

Análise de Clusters: NEW TRACKING

Gerado em: 05/02/2026

Total Chamados	Grupos	Ruído
166	18	10.8%

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.

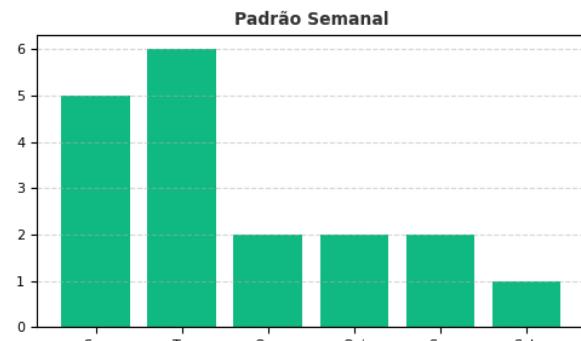
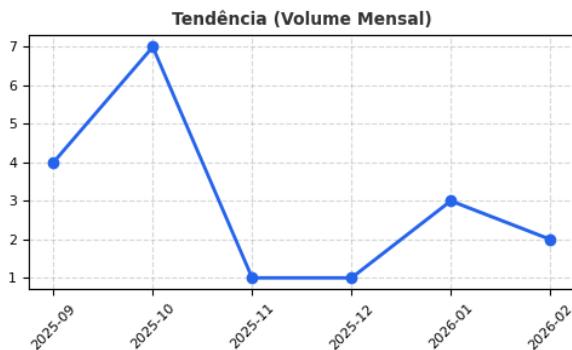
Cluster #1

Volume: 18

Outros / Dispersos

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

Palavras-Chave (Evidências): tracking, new, não, sub, área, inovação, erro, sistêmico, abertura, registro



■ Maior Sub-área Ofensora: INOVAÇÃO (18 chamados)

Top Solicitantes	Qtd
Tulio Candido de Oliveira	6
Camila Sá de Oliveira	2
Amanda Freitas Costa Segala	2
Rebeca Braga Faria	2
Vitor Hugo Rodrigues Souza	1

Top Serviços	Qtd
ERRO SISTÊMICO	9
MELHORIAS	3
ERRO OPERACIONAL	2
ANALISE DE CASO	2
ANALISE DE CASOS	1

Exemplos de Chamados (Amostra Real):

[120587] Problema API - Abertura de Ocorrências

Foi identificado um erro na API de abertura de ocorrências no New Tracking. ao analisar a tabela de ocorrências foram identificado as ocorrências geradas pela uMuv.me, porém não aparece no front. Preciso que seja corrigido. Att.

[121048] ATUALIZAÇÃO DE CODIGOS VIA EDI PARCEIRO

HISTÓRICO DAS NFS NO NT ESTÁ FICANDO COM MUITAS INFORMAÇÕES POIS ESTÁ SUBINDO CODIGOS DIFERENTES DOS USADOS PELOS ANALISTAS E TOMADORES ESTÃO QUESTIONANDO, FAVOR NOS APOIAR CAMILA

[122000] SUBIDA DE COMPROVANTES VIA EDI

SÉRGIO, TEMOS DOIS PARCEIROS (BHT E ALLI) QUE ALEGAM QUE ESTÃO SUBINDO COMPROVANTES VIA EDI, PORÉM, NO NT NÃO SOBE PRA NÓS, TE ENVIEI UM E-MAIL FORMALIZANDO.

[122652] 296987 NÃO SOBE PARA O NEW TRACKING

A NF 296987 NÃO SOBE PARA O NEW TRACKING

[122803] AUTOMATIZAÇÃO DE UPLOAD DE COMPROVANTES SSW X NT

OTIMIZAR A SUBIDA DE COMPROVANTES NO NT, UTILIZANDO O LINK DE COMPROVANTES DO SSW.

