

§ 4º Os membros do Comitê contarão com apoio técnico-administrativo do órgão que representam, indicando quais servidores ficarão responsáveis por auxiliar no levantamento de informações pertinentes à desburocratização e simplificação da gestão pública.

§ 5º A participação no Comitê será considerada prestação de serviço público relevante, não remunerada.

Art. 4º O Comitê se reunirá, em caráter ordinário, em conformidade com o cronograma de reuniões aprovado por seus membros e, em caráter extraordinário, mediante convocação da Presidência ou do Governador. Parágrafo único. As reuniões ordinárias terão intervalo máximo de três meses.

Art. 5º O Comitê poderá promover debates, convidar agentes públicos, especialistas de instituições públicas e privadas, e representantes de organizações da sociedade civil, para participar de suas reuniões, sem direito a voto.

Art. 6º Os órgãos e entidades que não compõem o Comitê poderão encaminhar propostas por meio de documento oficial dirigido à Presidência do Comitê.

Art. 7º A Presidência do Comitê poderá suscitar diligências necessárias ao desempenho de suas atribuições.

Art. 8º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Rio Branco - Acre, 15 de março de 2023, 135º da República, 121º do Tratado de Petrópolis e 62º do Estado do Acre.

Gladson de Lima Cameli  
Governador do Estado do Acre

## ESTADO DO ACRE

### DECRETO Nº 11.203, DE 15 DE MARÇO DE 2023

Dispõe sobre a institucionalização da Plataforma Única de Gestão e Serviços.

O GOVERNADOR DO ESTADO DO ACRE, no uso das atribuições que lhe confere o art. 78, incisos IV e VI, da Constituição Estadual,

DECRETA:

#### CAPÍTULO I

##### DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este Decreto dispõe sobre a institucionalização da Plataforma Única de Gestão e Serviços no âmbito do Estado do Acre.

Parágrafo único. Este Decreto aplica-se:

I - as pessoas físicas e jurídicas, usuários dos serviços públicos estaduais;  
II - aos órgãos e entidades da Administração Pública estadual, Direta e Indireta, que prestam serviços públicos.

Art. 2º Fica institucionalizada a Plataforma Única de Gestão e Serviços, a fim de integrar os sistemas de gestão existentes, unificar as informações constantes nos bancos de dados e proporcionar facilidade na execução das atribuições conferidas aos órgãos, entidades e prestadores de serviços públicos, por intermédio de seus agentes públicos no exercício de suas atribuições, sem deixar de atender às demandas da sociedade.

Art. 3º Todos os órgãos e entidades integrantes do Poder Executivo comporão, obrigatoriamente, a Plataforma Única de Gestão e Serviços com o fim de possibilitar a interoperabilidade e o compartilhamento dos dados, bem como conferir maior eficiência na prestação do serviço público à sociedade.

Art. 4º A Plataforma Única de Gestão e Serviços contará com mecanismo para assinaturas eletrônicas, em conformidade com o Decreto nº 11.121, de 22 de setembro de 2022.

#### CAPÍTULO II

##### DOS OBJETIVOS

Art. 5º A Plataforma Única de Gestão e Serviços tem como objetivos:

- I - promover a atuação integrada e sistêmica entre os órgãos e as entidades envolvidos na prestação dos serviços públicos;
- II - unificar os sistemas de gestão utilizados pelos órgãos e entidades integrantes do Poder Executivo;
- III - implementar e difundir o uso dos serviços públicos digitais aos cidadãos, às pessoas jurídicas e a outros entes públicos, inclusive por meio de dispositivos móveis;
- IV - disponibilizar, em plataforma única e centralizada, mediante o nível de autenticação requerido, o acesso às informações e a prestação direta dos serviços públicos;
- V - facultar aos cidadãos e às pessoas jurídicas o acompanhamento dos serviços públicos sem a necessidade de atendimento presencial;
- VI - assegurar eficiência na prestação dos serviços públicos à sociedade;
- VII - simplificar as solicitações, a prestação e o acompanhamento dos serviços públicos;
- VIII - garantir a unidade das informações constantes no banco de dados dos sistemas de gestão geridos pelos órgãos e entidades integrantes do Poder Executivo;
- IX - facilitar o desempenho das atividades do agente público, no exercício de suas atribuições, através da integração dos sistemas de gestão;

X - reafirmar a prática da informatização, compartilhamento e interoperabilidade das informações no âmbito do Poder Executivo.

