



ESTADO DE ALAGOAS
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA ESTADUAL
GABINETE DEPUTADO RODRIGO CUNHA

PROJETO DE LEI Nº 162/2015

CÓDIGO DE PROTEÇÃO E DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS
PÚBLICOS NO ESTADO DE ALAGOAS



Institui o “Código de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos no Estado de Alagoas”, dispõe sobre a proteção e defesa do usuário dos serviços públicos, prestados pela administração direta, indireta e os delegados pelo Estado de Alagoas, e dá outras providências.

CAPÍTULO I

Disposições Gerais

Art. 1º - A presente lei tem o intuito de estabelecer as normas básicas e gerais de proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos prestados pelo Estado de Alagoas.

§1º - Os serviços públicos, para os fins desta lei, são aqueles prestados pela administração direta e indireta do Estado, diretamente ou sob regime de concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

§2º - Considera-se usuário a pessoa física ou jurídica que, direta ou indiretamente, utiliza, efetiva ou potencialmente, os serviços referidos neste artigo.

§3º - Esta Lei se aplica aos particulares somente no que concerne ao serviço público delegado.

Art. 2º - Pelo menos uma vez por ano deverá o Poder Executivo publicar e divulgar quadro geral dos serviços públicos prestados pelo Estado de Alagoas, especificando os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização.

Art. 3º - Os serviços públicos serão prestados de forma adequada ao pleno atendimento do usuário, obedecendo aos princípios da universalidade, generalidade,



ESTADO DE ALAGOAS
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA ESTADUAL
GABINETE DEPUTADO RODRIGO CUNHA

transparência, regularidade, continuidade, segurança, atualidade e, quando cabível, modicidade das tarifas.

CAPÍTULO II

Direitos dos Usuários

Art. 4º - São direitos básicos do usuário:

I – a devida e adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos atenderem, dentre outras, às exigências de:

- a) urbanidade e respeito no atendimento aos usuários;
- b) atendimento por ordem de chegada, assegurada a prioridade a idosos, gestantes, doentes e portadores de deficiência;
- c) adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas em lei;
- d) igualdade no tratamento entre usuários, sendo vedado qualquer tipo de discriminação;
- e) cumprimento de prazos e normas procedimentais;
- f) fixação e observância de horário de normas compatíveis com o bom atendimento do usuário;
- g) adoção de medidas de proteção à saúde ou segurança dos usuários;
- h) autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, ficando vedada a exigência do reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;
- i) manutenção e instalações limpas, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço ou atendimento;
- j) observância dos Códigos de Ética aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

4



ESTADO DE ALAGOAS
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA ESTADUAL
GABINETE DEPUTADO RODRIGO CUNHA

II – participar na fiscalização da execução e avaliação dos serviços, conforme definido em regulamento específico;

III – o acesso direto e facilitado ao órgão ou entidade responsável pela execução do serviço e ao órgão ou entidade a que aqueles estiverem subordinados ou vinculados;

IV – a obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha, e sem discriminação;

V – o sigilo, o acesso e a obtenção de fotocópias das informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados de prestadores de serviços, observado o disposto no art. 5º, X, da Constituição Federal;

VI – a obtenção de informações precisas sobre:

- a) o horário de funcionamento das unidades administrativas;
- b) o tipo de atividade exercida em cada órgão, sua localização exata e a indicação do responsável pelo atendimento ao público;
- c) os procedimentos para acesso a exames, formulários e outros dados necessários à prestação do serviço;
- d) a autoridade ou o órgão encarregado de receber queixas, reclamações ou sugestões;
- e) a tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado;
- f) as decisões proferidas e respectiva motivação, inclusive opiniões divergentes, constantes de processo administrativo em que figure como interessado;
- g) minutas de contratos-padrão, que deverão ser redigidas em termos claros, com caracteres ostensivos e de fácil compreensão;
- h) conteúdo dos bancos de dados de interesse públicos relativos a gastos, licitações e contratações, de modo a permitir acompanhamento e maior controle da utilização dos recursos públicos por parte do contribuinte;
- i) composição das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, devendo o usuário receber, em tempo hábil, cobrança por meio de documento contendo os dados necessários à exata compreensão da extensão do serviço prestado.



ESTADO DE ALAGOAS
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA ESTADUAL
GABINETE DEPUTADO RODRIGO CUNHA

§1º - O direito à informação será sempre assegurado, salvo nas hipóteses de sigilo previstas na Constituição Federal.

§2º - É dever do órgão público informar imediatamente em caso de negativa na prestação de algum serviço, fornecendo tal informação de maneira documentada ao usuário.

§3º - A notificação, a intimação ou o aviso relativo à decisão administrativa, que devam ser formalizados por meio de publicação no órgão oficial, somente serão feitos a partir do dia em que o respectivo processo estiver disponível para vista do interessado, na repartição competente.

