

## FAQ - perguntas mais frequentes a respeito do S.A.M.M. - Sistema Automatico Multi Monitoramento versão 10.X.XX

### 1 - Veç por outra preciso fazer uma consulta de clientes por bairro e o SAMM não me possibilita fazer esta pesquisa, há alguma maneira de fazê-lo, que não está no manual?

Para separar os clientes por bairro aconselho criarem-se grupos de clientes com o nome de guerra do bairro, colocando nesses grupos os clientes que estão em cada bairro. Assim pode-se selecionar os clientes pelo grupo, para relatórios ou acesso aos cadastros, bastando informar o nome do grupo na tela inicial de pesquisa de F2 - CLIENTES | 2 - MODIFICA ou nas listagens impressas.

### 2 - O SAMM poderia ter um campo onde nos cadastraríamos qual viatura seria prioritária no atendimento de determinado cliente.

Não há um campo específico para isso, mas você pode cadastrar a viatura como um contato normal do cliente, colocando-a na lista de prioridades de atendimento para os códigos de alarme em que é necessário a intervenção da viatura. No lugar do telefone do contato pode-se colocar o número da viatura, ou a frequência e canal do rádio;

### 3 - Como posso imprimir uma lista das cidades cadastradas no SAMM?

Realmente não vi um procedimento de impressão das cidades-bairro-UF no SAMM ! Solicitei a adição de uma rotina para isso no SAMM, à MCDI;

### 4 - Toda vez que há um feriado eu cadastro uma tabela de horários M1 sem hora de funcionamento para todos os clientes e ativo de maneira que termine no 1º dia após o feriado.

Para desativar a tabela de horário de TODOS os clientes de uma vez, crie um Grupo no qual serão incluídos todos os clientes, pode-se chamá-lo de GERAL, por exemplo, com a descrição "TODOS OS CLIENTES DO CADASTRO".

Talvez melhor seja criar um grupo específico chamado de FERIADO com a descrição "TABELA DE HORARIO VAZIA NOS FERIADOS"

Para criar um Grupo novo, selecione F8 - INFORMACOES | 4 - GERENCIAMENTO DE GRUPOS | 1 - INCLUI

Como Nome do grupo digite FERIADO(Enter) e a descrição "TABELA DE HORARIO VAZIA NOS FERIADOS" e (Enter). Pronto esse grupo está criado.

Agora volte para o cadastro de clientes e inclua nesse grupo todos os que ficam fechados nos feriados.

Para isso selecione:

F2 - CLIENTES | 2 - MODIFICA | NUMERO : 0 (ZERO)<Enter>

aparecerá o cliente zero. Esse não é necessário colocar no grupo, mas iniciando-se por ele, garanta-se que todos os demais serão mostrados na edição a seguir. Mesmo no cliente Zero, pressione <Page-Down> para ir até a última página do cadastro desse cliente, onde seleciona-se os grupos a que ele pertence. Não inclua o cliente zero no grupo FERIADO. Estando nessa página do cliente zero, pressione <CTRL-PAGE-DOWN> para ir para essa mesma página do próximo cliente do cadastro. Se esse é um cliente a incluir no grupo, inclua-o no grupo FERIADO posicionando o cursor sobre a linha do grupo FERIADO e pressionando (Enter). Uma marca aparece à esquerda do nome do grupo, informando que esse cliente agora pertence a esse grupo. Pressione <Ctrl-Page-Down> para ir para o próximo cliente e inclua-o também, caso necessário, assim fazendo para todos os clientes do cadastro.

Depois que os clientes estiverem incluídos nesse grupo, volte para o menu principal, acesse F2 - CLIENTES | 2 - MODIFICA | digite FERIADO(Enter) no campo GRUPO da tela de pesquisa, vá

para a página de TABELA DE HORARIOS do primeiro cliente do grupo para ajustá-la e depois pressione <Ctrl-Page-Down> para ir para o próximo cliente do grupo, até terminar.

Sendo esses os clientes que terão sua tabela de horário alterada devido aos feriados, confirme com 'S' a ativação da tabela, e, estando o cursor dentro da tabela, ative as linhas A1 e A2 da tabela pressionando <F3> e digitando 'S' nas linhas de A1 e A2 na coluna "ATIVO" que é mostrada. Deixe as linhas de horários vazias nas linhas A1 e A2 se o cliente não trabalha nos feriados, ou altere-as para as horas que serão utilizadas nesse feriado (ou dia especial). Note que, embora apareça um "Sim" na coluna "ATIVO" das linhas A1 e A2, não há o asterisco à sua direita. Ele permanece nas linhas P1 e P2, se elas estão ativadas.

