



# GUIA DE INFORMAÇÃO DE FORNECEDORES SOUTH32

---

Março de 2022

# CONTENTS

Tópico	Subtópico	Diapositivo
Visão geral	Introdução	
	Mensagens principais	<u>4</u>
	O que é necessário saber	<u>5</u>
	Visão geral do processo de fornecimento	<u>6</u>
Nota de encomenda	Receber a sua Nota de encomenda	<u>7</u>
	Como diferenciar uma encomenda de bens ou de serviços	<u>8</u>
Métodos de Transacção com a South32		<u>9</u>
Mapa do processo	Ariba Network – Reclamações de serviço e processo de envio de facturas	<u>10</u>
	Norma – Reclamações de serviço e processo de envio de facturas	<u>11</u>
	Norma com Liquidação de recibos avaliados (ERS) - Reclamações de serviço e processo de envio de facturas	<u>12</u>
Reclamações de serviço	O que é uma reclamação de serviço	<u>14</u>
	Directrizes para o envio de Reclamações de serviço	<u>15</u>
	Como submeter um formulário de reclamação	<u>16-19</u>
	As dez principais razões para a rejeição de uma reclamação de serviço	<u>20</u>
Factura	Directrizes para o envio de facturas	<u>22</u>
	As dez principais razões para a rejeição de uma factura	<u>23</u>

# INTRODUÇÃO

Com o apoio do nosso departamento de Fornecimento, a South32 está a iniciar um processo de melhoria das relações a longo prazo com os nossos parceiros comerciais.

Através de uma revisão do nosso processo interno e externo, foram identificadas algumas causas fundamentais que resultam em desperdícios, no retrabalho e em atrasos no pagamento pontual. Os temas comuns identificados são:

- comunicação ineficaz com os nossos fornecedores,
- falta de compreensão dos processos e interdependências de acções, e
- falta de compreensão dos nossos processos internos por parte dos nossos fornecedores.

**O objectivo deste pacote informativo é:**

- delinear as principais políticas e procedimentos da South32 que afectam os nossos parceiros comerciais, e
- fornecer uma visão geral dos requisitos e implicações específicas do processo.

**É importante que compreenda a sua forma actual de interagir com a South32 e o que pode fazer para assegurar a rápida execução de todas as actividades relevantes.**

# MENSAGENS PRINCIPAIS



## Importante:

- Não aceite instruções verbais de qualquer funcionário da South32 para realizar trabalhos ou entrega de bens sem uma nota de encomenda válida.
- Não entregue nenhum bem e/ou preste um serviço sem uma nota de entrega da South32 válida.
- Os bens devem ser entregues antes ou na data estipulada na nota de encomenda. O fornecedor deve contactar a equipa de compras relevante e solicitar uma encomenda actualizada se não for possível cumprir a data de entrega.
- Os serviços devem ser prestados até à data estipulada na nota de encomenda.
- Todos os bens e/ou serviços recebidos pela South32 exigirão um comprovativo de entrega/serviços prestados.
- Todas as facturas emitidas devem mencionar claramente o nome da South32, de acordo com a nota de encomenda recebida.

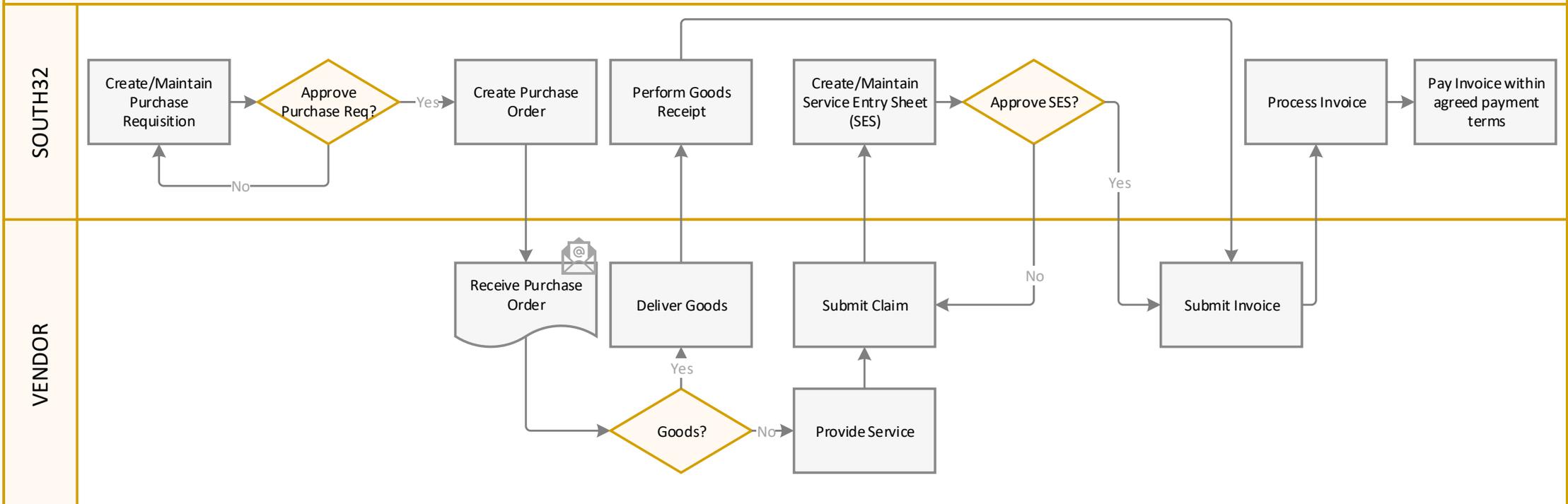
# O QUE É NECESSÁRIO SABER?

1. Compreender os processos de fornecimento de entrada.
2. Ter atenção ao formato e ao número da Nota de encomenda.
3. Compreender os processos de reclamações e de envio de facturas.
4. Saber quem contactar relativamente a notas de encomenda, contractos, facturas e questões de pagamento.
5. Leia e guarde este pacote informativo para referência futura.

