

DOM DE 24/12/2014

INSTRUÇÃO NORMATIVA SEFAZ/DGRM Nº 46/2014

Disciplina os procedimentos para registro de reclamação e denúncia no âmbito do Programa Nota Salvador.

O SECRETÁRIO DA FAZENDA DO MUNICÍPIO DO SALVADOR, no uso de suas atribuições legais e de acordo com o disposto no art. 10 do Dec. nº 24.808, de 24 de fevereiro de 2014,

RESOLVE:

Art. 1º A pessoa física tomadora de serviços poderá registrar reclamações e formalizar denúncias, no âmbito do Programa Nota Salvador, 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.

Art. 2º O registro de reclamações e a formalização de denúncias, no âmbito do Programa Nota Salvador, assim como todos os atos relacionados às respectivas denúncias e reclamações, deverão ser realizados, exclusivamente, por meio do sistema disponível no endereço eletrônico “nota.salvador.ba.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 – documento recebido em papel, porém o mesmo não consta no sistema da NFS-e;

III – emissão de documento fiscal com dados incorretos;

IV – cancelamento indevido de documento fiscal.

§ 1º O prazo máximo para registrar uma reclamação é de 40 (quarenta) dias, contados da data da prestação do serviço, ou, do cancelamento da nota.

§ 2º A reclamação com base no motivo descrito no inciso II do *caput* deste artigo somente poderá ser feita 10 (dez) dias após a data da emissão do documento.

§ 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.

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 cancelar a reclamação feita e gerar uma nova.

§ 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.

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

Art. 8º 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 cancelada pelo tomador ou não sendo formalizada a respectiva denúncia, seu cancelamento se dará automaticamente pelo Sistema.

Art. 9º 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. 10. 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. 11. Decorrido o prazo de que trata o art. 10, a denúncia será submetida a procedimento de análise preliminar pela Administração Tributária, podendo ser aceita ou rejeitada, dependendo da existência de elementos necessários e suficientes à comprovação do fato denunciado.

Art. 12. O aceite da denúncia sujeitará o prestador do serviço às penalidades previstas na legislação pertinente.

Art. 13. Esta Instrução Normativa entrará em vigor na data de sua publicação.

GABINETE DO SECRETÁRIO MUNICIPAL DA FAZENDA, 23 de dezembro de 2014.

MAURO RICARDO MACHADO COSTA
Secretário Municipal da Fazenda

**ESTE TEXTO NÃO SUBSTITUI O PUBLICADO NO DOM DE
24/12/2014**