Cluster #2

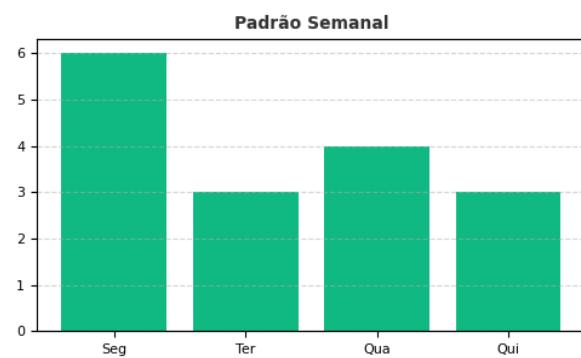
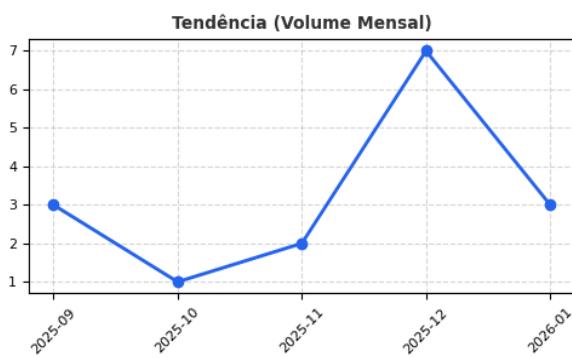
Volume: 16

Erro Sistêmico No New Tracking: E-mails Duplicados

Diagnóstico: Usuários relatam envio duplicado de notificações por e-mail para clientes BIC, congestionando caixas de entrada. Também há falhas na exibição de ocorrências/incidentes (e-mails ausentes) ao abrir registros, dificultando a confirmação de problemas e a comunicação com parceiros, o que pode atrasar a resolução de entregas.

■ **Raciocínio da IA:** Análise: os registros predominam de ERRO SISTÊMICO no NEW TRACKING com foco em notificações por e-mail. Termos recorrentes (tracking, mail, erro, inovação, bic) indicam falhas de envio/recepção de e-mails de incidentes e ocorrências, incluindo duplicação de mensagens e ausências de notificações para clientes BIC, sugerindo um problema sistêmico de notificações.

Palavras-Chave (Evidências): tracking, new, mail, erro, sub, área, inovação, bic, sistêmico, não



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

Top Solicitantes	Qtd
Tulio Candido de Oliveira	8
Mércia Silva Ciqueira	2
Celia Regina Pereira da Silva	2
Hiago Pereira Silva	1
Laura Almeida Silva	1

Top Serviços	Qtd
ERRO SISTÊMICO	12
ANALISE DE CASOS	2
INTEGRAÇÕES	1
ANALISE DE CASO	1

Exemplos de Chamados (Amostra Real):

[120058] NOTAS FISCAIS COM CALCULOS DOS PRAZOS INCORRETOS

FAVOR VERIFICAR AS NOTAS QUE SUBIRAM PARA O NEW TRACKING SEM A PREVISÃO CALCULADA, ESTÁ COM A MESMA DATA DA EXPEDIÇÃO

[122196] E-MAIL DE REGISTRO DE PROBLEMA NA ENTREGA E DE INCIDENTES NÃO ESTÃO SENDO ENVIADOS PARA BIC

E-MAIL DE OCORRÊNCIAS DE REGISTRO DE PROBLEMA NA ENTREGA E DE INCIDENTES NÃO ESTÃO SENDO ENVIADOS PARA BIC

[122621] EMAILS CLIENTE BIC NÃO APARECEM PARA O MEU USUARIO

OS EMAILS DO CLIENTE BIC NAO ESTAO APARECENDO NO MEU NT QUANDO VOU ABRIR UM INCIDENTE - FOTO ANEXA JA ATUALIZEI O SITE, SAI, REINICIEI A MAQUINA E AINDA NÃO APARECE

[122915] AO ENVIAR AS AGENDAS ESTAMOS RECEBENDO UM E-MAIL DE RETORNO AUTOMÁTICO GERANDO DEMANDA DESNECESSÁRIAS

AO ENVIAR AS AGENDAS ESTAMOS RECEBENDO UM E-MAIL DE RETORNO AUTOMÁTICO GERANDO DEMANDA DESNECESSÁRIAS

[126501] CALCULO DE LEAD TIME ESTÁ INCORRETO EM ALGUMAS NOTAS NO NEW TRACKING, SEGUE ANEXO A AMOSTRAGEM (TOMADOR BIC)

CALCULO DE LEAD TIME ESTÁ INCORRETO EM ALGUMAS NOTAS NO NEW TRACKING, SEGUE ANEXO A AMOSTRAGEM (TOMADOR BIC)

