



# FAQ

---

## *SAP Ariba Business Network*

---

Fev, 2023

## FAQ para fornecedores

### 1 COMO FAÇO PARA VINCULAR MINHA CONTA DO ARIBA COM A PETROBRAS?

Você deve acessar o Canal Fornecedor Petrobras [www.canalfornecedor.petrobras.com.br](http://www.canalfornecedor.petrobras.com.br) clicar em **Atendimento ao Fornecedor e Adesão ao SAP Business Network**. Preencher o formulário, indicando o nome da empresa, CNPJ e, se já tiver uma conta no *SAP Business Network* que queira vincular à Petrobras, indicar o **ANID** dessa conta. Em seguida, um agente de adesão da SAP entrará em contato para finalizar o processo.

### 2 QUEM JÁ É CADASTRADO NA PETRONECT E TEM O LOGIN E SENHA DA PETRONECT, AUTOMATICAMENTE SEU CADASTRO SERÁ MIGRADO PARA O SAP ARIBA?

Não há migração de registro entre Petronect e SAP Ariba, são independentes. Será necessário realizar a adesão ao **SAP Business Network**, com a criação de uma conta com dados básicos da empresa, usuário e senha, e em seguida vincular essa conta à Petrobras.

**Para isso:** Você deve acessar o Canal Fornecedor Petrobras [www.canalfornecedor.petrobras.com.br](http://www.canalfornecedor.petrobras.com.br) clicar em **Atendimento ao Fornecedor e Adesão ao SAP Business Network**. Preencher o formulário, indicando o nome da empresa, CNPJ e, se já tiver uma conta no *SAP Business Network* que queira vincular à Petrobras, indicar o **ANID** dessa conta. Em seguida, um agente de adesão da SAP entrará em contato para finalizar o processo.

### 3 O CADASTRO COM ATUALIZAÇÃO DE DOCUMENTOS CONTINUA NA PETRONECT?

Sim, **continua na Petronect**. Nesse momento, é preciso manter apenas um registro de dados básicos e usuários no *SAP Business Network*, para receber pedidos de bens e poder enviar faturas e bens e serviços.

### 4 COMO CORRIGIR OS MEUS DADOS DE CADASTRO?

No Portal Petronect, acesse aba **Cadastro** para fazer a alteração.

### 5 COMO FAZER MAIS LOGINS NO SITE ARIBA PARA UMA ÚNICA EMPRESA?

O administrador da Conta deverá realizar a criação de usuários, incluindo as funções de acordo com a necessidade e visualização de cada usuário.

Para verificar o processo de criação de usuário, favor acessar:  
[https://sapvideoa35699dc5.hana.ondemand.com/?entry\\_id=1\\_ff4bd6q9](https://sapvideoa35699dc5.hana.ondemand.com/?entry_id=1_ff4bd6q9)

## FAQ para fornecedores

### 6 QUAL É O PRAZO PARA VALIDAÇÃO E ANDAMENTO DO PROCESSO DE PAGAMENTO PARA FATURAS DE SERVIÇOS?

O prazo padrão é de **5 dias úteis a partir da inclusão da fatura**, desde que não possua erros no preenchimento do formulário.

### 7 POSSO EDITAR UMA FATURA?

Somente é possível editar a fatura caso esteja com *status* de **rejeitada**.

### 8 POSSO CANCELAR NOTAS FISCAIS JÁ LANÇADAS NO SISTEMA?

**Não**, somente são possíveis o envio e a edição de faturas rejeitadas das faturas.

### 9 QUANDO TENHO UMA FATURA REJEITADA, COMO DEVO PROCEDER?

Para uma fatura com *status* de rejeição, orientamos **editá-la**, preencher o formulário e reenviá-la **conforme instruções já informadas na live anterior** e também disponível nos treinamentos do fornecedor e a reenviá-la.

### 10 NOTA REJEITADA O QUE FAZER NO CASO DE NOTA REJEITADA POR: FORNECEDOR DO PEDIDO NÃO CORRESPONDE AO INFORMADO NO PROTOCOLO?

