

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.

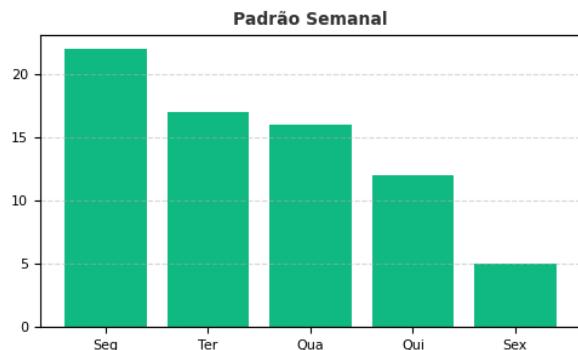
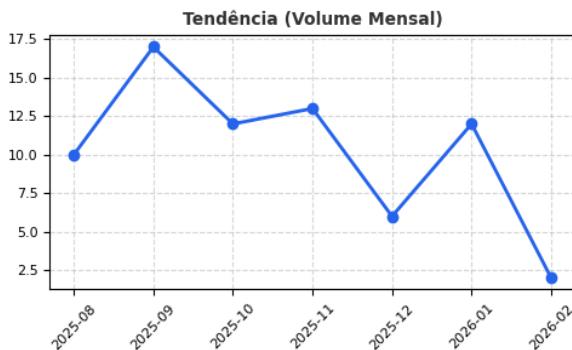
Cluster #1

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):

SISTEMA: PROTHEUS | SERVIÇO: ERRO SISTÊMICO | SUB-ÁREA: BACKOFFICE | TÍTULO: Falha no envio automático de XML e PDF – Notas de Retorno Simbólico | Cliente Aditex. DESCRIÇÃO DETALHADA: Prezados, O cliente Aditex, através da colaboradora Kettyly Santos, entrou em contato relatando que não recebeu os arquivos XML e PDF automáticos de algumas Notas de ...

SISTEMA: PROTHEUS | SERVIÇO: ERRO SISTÊMICO | SUB-ÁREA: BACKOFFICE | TÍTULO: Lançamentos com Flag - Filial 0401 PSC. DESCRIÇÃO DETALHADA: Fabio, bom dia. Alguns lançamentos da Filial 0401 constam no Financeiro (Banco), porém não foram contabilizados, possivelmente estão com flag, por gentileza verifica para nós. DATA OPERACAO DOCUMENTO PREFIXO/TITU...

SISTEMA: PROTHEUS | SERVIÇO: ERRO SISTÊMICO | SUB-ÁREA: BACKOFFICE | TÍTULO: MEU RH - FULL COMMERCE. DESCRIÇÃO DETALHADA: Bom dia, Os colaboradores da filial 2001 (Full Commerce) não estão conseguindo acessar o MEU RH (pelo APP e pelo link), não abre. Segue print evidenciando que não está funcionando.

SISTEMA: PROTHEUS | SERVIÇO: ERRO SISTÊMICO | SUB-ÁREA: BACKOFFICE | TÍTULO: Titulos não estão sendo contabilizados - Vello . DESCRIÇÃO DETALHADA: Gentileza verificar os titulos abaixo da filial 02, os mesmos não estão sendo contabilizados. Att, Sarah Araujo.

SISTEMA: PROTHEUS | SERVIÇO: ERRO SISTÊMICO | SUB-ÁREA: BACKOFFICE | TÍTULO: CALCULO CT-e. DESCRIÇÃO DETALHADA: Boa tarde a todos! Ao tentar calcular o lote 021926 na filial 1401 o sistema apresenta o erro em anexo impedindo a geração do CT-e. Por gentileza, nos apoiar com a analise.