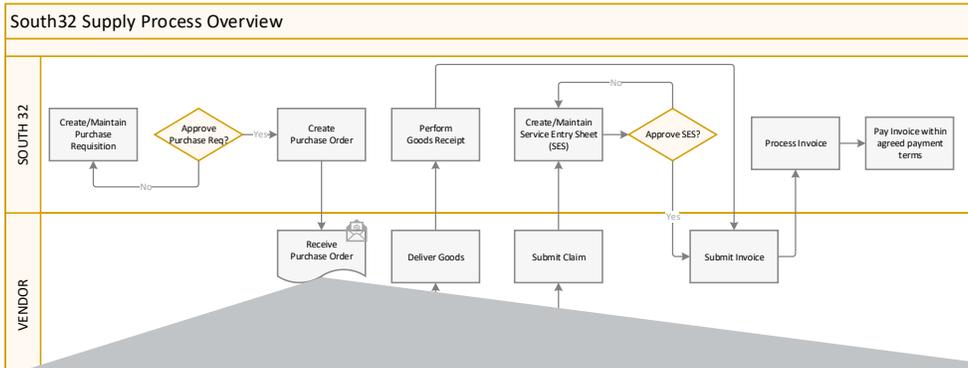


# VISÃO GERAL DO PROCESSO DE FORNECIMENTO DA SOUTH32

## South32 Supply Process Overview



# RECEBER A SUA NOTA DE ENCOMENDA



Utilizar o número da nota de encomenda

Toda a correspondência relacionada com a entrega do serviço especificado DEVE incluir o número da Nota de encomenda apresentado neste formulário, incluindo facturas, reclamações de serviços e questões.

1. Após a aprovação do fornecimento de um bem ou serviço, a South32 irá criar e enviar-lhe uma Nota de encomenda por e-mail ou, se efectuar transacções através da Ariba, a Nota de encomenda será transmitida ao seu Portal de Fornecedores.

2. Verifique todos os detalhes na Nota de encomenda, incluindo:

- As suas informações
- Descrição dos Bens e/ou Serviços
- Quantidade
- Data de entrega
- Preço por unidade
- Ponto de entrega

3. Caso algum detalhe esteja incorrecto, notifique a South32 das seguintes formas:

- Através do endereço de e-mail na nota de encomenda, **OU**
- Através de um pedido de alteração de encomenda na Ariba para fornecedores da Ariba Network.

4. Os bens/serviços não devem ser fornecidos antes da recepção de

Item	Qty	Unit	Material/Service Number	Description of Goods and/or Services	Delivery Date	Unit Price	Total Price	
10	1	EA		Test Order - The following conditions apply:	11/12/2017			
1010	100	EA			11/12/2017			
1020	100	EA			11/12/2017			
<b>Total USD</b>								

2. Unless expressly stated otherwise in this Purchase Order, all amounts in this Purchase Order are stated exclusive of Consumption Tax (as defined in the South32 Purchase Order Terms and Conditions). To the extent Consumption Tax is applicable and payable by the Company under the applicable contractual terms and conditions, this shall be added at the time of settlement of the Contractor's Invoice.

3. Subject to clause 5 below:  
 (a) this Purchase Order is issued by the Company to the Contractor, and adopts and is subject to the South32 Purchase Order Terms and Conditions in force as at the date of this Purchase Order; and  
 (b) by accepting this Purchase Order (including by the supply of any Goods and/or performance of any Services referred to in it), the Contractor accepts and agrees to be bound by the contract created by this Purchase Order read together with the South32 Purchase Order Terms and Conditions.

4. The South32 Purchase Order Terms and Conditions can be accessed from the South32 website (<https://www.south32.com/supplier/>), alternatively, can be obtained by contacting the Company contact as named on this Purchase Order.

5. Where this Purchase Order relates to Goods and/or Services the subject of a written and executed contract between the Contractor and the Company which contemplates the use of purchase or service order(s) issued by or on behalf of the Company to the Contractor for the purpose of requesting or ordering the relevant Goods and/or Services:  
 (a) the terms and conditions of that written and executed contract apply; and  
 (b) the South32 Purchase Order Terms and Conditions (and these Additional Purchase Order Terms and Conditions, other than this clause 5 and clauses 1, 2 and 6) do not apply.

6. To the maximum extent permitted by Law, any of the Contractor's terms and conditions supplied to the Company in connection with the Goods and/or Services (including as printed on consignment notes or other documents) are of no legal effect, do not bind the Company and will not constitute part of the terms and conditions which govern or apply in any way to Goods and/or the Services (even if any representative of the Company signs any such terms and conditions or annexes them to this Purchase Order).

# COMO DIFERENCIAR UMA ENCOMENDA DE BENS OU DE SERVIÇOS?

## Encomenda de bens

Item	Qty	Unit	Material Number	Description of Goods and/or Services	Delivery Date	Net USD Unit Price	Net USD Total Price
10	1	EA		CLAMP, BATH, 13MM Your Material Number: 10011024 Contract Call Off against contract: 100000000 Item: 0000 / Ref: 0K2170K1	17.01.2022		
20	2	EA		DOOR HANDLE, INCL. COPPER HANDLE, 45MM Your Material Number: 10011024 Contract Call Off against contract: 100000000 Item: 0000 / Ref: 0K2170K1 *** Item completely delivered ***	17.01.2022		
30	8	EA		CELL HANDLE, INCL. HANDLE, INCL. HANDLE, 45MM Your Material Number: 10000000 Contract Call Off against contract: 100000000 Item: 0000 / Ref: 0K2170K1 *** Item completely delivered ***	17.01.2022		
40	2	EA		IMPACT UNIVERSAL JOINT, 110° DYLE LOCK Your Material Number: 10011020 Contract Call Off against contract: 100000000 Item: 0000 / Ref: 0K2170K1	17.01.2022		

### Coluna do item

- A numeração das encomendas de bens é criada em ordem sequencial.

### Exemplo:

- O item 10 é referido como Item 10.

## Encomenda de serviço

Item	Qty	Unit	Material/ Service Number	Description of Goods and/or Services	Delivery Date	Net USD Unit Price	Net USD Total Price
10	1	AU		BAKER TEAM MEETINGS JAN 2022 *** Item partially delivered *** The item covers the following services:	05.10.2022		
10.10	1	CA		ESS - BAKER TEAM MEETING JAN 20 2022	05.10.2022		
10.20	1	CA		ESS - BAKER TEAM MEETING JAN 21 2022	05.10.2022		
10.30	1	CA		ESS - BAKER TEAM MEETING JAN 25 2022	05.10.2022		
10.40	1	CA		ESS - BAKER TEAM MEETING JAN 27 2022	05.10.2022		

### Coluna do item

- A numeração das encomendas de serviço é criada por ordem hierárquica com uma linha principal e uma linha secundária, ou uma linha principal com várias secundárias.

