

# Manual Otimizado para Solução de Problemas de Acesso ao ERP Protheus

Este manual visa auxiliar usuários a diagnosticar e resolver problemas simples e comuns de acesso ao sistema ERP Protheus, como falhas de conexão, erros de senha, alteração e vencimento de senha, desconexão por inatividade, entre outros. Siga os passos abaixo para tentar solucionar o problema antes de acionar o suporte técnico.

## 1. Problemas de Conexão com o Protheus (SmartClient não conecta)

### Sintomas Comuns:

- Mensagem "Servidor não encontrado".
- Mensagem "Falha na conexão com o banco de dados".
- SmartClient não abre ou fecha inesperadamente ao tentar conectar.
- Lentidão excessiva para iniciar a tela de login.

### Passos para Solução:

#### 1. Verifique sua Conexão de Rede Local e Internet:

- Certifique-se de que seu computador está conectado à rede (cabeada ou Wi-Fi).
- Tente acessar outros sites ou sistemas da rede para verificar se a conexão está ativa.
- Se estiver usando Wi-Fi, aproxime-se do roteador ou tente uma conexão cabeada.
- Reinicie seu modem e/ou roteador, se possível (aguarde alguns minutos antes de religá-los).

#### 2. Confira o Endereço do Servidor Protheus (Host e Porta):

- Na tela de login do SmartClient, procure por um botão como "Configurar", "Detalhes", "Ambiente" ou um ícone de engrenagem (pode variar dependendo da versão).
- Verifique se o "Endereço do Servidor" (ou "Host") e a "Porta" estão corretos. Confirme esses dados com o administrador do sistema ou com um colega que esteja conseguindo acessar.
- **Exemplos de Endereço:** 192.168.0.100, servidorprotheus.minhaempresa.com.br
- **Exemplos de Porta:** 1234, 5555, 7890 (verifique a porta correta para seu ambiente).

#### 3. Teste a Comunicação com o Servidor (Ping):

- Abra o "Prompt de Comando" (digite cmd na busca do Windows e pressione Enter).

- Digite ping ENDERECO\_DO\_SERVIDOR (substitua ENDERECO\_DO\_SERVIDOR pelo IP ou nome do servidor Protheus) e pressione Enter.
  - **Resultado Esperado:** Linhas de resposta como "Resposta de IP\_DO\_SERVIDOR: bytes=32 tempo<Xms TTL=Y".
  - **Problema:** Mensagens como "Host de destino inacessível", "Esgotado o tempo limite do pedido" ou "Não foi possível encontrar o host [NOME\_DO\_SERVIDOR]" indicam um problema de comunicação entre sua máquina e o servidor. Neste caso, verifique sua rede e, se persistir, contate o suporte de TI.
4. **Verifique o Firewall e Antivírus:**
- O Firewall do Windows ou seu software antivírus podem estar bloqueando a conexão do SmartClient.
  - **Importante:** Consulte o departamento de TI antes de desativar qualquer software de segurança.
  - Se permitido, desative temporariamente o firewall/antivírus e tente conectar novamente.
  - Se funcionar, será necessário adicionar uma exceção para o Protheus (geralmente SmartClient.exe e outros executáveis da pasta Protheus) nas configurações do firewall/antivírus. Peça auxílio ao TI para esta configuração.
5. **Verifique o Serviço do Protheus AppServer:**
- Este passo geralmente requer acesso ou informação do administrador do sistema.
  - O serviço do Protheus AppServer no servidor pode estar parado, reiniciando ou apresentando falhas. Se suspeitar disso (ex: vários usuários com problema ao mesmo tempo), informe o administrador do sistema.
6. **Arquivos de Configuração do SmartClient (.INI, .PFW):**
- Verifique se o atalho do SmartClient (.PFW, .XNU ou o próprio executável) aponta para o ambiente correto (RPO) e para os arquivos de configuração corretos.
  - Em alguns casos, arquivos de configuração locais do SmartClient (como smartclient.ini, smartclientcustom.ini ou arquivos na pasta STARTPATH) podem estar corrompidos ou com informações desatualizadas. Um técnico pode precisar verificar ou recriar esses arquivos.
7. **SmartClient Desatualizado ou Corrompido:**
- Verifique se a sua versão do SmartClient (cliente Protheus) é compatível com a versão do servidor Protheus. Incompatibilidades podem impedir o acesso.
  - Tente reinstalar o SmartClient. Obtenha o instalador correto e as instruções com o departamento de TI.

## 2. Problemas com Usuário, Senha e Autenticação

### Sintomas Comuns:

- Mensagem "Usuário ou Senha inválida".
- Mensagem "Usuário bloqueado".
- Mensagem "Senha expirada, favor alterar".
- Necessidade de alterar a senha.
- Dúvidas sobre a política de senhas.

