



**ENTREGA E FATURAMENTO
PEDIDOS DE MATERIAIS**

Introdução

A Votorantim Cimentos utiliza a **Plataforma SAP Ariba** para realizar o processo de compras junto aos seus fornecedores, seguindo as diretrizes da sua Política de Compras e do Código de Conduta.

O guia de orientações aos fornecedores irá auxiliá-lo nesta jornada e está dividido da seguinte forma:

- ✓ Homologação de fornecedores
- ✓ Negociação de contratos
- ✓ Negociação de compras spot
- ✓ Pedidos de Compras
- ✓ **Entrega e faturamento Pedidos de Materiais**
- ✓ Faturamento Pedidos de Serviços
- ✓ Pagamentos

Como utilizar o guia

Neste documento, você entenderá como funciona a geração do arquivo XML, quais são as modalidades de frete, como consultar o status da NF e muito mais.

O guia está dividido por tema de interesse, conforme descrito no rodapé de todas as páginas deste material.

Você pode clicar no título que tem necessidade de entendimento ou fazer a leitura completa do material, navegando página por página.

Utilize a maneira que achar mais apropriada para sua necessidade. Boa leitura!

DATA DE REMESSA



Data de remessa

As entregas deverão ser feitas conforme a data de remessa que consta no pedido:

DATA DE REMESSA DOS PEDIDOS		
FRETE FOB	Data de disponibilidade para embarque do material no fornecedor	A coleta deve ser solicitada pelo fornecedor à Central de Coletas-VC pelo e-mail: central.coletas@vcimentos.com.br
FRETE FCA	Data de entrega no operador logístico	
FRETE CIF	Data de entrega do material na unidade	<p>Obrigatório o cadastro do motorista e do veículo em todas as unidades Votorantim.</p> <ul style="list-style-type: none"> O motorista deverá estar em posse do documento original do veículo (CRV) e de sua Carteira de Habilitação (CNH). Horário de cadastro: 7h30 às 13h. Não será autorizada a entrada de motoristas sem os equipamentos de segurança (capacete com jugular, óculos de proteção, colete inteiro refletivo, luvas de vaqueta, calça comprida, camisa e sapato de segurança com biqueira).

Caso o motorista em exercício nunca tenha realizado seu cadastro na VC ou já tenha expirado (validade: 6 meses), a Votorantim recomenda que chegue na unidade até às 13h de modo a efetuar o trâmite de cadastro e descarga no mesmo dia.

Importante: No caso de antecipação, esta não poderá exceder 15 dias do acordado, sob pena de devolução e reversão do frete ao fornecedor.

MODALIDADES DE FRETE



Modalidades de frete

A Votorantim Cimentos trabalha com três modalidades de frete, de acordo com as Incoterm (International Commercial Terms). Verifique na nota fiscal qual é a modalidade adotada para a entrega do material.

<u>Incoterm Pedido</u>	Modalidade do Frete
CIF	0 – Frete por conta do Remetente
FOB	1 – Frete por conta do Destinatário
FCA	

Para a modalidade FCA | campo “observação” da NF:

Inserir o seguinte texto: “Materiais serão entregues no entreposto da Votorantim Cimentos, que posteriormente seguirão com o frete por conta do destinatário até o destino final (modalidade FCA)”.

ENVIO DO ARQUIVO XML



Verifique as informações disponíveis no Portal Ariba

O arquivo XML deve conter o **número do pedido**, o **número do item de cada material** e o **código do material da Votorantim Cimentos**, para que nosso sistema possa identificar e ler automaticamente o documento.

Se alguma informação esteja inconsistente ou faltando, o documento não será processado automaticamente, podendo acarretar atraso do pagamento.

Os pedidos de compra são publicados no Portal SAP Ariba Network, conforme exemplo ao lado. Caso não tenha recebido o pedido, contate o comprador responsável pela negociação.



