

# MANUAL DE RECEBIMENTO DE MERCADORIAS

## ATENÇÃO

Você tem 15 dias a partir da data de assinatura no Conhecimento de Transporte para informar eventuais problemas em mercadorias.

### PRIMEIRA ETAPA:

#### **Conferência no ato da entrega junto com a transportadora: Volumes (caixas lacradas)**



Verifique se a Nota Fiscal e as etiquetas dos volumes estão com o seu CNPJ e endereço corretos.

ATENÇÃO: Não receba volumes não etiquetados e/ou adulterados com dados escritos a caneta.



A quantidade de volumes deve estar de acordo com o número informado na Nota Fiscal.

As etiquetas de volumes devem conter uma sequência numérica. Por exemplo:

Volume 01/03

Volume 02/03

Volume 03/03



Nesta etapa devem ser abertos e conferidos juntamente com a transportadora **somente** os volumes que possuírem a etiqueta de “**Frágil**”, “**Muito Frágil**” ou similares. Os demais volumes devem ser conferidos posteriormente.



Os volumes devem estar em bom estado e devidamente lacrados. Caso possuam alguma avaria (caixa molhada, amassada ou qualquer outro dano), faça ressalva no conhecimento de transporte.

#### **Caso haja alguma divergência de Volume (caixa lacrada)**

Você pode receber o pedido com falta, ou avaria de volume, desde que faça a **RESSALVA** no Conhecimento de Transporte na via da transportadora. Durante o recebimento, caso sejam observadas avarias ou outras irregularidades, como a falta de volumes, registre a ressalva na parte frontal do documento da transportadora, próximo ao campo destinado à assinatura do recebedor, tire uma cópia ou foto do documento com a ressalva, fotografe os volumes ou produtos afetados e as etiquetas de todos os volumes.

Alerta: Libere a Transportadora **somente após** conferir todos os volumes. Não assine o Conhecimento de Transporte se não tiver conferido todos os volumes e ressalvado eventuais divergências.

Exemplo:

OBSERVAÇÕES			DOCUMENTOS ORIGINÁRIOS				
			TIP	DOC	CNPJ/CPF	EMITENTE/CHAVE	SÉRIE/NRO DOCUMENTO
<i>Volumes 01/03 e 03/03 recebidos Faltou o volume 02/03</i>			NF	12345678910111213141516171819202122232425	3	123456	
			NF	12345678910111213141516171819202122232425	3	123456	
SEGURADORA	APÓLICE 123412123-1			ORIGEM/DESTINO			
PRAZO ENTREGA XX/XX/XXXX	ROTA	COBRANÇA	<b>002/002</b>				
NOME/RG 12.345.678-9	ASSINATURA	<i>Nome Sobre nome</i>	CHEGADA DATA/HORA 01/12 - 16:35				

### SEGUNDA ETAPA:

#### **Conferência pós entrega: Itens (dentro dos volumes)**

- Após a transportadora deixar o local, abra os volumes para verificar o que está dentro das caixas.
- Efetue a conferência completa o mais breve possível e não descarte caixas/embalagens até que as tratativas de uma possível ocorrência de entrega sejam finalizadas.
- As quantidades e as especificações dos itens devem estar iguais a Nota Fiscal.

# Confirmação de Recebimento

Após a entrega é necessário realizar o Fluxo de Atesto/Contesto no Portal de Suprimentos através do caminho abaixo:

- 1º Acesse o Menu Operações (Localizado no topo do seu portal de compras)

The screenshot shows the Supplymanager portal's header. It includes a 'suporte' link, a search bar with placeholder 'O que você procura?', a 'BUSCA' button, a 'Carrinho' icon with a notification '1' and value 'R\$ 399,80', and a navigation menu with items: CATEGORIAS, ADMINISTRAÇÃO, RELATÓRIOS, OPERAÇÕES (highlighted in orange), TRACKING, SAC, APROVAÇÃO, ATESTOS, and AJUDA.

- 2º Clique em 'Confirmação de Recebimento'

- 3º Pesquise o seu pedido pela Nota Fiscal

The screenshot shows the 'Confirmação de Recebimento' search interface. It features a date range selector ('08 Outubro 2019 - 07 Novembro 2019') and a search input field ('Pesquisar'). Below is a table of search results:

NOTA FISCAL	SÉRIE	DATA DE EMISSÃO	CÓD.CONTROLE	LOCAL DE ENTREGA	SOLICITANTE	SITUAÇÃO	DATA DE ENTREGA	VALOR DA NF	AÇÕES
15156462	2	09/10/2019	103003	UASP - São Paulo	Usuário 1	Entregue	11/10/2019	R\$ 2.136,92	
15158547	2	05/10/2019	105001	UASP - São Paulo	Usuário 3	Entregue	08/10/2019	R\$ 972,35	

Navigation buttons ('anterior', 'próxima') and action buttons ('Salvar', 'Opções') are also visible.

- 4º Clique em 'Ações' para lançar o recebimento da nota.

- 5º Se seu pedido foi entregue corretamente, clique em Atestar Total.

Atestar Total

A Nota Fiscal e os itens recebidos estão 100% de acordo.

## Caso haja alguma divergência de itens (dentro dos volumes)

### Siga as etapas abaixo para abertura de uma solicitação de atendimento:

- 1º** Selecione a opção Atestar Parcial ou Contestar Total conforme a sua ocorrência.

Atestar Parcial

Contestar Total

Pedido recebido, mas algo não está de acordo.  
Será aberto um chamado automaticamente  
no SAC, para solução da ocorrência.

- 2º** Anexe no chamado as fotos dos produtos danificados e das três etiquetas indicadas abaixo, referentes a sua ocorrência.

Caso não consiga anexar as imagens, orientamos que sejam encaminhadas para o e-mail de atendimento do seu Órgão Público.



#### Não esqueça de inserir as informações abaixo:

- Nome de Contato;
- Número de Telefone;
- **Descrever o ocorrido;**
- Itens / quantidades;
- Se houve ressalva no conhecimento de transporte.

Neste momento é importante que você possa detalhar a ocorrência com todas as informações possíveis, a fim de que consigamos realizar a tratativa da forma mais ágil.

Orientamos que os volumes/caixas não devem ser descartados até a resolução da ocorrência.

**Os procedimentos acima são de suma importância na análise da ocorrência de entrega e no resarcimento dos itens. Após a sua resolução, o pedido deve ser atestado total.**