#### CAPÍTULO III

##### DOS CONCEITOS GERAIS

Art. 6º Para os fins deste Decreto e para a Plataforma Única de Gestão e Serviços, consideram-se:

- I - cidadão: pessoa física que utiliza ou se beneficia dos serviços públicos;
- II - usuário: pessoa física ou jurídica que demanda um serviço público;
- III - agentes públicos: quem exerce cargo, emprego ou função pública, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;
- IV - gestor: órgãos ou entidades do Poder Executivo, bem como prestadores de serviço público, responsáveis pela oferta do serviço ao usuário;
- V - serviço público digital: serviço público cuja prestação ocorra por meio eletrônico, sem a necessidade de atendimento presencial;
- VI - login: Cadastro de Pessoa Física - CPF utilizado para acessar o perfil na Plataforma;
- VII - perfil: cadastro de dados do usuário que auxiliam na definição das permissões de acesso na Plataforma.

#### Seção I

##### Dos serviços

Art. 7º É considerado serviço público a atividade administrativa, de prestação direta ou indireta, ou ainda a oferta de bens à população, exercida por órgão ou entidade do Poder Executivo.

Parágrafo único. O foco da Plataforma Única de Gestão e Serviços é a prestação do serviço público digital, que ocorre por meio eletrônico, sem a necessidade de atendimento presencial.

Art. 8º Os serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades do Poder Executivo por intermédio da Plataforma Única de Gestão e Serviços visam atender às demandas dos usuários:

- I - cidadão;
- II - pessoa jurídica que necessite dos serviços ofertados na Plataforma;
- III - agente público, no exercício de suas atribuições.

Art. 9º A Plataforma Única de Gestão e Serviços ofertará informações das seguintes modalidades de serviço:

- I - digital: oferecidos por meios eletrônicos, sem a necessidade do deslocamento dos cidadãos até os órgãos públicos;
- II - presencial: oferecido em lugar físico, geralmente um balcão de informações ou stand.

Parágrafo único. A definição da modalidade a ser ofertada dependerá da disponibilidade de cada órgão e/ou entidade responsável pelos serviços, de modo que este deve promover a implementação dos meios digitais.

Art. 10. Para garantir ao usuário o direito à informação e o acompanhamento dos serviços, a Plataforma Única de Gestão e Serviços disporá:

- I - de ferramenta de solicitação e acompanhamento dos serviços públicos, com as seguintes características:
  - a) identificação do serviço público e de suas principais etapas;
  - b) solicitação eletrônica dos serviços;
  - c) agendamento eletrônico, quando couber;
  - d) acompanhamento das solicitações por etapas.
- II - de painel de monitoramento do desempenho dos serviços públicos prestados, com no mínimo, as seguintes informações para cada serviço, órgão, entidade ou prestadora de serviço estadual:
  - a) volume de solicitações;
  - b) serviços mais acessados;
  - c) tempo médio de atendimento;
  - d) nível de satisfação dos usuários.

III - de ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários em relação aos serviços públicos prestados.

Art. 11. Os órgãos e entidades pertencentes do Poder Executivo disponibilizarão, no âmbito de suas competências, o agendamento eletrônico de seus serviços, sempre que possível.

#### Seção II

##### Dos usuários e perfis

Art. 12. Considera-se usuário:

- I - interno: agente público que exerce atividade no âmbito do Poder Executivo, ligada a algum órgão ou entidade;
- II - externo: pessoa física ou jurídica externa aos órgãos, entidades ou prestadoras de serviço público.

Art. 13. A Plataforma Única de Gestão e Serviços disporá de controle unificado dos usuários internos e externos.

Art. 14. A Plataforma Única de Gestão e Serviços fará uso do Login Único, fornecido pelo Governo Federal, para permitir acesso às informações restritas de forma segura.

§ 1º A Secretaria de Estado de Administração - SEAD deve tomar as providências necessárias para adotar a Rede Gov.br, bem como, o Login Único fornecido pelo Governo Federal.

§ 2º A Secretaria de Estado de Administração - SEAD poderá, também, disponibilizar forma alternativa de acesso a Plataforma Única de Gestão e Serviços em caso de indisponibilidade da Rede Gov.br.