Recomendamos que seja **registrado chamado no endereço a seguir**:

<https://petrobras.service-now.com/cse?id=search&category=789d779f1b62919cd3260f6be54bcbcc>

Informando os dados: **NL, CONTRATO, FRS, se pagamento de contrato e PEDIDO, se pagamento de materiais fornecidos**. Pedimos também que neste tipo de demanda não deixe de anexar o documento de cobrança (**NF, Recibo, Fatura**).

### 11 NOTAS FISCAIS QUE ESTÃO COM PREVISÃO DE PAGAMENTO NA PETRONECT, MAS APARECEM COMO REJEITADAS NO PORTAL SAP Ariba e NFS que aparecem como rejeitadas na Petronect, no SAP Ariba estão normais. Qual devemos considerar?

Neste momento de contingência, **deve ser considerada a informação da Petronect**.

### FAQ para fornecedores

#### 12 ONDE POSSO VER O STATUS DA MINHA FATURA?

Ao acessar o SAP Business Network ([supplier.ariba.com](https://supplier.ariba.com)) você poderá ver o status da sua fatura na aba **Faturas**.

#### 13 AINDA NÃO ADERI AO SAP ARIBA, CONSIGO ENVIAR UMA FATURA?

Não existe outra opção, pois estar apto a acessar o SAP Ariba é pré-requisito para enviar notas fiscais para a Petrobras.

#### 14 AO ENVIAR AS FATURAS DE SERVIÇO MODELO 56, PELA EMPRESA TER REDUÇÃO NA BASE DE CÁLCULO DO INSS DEVIDO A UTILIZAÇÃO DE EQUIPAMENTOS E MATERIAIS, EU PRECISO PREENCHER NO FORMULÁRIO NA ABA "INSS: VALOR ADICIONAL DE MATERIAIS E DE EQUIPAMENTOS DESTACADO NA NOTA FISCAL"?

Os campos que interferem na retenção INSS, são os que seguem: **Valor adicional de equipamentos destacado na NF; Valor adicional de materiais destacado na NF; Valor adicional de vale transporte destacado na NF; Valor de retenção adicional de risco.**

#### 15 ESTOU COM DIFICULDADES PARA DE ENVIAR O ARQUIVO XML PARA O PAGAMENTO DA NFE, COMO PROCEDER?

Os arquivos do tipo XML vinculados a Nfes, devem ser emitidos de acordo com as informações do pedido de compras emitido pela Petrobras e, quando for o caso, tal qual o Espelho da Nota Fiscal enviado.

Os arquivos XML de Nfes devem ser enviados para o e-mail:  
[invoicereceiver-prod@ansmtp.ariba.com](mailto:invoicereceiver-prod@ansmtp.ariba.com)

Também pode ser realizado envio no Portal SAP Business Network (<https://supplier.ariba.com>) opção **Supplier** aba fatura, com informação de fatura Fora da PO. Neste caso, deve ser informado corretamente o item da nota, número do pedido e item do pedido, conforme vídeo que orienta, conforme *link* a seguir.

**NOTA:** A cartilha de emissão de NFe (<https://support.ariba.com/item/view/197369> > **Biblioteca do fornecedor**) apresenta como devem ser informados os documentos de obrigação da Petrobras como Pedido, Contrato e RM, Folha de Registro de Serviços - FRS. Neste vídeo, disponibilizado no YouTube (<https://www.youtube.com/watch?v=OQd4v0uNqWk>) a partir do minuto 00:23:00.

### FAQ para fornecedores

#### 16 QUANDO A NF TIVER POR EXEMPLO TRÊS ITENS E TODOS COM CFOPS DIFERENTES?

Considerando que o tema da questão é referente à emissão de Nota Fiscal e que o tema afeto à legislação estadual, recomendamos **obter orientação na Secretaria de Fazenda Estadual**.

#### 17 PARA CONTRATOS DE FORMA DESCENTRALIZADA, COMO É O PROCEDIMENTO PARA O FATURAMENTO?

Os arquivos do tipo XML vinculados a Nfes, devem ser emitidos de acordo com as informações do pedido de compras emitido pela Petrobras e, quando for o caso, tal qual o Espelho da Nota Fiscal enviado.