Cluster #2

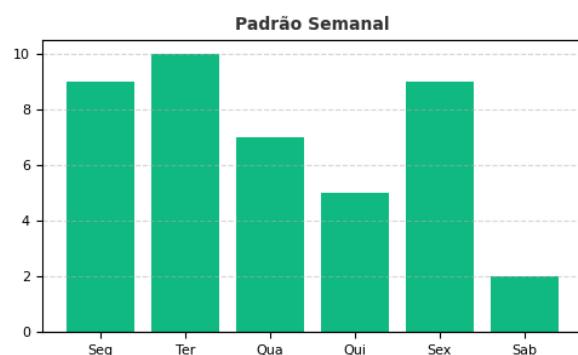
Volume: 42

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):

SISTEMA: PROTHEUS | SERVIÇO: ERRO SISTÊMICO | SUB-ÁREA: BACKOFFICE | TÍTULO: Erro de transmissão de NFS - MAO.

Descrição Detalhada: Pessoal, bom dia! Conforme print anexo, não estamos conseguindo autorizar as notas fiscais de serviços de transportes abaixo, por gentileza nos apoiar. Filial 0104. 000000039 000000040 000000041 000000042 000000043

SISTEMA: PROTHEUS | SERVIÇO: ERRO SISTÊMICO | SUB-ÁREA: BACKOFFICE | TÍTULO: Erro de transmissão de NFS - UDI.

Descrição Detalhada: Pessoal, bom dia! Conforme print anexo, não estamos conseguindo autorizar NFS no sistema protheus na filial de Uberlândia. Segue nota de exemplo: 0101-000000090-101. Por gentileza verificar, pois teremos impacto nas ex...

SISTEMA: PROTHEUS | SERVIÇO: ERRO SISTÊMICO | SUB-ÁREA: BACKOFFICE | TÍTULO: ERRO AO AUTORIZAR NOTAS FISCAIS DE SERVIÇO. Descrição Detalhada: Boa tarde, Ao tentar autorizar a NFS-e 000000107, serie 101, filial 0604. O sistema apresentou o erro no print em anexo. Poderiam nos apoiar?

SISTEMA: PROTHEUS | SERVIÇO: ERRO SISTÊMICO | SUB-ÁREA: BACKOFFICE | TÍTULO: FL 0101 - SF3 SEM CHAVE DE ACESSO.

Descrição Detalhada: Boa tarde! Estou com algumas notas de saída na filial 0101, que no relatório do SF3 estão saindo sem chave de acesso. Mas consultei e todas estão autorizadas e possuem chave dentro do sistema, só não está saindo no re...

SISTEMA: PROTHEUS | SERVIÇO: ERRO SISTÊMICO | SUB-ÁREA: BACKOFFICE | TÍTULO: Erro de autorização da NFS - Barueri.

Descrição Detalhada: 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.

Cluster #3

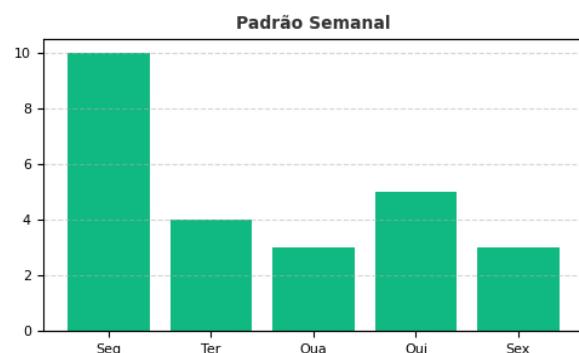
Volume: 25

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):

SISTEMA: PROTHEUS | SERVIÇO: CADASTRO | SUB-ÁREA: BACKOFFICE | TÍTULO: Acesso ao modulo 78 GFE - já atendido.
Descrição Detalhada: Boa tarde, Chamado já atendido - gentileza liberar acesso ao usuário Janikele.rodrigues ao módulo 78 no GFE. Obrigada!

SISTEMA: PROTHEUS | SERVIÇO: ALTERAÇÃO DE PERFIL DO USUÁRIO | SUB-ÁREA: BACKOFFICE | TÍTULO: Liberar acesso ao ambiente do modulo financeiro 06. Descrição Detalhada: Gentileza liberar acesso ao ambiente 06 do financeiro para acesso de pagamento complementar da mesa de fretes.

