

# 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.

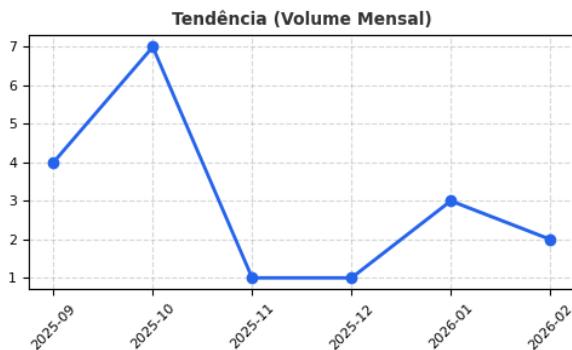
# Cluster #1

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):

SISTEMA: NEW TRACKING | SERVIÇO: MELHORIAS | SUB-ÁREA: INOVAÇÃO | TÍTULO: CRIAR UMA TRAVA DE ABERTURA DE INCIDENTES PARA NÃO PERMITIR ABRIR REGISTRO/INCIDENTE FOB. DESCRIÇÃO DETALHADA: CRIAR UMA TRAVA DE ABERTURA DE REGISTRO DE PROBLEMA NA ENTREGA E INCIDENTES PARA NÃO PERMITIR ABERTURA DE NOTAS COM FRETE FOB E DO TOMADOR BIC

SISTEMA: NEW TRACKING | SERVIÇO: ERRO SISTÊMICO | SUB-ÁREA: INOVAÇÃO | TÍTULO: ARQUIVOS DE CONTA E ORDEM NÃO ESTÃO SENDO BAIXADOS DO NEW TRACKING. DESCRIÇÃO DETALHADA: ARQUIVOS DE CONTA E ORDEM NÃO ESTÃO SENDO BAIXADOS DO NEW TRACKING: EXEMPLO ANEXO: NF 297931

SISTEMA: NEW TRACKING | SERVIÇO: ERRO OPERACIONAL | SUB-ÁREA: INOVAÇÃO | TÍTULO: Problema API - Abertura de Ocorrências. DESCRIÇÃO DETALHADA: 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 ...

SISTEMA: NEW TRACKING | SERVIÇO: ERRO SISTÊMICO | SUB-ÁREA: INOVAÇÃO | TÍTULO: SUBIDA DE COMPROVANTES VIA EDI. DESCRIÇÃO DETALHADA: 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.

SISTEMA: NEW TRACKING | SERVIÇO: ERRO SISTÊMICO | SUB-ÁREA: INOVAÇÃO | TÍTULO: NFS 250142 / 250156 NÃO APARECE NO TRACKING - COPAG . DESCRIÇÃO DETALHADA: Boa tarde! As notas 250142 / 250156 não constam no Tracking. Por favor, verificar o que houve.

## Cluster #2

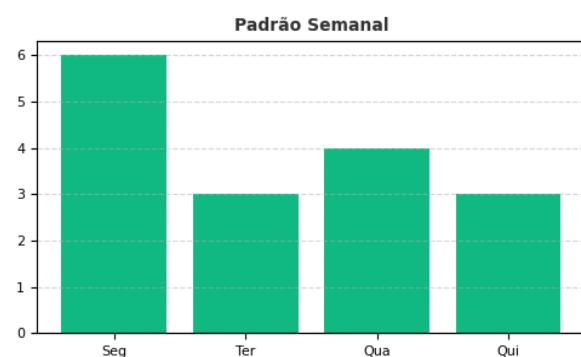
Volume: 16

### 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):

SISTEMA: NEW TRACKING | SERVIÇO: ERRO SISTÊMICO | SUB-ÁREA: INOVAÇÃO | TÍTULO: E-MAIL DE INCIDENTE SENDO DISPARADO VÁRIAS VEZES PRO CLIENTE BIC. DESCRIÇÃO DETALHADA: Ao realizar um incidente e enviar para o e-mail da BIC, foram enviadas 7 vezes o e-mail para BIC com a mesma informação, poderia por favor verificar se há algo relacionado ao New track...