Os arquivos XML de Nfes devem ser enviados para o e-mail:  
[invoicereceiver-prod@ansmtp.ariba.com](mailto:invoicereceiver-prod@ansmtp.ariba.com)

Também pode ser realizado envio no Portal *SAP Bussines Network* (<https://service.ariba.com>) opção **Supplier** aba fatura, com informação de fatura Fora da PO. Neste caso, deve ser informado corretamente o item da nota, número do pedido e item do pedido, conforme vídeo que orienta, conforme *link* a seguir.

**NOTA:** A cartilha de emissão de NFe (<https://support.ariba.com/item/view/197369> > **Biblioteca do fornecedor**) apresenta como devem ser informados os documentos de obrigação da Petrobras como Pedido, Contrato e RM, Folha de Registro de Serviços - FRS. Neste vídeo, disponibilizado no YouTube (<https://www.youtube.com/watch?v=OQd4v0uNqWk>) a partir do minuto 00:23:00.

#### 18 OS ARQUIVOS DAS NOTAS FISCAIS PARA SERVIÇO (MODELO 56) É PARA INSERIR EM XML OU PDF?

O arquivo na extensão PDF é essencial, pode ser enviado também o XML, **mas o PDF não pode faltar**.

#### 19 MEU SISTEMA JÁ ESTÁ ENVIANDO O XML AUTOMÁTICO PARA O SAP ARIBA, E AUTOMATICAMENTE CRIANDO AS FATURAS, PRECISO CRIAR FATURA DO PEDIDO OU NÃO?

O envio do XML é **obrigatório** para as Notas Fiscais Eletrônicas - NFe (**modelo 55**) e os Conhecimentos de Transporte Eletrônicos - Cte (**modelo 57**). Uma das opções é o envio através do e-mail e, portanto, não é necessário o *upload* através do portal se, e somente se, atendidas todas as recomendações contidas na **Cartilha de Emissão de NFe**. Consulte a Cartilha na **Biblioteca do fornecedor** no endereço:  
<https://support.ariba.com/item/view/197369>



## FAQ para fornecedores

### 20 OS PRAZOS DE PAGAMENTO SERÃO MANTIDOS?

Sendo evidenciado que a fatura tenha sido apresentada fora do prazo por motivo afeto à migração, **sim, os prazos serão mantidos.**

### 21 RECEBI UM PEDIDO EM 2022, ANTES DA "VIRADA DE CHAVE" DOS PORTAIS. NO ENTANTO, A ENTREGA DO MATERIAL OCORRERÁ EM MEADOS DE 2023. A RESPECTIVA NOTA FISCAL DEVERÁ SER ENTREGUE PELA PETRONECT OU JÁ DEVERÁ SER VIA ARIBA?

Desde 14/12/2022 **todas as faturas passaram a ser recebidas por meio do SAP ARIBA.**

### 22 AS VENDAS QUE FAZEMOS PARA SÃO PAGAS POR MEIO DE DEPÓSITO EM CONTA, NÃO FAZEMOS O ENVIO DE FATURAS. COM A MUDANÇA DO PORTAL PARA ARIBA, HAVERÁ ALTERAÇÃO?

O envio da fatura, nota fiscal e/ou qualquer outro documento fiscal e de cobrança **devem ser encaminhados através do SAP Ariba.**

### 23 CASO A NOTA FISCAL SEJA 56 DE SERVIÇOS, É OBRIGATÓRIO O XML OU APENAS O PDF DA NOTA FISCAL?

Para Notas Fiscais de Serviço Eletrônica (NFSe) **é obrigatório o envio do arquivo PDF**, não obstante o fornecedor poderá enviar o arquivo XML como um complemento de informações. Neste momento, **o arquivo PDF é obrigatório.**

### 24 A NOTA FISCAL DE RETORNO, QUE NÃO TEM UM PEDIDO, BASTA ENVIÁ-LA POR E-MAIL?

Sim, atendendo as recomendações contidas na **Cartilha de Emissão de NFe**. Consulte as informações contidas na **Biblioteca do fornecedor** no endereço: <https://support.ariba.com/item/view/197369>

### 25 ONDE LANÇO O NÚMERO DA NL NO ARIBA?

**Não deve ser informado número da NL no Portal Ariba.**

### 26 NÃO EMITIMOS BOLETO, PORÉM ESTÁ O PREENCHIMENTO DESTES CAMPOS: EAN/CÓDIGO\_DE\_BARRA\_DE\_PAGAMENTO.

Em um curto período de tempo esta configuração ficou ativa **indevidamente** e, logo que identificada, **foi prontamente corrigida pelo time da SAP Ariba.** Qualquer erro no portal o fornecedor deve proceder com o registro da ocorrência nos canais de atendimentos.