Faça isso para todos os clientes que estão no grupo FERIADO.

Para que o programa desative as linhas P1, P2 e M1 (caso exista), e ative as linhas A1 e A2 no feriado, para TODOS os clientes do grupo FERIADO, volte para o menu principal, F8 - INFORMACOES | 4 - GERENCIAMENTO DE GRUPOS | 3 - TABELA DE HORARIOS AUTOMATICA

Digite "FERIADO" (sem as aspas) no Nome do grupo para tabela de horario automatica e (Enter).

Aparecerá uma entrada de dados solicitando uma data de início e uma de fim para a ativação das linha A1 e A2 das TABELAS DE HORÁRIOS dos CLIENTES incluídos no GRUPO FERIADO.

Na data de início, as linhas P1, P2 e M1 serão desativadas e as linhas A1 e A2 serão ativadas nas tabelas de horário desses clientes, até a data de fim, quando as linhas P1 e P2 serão reativadas, e A1 e A2 desativadas. Se nesse dia existe uma linha M1 ativa, ela entrará em vigor até ser desativada manualmente, na tabela de horário, voltando, então a serem utilizadas as linhas A1 e A2 se existem e estão ativadas.

### 5 - O campo senha da tela de usuários podia aparecer na relação de prioridades?

Esse assunto já foi objeto de longas discussões entre eu, o Eng. Paulo Grasselli, a MCDI e alguns usuários do SAMM. A conclusão geral foi que nenhuma senha deve aparecer na tela do computador, nem ser impressa em relatórios. Se isso ocorre, elas tornam-se vulneráveis, podendo ser vistas por qualquer pessoa que se encontre junto ao computador, ou que leia os relatórios. Assim sendo, solicitar para que as senhas sejam mostradas seria inútil. A posição já foi tomada a esse respeito.

O SAMM funciona da seguinte maneira: cadastre a senha no de um usuário do sistema de um cliente, e sua senha no cadastro do cliente. Pronto.

Quando chegar um evento desse cliente, e você liga para o local protegido (telefones 1 e 2 do cliente), pressione a tecla <F5> duas vezes, na tela de monitoramento, enquanto o evento está sendo mostrado e o cursor está sobre o Telefone 1 do cliente. Na primeira vez que <F5> é pressionada, o cursor move-se para a janela de comentários. Na segunda vez, abre-se a janela para digitar a senha que deve ser dita pelo interlocutor que está sendo contactado. Ele deve dizer a senha. Você digita na janela do SAMM e pressiona (Enter). Se a senha está correta, um comentario automatico será preenchido com o nome da pessoa que é o possuidor da senha, nesse cliente, e pode-se escrever mais coisas.

Se a senha informada está errada, nada acontece e o cursor volta para a janela de nova senha. Para cancelar a entrada de senhas, tecla <Esc>.

A propria senha era, anteriormente, incluída no comentario gerado, e foi removida, exatamente devido à segurança, pois elas eram impressas nos relatorios de eventos, o que consideramos muito arriscado.

### 6 - O campo segurança poderia ser um pouco maior?

Pode-se solicitar isso à MCDI, mas esse campo serve, normalmente, para anotar o

TELEFONE do(s) guarda(s) de segurança que estão cuidando o local. Seu tamanho é adequado para isso.

7 - A opção F4 - 2 - Mensagem ao operador só funciona se for cadastrada uma mensagem para um determinado operador e só aparece uma única vez quando o operador logar uma segunda vez esta mensagem não aparece mais, como posso colocar uma única mensagem para todos os operadores e que fique permanente ate que seja excluída manualmente.

Vou verificar com a MCDI essa possibilidade.

8 - A opção F5 - 5 - esta com o seguinte texto (recriando de eventos) não seria: (recriação de eventos).

Certo, isso foi um erro meu, de tradução. Já foi corrigido no texto em Português, e estou aguardando uma nova versão do SAMM 10.x.xx a ser liberada pela MCDI, corrigida. Note que eu não sei ONDE a frase vai ser utilizada, no programa. Pensei que essa era uma mensagem informando o usuário que um processo de reorganização de dados está em andamento. Não era. Era o item do menu.

