

GOVERNO DE SERGIPE
SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA

Nota da Gente

Manual do Consumidor

Versão 1.0
Agosto/2011

ÍNDICE

1. Considerações Gerais	3
1.1. Definição	3
1.2. Documentos Fiscais Abrangidos	3
1.3. Benefícios para os Consumidores	4
1.4. Benefícios para a Sociedade no Programa Nota da Gente	4
2. Acesso ao Sistema	5
2.1. Criando Login e Senha	5
2.1.1. Pessoa Física	6
2.1.2. Pessoa Jurídica (Não Contribuinte de ICMS)	8
2.2. Redefinir Senha	11
2.3. Autenticação do Usuário	11
2.3.1. Para Pessoa Física e Pessoa Jurídica (Não Contribuinte de ICMS)	12
3. Configurar	13
3.1. Dados Cadastrais	13
3.1.1. Dados Pessoais	13
3.1.2. Endereço	13
3.1.3. Dados de Contato	13
3.1.4. Opções para confirmação de Emissão de Documentos Fiscais	14
3.2. Alterar Senha	14
4. Consultas	16
4.1. Consulta a Documentos Fiscais	16
4.2. Consulta a Conta Corrente	17
4.2.1. Resgatar Valor	18
5. Reclamação	20
5.1. Registrando uma Reclamação	20
5.2. Consultando uma Reclamação	22

1. Considerações Gerais

1.1. Definição

Nota da Gente é um programa de estímulo a cidadania fiscal e tributária no Estado de Sergipe, implementado pela Lei nº 7.000 (publicada em 16/11/2010) e pelo decreto que regulamenta a referida Lei, que tem por objetivo estimular os consumidores a exigirem a entrega do documento fiscal na hora da compra. Além disso, visa gerar benefícios aos consumidores, aos cidadãos e as empresas do Estado.

Para isso, basta ao consumidor solicitar o documento fiscal no ato da compra e informar o seu CPF ou CNPJ para concorrer a prêmios. Os estabelecimentos comerciais enviarão periodicamente essas informações para a Secretaria de Estado da Fazenda.

Cabe ressaltar que a emissão de documento fiscal é uma obrigação do estabelecimento comercial e um dever do consumidor, como cidadão, exigir seu cumprimento.

A pessoa natural ou jurídica que adquirir mercadorias, bens ou serviços de transporte interestadual e intermunicipal de estabelecimento fornecedor localizado no Estado de Sergipe, que seja contribuinte do Imposto sobre Operações Relativas à Circulação de Mercadorias e sobre Prestações de Serviços de Transporte Interestadual e Intermunicipal e de Comunicação – ICMS, fará jus ao recebimento de créditos do Tesouro do Estado provenientes de sorteios, desde que atendidos os requisitos estabelecidos pela Secretaria de Estado da Fazenda.

1.2. Documentos Fiscais Abrangidos

- Nota Fiscal de Venda a Consumidor (Modelo 2)
- Nota Fiscal de Venda a Consumidor On-line
- Cupom Fiscal
- Nota Fiscal (Modelo 1/1A)
- Nota Fiscal Eletrônica

1.3. Benefícios para os Consumidores

Serão realizados sorteios que distribuirão prêmios para os consumidores que possuem a Nota da Gente.

1.4. Benefícios para a Sociedade no Programa Nota da Gente

Entre os benefícios para a sociedade no programa Nota da Gente, destacam-se:

- Redução do consumo de papel (impacto ecológico);
- Padronização dos relacionamentos eletrônicos;
- Redução do comércio informal e de produtos ilegais.

2. Acesso ao Sistema

No sistema Nota da Gente, o consumidor deve informar alguns dados básicos, obterá uma senha e terá acesso a todas as informações referentes ao programa, tais como: as Notas Fiscais de venda a consumidor e Cupons Fiscais em que indicou seu CPF, impressão dos documentos fiscais, acompanhamento das reclamações registradas, entre outros.

Para acessar o sistema Nota da Gente, entre no site da Secretaria de Estado da Fazenda de Sergipe (www.sefaz.se.gov.br) e clique no link “Nota da Gente”.

É possível também entrar diretamente na página inicial do sistema através do link: <http://www.notadagente.se.gov.br/>.

Caso apareça algum Alerta de Segurança no seu browser, confirme para continuar a operação.

Na página inicial, selecione a opção “Acesso ao Sistema”.

2.1. Criando Login e Senha

O consumidor deve acessar o sistema Nota da Gente - <http://www.notadagente.se.gov.br/>, selecionar na opção “Não tem senha?”, se é “pessoa física” ou “pessoa jurídica”, informar alguns dados e sua senha para ter acesso às funcionalidades do sistema.

OBS: Para ter direito ao sorteio será necessário se cadastrar previamente no programa e informar o seu CPF ou CNPJ ao estabelecimento comercial no ato da compra.