## FAQ para fornecedores

### 27 EM QUAL CAMPO DO ARIBA DEVO INSERIR AS NOTAS FISCAIS?

Você poderá incluir na nota fiscal no portal, seguindo os passos do treinamento funcional e das cartilhas de apoio, para acessar o material, acesse:

<https://support.ariba.com/item/view/197369>

### 28 ONDE CONSIGO VER AS INFORMAÇÕES REFERENTES A PAGAMENTO?

Ao acessar o SAP Business Network (<https://supplier.ariba.com>) você poderá acessar as informações de pagamento na aba **Pagamentos**.

### 29 ONDE CONSULTAR OS PROTOCOLOS?

As informações das faturas, inclusive o número do protocolo, estão disponíveis para consulta no histórico da fatura.

### 30 AO CONECTAR O SITE DO ARIBA NETWORK NO MENU OS LINKS "PEDIDOS, PROCESSAMENTO DE PEDIDOS, FATURAS, PAGAMENTOS, RELATÓRIOS" AINDA SE ENCONTRAM DESABILITADOS, PORÉM A CONTA CONTINUA COMO PADRÃO. O QUE DEVO FAZER?

É preciso migrar para conta empresarial para habilitar estas funções.

### 31 COMO LOCALIZAR PEDIDOS NO SAP ARIBA?

Você poderá receber as notificações dos pedidos por *e-mail*. Para ativá-las basta realizar a configuração em sua conta no SAP Business Network: **Configuração > Notificações**. Para mais detalhes da configuração acesse:

[https://sapvideoa35699dc5.hana.ondemand.com/?entry\\_id=1\\_ocq5foh7](https://sapvideoa35699dc5.hana.ondemand.com/?entry_id=1_ocq5foh7)

### 32 QUAL O CANAL DE SUPORTE NO SAP ARIBA?

Canal Fornecedor > Atendimento ao Fornecedor > Serviços "Senha ou uso do SAP Business Network".

**NOTA:** Esse canal funciona na modalidade "*call me back*", ou seja, você deixa seu nome na lista e a SAP entra em contato assim que um atendente estiver disponível)

## FAQ para fornecedores

### 33 QUEM PRECISA FAZER O TREINAMENTO SOBRE A FERRAMENTA SAP ARIBA?

É necessário que todas as pessoas da empresa que irão realizar transações com a Petrobras, realizem o treinamento da plataforma. Para acessar os materiais de treinamento acesse: <https://support.ariba.com/item/view/197369>

### 34 SOMENTE UM LOGIN DA NOSSA EMPRESA CONSEGUE ACESSAR O SISTEMA SAP ARIBA COM TODAS AS INFORMAÇÕES, OS DEMAIS LOGINS NÃO TÊM O MESMO ACESSO. COMO PROCEDER?

Você poderá visualizar a informação de pagamentos através da plataforma, e extrair uma planilha de Excel da página visualizada, além de poder gerar relatórios com outras informações na aba de **Relatórios**.

### 35 TENHO ACESSO AO PORTAL ARIBA, PORÉM, NÃO CONSIGO ACESSAR PELO LOGIN QUE JÁ POSSUO.

Recomendamos que seja criada uma conta no *SAP Business Network (Ariba Network)* para realizar a adesão junto à Petrobras.

### 36 COMO RESGATAR MEU USUÁRIO?

Você poderá realizar o seu resgate de usuário clicando na opção **Esqueci meu usuário**.

