

TICKET

5680

Assunto

O ticket ID 5680 foi aberto no dia 2025-02-06 às 16:48:01 pelo usuário EDER, do departamento de TI Sistemas da empresa Corporativo, localizado na cidade de Osasco, UF São Paulo. O usuário reporta um erro de sistema no Protheus, especificamente no Módulo Faturamento, na tarefa de Cadastros, mas não fornece detalhes adicionais na descrição inicial além de "Estou com erro no microsiga, mas não sei como resolver". O email do usuário é eder.spvgoncalves@gmail.com, telefone 11047723843 e ramal 3843.

ANEXOS

Foi anexado um log de erro que detalha uma falha ao encontrar a função `FINA470` no AppMap durante a execução do programa `APLIB090.PRW`. O erro ocorreu no ambiente de pré-produção `WTTZNG_PRD_PREPRODUCAO` (ou `WTT2N6_PRD`). Não foram anexados arquivos de imagem (jpg ou png) ou PDF.

CATEGORIZACAO

Ticket Categorizado Corretamente.

A categoria "Protheus", o serviço "Módulo Faturamento" e a tarefa "(S) Cadastros" condizem com a descrição do problema como um erro no sistema Protheus, possivelmente relacionado ao módulo de faturamento, embora a tarefa específica de cadastros possa ser genérica demais, o erro reportado no log está relacionado a uma função que pode ser utilizada em diversos módulos, inclusive Faturamento.

TIPO_REQ

Erro de Sistema.

O erro reportado no log "InterFunctionCall: cannot find function FINA470 in AppMap" indica claramente um erro de sistema, possivelmente relacionado à configuração do ambiente Protheus ou à falta de algum componente necessário para a execução correta do programa.

DIFICULDADE

5 = CLASSE B1

Justificativa: A dificuldade é classificada como B1 (5 horas estimadas) pois a resolução do problema envolve:

- Análise do Log:** O analista precisará analisar o log de erro detalhadamente para entender o contexto do erro e os programas envolvidos (`APLIB090.PRW`, `APLIB260.PRW`, função `FINA470`).
- Verificação do Ambiente:** Será necessário acessar o ambiente `WTTZNG_PRD_PREPRODUCAO` (ou `WTT2N6_PRD`) para investigar a existência da função `FINA470` no RPO e no AppMap.
- Comparação de Ambientes:** Comparar a configuração do AppMap e RPO do ambiente de pré-produção com o ambiente de produção para identificar possíveis diferenças.
- Testes:** Realizar testes no ambiente de pré-produção para reproduzir o erro e validar a correção após a implementação da solução.
- Possível correção:** A correção pode envolver a importação da função `FINA470` para o RPO do ambiente, o mapeamento correto no AppMap ou a correção de alguma customização que esteja interferindo no carregamento da função.

Embora a causa raiz possa ser relativamente simples (falta da função no AppMap/RPO), a investigação e a garantia da correção em ambiente de pré-produção demandam um tempo considerável.

ORIENTACAO_H

1. Verificar a existência da função FINA470:

- No ambiente `WTTZNG_PRD_PREPRODUCAO` (ou `WTT2N6_PRD`), acessar o Configurador do Protheus.
- Navegar até "Ambiente -> Protheus -> RPO".
- Buscar pela função `FINA470` no RPO. Verificar se a função existe e se a data de compilação é recente.
- Navegar até "Ambiente -> Protheus -> Appmap".
- Verificar se a função `FINA470` está mapeada no AppMap para o ambiente em questão. Conferir se o caminho e o nome do arquivo estão corretos.

2. Comparar com o ambiente de Produção:

- Realizar as mesmas verificações (RPO e AppMap) no ambiente de produção (`WTTZNG_PRD` ou similar).

- Comparar as configurações do AppMap e as versões do RPO entre os ambientes de pré-produção e produção, buscando por diferenças que possam explicar a ausência da função.

3. Verificar customizações:

- Analisar os programas `APLIB090.PRW` e `APLIB260.PRW` em busca de customizações que possam estar interferindo no carregamento da função `FINA470`. Verificar se há algum ponto de entrada ou lógica customizada que possa estar causando o problema.

4. Atualização do RPO:

- Caso a função `FINA470` não seja encontrada no RPO do ambiente de pré-produção e existir no ambiente de produção, considerar a atualização do RPO do ambiente de pré-produção com a função faltante.

5. Refazer o Mapeamento no AppMap:

- Se a função existir no RPO mas não estiver mapeada no AppMap, ou se o mapeamento estiver incorreto, refazer o mapeamento da função `FINA470` no AppMap do ambiente de pré-produção.

6. Consultar console.log:

- Analisar o arquivo `console.log` do ambiente `WTTZNG_PRD_PREPRODUCAO` (ou `WTT2N6_PRD`) para buscar por mais detalhes sobre o erro e outros possíveis erros relacionados ao carregamento de funções ou ao AppMap.

7. Dicionário de Dados:

- Confirmar se a versão do dicionário de dados do ambiente de pré-produção está atualizada e compatível com a versão do RPO.

Manual: Consultar o manual do Configurador do Protheus para informações detalhadas sobre RPO, AppMap e configuração de ambientes. Buscar por seções referentes a "RPO", "AppMap", "Mapeamento de Funções" e "Resolução de Erros de AppMap".

RESPOSTA_INI

Prezado(a) EDER,

Agradecemos por reportar o erro de sistema. Seu ticket (ID 5680) foi recebido e está sendo analisado pela nossa equipe técnica. Já identificamos o erro no log anexado e estamos investigando a causa raiz.

Em breve, um analista entrará em contato para fornecer mais informações e direcionar a solução.

Sugestão de Dados Adicionais

Para agilizar a análise, por favor, informe:

1. Em qual rotina/processo do Módulo Faturamento o erro ocorre? Detalhe os passos para reproduzir o erro.
2. O erro ocorre de forma consistente ou intermitente?
3. Anexe um printscreen da tela do erro, caso seja possível.
4. Se possível, informe se alguma alteração recente foi realizada no ambiente de pré-produção que possa estar relacionada ao problema.

SLA_SUGERIDO

O SLA atual de 20 horas (Complexidade High) parece adequado para este tipo de incidente, considerando a necessidade de investigação em ambiente Protheus, análise de logs, configuração de AppMap e testes.

VENCIMENTO_SLA_ATUAL

2025-02-07 16:48:01