



# **Agente de Recebimento Fiscal**

## **Manual & FAQ**

Junho 2026

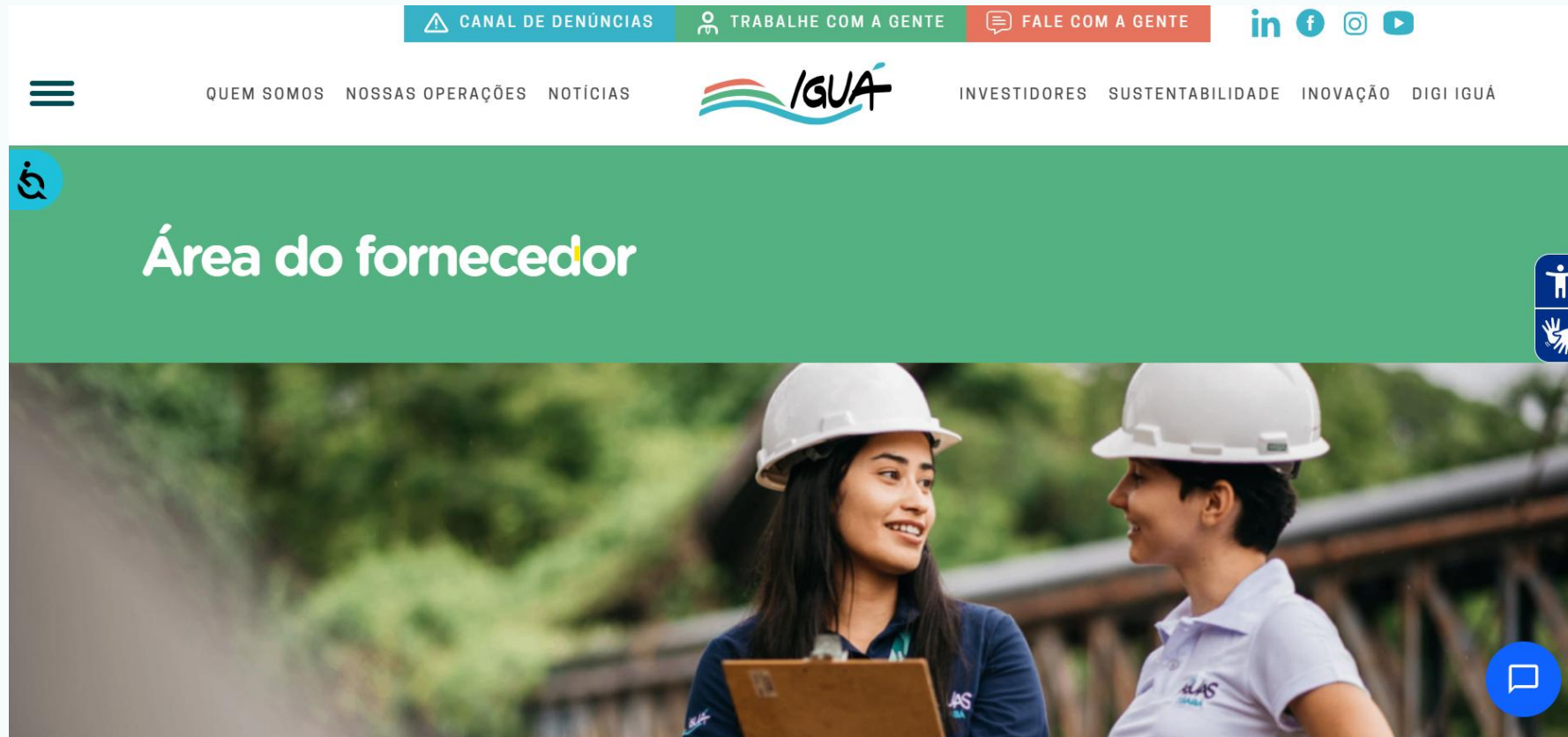
## **Agente de Recebimento Fiscal**

Automatiza o recebimento de Notas Fiscais de Serviço, recibos, faturas e demais documentos fiscais, garantindo segurança e eficiência.

