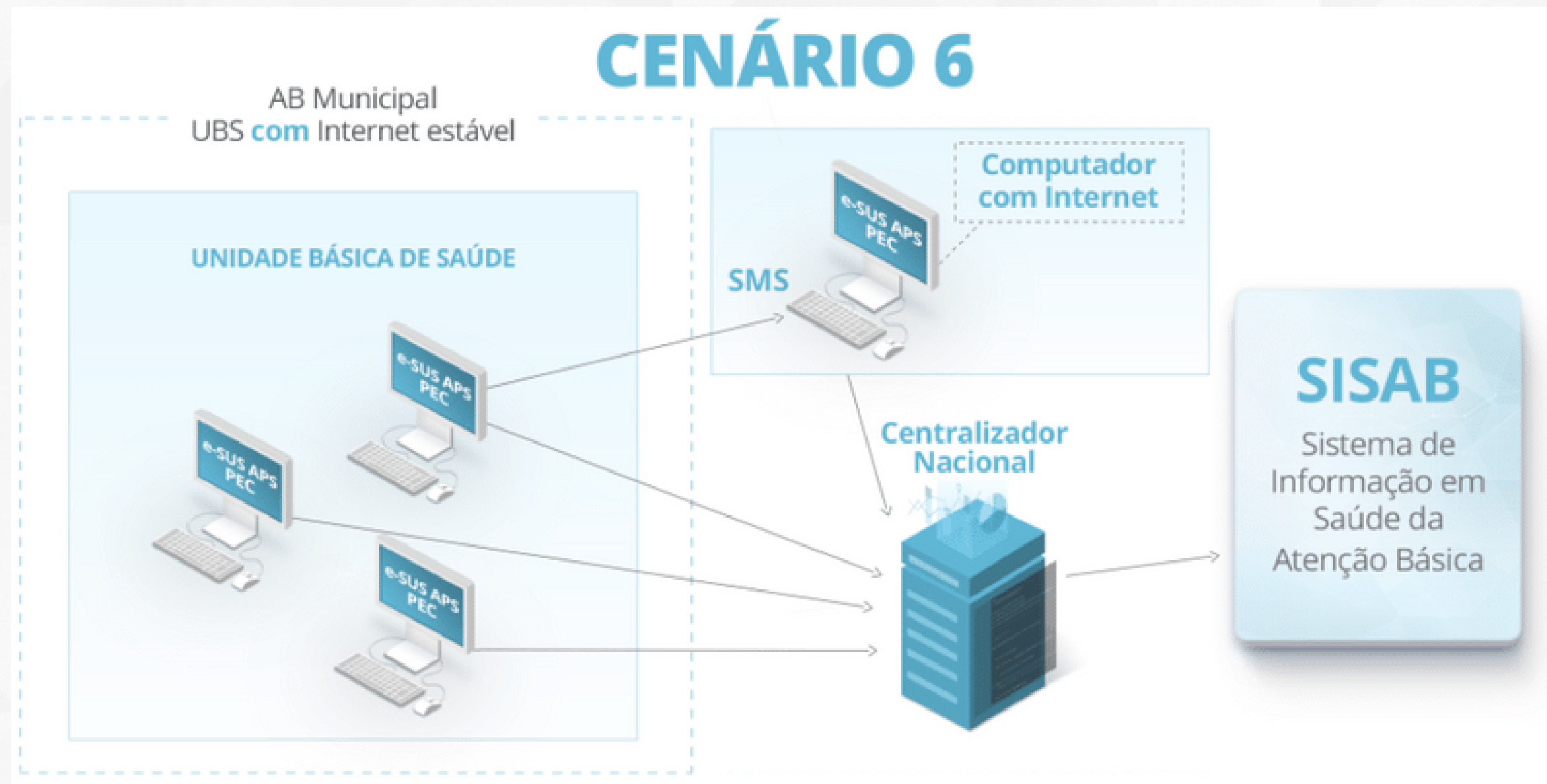
**Cenário 6**  
AB Municipal  
UBS com Internet estável





# Por que os sistemas falham?

1. Inobservância aos Cenários de Implantação;





# Requisitos de Implantação:



Para a instalação do Sistema com PEC, é necessário avaliar a quantidade de pessoas ou máquinas (prontuário ou centralizador), que estarão acessando ao mesmo tempo, o que deve influenciar na necessidade de memória RAM e do uso de processamento desse servidor. Portanto, abaixo seguem alguns exemplos de configurações, sugerindo o mínimo/recomendado:

## **Exemplo 1** - Servidor para até 40 usuários;

- **Ambiente:** Servidor único para aplicação e banco de dados - Dedicado ao sistema;
- **Memória RAM:** 8GB - Barramento DDR4 - Mínimo 1600MHz;
- **Processador:** Quad Core 2.20 GHz - Pontuação mínima de 2500 pontos no PassMark/CPUBenchmark <https://www.cpubenchmark.net/>;
- **Disco:** 100 GB - Velocidade de escrita mínima 80 MB/seg - Velocidade de leitura mínima 350 MB/sec;

## **Exemplo 2:** Servidor para até 100 usuários;

- **Ambiente:** 2 servidores (aplicação e banco de dados);
- **Sistema Operacional:** Ubuntu Server 64 bits ou Windows Server 64 bits;
- **Memória RAM:** 8GB - Barramento DDR4 - Mínimo 1600MHz;
- **Processador:** Quad Core 2.20 GHz - Pontuação mínima de 5000 pontos no PassMark/CPUBenchmark (<https://www.cpubenchmark.net/>);
- **Disco:** 100 GB - Velocidade de escrita mínima 200 MB/seg - Velocidade de leitura mínima 350 MB/sec;
- **Parametrização PostgreSQL:** <https://www.pgconfig.org/>;
- **Parametrização Java/Jboss:** - Xms2g - Xmx4g - XX:MaxPermSize=1g - XX:PermSize=512m - XX:ReservedCodeCacheSize=300m.



## Outras causas..

2. Ausência de Planejamento durante implementação;
3. Uso inadequado do sistema (mau uso);
4. Inexistência de Políticas de Segurança da Informação;
5. Inexistência de backups regulares;
6. Oscilações de energia;
7. Falhas durante a codificação:
8. Inobservância de boas práticas;
9. Interoperabilidade mal sucedida;
10. Arquivos XML desatualizados;
11. Versões incompatíveis;
12. Sistema desatualizado etc.

```
1 import java.util.*;
2 class matrix{
3     public static void main (String args[]) {
4         Scanner sc = new Scanner (System.in);
5         int num[][]=new int[3][3];
6         for (int i=0;i<num.length;i++) {
7             for (int j=0;j<num.length;j++) {
8                 num[i][j]=sc.nextInt();
9             }
10        }
11
12        for (int i=0;i<num.length;i++) {
13            for (int j=0;j<num.length;j++) {
14                System.out.print |(num[i][j]+" ");
15            }
16            System.out.println();
17        }
18    }
19 }
```



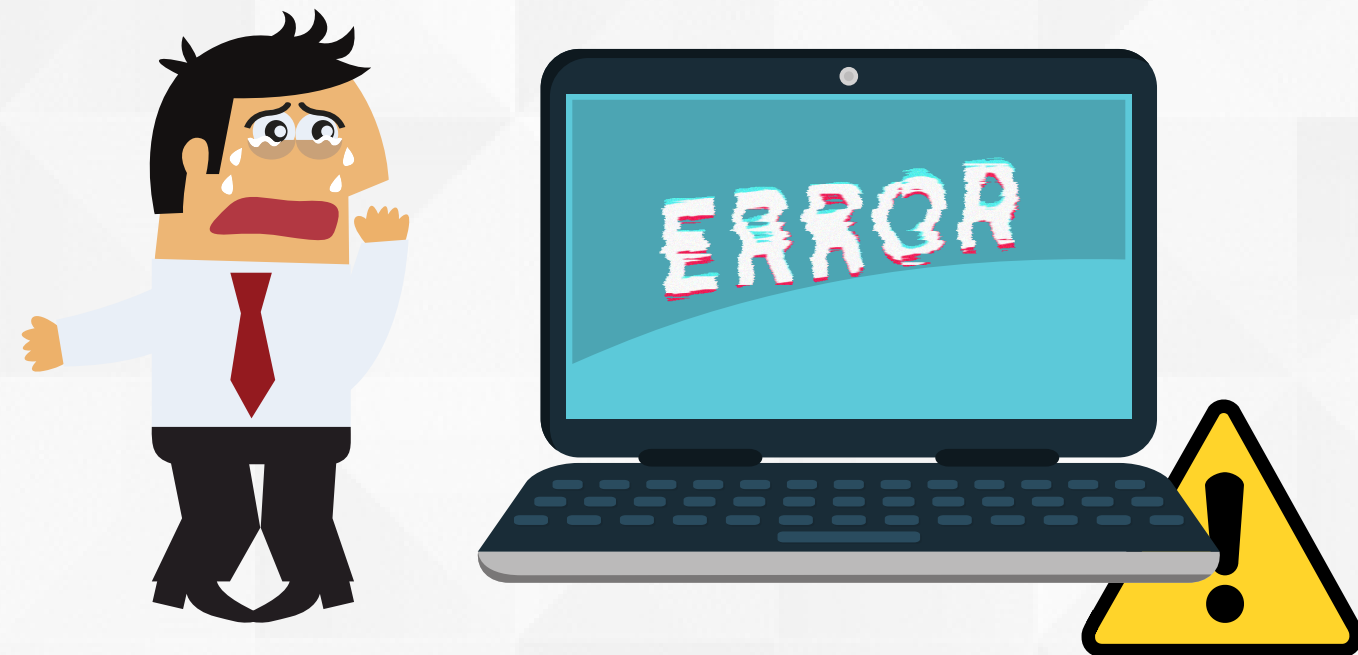
## Teste Piloto:

(Teste Alfa e Beta)



1. ARUJÁ - SP
2. MARÍLIA - SP
3. DOURADOS - MS
4. SANTA LUZIA - MG
5. CUIABÁ - MT
6. PORTO ALEGRE - RS
7. PELOTAS - RS
8. PIRAÍ - RJ
9. BRASÍLIA - DF
10. PALMAS - TO
11. TERESINA - PI

## Como funciona o canal de Suporte?



- Erro
- Lentidão
- Travamentos
- Comportamento inesperado
- Dúvidas
- Sugestão





Estratégia e-SUS Atenção Primária.

Em busca de um **SUS** eletrônico

Conheça

Download do sistema

Um sistema gratuito e do SUS!



## Contatos

Fale Conosco

**Suporte ao Sistema**



Portal APS



Portal MS



Contato:



<https://esusaps.bridge.ufsc.br>

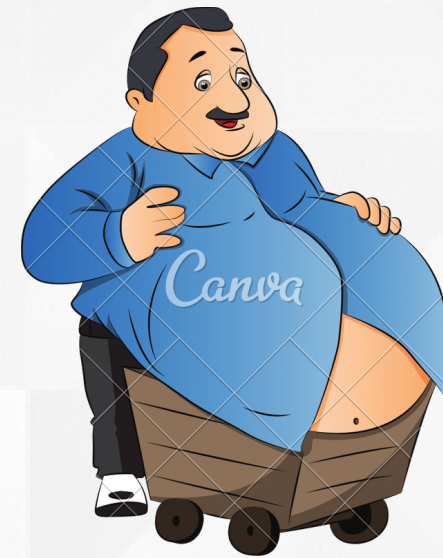


## Lógica da fila de atendimento:

*"O Primeiro a chegar é o primeiro a ser atendido.."*



# Prioritários:



# Classificação de Prioridade:

(Triagem de chamados)



 Urgente

 Alta

 Média

 Baixa



## Classificação de Prioridade - Suporte:



<b>Urgente</b>	Inoperância e Indisponibilidade
<b>Alta</b>	Suspensão, Penalidades, etc
<b>Média</b>	Erros, Warnings, etc
<b>Baixa</b>	Sugestões, Orientações, Dúvidas, Regras de Negócio



# SLA:

(Service Level Agreement)

Definir a meta do SLA como:

Prioridade	Tempo de primei...	Todo tempo de r...	Tempo de resoluç...	Horário de funcio...	Escalname...
● Urgente	1d	Digite o períc	8d	Horário co ▾	<input checked="" type="checkbox"/>
● Alta	2d	Digite o períc	8d	Horário co ▾	<input checked="" type="checkbox"/>
● Média	3d	Digite o períc	10d	Horário co ▾	<input checked="" type="checkbox"/>
● Baixa	4d	Digite o períc	10d	Horário co ▾	<input checked="" type="checkbox"/>



## Página do Suporte:

"O que não pode ser medido, não pode ser gerenciado".



The screenshot shows a web browser window with the address bar containing `esusaps.bridge.ufsc.br/support/login`. The page header includes the logo for "SAÚDE e SUS ATENÇÃO HUMANIZADA" and "SUPORTE AO SISTEMA". There are "LOGIN" and "REGISTRAR" buttons in the top right corner. The main content area is divided into two sections: "Faça login no portal de suporte" and "Registrar".