Selecione abaixo o seu perfil e informe o seu login e senha

Contribuinte ICMS
 Informar Inscrição Estadual


Consumidor
 Informar CPF ou CNPJ

Contabilista
 Informar CRC

Fazendário
 Informar CPF

Procon
 Informar CPF

Login(*):
 Senha(*):
 Digite os caracteres da imagem abaixo(*):



[Redefinir minha senha](#) (digite o usuário)

Não tem senha? Pessoa física [clique aqui](#)
 Pessoa jurídica [clique aqui](#)

(*) Campos Obrigatórios

Para o primeiro acesso

2.1.1. Pessoa Física

Para efetuar o cadastramento, serão solicitados: CPF, Nome e Data de Nascimento.

CPF(*):
Data de Nascimento(*):

Nome(*):

(*) Campos Obrigatórios

Ao clicar em “**Solicitar Cadastramento**”, o sistema remeterá o usuário à tela de preenchimento de dados do consumidor. Serão solicitadas também as seguintes opções:

- **Autoriza disponibilização dos dados para preenchimento de notas fiscais:** essa opção autoriza que os dados de seu perfil sejam preenchidos automaticamente na nota fiscal on-line assim que seja informado o CPF. Esta função serve apenas para emissões de notas fiscais na modalidade on-line, feitas diretamente no portal da Nota da Gente.
- **Deseja receber e-mail a cada NF emitida em seu nome:** essa opção autoriza o envio de e-mail pela Secretaria de Estado da Fazenda informando a emissão ou o registro do documento fiscal em seu nome.
- **Aceita os termos do Regulamento do Sorteio da Nota da Gente:** nesta opção, o usuário deve informar se concorda com os termos do regulamento do sorteio. Para

ler o regulamento, basta clicar no link “Regulamento do Sorteio”.

- **Frase de Segurança:** é um texto de livre escolha do usuário que irá aparecer nos e-mails enviados pelo sistema para garantir sua origem.

O usuário deve informar uma senha e caso deseje, informar uma frase para lembrar a senha nos casos de esquecimento. Após preenchidos os dados, o usuário deve clicar no botão “**Solicitar Cadastramento**”.

Dados do Consumidor

Observação:

CPF:

Nome(*):

Logradouro(*):

Número(*): Sem número

Complemento: Bairro(*):

UF(*): Município(*): CEP(*):

DDD(*): Fone(*):

E-mail(*):

Autoriza disponibilização dos dados para preenchimento de notas fiscais?
 Sim Não

Deseja receber e-mail a cada NF emitida em seu nome?
 Sim Não

Aceita os termos do [Regulamento do Sorteio](#) da Nota da Gente?
 Sim Não

Frase de segurança:
Esta frase irá aparecer nos e-mails enviados pelo programa da Nota da Gente, para garantir sua origem

Senha(*):

Repetir senha(*):

Frase para lembrar a senha:

(*) Campos Obrigatórios

OBS: A geração da senha é feita totalmente pela INTERNET e de imediato, bastando o preenchimento correto dos dados nos campos disponíveis.

Depois de informados todos os dados, o acesso é liberado imediatamente pelo portal.

A sua senha foi gerada com sucesso. Para acessar o sistema da Nota da Gente clique [aqui](#).

Importante: A pessoa física detentora da senha será responsável por todos os atos praticados por meio da senha por ela cadastrada, com os efeitos jurídicos e fiscais previstos na legislação.

2.1.2. Pessoa Jurídica (Não Contribuinte de ICMS)

Para o cadastro de pessoa jurídica como Consumidor, serão solicitados: identificação se a empresa é uma Entidade ou um Condomínio, Número do CNPJ, número do CPF e o Nome do Representante Legal.

Tipo Empresa(*): Condomínio Entidade

CNPJ(*):

CPF do Representante Legal perante a Receita(*):

Nome do Representante Legal(*):

(*) Campos obrigatórios

2.1.2.1. Condomínios

O usuário deve selecionar a opção “Condomínio”, informar os dados e clicar em “**Solicitar Cadastramento**”.

O sistema remeterá o usuário à tela de preenchimento de dados do estabelecimento. Serão solicitadas também as seguintes opções:

- **Autoriza disponibilização dos dados para preenchimento de notas fiscais:** essa opção autoriza que os dados de seu perfil sejam preenchidos automaticamente na nota fiscal on-line assim que seja informado o CNPJ. Esta função serve apenas para emissões de notas fiscais na modalidade on-line, feitas diretamente no portal da Nota da Gente.
- **Deseja receber e-mail a cada NF emitida em seu nome:** essa opção autoriza o envio de e-mail pela Secretaria de Estado da Fazenda informando a emissão ou o registro do documento fiscal em seu nome.
- **Aceita os termos do Regulamento do Sorteio da Nota da Gente:** nesta opção, o usuário deve informar se concorda com os termos do regulamento do sorteio. Para ler o regulamento, basta clicar no link “Regulamento do Sorteio”.
- **E-mail para recebimento das Notas Fiscais:** E-mail para onde serão encaminhadas as Notas Fiscais emitidas.
- **Frase de Segurança:** é um texto de livre escolha do usuário que irá aparecer nos e-mails enviados pelo sistema para garantir sua origem.

