

Análise de Clusters: PROTHEUS

Gerado em: 05/02/2026

Total Chamados	Grupos	Ruído
511	37	11.0%

Parâmetros do Pipeline de Inteligência

Motor de Vetorização: OpenAI Embeddings (1536 dimensões)

Algoritmo de Redução (UMAP):

- $n_neighbors=min(30, total)$: Equilíbrio entre estrutura local e global.
- $n_components=2$: Projeção 2D otimizada para visualização.
- $min_dist=0.2$: Controla a compactação dos clusters visuais.
- $metric='cosine'$: Similaridade baseada em ângulo (semântica).
- $random_state=4$: Semente fixa para reprodutibilidade.

Algoritmo de Agrupamento: HDBSCAN Hierárquico (Densidade Variável)

LLM Analista: GPT-4o (Análise Semântica e Racional)

Estratégia: Abordagem Híbrida (Matemática + Semântica) com Validação Estatística.

Cluster #1

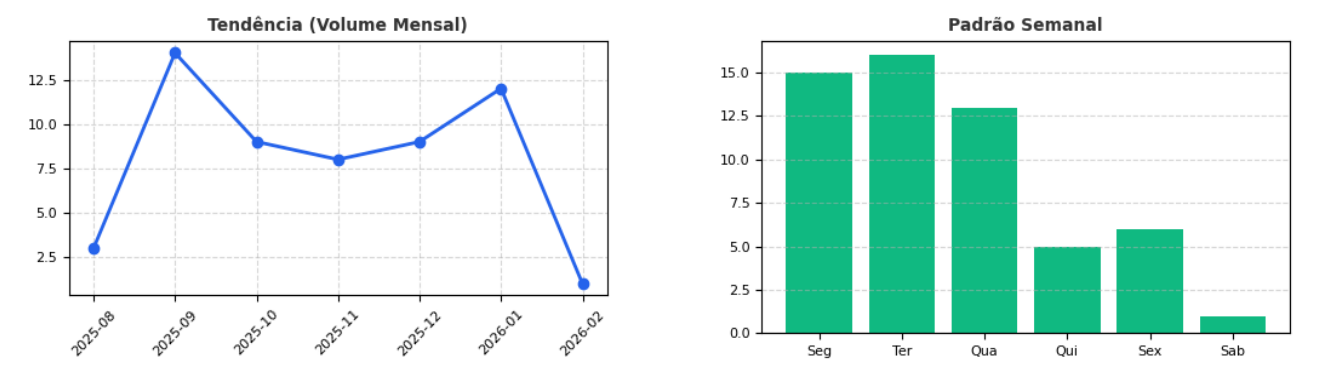
Outros / Dispersos

Volume: 56

Diagnóstico: Chamados que não apresentaram padrão claro de agrupamento com os demais.

■ **Raciocínio da IA:** Este grupo contém incidentes heterogêneos que não atingiram a densidade mínima para formar um cluster coeso (Ruído Estatístico). Não refletem um problema sistêmico único.

Palavras-Chave (Evidências): protheus, erro, área, sub, backoffice, não, sistêmico, boa, anexo, arquivos



■ **Maior Sub-área Ofensora: BACKOFFICE (55 chamados)**

Top Solicitantes	Qtd
Cassia Beatriz Soares Quirino	3
Tais Cristina da Silva Felix	3
Viviane De Vasconcelos Brito	3
Adriely Loureiro de Oliveira	3
Mhaysa Soares Borges	2

Top Serviços	Qtd
ERRO SISTÊMICO	22
DESENVOLVIMENTO	8
ERRO OPERACIONAL	6
CADASTRO	5
ESCLARECIMENTO DE DUVIDAS	2

Exemplos de Chamados (Amostra Real):