### 37 POR QUE EXISTEM ABAS NO SAP QUE INDICAM QUE SÓ TEREMOS ACESSO SE PAGARMOS? O SAP SERÁ PAGO?

Há dois tipos de conta no *SAP Business Network (Ariba Network)*: a Padrão (*Standard*), que é totalmente gratuita, e a Empresarial (*Enterprise*). Para fornecedores com uma conta Empresarial, a adesão a rede SAP Ariba é gratuita e pode haver cobrança de acordo com o volume transacionado. Nesse momento, devido a um acordo comercial com a Petrobras, os fornecedores não serão taxados apenas para o relacionamento e transações relacionados a Petrobras. Caso haja alguma alteração quanto a esse benefício, a Petrobras informará previamente os fornecedores. Lembrando que caso você transacione com algum comprador nesta mesma modalidade, poderá haver cobrança de taxas para este outro relacionamento.



### FAQ para fornecedores

#### **38 OS PEDIDOS RECUSADOS DEVIDO CONSTAR INDEVIDAMENTE ALÍQUOTAS DE PIS E COFINS RETORNAM?**

Sim, ao ser rejeitado o seu pedido retorna para o emissor na Petrobras, que deverá avaliar a necessidade do ajuste, realizá-lo, se for o caso, e então reenviá-lo. Caso não tenha recebido o pedido corrigido, favor contatar o diligenciador via os canais disponíveis.

#### **39 O SISTEMA OBRIGA INSERIRMOS UM NÚMERO DE RM, PORÉM, COMO É REEMBOLSO DE DESPESAS ACESSÓRIAS, NÃO HÁ RM, APENAS FRS E PEDIDO, COMO PROCEDER?**

Neste caso deve ser selecionado como documento de lastro, FRS - Folha de Registro de Serviço e informar somente o número da FRS.

#### **40 JÁ ESTÃO INSERINDO OS PEDIDOS NO ARIBA PARA ALGUM OUTRO FORNECEDOR? OU TODOS AINDA ESTÃO PROTOCOLANDO EM “FORA DA PO”?**

Apenas pedidos de Bens são enviados ao fornecedor via *SAP Business Network*, portal de transações do SAP Ariba. Pedidos de serviço não serão enviados por essa plataforma. Nesse caso, as faturas sempre deverão ser protocoladas como **Fora da PO**.

#### **41 POR QUE TODAS AS FATURAS “TRAVAM” NO SISTEMA MIRO?**

A expressão **MIRO** indica que o pagamento encontra-se na fase de escrituração fiscal, que é um processo manual, o que faz com que este processamento seja um pouco mais lento.

#### **42 UMA VEZ QUE DEMOS O ACEITE DO PEDIDO NO PORTAL E POSTERIORMENTE IDENTIFICARMOS UMA DIVERGÊNCIA, COMO PODEMOS PROCEDER PARA SOLICITAÇÃO A REABERTURA, REVISÃO E AJUSTES NAQUELE PEDIDO QUE JÁ FOI ACEITO NA ÍNTEGRA?**

Após aceite, o fornecedor não conseguirá realizar uma rejeição para a mesma versão do pedido. Nesse caso, será necessário entrar em contato com o diligenciador indicando a divergência e solicitando ajuste. Após ajuste, uma nova versão do pedido é enviada ao fornecedor, que então poderá aceitá-lo ou rejeitá-lo.

#### **43 MEU USUÁRIO NÃO CONSEGUE FAZER ACEITE NOS PEDIDOS MESMO TENDO TODAS AS PERMISSÕES, COMO PROCEDER?**

Buscar suporte no *card Senha ou uso do SAP Business Network*, localizado na aba **Atendimento ao Fornecedor** do Canal Fornecedor. Será necessário que um time especializado da SAP avalie o caso para direcionar à solução adequada. Saiba mais no [link: Como acessar os canais de suporte em Português](#)

## FAQ para fornecedores

### 44 COMO IDENTIFICAR SE O PEDIDO DE COMPRAS RECEBIDO É UMA REVALIDAÇÃO?

As revalidações são indicadas no texto no corpo do pedido.

### 45 POR QUE NÃO RECEBO OS PEDIDOS QUE GANHAMOS NAS OPORTUNIDADES DESDE DO FINAL DO ANO PASSADO?

Desde o dia 14 de dezembro 2022, novos pedidos de bens estão sendo enviados aos fornecedores pelo SAP Business Network (portal de transações do SAP Ariba). É mandatório que os fornecedores façam a adesão junto à plataforma para poderem acessar seus pedidos de compra de bens. No Canal Fornecedor, na aba de **Atendimento ao Fornecedor**, você pode encontrar um *link* para iniciar seu processo de adesão ao portal junto à SAP, por meio do preenchimento de um formulário. Lembre-se de indicar o nome da sua empresa e CNPJ para que um agente de adesão SAP entre em contato e finalize o processo.

