

Análise de Clusters: SARA

Gerado em: 05/02/2026

Total Chamados	Grupos	Ruído
171	18	12.9%

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.

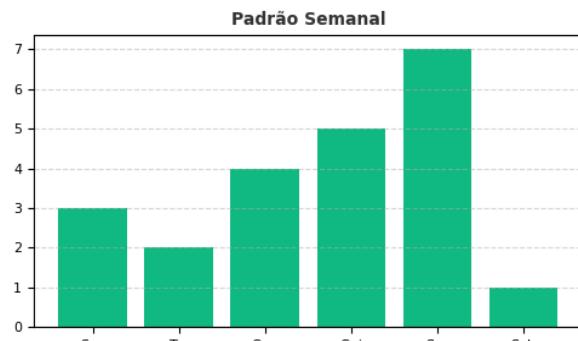
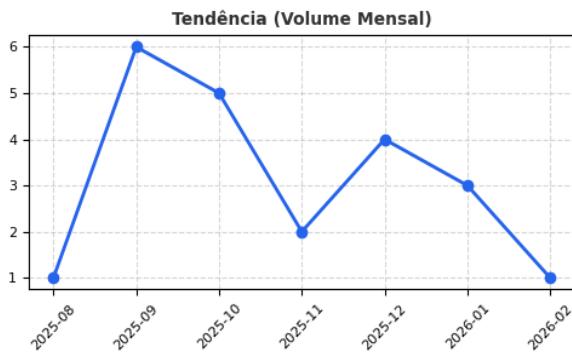
Cluster #1

Volume: 22

Outros / Dispersos

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

Palavras-Chave (Evidências): sara, sub, área, logistica, não, lote, erro, saldo, estoque, sistêmico



■ Maior Sub-área Ofensora: LOGISTICA (22 chamados)

Top Solicitantes	Qtd
Marcia Viviane do Nascimento Silva Guedes	7
Wemelly Barros de Souza	6
Maycon Luis Miranda	3
Thiago Valdemir	2
Adriely Loureiro de Oliveira	1

Top Serviços	Qtd
CADASTRO	5
PROCESSAMENTO MANUAL DE ARQUIVOS	5
ERRO SISTÊMICO	4
ADUANEIRO	3
TRATATIVA INTERNA	2

Exemplos de Chamados (Amostra Real):

SISTEMA: SARA | SERVIÇO: TRATATIVA INTERNA | SUB-ÁREA: LOGISTICA | TÍTULO: SALDO SISTEMICO APOS SAÍDA DA CARGA - TOTVS RA. DESCRIÇÃO DETALHADA: Bom dia, prezados! Notamos que o lote abaixo ainda possui saldo sistemico mesmo após a saída da carga. Se trata de um processo entrepostado, mas que não houve desova, os 04 containers saíram cheios. Foram 0...

SISTEMA: SARA | SERVIÇO: PROCESSAMENTO MANUAL DE ARQUIVOS | SUB-ÁREA: LOGISTICA | TÍTULO: AJUSTE DE SALDO SISTEMICO - TOTVS RA . DESCRIÇÃO DETALHADA: Boa tarde, prezados! Solicitamos auxilio para ajuste de saldo sistemico. Na opção de estoque atual consta quantidade negativa e volumes multiplicados. Já na opção de informações de saída consta o sald...

SISTEMA: SARA | SERVIÇO: PROCESSAMENTO MANUAL DE ARQUIVOS | SUB-ÁREA: LOGISTICA | TÍTULO: AJUSTE DE SALDO SISTEMICO - TOTVS RA . DESCRIÇÃO DETALHADA: Boa tarde, prezados! Solicitamos auxilio para ajuste de saldo sistemico. Na opção de estoque atual consta quantidade negativa e volumes multiplicados. Já na opção de informações de saída consta o sald...