ID: 117794 Solicitante: Cassia Beatriz Soares Quirino Data: 2025-08-11 Título: resetar senha protheus Descrição: Solicito apoio com o meu Protheus , minha senha atualizada agora pela manha não quer entrar
ID: 120090 Solicitante: Mhaysa Soares Borges Data: 2025-09-03 Título: Relatório de motivo de baixa Descrição: Por favor me instruir ou desenvolver o relatório que contenha o motivo de baixa. Preciso da informação que contenham as informações da baixa PDT E PDA que hoje não saem no relatório de baixa que o sistema possui não saem as faturas baixadas com esses motivos
ID: 120501 Solicitante: Carolina Simao Araujo Data: 2025-09-08 Título: CORREÇÃO DE CONFIGURAÇÃO DAS LP'S DE DEVOLUÇÃO. Descrição: Bom dia! Conforme verificado na última semana será necessário revisar os parâmetros de contabilização de devolução de compras, pois está contabilizando incorreto, faltando uma das partidas referente as notas.
ID: 118558 Solicitante: Eduardo Valeri Alves Santiago Data: 2025-08-19 Título: ACESSO AO MODULO PONTO ELETRONICO NO PROTHEUS Descrição: O MODULO PONTO ELETRONICO NÃO ESTA APOARECENDO NO MEU USUÁRIO NO SISTEMA PROTHEUS, PRECISO QUE RETORNE PARA FAZER A GESTÃO DOS COLABORADORES DA ÁREA

ID: 120568 | **Solicitante:** Lilian Teixeira de Souza | **Data:** 2025-09-08

Título: Relatório de Acessos

Descrição: Conforme conversado com o Weberson, Precisamos de um relatório dos usuários do modulo 7 e 16 do protheus, pois precisamos certificar algumas pessoas que não podem ter acesso a folha.

Lista Completa de Chamados neste Cluster:

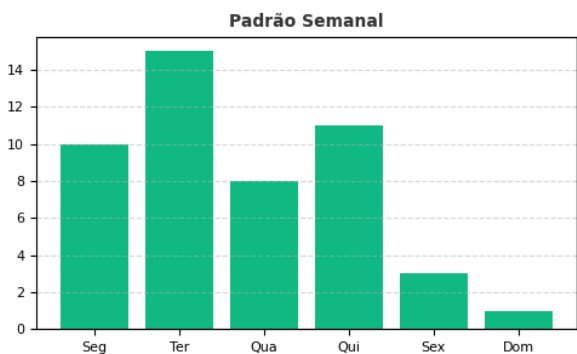
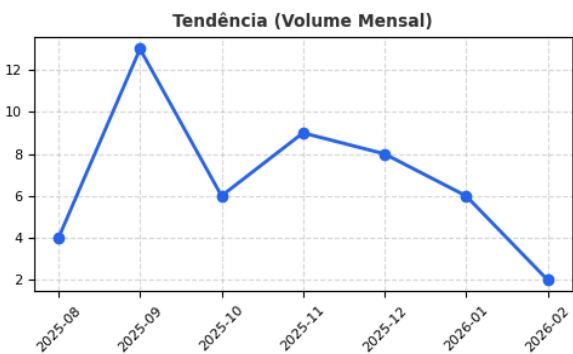
117794, 118438, 118558, 119936, 120090, 120501, 120568, 120891, 120904, 121211, 122043, 122054, 122177, 122506, 122567, 122660, 122667, 122820, 123211, 123311, 123506, 123682, 123992, 124093, 124489, 124669, 126022, 126305, 126309, 126531, 127061, 127083, 127162, 127441, 128695, 128837, 129281, 129383, 129485, 130285, 130482, 130771, 131006, 131338, 131349, 131867, 132684, 132717, 132722, 132830, 132875, 133120, 133392, 133552, 133604, 133995

Erro Sistêmico no Protheus Backoffice Contas a Pagar

Diagnóstico: Usuários enfrentam falhas no processamento de títulos no Protheus Backoffice, com saldos não atualizados, lançamentos não contabilizados e dificuldade de rastrear títulos, impactando Contas a Pagar/Receber e o fechamento contábil. Exige correção de baixa, validação de CNAB e atualização de saldos para reconciliação.