Cluster #3

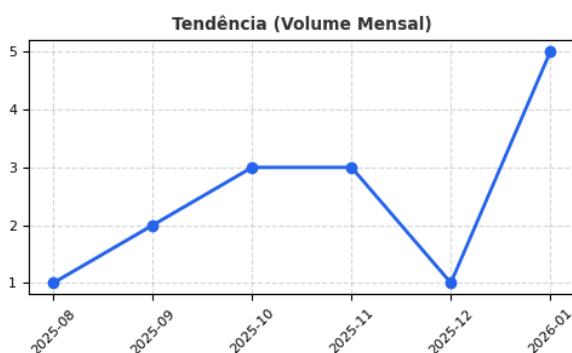
Volume: 15

Notas Fiscais Não Aparecem No New Tracking

Diagnóstico: Usuários não conseguem ver notas fiscais no New Tracking, prejudicando a conferência de faturamento, gerando divergências entre NF e NT e aumentando o backlog de pendências no backoffice.

■ **Raciocínio da IA:** Termos recorrentes apontam *Notas Fiscais* e o sistema *New Tracking* como eixo do problema, com ênfase em *ERRO SISTÊMICO* na área de *INOVAÇÃO*. As amostras descrevem *NF* não aparecendo/constando no *NT*, divergências e necessidade de conferência manual, o que indica falha de exibição/integração que impacta faturamento e o backlog no backoffice.

Palavras-Chave (Evidências): new, tracking, notas, sub, área, inovação, não, erro, nota, fiscais



■ Maior Sub-área Ofensora: INOVAÇÃO (15 chamados)

Top Solicitantes	Qtd
Tulio Candido de Oliveira	5
Victor Machado Martins	3
Laura Almeida Silva	2
Celia Regina Pereira da Silva	2
Hiago Pereira Silva	1

Top Serviços	Qtd
ANALISE DE CASOS	6
ERRO SISTÊMICO	5
ERRO OPERACIONAL	2
ANALISE DE CASO	2

Exemplos de Chamados (Amostra Real):

[117891] ERRO ATUALIZAÇÃO

ESTAMOS ATUALIZANDO A NOTA 21230 (BIC) E NÃO CONSTA HISTÓRICO DA ATUALIZAÇÃO. JÁ FIZEMOS VÁRIAS TENTATIVAS E NADA RESOLVE

[120296] Nome dos tomadores estão subindo divergentes no new tracking

Nome dos tomadores estão subindo divergentes no new tracking Segue anexo evidencia

[122019] CHAMADO PARA FORÇAR O JOB DE SUBIR AS NOTAS FISCAIS NO NEW TRACKING

CHAMADO PARA FORÇAR O JOB DE SUBIR AS NOTAS FISCAIS NO NEW TRACKING

[124593] A NF 40141 da Tecmar, não está aparecendo no NT, ela estava na aba NOTAS ENTREGUES, estornada no início da semana, e agora apareceu do NT

A NF 40141 da Tecmar, não está aparecendo no NT, ela estava na aba NOTAS ENTREGUES, estornada no início da semana, e agora apareceu do NT

[125542] NOTAS FATURADAS FORA DO NT

Estes ctes estão faturados e não estão no nt, parceiros estão com a mercadoria.

Cluster #4

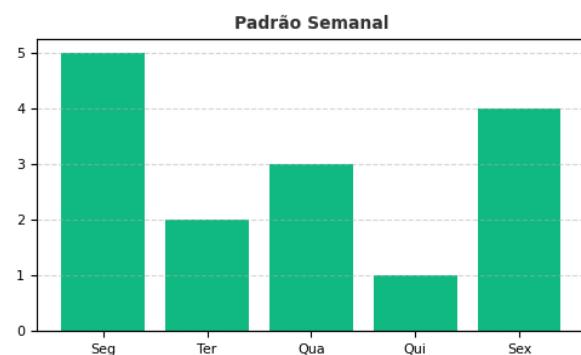
Volume: 15

Nota Fiscal Não Consta No New Tracking Triumph

Diagnóstico: Impacto funcional: usuários não conseguem visualizar as Notas Fiscais da Triumph no módulo New Tracking, dificultando o rastreio de viagens e o fechamento de faturamento. Notas que já constam em viagem no ERP não aparecem no New Tracking, gerando discrepâncias de visibilidade, retrabalho e atrasos no faturamento.

