

Divergência de fatura



- FORNECEDORES CLARO

MARÇO 2024



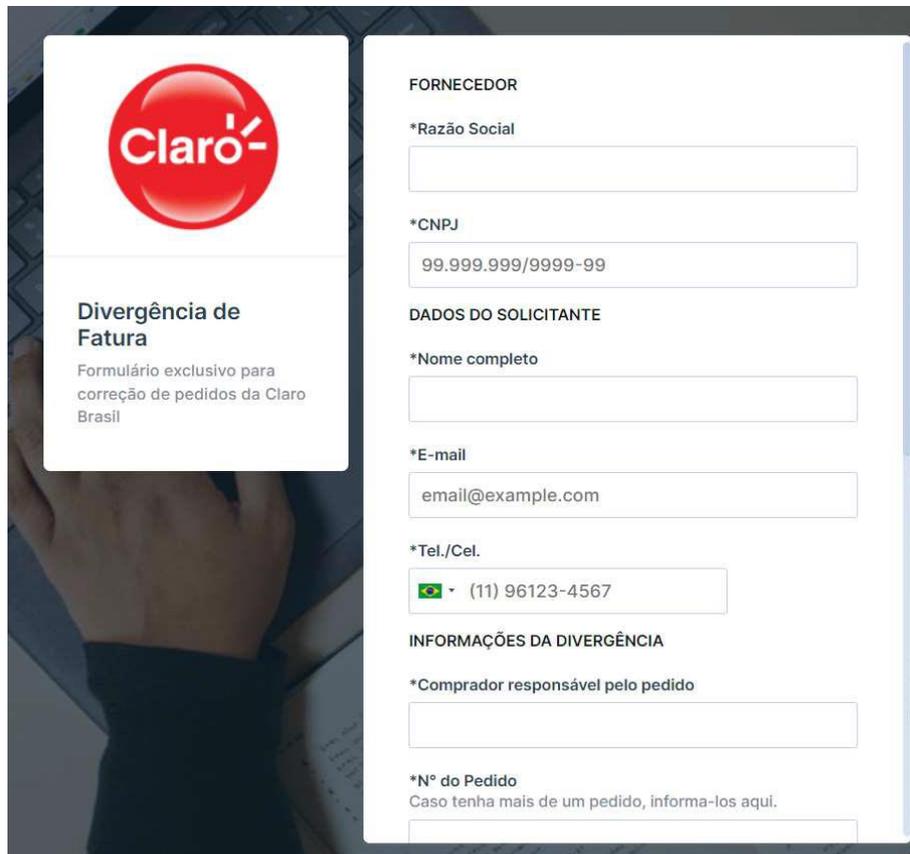
Divergência de fatura - Claro



- Nova plataforma de abertura da solicitação;
- Link de acesso
- Abertura da solicitação;
- Acompanhamento da solicitação;



Nova plataforma de abertura da solicitação divergência de faturas



The image shows a screenshot of a web form titled "Divergência de Fatura" (Billing Discrepancy) from Claro. The form is divided into several sections:

- FORNECEDOR (Supplier):**
 - *Razão Social (Company Name): [Empty text box]
 - *CNPJ (CNPJ): 99.999.999/9999-99
- DADOS DO SOLICITANTE (Applicant Data):**
 - *Nome completo (Full Name): [Empty text box]
 - *E-mail (Email): email@example.com
 - *Tel./Cel. (Phone/Cell): +55 (11) 96123-4567
- INFORMAÇÕES DA DIVERGÊNCIA (Discrepancy Information):**
 - *Comprador responsável pelo pedido (Responsible Buyer): [Empty text box]
 - *N° do Pedido (Order Number): [Empty text box]
 - Caso tenha mais de um pedido, informa-los aqui.

Através da nova plataforma, você irá abrir a solicitação através de um link público.

Através das informações prestadas, como nome e e-mail, você será notificado via e-mail sobre as seguintes informações de sua demanda:

- Abertura;
- Link de acompanhamento;
- Solicitação de novas informações;
- Encerramento com as informações necessárias para prosseguimento da demanda na Claro.

Importante: Você poderá responder as demais informações solicitadas via e-mail, incluindo anexos e documentos necessários.