SISTEMA: PROTHEUS | SERVIÇO: CADASTRO | SUB-ÁREA: BACKOFFICE | TÍTULO: Permissão para abertura e fechamento de período contábil. Descrição Detalhada: 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).

SISTEMA: PROTHEUS | SERVIÇO: CADASTRO | SUB-ÁREA: BACKOFFICE | TÍTULO: LIBERAÇÃO AMBIENTE. Descrição Detalhada: Boa tarde. Favor liberar o ambiente 16-Ponto Eletrônico no meu sistema PROTHEUS para validação dos pontos time. Usuário: matheus.lemes Obrigado.

SISTEMA: PROTHEUS | SERVIÇO: CADASTRO | SUB-ÁREA: BACKOFFICE | TÍTULO: Liberação módulo de acesso PROTHEUS.

DESCRIÇÃO DETALHADA: Por gentileza liberar o módulo de acesso listado abaixo para extração de relatório de notas fiscais conforme autorização da coordenadora fiscal em anexo. Função: Faturamento Módulo: 34 – Contabilidade Gerencial Usuários: ...

Cluster #4

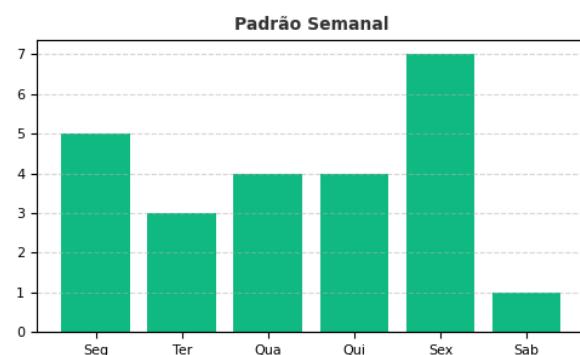
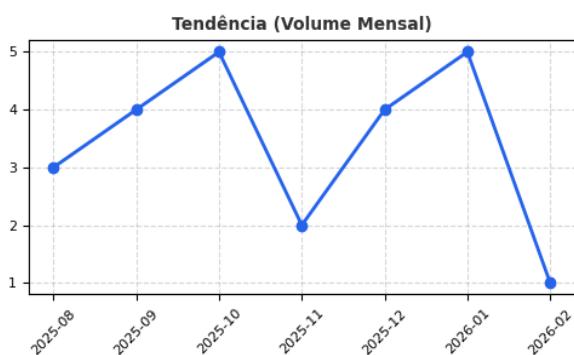
Volume: 24

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):

SISTEMA: PROTHEUS | SERVIÇO: ERRO SISTÊMICO | SUB-ÁREA: BACKOFFICE | TÍTULO: ERRO AO ESTORNAR FECHAMENTO DE VIAGEM . DESCRIÇÃO DETALHADA: Boa tarde! Ao tentar estornar o fechamento da viagem 0604-240577, o sistema apresentou o erro do print em anexo. Por gentileza, nos apoiar.

SISTEMA: PROTHEUS | SERVIÇO: ERRO SISTÊMICO | SUB-ÁREA: BACKOFFICE | TÍTULO: ERRO AO ESTORNAR FECHAMENTO DE VIAGEM . DESCRIÇÃO DETALHADA: 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.

SISTEMA: PROTHEUS | SERVIÇO: ERRO SISTÊMICO | SUB-ÁREA: BACKOFFICE | TÍTULO: ERRO AO ESTORNAR FECHAMENTO VIAGEM. DESCRIÇÃO DETALHADA: 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.

SISTEMA: PROTHEUS | SERVIÇO: ERRO SISTÊMICO | SUB-ÁREA: BACKOFFICE | TÍTULO: ERRO AO ESTORNAR VIAGEM .