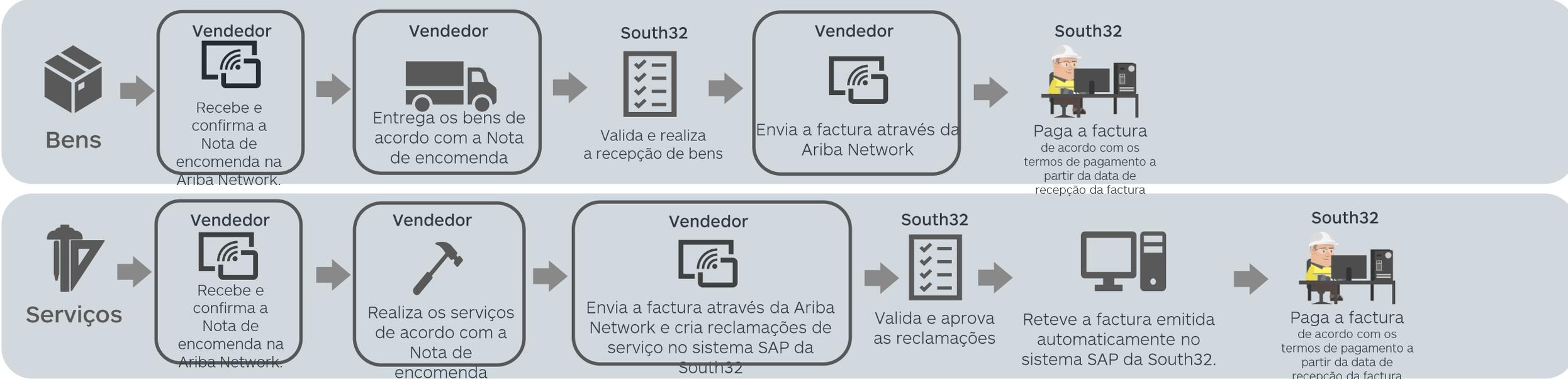
### Exemplo:

- O item 10 é referido como Serviço/Item 10
- O item 10.10 é referido como Linha de serviço 10.

# MÉTODOS DE TRANSACÇÃO COM A SOUTH32

Tipos de fornecedores	Detalhes	Mapa do processo
Ariba Network (e-Marketplace)	Os fornecedores que efectuam transacções na Ariba Network para receber notas de encomenda, solicitar alterações de notas de encomenda, receber notificações de bens, submeter reclamações, facturas e receber avisos de remessa.	<a href="#">Diapositivo 10</a>
Norma	Fornecedores que efectuam transacções através de: <ul style="list-style-type: none"><li>• e-mail para receber notas de encomenda, facturas e avisos de remessa.</li><li>• envio de reclamações através do portal de reclamações de serviços da South32. <a href="http://www.south32.net/serviceclaimform">http://www.south32.net/serviceclaimform</a></li></ul>	<a href="#">Diapositivo 11</a>
Padrão com acordos ERS (liquidação de recibos avaliados) <b>Nota:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Acordo com o fornecedor para a South32 gerar uma factura em seu nome no sistema SAP da South32.</li><li>• Apenas aplicável à Austrália</li></ul>	Fornecedores que efectuam transacções através de: <ul style="list-style-type: none"><li>• e-mail para receber notas de encomenda, resumos de facturação e avisos de remessa.</li><li>• envio de reclamações através do portal de reclamações de serviços da South32. <a href="http://www.south32.net/serviceclaimform">http://www.south32.net/serviceclaimform</a></li></ul> <b>Nota:</b> <p>Não é necessário o envio de factura, uma vez que o trabalho automatizado em lote vai gerar uma factura em nome do fornecedor e enviará o resumo de facturação por e-mail.</p>	<a href="#">Diapositivo 12</a>

# ARIBA NETWORK – RECLAMAÇÕES DE SERVIÇO E PROCESSO DE ENVIO DE FACTURAS



## Actualizar as informações da minha empresa

## Questões relacionadas com notas de encomenda

## Envio de reclamações

## Envio de facturas

## Questões relacionadas com facturas e pagamentos

Para actualizar as informações da minha empresa, por exemplo:

- dados bancários
- endereço de e-mail
- endereço físico
- número de telefone

E-mail: [GBSvendorcreation@south32.net](mailto:GBSvendorcreation@south32.net)

**Pré-requisito:**

- Indique a referência do seu número de vendedor (por exemplo, um número de oito dígitos – 3xxxxxxx) e forneça documentos de apoio relevantes para alterações.

Para questões relacionadas com notas de encomenda e contratos.

Entre em contacto com a South32 através do endereço de e-mail indicado na cópia da nota de encomenda.

**Pré-requisito:**

- Se estiver relacionado com a nota de encomenda, indique o número da nota de encomenda (por exemplo, um número de dez dígitos – 45xxxxxxx).

Para reclamações de serviço após a conclusão do serviço:

Envie a factura através da Ariba Network.

**Pré-requisito:**

- número da nota de encomenda confirmado (por exemplo, número de dez dígitos – 45xxxxxxx).
- quantidade e descrição da reclamação, taxa que corresponde à nota de encomenda.
- saldo suficiente na nota de encomenda.
- documentos de apoio.
- documentos destinados à entidade jurídica relevante.

Para o envio da factura no momento da entrega dos bens ou envio da reclamação de serviço:

**Para bens:**  
Envie a factura assim que receber uma notificação de recepção com sucesso na Ariba Network.

**Para os serviços:**  
Não é necessário uma vez que a factura retida será emitida automaticamente no momento da aprovação da reclamação no sistema SAP da South32.

Para questões relacionadas com facturas e pagamentos.

E-mail: [GBSvendorqueries@south32.net](mailto:GBSvendorqueries@south32.net)

# NORMA – RECLAMAÇÕES DE SERVIÇO E PROCESSO DE ENVIO



Bens

**Vendedor**

Recebe a Nota de encomenda da South32

**Vendedor**

Entrega os bens de acordo com a Nota de encomenda

**South32**

Valida e realiza a recepção de bens

**Vendedor**

Envia a factura para [GBSinvoices@south32.net](mailto:GBSinvoices@south32.net)

**South32**

Processa a factura

**South32**

Paga a factura de acordo com os termos de pagamento a partir da data de recepção da factura



Serviços

**Vendedor**

Recebe a Nota de encomenda da South32

**Vendedor**

Realiza os serviços de acordo com a Nota de encomenda

**Vendedor**

Envia as reclamações de serviço para: [www.south32.net/serviceclaimform](http://www.south32.net/serviceclaimform)

**South32**

Valida e aprova as reclamações

**Vendedor**

Envia a factura para [GBSinvoices@south32.net](mailto:GBSinvoices@south32.net)

**South32**

Processa a factura

**South32**

Paga a factura de acordo com os termos de pagamento a partir da data de recepção da factura

**Actualizar as informações da minha empresa**

Para actualizar as informações da minha empresa, por exemplo:

- dados bancários
- endereço de e-mail
- endereço físico
- número de telefone

E-mail: [GBSvendorcreation@south32.net](mailto:GBSvendorcreation@south32.net)

- Pré-requisito:**
- Indique a referência do seu número de vendedor (por exemplo, um número de oito dígitos – 3xxxxxxx) e forneça documentos de apoio relevantes para alterações.

