

O Processo de Abastecimento – Boas Práticas e Resolução de Problemas

Fornecedores South32 – Fornecedores de Bens e Serviços

Este documento é para si?

Este guia é para **fornecedores** de bens e prestadores de serviços que trabalham com a **South32**. Fornece listas de verificação de boas práticas para ajudar **os fornecedores da South32** a gerir encomendas, entregar bens e serviços, submeter faturas e resolver problemas comuns.

Utilize este guia se:

- Você fornece **bens e/ou serviços**, e
- É um dos seguintes tipos de fornecedores:
 - **Fornecedor Padrão** – Recebe pedidos de compra e envia faturas por email.
 - **Fornecedor Padrão com ERS*** – Recebe encomendas por email, e as suas faturas são processadas automaticamente com base na receção de mercadorias (ERS: faturamento automático de entradas de mercadorias) ou na aprovação da solicitação da SES (serviços).

Se prestar **serviços**, por favor consulte o **QRG – O Processo de Fornecimento – Serviços**.

Este guia **não se** aplica aos **Fornecedores da Rede Ariba**. Se for um fornecedor da rede Ariba, consulte o guia separado disponível [AQUI](#).

Nota: Um *fornecedor da rede Ariba* recebe pedidos de compra e submete faturas através da **plataforma da rede Ariba**, não por email.

Para fornecedores padrão sob um acordo ERS (faturamento automático de entrada de mercadorias), a geração automática de faturas está sujeita a regulamentações específicas de cada país. Este processo é aplicável apenas onde tais acordos são permitidos. Por exemplo, a Austrália permite faturas geradas automaticamente no âmbito do processo ERS.

O que é abordado neste QRG?

- | | |
|---|-----------|
| ▶ Boas Práticas | 03 |
| Assegure a entrega atempada e em conformidade de bens e serviços. | |
| ▶ Guia de Resolução de Problemas (Problemas Comuns e Soluções) | 06 |
| Resolver problemas comuns com encomendas, entregas e faturas. | |
| ▶ Apoio & Contactos | 08 |
| Encontre ajuda para encomendas, solicitações e pagamentos. | |

O Processo de Abastecimento – Boas Práticas e Resolução de Problemas

Fornecedores South32 – Fornecedores de Bens e Serviços

Notas Importantes

Por favor, leia atentamente

Para garantir a conformidade com o processo de aquisição da South32 e evitar atrasos na receção de bens e/ou serviços ou no pagamento, os seguintes requisitos devem ser rigorosamente seguidos:

- **Não aceite instruções** verbais de qualquer funcionário da South32 para fornecer bens ou prestar serviços sem um pedido de compra válida.
- Apenas entregue bens ou inicie serviços após receber um **Pedido de Compra (PO) válido**.
- Os bens e serviços devem ser entregues **antes ou na** data indicada no pedido de compra. Se o prazo não puder ser cumprido, os fornecedores devem contactar a equipa de compras relevante/local para solicitar uma atualização da encomenda.
- Um **Comprovativo de Entrega (CE)** é *obrigatório* para todas as mercadorias entregues à South32. O CE permite que a South32 verifique a condição e quantifique a entrega em relação ao PO.
- Todos os serviços devem ser acompanhados por uma **Folha de Entrada de Serviço (SES)** como prova de conclusão. A SES deve ser **submetida e aprovada** antes da faturação.
- **Todas as faturas devem referir o nome da entidade South32 exatamente** como mostrado no pedido de compra.
- **As faturas submetidas sem referência a um PO válido serão rejeitadas.**
- **Cada fatura deve referir-se apenas a um número de PO.**

Compreender a Importância do Pedido de Compra (PO)

Um pedido de compra (PO) válido da South32 é a base de todas as transações. Os fornecedores devem alinhar as suas solicitações de SES, faturas e pagamentos com o PO para evitar atrasos e rejeições.

Pontos-chave a lembrar:

- **Siga cuidadosamente as instruções do PO:** Cada PO inclui detalhes específicos do fornecedor, como requisitos da SES, formato de fatura e método de submissão. Garanta que segue exatamente estas instruções.
- **Garanta consistência:** A SES e os detalhes da fatura devem corresponder **exatamente** ao PO, incluindo descrições de itens, quantidades, preços e períodos de serviço.
- **Saiba o seu tipo de fornecedor:**
 - **Os fornecedores** padrão enviam faturas por email para: GBSinvoices@south32.net
 - **Os fornecedores ERS** não submetem faturas – a South32 gera-as automaticamente após o recebimento das mercadorias ou a aprovação da SES.
 - **Os fornecedores da Rede Ariba** devem submeter faturas através da plataforma de rede Ariba.