Descrição Detalhada: Boa tarde! Ao tentar estornar a viagem 0602-242004, o sistema está apresentando o erro do print em anexo. Por gentileza, nos apoiar com resolução.

SISTEMA: PROTHEUS | SERVIÇO: ERRO SISTÊMICO | SUB-ÁREA: BACKOFFICE | TÍTULO: ERRO AO ESTORNAR FECHAMENTO

VIAGEM. DESCRIÇÃO DETALHADA: 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

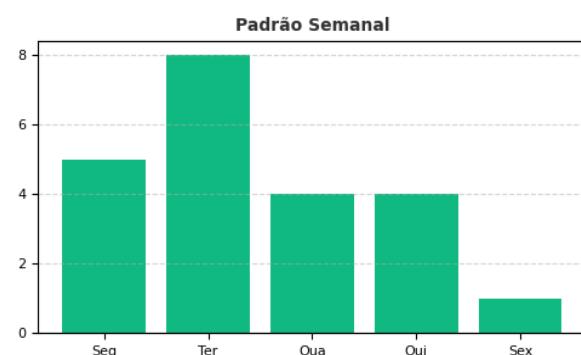
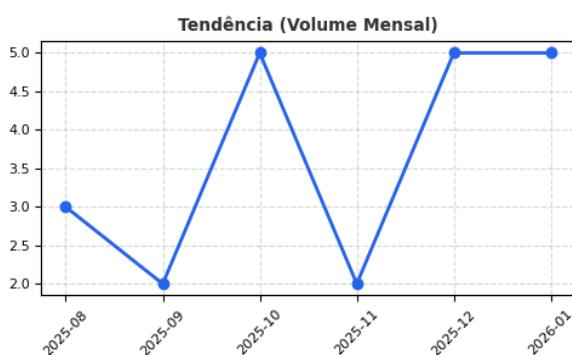
Volume: 22

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):

SISTEMA: PROTHEUS | SERVIÇO: ERRO OPERACIONAL | SUB-ÁREA: BACKOFFICE | TÍTULO: Exclusão de CT-e de viagem TMS. DESCRIÇÃO DETALHADA: 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 ...

SISTEMA: PROTHEUS | SERVIÇO: ERRO OPERACIONAL | SUB-ÁREA: BACKOFFICE | TÍTULO: Exclusão de CT-e de viagem TMS. DESCRIÇÃO DETALHADA: 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 ...

SISTEMA: PROTHEUS | SERVIÇO: ERRO OPERACIONAL | SUB-ÁREA: BACKOFFICE | TÍTULO: Exclusão de CT-e de viagem TMS. DESCRIÇÃO DETALHADA: 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 06...

SISTEMA: PROTHEUS | SERVIÇO: ERRO OPERACIONAL | SUB-ÁREA: BACKOFFICE | TÍTULO: Exclusão de CT-e de viagem TMS. DESCRIÇÃO DETALHADA: Precisamos de um apoio na exclusão do CT-e 0604-7-000179422, pois o mesmo precisa ser cancelado na SEFAZ. Para regularização seria necessário retirar todos os documentos de fretes integrado no GFE, solicito o apoio da ...

SISTEMA: PROTHEUS | SERVIÇO: ERRO OPERACIONAL | SUB-ÁREA: BACKOFFICE | TÍTULO: Exclusão de CT-e de viagem TMS.

DESCRIÇÃO DETALHADA: Bom dia! Precisamos de um apoio na exclusão do CT-e 0604-7-000185167, pois o mesmo precisa ser cancelado na SEFAZ. Para regularização seria necessário retirar todos os documentos de fretes integrado no GFE, solicito o ...

Radar de Outros Grupos (Top 6-10)

Rank	Grupo / Descrição	Vol
6	Falha Sistêmica no Envio de Faturas no Protheus 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	Lentidão Sistêmica no Protheus Backoffice 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	Melhoria No Envio De Faturas Por E-mail 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	Ajuste de Data Base no Protheus 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	Erro de Cálculo na Folha de Pagamento Protheus 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