

Solução de problemas

← [Voltar ao índice do manual](#)

Antes de tudo

1. **Atualize a página** (F5). Muitos problemas passam depois disso.
2. Confira a **internet**.
3. Se aparecer o login de novo, **entre outra vez** (a sessão dura 8 horas).
4. Se o problema continuar, **anote a mensagem exata** e o que você estava fazendo, e fale com o administrador.

Problemas comuns

PROBLEMA	PROVÁVEL CAUSA	O QUE FAZER
Não consigo entrar	E-mail/senha errados; conta inativa; muitas tentativas	Confira os dados; espere 1 minuto se errou várias vezes; peça a um administrador para ativar a conta
Tela em branco ou carregando para sempre	Sem conexão com o servidor	Recarregue; confira a internet; tente depois
A tela voltou para o login sozinha	Sessão expirou (8 h) ou conta inativada	Entre de novo
Um item do menu sumiu	Seu perfil mudou	Peça a um administrador
Botões de criar/editar não aparecem	Perfil de Leitura	Peça perfil com Acesso total
Os dados parecem desatualizados	A tela não recarregou	Use Atualizar/Recarregar ou F5
"Alterado por outro usuário"	Duas pessoas editaram ao mesmo tempo	Atualize e refaça sua alteração
Não acho um produto ao adicionar na gaiola	Produto inativo	Ative em Produtos
O PDF não baixa	Bloqueio de download do navegador	Permita downloads para o site e tente de novo
3D não abre	Navegador sem recurso gráfico, ou aplicativo (não navegador)	Use um navegador atualizado
Arrastar gaiola/OS não funciona	Só funciona no computador	Use o computador (ou os botões Antecipar , +, -)
Importar PDF de OS não funciona	Só no computador; PDF fora do padrão; produto/molde não cadastrados	Use o computador; cadastre produto e molde antes; digite a OS manualmente

Mensagens e o que fazer

Acesso e geral

MENSAGEM	SIGNIFICADO / AÇÃO
E-mail ou senha inválidos.	Dados não conferem; digite de novo
Seu usuário não pode acessar o sistema. / Usuário inativo. Procure um administrador.	Conta inativa; peça ativação
Muitas tentativas. Aguarde um momento antes de tentar novamente.	Espere 1 minuto
Não foi possível conectar ao servidor. Tente novamente.	Conexão ou servidor indisponível
Sem permissão — Seu perfil não possui acesso a (tela).	Tela não liberada; peça a um administrador
Você não tem permissão para executar esta ação.	Falta Acesso total ou a tela; peça a um administrador
Você não tem permissão para concluir esta operação.	Mesmo caso
O registro foi alterado por outro usuário. Atualize os dados e tente novamente. / Os dados foram alterados por outro usuário. Atualize a tela e tente novamente.	Conflito de edição; atualize e refaça
Não foi possível ... (carregar, salvar, criar, atualizar, remover)	Falha genérica; tente de novo, recarregue e, se persistir, avise o suporte com a frase completa
Verifique sua conexão e tente novamente.	Sem internet/servidor

Cadastros

MENSAGEM	SIGNIFICADO / AÇÃO
Informe ao menos o código ou o nome do produto.	Preencha um dos dois
Código Wester já existe: ... / Já existe um produto com este código Wester...	Código repetido; use outro ou o produto existente
Estoque máximo não pode ser menor que o estoque mínimo.	Corrija os limites
Informe um número inteiro maior ou igual a zero.	Digite número inteiro, sem negativo
Não é possível inativar o produto porque ele possui itens em estoque. / ... está alocado em uma ou mais posições.	Retire o produto do Armazém antes
Já existe um molde com o código: ...	Código de molde repetido
Molde está alocado em uma ou mais posições. Remova-o antes de inativar.	Tire o molde do setor fixo antes
Código de categoria já existe: ...	Use outro código
Não é possível excluir: a categoria possui N produto(s) vinculado(s). Desvincule-os primeiro.	Desvincule os produtos antes
Nome da área de estoque já existe: ...	Nome de setor repetido
Login já existe: ...	E-mail já cadastrado
Perfil inválido: ... Perfis ativos válidos: ...	Escolha um perfil ativo
Já existe um perfil com o código: ...	Use outra descrição para o perfil
Selecione pelo menos uma tela.	Marque ao menos uma tela no perfil
Senha atual inválida. / Confirmação de senha não confere. / Nova senha deve ter no mínimo 6 caracteres.	Corrija as senhas

Armazém

MENSAGEM	SIGNIFICADO / AÇÃO
Selecione um produto e informe a quantidade.	Escolha o produto e digite quantidade maior que zero
Quantidade 0 é tratada pela API como remoção da gaiola. Use valor maior que zero.	Para tirar a gaiola, use -
Nenhuma alteração para salvar.	Nada foi mudado
Digite ao menos 3 caracteres para pesquisar.	A busca exige 3 letras
Informe o identificador do nível (ex: 01, N1). / Informe um identificador.	Preencha o identificador
Este material já está na lista.	O produto já está na tabela

PCP

Veja a tabela de mensagens em PCP.

Quando chamar o suporte

Fale com o administrador da Wester se:

- você não consegue entrar mesmo com os dados corretos;
- um erro se repete depois de recarregar;
- os dados do estoque parecem divergir do Histórico;
- o PCP mostra "**sem leitura recente**" por muito tempo com a máquina funcionando;
- você precisa de uma senha redefinida.

Leve: o que estava fazendo, a mensagem exata, o dia e a hora e o seu e-mail de login.