■ **Raciocínio da IA:** Termos recorrentes: 'new', 'tracking', 'consta', 'erro' e 'verificar' indicam falha de integração entre o New Tracking e o ERP Triumph. A amostra é majoritariamente classificada como ERRO SISTÊMICO, com alguns casos de ERRO OPERACIONAL, confirmando o padrão: notas não aparecem no New Tracking embora já constem/estejam em viagem no ERP.

Palavras-Chave (Evidências): new, tracking, não, consta, triumph, sub, área, inovação, erro, verificar



■ Maior Sub-área Ofensora: INOVAÇÃO (15 chamados)

Top Solicitantes	Qtd
Beatriz Santana Santos Ribeiro	13
Victor Machado Martins	1
Camila Sá de Oliveira	1

Top Serviços	Qtd
ERRO SISTÊMICO	11
ERRO OPERACIONAL	2
MELHORIAS	1
ANALISE DE CASO	1

Exemplos de Chamados (Amostra Real):

[122959] NF NÃO CONSTA NO NEW TRACKING

Boa tarde! favor verificar a nf 104535 - 1 (Triumph) CT-e 0104 - 000042724, faturamento sinalizou que já realizou viagem, porém não consta no NEW TRACKING. Favor verificar.

[125419] NF NÃO APARECE NO NEW TRACKING

bom dia! favor verificar as notas abaixo, de acordo com o faturamento já consta viagem no protheus porém não aparece no NEW TRACKING Cliente TRIUMPH NF - SERIE 7 17375 17376 17370 17380 17377 17379 17373 17372

[125527] NF NÃO CONSTA NO NEW TRACKING

Bom dia! Gentileza verificar a NF 96343 - 1 (TRIUMPH) NÃO APARECE NO SISTEMA NEW TRACKING

[126297] NF NÃO CONSTA NO NEW TRACKING

BOM DIA, SERGIO. GENTILEZA VERIFICAR AS NOTAS ABAIXO DA TRIUMPH, NÃO APARECE NO NEW TRACKING Serie de todas notas "1" 107218 107196 107200 107129 107130 107134 107191 107192 107193 107194 107195 107197 107131 107132 107136 107133 107135 107215 107216 107217 107221 107227 107222 107226 107223 107225 ...

[127407] NF NÃO CONSTA NO NEW TRACKING

FAVOR VERIFICAR AS NOTAS ABAIXO NÃO CONSTA NO NEW TRACKING - CLIENTE TRIUMPH NF SERIE 103787 1 103788 1 103789
1 103803 1 104293 1 104294 1 104295 1 104296 1 104297 1 104298 1 104299 1

Cluster #5

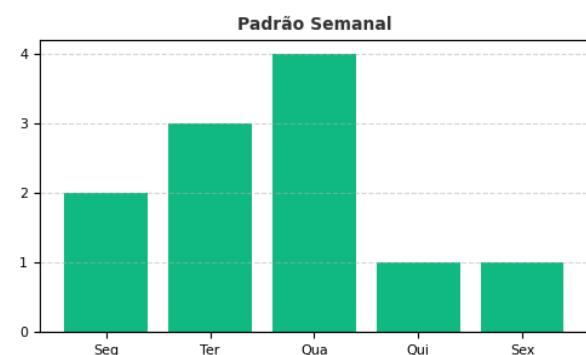
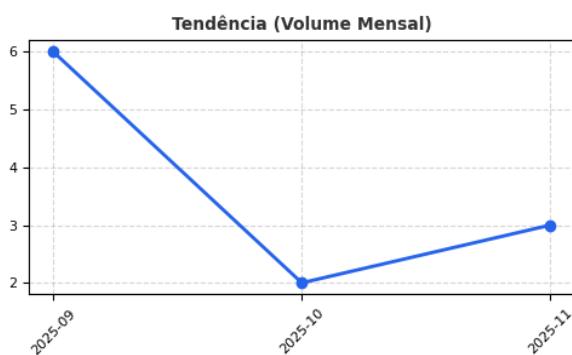
Volume: 11

Integração NF Com New Tracking

Diagnóstico: Usuários reportam que notas fiscais (NFS) não aparecem ou não ficam disponíveis via New Tracking, dificultando a conferência de recebimento e o faturamento. Impacta o controle de inventário, prazos de validação e o fechamento financeiro, gerando atrasos e retrabalho para equipes de operações e cadastros.

