

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.

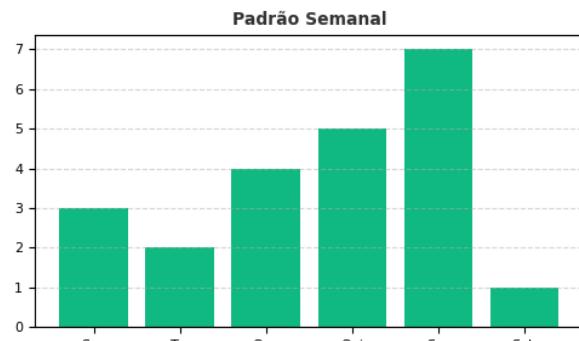
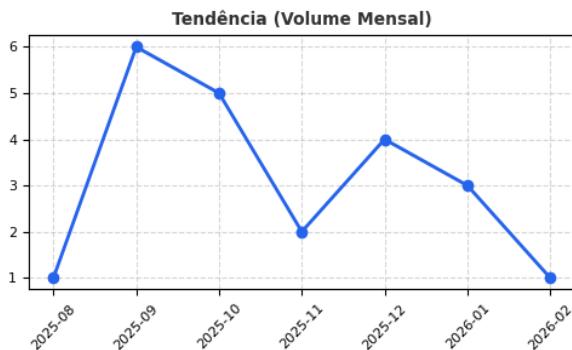
Cluster #1

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):

[119378] SALDO SISTEMICO APOS SAÍDA DA CARGA - TOTVS RA

Bom dia, prezados! Notamos que o lote abaixo ainda possui saldo sistêmico mesmo após a saída da carga. Se trata de um processo entrepostado, mas que não houve desova, os 04 containers saíram cheios. Foram 04 OS de carregamento, conforme imagem anexada, mas apenas 03 delas mostra o s...

[120956] ERRO AO TENTAR ACESSAR OS COLETORES

Boa tarde, prezados! Os coletores do PSS estão apresentando erro ao tentar acesso ao SARA, conforme imagens em anexo. Favor verificar, para darmos continuidade atividades operacionais. O sistema está funcionando normalmente pelos computadores.

[121129] FINALIZAÇÃO DE OS DE VEICULO BI-TREM

BOM DIA! SOLICITO AJUDA NA FINALIZAÇÃO DA OS 62645, O SISTEMA SO ESTÁ PERMITINDO A BAIXA DE UMA DAS UNIDADES, A UNIDADE ABAIXO NÃO MOSTRA O ESTOQUE, POIS O SISTEMA NÃO ESTÁ FINALIZANDO. LOTE:202500004679
CONTAINER:MSDU4754204

[121601] LOCALIZAÇÃO BLOQUEADA - OS DE CARREGAMENTO - TOTVS RA

Bom dia, prezados! Para registro e análise da situação, Durante o processo de coleta das etiquetas para carregamento (via coletor), ocorreu um bloqueio de localização, conforme imagem anexada. Consequentemente não conseguimos seguir com a bipagem das demais etiquetas para a b...

[121746] AJUSTE DE SALDO SISTEMICO - TOTVS RA

Boa tarde, prezados! Solicitamos auxilio para ajuste de saldo sistêmico. Na opção de estoque atual consta quantidade negativa e volumes multiplicados. Já na opção de informações de saída consta o saldo correto coletada, conforme arquivo anexado. Lote: 20250004797 Item 08

Cluster #2

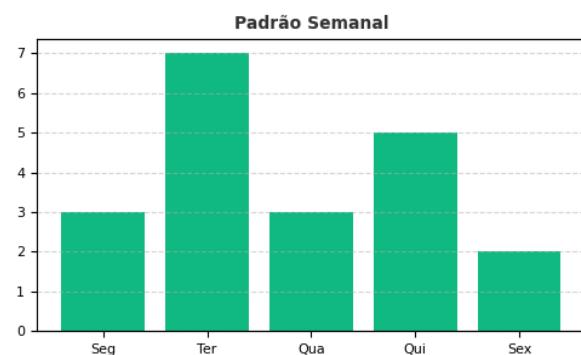
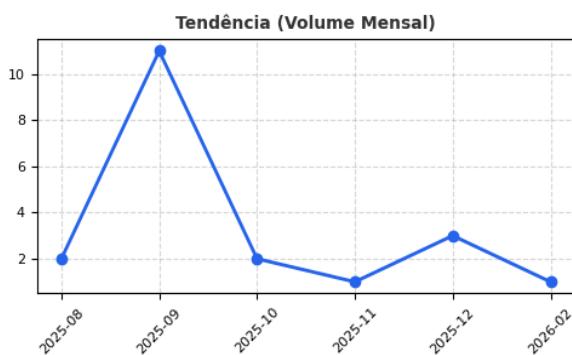
Volume: 20

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):

[119040] Relatorio de Lote x CNTR

Wilson, boa tarde! Conforme falamos via teams, preciso de uma relatorio para atender a demanda da Leggio abaixo: Você tem algum relatório no Sara que dê uma lista do histórico de todos lotes e contêineres associados a eles? O objetivo é entender qual o perfil de cliente do PS Ipojuca. Mapeando um indicad...

