



ESTADO DE ALAGOAS  
GABINETE DO GOVERNADOR

**LEI Nº 8.039, DE 6 DE SETEMBRO DE 2018.**

**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 E INDIRETA E OS DELEGADOS PELO ESTADO DE ALAGOAS, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

**O GOVERNADOR DO ESTADO DE ALAGOAS**

Faço saber que o Poder Legislativo Estadual decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

**CAPÍTULO I  
DAS 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 1 (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, transparência, regularidade, continuidade, segurança, atualidade e, quando cabível, modicidade das tarifas.

**CAPÍTULO II  
DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS**

**Art. 4º** São direitos básicos do usuário:



**ESTADO DE ALAGOAS**  
**GABINETE DO GOVERNADOR**

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; e
- j) observância dos Códigos de Ética aplicáveis às várias categorias de agentes públicos.

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 eles 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:



**ESTADO DE ALAGOAS**  
**GABINETE DO GOVERNADOR**

- 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 público relativos a gastos, licitações e contratações, de modo a permitir acompanhamento e maior controle da utilização dos recursos públicos por parte do contribuinte; e
- 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.

§ 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:



**ESTADO DE ALAGOAS**  
**GABINETE DO GOVERNADOR**

- I – atendimento pessoal, por telefone ou outra via telefônica;
- 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; e
- 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; e
- 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; e
- II – Comissões de Ética.



ESTADO DE ALAGOAS  
GABINETE DO GOVERNADOR

§ 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 inciso I 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 em lei;
- V – proteção dos direitos dos usuários; e
- VI – garantia da qualidade dos serviços prestados.

**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 3 (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.



**ESTADO DE ALAGOAS**  
GABINETE DO GOVERNADOR

**Art. 13.** Todos os atos administrativos do processo terão forma escrita, com registro em banco de dados próprio, indicando a data, 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 – 2 (dois) dias, para autuação, juntada aos autos de quaisquer elementos e outras providências de simples expediente;

II – 5 (cinco) dias, para efetivação de notificação ou intimação pessoal;

III – 5 (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 – 5 (cinco) dias, para decisões no curso do processo;

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

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; e

V – (VETADO).



**ESTADO DE ALAGOAS**  
GABINETE DO GOVERNADOR

§ 1º Qualquer requerimento verbal será 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.

**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; e

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.



ESTADO DE ALAGOAS  
GABINETE DO GOVERNADOR

**Art. 23.** (VETADO).

**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, forma e condições de atendimento.

**Art. 25.** Concluída a instrução, os interessados terão o prazo de 10 (dez) dias para a 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 administrativos, civil e criminal, se for o caso; e

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.

**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.

**Art. 28.** As Comissões de Ética e as Ouvidorias terão sua composição definida em atos regulamentadores a serem baixados, em suas respectivas esferas administrativas.

**Art. 29.** A primeira publicação do quadro geral de serviços públicos prestados pelo Estado de Alagoas deverá ser feita no prazo de 180 (cento e oitenta) 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 12 (doze) 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, 1 (um) exemplar deste Código.





**ESTADO DE ALAGOAS**  
GABINETE DO GOVERNADOR

**Art. 32.** Ficam os órgãos públicos de que trata a 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 o Código de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos do 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 nº 12.527, de 18 de novembro de 2011; e nas Leis Estaduais nº 5.247, de 26 de julho de 1991, e nº 6.161, de 26 de junho de 2000.

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

**PALÁCIO REPÚBLICA DOS PALMARES**, em Maceió, 6 de setembro de 2018,  
202º da Emancipação Política e 130º da República.

***JOSÉ RENAN VASCONCELOS CALHEIROS FILHO***  
Governador

**Este texto não substitui o publicado no DOE do dia 11.09.2018.**