**Faça login no portal de suporte**

Insira os detalhes abaixo

Lembrar de mim neste computador

[Esqueceu sua senha?](#)

**ENTRAR**

[Você é um analista? Fazer login aqui](#)

**Registrar**

**CADASTRE-SE CONOSCO**

Após se cadastrar, você terá acesso total ao nosso portal de autoatendimento e poderá usar sua conta para criar tickets de suporte e acompanhar seus status.

# Como registrar um novo chamado?



SUPORTE AO SISTEMA

Início

Soluções

Tickets

## Como podemos ajudar você hoje?

Digite o termo de pesquisa aqui...



**Novo Ticket De Suporte**



Verificar O Status Do Ticket



## Enviar um ticket

Solicitante \*

willians.lima@outlook.com.br

Assunto \*

Descrição \*

**B** *I* U | | |

+ Anexar arquivo

Sistema \*

Versão do Sistema \*

Município \*

Tipo de Ticket \*

ENVIAR

CANCELAR

# Registrando um novo chamado:



Sistema \*

Versão do Sistema \*

- ...
- e-SUS AB PEC
- e-SUS AB CDS
- Aplicativo e-SUS AB Território
- Aplicativo Atividade Coletiva
- Aplicativo Atenção Domiciliar

Município \*

BA-ABAÍRA-290010

Tipo de Ticket \*

Tipo de Ticket \*


- ...
- ...
- Incidente
- Dúvida

Início Soluções **Tickets**

Q Digite o termo de pesquisa aqui... [+ Novo Ticket De Suporte](#) [Verificar O Status Do Ticket](#)

[Abertos ou pendentes](#) Exportar tickets

Ordenado por Data de criação

 **Teste de registro de chamado #19366** Em andamento


Criado em Seg, 2 Ago at 11:43 AM Agente: Willian Soares Lima



Início / Lista de tickets


**Em processamento** | 8 minutos atrás


**#19366 Teste de registro de chamado**

 **Willian Soares Lima**, informou 8 minutos atrás


Favor, cancelar a presente solicitação.

Teste de registro de chamado!

 **Efim\_esus\_no...**  
(85.6 KB)

 **Willian Soares Lima**, disse 6 minutos atrás

teste de comentário.. e-SUS APS

 **Suporte e-SUS APS**, disse um minuto atrás

Olá Willian Soares Lima,


Tudo bem?

Solicitação recebida com sucesso!!

Atenciosamente,

**Willian Lima**  
Coordenação-Geral de Informação da Atenção Primária – CGIAP  
Secretaria de Atenção Primária à Saúde – SAPS  
Ministério da Saúde – MS

Agente trabalhando neste ticket

 **Willian Soares Lima**

Detalhes do ticket

**Sistema \***  
e-SUS AB PEC

**Versão do Sistema \***  
4.2.7

**Município \***  
DF-BRASÍLIA-530010


**Atribuído a**  
**Willian Soares Lima**

**Tipo de Ticket \***  
Incidente


**Status**  
Em processamento

**ATUALIZAR**

Re: Teste de registro de chamado

 support@esusaps.freshdesk.com  
Para willians.lima@outlook.com.br

[Responder](#) [Responder a Todos](#)

 Se houver problemas com o modo de exibição desta mensagem, clique aqui para exibi-la em um navegador da Web.

Olá Willian Soares Lima,

Tudo bem?

Solicitação recebida com sucesso!!

Atenciosamente,

**Willian Lima**  
Coordenação-Geral de Informação da Atenção Primária – CGIAP  
Secretaria de Atenção Primária à Saúde – SAPS  
Ministério da Saúde – MS

Em Seg, 2 Ago na (o) 11:45 AM , Willian Soares Lima <[willians.lima@outlook.com.br](mailto:willians.lima@outlook.com.br)> escreveu:  
teste de comentário.. e-SUS APS

# Base de Conhecimento:



SUPORTE AO SISTEMA

[Início](#)

[Soluções](#)

[Tickets](#)

## Como podemos ajudar você hoje?

Digite o termo de pesquisa aqui...