The screenshot shows a purchase order interface with the following details:

- Header:** De: VCNE - FABRICA PRIMAVERA, Trav. Milton Queiroz 562, 68707-000 Primavera PA Brasil. Para: Pedido de compra 4511247656.
- Annotations:**
 - 1 N° do Pedido:** Points to the purchase order number 4511247656.
 - 2 N° do Item do Pedido:** Points to the line item numbers 20 and 30.
 - 3 N° do Código da Votorantim Cimentos:** Points to the client material numbers 445025 and 445274.
- Table of Line Items:**

Nº da linha	Nº da peça	Nº da peça do cliente	Tipo	Devolução	Nível de revisão	Qty. (Unidade)	Esperado em	Preço	Subtotal	Imposto
20	Non Catalog Item	445025								
30	Non Catalog Item	445274								

Código do Material

O código do material da Votorantim Cimentos deve ser inserido no arquivo XML com a tag `<codMaterialCliente>`, dentro da tag `<infAdProd>`, que por sua vez, fica dentro da tag `<det>` de cada material:

```

- <det nItem="1">
- <prod>
  <cProd>...</cProd>
  <cEAN />
  <xProd>...</xProd>
  <NCM>...</NCM>
  <CFOP>...</CFOP>
  <uCom>...</uCom>
  <qCom>...</qCom>
  <vUnCom>...</vUnCom>
  <vProd>...</vProd>
  <cEANtrib />
  <uTrib>...</uTrib>
  <qTrib>...</qTrib>
  <vUnTrib>...</vUnTrib>
  <indTot>...</indTot>
  <xPed>4511247656</xPed>
  <nItemPed>20</nItemPed>
</prod>
- <imposto>
  <vTotTrib>...</vTotTrib>
  + <ICMS>
  + <PIS>
  + <COFINS>
</imposto>
- <infAdProd>
  <codMaterialCliente>445025</codMaterialCliente>
</infAdProd>
</det>
  
```

Exceção para o estado de São Paulo:
 A Sefaz-SP não aceita a inserção da tag `<codMaterialCliente>` dentro da tag `<infAdProd>`. Portanto, o fornecedor deverá incluir o código do material sem essa tag.



```

▼ <det nItem="1">
  ▶ <prod>...</prod>
  ▶ <imposto>...</imposto>
  <infAdProd>445025</infAdProd>
</det>
  
```

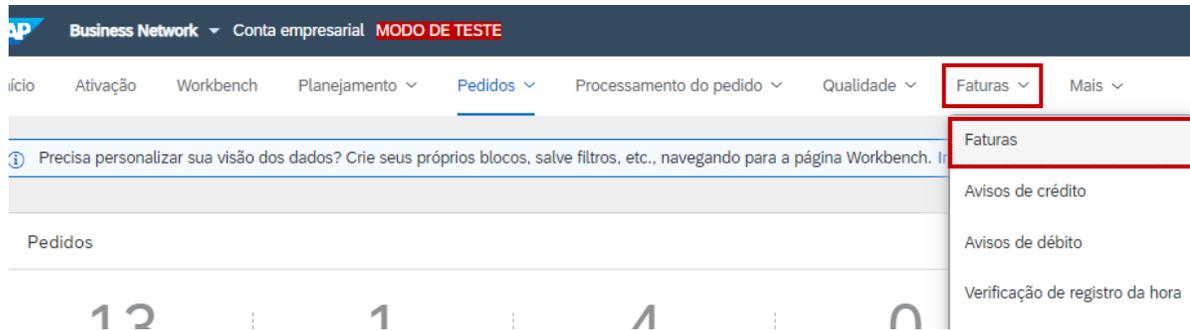
Envio do arquivo XML da nota fiscal

O arquivo XML da Nota Fiscal Eletrônica deverá ser enviado, no ato do faturamento, para: **invoicereceiver-prod@ansmtp.ariba.com**, obedecendo as seguintes regras:

- O arquivo deve estar validado pelo SEFAZ, contendo, obrigatoriamente, o protocolo de validação
- O arquivo deve estar na versão 4.0 e na extensão .XML
- Não é permitido o envio do arquivo dentro de pastas ou anexado a outro e-mail
- Não é permitido o envio de arquivos compactados. Ex.: ZIP, RAR, 7zip
- É permitido enviar mais de um arquivo por e-mail, atentando para a regras #c# e #d#.

Verificar status nota fiscal

Na aba "Faturas" é possível acessar todos os XMLs enviados.



Ao listar as faturas, o status geral de cada uma delas aparecerá na última coluna, "Status da fatura".