O usuário deve informar uma senha e caso deseje, informar uma frase para lembrar a senha nos casos de esquecimento.

Dados do Consumidor

Observação: **Após o preenchimento das informações, comparecer ao CEAC mais próximo com a documentação obrigatória ou enviá-la pelos correios.**

CNPJ(*):

Razão(*):

Logradouro(*):

Número(*): Sem número

Complemento: Bairro(*):

UF(*): Município(*): CEP(*):

O contato deve ser feito com o Representante Legal?

Sim Não

Nome do contato(*):

DDD(*): Fone(*): Ramal:

E-mail(*):

Autoriza disponibilização dos dados para preenchimento de notas fiscais?

Sim Não

Deseja receber e-mail a cada NF emitida em seu nome?

Sim Não

Aceita os termos do [Regulamento do Sorteio](#) da Nota da Gente?

Sim Não

E-mail para recebimento das NFs(*):

Frase de segurança:

Esta frase irá aparecer nos e-mails enviados pelo programa da Nota da Gente, para garantir sua origem

Senha(*):

Repetir senha(*):

Frase para lembrar a senha:

(*) Campos Obrigatórios

Após preenchidos os dados, o usuário deve clicar em “**Solicitar Cadastramento**”. O sistema informará que para o deferimento do cadastro, será necessário que o consumidor assine o requerimento que consta no link e encaminhe juntamente com a documentação comprobatória ao Central de Atendimento ao Contribuinte – CEAC mais próximo.

Para deferimento do seu cadastro, favor assinar o requerimento e encaminhar a documentação solicitada.

[Requerimento.pdf](#)

Segue a lista dos documentos que os condomínios devem entregar ou encaminhar ao CEAC:

- Requerimento preenchido e assinado – com firma reconhecida;
- Cópia simples do CNPJ;

- Procuração com firma reconhecida, quando o signatário do requerimento atuar na condição de procurador do respectivo consumidor interessado;
- Cópia autenticada do instrumento de constituição da pessoa jurídica, e eventuais alterações, registrado no órgão competente;
- Cópia do Documento de Identificação do Representante legal da pessoa jurídica.

Depois de analisada a documentação do condomínio e autorizado o acesso por um servidor fazendário, o usuário pode acessar o sistema Nota da Gente como Consumidor e digitar o CNPJ do condomínio, a senha e o código de acesso.

2.1.2.2. Entidades

Para solicitar o cadastramento no sistema Nota da Gente, as Entidades devem estar previamente cadastradas na SEFAZ, caso contrário, o sistema apresentará os passos para solicitação do cadastro, conforme tela abaixo:

A Entidade deve estar previamente cadastrada na Secretaria de Estado da Fazenda de Sergipe – SEFAZ/SE, de acordo com os passos abaixo:

1. Providenciar documentação necessária para a solicitação de cadastro:
 - Estatuto da Entidade
 - Ata de Abertura
 - Ata da Última Eleição
 - C.N.P.J.
 - Comprovante de Endereço (Recibo de Água, Luz, Telefone Etc.)
 - Cópia Autenticada de Documentação da Pessoa que a Representa Legalmente, R.G. e C.P.F.
 - Telefone de Contato
 - Declaração da Assembléia Legislativa, como sendo de Utilidade Pública e Sem Fins Lucrativos.
2. Dar entrada na solicitação de cadastro através do setor de Protocolo da SEFAZ/SE, prédio sede situado na Av. Tancredo Neves, 151 Centro Administrativo Augusto Franco, Bairro Capucho, Aracaju-SE ou nas Centrais de Atendimento ao Contribuinte – CEAC, situado em frente ao CEASA e no Shopping Rio Mar.
3. Acompanhar a solicitação.
4. Após deferimento do cadastro na SEFAZ, a Entidade pode realizar o cadastro no sistema Nota da Gente.

Caso a entidade esteja cadastrada na SEFAZ, ao informar os dados e clicar em “**Solicitar Cadastramento**” o sistema buscará as informações da entidade na base de dados da SEFAZ e trará as informações para a tela seguinte. O usuário completará os dados, informará a senha e o acesso será liberado automaticamente.

2.2. Redefinir Senha

O consumidor, caso bloqueei a senha ou deseje refazê-la, deve selecionar a opção “Consumidor”, digitar o CPF (pessoa física) ou CNPJ (pessoa jurídica) e clicar na opção “**Redefinir minha senha**”, na página de acesso do sistema.

Seleção de perfil e campos de login e senha:

- Contribuinte ICMS** Informar Inscrição Estadual
- Consumidor** Informar CPF ou CNPJ
- Contabilista** Informar CRC
- Fazendário** Informar CPF
- Procon** Informar CPF

Campos de login e senha:

- Login(*):
- Senha(*):
- Digite os caracteres da imagem abaixo(*):

Imagem de segurança:

Botão: **Acessar**

Links de recuperação de senha:

- [Redefinir minha senha](#) (digite o usuário)
- Não tem senha?** Pessoa física [clique aqui](#)
Pessoa jurídica [clique aqui](#)

(*) Campos Obrigatórios

Logo em seguida, aparecerá a seguinte tela:

Envio de frase para lembrar a senha (por e-mail) **Enviar**

Envio de endereço de página para cadastramento de nova senha (por e-mail) **Enviar**

Voltar

O Usuário terá duas opções para resgatar sua senha.