[+ Novo Ticket De Suporte](#)

[🔄 Verificar O Status Do Ticket](#)

### Base de conhecimento

Versão 4.0

#### Instalação e configurações iniciais do sistema (8)

- [📖 Cenários de implantação do sistema](#)
- [📖 Download e instalação do sistema \(Wind...](#)
- [📖 Geração da contra-chave](#)
- [📖 Configurações iniciais do sistema](#)
- [📖 Módulos do Administrador da Instalação ...](#)

[Ver todos os 8 artigos](#)

#### Acompanhamento de condições de saúde (1)

- [📖 Acompanhamento de condições de saúde](#)

Versão 3.2

#### Agenda (1)

- [📖 Agenda/Agenda online](#)

#### Registro tardio (1)

- [📖 Registro tardio de atendimento](#)

#### Gestão de cadastros (1)

- [📖 Unificação de cadastros](#)

#### Geral

#### LGPD (1)

- [📖 A LGPD no Portal de Suporte do e-SUS ...](#)

#### Atendimentos (2)

- [📖 Atendimento e acompanhamento à gesta...](#)
- [📖 Atendimento de vacinação](#)

#### Relatórios (4)

- [📖 Rel. Operacional de Risco Cardiovascular](#)
- [📖 Rel. Operacional de Gestante/Puérpera](#)
- [📖 Rel. Consolidado de Cadastro Individual](#)
- [📖 Formação e inconsistências relacionadas...](#)

#### Aplicativos mobile (1)

- [📖 e-SUS Território](#)





Início

Soluções

Tickets

🔍 Digite o termo de pesquisa aqui...

+ Novo Ticket De Suporte

🔍 Verificar O Status Do Ticket

[Página inicial de soluções](#) / [Versão 4.0](#) / [Instalação e configurações iniciais do sistema](#)

## Geração da contra-chave

Criado por: Leo S.

Modificado em: Qua, 12 Mai, 2021 at 2:01 PM

 Imprimir

### Novo fluxo para geração de contra-chave e-SUS APS:

A partir do dia **11/05/2021** a geração de contra-chave para o sistema e-SUS APS, exigirá uma segunda etapa de validação! O técnico responsável pela instalação solicitará ao detentor do **CNPJ do Fundo Municipal de Saúde (FMS)** a geração de um **token**, o qual será gerado a partir da plataforma e-GESTOR, utilizando-se o CNPJ e a senha do FMS.

**1ª Etapa:** O detentor do CNPJ do Fundo Municipal de Saúde (FMS) deverá acessar a plataforma e-Gestor, a partir do endereço eletrônico <https://egestorab.saude.gov.br/paginas/login.xhtml> e se autenticar conforme tela abaixo:



**e-Gestor**  
Atensão Básica

**Ambiente Restrito**

Digite seu usuário e senha para iniciar a sessão.

CNPJ do Fundo Municipal de Saúde (FMS) 



Senha do FMS 

**Acessar**











[Esqueci Minha Senha](#)  
Não tenho Usuário e Senha. Como consigo acesso ao sistema?



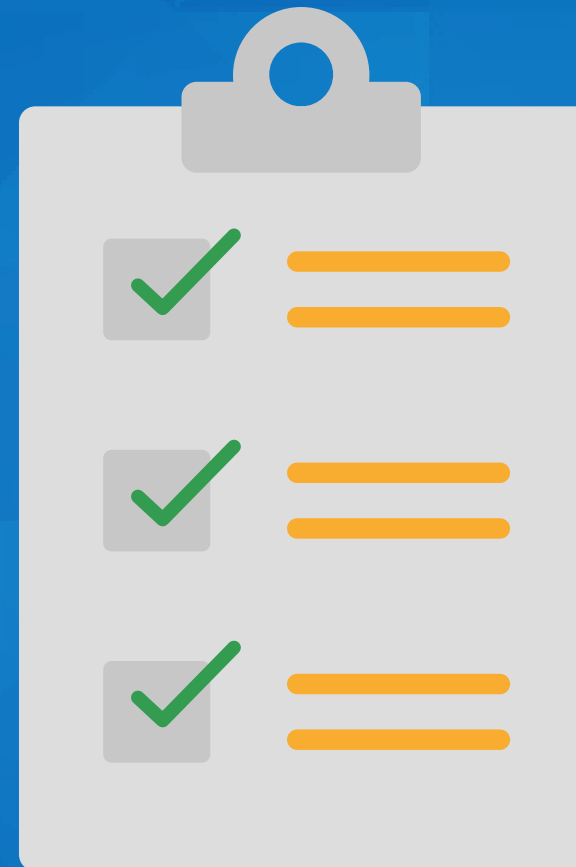
Leo é o autor deste artigo de solução.