§4º - O planejamento e o desenvolvimento de programas de capacitação gerencial e tecnológica, na área de recursos humanos, aliados à utilização de equipamentos modernos, são indispensáveis à boa qualidade do serviço público.

Art. 5º - Para assegurar o direito à informação, o prestador de serviço público deve oferecer aos usuários acesso a:

- I - atendimento pessoal, por telefone ou outra via eletrônica;
- II - informação computadorizada, sempre que possível;
- III - banco de dados referentes à estrutura dos prestadores de serviço;
- IV - informações demográficas e econômicas acaso existentes, inclusive mediante divulgação pelas redes públicas de comunicação;
- V - minutas de contratos-padrão redigidas em termos claros, com caracteres ostensivos e legíveis, de fácil compreensão;
- VI - sistemas de comunicação visual adequados, com a utilização de cartazes, indicativos, roteiros, folhetos explicativos, crachás, além de outros;
- VII - informações relativas à composição das taxas e tarifas cobradas pela prestação de serviços públicos, recebendo o usuário, em tempo hábil, cobrança por meio de documento contendo os dados necessários à exata compreensão da extensão do serviço prestado;

A



ESTADO DE ALAGOAS
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA ESTADUAL
GABINETE DEPUTADO RODRIGO CUNHA

VIII - banco de dados, de interesse público, contendo informações quanto a gastos, licitações e contratações, de modo a permitir acompanhamento e maior controle da utilização dos recursos públicos por parte do contribuinte.

Art. 6º – O acesso a informações públicas será assegurado mediante:

I – criação de Serviço de Informações ao Usuário do Serviço Público de Alagoas, nos órgãos e entidades do poder público do Estado de Alagoas, em local com condições apropriadas para:

- a) atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;
- b) informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades;
- c) protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações;

Art. 7º - O usuário tem direito ao controle adequado do serviço.

§1º - Para assegurar o direito a que se refere este artigo, serão instituídas em todos os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos no Estado de Alagoas.

I - Ouvidorias;

II - Comissões de Ética.

§2º - Serão incluídas nos contratos ou atos, que tenham por objeto a delegação, a qualquer título, dos serviços públicos a que se refere esta lei, cláusulas ou condições específicas que assegurem a aplicação do disposto no § 1º deste artigo.

Art. 8º - Compete à Ouvidoria avaliar a procedência de sugestões, reclamações e denúncias e encaminhá-las às autoridades competentes, inclusive à Comissão de Ética, visando à:

I - melhoria dos serviços públicos;

II - correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços públicos;

III - apuração de atos de improbidade e de ilícitos administrativos;

IV - prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta lei;

V - proteção dos direitos dos usuários;

VI - garantia da qualidade dos serviços prestados.



**ESTADO DE ALAGOAS
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA ESTADUAL
GABINETE DEPUTADO RODRIGO CUNHA**

Parágrafo único - As Ouvidorias apresentarão à autoridade superior, que encaminhará ao Governador, relatório semestral de suas atividades, acompanhado de sugestões para o aprimoramento do serviço público.

Art. 9º - Cabe às Comissões de Ética conhecer das consultas, denúncias e representações formuladas contra o servidor público, por infringência a princípio ou norma ético-profissional, adotando as providências cabíveis.

CAPÍTULO III

Do Processo Administrativo

Art. 10 - Os prestadores de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nesta qualidade, causarem ao usuário, a terceiros e, quando for o caso, ao Poder Público, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.

Art. 11 - O processo administrativo para apuração de ato ofensivo as normas desta lei compreendem três fases: instauração, instrução e decisão.

Art. 12 - Os procedimentos administrativos advindos da presente lei serão impulsionados e instruídos de ofício e observarão os princípios da igualdade, do devido processo legal, do contraditório, da ampla defesa, da celeridade, da economia, da proporcionalidade dos meios aos fins, da razoabilidade e da boa-fé.

Art. 13 - Todos os atos administrativos do processo terão forma escrita, com registro em banco de dados próprio, indicando a data e o local de sua emissão e contendo a assinatura do agente público responsável.

Art. 14 - Serão observados os seguintes prazos no processo administrativo, quando outros não forem estabelecidos em lei:

I - 02 (dois) dias, para autuação, juntada aos autos de quaisquer elementos e outras providências de simples expediente;



ESTADO DE ALAGOAS
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA ESTADUAL
GABINETE DEPUTADO RODRIGO CUNHA

II - 05 (cinco) dias, para efetivação de notificação ou intimação pessoal;

III - 05 (cinco) dias, para elaboração de informe sem caráter técnico;

IV - 15 (quinze) dias, para elaboração de pareceres, perícias e informes técnicos, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias a critério da autoridade superior, mediante pedido fundamentado;

V - 05 (cinco) dias, para decisões no curso do processo;

VI - 15 (quinze) dias, a contar do término da instrução, para decisão final;

VII - 15 (quinze) dias, para manifestações em geral do usuário ou providências a seu cargo.