- **Envio de frase para lembrar a senha:** ao clicar em “**Enviar**”, você receberá no e-mail informado no cadastro a frase escolhida para lembrar sua senha.
- **Envio de endereço da página de cadastramento de nova senha:** caso você não se lembre da senha mesmo vendo frase, clique em “**Enviar**”. Você receberá no e-mail informado um link que o(a) direcionará para a página de cadastramento de nova senha, conforme abaixo.

2.3. Autenticação do Usuário

2.3.1. Para Pessoa Física e Pessoa Jurídica (Não Contribuinte de ICMS)

Na tela de login, selecione a categoria “**Consumidor**” como usuário e digite:

- **Login** – Digite o CPF ou o CNPJ do usuário. Existe diferenciação entre letras maiúsculas e minúsculas.
- **Senha** – Utilize a senha informada no ato do cadastro.
- **Código que aparece na imagem** – As letras exibidas no código da imagem são sempre minúsculas, para que não se confunda letras com números durante a leitura.

Seleção abaixo do seu perfil e informe o seu login e senha

Contribuinte ICMS
Informar Inscrição Estadual

Consumidor
Informar CPF ou CNPJ

Contabilista
Informar CRC

Fazendário
Informar CPF

Procon
Informar CPF

Login(*):

Senha(*):

Digite os caracteres da imagem abaixo(*):

[Redefinir minha senha](#) (digite o usuário)

Não tem senha? Pessoa física [clique aqui](#)
Pessoa jurídica [clique aqui](#)

(*) Campos Obrigatórios

Seleção a opção "Consumidor" (caixa de texto com seta apontando para o botão Consumidor)

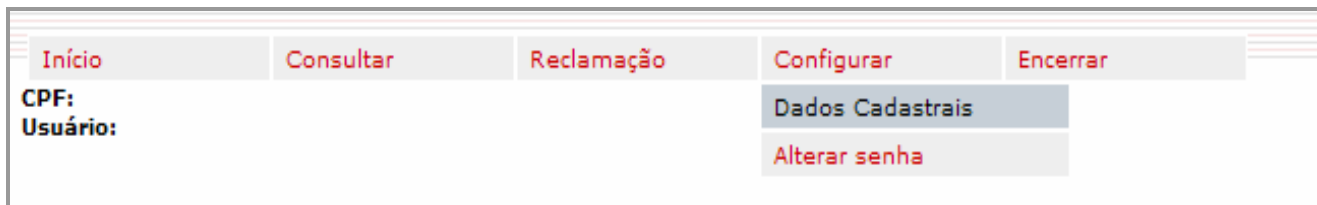
Informe: (caixa de texto com setas apontando para os campos de Login, Senha e Código de Acesso)

- CPF ou CNPJ
- Senha
- Código de Acesso

3. Configurar

3.1. Dados Cadastrais

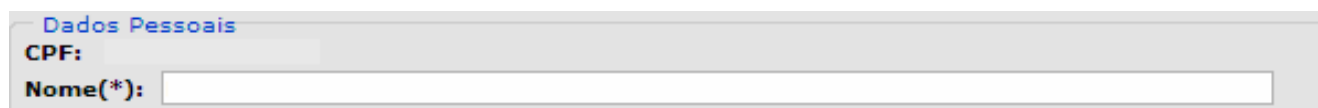
Caso o usuário deseje alterar seus dados cadastrais, deve acessar no menu a opção “Configurar – Dados Cadastrais”.



A captura de tela mostra um menu de navegação com cinco itens: 'Início', 'Consultar', 'Reclamação', 'Configurar' e 'Encerrar'. O item 'Configurar' está selecionado e expõe um sub-menu com duas opções: 'Dados Cadastrais' (destacado em azul) e 'Alterar senha'.

3.1.1. Dados Pessoais

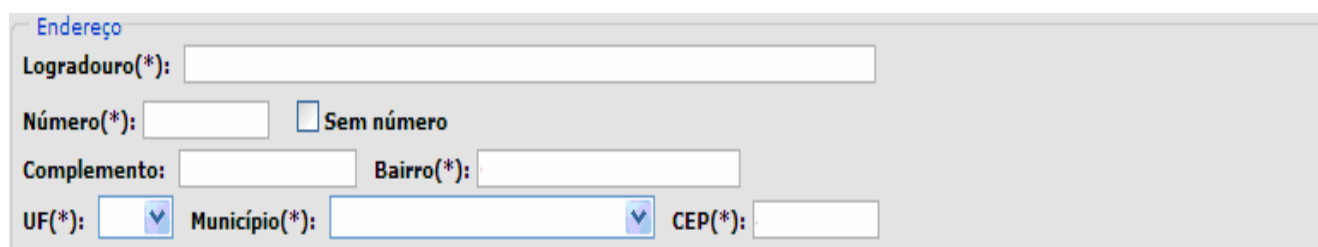
O usuário deve informar seu nome completo.