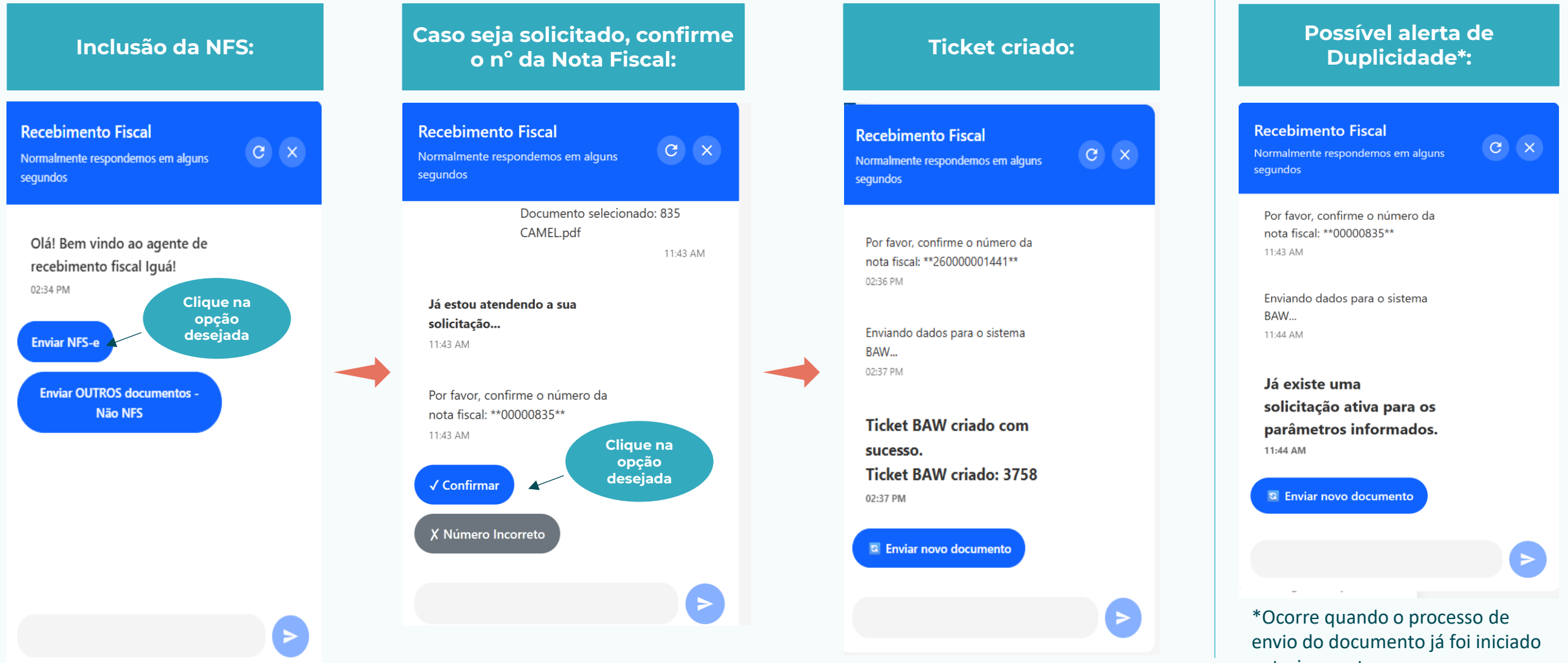
O agente valida tudo na origem, elimina erros e retrabalhos e assegura que apenas documentos corretos avancem — economizando tempo e trazendo mais confiabilidade ao processo.

## Como acessar?

Acesse <https://igua.com.br/fornecedores> e clique no ícone do balão para iniciar o chat com o novo agente.