9 - Como funciona a opção - F8 - 1 - grava eventos de mesma prioridade e cliente automaticamente?

Ela estando ativada (Sim): faz com que o programa mostre para o operador apenas o primeiro evento que chegar de um cliente, de cada prioridade, caso cheguem diversos eventos desse mesmo cliente todos de uma vez.

Exemplo: chegam, do cliente 1111 os eventos abaixo:

cod	desc	Prioridade
11	- Invadida a porta da frente	1
12	- Janela arrombada	1
13	- Incendio	1
23	- Falha da bateria	2
34	- Falta de energia eletrica	2
35	- energia eletrica restabelecida	9

Serão mostrados na tela de monitoramento somente os eventos 11, 23 e 9, desse cliente.

Os demais serão salvos diretamente no HD.

Note que deve-se estabelecer uma distribuição de prioridades adequada para os eventos. No caso acima, o evento de Incendio não será mostrado. Seria mais adequado que os eventos de arrombamento fossem de prioridade 1 e o Incendio 2, assim ambos serão mostrados, caso cheguem juntos. O que ocorre é que apenas o Primeiro evento que chega, de Cada prioridade é mostrado na tela, ao chegarem diversos eventos do mesmo cliente. Os demais são gravados imediatamente. Isso alivia muito o serviço do(s) operador(es) e agiliza o atendimento aos eventos. O Operador, se necessário, pode observar os últimos eventos recebidos pressionando a tecla <Alt> ou verificado os últimos eventos do cliente, Depois de resolver os eventos mais cabeludos que são mostrados na tela, para dar uma olhada noque mais veio, mas não precisa atender um a um, todos os eventos.

10 - Como podem desaparecer dados dos cadastros de clientes do programa SAMM?

O programa SAMM não apaga nada por si só, portanto, o desaparecimento de clientes já cadastrados ocorre por uma das seguintes causas:

10.a) alguém apagou esses clientes pela opção de apagar clientes do programa SAMM.

Solução: dar aos operadores números e senhas de acesso ao SAMM que não permita acesso ao cadastro de clientes. Basta configurar o nível dos operadores adequadamente.

10.b) houve um erro de gravação de disco, e o arquivo de clientes foi destruído parcialmente. Um erro de gravação de disco pode ocorrer:

10.b.1) por falha do hardware, tais como placas de rede ruins, conexões com mau contato, disco rígido do SAMM falhando, ou outras falhas.

Solução: verificar o correto funcionamento dos PCs, discos rígidos e do hardware de rede.

10.b.2) por falha de software, ou mau uso dos equipamentos, tais como:

10.b.2.a) Um operador desligou, deu um "Reset" pelo botão de reset ou com um <Ctrl-Alt-Del> do PC durante uma operação de disco do programa SAMM, causando um desastre no procedimento de gravação, lá no disco do servidor;

Solução: não desligar nem dar "reset" nos computadores da rede sem antes sair do programa SAMM NORMALMENTE pela opção F6 - Termina SAMM do programa.

IMPORTANTE: Caso um computador que está utilizando o programa SAMM em rede 'trave', impedindo a saída normal do programa, NÃO deve ser dado um 'RESET' nesse computador. Deve-se deixá-lo travado, e terminar o programa SAMM em TODOS os outros computadores da rede que o estiverem utilizando, saindo do mesmo pela opção F6 - Termina SAMM do Menu principal. Quando ninguém mais da rede estiver utilizando o SAMM da rede, então execute um "Reset" do computador que travou.

Então, ANTES de voltar a utilizar o programa SAMM do servidor em qualquer computador da rede - e SÓ NESSE CASO, em que um PC travou e foi dado um 'Reset' -, executa-se o programa RAZSAMM.EXE a partir do diretório \SAMM do disco do servidor, para limpar as anotações erradas que ficaram pendentes devido ao 'Reset' forçado. Depois volta-se a utilizar o programa SAMM normalmente.

O COMPUTADOR QUE 'TRAVOU' deve ser examinado quanto a defeitos do hardware imediatamente, pois não é o programa SAMM que causa falhas do hardware, travando o PC. É o CONTRÁRIO. Manter um computador que 'trava' operando em rede causará desastres contínuos. É preciso descobrir a CAUSA da falha, e corrigi-la.

