

Soluções para Erros ou Dificuldades Encontradas.

Usuário não consegue se logar no aplicativo Sincro-Saúde.

Qualquer profissional cadastrado no Sincro estará apto a se logar no aplicativo, embora o acesso às funcionalidades esteja limitado aos profissionais com previsão de plantão ou de atendimento a paciente previsto para a data do acesso ou para os dois dias seguintes.

Em outras palavras, mesmo podendo efetuar o login, o profissional só terá acesso aos procedimentos do APP se estiver presente na escala de atendimento ao paciente naquela data. O Profissional terá acesso às informações (procedimentos clínicos e médicos, horários, diagnósticos, etc) referentes aos dois próximos dias, porém estará limitado a registrar ocorrências relativas ao dia de acesso.

Importante observar que o acesso sempre estará restrito aos dados e registros relativos a pacientes que estejam sob a responsabilidade do profissional naquela data, excetuando-se o caso especial de [Supervisores](#).

Caso o aplicativo não complete o login, informando 'Usuário não encontrado', essa dificuldade pode estar sendo causada por uma das seguintes situações:

1. CPF do profissional não corresponde ao cadastrado no sistema.
2. A Senha do profissional está incorreta, e poderá ser corrigida tanto pela gestão (corrigindo a senha no cadastro) como pelo profissional, corrigindo-a através do acesso Web.
3. Se, no cadastro, o campo 'Profissão' estiver em branco, o login não poderá ser completado. Essa informação é necessária para organizar, por profissão/especialidade, os dados que serão apresentados ao usuário.
4. O nome da empresa pode estar sendo informado incorretamente na tela do aplicativo. No print-screen exibido mais abaixo é informado como identificar corretamente o nome a ser usado no momento do login do APP.
5. O APP se utiliza do Servidor Web Apache do Portal do Profissional como canal de comunicação entre o sistema e o aplicativo. Se eventualmente o Apache estiver desativado, não será possível o login no APP. Para testar essa hipótese, verifique através do Sincro Link se o comando **Controle de Acesso** está operacional. Se não estiver funcionando, trata-se de falha do Apache, que deverá ser comunicada ao Suporte para correção.

Soluções para Erros ou Dificuldades Encontradas.

6. Caso seja a sua primeira tentativa de acesso, lembrar que o acesso ao APP depende de prévia liberação, pelo Dpto. Comercial, do acesso ao Sistema pelo celular.

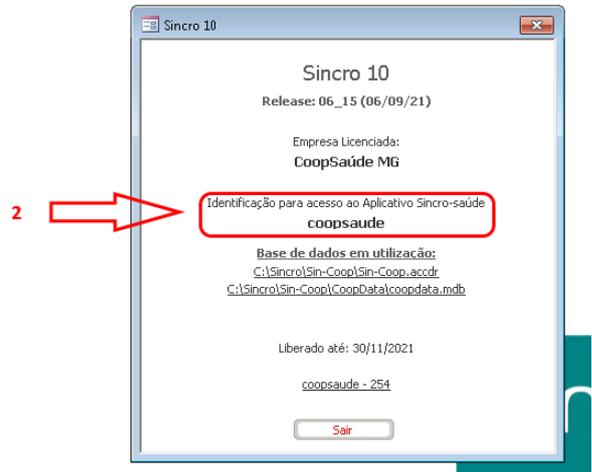
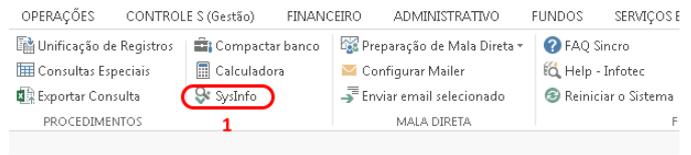
Identificação do nome de acesso

a) Na Guia Geral acesse o comando SysInfo.

b) Será aberta uma tela de informações sobre o sistema, e no campo assinalado como '2' é exibido o nome correto para login no App.

Observe que esta tela informa também o release em uso na sua instalação e a data em que o mesmo foi gerado.

As demais informações apresentadas se referem a parâmetros operacionais importantes que podem auxiliar na identificação da causa de alguma irregularidade no acesso ao sistema.



ID de solução único: #1098

Autor:: Renato

Última atualização: 2021-09-09 15:47