O formulário 'Dados Pessoais' contém campos para 'CPF:' e 'Nome(*):', onde o campo de nome está atualmente vazio.

3.1.2. Endereço

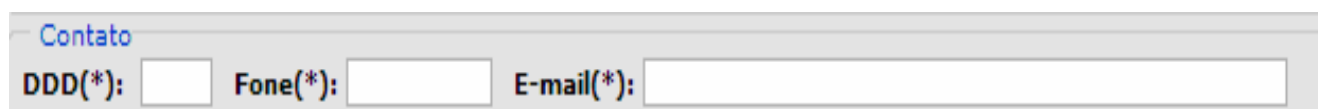
O usuário deve informar seu endereço completo.



O formulário 'Endereço' contém campos para: 'Logradouro(*)', 'Número(*)' (com opção 'Sem número'), 'Complemento:', 'Bairro(*)', 'UF(*)' (menu suspenso), 'Município(*)' (menu suspenso) e 'CEP(*)'.

3.1.3. Dados de Contato

O usuário deve informar seu telefone (informar com DDD) e e-mail. Estas Informações são necessárias para contato por parte da Secretaria de Estado da Fazenda, caso seja necessário.



O formulário 'Contato' contém campos para: 'DDD(*)', 'Fone(*)' e 'E-mail(*)', todos os campos estão atualmente vazios.

3.1.4. Opções para confirmação de Emissão de Documentos Fiscais

- **Autoriza disponibilização dos dados para preenchimento de notas fiscais:** essa opção autoriza que os dados de seu perfil sejam preenchidos automaticamente na nota fiscal online assim que seja informado o CPF. Esta função serve apenas para emissões de notas fiscais na modalidade on-line, feitas diretamente no portal da Nota da Gente.
- **Deseja receber e-mail a cada NF emitida em seu nome:** essa opção autoriza o envio de email pela Secretaria de Estado da Fazenda informando a emissão ou o registro do documento fiscal em seu nome.
- **Frase de Segurança:** É um texto de livre escolha do usuário que irá aparecer nos e-mails enviados pelo sistema da Nota da Gente, para garantir sua origem.

Opções

Autoriza disponibilização dos dados para preenchimento de notas fiscais?

Sim Não

Deseja receber e-mail a cada NF emitida em seu nome?

Sim Não

Frase de segurança:

Esta frase irá aparecer nos e-mails enviados pelo programa da NF Cidadã, para garantir sua origem

Para confirmar os dados do consumidor, o usuário deve clicar em **“Alterar Dados”**. As alterações serão salvas nesse momento. Caso não deseje salvar as alterações, clicar em **“Voltar”**.

(*) Campos Obrigatórios

3.2. Alterar Senha

Caso o usuário deseje alterar sua senha, deve acessar no menu a opção **“Configurar – Alterar Senha”**.

Início	Consultar	Reclamação	Configurar	Encerrar
CPF:			Dados Cadastrais	
Usuário:			Alterar senha	

O sistema solicitará a senha atual, nova senha e frase para lembrá-la. A nova senha deve ser digitada duas vezes para confirmação que foi digitada corretamente. Em seguida o usuário deve clicar em “**Alterar**”.

Para alterar sua senha:

Digite a Senha Antiga(*):

Digite Nova Senha(*):

Confirme Nova Senha(*):

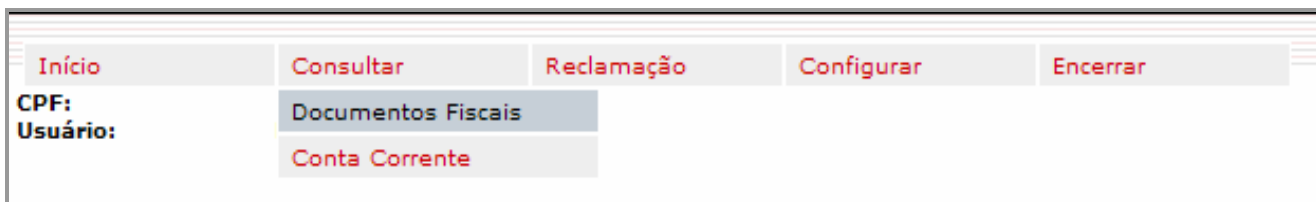
Frase para lembrar a nova senha:

(*) Campos Obrigatórios

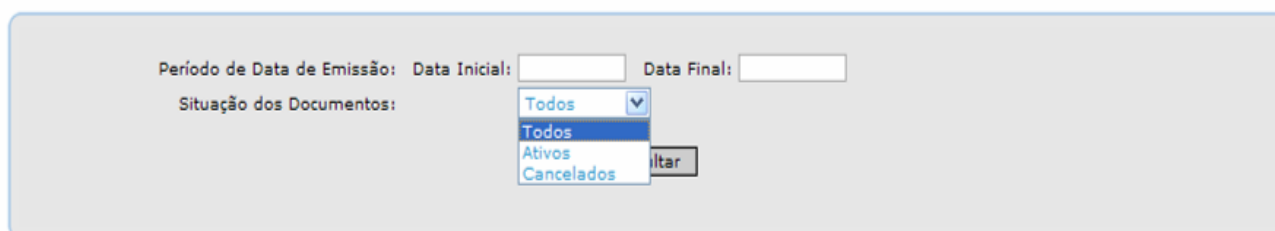
4. Consultas

4.1. Consulta a Documentos Fiscais

O sistema Nota da Gente permite que os consumidores consultem diversos Documentos Fiscais registrados com seu CPF. Para isso, o usuário deve clicar em “**Consultar – Documentos Fiscais**”, conforme tela abaixo:



Para consultar os documentos, o usuário deve informar o período relacionado à pesquisa (até 6 meses), a situação do documento e em seguida clicar no botão “**Consultar**”.



O sistema filtra os documentos fiscais correspondentes a pesquisa, exibindo o resultado na tela. O usuário pode entrar em uma Nota ou um Cupom Fiscal individualmente para ver seu detalhamento, onde será possível também imprimi-lo, conforme telas abaixo:

Resultado da Consulta de Documentos Fiscais

Período
Quantidade de Documentos: 2
Valor dos Documentos: R\$ 9100,00
Período da consulta: de 28/01/2011 a 28/02/2011

CNPJ Emitente	Estabelecimento	No.	Data Emissão	Valor NF	Situação
		1	24/2/2011	100,00 -	ATIVA
		1	28/2/2011	9000,00 -	ATIVA

Voltar

Ao selecionar o Documento Fiscal número “1”, o sistema informa os dados e opção para imprimir.

Situação da NF: ATIVA

Dados do Emitente
 CNPJ: Razão:
 Endereço: Número: Complemento: Bairro:
 UF: Município: CEP:

Dados do Destinatário
 CPF:
 Nome: Número: Bairro:
 Endereço: CEP:
 UF: SE Município: CEP:
 Fone:

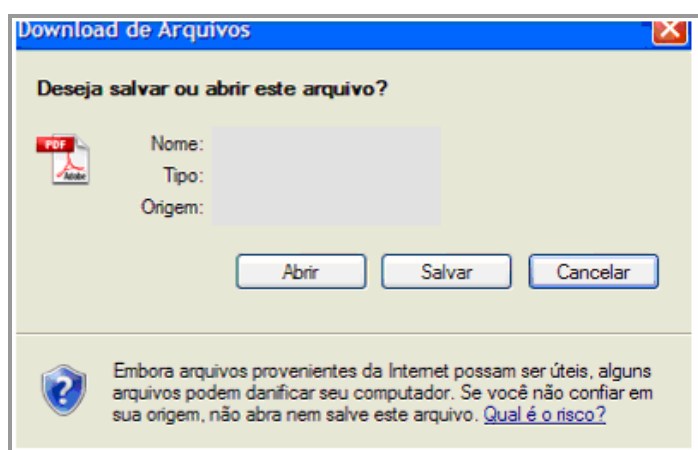
Dados da Nota Fiscal
 Número: 1 Série: 0 Data de Emissão: 24/02/2011 15:40
 Data de Saída: 24/02/2011 Entrega em Domicílio

Valores Totais
 Valor Total dos Produtos: 100,00 Valor Total dos Descontos: 0,00
 Valor da NF: 100,00

Item	Descrição	Quantidade	Unidade	Valor Unit.	Natureza de Operação	Total
1	blusas	10,000	cx	10,00	Revenda de Mercadorias Tributadas	100,00
						100,00

Imprimir Nota Fiscal Voltar

Ao clicar em “**Imprimir Nota Fiscal**”, o sistema abrirá o documento fiscal em pdf e o usuário pode abrir ou salvar em uma pasta no seu computador.



4.2. Consulta a Conta Corrente

Ao se cadastrar no sistema Nota da Gente, automaticamente será criada uma conta para cada usuário, onde serão depositados os créditos recebidos e o consumidor pode consultar seus créditos através da opção: “**Consultar - Conta Corrente**”.

Início	Consultar	Reclamação	Configurar	Encerrar
CPF:	Documentos Fiscais			
Usuário:	Conta Corrente			

O sistema informará todos os créditos existentes na conta do consumidor.