### 46 QUANDO O PEDIDO DE COMPRA É REJEITADO, APÓS AS CORREÇÕES VOLTO COMO O MESMO NÚMERO OU É GERADO UM PEDIDO NOVO?

O número se mantém. Porém, no Ariba, é gerado um *status* e um versionamento. A primeira versão do pedido vem como **Novo**. Se ajustado, volta como **Alterado** e a versão antiga fica como **Obsoleta**. Tudo isso fica registrado no sistema.

### 47 QUANDO UM PEDIDO É REJEITADO, QUANTO TEMPO LEVA PARA A PETROBRAS ENVIAR O PEDIDO CORRIGIDO?

O tratamento dos pedidos rejeitados deve ser prioridade para a Petrobras. No entanto, nesse momento de mudança, podem ocorrer situações em que se leve um tempo maior. Caso seu pedido rejeitado esteja há mais de uma semana sem retorno, é indicado acionar os canais de diligenciamento.

### 48 É POSSÍVEL VISUALIZAR OS PEDIDOS QUE FORAM REJEITADOS?

Os pedidos rejeitados continuam visíveis aos fornecedores, apenas com *status* **Rejeitado**. Após tratativas pela Petrobras, uma nova versão desse mesmo pedido será apresentada ao fornecedor, sempre mantendo o mesmo número de pedido. Tudo isso fica registrado no Ariba.

### 49 VERIFICAMOS QUE NO PROCESSO DE "CRIAR CONFIRMAÇÃO DO PEDIDO" O ITEM "ATUALIZAR ITENS DA LINHA" NÃO ESTÁ HABILITADO. QUANDO PRECISARMOS FAZER UMA CORREÇÃO ESPECÍFICA DE UM ITEM, COMO DEVEMOS PROCEDER?

A funcionalidade de Aceite e Rejeição, no caso da Petrobras, se aplica ao pedido como um todo. Caso a rejeição seja para algum item em específico, ainda sim deve-se rejeitar todo o pedido, indicando no campo de comentários da rejeição os detalhes do motivo e do item em questão.

### FAQ para fornecedores

#### **50 QUAL É O PRAZO PARA CONFIRMAÇÃO OU REJEIÇÃO DO PEDIDO DE COMPRA?**

Consultar no **Portal de Capacitação** do Fornecedor (<https://support.ariba.com/item/view/197369>) a cartilha de **Aceite e Rejeição de pedidos**, que detalha esse processo.

#### **51 COMO ESTÃO SENDO TRATADOS O ENVIO DOS PEDIDOS DE FORNECIMENTO DE BENS DE LICITAÇÕES QUE AINDA ESTÃO SENDO CONDUZIDAS PELA PETRONECT? SERÃO ENVIADOS SOMENTE PELO ARIBA? O FORNECEDOR SERÁ AVISADO VIA PETRONECT?**

Todos os novos pedidos de bens da Petrobras, independentemente de onde ocorreu a cotação, estão sendo enviados aos fornecedores somente pelo *SAP Business Network* (portal de transações do SAP Ariba).

#### **52 PRECISEI REALIZAR A REJEIÇÃO DE UM PEDIDO PELO SAP, PORÉM O MESMO INFORMA FALHA NA CONFIRMAÇÃO DO PEDIDO, COMO PROCEDER?**

O canal adequado para que um especialista da SAP analise o caso e faça o diagnóstico pode ser acessado em: **Canal Fornecedor > Atendimento ao Fornecedor > Senha ou uso do SAP Business Network**.

#### **53 NA RM E NA NF NÃO HÁ INDICAÇÃO DOS TRIBUTOS A SEREM RECOLHIDOS, DEVO MESMO ASSIM LANÇAR OS TRIBUTOS NO SISTEMA?**

O tratamento dos pedidos rejeitados deve ser prioridade para a Petrobras. No entanto, nesse momento de mudança, podem ocorrer situações em que se leve um tempo maior. Caso seu pedido rejeitado esteja há mais de uma semana sem retorno, é indicado acionar os canais de diligenciamento.