■ **Raciocínio da IA:** Domínio estatístico aponta Protheus, Backoffice, erros (sistêmico/operacional) relacionados a títulos e contas (Contas a Pagar/Receber). As amostras descrevem falhas de baixa/contabilização, rastreamento de títulos e saldos, indicando um padrão único de falha sistêmica no fluxo financeiro.

Palavras-Chave (Evidências): protheus, sub, área, backoffice, erro, não, sistêmico, títulos, titulo, contas



■ Maior Sub-área Ofensora: BACKOFFICE (48 chamados)

Top Solicitantes	Qtd
Monica Cristina Duarte	7
Rhanna Ribeiro Lino	7
Mhaysa Soares Borges	6
Francisley de Faria Silva	3
Higor Malaquias dos Santos	3

Top Serviços	Qtd
ERRO SISTÊMICO	26
ERRO OPERACIONAL	9
DESENVOLVIMENTO	3
ANALISE DE CASO	3
CADASTRO	2

Exemplos de Chamados (Amostra Real):

ID: 118549 | **Solicitante:** Mhaysa Soares Borges | **Data:** 2025-08-19
Título: Inclusão nova Conta de Borderô - FIDC
Descrição: Bom dia. Peço por gentileza incluir na rotina de geração de bordero de FIDC o novo fundo que será utilizado pela empresa - SOLAR PUGLIA SOLAR PUGLIA FUNDO DE INVESTIMENTO CNPJ: 52.498.421/0001-98 Bradesco Agencia: 3390 C/C - 3137-2 Realizei o cadastro do cadastro do banco, dos parâmetros como cliente e fornecedor.

ID: 118655 | **Solicitante:** Francisley de Faria Silva | **Data:** 2025-08-19
Título: Correção regras de contabilização - baixa de descontos
Descrição: Fabio, conforme discussões, trocas de e-mails e tentativas de resolução que já acontecem há alguns meses, estou abrindo o chamado para fins de formalização, visto que a Ilanna saiu e não encontramos chamado aberto. As baixas de títulos a receber com o motivo NOD não estão contabilizando os descontos como juros sobre antecipações de títulos como deveria e, as baixas estão com retiradas de CTE's de faturas do TMS estão contabilizando erroneamente quando não deveriam. Tal problema é gerado porque o Protheus utiliza o mesmo caso para tratar situações/finalidades diferentes. Sugestão de regra: conforme falamos, observando os dois exemplos em anexo, a contabilização deve ser a diferença entre os campos "Desconto" e "Decréscimos" na conta de juros sobre desconto de títulos (310801013) quando o motivo de baixa for "NOD" e, como desconto concedido (310801001) quando for um motivo diferente.

ID: 118846 | **Solicitante:** Mhaysa Soares Borges | **Data:** 2025-08-21

Título: Exclusão de Títulos Borderos FIDC

Descrição: Bom dia. gentileza excluir os títulos em anexo contas a pagar e receber filial 0601 pois por erro operacional a rotina não funcionou.

ID: 119918 | **Solicitante:** Rejane Barbosa da Silva | **Data:** 2025-09-02

Título: Lançamentos com Flag - Filial 0401 PSC

Descrição: Fabio, bom dia. Alguns lançamentos da Filial 0401 constam no Financeiro (Banco), porém não foram contabilizados, possivelmente estão com flag, por gentileza verifica para nós. DATA OPERACAO DOCUMENTO PREFIXO/TITULO ENTRADAS SAIDAS SALDO ATUAL 04/08/2025 VALOR RECEBIDO S/ TITULO 034385 PS4-000007679 2.113,80 - 9798 04/08/2025 VALOR RECEBIDO S/ TITULO 034385 PS4-000007692 6.625,22 - 16423,22 04/08/2025 VALOR RECEBIDO S/ TITULO 034385 PS4-000007693 18.595,59 - 35018,81 04/08/2025 VALOR RECEBIDO S/ TITULO 034385 PS4-000007694 24.211,51 - 59230,32 04/08/2025 VALOR RECEBIDO S/ TITULO 034385 PS4-000007700 8.737,51 - 67967,83 04/08/2025 VALOR RECEBIDO S/ TITULO 034385 PS4-000007701 2.972,92 - 70940,75