**Questões relacionadas com notas de encomenda**

Para questões relacionadas com notas de encomenda e contractos.

Entre em contacto com a South32 através do endereço de e-mail indicado na cópia da nota de encomenda.

- Pré-requisito:**
- Se estiver relacionado com a nota de encomenda, indique o número da nota de encomenda (por exemplo, um número de dez dígitos – 45xxxxxxxx).

**Envio de reclamações**

Para reclamações de serviço após a conclusão do serviço. Preencha o formulário web:

[www.south32.net/serviceclaimform](http://www.south32.net/serviceclaimform)

- Pré-requisito:**
- número da nota de encomenda (por exemplo, número de dez dígitos – 45xxxxxxxx).
  - quantidade e descrição da reclamação, taxa que corresponde à nota de encomenda.
  - saldo suficiente na nota de encomenda.
  - documentos de apoio.
  - documentos destinados à entidade jurídica relevante.

**Nota:** Consulte os diapositivos relativos às **Reclamações de serviço** slides neste pacote informativo para saber como preencher o

**Envio de facturas**

Para o envio da factura no momento da entrega dos bens ou envio da reclamação de serviço:

E-mail: [GBSinvoices@south32.net](mailto:GBSinvoices@south32.net)

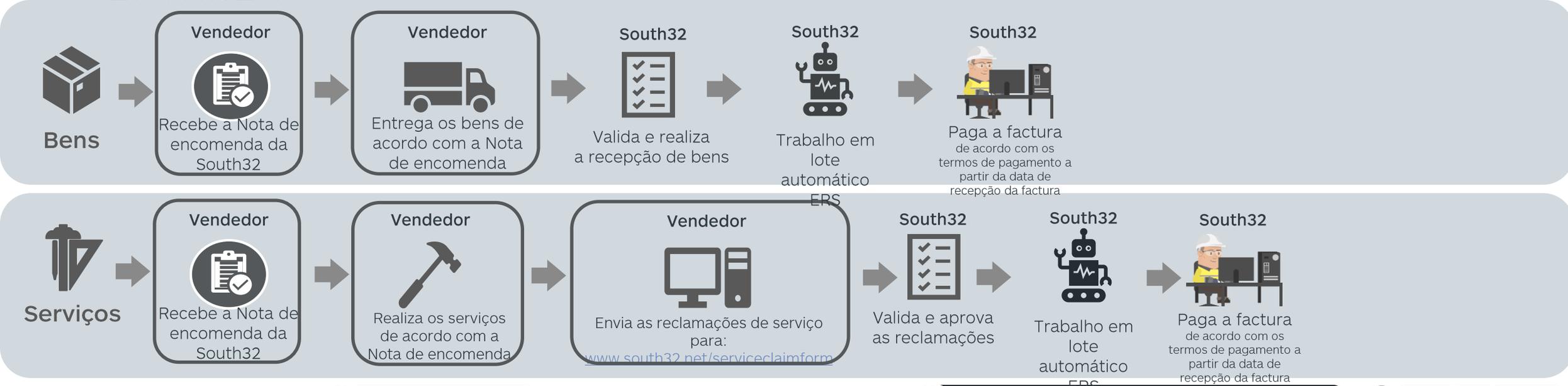
- Pré-requisito:**
- enviar a factura apenas uma vez.
  - a factura deve conter uma nota de encomenda válida (por exemplo, um número de dez dígitos – 45xxxxxxxx).
  - o formato da factura deve cumprir os requisitos dos regulamentos locais.
  - todas as informações devem corresponder à nota de encomenda.
  - a factura deve estar a preto e branco (sem cor).
  - o e-mail deve ser inferior a 3 MB e no formato PDF, TIF/TIFF, DOC/DOCX, JPG, HTM/HTML ou RTF.

**Questões relacionadas com facturas e pagamentos**

Para questões relacionadas com facturas e pagamentos.

E-mail: [GBSvendorqueries@south32.net](mailto:GBSvendorqueries@south32.net)

# NORMA COM ERS – RECLAMAÇÕES DE SERVIÇO E PROCESSO DE ENVIO DE FACTURAS



## Actualizar as informações da minha empresa

## Questões relacionadas com notas de encomenda

## Envio de reclamações

## Envio de facturas

## Questões relacionadas com facturas e pagamentos

Para actualizar as informações da minha empresa, por exemplo:

- dados bancários
- endereço de e-mail
- endereço físico
- número de telefone

E-mail:  
[GBSvendorcreation@south32.net](mailto:GBSvendorcreation@south32.net)

**Pré-requisito:**

- Indique a referência do seu número de vendedor (por exemplo, um número de oito dígitos – 3xxxxxxx) e forneça documentos de apoio relevantes para alterações.

Para questões relacionadas com notas de encomenda e contratos.

Entre em contacto com a South32 através do endereço de e-mail indicado na cópia da nota de encomenda.

**Pré-requisito:**

- Se estiver relacionado com a nota de encomenda, indique o número da nota de encomenda (por exemplo, um número de dez dígitos – 45xxxxxxxx).

Para reclamações de serviço após a conclusão do serviço. Preencha o formulário web:  
[www.south32.net/serviceclaimform](http://www.south32.net/serviceclaimform)

**Pré-requisito:**

- número da nota de encomenda (por exemplo, número de dez dígitos – 45xxxxxxxx).
- quantidade e descrição da reclamação, taxa que corresponde à nota de encomenda.
- saldo suficiente na nota de encomenda.
- documentos de apoio.
- documentos destinados à entidade jurídica relevante.

**Nota:** Consulte os diapositivos relativos às **Reclamações de serviço** slides neste pacote informativo para saber como preencher o

Para o envio da factura no momento da entrega dos bens ou envio da reclamação de serviço:

**Para bens:**  
 Não é necessário, uma vez que a factura é gerada automaticamente após a conclusão da recepção dos bens pela South32.