Tipo	Nº da fatura	Cliente	Referência	Valor	Status do encaminhamento	Status da fatura
Fatura padrão	90967-3NFE	Votorantim Cimentos - TEST	4513169682	R\$5.463,04 BRL	Recebimento confirmado	Aprovado
Fatura padrão	90789-3NFE	Votorantim Cimentos - TEST	4513157427	R\$6.522,03 BRL	Recebimento confirmado	Rejeitado
Fatura padrão	90779-3NFE	Votorantim Cimentos - TEST	4513064326	R\$935,68 BRL	Recebimento confirmado	Rejeitado
Fatura padrão	90935-3NFE	Votorantim Cimentos - TEST	4513209868	R\$2.424,65 BRL	Recebimento confirmado	Enviado

Há três status que podem aparecer:

Enviado	Sua nota foi recebida pelo e-mail do Ariba e está em processamento.
Aprovado	Sua nota foi verificada, não possui nenhuma divergência e aguardará o material chegar na unidade para seguir com o processamento.
Rejeitado	Sua nota foi verificada e possui divergências com nossa política e/ou com o pedido de compras, porém <u>será corrigida e processada normalmente</u> . No entanto, recomendamos avaliar as divergências para não deixar ocorrer nas próximas notas, pois podem acarretar atrasos de pagamento.

Alteração de Status

A alteração de status **Enviado** para **Aprovado** ou **Rejeitado** depende da quantidade de itens na nota fiscal. Para uma nota com até 10 itens a resposta chegará em menos de 5 min. Para visualizar os detalhes das divergências basta clicar na fatura.

Faturas (27)

	Tipo	Nº da fatura	Cliente	Referência
<input type="radio"/>	Fatura padrão	90967-3NFE 	Votorantim Cimentos - TEST	4513169682
<input type="radio"/>	Fatura padrão	90789-3NFE 	Votorantim Cimentos - TEST	4513157427

Na tela inicial da fatura haverá um pop-up azul com informações sobre o processamento e as divergências encontradas. A mensagem com as divergências rejeita será a última mensagem. Caso a mensagem seja grande ficará difícil a visualização nesta tela, para uma melhor visualização acesse a aba "Histórico".

Fatura: 90789-3NFE Concluído

Fatura rejeitada:

Motivos:

INV-38: A fatura foi recebida com êxito.

INV-54: Comentários de Votorantim Cimentos - TEST: O documento foi adicionado aos documentos pendentes para download.

DOC-1:

INV-55: O status da fatura foi atualizado com êxito para Processando por Votorantim Cimentos - TEST.

DOC-1:

INV-35: O status da fatura foi atualizado com êxito para Rejeitado por Votorantim Cimentos - TEST. Descrição:Prezado fornecedor, sua nota possui inconsistências com nosso pedido, porém será corrigida por nós e paga normalmente. Para evitar atrasos de pagamento, pedimos especial atenção e não repetir o(s) erro(s) abaixo: -Item NF 0001 - BASE DE CÁLCULO DO PIS DO XML DIVERGE DA BASE CALCULADA PELO SAP # https://www.votorantimcimentos.com.br/canal-do-fornecedor/. Processo de compra direta e CFOP não seja vendas, favor desconsiderar.

Prezado fornecedor, sua nota possui inconsistências com nosso pedido, porém será corrigida por nós e paga normalmente. Para evitar atrasos de pagamento, pedimos especial atenção e não repetir o(s) erro(s) abaixo: -item NF 0001 - BASE DE CÁLCULO DO PIS DO XML DIVERGE DA BASE CALCULADA PELO SAP # https://www.votorantimcimentos.com.br/canal-do-fornecedor/. Processo de compra direta e CFOP não seja vendas, favor desconsiderar.

Alteração de Status

Na aba "Histórico" você consegue visualizar todas as mensagens recebidas pelo Ariba.

Histórico

Status	Comentários	Alterado por	Data e hora
	A fatura foi recebida com êxito.	TEST DRIVER & BOECKER LATINOAMERICANA - TEST	14 mai 2020 10:59:26
	Comentários de Votorantim Cimentos - TEST: O documento foi adicionado aos documentos pendentes para download.	PropogationProcessor-125042043	14 mai 2020 11:00:24
Enviado		Supplier	14 mai 2020 11:00:28
	O status da fatura foi atualizado com êxito para Processando por Votorantim Cimentos - TEST.	PropogationProcessor-125010035	14 mai 2020 11:00:52
Recebimento confirmado		Supplier	14 mai 2020 11:00:53
	O status da fatura foi atualizado com êxito para Rejeitado por Votorantim Cimentos - TEST. Descrição:Prezado fornecedor, sua nota possui inconsistências com nosso pedido, porém será corrigida por nós e paga normalmente. Para evitar atrasos de pagamento, pedimos especial atenção a não repetir o(s) erro(s) abaixo: -Item NF 0001 - BASE DE CÁLCULO DO PIS DO XML DIVERGE DA BASE CALCULADA PELO SAP # https://www.votorantimcimentos.com.br/canal-do-fornecedor/ . Processo de compra direta e CFOP não seja vendas, favor desconsiderar..	PropogationProcessor-125001050	14 mai 2020 11:02:38

