

Divergência de fatura



- FORNECEDORES CLARO

MARÇO 2024



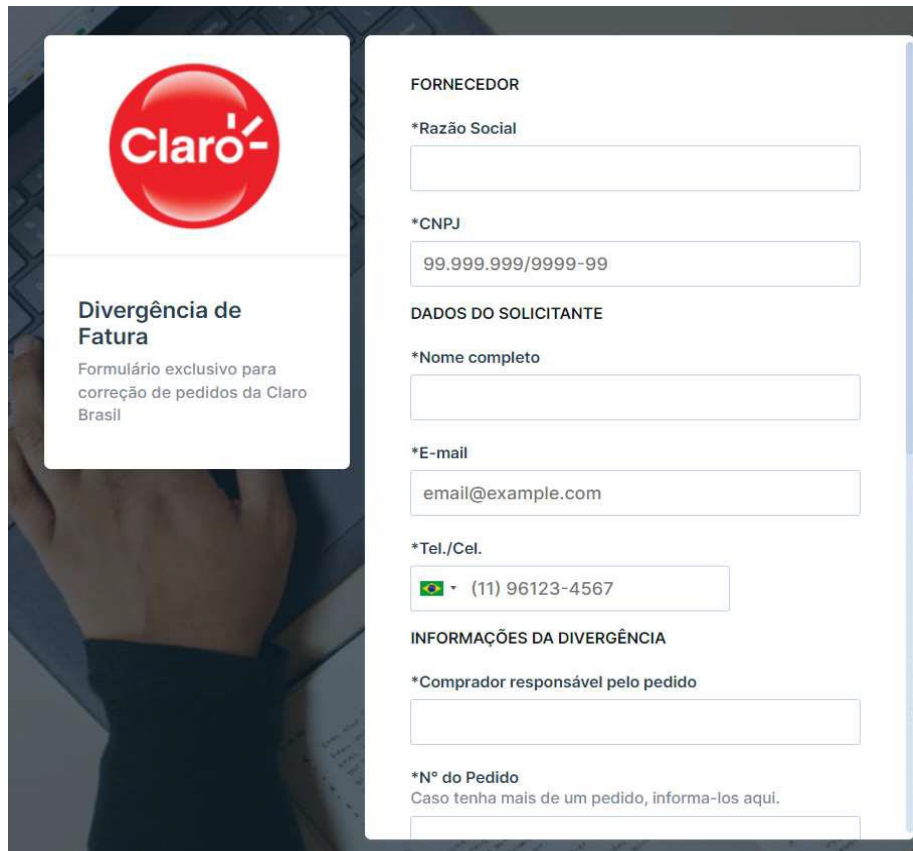
Divergência de fatura - Claro



- 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 for reporting a billing discrepancy. On the left, there is a white box with the Claro logo and the text 'Divergência de Fatura' and 'Formulário exclusivo para correção de pedidos da Claro Brasil'. The main form area is titled 'FORNECEDOR' and contains several input fields: '*Razão Social', '*CNPJ' (with the value '99.999.999/9999-99'), 'DADOS DO SOLICITANTE' section with '*Nome completo', '*E-mail' (with the value 'email@example.com'), and '*Tel./Cel.' (with a dropdown for Brazil and the value '(11) 96123-4567'). Below this is the 'INFORMAÇÕES DA DIVERGÊNCIA' section with '*Comprador responsável pelo pedido' and '*N° do Pedido' (with a note: '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.

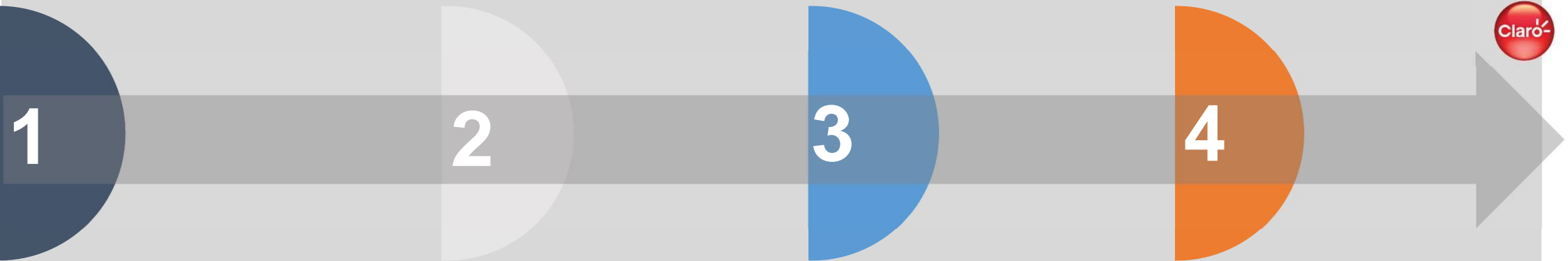
Lembrando que se trata do e-mail gerado via PipeFy da Claro.



<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



Detalhes do card
529273055
Criado por fabio.padua@claro.com.br • há 2 horas
ID
#529273055

Formulário Inicial

Razão Social
CLARO BRASIL

CNPJ
40.432.544/0001-47

Nome completo
Fabio Pádua

E-mail
fabio.padua@claro.com.br

Tel./Cel.
+55 11 96469-9052

Comprador responsável pelo pedido
Roberto Caldeira

Fase atual: **Análise e Tratativa da divergência**

Atualizações

Contate um atendente

pipe302289216+kK0p_Y2F@mail.pipefy.com 18:06
Fabio Padua, A solicitação 529273055 referente ao forne

Status atualizado para **Análise e Tratativa da divergência**
há 10 minutos

pipe302289216+kK0p_Y2F@mail.pipefy.com 16:01
Prezado (a) Fabio Pádua, Recebemos sua solicitação e en

Status atualizado para **Caixa de entrada - Triagem**
há 2 horas

Sua solicitação foi recebida
há 2 horas

Detalhes do card
529273055
Criado por fabio.padua@claro.com.br • há 2 horas
ID
#529273055

Formulário Inicial

Razão Social
CLARO BRASIL

CNPJ
40.432.544/0001-47

Nome completo
Fabio Pádua

E-mail
fabio.padua@claro.com.br

Tel./Cel.
+55 11 96469-9052

Comprador responsável pelo pedido
Roberto Caldeira

Fase atual: **Análise e Tratativa da divergência**

Atualizações

Contate um atendente

pipe302289216+kK0p_Y2F@mail.pipefy.com 18:06
Fabio Padua, A solicitação 529273055 referente ao forne

Status atualizado para **Análise e Tratativa da divergência**
há 10 minutos

pipe302289216+kK0p_Y2F@mail.pipefy.com 16:01
Prezado (a) Fabio Pádua, Recebemos sua solicitação e en

Status atualizado para **Caixa de entrada - Triagem**
há 2 horas

Sua solicitação foi recebida
há 2 horas

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!