Art. 15. Os cadastros de pessoas jurídicas na Plataforma Única de Gestão e Serviços serão associados a um cadastro de pessoa física.

Parágrafo único. Para cadastro de pessoa jurídica, será associado um cadastro de pessoa física, devendo essa ser o sócio administrador e, na ausência deste, o representante legal.

Art. 16. O agente público, no exercício de suas atribuições, disporá de acesso à Plataforma Única de Gestão e Serviços aos sistemas de Gestão por meio do Login Único, fornecido pelo Governo Federal.

Art. 17. O nível de acesso do usuário será definido conforme o perfil, sendo: I - do cidadão e da pessoa jurídica de direito privado: acesso genérico ou geral ao módulo de serviços que permite agendar, solicitar, acompanhar, obter informação a respeito dos serviços ofertados e documentos necessários; II - administrativo: disponível para o agente público no exercício das suas atribuições.

Art. 18. As definições e os tipos de usuário e perfil previstos neste Decreto são genéricos, portanto, poderão ser melhor detalhados em instrução normativa, caso haja necessidade.

#### CAPÍTULO IV

#### DA ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DA PLATAFORMA ÚNICA DE GESTÃO E SERVIÇOS

Art. 19. A administração e gestão da Plataforma Única de Gestão e Serviços ficará a cargo da Secretaria de Estado de Administração - SEAD.

Art. 20. A Secretaria de Estado de Administração - SEAD monitorará, articulará, disseminará e apoiará a adoção de práticas que permitam a implementação da Plataforma Única de Gestão e Serviços.

Art. 21. O acesso à Plataforma Única de Gestão e Serviços será garantido a todo usuário de serviços públicos, seja ele pessoa física ou pessoa jurídica, bem como aos gestores, por intermédio dos agentes públicos.

Art. 22. O cidadão e usuário dos serviços públicos ofertados pela Plataforma Única de Gestão e Serviços deve utilizá-la de forma responsável, evitando a solicitação ou agendamento do serviço sem a pretensão de utilizá-lo.

Art. 23. O agente público e pessoa física ou entidade privada que detiver informações em virtude de vínculo de qualquer natureza com o Poder Público deve fazer o uso responsável da Plataforma Única de Gestão e Serviços, das informações e dados pessoais que obtiver, sob pena das sanções previstas nos art. 32 a 34 da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, sem prejuízo da aplicação de outras penalidades previstas nas demais legislações.

#### CAPÍTULO V

#### DO TRATAMENTO, COMPARTILHAMENTO E INTEROPERABILIDADE DE DADOS

Art. 24. Os órgãos e entidades prestadores de serviço público na Plataforma Única de Gestão e Serviços deverão observar as normas gerais de tratamento dos dados pessoais, além de zelar pelo seu compartilhamento e interoperabilidade, a fim de garantir maior eficiência na prestação dos serviços públicos, bem como evitar a existência de dados conflitantes nos bancos de dados do Poder Executivo.

Art. 25. As atividades de tratamento de dados pessoais deverão observar a boa-fé e os seguintes princípios:

I - finalidade: realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular, sem possibilidade de tratamento posterior de forma incompatível com essas finalidades;

II - adequação: compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas ao titular, de acordo com o contexto do tratamento;

III - necessidade: limitação do tratamento ao mínimo necessário para a realização de suas finalidades, com abrangência dos dados pertinentes, proporcionais e não excessivos em relação às finalidades do tratamento de dados;

IV - livre acesso: garantia, aos titulares, de consulta facilitada e gratuita sobre a forma e a duração do tratamento, bem como sobre a integridade de seus dados pessoais;

V - qualidade dos dados: garantia, aos titulares, de exatidão, clareza, relevância e atualização dos dados, de acordo com a necessidade e para o cumprimento da finalidade de seu tratamento;

VI - transparência: garantia, aos titulares, de informações claras, precisas e facilmente acessíveis sobre a realização do tratamento e os respectivos agentes de tratamento, observados os segredos comercial e industrial;

VII - segurança: utilização de medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão;

VIII - prevenção: adoção de medidas para prevenir a ocorrência de danos em virtude do tratamento de dados pessoais;

IX - não discriminação: impossibilidade de realização do tratamento para fins discriminatórios ilícitos ou abusivos;

X - responsabilização e prestação de contas: demonstração, pelo agente, da adoção de medidas eficazes e capazes de comprovar a observância e o cumprimento das normas de proteção de dados pessoais e, inclusive, da eficácia dessas medidas.