#### **54 OS TRIBUTOS TÊM LANÇAMENTO AUTOMÁTICO, É NECESSÁRIO REGISTRAR NO SITE?**

Sim, é necessário preencher as informações pertinentes e que estão disponíveis para preenchimento no portal.

#### **55 QUAL MODELO DE DOCUMENTO FISCAL EQUIVALE AO MODELO 90 - FATURA DE SERVIÇO - DEMAIS LOCAÇÕES?**

Deve ser utilizada a opção **Modelo 90 - Fatura de Serviços - Outras Cobranças**.

### FAQ para fornecedores

#### **56 AS ANTECIPAÇÕES DE FATURAS VAI PODER SER FEITA PELO SAP ARIBA, OU VAI CONTINUAR SENDO FEITA ATRAVÉS DO MAIS VALOR?**

Não houve alterações nas plataformas de antecipações de pagamentos. Continue usando as plataformas existentes como, por exemplo, o **Mais Valor**.

#### **57 SÓ É PERMITIDO PROSSEGUIR COM O ENVIO DA FATURA SE HOVER O "ANEXO DE MATERIAL". EXISTEM SERVIÇOS QUE NÃO POSSUEM FORNECIMENTO DE MATERIAL, COMO PROCEDER NESSES CASOS?**

Conforme consta nos materiais de treinamento, mesmo se tratando de serviços no qual não existe o fornecimento de material, é necessário executar esta ação de **Adicionar material**.

#### **58 O PEDIDO DA FATURA SEMPRE SAI COM O VALOR 0 (ZERO), MESMO COM O VALOR PREENCHIDO NA LINHA "VALOR BRUTO". COMO AJUSTAR?**

Este é o comportamento natural da ferramenta.

#### **59 QUANDO UM XML É ENVIADO PARA O NOVO E-MAIL E É REJEITADO. O QUE FAZER?**

Orientamos que os fornecedores consultem no campo **Histórico** o motivo da rejeição.

#### **60 OS CARREGAMENTOS DE NOTAS FISCAIS A PARTIR DE AGORA SERÃO PELO SITE ARIBA?**

**Sim**, conforme divulgado as faturas recepcionadas pelos fornecedores são realizadas através do SAP Ariba.

#### **61 QUAL O CANAL QUE O FORNECEDOR PODERÁ CONTACTAR ANALISTAS DE FINANÇAS PARA TRATAR TENTATIVAS DE PROTOCOLOS, CASO ESTES NÃO SEJAM GERADOS?**

Abertura de *tickets* com o suporte Canal do Fornecedor, preferencialmente via *chat* ou abertura de tickets pelo portal. O suporte Canal do Fornecedor abrirá um *ticket* e encaminhará para a equipe de **N3 - FINANÇAS**.

#### **62 O NÚMERO DE PROTOCOLO SAP É GERADO JÁ A PARTIR DA ENTRADA DAS NF PELOS FORNECEDORES? OU É GERADO EM UM SEGUNDO MOMENTO, PELA PETROBRAS, A PARTIR DO PROTOCOLO DELES, COMO ERA ANTES VIA PETRONECT?**

**Sim**. É gerado a partir da entrada das NF pelos fornecedores, ou pelo XML enviado por *e-mail*.

### FAQ para fornecedores

#### **63 UM PROTOCOLO COM A MENSAGEM “ANEX SIMP MIRO VS03 VS19 TAFS VS27 MA10” SERÁ PAGO NORMALMENTE NA DATA PROGRAMADA?**

**Não.** O protocolo que estiver com essas indicações precisará passar por correções manuais e dependendo do caso, o fiscal ou gerente de contrato deverá solicitar a reanálise do protocolo para que após isso seja enviado para próxima fase para gerar documento de pagamento ao protocolo corrigido.

#### **64 QUANDO UMA NOTA REJEITADA TEM A INDICAÇÃO DE QUE TERÁ CONFERÊNCIA MANUAL É SÓ AGUARDAR?**

Isso dependerá do status de rejeição que o protocolo dessa nota fiscal apresenta. Em todo caso, a maioria das notas que necessitam de correção manual ou reanálise são referentes a tributos e erros sistêmicos (*status* indevidos).