Data	Descrição	Saldo Anterior/[R\$]	Crédito	Saldo Atual/[R\$]
15/03/2011	Creditos do bilhete #108 referente ao sorteio #001	R\$ 3.000,00	R\$ 100,00	R\$ 3.100,00
15/03/2011	Creditos do bilhete #43 referente ao sorteio #001	R\$ 3.100,00	R\$ 100,00	R\$ 3.200,00
15/03/2011	Creditos do bilhete #107 referente ao sorteio #001	R\$ 3.200,00	R\$ 100,00	R\$ 3.300,00
15/03/2011	Creditos do bilhete #36 referente ao sorteio #001	R\$ 3.300,00	R\$ 100,00	R\$ 3.400,00
15/03/2011	Creditos do bilhete #27 referente ao sorteio #001	R\$ 3.400,00	R\$ 100,00	R\$ 3.500,00
15/03/2011	Creditos do bilhete #99 referente ao sorteio #001	R\$ 3.500,00	R\$ 100,00	R\$ 3.600,00
15/03/2011	Creditos do bilhete #30 referente ao sorteio #001	R\$ 3.600,00	R\$ 100,00	R\$ 3.700,00
15/03/2011	Creditos do bilhete #96 referente ao sorteio #001	R\$ 3.700,00	R\$ 100,00	R\$ 3.800,00
15/03/2011	Creditos do bilhete #62 referente ao sorteio #001	R\$ 3.800,00	R\$ 100,00	R\$ 3.900,00
15/03/2011	Creditos do bilhete #12 referente ao sorteio #001	R\$ 3.900,00	R\$ 100,00	R\$ 4.000,00
15/03/2011	Creditos do bilhete #44 referente ao sorteio #001	R\$ 4.000,00	R\$ 100,00	R\$ 4.100,00
15/03/2011	Creditos do bilhete #70 referente ao sorteio #001	R\$ 4.100,00	R\$ 100,00	R\$ 4.200,00
15/03/2011	Creditos do bilhete #85 referente ao sorteio #001	R\$ 4.200,00	R\$ 100,00	R\$ 4.300,00

[Primeira](#) [Anterior](#) Página de 2 [Próxima](#) [Última](#)

Saldo Disponível: R\$ 4.300,00

4.2.1. Resgatar Valor

Ao analisar o crédito existente, o usuário pode utilizá-los, clicando no botão “**Resgatar Valor**” e em seguida optar por uma das alternativas apresentadas pelo sistema.

Forma de Utilização: Crédito em Conta Corrente (Acima de R\$ 25,00)
 Crédito em Conta Poupança (Acima de R\$ 25,00)

4.2.1.1. Crédito em Conta Corrente ou Crédito em Poupança

O usuário deve selecionar a opção desejada, preencher os dados relacionados a sua conta e clicar em “**Confirmar**”.

Forma de Utilização: Crédito em Conta Corrente (Acima de R\$ 25,00)
 Crédito em Conta Poupança (Acima de R\$ 25,00)

Transferência para Conta Corrente

Seus créditos devem ser transferidos para uma conta corrente em seu nome.
O valor mínimo de transferência é de R\$25,00.

Campos com (*) são obrigatórios

*Código do Banco *Banco
 -- Selecione um banco --

*Agência: *Dígito:
Operação:
*Conta: *Dígito:
CPF ou CNPJ do titular da conta:
Nome do titular da conta:
*Valor: Saldo Disponível: R\$:

Após analisar as informações colocadas, o usuário deve clicar em “**Efetuar Transferência**” para confirmar ou “**Corrigir Dados**” para alterar as informações.

Confirmação de Transferência

O valor será creditado na conta informada em até 15 dias úteis.
Os dados informados são de inteira responsabilidade do usuário.
Uma vez confirmada a operação, ela não mais poderá ser desfeita.

Nome do destinatário:
CPF ou CNPJ do destinatário:
Banco:
Agência:
Conta:
Operação:
Tipo Conta:
Valor(R\$):

O sistema emitirá o resultado da transferência, conforme tela abaixo:

Sucesso na operação

O valor de R\$ foi transferido com sucesso para o banco:
1 -
Agencia: Conta
O valor será creditado na conta informada em até 15 dias úteis.
O número de controle desta operação é:
Caso ocorra algum problema bancário, o valor estará disponível em seu extrato

5. Reclamação

Esta funcionalidade permite ao destinatário de um Documento Fiscal registrar uma reclamação e acompanhá-la posteriormente.

5.1. Registrando uma Reclamação

Um usuário pode registrar uma reclamação. Para isto, deve selecionar no menu: **“Reclamação - Registrar”**.



Em seguida os dados deverão ser informados de acordo com a tela e tabela abaixo:

Opções

Motivo de Reclamação: [-----] [v]

Tipo de Documento: Nota Fiscal Cupom Fiscal Nota Fiscal Eletrônica

Emitente: CNPJ(*): [] Destinatário: CPF/CNPJ(*): []

Dados da Nota Fiscal

Número(*): [] Série(*): [---] [v] Sub-série: []

Data de Emissão/Valor do Documento

Data de Emissão(*): [] Valor(*): []

Detalhamento da Reclamação

Detalhamento (max: 500 caracteres) (*): []

[Registrar]

(*) Campos Obrigatórios
Obs: Informamos que o estabelecimento emitente receberá uma cópia por e-mail de todos os dados desta reclamação, exceto a identificação do destinatário (CPF/CNPJ)