SISTEMA: SARA | SERVIÇO: ERRO SISTÊMICO | SUB-ÁREA: LOGISTICA | TÍTULO: BAIXA - OS DE CARREGAMENTO . DESCRIÇÃO DETALHADA: Boa tarde, prezados! Ao tentarmos realizar a baixa do serviço do carregamento, é apresentado a mensagem anexada. A quantidade apontada para coleta está sendo a mesma liberada em sistema/ tela consulta. (parte do item 04 - carga ...

SISTEMA: SARA | SERVIÇO: ERRO SISTÊMICO | SUB-ÁREA: LOGISTICA | TÍTULO: NÃO ESTAMOS CONSEGUINDO AVERBAR E REALIZAR SAIDA DA CARGA.. DESCRIÇÃO DETALHADA: Boa tarde! Notar que não estamos conseguindo realizar a averbação e carregamento do lote: 202500005915 Em anexo print das telas

Cluster #2

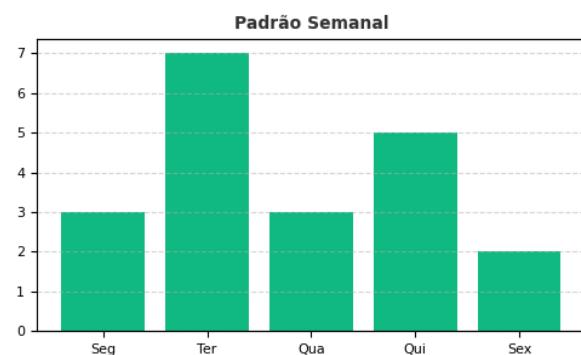
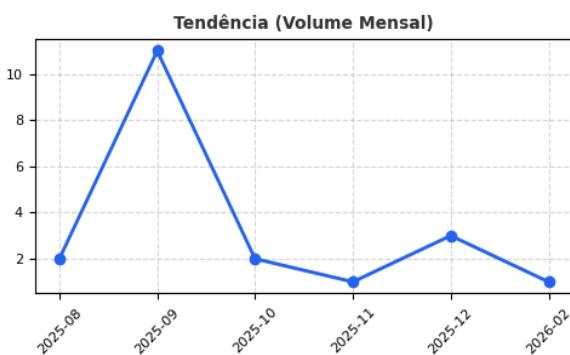
Volume: 20

Relatório Analítico de Faturamento Logístico

Diagnóstico: Usuários precisam de um relatório analítico que consolide informações de faturamento e logística para validação de cobranças, reconciliação com o Protheus e tomada de decisão. Sem esse relatório, há retrabalho, atrasos no faturamento e inconsistências entre notas, cargas e itens de serviço.

■ **Raciocínio da IA:** A amostra demonstra um padrão dominante de solicitações para geração/integração de Relatórios Analíticos relacionados a Faturamento e Logística no sistema SARA. Termos recorrentes como 'relatório', 'faturamento', 'logística' indicam que o conteúdo central é o fornecimento de relatórios analíticos com informações financeiras e operacionais (Protheus, NFS/RPS, datas, pesos, CNTR, etc.). Mesmo com variações de conteúdo, o tema principal é a disponibilização de um relatório analítico de faturamento/logística.

Palavras-Chave (Evidências): relatório, sara, sub, área, logistica, informações, relatorio, incluir, wilson, faturamento



■ Maior Sub-área Ofensora: **LOGISTICA** (19 chamados)

Top Solicitantes	Qtd
Katianne Jesus Rodrigues de Franca Cortez	5
Juscelyo Rangell Assis Paula	4
Renato Pereira de Moraes Neto	4
Marcia Viviane do Nascimento Silva Guedes	2
Wilson Pereira dos Santos	2

Top Serviços	Qtd
DESENVOLVIMENTO	6
MELHORIAS	5
TRATATIVA INTERNA	4
CADASTRO	2
ALTERAÇÃO DE VIEW	1

Exemplos de Chamados (Amostra Real):

SISTEMA: SARA | SERVIÇO: MELHORIAS | SUB-ÁREA: LOGISTICA | TÍTULO: INCLUIR RELATORIO COM PESO DE ENTRADA E SAÍDA DOS VEICULOS. DESCRIÇÃO DETALHADA: Boa tarde! Por favor incluir no relatório de saída de mercadoria o peso de entrada e saída dos veículos.

