

# Análise de Clusters: PROTHEUS

Gerado em: 05/02/2026

Total Chamados	Grupos	Ruído
511	39	14.1%

## Parâmetros do Pipeline de Inteligência

**Motor de Vetorização:** OpenAI Embeddings (1536 dimensões)

**Algoritmo de Redução:** UMAP (Manifold Learning) - Redução para 5D (Cálculo) e 2D (Visualização)

**Algoritmo de Agrupamento:** HDBSCAN Hierárquico (Densidade Variável)

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

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

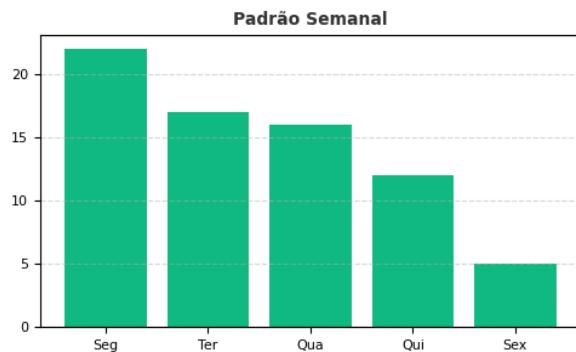
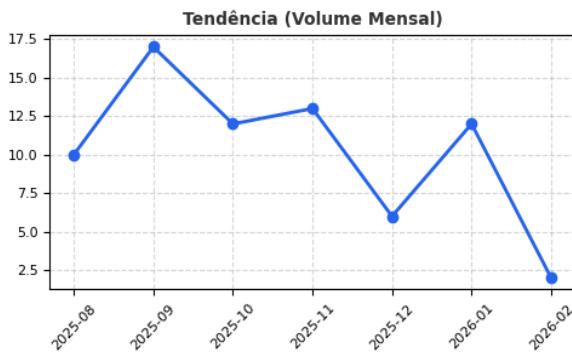
# Cluster #1

Volume: 72

## Outros / Dispersos

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

**Palavras-Chave (Evidências):** protheus, área, sub, backoffice, erro, não, sistêmico, cliente, estão, notas



### ■ Maior Sub-área Ofensora: BACKOFFICE (71 chamados)

Top Solicitantes	Qtd
Mhaysa Soares Borges	4
Cassia Beatriz Soares Quirino	3
Mirielle Santos de Oliveira	3
Rhanna Ribeiro Lino	3
Vitor Hugo Rodrigues Souza	3

Top Serviços	Qtd
ERRO SISTÊMICO	30
DESENVOLVIMENTO	11
ERRO OPERACIONAL	8
CADASTRO	7
INTEGRAÇÕES	5

#### Exemplos de Chamados (Amostra Real):

##### [117794] resetar senha protheus

Solicito apoio com o meu Protheus , minha senha atualizada agora pela manha não quer entrar

##### [118549] Inclusão nova Conta de Borderô - FIDC

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 com...

##### [118655] Correção regras de contabilização - baixa de descontos

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 c...

##### [119001] RECEBIMENTO OCOREN e CONEMB CLIENTE PIONEER

Bom dia, Por gentileza peço que verifiquem, pois o cliente Pioneer alega que não receber o arquivo "OCOREN e CONEMB" há 3 dias, ele afirma que muitas NFS estão sem informação. O envio é realizado duas vezes ao dia via FTP no caminho: /outbound/venda CNPJ do cliente: 05.553.531/0002-06 ...

##### [119562] RETORNAR CALCULO DO LOTE

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 a...