[120590] INCLUIR RELATORIO COM PESO DE ENTRADA E SAÍDA DOS VEICULOS

Boa tarde! Por favor incluir no relatório de saída de mercadoria o peso de entrada e saída dos veículos.

[120733] Relatório de clientes bloqueados

Bom dia, Solicto, por gentileza, o relatório contendo todos os clientes bloqueados. Em anexo, encaminho o passo a passo referente à inclusão desses clientes. Obrigada.

[120985] Customização relatório de entrega de mercadorias

Solicito apoio para incluir informações no relatório de saída de mercadorias. Precisamos incluir as informações das CESVs e pesos rodoviários (tara da entrada do veículo, peso bruto de saída e valor de peso líquido) para cada OS de serviço realizada.

[121321] Relatório de saída de carga por período

Bom dia, gentileza verificar possibilidade de regar relatório de saída de mercadorias sem a necessidade de informar por obrigação o importador, gerar relatório com todas as expedições de todos os importadores num período solicitado pelo usuário.

Cluster #3

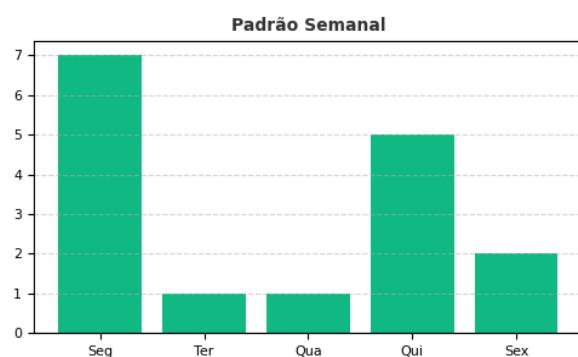
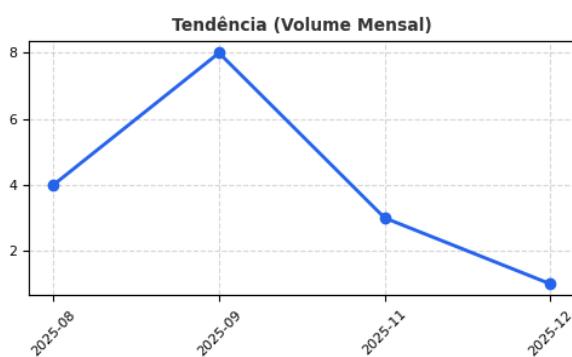
Volume: 16

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):

[119430] MELHORIA NO PROCESSO DE RECEBIMENTO DE CONTAINER - TOTVS RA

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 coletor, atualmente o conferente de pátio não possível essa visibilidade através ...

[119815] INTEGRACAO PIEBCO X SARA

Por favor, verificar uma forma do SARA detectar contêineres que não tiveram a imagem do scanner transmitida pelo PIEBCO

[120170] INCLUSÃO DE CONTAINER NAS OS - TOTVS RA

Bom dia, prezados! Wilson, Conforme tratativa, favor realizar a inclusão do número do container nas OS que envolvam a unidade, para facilitar a visibilidade durante a realização do serviço.

[120578] RELATORIO DE CONTAINERS DESUNITIZADOS - TOTVS RA

Boa tarde, prezados! Notamos que ao extrair o relatorio de containers desunitizados o sistema está usando como parâmetro a data de entrada da unidade. Sendo assim, mesmo que seja incluído o período das execuções de desovas, a listagem fica limitada para apenas os containers que t...

[120119] Treinamento para módulo de comunicação

Wilson, bom dia! Preciso de um treinamento para o módulo de comunicação, onde irei parametrizar uma série de eventos que hoje são realizados de forma "manual" pelo time de atendimento com coleta de informações no sistema e realizando envio de e-mails para diversos clientes.