■ **Raciocínio da IA:** Termos recorrentes apontam foco principal em Integração NF com New Tracking; as amostras repetem NF não consta disponível via NT, sugerindo um padrão dominante de falha de integração entre NF e NT.

Palavras-Chave (Evidências): new, tracking, qual, nfs, analise, não, casos, sub, área, inovação



■ Maior Sub-área Ofensora: INOVAÇÃO (11 chamados)

Top Solicitantes	Qtd
Mirielle Santos de Oliveira	8
Rebeca Braga Faria	1
Laihara Araújo Ferreira Castro	1
Vitor Hugo Rodrigues Souza	1

Top Serviços	Qtd
ANALISE DE CASOS	11

Exemplos de Chamados (Amostra Real):

[121034] INTEGRAÇÃO NF 2764 PIONEER X NEW TRACKING

Gentileza, validar por qual motivo NF 2764 não consta disponível via NT. Motivo: NF está consolidada juntamente com 2765, no entanto, não consta em NFS em transito. Segue anexo, evidencia de viagem a qual possui NF inclusa. Aguardo seu breve retorno, obrigada!

[121219] INTEGRAÇÃO NF 2970 PIONEER X NEW TRACKING

Gentileza, validar por qual motivo NF 2970 não consta disponível via NT. Segue anexo, evidencia de viagem a qual possui NF inclusa. Aguardo seu breve retorno, obrigada!

[122173] INTEGRAÇÃO NF 250091/ 250093 COPAG X NEW TRACKING

Gentileza, validar por qual motivo NFS 250091/ 250093 não consta disponível via NT. Segue anexo, evidencia de viagem a qual possui NF inclusa. Aguardo seu breve retorno, obrigada!

[122716] INTEGRAÇÃO NF 26207 / 26208 COPAG X VIAGEM PROTHEUS

Gentileza, validar por qual motivo NFS 26207 / 26208 não consta disponível via NT. Segue anexo, evidencia de viagem a qual possui NFS inclusa. Aguardo seu breve retorno, obrigada!

[122717] INTEGRAÇÃO NF 84111 PIONEER X NEW TRACKING

Gentileza, validar por qual motivo NFS 84111 não consta disponível via NT. Segue anexo, evidencia de viagem a qual possui NFS inclusa. Aguardo seu breve retorno, obrigada!

Radar de Outros Grupos (Top 6-10)

Rank	Grupo / Descrição	Vol
6	Melhorias na Tela de Notas em Trânsito Impacto: analistas CRM/Tracking não possuem visão clara das notas em trânsito que requerem atualização com códigos OTIF (89, 90 e 91). Isso impede o rastreamento efetivo de ocorrências e pode atrasar tratativas e fechamento de notas, impactando prazos e compliance.	11
7	Notas Fiscais Não Subiram no New Tracking Impacto: Usuários não conseguem subir ou visualizar NF/CT-e no módulo New Tracking, comprometendo a rastreabilidade de entregas, validação fiscal e fechamento contábil.	10
8	OCR Não Lê Comprovantes no New Tracking Impacto funcional: usuários não conseguem validar comprovantes de NF via OCR no New Tracking; comprovantes aparecem como não legíveis ou NOK no BI, exigindo reenvio/retentativa de upload, gerando retrabalho, atrasos no processamento de casos de inovação e inconsistência de dados.	9
9	Erro Sistêmico no New Tracking Impacto funcional: usuários enfrentam lentidão, atualizações de status não sincronizam e dados não aparecem (Daily/KPIs) no New Tracking. Em várias amostras, há tela branca ou abas de funcionalidades não carregando, dificultando a visualização de notas em trânsito, KPIs e níveis de serviço, comprometendo decisões operacionais e fluxos de trabalho.	9
10	Erro Sistêmico: Geração de Senha no New Tracking Usuários não conseguem gerar ou visualizar senhas no New Tracking, bloqueando notas, reentregas e custos, causando atrasos na entrega.	8