**Para os serviços:**  
 Não é necessário, uma vez que a factura é gerada automaticamente após a aprovação das reclamações pela South32.

Para questões relacionadas com facturas e pagamentos.

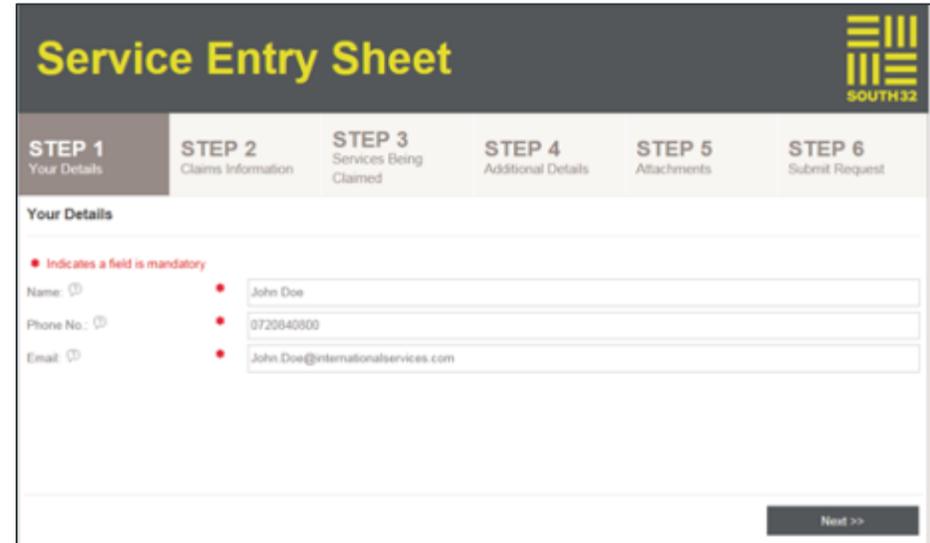
E-mail:  
[GBSvendorqueries@south32.net](mailto:GBSvendorqueries@south32.net)

# RECLAMAÇÕES DE SERVIÇO

---

# O QUE É UMA RECLAMAÇÃO DE SERVIÇO?

- Se realizou uma prestação de serviços à South32, é necessário que preencha uma Folha de registo de serviço.
- Esta folha é a confirmação de que o trabalho foi concluído com um nível de satisfação adequado.
- A aprovação da Folha de registo de serviço será dada pela pessoa da South32 que solicitou o trabalho.



The screenshot shows a web form titled "Service Entry Sheet" with the South32 logo in the top right corner. The form is divided into six steps: STEP 1 (Your Details), STEP 2 (Claims Information), STEP 3 (Services Being Claimed), STEP 4 (Additional Details), STEP 5 (Attachments), and STEP 6 (Submit Request). The "Your Details" section is currently active and contains three mandatory fields: Name (John Doe), Phone No. (0720940800), and Email (John.Doe@internationalservices.com). A red dot next to each field label indicates that these fields are mandatory. A "Next >>" button is located at the bottom right of the form.

# DIRECTRIZES PARA O ENVIO DE RECLAMAÇÕES DE SERVIÇO



Para ajudar no processamento da sua reclamação da forma mais eficiente possível, assegure-se que:

- O Período de reclamações (o Período De e o Período Até) inserido no formulário online **DEVE** ser a data em que os serviços foram efectivamente prestados
- As reclamações de serviço devem ser apresentadas antes da factura ser enviada. Se não o fizer, a factura poderá ser rejeitada.
- Apenas são suportadas reclamações em inglês e em espanhol



**Pré-requisito para a sua reclamação:**

- Saber o número da nota de encomenda
- Quantidade e descrição da reclamação e a taxa que corresponde à nota de encomenda.
- Saldo suficiente na nota de encomenda
- Código fiscal correcto
- Documentação de apoio
- Documentos destinados à entidade jurídica relevante



**Crie e submeta a sua reclamação através de**  
<http://www.south32.net/serviceclaimform>

## O NOSSO COMPROMISSO CONSIGO



*Após ter enviado uma reclamação de serviço, receberá um e-mail automático com uma notificação de que a sua reclamação de serviço foi recebida e se encontra na fila de espera.*



*Se não receber uma resposta gerada automaticamente, indica que o envio da reclamação de serviço falhou. Deve submeter um novo formulário de reclamação de serviço.*



*As reclamações de serviço serão geridas através de uma ferramenta de gestão de casos por ordem de chegada e demorarão até 72 horas a serem processadas.*



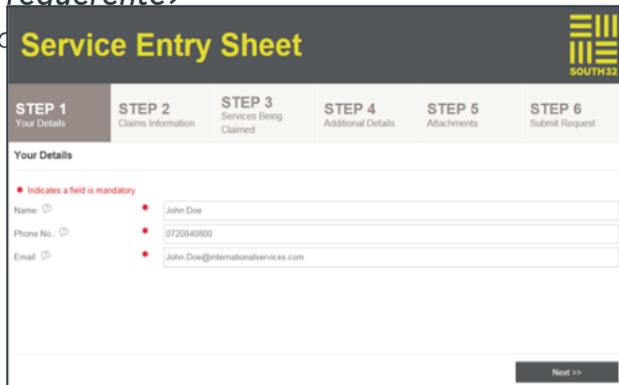
*Caso o SLA acordado de 72 horas não seja cumprido, envie um e-mail para [GBSvendorqueries@south32.net](mailto:GBSvendorqueries@south32.net)*

# COMO SUBMETTER UM FORMULÁRIO DE RECLAMAÇÃO

**?** A ajuda está disponível para todos os campos ao preencher o seu formulário de reclamação de serviço online. Passe o rato por cima de **?** n'po onde o símbolo é mostrado.

1. Abra o seu navegador de Internet e aceda a:  
<http://www.south32.net/serviceclaimform>
2. Preencha os campos do separador **PASSO 1 Os seus detalhes:**
  - Nome : <**Nome do requerente**>
  - N.º de telefone : <**Número de telefone do requerente**>
  - E-mail : <**E-mail do requerente**>

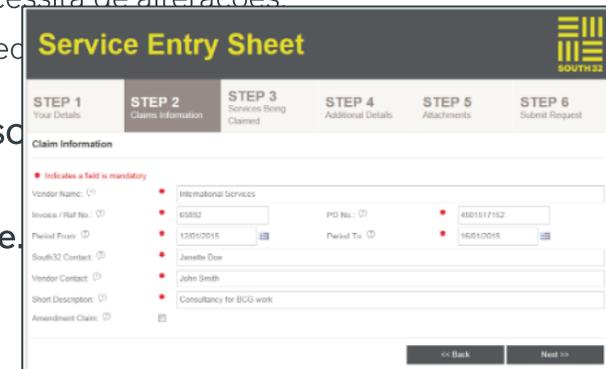
NOTA: Vai ser enviado para este endereço de e-mail.