Cluster #4

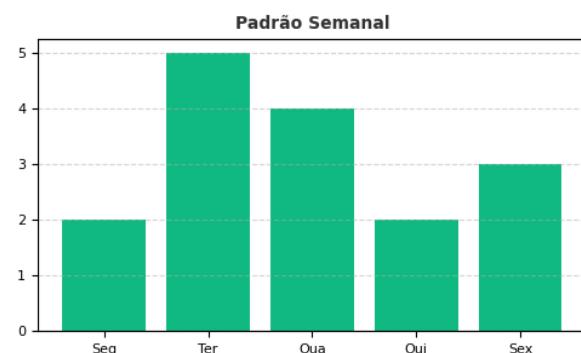
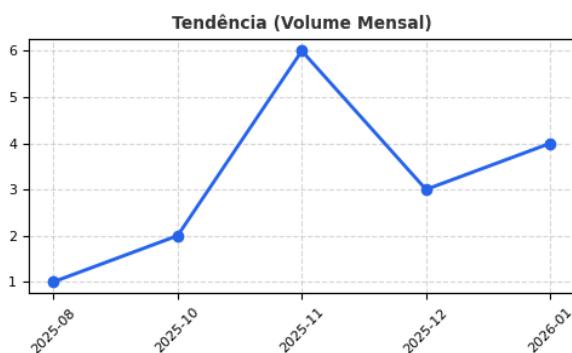
Volume: 16

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):

[119049] INVENTARIO POR PALETE - ETIQUETAS

Boa tarde, prezados!! Segue em anexo inventario do "armazem 02" a pouco tempo criado, poderiam verificar a possibilidade de extrair o estoque por quantidade de paletes (etiquetas geradas), atualmente fica visível a quantidade total da rua.

[124881] GERAÇÃO DE ETIQUETAS - TOTVS RA

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 última. Ela possui o quantidade de 150vol., mas em realizado consta apenas 41...

[125910] STATUS DE ETIQUETA - TOTVS RA

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 carregada. Foi necessário auxilio para a liberação do saldo e ajuste do status para armazenada...

[126307] BAIXA DE ITENS / CARREGAMENTO - TOTVS RA

Bom dia, prezados! Formalizando, Ao tentar realizar a "coleta" dos volumes para carregamento, o sistema só está identificando os itens de até 03 dígitos. Como nos arquivos anexados, em que é incluído a etiqueta de código 25000000050718 que se refere ao item 1039, mas o sistema puxa o item...

[126594] AJUSTE DE STATUS DE ETIQUETAS - TOTVS RA

Boa tarde, prezados! As etiquetas do item 01 estão com as etiquetas com status de "impressa", mas possuem locação. Favor realizar ajuste para armazenada, para que possamos seguir com a coleta/ liberação da carga. Lote: 202500005565 OS: 68562

Cluster #5

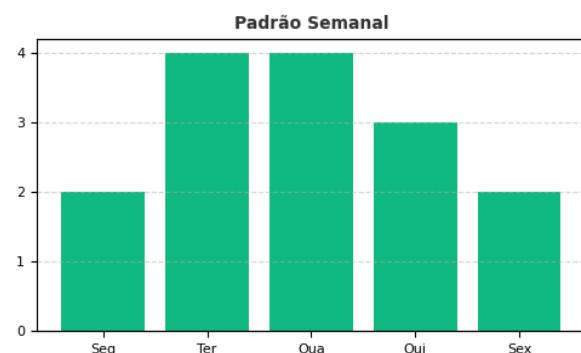
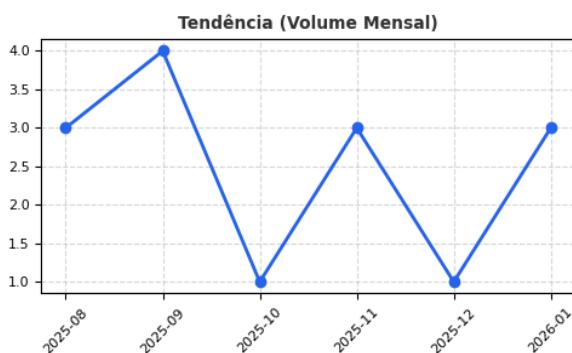
Volume: 15

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):

[118016] LIBERAÇÃO NO COLETOR

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: Angela Cristina Lima da Silva CPF: 10270195440

[119408] Criação de Usuário - Sistema SARA

Solicito acesso ao sistema SARA. Usuário: alexandre.almeida@suplog.com Cargo: Gerente de Operações

[119593] LIBERAÇÃO NO COLETOR (TOTVS RA)

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 solicitação. Nome: Madson Cristian Vanderlei de Melo RG: 8794974

[119967] ESPELHAR USUÁRIO

Boa tarde! Por favor espelhar do usuário 11683590406 do SARA conforme usuário 60204052220.

[122052] ACESSO AO AMBIENTE DE HOMOLOGAÇÃO - TOTVS RA

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: 13310896463

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