SISTEMA: NEW TRACKING | SERVIÇO: ERRO SISTÊMICO | SUB-ÁREA: INOVAÇÃO | TÍTULO: AO ABRIR O REGISTRO DE PROBLEMA NA ENTREGA, E INCIDENTE, NÃO APARECE O E-MAIL DE OCORRÊNCIAS DA BIC. DESCRIÇÃO DETALHADA: AO ABRIR O REGISTRO DE PROBLEMA NA ENTREGA, E INCIDENTE, QUANDO SELECCIONA UMA NF BIC, NÃO APARECE O E-MAIL DE OCORRÊNCIAS DA BIC (ocorrencias.bic@bic...

SISTEMA: NEW TRACKING | SERVIÇO: ERRO SISTÊMICO | SUB-ÁREA: INOVAÇÃO | TÍTULO: NOTAS FISCAIS COM CALCULOS DOS PRAZOS INCORRETOS. DESCRIÇÃO DETALHADA: FAVOR VERIFICAR AS NOTAS QUE SUBIRAM PARA O NEW TRACKING SEM A PREVISÃO CALCULADA, ESTÁ COM A MESMA DATA DA EXPEDIÇÃO

SISTEMA: NEW TRACKING | SERVIÇO: INTEGRAÇÕES | SUB-ÁREA: INOVAÇÃO | TÍTULO: E-MAIL DE REGISTRO DE PROBLEMA NA ENTREGA E DE INCIDENTES NÃO ESTÃO SENDO ENVIADOS PARA BIC. DESCRIÇÃO DETALHADA: E-MAIL DE OCORRÊNCIAS DE REGISTRO DE PROBLEMA NA ENTREGA E DE INCIDENTES NÃO ESTÃO SENDO ENVIADOS PARA BIC

SISTEMA: NEW TRACKING | SERVIÇO: ERRO SISTÊMICO | SUB-ÁREA: INOVAÇÃO | TÍTULO: CALCULO DE LEAD TIME ESTÁ INCORRETO EM ALGUMAS NOTAS NO NEW TRACKING, SEGUE ANEXO A AMOSTRAGEM (TOMADOR BIC). DESCRIÇÃO DETALHADA: CALCULO DE LEAD TIME ESTÁ INCORRETO EM ALGUMAS NOTAS NO NEW TRACKING, SEGUE ANEXO A AMOSTRAGEM (TOMADOR BIC)

## Cluster #3

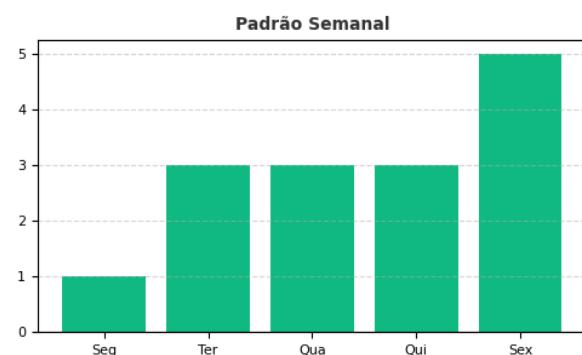
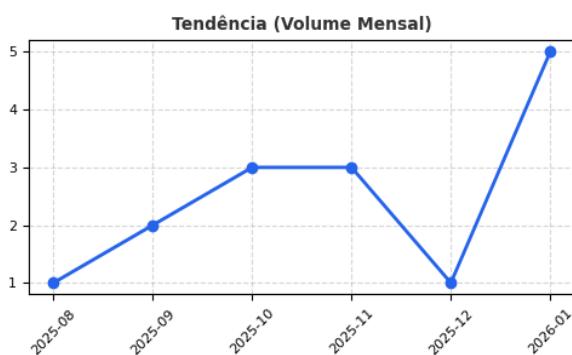
Volume: 15

### 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):

SISTEMA: NEW TRACKING | SERVIÇO: ERRO SISTÊMICO | SUB-ÁREA: INOVAÇÃO | TÍTULO: ERRO ATUALIZAÇÃO . DESCRIÇÃO DETALHADA: ESTAMOS ATUALIZANDO A NOTA 21230 (BIC) E NÃO CONSTA HISTÓRICO DA ATUALIZAÇÃO. JÁ FIZEMOS VÁRIAS TENTATIVAS E NADA RESOLVE

SISTEMA: NEW TRACKING | SERVIÇO: ERRO SISTÊMICO | SUB-ÁREA: INOVAÇÃO | TÍTULO: NOTAS FATURADAS FORA DO NT. DESCRIÇÃO DETALHADA: Estes ctes estão faturados e não estão no nt, parceiros estão com a mercadoria.