Art. 15 - O processo administrativo será instaurado de ofício ou mediante representação de qualquer usuário de serviço público, bem como dos órgãos ou entidades de defesa do consumidor.

Art. 16 - A instauração do processo por iniciativa da Administração far-se-á por ato devidamente fundamentado.

Art. 17 - O requerimento será dirigido à Ouvidoria do órgão ou entidade responsável pela infração, devendo conter:

I - a identificação do denunciante ou de quem o represente;

II - o domicílio do denunciante ou local para recebimento de comunicações;

III - informações sobre o fato e sua autoria;

IV - indicação das provas de que tenha conhecimento;

V - data e assinatura do denunciante.

§1º - Qualquer requerimento verbal deverá ser reduzido a termo.

§2º - Os prestadores de serviço deverão colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no "caput" deste artigo, contendo reclamações e sugestões, ficando facultado ao usuário a sua utilização.

Art. 18 - Em nenhuma hipótese será recusado o protocolo de petição, reclamação ou representação formuladas nos termos desta lei, sob pena de responsabilidade do agente.



ESTADO DE ALAGOAS
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA ESTADUAL
GABINETE DEPUTADO RODRIGO CUNHA

Art. 19 - Será rejeitada, por decisão fundamentada, a representação manifestamente improcedente.

§1º - Da rejeição caberá recurso no prazo de 10 (dez) dias a contar da intimação do denunciante ou seu representante.

§2º - O recurso será dirigido à autoridade superior, por intermédio da que praticou o ato recorrido, a qual poderá reconsiderar sua decisão ou fazê-lo subir devidamente informado.

Art. 20 - Durante a tramitação do processo é assegurado ao interessado:

I - fazer-se assistir, facultativamente, por advogado, salvo quando obrigatória a representação, por força da lei;

II - ter vista dos autos e obter cópia dos documentos nele contidos;

III - ter ciência da tramitação do processo e das decisões nele proferidas, inclusive da respectiva motivação e das opiniões divergentes;

IV - formular alegações e apresentar documentos, que, juntados aos autos, serão apreciados pelo órgão responsável pela apuração dos fatos.

Art. 21 - Para a instrução do processo, a Administração atuará de ofício, sem prejuízo do direito dos interessados de juntar documentos, requerer diligências e perícias.

§1º Os atos de instrução que exijam a atuação do interessado devem realizar-se do modo menos oneroso para este.

§2º A notificação, a intimação ou o aviso relativos à decisão administrativa, que devam ser formalizados por meio de publicação no órgão oficial, somente serão feitos a partir do dia em que o respectivo processo estiver disponível para vista do interessado, na repartição competente.

Art. 22 – Ficam assegurados o contraditório e a ampla defesa, admitindo-se toda e qualquer forma de prova, salvo as obtidas por meios ilícitos.

Art. 23 - Ao interessado e ao seu procurador é assegurado o direito de retirar os autos da repartição ou unidade administrativa, mediante a assinatura de recibo, durante o prazo para manifestação, salvo na hipótese de prazo comum.



ESTADO DE ALAGOAS
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA ESTADUAL
GABINETE DEPUTADO RODRIGO CUNHA

Art. 24 - Quando for necessária a prestação de informações ou a apresentação de provas pelos interessados ou terceiros, estes serão intimados para esse fim, com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, mencionando-se data, prazo, forma e condições de atendimento.

Parágrafo único - Quando a intimação for feita ao denunciante para fornecimento de informações ou de documentos necessários à apreciação e apuração da denúncia, o não atendimento implicará no arquivamento do processo, se de outro modo o órgão responsável pelo processo não puder obter os dados solicitados.

Art. 25 - Concluída a instrução, os interessados terão o prazo de 10 (dez) dias para manifestação pessoal ou por meio de advogado.

Art. 26 - O órgão responsável pela apuração de infração às normas desta lei deverá proferir a decisão que, conforme o caso, poderá determinar:

I - o arquivamento dos autos;

II - o encaminhamento dos autos aos órgãos competentes para apurar os ilícitos administrativo, civil e criminal, se for o caso;

III - a elaboração de sugestões para melhoria dos serviços públicos, correções de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços, prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com as normas desta lei, bem como proteção dos direitos dos usuários.

CAPÍTULO IV

Das Sanções

Art. 27 - A infração às normas desta lei sujeitará o servidor público às sanções previstas no Regime Jurídico Único dos Servidores Públicos Cíveis do Estado de Alagoas e nos regulamentos das entidades da Administração indireta e fundacional, sem prejuízo de outras de natureza administrativa, civil ou penal.