A última mensagem, disponível depois da linha "Recebimento confirmado" é referente às divergências encontradas na nota fiscal

Importante: Caso sua nota fiscal tenha sido solicitada por um processo de compra direta, não considerar as mensagens de divergência.

Caso sua nota fiscal seja de uma natureza de operação (CFOP) que não seja uma operação de vendas, por exemplo, notas de remessa, favor desconsiderar as mensagens de divergência.

Divergências

Os 6 tipos de mensagem de divergência que você poderá receber:

1. Pedido-Item não informado no campo correto

<xPed> do XML-Item da NF: Caso não seja informado nenhum pedido na tag <xPed> do XML da nota fiscal gerará esta mensagem. Para corrigir este erro basta configurar o sistema de emissão de nota fiscal para colocar o pedido de compras da Votorantim Cimentos neste campo, como na imagem ao lado.

```

▼ <prod>
  <cProd>2110</cProd>
  <cEAN/>
  ▶ <xProd>...</xProd>
  <NCM>87089990</NCM>
  <CFOP>5405</CFOP>
  <uCom>U</uCom>
  <qCom>2.0000</qCom>
  <vUnCom>18.0000000000</vUnCom>
  <vProd>36.00</vProd>
  <cEANtrib/>
  <uTrib>U</uTrib>
  <qTrib>2.0000</qTrib>
  <vUnTrib>18.0000000000</vUnTrib>
  <indTot>1</indTot>
  <xPed>4511247656</xPed>
  <nItemPed>20</nItemPed>
</prod>
  
```

Verificar status nota fiscal

2. Pedido-Item informado no XML-Item da NF não existe, cancelado ou não aprovado: Neste caso, foi informado um valor no campo <xPed>, porém não se trata de um pedido válido.

Antes de emitir a nota fiscal, confirme se o pedido consta no Ariba e se não está cancelado. Confira também se o número do pedido foi preenchido corretamente no tag <xPed> e se o item do pedido também foi informado no tag <nItemPed>. O pedido de compra sempre terá 10 dígitos.

Pedidos e solicitações Página 1

Tipo	Número do pedido	Várias camadas	Cópias	Data	Status do encaminhamento	Status do pedido	Valor faturado	Revisão
Pedido	4513213391			21 mai 2020	Enviado	Parcialmente atendido	R\$0,00 BRL	Alterado
Pedido	4513298741			21 mai 2020	Enviado	Alterado	R\$0,00 BRL	Alterado
Pedido	4513166929			21 mai 2020	Recebimento confirmado	Parcialmente confirmado	R\$0,00 BRL	Alterado
Pedido	4513160240			21 mai 2020	Em fila	Alterado	R\$0,00 BRL	Cancelado

Pedido de compra: 4513160240

[Imprimir](#) |
 [Fazer download de PDF](#) |
 [Exportar cXML](#) |
 [Fazer download de CSV](#) |
 [Atualização de stat](#)

[Detalhes do pedido](#) |
 [Histórico do pedido](#)



De:
VCNE - FABRICA SOBRAL
 Av. Senador Jose Ermírio de Mo 2342
 62055-000 Edmundo Monte Coelho - Sobral CE Brasil

Pedido de compra
 (→ Cancelado)
4513160240
 Valor: R\$0,00 BRL
 (Versão anterior)

Verificar status nota fiscal

3. Saldo em aberto no pedido de compras menor que qtde informada na NF: Sempre verifique o saldo correspondente do pedido de compras antes do faturamento. Em caso de faturamentos maior do que o saldo disponível, incorrerá nesta mensagem e uma devolução do material excedente.