SISTEMA: SARA | SERVIÇO: TRATATIVA INTERNA | SUB-ÁREA: LOGISTICA | TÍTULO: Relatório Sara. DESCRIÇÃO DETALHADA: Boa tarde! Preciso do relatório que tenha a informação abaixo. * Nota Fiscal do Protheus * RPS do Protheus * Quantidade de cntr * CNTR Cheio ou desovado * Data efetiva do último carregamento Por favor incluir as informações no relatório a...

SISTEMA: SARA | SERVIÇO: DESENVOLVIMENTO | SUB-ÁREA: LOGISTICA | TÍTULO: RELATORIO DE OS PENDENTES - TOTVS RA. DESCRIÇÃO DETALHADA: Boa tarde, prezados! Favor verificar a possibilidade de criação de um relatorio de OS pendentes, que contenham as informações abaixo, para melhor visibilidades das operações a serem executadas. OS - TIPO DE SERVIÇO/ OP...

SISTEMA: SARA | SERVIÇO: MELHORIAS | SUB-ÁREA: LOGISTICA | TÍTULO: Relatório de Faturamento. DESCRIÇÃO DETALHADA: Boa tarde! Por favor incluir no relatório de faturamento, as seguintes seguintes informações. Nome do Relatório: Faturamento Analítico Informações a incluir: NFS Protheus / RPS Protheus / Data de Emissão Protheus. CAMINHO: Módulo > Mód ...

SISTEMA: SARA | SERVIÇO: DESENVOLVIMENTO | SUB-ÁREA: LOGISTICA | TÍTULO: Relatório de ajuste de demonstrativo - Conferência de Faturamento. DESCRIÇÃO DETALHADA: Boa tarde! Ao realizarmos o faturamento, às vezes é necessário o ajuste na cobrança de alguns serviços (inclusão e exclusão de serviços e ajustes de valores). Precisamos de uma relatório qu...

Cluster #3

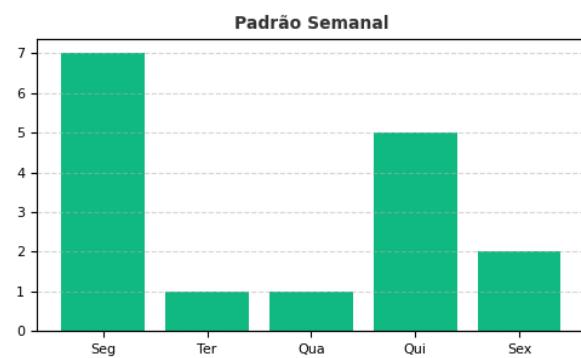
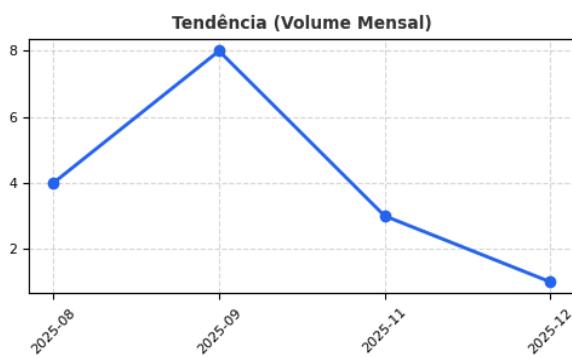
Volume: 16

Melhoria no Recebimento de Container Totvs RA

Diagnóstico: Impacto funcional: usuários relatam necessidade de visibilidade de informações da unidade e do container no coletor. A melhoria busca incluir dados como Importador, Lote, BL, tipo de container e temperatura no coletor, permitir baixa pelo conferente e automatizar serviços padrão (movimentação de container, conferente), reduzindo retrabalho, uso de papel e tempo de processamento no recebimento de container.