3. Clique em **Seguinte**.
4. Preencha os campos do separador **PASSO 2 Informações sobre a reclamação:**
  - Nome do vendedor : O nome do Fornecedor deve corresponder às informações indicadas na Nota de encomenda.
  - N.º da factura/ref : O número de referência fornecido no formulário de reclamação de serviço deve corresponder ao número de referência do

- documento comprovativo em anexo, limitado a 16 caracteres.
- N.º da NE : Número de nota de encomenda válido de dez dígitos, todas as Notas de encomenda começam com 45xxxxxxxx.
- Período a partir de : A data de início dos serviços prestados.
- Período até : a data de fim da conclusão dos serviços. – A data de início do período não deve ser posterior à data final do período.
- Contacto da South32 : O nome da pessoa de contacto da South32 que assinou os serviços.
- Contracto do vendedor : nome da pessoa de contacto do fornecedor que forneceu os serviços, limitado a 12 caracteres.
- Descrição breve : Breve descrição do serviço prestado de acordo com a Nota de encomenda oficial.
- Reclamações de correcções : Marque a opção de **Reclamações de Correcções** se desejar emendar uma reclamação já enviada. Os campos adicionais vão aparecer para serem preenchidos. *NOTA: isto não se aplica aos formulários de reclamação de serviço rejeitados. Para formulários de reclamação de serviço rejeitados, deve ser submetido um novo formulário de reclamação.*
  - Número SES : Insira o número da Folha de registo de serviço válido de dez dígitos que necessita de alterações
  - Motivo da correcção : Insira o motivo da alteração
  - Aceda ao **PASSO 3** para obter os campos adicionais para a correcção.

5. Clique em **Seguinte**.



# COMO SUBMETER UM FORMULÁRIO DE RECLAMAÇÃO

6. Preencha os campos no separador **PASSO 3 Serviços a reclamar**:
- Moeda : A reclamação de serviço só pode ser feita numa moeda.
  - N.º de item da NE : O número do item da linha da nota de encomenda a reclamar.
  - N.º de item SES : O número do item da linha de serviço a reclamar na Nota de encomenda.
  - Quantidade : A quantidade a reclamar por nota de encomenda. Por exemplo, se a sua NE for 1 @ 100 \$, deve introduzir uma quantidade de 1.
  - Descrição : Descrição correspondente ao item da Linha de serviço da nota de encomenda.
  - Unidade de medida : Deve coincidir com o item da Linha de serviço da nota de encomenda.
  - Preço por unidade (Imposto exclusivo) : Preço por unidade que corresponde ao item da Linha de serviço da nota de encomenda.
  - Componente fiscal : Seleccionar apenas uma opção, ou seja, aplicável para impostos ou isenção de impostos.
  - Taxa de imposto : Taxa de imposto aplicável ao serviço prestado.

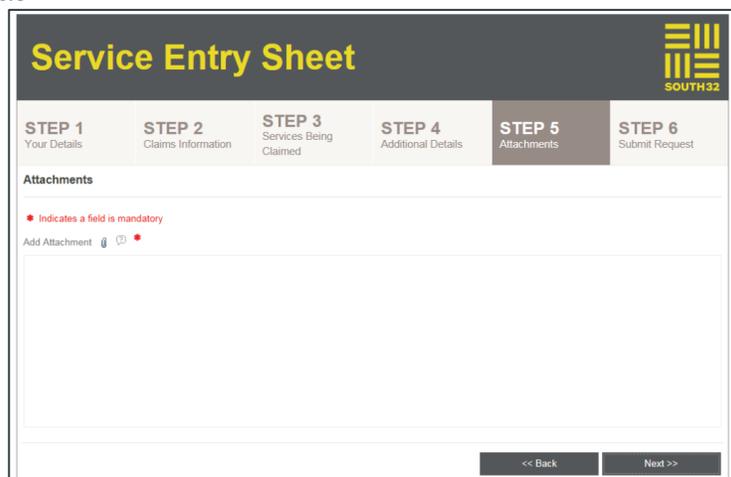
7. Depois de todos os dados necessários terem sido introduzidos, clique em **Adicionar** para adicionar a linha de serviço ao resumo da sua reclamação.

8. Quando todos os itens da linha de serviço tiverem sido adicionados, reveja a sua reclamação na caixa de resumo. Seleccionar um Item de linha de serviço for eliminado.
9. Clique em **Seguinte**.
10. Preencha os campos no separador **PASSO 4 Detalhes adicionais**:
- Adicione detalhes adicionais na caixa de texto que estejam relacionados com a reclamação de serviço.
  - Se tiver assim informações adicionais, introduza-as na secção do formulário de reclamação.

# COMO SUBMETTER UM FORMULÁRIO DE RECLAMAÇÃO

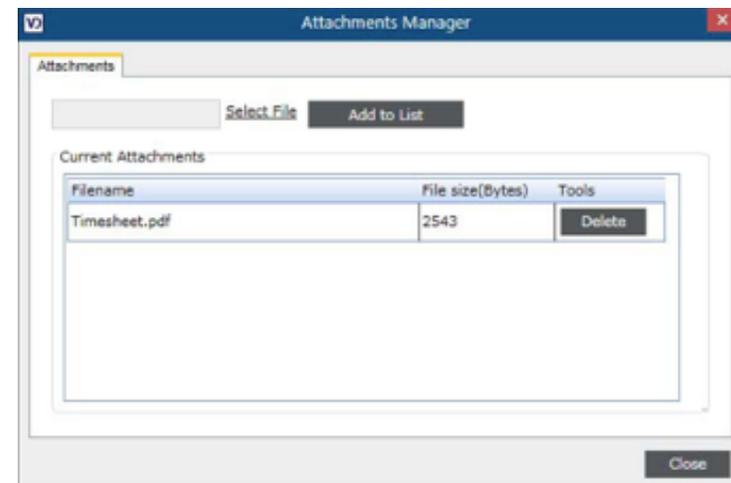
13. Para adicionar documentação de apoio, aceda ao separador **PASSO 5 Anexos** e seleccione **Adicionar anexo**. Vai surgir a janela do **Gestor de Anexos**. Exemplos de documentos de apoio que podem ser carregados:

- Folha de reclamações
- Registos
- Folha de horas assinada
- Tickets de trabalho
- Ordens de trabalho concluídas
- Horário de trabalho
- Folhas de trabalho concluídas
- Recibos
- Facturas

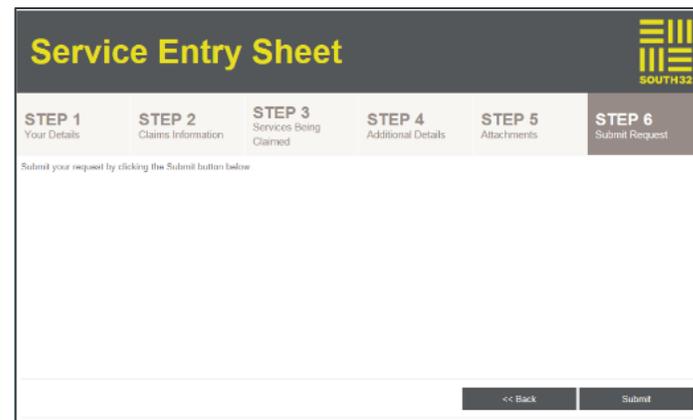


14. Clique em **Seleccionar ficheiro** para adicionar um documento de apoio. Após seleccionar o ficheiro, clique em **Adicionar à lista**. Repita este processo caso tenha vários anexos. Os seus ficheiros anexados vão aparecer no ecrã.

*NOTA: O tamanho total de todos os anexos deve ser inferior a 5 megabytes (5 MB). Caso exceda os 5 MB, não será possível submeter a sua reclamação de serviço. Para reduzir o tamanho do ficheiro, digitalize a documentação de apoio a preto e branco com uma resolução média ou ficheiros de texto e folhas de cálculo zip.*

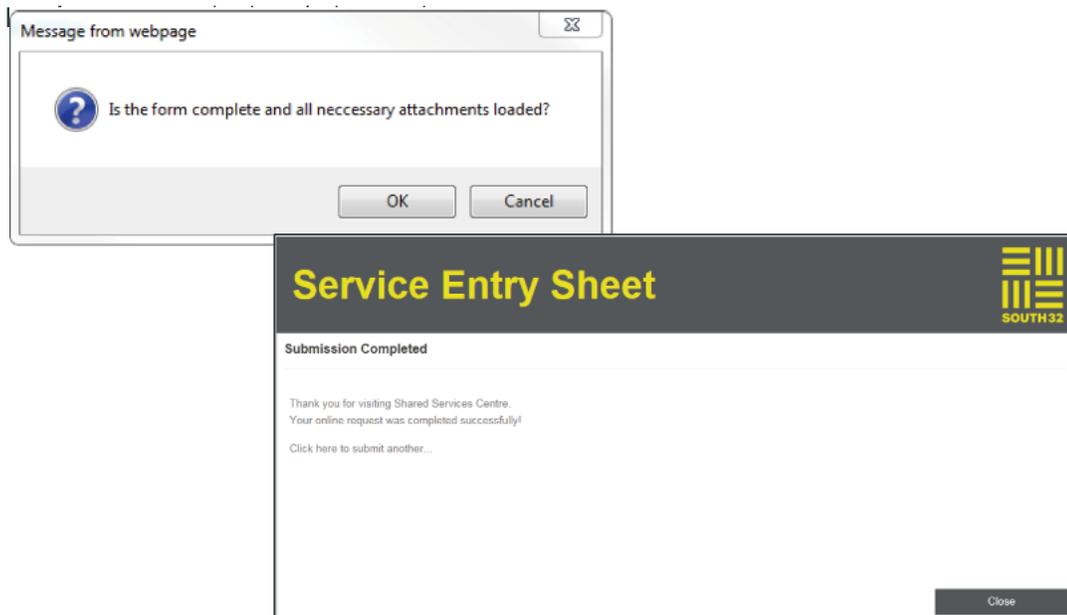


15. Para concluir o envio aceda ao **PASSO 6 Submeter pedido** e clique em **Submeter**.

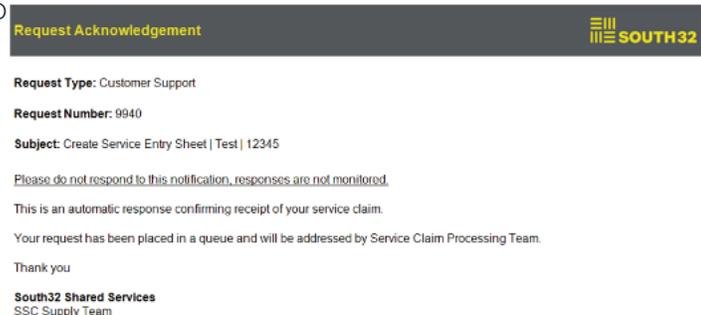


# COMO SUBMETER UM FORMULÁRIO DE RECLAMAÇÃO

16. Após clicar em **Submeter**, aparecerá uma janela de confirmação. Clique em **OK** caso pretenda prosseguir para submeter a reclamação de serviço. Pode submeter outra reclamação ao seleccionar **Clique aqui para submeter outra...** ou clique em



17. Um e-mail de confirmação do pedido com o número e o resumo do seu pedido será enviado para o seu e-mail com os seguintes detalhes.



Request Summary									
<b>Your Details</b>									
Name:	JohnDoe								
Phone No.:	0747892413								
Email:	<a href="mailto:john.doe@international-services.com">john.doe@international-services.com</a>								
<b>Claim Information</b>									
Vendor Name:	International Services								
Invoice / Ref No.:	66892								
PO No.:	4501517152								
Period From:	12.01.2015								
Period To:	16.01.2015								
BHP Billiton Contact:	Alex Ong								
Vendor Contact:	John Smith								
Short Description:	Consultancy for BCG work								
Amendment Claim:	No								
Reason for Amendment:									
<b>Services Being Claim</b>									
Currency for all Items: Australian Dollar									
PO Item No	SES Item No	Description	Qty	Unit of Measure	Price per unit	Cost	Tax	Tax Excl. Cost	
3	1	Consultancy by John Doe - November	4,000	Day	5,000.00	20,000.00	100,000.00	20,000.00	
							Subtotal (of Tax Applicable Items)		\$20,000.00
							Subtotal (of Tax Free Items)		\$0.00
							Subtotal - All Items		\$20,000.00
							Tax Amount		\$100,000.00
							TOTAL: Claim Payable Value (Includes Tax Where Applicable)		\$120,000.00
<b>Additional Details:</b>									
Please amend SES 1002970410 due to the incorrect quantity provided in the original service claim. The quantity should be 4 instead of 5.									