Caso alguém lhe tenha solicitado itens a mais, sempre solicite que seja feito o correto ajuste no pedido de compras, pois além de ser devolvido o material excedente, sua nota poderá ter atrasos em tratativas internas acarretando atraso de pagamento dela.

Nº da linha	Nº de peça	Nº de peça do cliente	Tipo	Devolução	Nível de revisão	Qtd. (Unidade)	Esperado em
10	Non Catalog Item	115293	Material			150,000 (KG)	5 jun 2020
Descrição: ELETRODO SOL 3.25MM DES ESPECIAL							

Verificar status nota fiscal

4. NCM do produto no pedido de compras é diferente do NCM informado na NF: Ao efetuar uma cotação para um pedido ou participar de um sourcing para firmar um contrato, é necessário informar o NCM que será utilizado no faturamento.

A divergência entre o NCM informado na cotação ou sourcing acarretará nesta mensagem.

O NCM é diretamente relacionado à alíquota de IPI, portanto NCMs diferentes podem incorrer em alíquotas diferentes e o valor total da nota não irá corresponder ao valor orçado. Além de impactar o orçamento das áreas relacionadas, também pode levar a um atraso no pagamento desta nota.

00010 Logística (ELETRODO SOL 3.25MM DES ESPECIAL)

Preço (por unidade): *

Quantidade: * 150 KG

Data de entrega solicitada: 3 jul 2020

Código de peça do fornecedor:

Código de peça do comprador: 115293

Código de peça do fabricante:

Nome do fabricante:

Prazo de entrega (em dias): * 10

Custos de entrega: R\$0,00 BRL

Entregar a: CNPJ: 10.656,452/0068-97 - R OD. XAMBIOÁ CHAPADA S/N K M 12 XAMBIOA TO Brazil 7788 0-000

Anexo:

Descrição Completa: ELETRODO SOLDA MATERIAL RE TIMENTO DURO ESPESSURA 3.2! M COMPRIMENTO 350MM CLASS CACAO DESENVOLVIMENTO ESP AL XHD 646 EUTECTIC CASTOLIN T 4370 FE KESTRA

Utiliz. Material: 2 - Consumo

Origem do Material: * 0 - Nacional - exceto indicado par digos 3, 4, 5 ou 8

Qtde por Preço: * 1

Unidade de Medida: KG

Cond. Pagamento: * M684 - 58 dias Fora a semana

Incoterm: * FCA

Incoterm Complemento: * Preencher conforme Incoterm

NCM (####.##.##): * 8311.10.00

Notas do Comprador:

Notas do Fornecedor:

Verificar status nota fiscal

5. CNPJ do emissor da NF é diferente do CNPJ do pedido de compras: Ao efetuar uma cotação para um pedido ou participar de um sourcing para firmar um contrato, também é necessário informar os possíveis CNPJs do fornecedor que irão efetuar o faturamento da nota.

Todos os CNPJs precisam estar devidamente cadastrados e homologados em nossa base de fornecedores. Caso seja emitida a nota fiscal a partir de um CNPJ não cadastrado, o fornecedor deverá realizar todo o processo de homologação para este CNPJ e pode acarretar atraso de pagamento da nota fiscal.

Verificar status nota fiscal

6. CNPJ da unidade destino (Centro) do pedido é diferente do CNPJ informado na NF: Antes de emitir a nota fiscal, sempre conferir se o CNPJ da unidade Votorantim é o mesmo do pedido de compras, caso seja divergente esta mensagem irá aparecer. Neste caso, a nota fiscal precisará ser cancelada e uma nova nota fiscal com o CNPJ correto precisará ser emitida. Na cotação o endereço da unidade Votorantim e o CNPJ aparecem no campo "Entregar a".

No pedido de compra, no topo irá aparecer apenas a descrição da unidade e logo a abaixo há o CNPJ correspondente. A Votorantim tem unidades próximas que podem ter o mesmo endereço, porém CNPJ distintos, por esse motivo é sempre importante confirmar o CNPJ do pedido de compra.