#### **65 PEDIDO DE COMPRA NA PLATAFORMA DA PETRONECT CASO CONSTE ALGUMA IRREGULARIDADE NA NOTA FISCAL QUE ESTÁ NO ARIBA, DEVE SER TRATADO PELO ARIBA OU PELO PETRONECT?**

Se a nota fiscal estiver no Ariba, deverá ser aberto chamado pelo **Portal Fornecedor** para que seja analisado. Se for identificado que o problema está no pedido e este for Petronect, será orientado a abrir chamado com a Petronect. Se o pedido for Ariba, o chamado será escalado para tratativa para equipes de outros níveis dependendo da irregularidade.

#### **66 CASO UMA NOTA FISCAL QUE CONSTA NO ARIBA NECESSITE SER CANCELADA PARA GERAÇÃO DE UMA NOVA NOTA FISCAL, QUAL É O PROCEDIMENTO A SER FEITO?**

Para a nota fiscal de Bens, precisa somente realizar o cancelamento junto a Sefaz e o status precisa estar rejeitado dentro do Ariba. Já para notas de Serviços, além de fazer o cancelamento junto a Sefaz, o fornecedor pode pedir apoio ao fiscal para solicitar o cancelamento do protocolo internamente.

#### **67 FATURAS QUE CONSTAM COMO REJEITADAS, APESAR DE SEGUIDO TODO O PROCESSO CONFORME A ORIENTAÇÃO DO ARIBA, JÁ FEITO O REENVIO É REJEITADO NOVAMENTE, SEM O AVISO DE QUAL SERIA A PENDÊNCIA, COMO PROCEDER?**

Neste caso orientamos a abrir chamado pelo Portal do Fornecedor ou entrar em contato via *chat* (<https://canalfornecedor.petrobras.com.br/pt/>) para que possa ser verificado o motivo da fatura estar sendo rejeitada. Em todo caso na aba **Detalhes** na fatura pode ser verificado qual o *status* da rejeição e o motivo.

### FAQ para fornecedores

#### **68 QUANDO A FATURA É REJEITADA PELO MOTIVO “FORNECEDOR DO PEDIDO NÃO CORRESPONDE AO INFORMADO NO PROTOCOLO”, COMO PROCEDER?**

Há 2 possibilidades:

1º: Pedidos vinculados de forma errada pelo solicitante da compra, o que neste caso configura entrar em contato com o Fiscal ou Gerente de Contrato ou diligenciador para correção.

2º: Erro Sistêmico onde é vinculado o pedido de outro fornecedor ao protocolo do fornecedor reclamante, neste caso é necessária a abertura de chamado para verificação e escalonamento do chamado para correção.

#### **69 HAVIA A PRIMEIRA INFORMAÇÃO DE QUE DEVERÍAMOS CRIAR FATURA DENTRO OU FORA DA PO, PORÉM APARENTEMENTE, ELAS ESTÃO SENDO CRIADAS AUTOMATICAMENTE, ISSO PROCEDE?**

Isso dependerá do status de rejeição que o protocolo dessa nota fiscal apresenta. Em todo caso, a maioria das notas que necessitam de correção manual ou reanálise são referentes a tributos e erros sistêmicos (*status indevidos*).

#### **70 QUAL O PRAZO PARA RECEBERMOS AS FRS E NL APÓS O ENVIO DOS PROCESSOS VIA E-MAIL?**

Para pequenos serviços deve ser enviado em até 3 dias úteis após o envio do pedido. Para grandes serviços que tem **Contrato e RM em geral a FRS e NL** já vem informadas no pedido, em todo caso é possível solicitar ao fiscal ou gerente de contrato que as envie.

#### **71 O ENVIO DE FATURAS TINHA UM PRAZO ESTIPULADO E AGORA COM ENTRADA DO ARIBA NÃO CONSEGUIMOS EFETUAR MESMO COM SUPORTE. DIANTE DISTO, NÃO HÁ UM CANAL DE ENVIO MANUAL PARA NÃO PERDER O PAGAMENTO?**

O canal manual neste caso é a opção **Fatura fora da PO**, onde os dados são preenchidos manualmente pelo fornecedor.