### Passos para Solução:

1. **Verifique o "Caps Lock" (Fixa/Maiúsculas) e "Num Lock":**
  - Senhas no Protheus geralmente diferenciam maiúsculas de minúsculas. Verifique se a tecla Caps Lock está desativada.
  - Se sua senha contém números, confira se o Num Lock está ativado (especialmente em teclados numéricos).
2. **Digite a Senha com Atenção:**
  - Certifique-se de que está digitando a senha correta, sem espaços extras no início ou no fim.
  - Se possível, utilize a opção de "mostrar senha" (se disponível) para conferir a digitação.
3. **Problema: "Usuário ou Senha inválida"**
  - Confirme se você está inserindo o código de usuário correto. Ele pode ser diferente do seu nome de login em outros sistemas.
  - Tente lembrar se houve alguma alteração recente na sua senha.
  - Se tiver certeza de que o usuário e a senha estão corretos, e o problema persistir, siga para a opção "Esqueci minha senha" ou contate o administrador.
4. **Problema: "Esqueci minha senha" / Resetar Senha**
  - Muitas implementações do Protheus possuem um link como "Esqueci minha senha?", "Recuperar Senha" ou similar na tela de login.
  - Ao clicar nesta opção, siga as instruções. Geralmente, você precisará informar seu usuário e/ou e-mail cadastrado. Uma nova senha temporária ou um link para redefinição será enviado para o seu e-mail.
  - **Pré-requisito:** Seu e-mail deve estar corretamente cadastrado no Protheus e o sistema de envio de e-mails do Protheus (SMTP) deve estar configurado e funcional. Se não receber o e-mail, verifique sua caixa de spam/lixo eletrônico e, se não estiver lá, contate o administrador.
5. **Problema: "Senha expirada, favor alterar" / Vencimento de Senha**
  - Por política de segurança, as senhas no Protheus têm um prazo de validade.

Ao expirar, o sistema exigirá a alteração no próximo login.

- Normalmente, após inserir sua senha expirada, o sistema o guiará automaticamente para uma tela de alteração de senha.
- Siga as regras de complexidade da nova senha (tamanho mínimo, uso de letras maiúsculas, minúsculas, números, caracteres especiais, etc.). Essas regras são definidas pelo administrador.
- Evite reutilizar senhas recentes.

**6. Problema: "Usuário bloqueado"**

- Após um número determinado de tentativas de login com a senha errada (definido na política de segurança), o sistema pode bloquear o usuário temporariamente (ex: por 15, 30 ou 60 minutos) ou permanentemente até que um administrador o desbloqueie.
- Se o bloqueio for temporário, aguarde o tempo informado e tente novamente com a senha correta.
- Se o bloqueio persistir, ou se a mensagem indicar bloqueio administrativo, contate o administrador do sistema para solicitar o desbloqueio.

**7. Como Alterar sua Senha (quando não está expirada):**

- Se você deseja alterar sua senha por precaução ou por qualquer outro motivo (e ela não está expirada), geralmente essa opção está disponível dentro do Protheus, após o login.
- Procure por opções como "Alterar Senha", "Minha Conta", "Preferências de Usuário" ou algo similar, muitas vezes localizado em um menu "Utilitários", "Segurança" ou no menu do módulo Configurador (SIGACFG), se você tiver acesso.
- Você precisará informar sua senha atual e, em seguida, a nova senha (duas vezes, para confirmação). Siga as políticas de complexidade de senha.

**8. Verifique o Ambiente/Empresa/Filial Selecionados:**

- Na tela de login do Protheus, certifique-se de que o "Ambiente", "Grupo de Empresas" e/ou "Filial" selecionados estão corretos. Seu usuário pode ter acesso a um ambiente específico, e tentar logar em outro resultará em falha.

### **3. Desconexão por Inatividade**

#### **Sintomas Comuns:**

- O Protheus fecha sozinho ou exibe uma mensagem de "Sessão encerrada por inatividade" após um período sem uso.
- Perda de trabalho não salvo devido à desconexão.