<p>00010 Logística (ELETRODO SOL 3.25MM DES ESPECIAL)</p> <p>Preço (por unidade): * Quantidade: * 150 KG</p> <p>Data de entrega solicitada: 3 jul 2020</p> <p>Código de peça do comprador: 115293</p> <p>Código de peça do fabricante: 115293</p> <p>Nome do fabricante:</p> <p>Prazo de entrega (em dias): * 10</p> <p>Custos de entrega: R\$0,00 BRL</p> <p>Entregar a: CNPJ: 10.656.452/0068-97 - R OD, XAMBIOÁ CHAPADA S/N K M 12 XAMBIOA TO Brazil 7788 0-000</p> <p>Anexo:</p>	<p>Descrição Completa: ELETRODO SOLDA MATERIAL REVES TIMENTO DURO ESPESSURA 3.25M M COMPRIMENTO 350MM CLASSIFI CACAO DESENVOLVIMENTO ESPECI AL XHD 646 EUTECTIC CASTOLIN KS T 4370 FE KESTRA</p> <p>Utiliz. Material: 2 - Consumo</p> <p>Origem do Material: * 0 - Nacional - exceto indicado para códigos 3, 4, 5 ou 8</p> <p>Qtde por Preço: * 1</p> <p>Unidade de Medida: KG</p> <p>Cond. Pagamento: * M684 - 58 dias Fora a semana</p> <p>Incoterm: * FCA</p> <p>Incoterm Complemento: * Preencher conforme Incoterm</p> <p>NCM (####.##.##): * 8311.10.00</p> <p>Notas do Comprador:</p> <p>Notas do Fornecedor:</p>
--	---

Pedido de compra: 4513302456

Imprimir - | Fazer download de PDF | Exportar cXML | Fazer download de CSV

Detalhes do pedido | Histórico do pedido



DE:
VCNE - FABRICA XAMBIOA
ROD. XAMBIOÁ CHAPADA S/N KM 12
77889-000 XAMBIOA TO Brasil

Condições de pagamento ⓘ
58 dias Fora a semana

Comentários
PEDIDO EMITIDO CONFORME COTAÇÃO D117975001
** FAVOR DAR O ACEITE DO PEDIDO DE COMPRA NO PORTAL **
** NÃO FATURAR EM DESACORDO COM O PEDIDO **
Se identificada qualquer divergência entre o pedido de compras e a cotação, o pedido deve ser R ... Exibir mais >

Informações de contato
Endereço do fornecedor



Outras informações
Data do documento: 20/05/2020

CNPJ Votorantim: 10656452006897
IE Votorantim: 294020454
Empresa: 4008
Centro: 4053

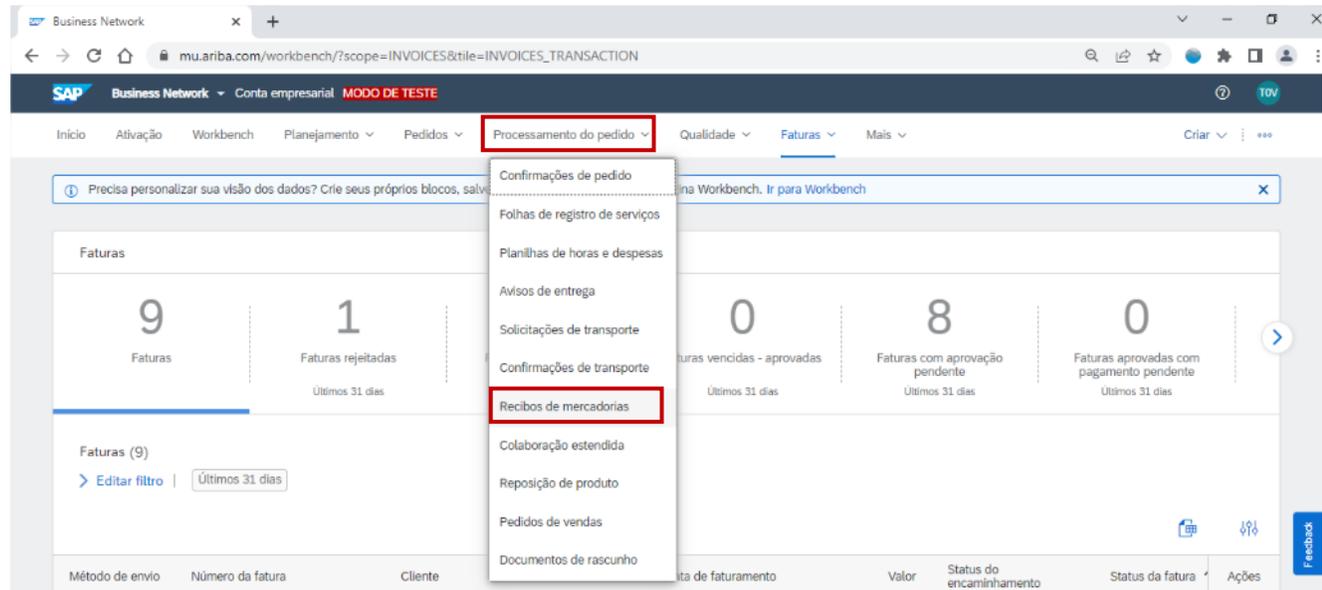
CNPJ Fornecedor: 
Código do Fornecedor: 