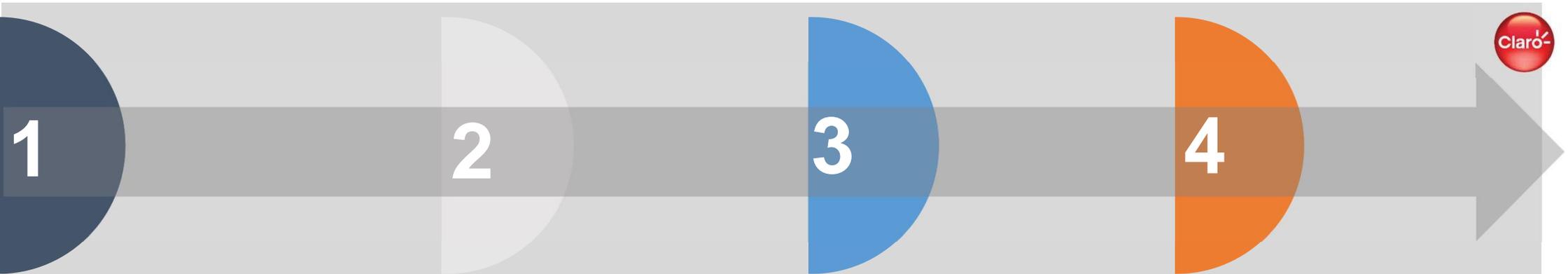
Lembrando que se trata do e-mail gerado via PipeFy da Claro.



<https://app.pipefy.com/public/form/M8ZFGQjh>

IMPORTANTE:

- Grave este link em seus favoritos;
- Não há necessidade de login e senha;
- É possível o acesso por qualquer pessoa de sua empresa;
- Todos os navegadores ativos são suportados;
- Preencha todas as informações antes de submeter o envio;
- Caso seja necessário novas informações você receberá um e-mail com a solicitação, responda-o que o analista será notificado sobre sua resposta e dará andamento ao processo.



FORNECEDOR

*Razão Social

*CNPJ

Em “Fornecedor”, colocar apenas duas informações básicas sobre sua empresa: Razão Social e CNPJ.

Na etapa “Dados do solicitante”, incluir suas informações para ser notificado conforme slide 3 e também para ser contatado pelo analista responsável em caso de necessidade.

DADOS DO SOLICITANTE

*Nome completo

*E-mail

*Tel./Cel.

INFORMAÇÕES DA DIVERGÊNCIA

*Comprador responsável pelo pedido

*Nº do Pedido
Caso tenha mais de um pedido, informa-los aqui.

*Descrição da Divergência

Na etapa “Informações da divergência”, colocar as informações relacionadas aos pedidos, como Comprador responsável, número(s) e descrição da solicitação.

Na etapa “Planilha de correção de pedido”, irá fazer o download da planilha padrão, preencher e fazer o upload. Qualquer outro documento adicional relacionado a solicitação é bem-vindo. Feito isso, enviar.

PLANILHA DE CORREÇÃO DE PEDIDO

[Clique Aqui](#) para fazer o Download

*Faça o Upload da planilha de correção de pedido

[Solte arquivos para anexar, ou Busque](#)

Documentos adicionais
Ex.: Nota fiscal, XML, Espelho de faturamento, etc.

[Solte arquivos para anexar, ou Busque](#)

ID

Enviar

Acompanhamento da solicitação



Você receberá dois e-mail:

1- Sinalizando que sua demanda foi aberta com sucesso e informando seu número de ID; e

2 – Como o demonstrado ao lado, com o botão

“Acesse sua solicitação”

para acessar sua solicitação e verificar em que etapa está.

Importante:

Este e-mail ficará vigente por 5 dias a partir de seu recebimento para acompanhamento. Caso expire este prazo, você irá clicar no link e irá gerar um novo e-mail igual com o mesmo prazo de vigência

Acompanhe o andamento da sua solicitação.

Sua solicitação foi criada com sucesso. Verifique o status para saber o andamento desta solicitação

Acesse sua solicitação

http://app.pipefy.com/request-tracker/pt-br/login?card_uid=8effaf07-106d-4ff5-a5ff-e6ce39e2acae&email=fabio.padua%40claro.com.br&identifier=54cb36f3-9d91-4e07-a35f-a6fb5ca83350&org_uid=8e8ee495-c1d3-4f3a-b00a-d2a9b4557e31&token=02dcbde5-61a6-4dae-a8c5-086df267629c

Este link expira em 120 horas, clique no botão acima para gerar um novo link válido.

Acompanhamento da solicitação



Ao acessar, irá conseguir visualizar

- 1 Todas informações inseridas na solicitação; e
- 2 Qual fase seu processo está conforme destacado em vermelho em “Fase atual”.

O processo passará pelas etapas:

- **Caixa de Entrada**, início do processo;
- **Análise e Tratativa da Divergência**, tratamento interno **Claro** da demanda;
- **Áreas internas relacionadas** ação ou informação e até mesmo alguma ação sua (**Fornecedor**) antes da;
- **Conclusão**.



Neste momento, você conseguirá fornecer informações extras e/ou anexos no campo “**Contate um atendente**”. Toda informação colocada neste campo, o analista responsável terá visibilidade.



Obrigado!