■ **Raciocínio da IA:** Dominante: *melhorias no recebimento de container com foco em coletor e visibilidade de informações. Termos recorrentes como container, coletor, inclusão, logística e tratativa interna indicam que o cluster demanda melhorias operacionais para registro de dados (importador, lote, BL, tipo de container, temperatura) e automação de serviços no processo de recebimento.*

Palavras-Chave (Evidências): container, sara, sub, área, logistica, inclusão, coletor, prezados, tratativa, segue



■ Maior Sub-área Ofensora: LOGISTICA (16 chamados)

Top Solicitantes	Qtd
Wemelly Barros de Souza	11
Juscelyo Rangell Assis Paula	2
Marcela Maria de Oliveira	1
Renato Pereira de Moraes Neto	1
Simone Campelo de Sousa	1

Top Serviços	Qtd
TRATATIVA INTERNA	9
MELHORIAS	4
INTEGRAÇÕES	1
PROCESSAMENTO MANUAL DE ARQUIVOS	1
ESCLARECIMENTO DE DUVIDAS	1

Exemplos de Chamados (Amostra Real):

SISTEMA: SARA | SERVIÇO: TRATATIVA INTERNA | SUB-ÁREA: LOGISTICA | TÍTULO: MELHORIA NO PROCESSO DE RECEBIMENTO DE CONTAINER - TOTVS RA. DESCRIÇÃO DETALHADA: Boa tarde, prezados! Segue alguns pontos para analise de possíveis melhorias no processo de recebimento de container (DTC/ DTA). 01 - Inclusão da Informação do Importador e Lote na tela do cole...

SISTEMA: SARA | SERVIÇO: TRATATIVA INTERNA | SUB-ÁREA: LOGISTICA | TÍTULO: MELHORIA NO PROCESSO DE RECEBIMENTO DE CONTAINER - TOTVS RA. DESCRIÇÃO DETALHADA: Bom dia, prezados! Segue tema para analise de possíveis melhorias no processo de recebimento de container (DTC/ DTA). • Inclusão da Informação do Importador e Lote na tela do coletor, atualment...

SISTEMA: SARA | SERVIÇO: MELHORIAS | SUB-ÁREA: LOGISTICA | TÍTULO: SERVIÇO DE DESCARGA - MIC DTA - TOTVS RA. DESCRIÇÃO DETALHADA: Boa tarde, prezados! Poderia verificar a possibilidade de inclusão de recebimento de MIC DTA através dos coletores (possibilitando a baixa pelo conferente). Pois atualmente só conseguimos realizar através do computador. ...

SISTEMA: SARA | SERVIÇO: TRATATIVA INTERNA | SUB-ÁREA: LOGISTICA | TÍTULO: LANÇAMENNO DE SERVIÇOS - RECEBIMENTO DE CONTAINER - TOTVS RA. DESCRIÇÃO DETALHADA: Bom dia, prezados! Segue tema para analise de possíveis melhorias no processo de recebimento de container (DTC/ DTA). • Automatização dos serviços que são padrão no recebimento do container, co...

SISTEMA: SARA | SERVIÇO: PROCESSAMENTO MANUAL DE ARQUIVOS | SUB-ÁREA: LOGISTICA | TÍTULO: INCLUSÃO DE INFORMAÇÕES NO COLETOR - TOTVS RA. DESCRIÇÃO DETALHADA: Bom dia, prezados! Atualmente ao pesquisar o container na tela do coletor não temos a visibilidade de informações consideradas importantes relacionadas a unidade. Dessa forma, favor verificar p...