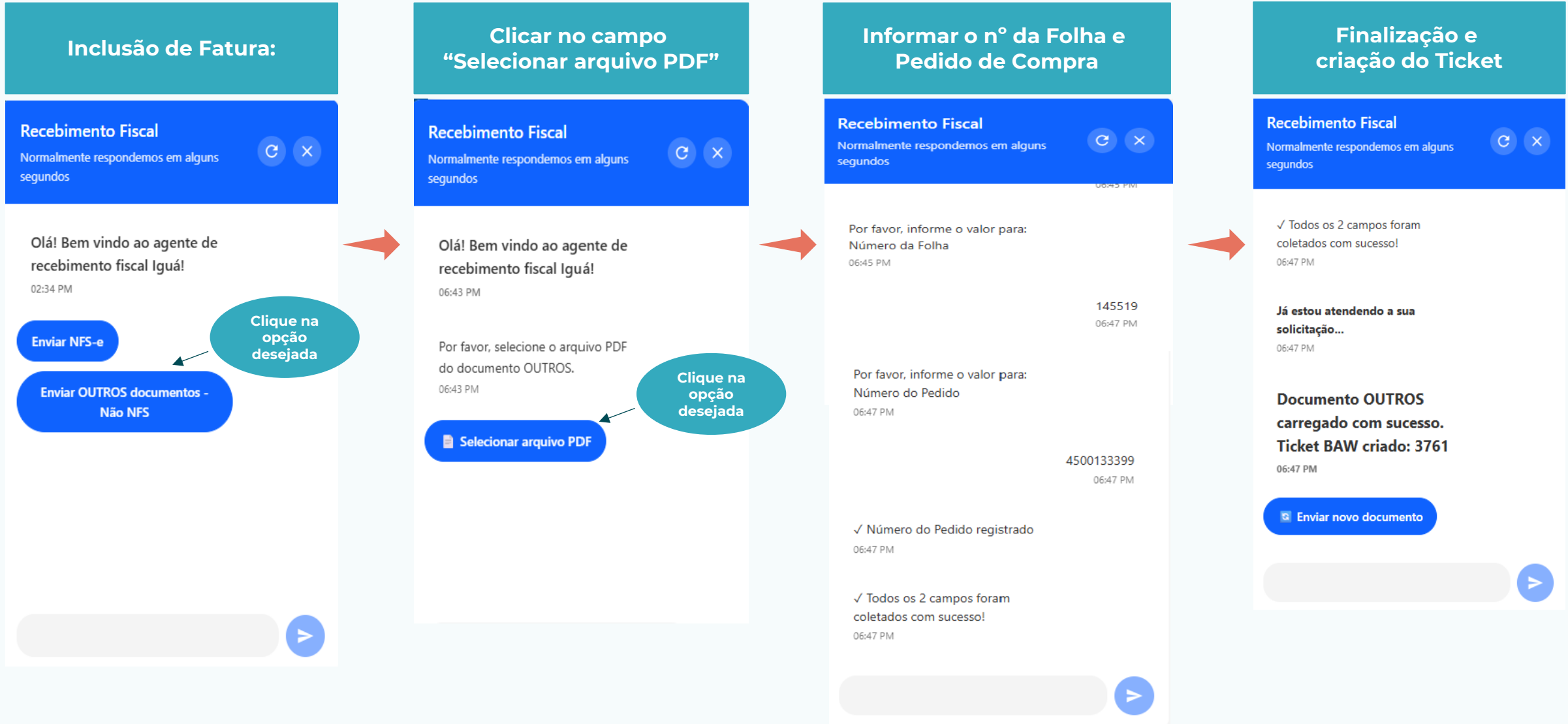


# Processo de envio de Nota Fiscal de Serviço:



\*Ocorre quando o processo de envio do documento já foi iniciado anteriormente.

# Inclusão de outros tipos de documentos:



## Perguntas frequentes:

### 1. O que é o Agente de Recebimento Fiscal?

É um sistema automatizado que recebe e valida Notas Fiscais de Serviço, faturas e outros documentos fiscais enviados pelos fornecedores da Iguá. Ele garante mais segurança, eficiência e menos retrabalho.