10.b.2.b) - alguém executou o programa RAZSAMM.EXE em um computador da rede, de dentro do diretório \SAMM do servidor, enquanto outra pessoa estava utilizando o mesmo programa SAMM, causando a destruição dos arquivos de controle de acesso a arquivos do programa.

Solução: não fazer isso. Ver acima, a correta utilização do programa RAZSAMM. Ler o aviso que aparece na tela VERMELHA do início do RAZSAMM, antes da pergunta de ele deve continuar sua execução. O programa RAZSAMM serve apenas para APAGAR A FORÇA todas as anotações mantidas pelo programa SAMM a respeito de que operador está utilizando que arquivo de dados do sistema. Se executado durante o uso do programa SAMM, causa um DESASTRE.

10.b.2.c) - podem ocorrer ruídos ou falhas intermitentes e/ou ocasionais do hardware, causadas, por exemplo, por: determinada área de memória RAM falhando no PC que executa o SAMM ou no servidor de rede, interface de disco, de rede, de vídeo, etc. falhando ou com mau contato, ruídos na rede elétrica ou até mesmo causado pelos estabilizadores ou no-breaks do computador, ruído elétrico na tensão DC da fonte de 12 V do PC causado por ventiladores ruins ou gastos, a faxineira varreu os cabos elétricos ou da rede, alguém chutou a mesa do computador, e outras causas não previsíveis. Essas falhas do hardware podem alterar alguns BITS da memória do computador, causando um desastre. Se o erro é detectado, o DOS deveria parar o processamento com uma mensagem de erro, tipo "I/O ERROR", mas isso nem sempre ocorre da maneira que se espera, e o DOS pode continuar a fazer operações de disco utilizando informações erradas de setores e trilhas,

gravando arquivos uns por cima dos outros, destruindo-os parcialmente. Nada recupera um erro desses, já que os dados gravados na primeira vez, de um arquivo, são sobrepostos pelos gravados na segunda vez, do segundo arquivo. Esse último pode ser recuperado, mas o primeiro não.

Solução: utilizar estabilizadores e no-breaks de boa qualidade e um arede elétrica bem dimensionada, um bom aterramento e filtros de ruído.

10.b.2.d) - pode um operador disparar a rotina de Reindexar os arquivos do programa SAMM ou dos eventos recebidos, enquanto outros operadores atendem a eventos ou estão alterando cadastros de clientes, ou emitindo relatórios, ou apenas utilizando o programa SAMM. As rotinas de REINDEXAR ARQUIVOS somente podem ser feitas por um único usuário do programa, todos os demais devem terminar o programa SAMM antes de executar-se a reindexação, ou podem ocorrer danos sérios aos arquivos de dados.

Solução: não deixar que os operadores tenham acesso às rotinas de reindexar arquivos. Só os operadores de níveis A, B ou C têm acesso à opção F8 - INFORMAÇÕES do Menu principal. Como essa opção não necessita, nem deve ser utilizada por pessoas que não sabem o que estão fazendo, deve-se utilizar para os operadores níveis de acesso ao programa SAMM maiores que C, ajustando o que eles podem ou não fazer pelos ajustes dos níveis de acesso do programa SAMM pela opção F5 - SEGURANÇA | 3 - CONFIGURAR A SEGURANÇA e atribuindo aos operadores o nível de acesso adequado com F5 - SEGURANÇA | 1 - GERENCIAMENTO DE OPERADORES.

10.b.2.e) - uso do computador do SAMM para executar programas residentes na memória, jogos ou programas que bloqueiam a utilização da CPU por outros programas, por executarem operações dependentes do tempo. Alguns programas que são carregados na memória do computador para ficarem em "stand-by", entrando em operação quando algum evento especial ocorre, podem bloquear a utilização da CPU por outros programas enquanto são executados. Isso pode interromper a execução do programa SAMM no meio de uma operação de gravação de disco, causando erros. Exemplos típicos desse tipo de programa são os programas de recebimento de Fax, de FORMTATAÇÃO de disquetes e de comunicação com a Internet, que precisam executar procedimentos em tempos fixos, não podendo ser interrompidos. Então bloqueiam totalmente a utilização da CPU pelos demais programas, enquanto são executados. Alguns protetores de tela também reduzem o tempo disponível da CPU para outros programas, e podem causar erros de leitura/gravação de disco.

