

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 possuem 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 ressaltado eventuais divergências.

Exemplo:

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

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)



2º Clique em 'Confirmação de Recebimento'

3º Pesquise o seu pedido pela Nota Fiscal

Confirmação de Recebimento

Período de Consulta
08 Outubro 2019 - 07 Novembro 2019 ▼

Pesquisar:

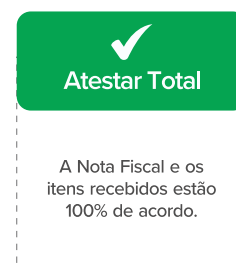
NOTA FISCAL	SÉRIE	DATA DE EMISSÃO	CÓD.CONTROLE	LOCAL DE ENTREGA	SOLICITANTE	SITUAÇÃO	DATA DE ENTREGA	VALOR DA NF	AÇÕES
15156462	2	09/10/2019	103003	UASP - São Paulo	Usuário 1	Entregue	11/10/2019	R\$ 2.136,92	
15158547	2	05/10/2019	105001	UASP - São Paulo	Usuário 3	Entregue	08/10/2019	R\$ 972,35	

[anterior](#) [próxima](#)

[Salvar](#) [Opções](#)

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

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



Caso haja alguma divergência de itens (dentro dos volumes)

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

- 1° 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.

- 2° 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 ressarcimento dos itens. Após a sua resolução, o pedido deve ser atestado total.