ID: 120514 | **Solicitante:** Silvio Teixeira Perche Mahlow | **Data:** 2025-09-08

Título: LANÇAMENTO INCORRETO PROTHEUS - ALTERAÇÃO NA VIEW

Descrição: Boa tarde a todos, Estamos validando os ajustes feitos na contabilidade em 2024 da IRFS 16. Ao tentarmos atualizar a view VW_POWER_BI_RESULTADO_CONTROLADORIA_1 o power BI apresentou o seguinte erro: DataSource.Error: Microsoft SQL: Conversion failed when converting the varchar value '220101130 (-)' to data type int. Detalhes: DataSourceKind=SQL DataSourcePath=192.168.102.157;PROTHEUS12PRD Message=Conversion failed when converting the varchar value '220101130 (-)' to data type int. ErrorCode=-2146232060 Number=245 Class=16 State=1 ConnectionId=c4213fe2-5364-4270-bf16-60de9379bd49 Pelo que pesquisei e em contato com o @Henrique Fernandes Pereira, se trata de um dado incorreto no banco de dados do Protheus. @Fabio Pereira da Mota, Poderia identificar o que se trata para que possamos corrigir? O valor indevido é: '220101130 (-) '

Lista Completa de Chamados neste Cluster:

117805, 118549, 118655, 118846, 119918, 120514, 120650, 120980, 121195, 121298, 121333, 121382, 121486, 121509, 121572, 122008, 122032, 122934, 123652, 124202, 125421, 125908, 125911, 125988, 126285, 126399, 126717, 126932, 126957, 127508, 127572, 127719, 129127, 129374, 129378, 129445, 129714, 129773, 130720, 130794, 131682, 131848, 132285, 132336, 132803, 133473, 133802, 133990

Cluster #3

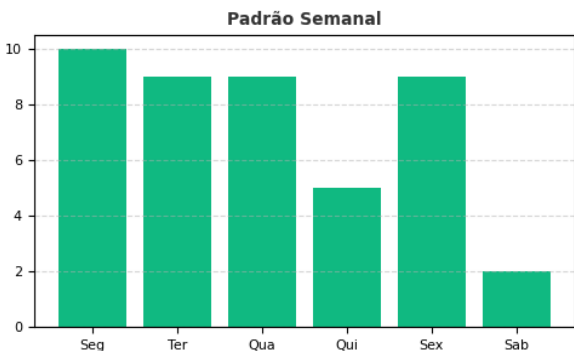
Volume: 44

Erro de Transmissão de NFS no Protheus

Diagnóstico: Usuários relatam falha sistêmica no Protheus ao transmitir/autorizar Notas Fiscais de Serviço (NFS/NFSe) no BackOffice, impedindo o faturamento e o fechamento do mês, com impacto direto nas expedições e nas notas emitidas pelas filiais.

■ **Raciocínio da IA:** *Análise: o PADRÃO dominante é Erro Sistêmico no Protheus relacionado a NFS/NFSe no BackOffice, com falhas na transmissão e autorização, impactando faturamento, fechamento do mês e expedições entre filiais. Termos recorrentes indicam o tema central: erro, Protheus, NFS/NFSe, BackOffice, notas, filial.*

Palavras-Chave (Evidências): erro, protheus, sub, área, backoffice, sistêmico, nfs, notas, não, filial



■ **Maior Sub-área Ofensora: BACKOFFICE** (43 chamados)

Top Solicitantes	Qtd
Mhaysa Soares Borges	5
Antonia Vitoria Moreira Aguiar	5
Maria Eduarda Candido Amaral	4
Adriely Loureiro de Oliveira	4
Isaac Cardoso Souza Santos	3