*\*Note: Please do not respond to this notification, responses are not monitored.*

**You have now submitted your online service claim form!**

18. Parabéns! Submeteu com sucesso o seu Formulário de reclamação de serviço online.

# OS DEZ PRINCIPAIS MOTIVOS DE REJEIÇÃO

<p>1</p> <p>Fundos insuficientes na Nota de encomenda</p>	<p>2</p> <p>Reclamação / pedido duplicado</p>	<p>3</p> <p>Não correspondência de taxa</p>	<p>4</p> <p>Nota de encomenda de bens</p>	<p>5</p> <p>Nota de encomenda encerrada</p>
<p>6</p> <p>Sem documentos de apoio</p>	<p>7</p> <p>Discrepância de informação</p>	<p>8</p> <p>Pedido inválido</p>	<p>9</p> <p>Vendedor de facturas electrónicas</p>	<p>10</p> <p>Nota de encomenda incorrecta</p>

# FACTURA

---

# DIRETRIZES PARA O ENVIO DE FACTURAS



Requisitos regulamentares a cumprir. Se não o fizer, a factura poderá ser rejeitada. Deve indicar claramente

- a palavra «Factura» ou «Nota Fiscal».
- O seu nome, o endereço, os detalhes do contacto e o número de registo da empresa.
- Entidade South32 (nome) e endereço
- Data da factura.
- Um número de referência único da factura.
- Descrição do serviço ou incl. quantidade do bem, custo por unidade e custo total do item.
- Montante total dos encargos com informação fiscal (se aplicável).
- Métodos de pagamento disponíveis, incluindo número de conta bancária e código de referência (geralmente número de facturação).



**Antes de confirmar o envio:**

- A submissão deve ser através do e-mail e deve conter o assunto/título assim com o corpo do e-mail deverá ser acompanhado de texto
- A(s) factura(s) é(são) apresentada(s) apenas uma vez.
- A(s) Factura(s) conter um número de Nota de encomenda válida.
- Para serviços, já foi enviada uma Folha de registo de serviços
- O nome do vendedor na factura corresponde à indicada na Nota de Encomenda, Recepção de bens / Folha de registo de serviço.
- A entidade South32 na factura corresponde à indicada na Nota de Encomenda.
- A taxa de imposto na factura corresponde à Nota de encomenda.
- Todas as facturas devem estar a preto e branco (sem cor) para garantir a sua legibilidade.
- As facturas enviadas por e-mail devem ser inferiores a 3 MB e no formato PDF, TIF/TIFF, DOC/DOCX, JPG, HTM/HTML ou RTF.



Envie todas as facturas **uma a uma** em formato PDF para [GBSinvoices@south32.net](mailto:GBSinvoices@south32.net)

## O NOSSO COMPROMISSO CONSIGO



Após ter enviado a sua factura para processamento, receberá um e-mail automático com uma notificação de que a sua factura foi recebida e se encontra na fila de espera.



Se não receber uma resposta gerada automaticamente, indica que a factura falhou. Neste caso, se não receber qualquer resposta após um dia, não envie novamente a sua factura. Envie um e-mail para [GBSvendorqueries@south32.net](mailto:GBSvendorqueries@south32.net)



Assim que a sua factura tiver sido enviada com sucesso, o processamento será concluído no prazo de 48 horas.



No caso de o SLA acordado de 48 horas não ser cumprido, então envie um e-mail para [GBSvendorqueries@south32.net](mailto:GBSvendorqueries@south32.net) para acelerar o envio da factura



Se a sua factura tiver sido rejeitada, receberá uma notificação por e-mail com as razões da rejeição. Deve submeter uma nova factura. Caso não concorde com o motivo da rejeição, envie um e-mail para [GBSvendorqueries@south32.net](mailto:GBSvendorqueries@south32.net)

# OS DEZ PRINCIPAIS MOTIVOS DE REJEIÇÃO

1

Pagamento em espera duplicado

2

Declaração e não factura apresentada

3

Sem folha de registo de serviço criada

4

Vendedor de facturação automática SAP

5

Nota de encomenda incorrecta / em falta

6

Não foi cumprido o requisito do documento

7

Vendedor de facturas electrónicas

8

Pagamento – duplicado

9

Discrepância de informações entre a Nota de encomenda e a Factura

10

Duplicado – retido / depositado / bloqueado

# COMO CONTACTAR- NOS

---

# QUEM CONTACTAR – RESUMO



## Actualizar as informações da minha empresa

Alterações principais relacionadas com o vendedor:

[GBSvendorcreation@south32.net](mailto:GBSvendorcreation@south32.net)

Pedido	Documentos necessários para solicitar uma acção
Alterar e/ou actualizar os dados bancários	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Papel timbrado da empresa do vendedor datado, assinado e com seis meses, no máximo, a indicar o <i>Nome da conta</i>, o <i>Nome do banco</i>, o <i>Número da conta</i>, o <i>Código Swift</i> e <i>IBAN</i> (se aplicável)</li> <li>2. Documento de apoio bancário (por exemplo, uma carta do banco ou cheque ou extracto bancário anulado) com os seguintes dados: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nome do banco</li> <li>▪ N.º da Conta bancária</li> <li>▪ Nome do titular da conta</li> <li>▪ Código Swift, Chave do banco</li> <li>▪ IBAN (se aplicável)</li> </ul> </li> </ol>
Alterar/actualizar endereço de e-mail tanto para as NE como para os Avisos de remessa	E-mail do vendedor a solicitar alterações
Alteração de endereço físico	Papel timbrado da empresa do vendedor datado, assinado e com seis meses, no máximo
Alteração de número de telefone	E-mail do vendedor a solicitar alterações



## Nota de encomenda relacionada

Questões relacionadas com compras e contractos:

Entre em contacto com a South32 através do endereço de e-mail na nota de encomenda.



## Questões relacionadas com reclamações, facturas e pagamentos

Envio de reclamações:

[www.south32.net/serviceclaimform](http://www.south32.net/serviceclaimform)

Envio de facturas:

[GBSinvoices@south32.net](mailto:GBSinvoices@south32.net)

Questões relacionadas com o vendedor:

[GBSvendorqueries@south32.net](mailto:GBSvendorqueries@south32.net)