**CONFERIR SE
MATERIAL FOI RECEBIDO**



Aviso no Portal Ariba

Quando o material chegar na unidade e for recebido pelo Almoxarifado, enviaremos um aviso para o Portal Ariba. Você conseguirá ver essa informação através da opção Processamento de pedidos/Recibos de mercadorias:



Número do material

	Número do recebimento ↑	Fornecedor	Data	Status do encaminhamento
	5082319642		26 set 2018 3:02:38	Enviado
	5082321226		26 set 2018 3:02:37	Enviado
	5082321426		26 set 2018 3:02:37	Enviado
	5082321901		26 set 2018 3:02:43	Enviado

Conferir se o material foi recebido

Ao clicar no número do recibo (em azul), você visualizará os detalhes e conseguirá ver qual o número da nota fiscal que foi recebida:

Recibo: 5082574537 Concluído

Imprimir | Exportar cXML

Detalhes
Histórico

From:
Votorantim Cimentos
Estrada Flávio Beneducce Km 34
07750-000 CAJAMAR SP Brasil

To:

Receipt:
Receipt #: 5082574537
Receipt Date: 27 set 2018

Informações adicionais
 Número da Nota Fiscal: 8851-1
 Recebedor: VOTORANTIM CIMENTOS SA
 CNPJ: 01837895005100
 Endereço: EST FLAVIO BENEDUCC S/N, KM 34 SALA
 Bairro: SÍTIO PINHEIRINHO
 CEP: 07750-000 CAJAMAR SP

Status do encaminhamento: Enviado
 Documentos relacionados: [4511109343](#)

Item	Número da linha do pedido	Nº de peça do fornecedor	Nº de peça	Nº de lote do fornecedor	Nº do lote	Código da nota de embalagem	Data da nota de embalagem	Qtd. (unidade)	Endereço de entrega	Tipo	Taxa de unidade	Valor	Status
Pedido de compra: 4511109343													
1	10		365793					12,000 UN	Não especificado	Recebido	192.00 BRL	2304.00 BRL	
Descrição: MASSA PLASTICA CINZA LATA 500G													
Informações adicionais													
Qtd. Pedido: 12,000													

Recibo recebido em: Quinta-feira 27 set 2018 2:03 GMT-03:00
 Recebido por Ariba Network em: Domingo 7 out 2018 3:03 GMT-03:00
 Este recibo foi enviado por Votorantim Cimentos AN01049648858 e entregue por Ariba Network.

CANAIS DE APOIO





Você pode encontrar as respostas para suas dúvidas sobre os produtos Ariba na **Central de Ajuda**, localizada no portal SAP Ariba.

Central de Ajuda

Como acessar:

[Faça login na sua conta](#) e veja, no lado direito da tela, o painel da Central de Ajuda. Se o painel estiver recolhido e você não conseguir ver nenhum artigo, clique em **Central de Ajuda >>** para expandi-lo.

Como usar:

Você pode procurar respostas para algumas perguntas e dúvidas sobre navegação nos FAQs e Tutoriais.

Os seguintes tutoriais são úteis para quem está começando:

- Introdução para fornecedores
- Criar um catálogo
- Faturas

Suporte Direto SAP Ariba

Caso não encontre sua resposta após a pesquisa, você poderá solicitar suporte por **bate-papo ou telefone** (dependendo do tipo de conta que você possui).