Cluster #4

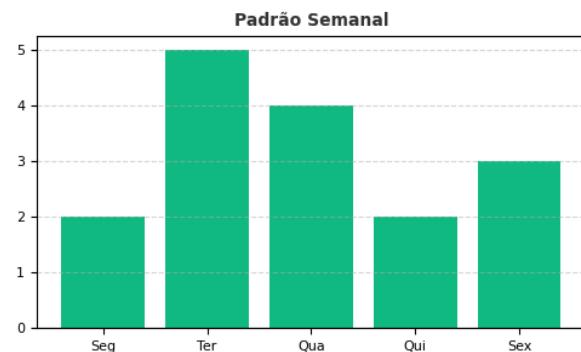
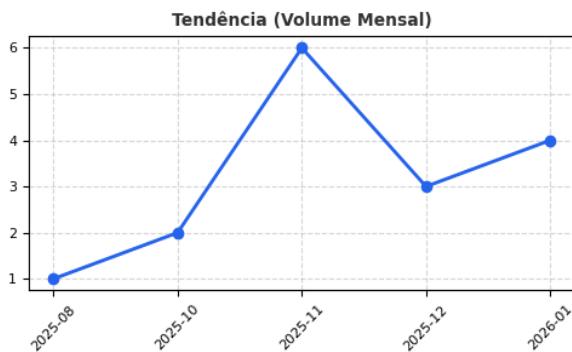
Volume: 16

Ajuste de Etiquetas no TOTVS RA

Diagnóstico: Impacto funcional: operações de recebimento, armazenagem e desova não podem avançar corretamente devido a falhas no ajuste de status das etiquetas e na aplicação de estornos. Isso resulta em etiquetas com status incorreto, saldo divergente e necessidade repetida de intervenção de TI para correções manuais e reprocessamento de lotes/OS.

■ **Raciocínio da IA:** Resumo: o cluster é dominado por falhas no ajuste de status de etiquetas e no estorno no módulo logístico SARA/TOTVS RA. Termos recorrentes incluem etiquetas, status, lote, TOTVS e estorno, indicando que o impacto principal é nas operações de recebimento/desova e nas divergências de saldo.

Palavras-Chave (Evidências): etiquetas, lote, status, sara, sub, área, logistica, prezados, etiqueta, totvs



■ Maior Sub-área Ofensora: **LOGISTICA** (16 chamados)

Top Solicitantes	Qtd
Wemelly Barros de Souza	13
Evelly Fernandes da Silva	3

Top Serviços	Qtd
ERRO SISTÊMICO	7
PROCESSAMENTO MANUAL DE ARQUIVOS	6
ESCLARECIMENTO DE DUVIDAS	1
ESTORNO	1
ANALISE DE CASOS	1

Exemplos de Chamados (Amostra Real):

SISTEMA: SARA | SERVIÇO: PROCESSAMENTO MANUAL DE ARQUIVOS | SUB-ÁREA: LOGISTICA | TÍTULO: STATUS DE ETIQUETAS (GERAL) - TOTVS RA . DESCRIÇÃO DETALHADA: Boa tarde, prezados! As etiquetas de recebimento foram geradas com o saldo zerado, tentamos realizar o estorno para que o status voltasse para "impressa", mas o sistema não permitia realizar essa aç...

SISTEMA: SARA | SERVIÇO: ERRO SISTÊMICO | SUB-ÁREA: LOGISTICA | TÍTULO: GERAÇÃO DE ETIQUETAS - TOTVS RA. DESCRIÇÃO DETALHADA: Bom dia, prezados! Favor nos auxiliar referente ao processo de armazenagem da OS 66299 (desova). Precisamos ajustar o saldo em sistema, tentamos estornar todas as etiquetas, mas o sistema não está permitindo o estorno da últ...

SISTEMA: SARA | SERVIÇO: PROCESSAMENTO MANUAL DE ARQUIVOS | SUB-ÁREA: LOGISTICA | TÍTULO: DESUNITIZAÇÃO - STATUS DE ETIQUETAS - TOTVS RA. DESCRIÇÃO DETALHADA: Boa tarde, prezados! As etiquetas geradas do processo constam como "armazenadas", os 10 volumes que constavam como recebido estornamos mas a etiqueta permaneceu como o mesmo status. Favor re...