### 11 - Isso já aconteceu com outros usuários do programa?

Não. Não há caso de desaparecimento de dados do programa SAMM, a não ser devido a falhas de hardware que causam danos aos arquivos de dados, por má utilização de utilitários do sistema ou do computador. O programa SAMM é utilizado em diversos países, sendo testado exaustivamente pela MCDI antes de ser liberado para uso, em ambiente multi-usuário e mono-usuário. O sumiço de clientes certamente não seria uma falha permitida para uma versão de programa liberado para uso em milhares de usuários.

### 12 - Como evitar a perda de informações dos arquivos de dados?

Para evitar que isso se repita, devem-se tomar medidas que evitem a execução de operações que podem ser danosas para o sistema, pelos operadores, deixar o servidor do programa SAMM sem nenhum aplicativo em execução, utilizar as estações de trabalho de monitoramento para monitorar e não para passar Faxes, navegar na Internet, jogar jogos ou outras atividades, não ativar programas residentes na memória nesses computadores e não utilizar protetores de tela. Utilize o desligamento do vídeo após certo tempo, sem executar nenhum programa de proteção de tela. Ler as questões acima.

### 13 - A execução de um programa SAMM versão 8.1.xx pode destruir informações dos arquivos do SAMM 10.x.xx?:

Uma cópia anterior do programa SAMM versão 8.1.xx, mesmo sendo executada em um computador da rede, não deve interferir com o funcionamento do SAMM versão 10.X.XX, já que esses programas devem ser executados a partir de diretórios diferentes. Por outro lado, se um utilitário do SAMM 8.1.xx, ou o próprio programa SAMM.EXE versão 8.1.xx forem executados a partir do diretório \SAMM (onde está instalado o SAMM 10.x.xx em uso), isso causará certamente um desastre. O programa SAMM.EXE versão 8.1.xx, e os seus utilitários, são para os arquivos do SAMM 8.1.xx e só podem ser executados a partir do diretório \SAMM.DTA onde devem estar os arquivos de dados do SAMM 8.

O programa SAMM.EXE versão 10.x.xx e seus utilitários só podem ser executados a partir do diretório \SAMM onde devem estar os arquivos de dados do SAMM 10.x.xx.

**IMPORTANTE:** nunca se deve executar nenhum utilitário (programa \*.EXE que estão junto com o SAMM) sem autorização da MCDI ou da MCDI. Mesmo tendo a autorização necessária, **NUNCA** deve-se executar nenhum desses programas sem ANTES fazer uma cópia 'backup' dos dados existentes.

### 14 - Clientes cadastrados no SAMM 10.x.xx que estavam desativados foram ativados sem razão aparente. Como isso pode ter ocorrido?

Provavelmente foi executado dentro do diretório \SAMM algum programa utilitário de versão errada, ou que era destinado ao SAMM 8.1.xx. A reativação de clientes desativados não é efetuada pelo programa SAMM sem que o operador assim o especifique.

### 15 - Como melhorar a segurança dos dados do programa SAMM?

A segurança do programa SAMM permite que seja limitado o acesso às funções do programa, pelos operadores. Isso não é feito automaticamente. Um administrador do sistema deve estabelecer essas limitações. O programa permite, pelas teclas de atalho da tela de monitoramento, que os operadores examinem os dados dos clientes e os últimos eventos recebidos (geral, pela tecla <Alt> ou <F9> para ver os últimos 10 eventos de determinado cliente) e os dados de cadastro dos clientes pela tecla <F4>, sem ser possível alterar nenhum dado examinado. Assim não é necessário que os operadores tenham acesso à edição dos dados dos clientes cadastrados, nem mesmo ao histórico de eventos.

No entanto, um administrador do sistema deverá ter uma senha Master, com acesso a todas as opções do SAMM, para administrar o sistema. Esse administrador pode, portanto, fazer qualquer coisa. Não deve fazer nada errado, portanto.

A segurança do programa SAMM depende também da segurança do sistema de rede utilizado. Se um usuário da rede tem autoridade para acessar o diretório \SAMM do servidor e apagar um arquivo de dados do programa SAMM, e o fizer, não há nada que o programa SAMM.EXE possa fazer para evitar.

09:33 10/04/03

Eng. Teodorico A. Eberle