SISTEMA: NEW TRACKING | SERVIÇO: ERRO SISTÊMICO | SUB-ÁREA: INOVAÇÃO | TÍTULO: SÉRIE DAS NOTAS FISCAIS ESTÃO DIVERGENTES. DESCRIÇÃO DETALHADA: SÉRIE DAS NOTAS FISCAIS ESTÃO DIVERGENTES, CONFORME ANEXO

SISTEMA: NEW TRACKING | SERVIÇO: ERRO SISTÊMICO | SUB-ÁREA: INOVAÇÃO | TÍTULO: ERRO NOTAS BIC. DESCRIÇÃO DETALHADA: NOTAS DO CLIENTE BIC REFERENTE AO FATURAMENTO DO DIA 04/11 NÃO ESTÃO DISPONÍVEIS NO NT POR FAVOR VALIDAR URGENTE ANEXO PLANILHA PARA CONFERENCIA

SISTEMA: NEW TRACKING | SERVIÇO: ANALISE DE CASOS | SUB-ÁREA: INOVAÇÃO | TÍTULO: NOTAS NA MINHA CARTEIRA QUE NÃO SÃO DE MINHA RESPONSABILIDADE. DESCRIÇÃO DETALHADA: Boa tarde! Nas nfs do NT, estão aparecendo notas que não são da minha carteira e nem parceiros que eu cuido.

## Cluster #4

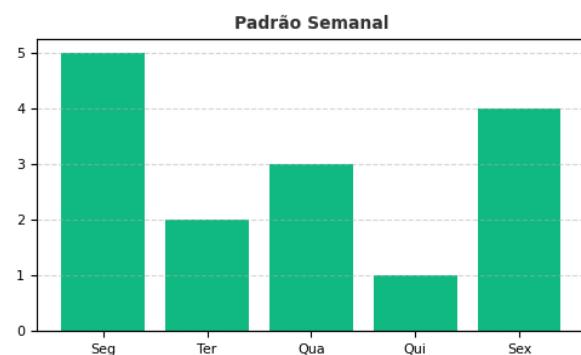
Volume: 15

### 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):

SISTEMA: NEW TRACKING | SERVIÇO: ERRO SISTÊMICO | SUB-ÁREA: INOVAÇÃO | TÍTULO: NF NÃO CONSTA NO NEW TRACKING. DESCRIÇÃO DETALHADA: SERGIO BOM DIA FAVOR VERIFICAR AS NOTAS DA TRIUMPH QUE NÃO APARECE NO NEW TRACKING. OBSERVAÇÃO , ESTAVA NO SISTEMA PORÉM SUMIU. NF - SERIE 1 110065 110066 110067 110068 110069 110070 110071 110072 110073 110074 110075 ...

SISTEMA: NEW TRACKING | SERVIÇO: ERRO SISTÊMICO | SUB-ÁREA: INOVAÇÃO | TÍTULO: NF NÃO APARECE NO NEW TRACKING. DESCRIÇÃO DETALHADA: 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

SISTEMA: NEW TRACKING | SERVIÇO: ERRO SISTÊMICO | SUB-ÁREA: INOVAÇÃO | TÍTULO: NF NÃO CONSTA NO NEW TRACKING. DESCRIÇÃO DETALHADA: SERGIO, BOA TARDE! FAVOR VERIFICAR AS NOTA QUE JÁ CONSTA VIAGEM PORÉM NÃO APARECE NO NEW TRACKING SERIE 1 - TRIUMPH 97NY1BJT6TMCL1934 108.796 97NY1BJT6TMCL1819 108.797 97NY1BJT9TMCL1796 108.798 97NY1BJT9TMCL1765 108.799...