Top Serviços	Qtd
ERRO SISTÊMICO	36
ANALISE DE CASO	3
INTEGRAÇÕES	1
ANALISE DE CASOS	1
MELHORIAS	1

Exemplos de Chamados (Amostra Real):

ID: 118756 Solicitante: Robson Matheus Santos de Oliveira Data: 2025-08-20 Título: Problema ao transmitir NF no Protheus Descrição: Houve um problema ao transmitir NF no Protheus: 885/Rejeição: GTIN informado, mas não informado o GTIN da unidade tributável. Solicito apoio para sanar esse problema, segue em anexo print do problema.
ID: 119037 Solicitante: Anderson Rosa de Oliveira Data: 2025-08-22 Título: Monitoramento NF 0009762256/1 Descrição: Não consigo monitorar a NF de anulação 0009762256, já consegui transmitir mas sem sucesso ao monitorar.
ID: 119566 Solicitante: Isaac Cardoso Souza Santos Data: 2025-08-29 Título: Erro de autorização da NFS - Barueri Descrição: Pessoal, bom dia! Fabio, conforme falamos, não estamos conseguindo autorizar o RPS 0602-NF 000002902 no sistema conforme print anexo. O sistema também não apresentar o erro, gentileza verificar.

ID: 121002 | **Solicitante:** Mhaysa Soares Borges | **Data:** 2025-09-12

Título: Erro Transmissão notas - Filiais 1901 - 0101 - 0607

Descrição: Bom dia. Desde ontem não estamos conseguindo emitir notas de serviço nas filiais informadas no título do chamado. Os erros estão em anexo no chamado.

ID: 122200 | **Solicitante:** Maria Eduarda Candido Amaral | **Data:** 2025-09-24

Título: ERRO AO AUTORIZAR NFS-E

Descrição: Boa tarde! Ao monitorar a NFS-e 0101-NF-000017472, o sistema está apontando o erro do print em anexo. Por gentileza, nos apoiar com resolução.

Lista Completa de Chamados neste Cluster:

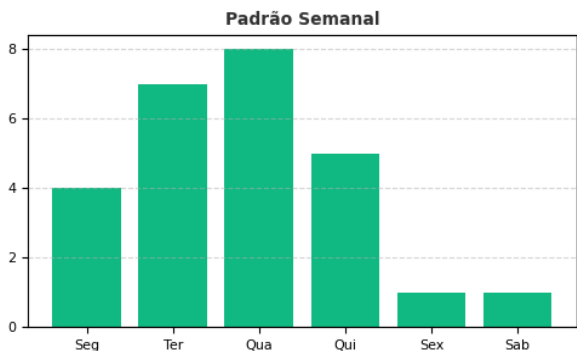
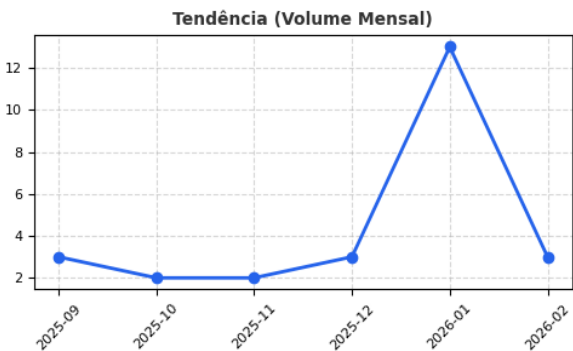
118756, 119037, 119566, 120970, 121002, 121723, 121821, 122200, 122221, 122474, 122805, 122828, 122829, 123550, 123718, 123898, 124085, 124665, 126579, 127534, 128215, 128717, 128758, 129005, 130569, 130714, 130754, 131050, 131218, 131423, 131806, 131860, 132142, 132378, 132523, 132826, 132901, 133140, 133231, 133441, 133611, 133728, 133902, 133906

Falha Sistêmica no Protheus Afeta CT-e Backoffice

Diagnóstico: Usuários do Backoffice não conseguem emitir, calcular, autorizar nem transmitir CT-es; o monitoramento de cancelamentos falha e há erros de cálculo (incluindo TDE) e inconsistências de CNPJ na chave de acesso, gerando pendências fiscais, atrasos na entrega e impacto no faturamento.