## Cluster #2

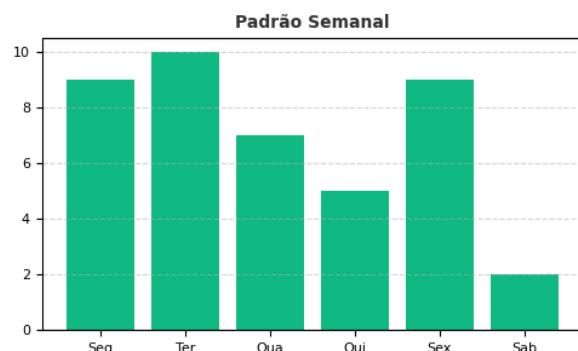
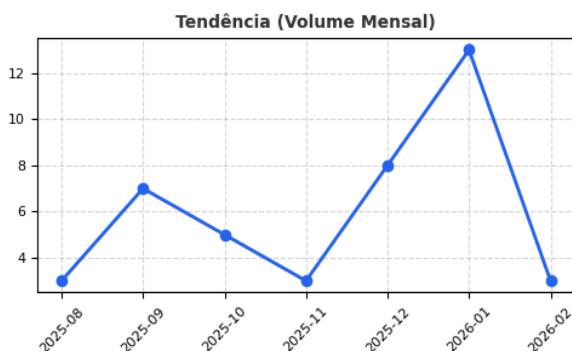
Volume: 42

### Erro Sistêmico no Protheus: Transmissão de NFS

**Diagnóstico:** Usuários do Backoffice não conseguem autorizar/transmitir NFSe/NFS no Protheus, impactando o fechamento mensal, envio de notas para a prefeitura e o andamento de expedições. Diversas filiais são afetadas, gerando necessidade de correções manuais e atritos no faturamento.

■ **Raciocínio da IA:** Termos recorrentes indicam ERRO SISTÊMICO no Protheus com foco em NFS/NFSe e Backoffice, envolvendo transmissão e autorização de notas. Várias filiais são afetadas, sugerindo padrão dominante de falha sistêmica na emissão/transmissão de notas fiscais.

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



#### ■ Maior Sub-área Ofensora: BACKOFFICE (41 chamados)

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

Top Serviços	Qtd
ERRO SISTÊMICO	34
ANALISE DE CASO	3
INTEGRAÇÕES	1
ANALISE DE CASOS	1
MELHORIAS	1

#### Exemplos de Chamados (Amostra Real):

##### [118756] Problema ao transmitir NF no Protheus

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.

##### [119037] Monitoramento NF 0009762256/1

Não consigo monitorar a NF de anulação 0009762256, já consegui transmitir mas sem sucesso ao monitorar.

##### [119566] Erro de autorização da NFS - Barueri

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.

##### [121002] Erro Transmissão notas - Filiais 1901 - 0101 - 0607

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.

##### [122200] ERRO AO AUTORIZAR NFS-E

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.

## Cluster #3

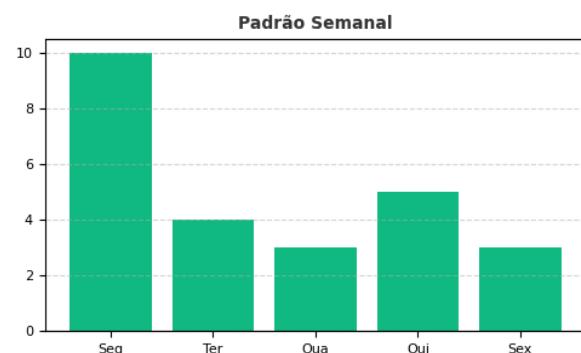
Volume: 25

### Liberação de Acesso ao Módulo Protheus Backoffice

**Diagnóstico:** Usuários não conseguem acessar módulos e ambientes no Protheus Backoffice necessários para operações diárias (cadastro, alteração de perfil, faturamento, contabilidade, TMS, etc.). A falta de permissão bloqueia atividades como abertura/fechamento de períodos, geração de relatórios e validação de pontos/tempo, impactando faturamento e produtividade.

■ **Raciocínio da IA:** Análise dos termos recorrentes aponta que a demanda dominante é a liberação de acesso a módulos/ambientes do Protheus Backoffice. Embora ocorram variações (cadastro, alteração de perfil, integração), o padrão é conceder permissões de usuário para ambientes e módulos específicos.

