



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.

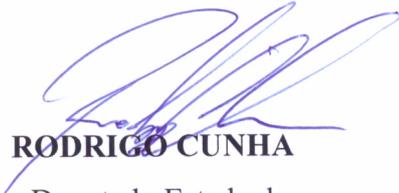
Art. 32 - Ficam os órgãos públicos de que trata esta lei obrigados a manter afixada placa de tamanho visível com os seguintes dizeres: “Saiba seus direitos: em caso de não fornecimento do serviço, exija certidão impressa. Em caso de dúvidas, utilize do Código de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços 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