Isso foi útil para você?  Sim  Não

### Artigos relacionados

-  [Acesso do Administrador Municipal e ger...](#)
-  [Configurações iniciais do sistema](#)
-  [Transmissão de dados, geração de back...](#)
-  [Agenda/Agenda online](#)
-  [Agenda/Agenda online](#)
-  [Módulos do Administrador da Instalação ...](#)
-  [Atendimento e acompanhamento à gest...](#)
-  [Download e instalação do sistema \(Wind...](#)
-  [Atendimento e acompanhamento à gest...](#)
-  [Formação e inconsistências relacionada...](#)

# Características de uma boa Descrição:



- Clara
- Concisa
- Objetiva
- Coerente
- Correta



Telefone de Contato



Envio de informações complementares  
(anexos, prints, telas de erro etc):



# Tempo "Aguardando retorno"



Suporte



7 dias.



Usuário






# Pesquisa de Satisfação:

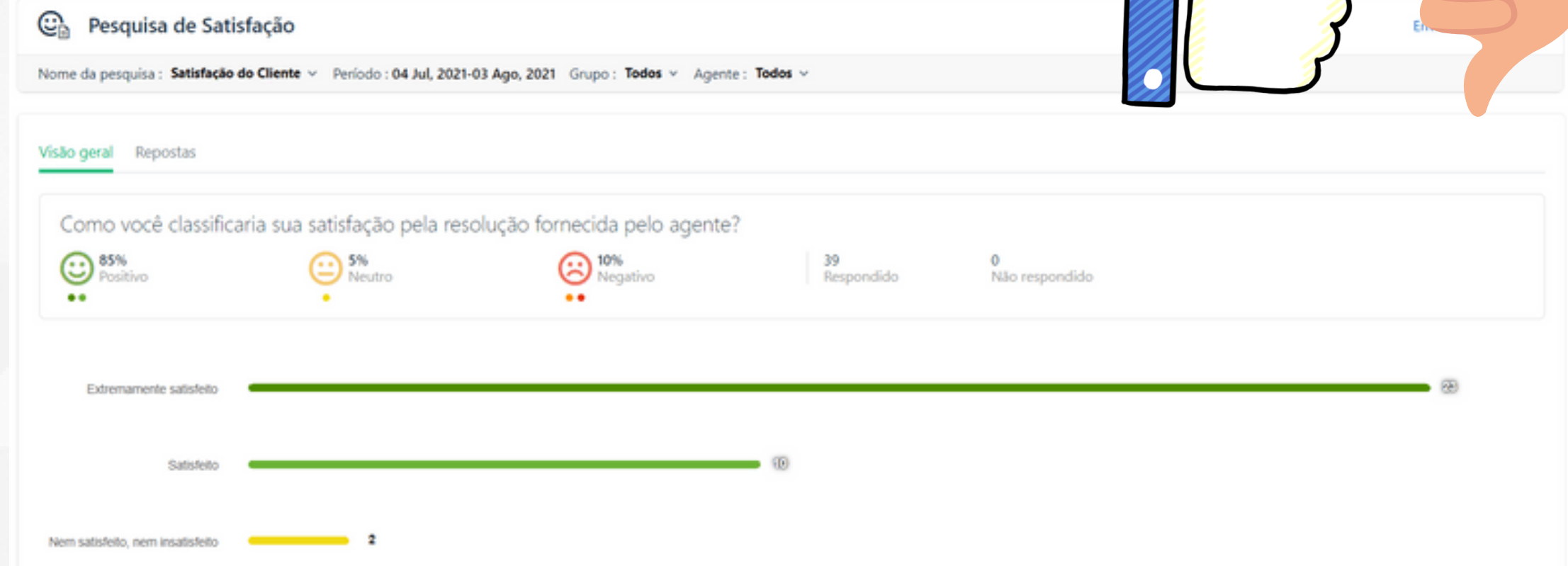
(Melhoria Contínua)



## Avaliação de Satisfação

Como você classificaria sua satisfação pela resolução fornecida pelo agente?

-  Extremamente satisfeito
-  Satisfeito
-  Nem satisfeito, nem insatisfeito
-  Insatisfeito
-  Extremamente insatisfeito



**Obrigado por seu valioso feedback.**

Adicione mais detalhes sobre a experiência do cliente.

**ENVIAR**



**Obrigado!!**