■ **Raciocínio da IA:** Análise dos termos recorrentes aponta que o tema dominante é falha sistêmica no Protheus afetando o processamento de CT-e no Backoffice. Observam-se ocorrências repetidas de 'erro', 'CT-e', 'Backoffice', 'filial' e 'sistêmico', indicando um problema transversal de emissão, cálculo, autorização e transmissão.

Palavras-Chave (Evidências): erro, protheus, sub, área, backoffice, sistêmico, não, cte, filial, boa



■ Maior Sub-área Ofensora: BACKOFFICE (26 chamados)

Top Solicitantes	Qtd
Bremmer Gonçalves Oliveira da Cruz	6
Antonia Vitoria Moreira Aguiar	5
Alexandre Brito Gomes da Silva	4
Iasmin da Silva Santos	2
Ligia Zago Brezolim Feitoza	2

Top Serviços	Qtd
ERRO SISTÊMICO	24
ERRO OPERACIONAL	2

Exemplos de Chamados (Amostra Real):

ID: 122122 | **Solicitante:** Michele do Carmo | **Data:** 2025-09-24
Título: Erro de atualização Fiscal/Financeiro no documento de entrada
Descrição: Bom dia, Estamos com documentos não sendo atualizados no fiscal/ financeiro com o seguinte motivo da rejeição.
***AJUDA:A100COND A condição de pagamento escolhida é inválida para a opção de entrada de nota fiscal. Não é possível definir os vencimentos das duplicatas. Tabela SF1 24/09/2025 08:41:36 - cTipo :=N - cFormul :=N - cNFiscal :=000594989 - cSerie :=1 - dDEmissao :=23/09/2025 - cLoja :=0001 - cA100For :=31423169 - cEspecie :=CTE - cUfOrig :=MG - aDanfe[13] :=35250931423169000188570010005949891004975170 - aDanfe[14] :=C - aDanfe[15] := 0 - aDanfe[18] :=C - alnfAdic[09]:=SC - alnfAdic[10]:=MG - alnfAdic[11]:=70206 - alnfAdic[12]:=SC - alnfAdic[13]:=02107 - cCondicao :=999 < -- Invalido
----- Ultima tentativa de integração: 24/09/2025 08:41:36

ID: 122212 | **Solicitante:** Iasmin da Silva Santos | **Data:** 2025-09-24
Título: ERRO EM IMPORTAÇÃO DE CTE COND PAGAMENTO
Descrição: Ao efetuar a rotina de importação de cte pelo conexão nfe apresenta um erro de "esta condição não conseguiu gerar duplicatas", apos esse aviso, as notas fiscais de cte não são importadas e o campo de cond pagamento fica com a data em branco, somente com a informação do código 999.

ID: 122604 | **Solicitante:** Janikele Simoes Rodrigues | **Data:** 2025-09-30

Título: CT-ES NÃO AUTORIZADOS

Descrição: Pessoal bom dia, conforme print em anexo não estamos conseguindo autorizar alguns CT-es pertinentes a filial 0604. Exemplo: 0604-7-000174926.

ID: 122788 | **Solicitante:** Antonia Vitoria Moreira Aguiar | **Data:** 2025-10-01

Título: AUTORIZAÇÃO - CT-es

Descrição: Boa tarde a todos! Estamos enfrentando um problema recorrente na base TMS, especificamente na tela "Entrada de Documentos", durante a transmissão de CT-es. Ao tentar realizar a transmissão, a SEFAZ retorna a seguinte mensagem de erro: "Rejeição: Valor do imposto não corresponde à base de cálculo x alíquota." Essa falha está impactando diretamente nossa operação, gerando retrabalho e afetando o tempo de proatividade. Solicitamos apoio para análise e correção do problema o mais breve possível.