► Boas Práticas

Para Fornecedores de Bens – Antes da Entrega e Faturação



Confirmar a Validade do PO: Não envie mercadorias sem um pedido de compra válido da South32



Verificar a Data e Local de Entrega: Garanta que os bens são entregues na data e no local especificados no PO.



Incluir a Lista de Embalagem e Documentos de Apoio: Utilize a rotulagem correta e anexe todos os documentos de envio necessários.



Obter Comprovativo de Entrega (CE): O destinatário deve assinar a Receção de Mercadorias no sistema para confirmar a entrega.



Aguardar Confirmação de Receção de Mercadorias: As mercadorias devem ser confirmadas como recebidas antes de submeter uma fatura.



Submeter Fatura com um PO correto e Referência de Receção de Mercadorias: Só submeter faturas após a confirmação da entrega.

► **Melhores Práticas** - Continuação...

Para Fornecedores de Serviços – Antes de Submeter uma SES & Fatura

-  **Corresponder a SES ao PO:** Garanta que a descrição, quantidade e preços da SES correspondem **exatamente** ao pedido de compra.
-  **Incluir Documentos de Apoio:** Anexe documentos relevantes, como registos de trabalho, folhas de horas assinadas ou certificados de conclusão, se necessário.
-  **Confirmar a Precisão do Período de Serviço:** Verifique se as datas de serviço na SES estão alinhadas com as indicadas no PO.
-  **Verificar Itens de Linha do PO:** As solicitações de SES devem referir o número correto do item de linha de serviço do PO.
-  **Aguardar a Aprovação da SES Antes de Emitir a Fatura:** Não envie uma fatura até que a SES tenha sido aprovada.
-  **Verificar Submissões Duplicadas:** Garanta que a SES ainda não tenha sido submetida.

► **Melhores Práticas** - Continuação...

Antes de Submeter uma Fatura – Lista de Verificação



Utilize o Formato de Fatura Correto: Garanta que a fatura segue o formato exigido pela South32 (PDF), incluindo os itens de linha corretos e a referência de PO apropriada.



Faça referência ao PO correto e o número de Receção de Mercadorias / SES:

- Para **faturas de serviço**, inclua o **número da SES**.
- Para **faturas de mercadorias**, faça referência **ao número do Recibo de Mercadorias**.



Verificar Tipo de Fornecedor:

- **Os fornecedores padrão** submetem faturas **por email**.
- **Os fornecedores ERP** não submetem faturas manualmente – estas são geradas automaticamente pela South32.
- **Os fornecedores da Rede Ariba** devem submeter faturas através **da plataforma de Rede Ariba**.



Submeter pelo Canal Correto: Garanta que a fatura é enviada através do método correto com base no tipo de fornecedor.



Garantir que os Impostos e Preços Correspondem ao PO:

Todos os valores da fatura (excluindo impostos) devem estar de acordo com o PO. Discrepâncias podem resultar em atrasos ou rejeição.



Verificar Submissões Anteriores: Evite enviar faturas duplicadas, pois isso pode atrasar o processamento do pagamento.

► **Guia de Resolução de Problemas (Problemas Comuns e Soluções)**

Principais Problemas de Solicitação da SES

Problema	Causa	Resolução
Fundos Insuficientes no Pedido de Compra	O PO não tem fundos suficientes alocados antes de o trabalho ser realizado.	Os fornecedores devem solicitar uma atualização do PO antes de realizar trabalho extra, garantindo que cubra o valor necessário antes de submeter uma SES.
Pedido/solicitação duplicada	A mesma SES já foi submetida.	Verifique o histórico de submissões antes de submeter outra solicitação SES.
Incompatibilidade de estrutura de taxa ou quantidade	A quantidade ou a taxa unitária da SES não corresponde ao PO.	Alguns POs utilizam o montante total como a quantidade e definem a taxa unitária como 1 para pagamentos por etapas ou parciais. Siga sempre exatamente a estrutura PO.
Pedido de Compra de Mercadorias	SES comparado com um PO de Mercadorias (não necessário).	SES é apenas necessário para serviços. Os fornecedores de bens seguem o processo de Receção de Bens.
Pedido de Compra encerrado	O PO foi totalmente consumido ou encerrado.	Contacte o departamento de compras da South32 para verificar se é necessário um novo pedido de compra ou uma alteração.
Sem documentos de apoio	Falta de documentação necessária (folhas de horas, aprovações).	Anexe todos os documentos de apoio necessários antes de submeter a SES.
Incompatibilidade de informação	Os detalhes da SES (por exemplo, datas de serviço, descrições) não estão de acordo com o PO.	Verifique os detalhes da SES em relação ao PO antes de submeter.
Erro de submissão do fornecedor Ariba	Fornecedores Ariba submeteram a SES manualmente em vez de o fazer através da Rede Ariba.	Os fornecedores Ariba devem submeter as solicitações SES através do portal Ariba, não por métodos manuais.
Pedido de Compra Incorreto	O número de PO referido está incorrecto.	Verifique e utilize o número de PO correto conforme indicado no sistema South32.

