



**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.