ID: 125359 | **Solicitante:** Alexandre Brito Gomes da Silva | **Data:** 2025-10-25

Título: Autorização de CT-es com problema

Descrição: Bom dia, Por gentileza nos apoiar com a autorização dos CT-es abaixo. Ao tentar autorizar o sistema apresenta o erro em anexo. 000000113 serie 7, filial 1401 000000114 serie 7, filial 1401 000000115 serie 7, filial 1401 000000116 serie 7, filial 1401 000000117 serie 7, filial 1401 000000118 serie 7, filial 1401

Lista Completa de Chamados neste Cluster:

122122, 122212, 122604, 122788, 125359, 126280, 126922, 129078, 130098, 130459, 131318, 131330, 131392, 131566, 131835, 132001, 133276, 133285, 133403, 133404, 133405, 133501, 133507, 133904, 133912, 133962

Cluster #5

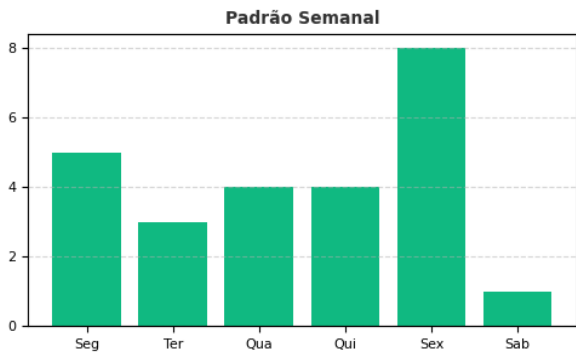
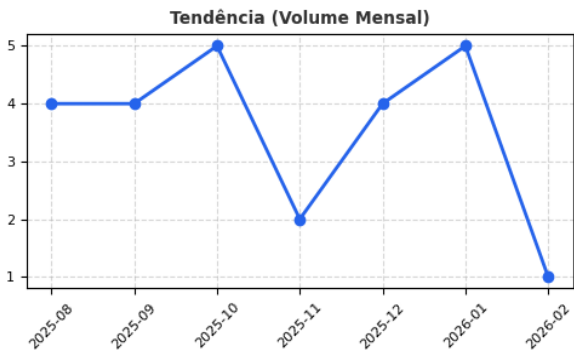
Volume: 25

Erro Ao Estornar Fechamento De Viagem No Protheus

Diagnóstico: Impacto: usuários do Backoffice não conseguem estornar ou fechar viagens no Protheus, apresentando erro. Isso impede o estorno de ocorrências e o cancelamento de CT-E, atrasando o fechamento contábil/faturamento e impactando as operações de viagem.

■ **Raciocínio da IA:** Os termos recorrentes indicam falha sistêmica no Protheus do Backoffice ao estornar/fechar viagens. As amostras repetem 'ERRO SISTÊMICO', 'ESTORNAR', 'FECHAMENTO', 'VIAGEM' com variações da ação, reforçando o padrão dominante.

Palavras-Chave (Evidências): erro, viagem, protheus, sub, área, backoffice, sistêmico, estornar, boa, anexo



■ Maior Sub-área Ofensora: **BACKOFFICE** (24 chamados)

Top Solicitantes	Qtd
Maria Eduarda Candido Amaral	6
Alexandre Brito Gomes da Silva	6
Antonia Vitoria Moreira Aguiar	5
Bremmer Gonçalves Oliveira da Cruz	3
João Victor Silva Rodrigues	2

Top Serviços	Qtd
ERRO SISTÊMICO	20
ERRO OPERACIONAL	3
INTEGRAÇÕES	2

Exemplos de Chamados (Amostra Real):

- ID:** 119414 | **Solicitante:** Maria Eduarda Candido Amaral | **Data:** 2025-08-27

Título: ERRO AO ESTORNAR FECHAMENTO DE VIAGEM

Descrição: Boa tarde! Ao tentar estornar o fechamento da viagem 0604-240577, o sistema apresentou o erro do print em anexo. Por gentileza, nos apoiar.
- ID:** 119562 | **Solicitante:** Alexandre Brito Gomes da Silva | **Data:** 2025-08-29