Principais Problemas de Solicitação da SES

Problema	Causa	Resolução
Duplicado a aguardar pagamento	A fatura já foi submetida e está pendente de pagamento.	Verifique o estado da fatura antes de reenviar. Se estiver em dúvida, contacte as consultas de fornecedores GBS.
Extrato de Conta e fatura não submetida	Um extrato de conta foi enviado em vez de uma fatura real.	Garanta que uma fatura adequada é submetida no formato exigido (PDF, referência de PO correta, itens de linha, etc.).
Nenhuma Folha de Entrada de Serviço (SES) criada	Fatura de serviço submetida sem uma SES aprovada.	Submeter SES e aguardar aprovação antes de faturar. Garanta que o número SES é referido na fatura.
SAP fornecedor de faturação automatizada	Os fornecedores ERS não devem submeter faturas manualmente, pois os pagamentos são gerados automaticamente.	Não é necessário submeter faturas manualmente. Confirmar o estado ERS antes de faturar.
Pedido de Compra (PO) incorreta/em falta	A fatura não faz referência a um PO válido, ou o PO está incorreto.	Verifique o número de PO em relação à ordem emitida. Se incorreto, solicite uma atualização antes de faturar.
Requisito do documento não foi cumprido	Faltam anexos obrigatórios (por exemplo, documentos fiscais, registos de apoio).	Anexe todos os documentos de apoio necessários de acordo com os requisitos de fatura da South32.
Erro do fornecedor de fatura eletrónica	O fornecedor submeteu uma fatura manual em vez de usar a plataforma Ariba exigida.	Garanta que as faturas são submetidas através do canal correto (por exemplo, Rede Ariba para fornecedores Ariba).
Duplicado - já pago	A fatura já foi processada e paga.	Verifique os registos de pagamento antes de reenviar uma fatura. Evite submissões duplicadas.
Incompatibilidade de informação entre o Pedido de Compra e a Fatura	Os detalhes da fatura (por exemplo, preços, quantidades, descrições) não correspondem ao pedido de compra.	Garanta que todos os detalhes da fatura correspondem exatamente ao PO. Verifique as descrições, preços e unidades corretas.
Duplicado - retido/estacionado /bloqueado	A fatura está em espera devido a problemas de processamento do sistema ou atrasos na aprovação.	Contacte a South32 para verificar o estado. Evite reenviar, a menos que seja instruído.

► Contactos Principais e Informações de Apoio

Tipo de Ação	Descrição	Ação
Submissão e Processamento de Solicitações de SES	Apenas para submissão de solicitação de serviço.	Complete o Formulário de Solicitação de Serviço da South32: https://gbsversasrs.south32.net/serviceclaimform/
Submissão e Processamento de Faturas	Apenas para submissão de faturas. Nota: Submeta a fatura apenas uma vez. A submissão de faturas duplicadas será rejeitada.	Email: GBSinvoices@south32.net
Alterações no pedido de compra e consultas gerais sobre aquisições	Consultas relacionadas a ordens de compra ou contratos.	Entre em contacto com a South32 usando o endereço de e-mail listado no seu pedido de compra.
Consultas sobre faturas e pagamentos	Dúvidas sobre faturas ou pagamentos.	GBSvendorqueries@south32.net (para questões gerais de fornecedores)
Atualizações de informações da empresa	Atualizações de dados bancários, endereços de e-mail, endereços físicos ou números de telefone.	Email: GBSvendorcreation@south32.net Inclua o seu número de fornecedor e os documentos de apoio relevantes.