#### **Passos para Solução e Prevenção:**

**1. Entendendo a Desconexão por Inatividade:**

- É uma medida de segurança e de otimização de recursos do sistema. O Protheus pode ser configurado para desconectar automaticamente usuários que ficam inativos por um tempo determinado (ex: 30 minutos, 1 hora).
  - Isso ajuda a liberar licenças de uso e a proteger dados caso o usuário se ausente do computador com a sessão ativa.
2. **O que Fazer ao Ser Desconectado:**
- Você precisará fazer login novamente no Protheus.
  - Infelizmente, qualquer trabalho não salvo antes da desconexão provavelmente será perdido.
3. **Como Evitar Perda de Dados:**
- **Salve seu trabalho frequentemente:** Crie o hábito de salvar suas alterações em cadastros, lançamentos ou relatórios em andamento regularmente. Não deixe para salvar apenas ao finalizar uma tarefa longa.
  - **Não deixe o Protheus aberto e inativo por longos períodos:** Se precisar se ausentar do computador por um tempo considerável, salve seu trabalho e, se possível, feche a rotina ou o próprio Protheus.
4. **Verifique se Há Avisos Prévios:**
- Algumas configurações do Protheus podem exibir um aviso alguns minutos antes da desconexão automática, dando a chance de continuar a sessão. Fique atento a esses avisos.
5. **Tempo de Inatividade:**
- O tempo exato para desconexão por inatividade é configurado pelo administrador do sistema. Se você acha que o tempo está muito curto e atrapalhando seu trabalho, converse com seu gestor ou com o administrador do Protheus. É uma configuração global e afeta todos os usuários.

#### 4. Lentidão Excessiva ao Acessar ou Logo Após o Login

##### Sintomas Comuns:

- Demora muito para carregar a tela de login.
- Demora excessiva para validar o usuário e senha.
- O sistema fica muito lento para carregar os menus iniciais ou abrir as primeiras telas após o login.

##### Passos para Solução:

1. **Verifique sua Conexão de Rede (conforme item 1.1):**
  - Uma conexão de rede lenta ou instável é uma causa primária de lentidão no acesso a sistemas cliente-servidor como o Protheus.
2. **Verifique o Consumo de Recursos do seu Computador:**
  - Abra o "Gerenciador de Tarefas" (Ctrl + Shift + Esc no Windows).

- Verifique se o uso de CPU, Memória RAM ou Disco está muito alto (próximo de 100%) na sua máquina. Outros programas abertos podem estar consumindo muitos recursos e afetando o desempenho do SmartClient.
- Feche aplicações desnecessárias e tente novamente.
- 3. **Antivírus e Outros Softwares de Segurança:**
  - Configurações agressivas de antivírus ou outros softwares de monitoramento podem escanear os arquivos e a comunicação do Protheus de forma intensiva, causando lentidão. O departamento de TI pode precisar ajustar as configurações desses softwares para otimizar o acesso ao Protheus, adicionando exceções para as pastas e processos do sistema.
- 4. **Atualizações Pendentes (Sistema Operacional, Drivers):**
  - Verifique se seu sistema operacional e drivers (principalmente de rede) estão atualizados. Desatualizações podem, em alguns casos, impactar o desempenho.
- 5. **Problemas Gerais de Performance no Servidor Protheus ou Banco de Dados:**
  - Se a lentidão for generalizada para vários usuários ou ocorrer em horários de pico, o problema pode estar no servidor Protheus (hardware sobrecarregado, falta de memória, problemas de disco) ou no servidor de banco de dados. Neste caso, o administrador do sistema precisa investigar.

## **5. Quando Contatar o Suporte de TI ou Administrador do Protheus?**

- Se nenhum dos passos acima resolver o problema.
- Se você receber mensagens de erro técnicas, códigos de erro específicos ou complexas.
- Se houver suspeita de problemas no servidor Protheus (ex: vários usuários com o mesmo problema simultaneamente).
- Para desbloqueio de usuário (se não houver desbloqueio automático ou a opção "Esqueci minha senha" não funcionar).
- Para confirmar dados de conexão (servidor, porta, ambiente, nome do RPO).
- Para reinstalação ou atualização do SmartClient, ou verificação de arquivos de configuração específicos.
- Se você não tem permissão para realizar algum dos passos sugeridos (como desabilitar firewall ou alterar configurações de rede).
- Se a desconexão por inatividade estiver ocorrendo com muita frequência e atrapalhando o trabalho de forma significativa (para avaliar a política).

## **Informações Úteis para Fornecer ao Suporte:**

- Seu nome de usuário Protheus.
- A mensagem de erro exata que está aparecendo (se possível, tire um print screen

ou anote o código do erro).

- Os passos que você já tentou para solucionar o problema.
- Quando o problema começou a ocorrer (foi após alguma atualização, mudança na rede, etc.?).
- Se outros colegas na mesma rede ou que utilizam as mesmas rotinas estão enfrentando o mesmo problema.
- A versão do seu SmartClient (geralmente visível em "Ajuda" > "Sobre").

Este manual cobre problemas comuns e simples de acesso. Lembre-se que o ERP Protheus é um sistema robusto e alguns problemas podem exigir uma análise técnica mais aprofundada por parte da equipe de TI ou consultoria especializada.