SISTEMA: SARA | SERVIÇO: ERRO SISTÊMICO | SUB-ÁREA: LOGISTICA | TÍTULO: AJUSTE DO STATUS DA ETIQUETA E SALDO ATUAL - TOTVS RA . DESCRIÇÃO DETALHADA: Bom dia, prezados! Os volumes do lote foram armazenados, mas o status das etiquetas permaneceu como "impressa". Para conseguirmos realizar o carregamento, seguimos com a liberação sem a bipagem das et...

SISTEMA: SARA | SERVIÇO: PROCESSAMENTO MANUAL DE ARQUIVOS | SUB-ÁREA: LOGISTICA | TÍTULO: STATUS DE ETIQUETA - TOTVS RA. DESCRIÇÃO DETALHADA: Bom dia, prezados! Para registro... Durante o processo do carregamento realizamos o estorno de uma etiqueta parcial, mas ao bipar novamente não possuía mais saldo, pois o status da etiqueta permaneceu como ca...

Cluster #5

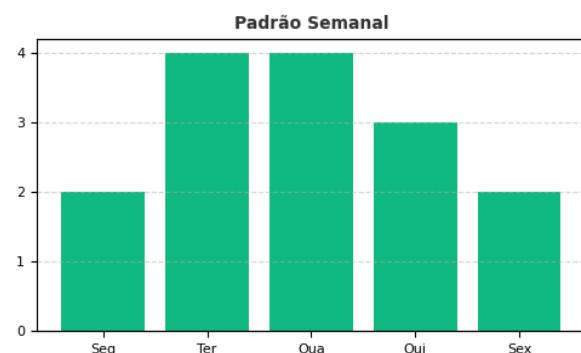
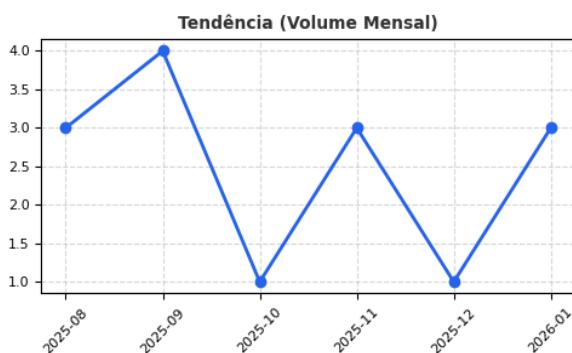
Volume: 15

Liberação de Acesso TOTVS RA no Coletor

Diagnóstico: Usuários da área de logística relatam necessidade de liberar ou ajustar acessos ao TOTVS RA (coletor e ambiente de homologação) para cadastros de usuários e testes. A falta de acesso impede login, operação do coletor e validação de processos, impactando operações logísticas e a realização de homologações.

■ **Raciocínio da IA:** Análise rápida: maioria das solicitações centra liberação/ajuste de acesso no TOTVS RA via SARA para a área de logística, com foco em cadastro de usuário, coletor e ambiente de homologação. Termos recorrentes (usuário, acesso, TOTVS, homologação, coletor) confirmam o padrão dominante.

Palavras-Chave (Evidências): sara, usuário, sub, área, logistica, coletor, acesso, totvs, homologação, favor



■ Maior Sub-área Ofensora: **LOGISTICA** (15 chamados)

Top Solicitantes	Qtd
Wemelly Barros de Souza	5
Wilson Pereira dos Santos	3
Marcia Viviane do Nascimento Silva Guedes	2
Alexandre de Almeida	1
Evelly Fernandes da Silva	1

Top Serviços	Qtd
CADASTRO DE USUÁRIO	5
HOMOLOGAÇÃO	5
TRATATIVA INTERNA	2
CADASTRO	2
PROCESSAMENTO MANUAL DE ARQUIVOS	1

Exemplos de Chamados (Amostra Real):

SISTEMA: SARA | SERVIÇO: CADASTRO DE USUÁRIO | SUB-ÁREA: LOGISTICA | TÍTULO: LIBERAÇÃO NO COLETOR - TOTVS RA.
Descrição Detalhada: Bom dia, prezados! Favor realizar liberação de acesso no coletor. Atualmente não consigo "assumir" atividades no aparelho. Segue em anexo tela do coletor referente a solicitação. RG: 10.825.608

SISTEMA: SARA | SERVIÇO: TRATATIVA INTERNA | SUB-ÁREA: LOGISTICA | TÍTULO: LIBERAÇÃO NO COLETOR (TOTVS RA).
Descrição Detalhada: Bom dia, prezados! Favor realizar ajuste de acesso no coletor para o login da colaborador abaixo, atualmente ela não está conseguindo "assumir" atividades no aparelho. Segue em anexo, tela do coletor referente a solicitaç...