SISTEMA: NEW TRACKING | SERVIÇO: ERRO SISTÊMICO | SUB-ÁREA: INOVAÇÃO | TÍTULO: NF NÃO CONSTA NO NEW TRACKING. DESCRIÇÃO DETALHADA: SERGIO, FAVOR VALIDAR AS NOTAS ABAIXO NÃO CONSTA NO NT, JÁ ESTÃO EM VIAGEM. SERIE 1 - TRIUMPH 109548 109716

SISTEMA: NEW TRACKING | SERVIÇO: ERRO SISTÊMICO | SUB-ÁREA: INOVAÇÃO | TÍTULO: NF NÃO CONSTA NO NEW TRACKING.  
DESCRIÇÃO DETALHADA: DIRECIONAR PARA O SERGIO - boa noite, gentileza verificar porque as notas abaixo não aparecem no NEW  
TRACKING TRIUMPH - Serie 1 109548 109716 105705

## Cluster #5

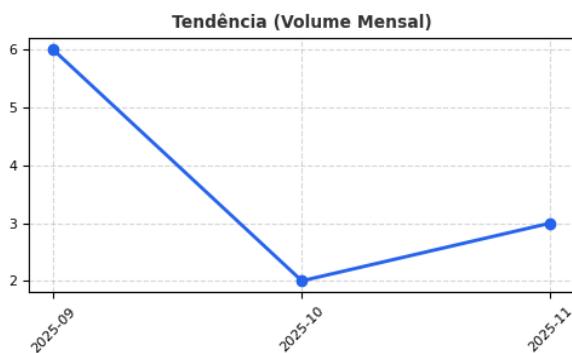
Volume: 11

### 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):

SISTEMA: NEW TRACKING | SERVIÇO: ANALISE DE CASOS | SUB-ÁREA: INOVAÇÃO | TÍTULO: INTEGRAÇÃO NF 2764 PIONEER X NEW TRACKING. DESCRIÇÃO DETALHADA: 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 ...

SISTEMA: NEW TRACKING | SERVIÇO: ANALISE DE CASOS | SUB-ÁREA: INOVAÇÃO | TÍTULO: INTEGRAÇÃO NF 250091/ 250093 COPAG X NEW TRACKING. DESCRIÇÃO DETALHADA: 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!

SISTEMA: NEW TRACKING | SERVIÇO: ANALISE DE CASOS | SUB-ÁREA: INOVAÇÃO | TÍTULO: INTEGRAÇÃO NF 26207 / 26208 COPAG X VIAGEM PROTHEUS. DESCRIÇÃO DETALHADA: 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!

SISTEMA: NEW TRACKING | SERVIÇO: ANALISE DE CASOS | SUB-ÁREA: INOVAÇÃO | TÍTULO: INTEGRAÇÃO NF 84111 PIONEER X NEW TRACKING. DESCRIÇÃO DETALHADA: 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!

SISTEMA: NEW TRACKING | SERVIÇO: ANALISE DE CASOS | SUB-ÁREA: INOVAÇÃO | TÍTULO: INTEGRAÇÃO NF 3214/3215/3216/3217/3218/3219/3220/3221/3223/3224 PIONEER X NEW TRACKING. DESCRIÇÃO DETALHADA: Gentileza, validar por qual motivo NFS 3214/3215/3216/3217/3218/3219/3220/3221/3223/3224 não consta disponível via NT. Segue anexo, evidencia de viagem a qual p...

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

Rank	Grupo / Descrição	Vol
6	<b>Melhorias na Tela de Notas em Trânsito</b> 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	<b>Notas Fiscais Não Subiram no New Tracking</b> 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	<b>OCR Não Lê Comprovantes no New Tracking</b> 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	<b>Erro Sistêmico no New Tracking</b> 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	<b>Erro Sistêmico: Geração de Senha no New Tracking</b> Usuários não conseguem gerar ou visualizar senhas no New Tracking, bloqueando notas, reentregas e custos, causando atrasos na entrega.	8