**Palavras-Chave (Evidências):** protheus, sub, área, backoffice, acesso, ambiente, usuário, liberar, liberação, cadastro



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

Top Solicitantes	Qtd
Isaac Cardoso Souza Santos	2
Matheus Moreira Lemes	2
Rayane Aparecida Carvalho Morais	2
Ivo Silva Trindade	2
Alexandre Brito Gomes da Silva	1

Top Serviços	Qtd
CADASTRO	10
CADASTRO DE USUÁRIO	4
ALTERAÇÃO DE PERFIL DO USUÁRIO	4
INTEGRAÇÕES	2
CONFIGURAÇÃO DE PERFIL DE USUARIO	2

#### Exemplos de Chamados (Amostra Real):

##### [118847] INCLUSÃO DO AMBIENTE DE COMPRAS

Bom dia, Por gentileza, poderiam realizar a liberação do acesso do ambiente de compras ( 02 ), para o meu usuário do Protheus " alexandre.silva ".

##### [119501] Permissão para abertura e fechamento de período contábil

Boa tarde! Solicito liberação do meu usuário para acesso / permissão para realizar o fechamento/abertura de período contábil na tela de Bloqueio de Parametros (Modulo 34).

##### [119949] LIBERAÇÃO AO MODULO PORTARIA 98 PROTHEUS

Boa tarde, necessito liberação ao modulo 98, portaria no PROTHEUS. Visibilidade entrada e saída de veiculos.

##### [118018] Liberação de telas

Pessoal, bom dia! Podem liberar uma quantidade maior de telas para os usuários abaixo? janikele.rodrigues amanda.pereira maria.amaral alexandre.silvia maira.ribeiro antonia.aguiar

[122506] teste

teste

## Cluster #4

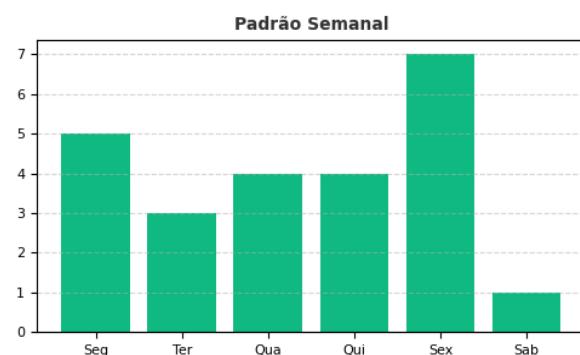
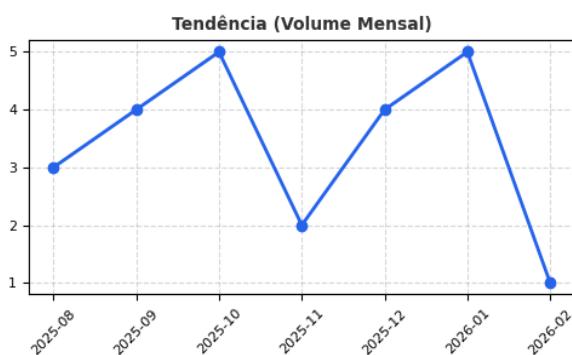
Volume: 24

### Erro Sistêmico Ao Estornar Fechamento De Viagem

**Diagnóstico:** Usuários do Backoffice não conseguem concluir o estorno do fechamento de viagens no Protheus; a operação falha com a mensagem indicada no print em anexo, impedindo o fechamento da viagem e afetando o registro contábil/faturamento. Esse comportamento gera pendências de fechamento, retrabalho de suporte e atrasos no cancelamento de CT-E.

■ **Raciocínio da IA:** O cluster é dominado por falhas de ERRO SISTÊMICO no Protheus com foco em Backoffice, sempre associadas a estornos de viagens (fechamentos ou ocorrências). Os termos recorrentes selecionados indicam claramente o tema principal: estornar viagem/fechamento dentro do Protheus. Outras menções como 'anexo' confirmam que as mensagens de erro aparecem junto a prints, reforçando a consistência do padrão.