SISTEMA: SARA | SERVIÇO: TRATATIVA INTERNA | SUB-ÁREA: LOGISTICA | TÍTULO: LIBERAÇÃO NO COLETOR. DESCRIÇÃO DETALHADA: Bom dia, prezados! Favor realizar ajuste de acesso no coletor para o login da colaborada abaixo, atualmente ela não está conseguindo "assumir" atividades no aparelho. Segue em anexo, tela do coletor referente a solicitação. Nome: An...

SISTEMA: SARA | SERVIÇO: CADASTRO DE USUÁRIO | SUB-ÁREA: LOGISTICA | TÍTULO: LIBERAR ACESSO A BALANÇA MANUAL - TOTVS RA . DESCRIÇÃO DETALHADA: Boa tarde, prezados! Favor liberar acesso na pesagem remota, a opção de "manual", é necessário para baixa de serviços operacionais. Segue imagem em anexo. NOME: FLAVIO JOSE MENDES RG: 7318642

SISTEMA: SARA | SERVIÇO: HOMOLOGAÇÃO | SUB-ÁREA: LOGISTICA | TÍTULO: ACESSO AO AMBIENTE DE HOMOLOGAÇÃO - TOTVS RA. DESCRIÇÃO DETALHADA: Boa tarde, prezados! Favor liberar acesso ao ambiente de homologação, do TOTVS RA. Será necessário para realização de testes de processos internos, junto ao TI e aduaneiro. Nome; Wemelly Barros de Souza CPF: 133108...

Radar de Outros Grupos (Top 6-10)

Rank	Grupo / Descrição	Vol
6	Erro ao Baixar OS TOTVS RA Usuários relatam falha ao concluir a baixa da OS de carregamento no TOTVS RA, recebendo a mensagem 'erro ao calcular o período'. O problema bloqueia a liberação de veículos e atrasa operações de entreposto, impactando o fluxo logístico de saída/entrada e o fechamento de ordens de serviço.	11
7	Erro Sistêmico no API Recintos SARA Impacto funcional: usuários não conseguem acessar módulos logísticos do SARA devido a falhas de integração com o API Recintos e erros de autenticação. A indisponibilidade afeta recebimento, pesagem, portaria e demais operações, gerando lentidão e interrupções no fluxo de trabalho.	9
8	Erro Sistêmico na Geração de Lotes de Containers Impacto: Usuários da área logística não conseguem gerar os Lotes e as OSs associados aos containers, atrasando entrada, descarga, expedição e conferência de estoque. Vários chamados relatam Lote não gerado, OS de descarga não criada, cadastros de containers com falha e duplicidade de registros, gerando retrabalho e atrasos na entrega.	8
9	Erro no Processamento Manual de Arquivos Logística Impacto funcional: usuários enfrentam falhas durante o processamento de arquivos na área de logística, impedindo o fechamento de ordens (OS), geração de planilhas/relatórios e liberação de saldos de D.I/D.A. O problema abrange divergência de quantidades, etiquetas com erro, e mensagens de erro ao executar operações, afetando expedição, conferência e envio de DTA/etiquetas.	7
10	Fechamento de Lote no TOTVS RA Usuários da área de logística não conseguem realizar o fechamento de lotes nem registrar datas/hora retroativas no TOTVS RA via SARA. Isso impede a finalização de ordens de serviço, a baixa de movimentações e a reconciliação de itens, resultando em atrasos na conferência de cargas, liberação de containers e fechamento de processos de estoque.	7