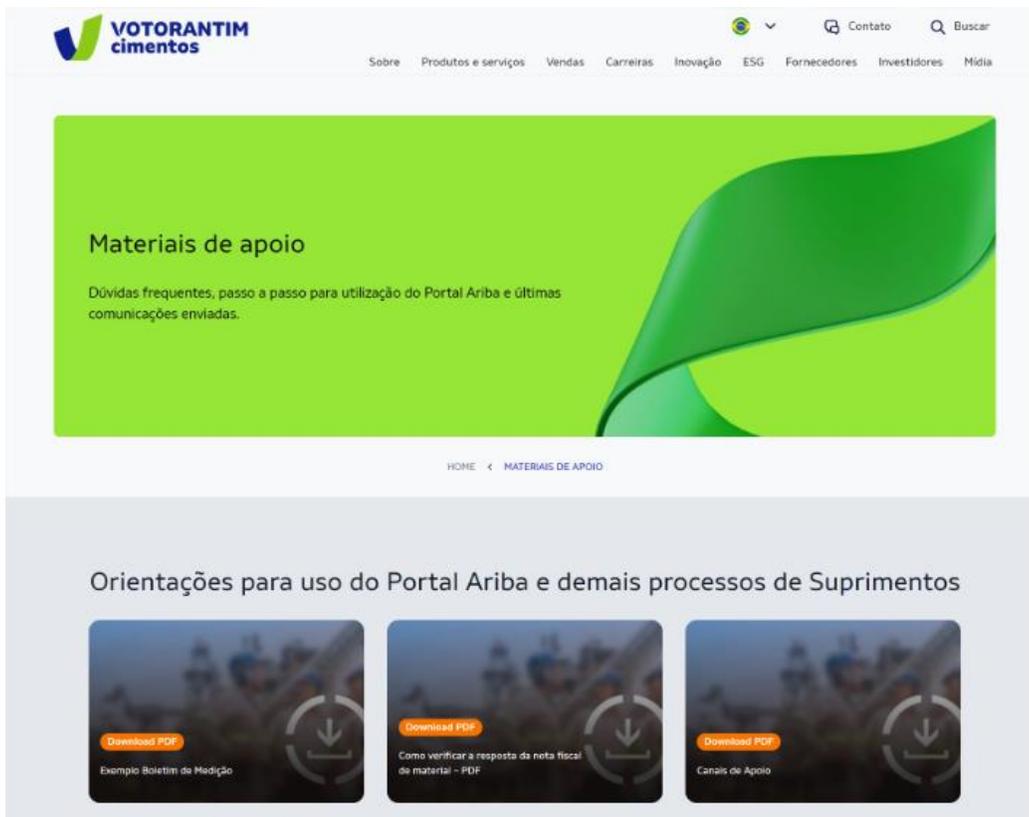
1. Clique no ícone “Suporte” no canto inferior direito da Central de Ajuda expandida. Depois de clicar, você verá uma nova janela chamada **Ariba Exchange User Community**.
2. Você verá a barra de pesquisa **Preciso de ajuda sobre**. Se você não vir isso, clique em **Suporte** no canto superior direito da tela.
3. Procure o seu problema no **Preciso de ajuda sobre** e clique em **Iniciar**.

Se o conteúdo apresentado não resolver o problema, as seguintes opções de suporte direto serão apresentadas:

- **Obtenha ajuda por chat ao vivo:** Inicie um bate-papo ao vivo com um especialista do Suporte ao Cliente do SAP Ariba.
- **Obtenha ajuda por telefone:** Preencha o formulário para solicitar uma ligação do próximo especialista disponível.
- **Obtenha ajuda por e-mail:** Envie uma solicitação on-line por escrito ao Suporte ao Cliente do SAP Ariba por meio de um formulário on-line. Forneça uma breve descrição, detalhes e anexos para garantir uma resposta rápida e precisa.

Canal do Fornecedor

No **site da Votorantim Cimentos**, [Fornecedores](#), você encontra o passo a passo para as principais etapas do nosso processo de compras. Acesse sempre que necessário.



FalecomSupri

Nossos fornecedores também têm à disposição o atendimento via e-mail fornecedor@vcimentos.com para esclarecimento de dúvidas sobre:

- Como ser fornecedor VC
- Uso Portal Ariba
- Processo de Homologação
- Como responder cotações e pedidos de compra
- Integra VC
- Notificações contratos
- Notas fiscais sem lançamento
- Posição sobre pagamentos
- Reclamações processo compras

Atendimento Financeiro

Caso possua algum questionamento ou necessidade de esclarecimento sobre seus pagamentos, entre em contato [via formulário eletrônico](#). Prazo para atendimento da solicitação - 2 dias úteis.