Título: RETORNAR CALCULO DO LOTE

Descrição: Bom dia, Iriamos realizar a abertura de um processo administrativo para cancelamento do RPS 000005360. Devido a morosidade do processo, realizamos o estorno do calculo do sistema para que não fossem gerados custos para o RPS em questão. Porém não será mais necessário seguirmos com o cancelamento. Sendo assim, por gentileza, nos apoiar retornando o calculo do lote 141916, filial 0104. RPS: 000005360
- ID:** 119409 | **Solicitante:** Alexandre Brito Gomes da Silva | **Data:** 2025-08-27

Título: ERRO AO ESTORNAR FECHAMENTO VIAGEM

Descrição: Boa tarde, Por gentileza, nos apoiar com o estorno do fechamento da viagem 241348, filial 0602. Ao tentar realizar o estorno do fechamento a viagem aponta o erro em anexo.

ID: 119822 | **Solicitante:** Antonia Vitoria Moreira Aguiar | **Data:** 2025-09-01

Título: ESTORNO DE VIAGEM

Descrição: Boa tarde, pessoal! Por gentileza, nos apoiar com o estorno da viagem 0602-241348 que apresenta o erro que esta em anexo. Precisamos retirar um CT-e que se encontra vinculada nesta viagem.

ID: 119416 | **Solicitante:** Maria Eduarda Candido Amaral | **Data:** 2025-08-27

Título: ERRO AO ESTORNAR FECHAMENTO DE VIAGEM

Descrição: Boa tarde! Ao tentar estornar o fechamento da viagem 0601-240577, os sistema apresentou o erro do print em anexo. Por gentileza, nos apoiar com a resolução.

Lista Completa de Chamados neste Cluster:

119409, 119414, 119416, 119562, 119822, 122131, 122279, 122547, 123726, 123765, 124931, 124956, 125439, 126458, 128191, 128726, 129234, 129255, 130809, 131195, 131198, 131876, 133078, 133592, 133770

Radar de Outros Grupos (Top 6-10)

Rank	Grupo / Descrição	Vol
6	Envio Automático De Faturas E Notificações No Protheus Impacto funcional: cobranças e notificações por e-mail podem falhar ou chegar com anexos ausentes, afetando recebimentos e comunicação com clientes. A demanda inclui bloquear envios quando houver arquivos faltantes, registrar logs de envio e permitir cadastros de e-mails por cliente/despachante para o envio automático de demonstrativos.	18
7	Exclusão de CT-e de viagem TMS Impacto funcional: cancelamento de CT-e de viagem não ocorre, impedindo regularização fiscal na SEFAZ. Documentos de frete vinculados no GFE precisam ser retirados e a ligação com romaneio ajustada; muitos já foram faturados/pagos. Requer ação direta via banco de dados pela alta volumetria de documentos.	17
8	Falha na Integração de Retorno Simbólico Usuários relatam que pedidos de retorno simbólico ficam presos na fila WMS80000 ao tentar integrá-los via Protheus, impedindo a conclusão da devolução e a geração de nota fiscal de retorno, o que impacta o processamento de pedidos no Backoffice.	17
9	Erro de Cálculo na Folha Protheus Impacta o fechamento da folha: cálculos incorretos geram pagamentos inadequados, divergências fiscais (IRRF), ajustes manuais e potenciais impactos contábeis em rescisões e médias de férias. Usuários relatam falha no cálculo para casos específicos (novos colaboradores, retorno de férias, desligamentos), exigindo intervenções manuais e atrasos nos pagamentos.	15
10	Erro Sistemico no Envio de Faturas Protheus Usuários não recebem faturas e boletos por e-mail; pastas e anexos não são gerados ou ficam desorganizados entre pastas de faturamento. O envio automático falha sem mensagens de erro aparentes, impactando comunicação com clientes e prazos de cobrança.	15