ESTADO DE ALAGOAS
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA ESTADUAL
GABINETE DEPUTADO RODRIGO CUNHA

Parágrafo único - Para as entidades particulares delegatárias de serviço público, a qualquer título, as sanções aplicáveis são as previstas nos respectivos atos de delegação, com base na legislação vigente.

CAPÍTULO V

Das Disposições Transitórias

Art. 28 - As Comissões de Ética e as Ouvidorias terão sua composição definida em atos regulamentadores a serem baixados, em suas respectivas esferas administrativas, pelos chefes do Executivo e do Ministério Público, no prazo de 60 (sessenta) dias a contar da publicação desta lei.

Art. 29 - A primeira publicação do quadro geral de serviços públicos prestados pelo Estado de Alagoas deverá ser feita no prazo de 90 (noventa) dias, contados da vigência desta lei.

Art. 30 - A implantação do programa de avaliação do serviço público será imediata, devendo ser apresentado o primeiro relatório no prazo de 6 (seis) meses, contados da vigência desta lei.

Art. 31 - São os órgãos públicos submetidos a esta lei obrigados a manter, em local visível e de fácil acesso, 01 (um) exemplar deste Código.

Art. 32 - Ficam os órgãos públicos de que trata esta lei obrigados a manter afixada placa de tamanho visível com os seguintes dizeres: “Saiba seus direitos: em caso de não fornecimento do serviço, exija certidão impressa. Em caso de dúvidas, utilize do Código de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos no Estado de Alagoas, que se encontra disponível neste órgão”.

Art. 33 - Aplicam-se subsidiariamente a esta Lei as normas contidas nas Leis Federais nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 e 12.527 de novembro de 2011 e; nas leis estaduais nº 5.247, de 26 de julho de 1991 e 6.161, de 26 de junho de 2000.



**ESTADO DE ALAGOAS
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA ESTADUAL
GABINETE DEPUTADO RODRIGO CUNHA**

Art. 34 - Esta Lei entra em vigor dentro de 90 (noventa) dias a contar da sua promulgação.



RODRIGO CUNHA
Deputado Estadual



**ESTADO DE ALAGOAS
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA ESTADUAL
GABINETE DEPUTADO RODRIGO CUNHA**

JUSTIFICATIVA

Aproveitamo-nos do presente para apresentar, no âmbito desta Douta Assembleia Legislativa, minuta de Projeto de Lei que dispõe sobre a defesa do usuário de serviços públicos, de que tratam o art. 37, § 3º, inciso I, da Constituição Federal e o art. 27 da Emenda Constitucional nº 19, de 5 de junho de 1998.

Em seu art. 37, § 3º, I, a Constituição, com a redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 4 de junho de 1998, estabeleceu que “a lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta”, regulando, entre outras matérias, “as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços”.

Assim, há previsão constitucional determinando que a administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedeam aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, bem como garantam, através de Lei no âmbito de suas competências, formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços.

Neste sentido, o Estado de Alagoas deve se preocupar em estabelecer, no seu âmbito, uma coesa legislação de proteção e defesa do usuário do serviço público garantindo, dessa forma, os direitos básicos dos usuários e o controle da qualidade dos serviços.

Assim, resta lembrar que os serviços públicos abrangem um universo variado de atividades, que vão desde o fornecimento de utilidades fruíveis individualmente pelo usuário e que podem ou não ter como contrapartida o pagamento de tarifa (serviços *uti singuli*), até prestações que têm como destinatário a coletividade, não podendo ser decompostas em parcelas de fruição individual (serviços *uti universi*).



**ESTADO DE ALAGOAS
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA ESTADUAL
GABINETE DEPUTADO RODRIGO CUNHA**

Dessa forma, ao prestar seus serviços públicos, o Estado visa a realização de atividades que venham beneficiar seus usuários de forma direta (serviços de utilidade pública) ou indireta (serviços administrativos).

Entendemos que, ao aludir à defesa do usuário de serviços públicos, o constituinte teve em mira todo esse conjunto de atividades, não apenas aqueles serviços cuja delegação é feita a particulares por meio de concessão ou permissão.

Assim, o objetivo deste projeto é colocar à disposição da população alagoana mecanismos de controle da qualidade dos serviços públicos prestados pelo Estado a partir do estabelecimento de normas de proteção e defesa dos usuários. O acesso à informação e o atendimento eficaz são direitos básicos que precisam ser assegurados aos usuários dos serviços públicos, bem como a definição dos deveres do Estado a fim de que este aja com eficiência e responsabilidade. Além do mais, esta proposta servirá de mais um instrumento a serviço do Estado para avaliar e acompanhar as políticas públicas implementadas em sua gestão.

Sala de Sessões da Assembleia Legislativa de Alagoas, ___ de _____ de 2015.



RODRIGO CUNHA

Deputado Estadual