



**PREFEITURA DE  
SÃO PAULO**  
FINANÇAS E  
DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

**INSTRUÇÃO NORMATIVA SF/SUREM Nº 08, DE 22 DE JUNHO DE 2012**

*Disciplina os procedimentos de Reclamação/Denúncia no âmbito do Programa Nota Fiscal Paulistana.*

O **SECRETÁRIO MUNICIPAL DE FINANÇAS**, no uso das atribuições que lhe são conferidas por lei,

**RESOLVE:**

**Art. 1º** A pessoa física tomadora de serviços poderá registrar reclamações e formalizar denúncias, no âmbito do Programa Nota Fiscal Paulistana, quando verificada alguma das seguintes situações:

I – não conversão do Recibo Provisório de Serviços – RPS em Nota Fiscal de Serviços Eletrônica – NFS-e;

II – não emissão, emissão incorreta ou cancelamento indevido da Nota Fiscal de Serviços Eletrônica – NFS-e;

III – não utilização do Cupom de Serviço de Valet.

**Art. 2º** O registro de reclamações e a formalização de denúncias, no âmbito do Programa da Nota Fiscal Paulistana, assim como todos os atos relacionados às respectivas denúncias e reclamações, deverão ser realizados exclusivamente por meio do Sistema da Nota Fiscal Paulistana, disponível no endereço eletrônico <http://nfpaulistana.prefeitura.sp.gov.br/>.

**Parágrafo único.** O acesso ao Sistema deverá ser feito por meio de Senha Web.

**Art. 3º** Para registrar uma reclamação, o tomador deverá informar, no mínimo, os seguintes elementos:

I – identificação do prestador do serviço: CPF ou CNPJ;

II – valor do serviço;

III – data da prestação do serviço;

IV – justificativas, expondo os motivos da sua reclamação.

**Parágrafo único.** Caso o tomador não possua o CPF/CNPJ do prestador do serviço, será possível a sua pesquisa em funcionalidade própria no Sistema de que trata o art. 2º.

**Art. 4º** O tomador deverá assinalar um dos seguintes motivos relativos à sua reclamação:

I – não emissão de documento fiscal;

II – emissão de documento que não consta no sistema da NFS-e;



**PREFEITURA DE  
SÃO PAULO**  
FINANÇAS E  
DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

III – emissão de documento fiscal com dados incorretos;

IV – cancelamento indevido de documento fiscal;

V – não recebimento do Cupom de Serviço de Valet.

§ 1º O prazo máximo para registrar uma reclamação é de 30 (trinta) dias, contados da data da prestação do serviço.

§ 2º Para registrar a reclamação com base no motivo descrito no inciso II do *caput* deste artigo, o tomador deverá respeitar o prazo legal para a substituição do RPS pela NFS-e, ou seja, deverá aguardar até o 10º (décimo) dia subsequente ao da emissão do RPS.

§ 3º Quando o motivo da reclamação for um dos previstos nos incisos III e IV, o tomador deverá, obrigatoriamente, informar o número do documento fiscal.

§ 4º No caso previsto no inciso IV não será permitido registrar uma reclamação de uma NFS-e que tenha sido substituída.

§ 5º No caso previsto no inciso V, o tomador do serviço deverá informar o CNPJ do prestador do serviço de guarda e estacionamento de veículos terrestres automotores, do tipo “valet service”, ou na impossibilidade de sua identificação poderá ser informado o CNPJ do estabelecimento beneficiário do Serviço de Valet.

**Art. 5º** A reclamação não poderá ser alterada após o seu registro no Sistema de que trata o art. 2º.

§ 1º Caso deseje alterar uma reclamação, o tomador deverá arquivá-la e gerar uma nova reclamação.

§ 2º Não é permitido registrar mais de uma reclamação para o mesmo fato gerador.

**Art. 6º** Registrada a reclamação, o prestador receberá uma mensagem com as informações fornecidas pelo tomador do serviço, inclusive com a identificação do tomador e as respectivas justificativas e motivos da reclamação.

**Art. 7º** O prestador de serviços terá até 15 (quinze) dias para responder a reclamação registrada pelo tomador.

§ 1º O prestador poderá, no prazo de que trata o *caput*, complementar as informações originalmente prestadas, desde que a reclamação ainda não tenha sido arquivada.

§ 2º O teor da resposta é de inteira responsabilidade do prestador do serviço.

**Art. 8º** O tomador poderá, a qualquer tempo, arquivar uma reclamação.

§ 1º O tomador poderá justificar o motivo do arquivamento.

§ 2º Somente o tomador poderá arquivar uma reclamação.



**PREFEITURA DE  
SÃO PAULO**  
FINANÇAS E  
DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

**Art. 9º** Decorrido o prazo de resposta de que trata o art. 7º, *caput*, e na hipótese do tomador não aceitar as justificativas apresentadas pelo prestador do serviço, ele poderá formalizar uma denúncia.

**Parágrafo único.** Passados 30 (trinta) dias do registro da reclamação, não sendo ela arquivada pelo tomador ou não sendo formalizada a respectiva denúncia, seu arquivamento se dará automaticamente pelo Sistema.

**Art. 10º** A formalização da denúncia deverá ser instruída pelo tomador do serviço, também por meio do Sistema de que trata o art. 2º, e deverá conter os seguintes elementos e informações:

I – anexação de no mínimo 1 (um) e no máximo 5 (cinco) documentos comprobatórios da prestação dos serviços;

II – descrição sumária dos serviços tomados;

III – preenchimento do campo de justificativas, com a exposição dos motivos da denúncia.

**Art. 11.** Formalizada a denúncia, o prestador de serviços terá até 15 (quinze) dias para respondê-la, diretamente à Administração Tributária.

**Parágrafo único.** O teor da(s) resposta(s) do prestador do serviço será de conhecimento apenas da Administração Tributária.

**Art. 12.** Decorrido o prazo de que trata o art. 11, a denúncia será submetida a procedimento de análise preliminar pela Administração Tributária, podendo ser aceita ou rejeitada em caráter provisório, dependendo da existência de elementos necessários e suficientes à comprovação do fato denunciado.

**Parágrafo único.** Após o aceite ou rejeição em caráter provisório, nos termos do *caput* deste artigo, a Administração terá o prazo de 30 dias para finalizar o procedimento de análise da denúncia, após o que ela poderá ser aceita em caráter definitivo ou, ainda, poderá ser promovido o seu arquivamento.

**Art. 13.** O aceite da denúncia em caráter definitivo poderá sujeitar o prestador do serviço às penalidades previstas na legislação pertinente.

**Art. 14.** Esta Instrução Normativa entrará em vigor na data de sua publicação.