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



#### ■ Maior Sub-área Ofensora: BACKOFFICE (23 chamados)

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

Top Serviços	Qtd
ERRO SISTÊMICO	20
ERRO OPERACIONAL	2
INTEGRAÇÕES	2

#### Exemplos de Chamados (Amostra Real):

##### [119414] ERRO AO ESTORNAR FECHAMENTO DE VIAGEM

Boa tarde! Ao tentar estornar o fechamento da viagem 0604-240577, o sistema apresentou o erro do print em anexo. Por gentileza, nos apoiar.

##### [119409] ERRO AO ESTORNAR FECHAMENTO VIAGEM

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.

##### [119822] ESTORNO DE VIAGEM

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.

**[119416] ERRO AO ESTORNAR FECHAMENTO DE VIAGEM**

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.

**[122131] ERRO AO ESTORNAR FECHAMENTO VIAGEM**

Bom dia, Por gentileza, nos apoiar com o estorno do fechamento da viagem 039778, filial 0101. Quando tentamos estornar, o sistema aponta o erro do print em anexo.

## Cluster #5

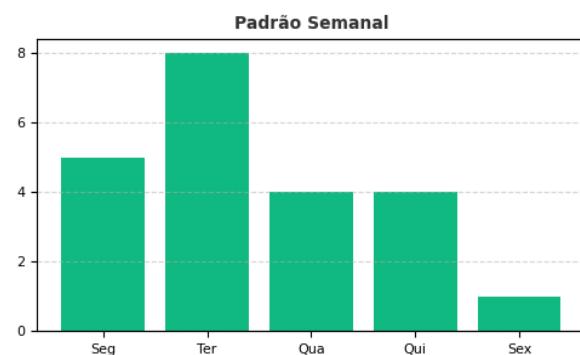
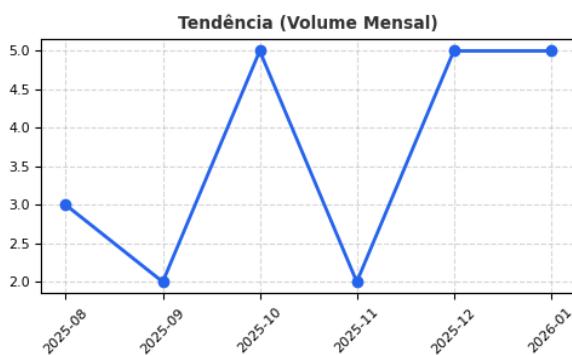
Volume: 22

### Exclusão de CT-e de Viagem TMS no Protheus

**Diagnóstico:** Usuários relatam necessidade de excluir CT-e de viagem para cancelamento na SEFAZ. Devido à alta volumetria de documentos vinculados ao romaneio e documentos já faturados, será necessária ação via banco de dados para regularizar a situação e remover o flag de pagamento GFE. A intervenção é crítica para manter faturamento, regularização fiscal e prazos de conclusão dos fretes.

**Raciocínio da IA:** Análise baseada nos Termos Recorrentes: viagem, exclusão, CT-e, GFE, Protheus, apoio; Serviço dominante é Erro Operacional no Backoffice. Padrão repetido: pedido de exclusão de CT-e de viagem TMS para cancelamento na SEFAZ com ação via banco de dados devido à alta volumetria de documentos. Outras amostras corroboram a necessidade de intervenção de TI/DBA para regularização.