Opções	Descrição
Motivo da Reclamação	Valor Não Coincide; Não Emitiu Documento Fiscal; Sem Registro de Documento Fiscal na SEFAZ; Recusou-se a Indicar CNPJ/CPF no Documento Fiscal
Tipo de Documento	Se o documento é Nota Fiscal, Cupom Fiscal ou Nota Fiscal Eletrônica
CNPJ do Emitente	CNPJ da empresa que emitiu o documento fiscal
CPF/CNPJ do Destinatário	CPF/CNPJ da pessoa que está registrando a reclamação – vem preenchido de acordo com o usuário logado
Dados da Nota	Número, Série e subsérie ou DANFE nos caso de Nota Fiscal Eletrônica

Fiscal	OBS: Esta informação não aparecerá quando o usuário optar pelo motivo: Não Emitiu Documento Fiscal
Data de Emissão	Data em que o documento foi emitido. No caso do motivo informado ser Não Emitiu Documento Fiscal, o usuário deve informar Data da Compra
Valor	Valor correto do documento fiscal
Detalhamento da Reclamação	Texto livre para explicações sobre a reclamação

Preenchidos todos os campos, o usuário deve clicar no botão “**Registrar**”.

Resultado
A reclamação foi registrada no sistema sob o número

Dados da Reclamação
Nº da Reclamação: Motivo
Emitente:
Destinatário:

Documento Fiscal Objeto de Reclamação
Tipo de documento:
Número da NF: Série:
Data de Emissão:
Valor:

Detalhamento
teste

Foram enviados os dados da sua reclamação para o seu e-mail.
Informamos que o estabelecimento comercial também será informado por e-mail da reclamação.

Nova Reclamação

Após o registro, o sistema gera um número seqüencial para a reclamação e envia e-mail:

- **Ao solicitante**, com o número da reclamação e todos os seus dados;
- **Ao remetente**, com a informação de que ele recebeu uma reclamação, contendo o tipo, a data e o número.

Atenção aos prazos para registro das reclamações!

O consumidor terá até o dia 30 do mês subsequente ao da compra para registrar uma reclamação.

Cabe ressaltar que o estabelecimento comercial possui a obrigatoriedade de registrar os documentos na SEFAZ até o dia 15 do mês subsequente da sua emissão. O fato de não estar no portal não necessariamente indica que o estabelecimento esteja irregular.

O estabelecimento comercial tem a obrigação de colocar o CPF/CNPJ no documento fiscal, exceto se houver oposição pelo consumidor.

5.2. Consultando uma Reclamação

Os usuários poderão consultar as reclamações registradas, acessando a opção do menu “Reclamação – Consultar”.



Esta consulta pode ser feita em lote ou individualizada. No primeiro caso, existem as opções de pesquisa e o usuário deve informar os parâmetros e clicar no botão “Consultar”. No segundo caso, o usuário deve informar o número da reclamação e clicar no botão “Consultar”.

Parâmetros de pesquisa da reclamação:

Filtro	Descrição	Observação
Tipo de Reclamação	Tipos de reclamações que deseja consultar	Opções: Valor não coincide; Não emitiu Documento Fiscal; Sem Registro do Documento Fiscal na SEFAZ; Recusou-se a indicar CPF/CNPJ no documento fiscal.
Período	Seleção do período compreendido na pesquisa pretendida	Campo opcional. Caso não seja indicado o período pretendido, o sistema dará uma relação contendo todas as reclamações, baseado nos demais parâmetros selecionados.
Situação	Situação da	Opções: Pendente; Em Andamento; Concluído.

	Reclamação	
CNPJ do emissor	CNPJ do estabelecimento emissor da NF/CF	Caso não seja indicado o CNPJ do estabelecimento emissor, o sistema dará uma relação de todas as reclamações baseado nos demais parâmetros selecionados.

Após clicar em “**Consultar**”, o sistema exibe o resultado da pesquisa e o usuário pode selecionar uma reclamação, clicando em seu número e verificar detalhes, conforme telas abaixo:

Parâmetros:

CNPJ Emissor	Data Emissão	Valor	Situação	Data Situação	Último comentário do Fisco
<u>245</u>	24/02/2011	100,00	Pendente	24/02/2011 16:02:25	
<u>247</u>	28/02/2011	200,00	Pendente	28/02/2011 16:32:08	

Voltar

Neste caso, o usuário clicou na reclamação número “**245**” e o sistema emitiu as informações da reclamação:

Dados da Reclamação

Tipo de Reclamação: Valor não coincide
Número da Reclamação: 245
Data da Reclamação: 24/02/2011 16:02:25
Denunciante:

Dados do Documento

Tipo de Documento: Nota Fiscal
CNPJ Emissor:
CPF/CNPJ de Destino:
Número: 1 Série: 0
Data de Emissão: 24/02/2011 Valor: 100,00

Detalhamento da Reclamação

Voltar

ATENÇÃO!!

Recomenda-se que, para sair do sistema, sempre seja utilizado o botão “Encerrar”.

Data	Versão	Descrição	Autor
30/08/2011	1.0	Finalização da elaboração do documento	M ^h Cecilia Cardoso
31/08/2011	1.0	Homologação do documento	Sandra Santos Alves Silva