### 2. Como acessar o agente?

Acesse <https://igua.com.br/fornecedores> e clique no ícone do balão azul no canto inferior direito da tela para iniciar o chat com o agente.

### 3. Como enviar uma Nota Fiscal de Serviço (NFS-e)?

No chat, clique em **“Enviar NFS-e”**, anexe o arquivo e confirme o número da nota fiscal quando solicitado. O sistema criará um **ticket BAW** para acompanhar o processo.

### 4. Qual é a data limite para envio da NF?

Confirme sempre com seu ponto-focal na operação Iguá qual é o prazo para envio da NF no mês vigente.

### 5. Posso enviar outros tipos de documentos?

Sim. Basta escolher **“Enviar OUTROS documentos – Não NFS”** no chat, selecionar o arquivo PDF e informar o número da folha e do pedido de compra. O sistema criará um ticket para acompanhamento.

### 6. Quanto tempo leva para o agente responder?

Normalmente, o agente responde em poucos segundos, pois o processo é automatizado.

### 7. O que é um ticket BAW?

É o número de protocolo gerado automaticamente pelo sistema para acompanhar o envio e processamento do documento.

## Perguntas frequentes:

### 8. Quais documentos posso enviar além da Nota Fiscal de Serviço?

Você pode enviar **faturas, recibos e outros documentos de cobrança**. O agente fiscal aceita qualquer documento fiscal em formato **PDF**.

### 9. Como iniciar o envio de uma fatura?

No chat do agente, clique em **“Enviar OUTROS documentos – Não NFs”**. Em seguida, selecione o arquivo PDF que deseja enviar.

### 10. O que significa “Selecionar arquivo PDF”?

É o campo onde você escolhe o documento que será enviado. O sistema só aceita arquivos em formato **PDF**, pois garante melhor leitura e segurança.

### 11. Por que preciso informar o número da folha e do pedido de compra?

Esses números ajudam o sistema a identificar o documento corretamente e associá-lo ao processo de pagamento ou compra correspondente.

### 12. Como sei que o envio foi concluído?

O agente confirma que os dados foram coletados com sucesso e informa o **número do ticket BAW** criado. Esse número é o protocolo para acompanhar o andamento do documento.

### 13. O que fazer se o sistema não reconhecer o número informado?

Verifique se os números estão corretos e se o agente está solicitando a inclusão manual dos dados. Se o problema persistir, entre em contato com o suporte IBM – [suporte.canal@ibm.com](mailto:suporte.canal@ibm.com)

### 14. O que fazer se minha nota não for processada pelo agente?

Se ocorrer erro técnico, envie a nota por e-mail como alternativa e registre o incidente junto ao suporte técnico da IBM.

## Perguntas frequentes:

### 15. Posso enviar mais de um documento?

Sim. Após o envio, clique em **“Enviar novo documento”** para iniciar outro processo.

### 16. Posso continuar enviando notas por e-mail?

O canal oficial para recebimento dos documentos fiscais deve ser o novo agente fiscal via chat. Caso ainda envie por e-mail, o fornecedor será orientado a usar o agente. O gestor do contrato irá reforçar o alinhamento. Recebimentos por e-mail serão aceitos somente para casos excepcionais ou indisponibilidade do agente via site.

### 17. O que significa “nota com dados incorretos”?

São notas com informações divergentes (como número de pedido ou valores). Nesses casos, o agente pode não identificar o documento. Para essas situações, você pode entrar em contato diretamente com seu ponto-focal na operação Iguá.

### 18. O que acontece se eu enviar uma nota duplicada?

O agente identifica automaticamente duplicidades e informa que já existe uma solicitação ativa. Nesse caso, não é necessário reenviar o documento.

### 19. Como posso tirar dúvidas sobre o processo?

Consulte a FAQ atualizada disponível no portal de fornecedores ou entre em contato com o gestor do seu contrato junto à operação Iguá.

**Ser a melhor  
empresa de  
saneamento  
para o Brasil**