**Palavras-Chave (Evidências):** viagem, exclusão, necessário, gfe, protheus, apoio, sub, área, retirar, erro



■ Maior Sub-área Ofensora: BACKOFFICE (21 chamados)

Top Solicitantes	Qtd
Amanda Silveira Bernardes	13
Maria Eduarda Candido Amaral	4
Maria Eduarda Lopes	3
Joao Victor Gomes Pereira	1
Amanda Moraes	1

Top Serviços	Qtd
ERRO OPERACIONAL	14
ERRO SISTÊMICO	5
CADASTRO	1
MELHORIAS	1
DESENVOLVIMENTO	1

#### Exemplos de Chamados (Amostra Real):

**[118169] RETIRAR CONDIÇÃO DE NOTFAT DA FATURA 10164424 - RODONAVES**  
Bom dia! Gentileza retirem a condição de NOTFAT da Fatura 10164424, transportadora Rodonaves no valor de R\$ 20.705,27, filial 0604 agrupada no contas à pagar. Segue anexo capa da fatura.

**[119510] Relação de TDE Excluídos**  
Boa tarde! Gentileza encaminhar uma relação de todos os CNPJs excluídos da base de TDE (ZZ4). Essa informação é importante para que possamos manter o controle das exclusões realizadas no período.

**[120513] Exclusão de CT-e de viagem TMS**  
Boa tarde! Precisamos de um apoio na exclusão do CT-e 0604-7-000168453, pois o mesmo precisa ser cancelado na SEFAZ. Para regularização seria necessário retirar todos os documentos de fretes integrado no GFE, porém os documentos já foram incluídos em faturas e pagas. Será necessário uma ação via ba...

**[120358] Exclusão de CT-e de viagem TMS**

Boa tarde, Precisamos de um apoio na exclusão do CT-e 0604-7-000168795, pois o mesmo precisa ser cancelado na SEFAZ. Para regularização seria necessário retirar todos os documentos de fretes integrado no GFE, porém os documentos já foram incluídos em faturas e pagas. Será necessário uma ação via ba...

**[123365] Exclusão de CT-e de viagem TMS**

Bom dia! Precisamos de um apoio na exclusão do CT-e 0604-7-000172946 , pois o mesmo precisa ser cancelado na SEFAZ. Para regularização seria necessário retirar todos os documentos de fretes integrados no GFE, viagem 0604-242343, chave externa: 0604;00016430. Solicitamos o seu apoio devido a alta vo...

## Radar de Outros Grupos (Top 6-10)

Rank	Grupo / Descrição	Vol
6	<b>Falha Sistêmica no Envio de Faturas no Protheus</b> Usuários não recebem as faturas automaticamente por e-mail; o envio pode falhar ou ocorrer parcialmente. A geração de pastas/arquivos de faturamento não ocorre conforme cadastro, impactando cobrança e reconciliação. Em alguns casos, é necessária intervenção manual para disparo individual, aumentando tempo de faturamento e risco de inadimplência.	18
7	<b>Lentidão Sistêmica no Protheus Backoffice</b> Usuários relatam lentidão e travamentos no Protheus Backoffice, dificultando importação/alteração de lançamentos, acesso a rotinas e navegação entre módulos, resultando em atrasos nas operações contábeis e maior tempo de resolução.	18
8	<b>Melhoria No Envio De Faturas Por E-mail</b> Usuários relatam falhas no envio automático de faturas e notificações de vencimento pelo Protheus Backoffice, com anexos ausentes ou mensagens incompletas. Isso impacta cobranças, registro de comunicações e prazos de faturamento, gerando atrasos e dúvidas entre clientes e despachantes.	16
9	<b>Ajuste de Data Base no Protheus</b> Usuários relatam necessidade de retroceder ou adiantar a data base para permitir lançamentos contábeis e classificações fiscais no Protheus. O impacto é no fechamento contábil, correção de notas fiscais e conformidade fiscal, exigindo ajuste de data base com intervalos retroativos/futuros.	16
10	<b>Erro de Cálculo na Folha de Pagamento Protheus</b> Usuários relatam cálculos incorretos na folha de pagamento no Protheus (BackOffice), incluindo IRRF ausente ou incorreto, divergências em rescisões e médias de férias, gerando necessidade de ajustes manuais, atraso no fechamento da folha e potenciais divergências contábeis.	15