Art. 26. O tratamento dos dados seguirá o estabelecido na Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

Art. 27. É princípio e diretriz, prevista na Lei Federal nº 14.129, de 29 de março de 2021, a atuação integrada entre os órgãos e as entidades envolvidas na prestação e no controle dos serviços públicos, com o compartilhamento de dados pessoais em ambiente seguro quando for indispensável para a prestação do serviço, nos termos da Lei Federal nº 13.703, de 2018 e, quando couber, com a transferência de sigilo, nos termos do art. 198 da Lei Federal nº 5.172, de 25 de outubro de 1966, e da Lei Complementar Federal nº 105, de 10 de janeiro de 2001.

Art. 28. Na Plataforma Única de Gestão e Serviços, o compartilhamento e a interoperabilidade de dados entre os gestores, serão regidos pelos princípios e regras estabelecidos nas Leis Federais nº 12.527, de 2011, nº 13.709, de 2018, e nº 14.129, de 2021.

Art. 29. Os dados serão mantidos em formato interoperável e estruturado para o uso compartilhado, com vistas à execução de políticas públicas, à prestação de serviços públicos, à descentralização da atividade pública e à disseminação e ao acesso das informações pelo público em geral.

Art. 30. O mecanismo da interoperabilidade tem a finalidade de:

I - aprimorar a gestão de políticas públicas no âmbito estadual;

II - aumentar a confiabilidade dos cadastros de cidadãos existentes nos bancos de dados da administração pública estadual, por meio de mecanismos de manutenção da integridade e da segurança da informação no tratamento das bases de dados, tomando-as devidamente qualificadas e consistentes;

III - viabilizar a criação de meios unificados de identificação do cidadão para a prestação de serviços públicos;

IV - facilitar a interoperabilidade de dados entre os órgãos e entidades que realizam a prestação de serviços públicos;

V - realizar o tratamento de informações das bases de dados a partir do número de inscrição do cidadão no CPF, conforme previsto no art. 11 da Lei Federal nº 13.444, de 11 de maio de 2017.

Parágrafo único. Aplicam-se aos dados pessoais tratados por meio de mecanismos de interoperabilidade as disposições da Lei Federal nº 13.709, de 2018.

Art. 31. Os órgãos e entidades do Poder Executivo, incluindo as pessoas jurídicas de direito privado prestadores de serviço público serão responsáveis pela publicidade de seus registros de referência e pelos mecanismos de interoperabilidade de que trata neste capítulo.

Art. 32. São de responsabilidade dos órgãos e das entidades e prestadores de serviços públicos os custos de adaptação de seus sistemas e de suas bases de dados para a implementação da interoperabilidade.

#### CAPÍTULO VI DOS MÓDULOS

Art. 33. São os módulos que compõem a Plataforma Única de Gestão e Serviços:

I - módulo da gestão, contemplando as áreas de compras, licitação, contratos, operações de crédito, convênios, planejamento, almoxarifado, imóveis e patrimônio;

II - módulo de serviços ao cidadão.

Parágrafo único. Instrução Normativa poderá incluir os sistemas de gestão e ferramentas que irão compor a Plataforma Única de Gestão e Serviços, a critério da Administração.

##### Seção I

Do módulo da gestão

Art. 34. A gestão dos negócios, referente aos módulos de gestão e serviços constantes na Plataforma Única de Gestão e Serviços, ficará à cargo da Secretaria de Estado de Administração - SEAD.

Parágrafo único. A definição das atribuições e demais necessidades dentro dos microsistemas serão definidas em normativo específico.

Art. 35. A Secretaria de Estado de Administração - SEAD ficará responsável pelo suporte técnico, de primeiro e segundo nível, dos módulos de gestão da informação e negócio, os quais serão regulamentados em normativos específicos.

##### Seção II

Do módulo de serviços ao cidadão

Art. 36. Os serviços públicos reunidos na Plataforma Única de Gestão e Serviços atenderão ao cidadão, pessoa jurídica e agente público.

Art. 37. Na prestação do serviço, é obrigatória a observação das normas básicas estabelecidas na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública, bem como na Lei Federal nº 12.527, de 2011, que regula o acesso à informação.

Art. 38. É finalidade da Plataforma Única de Gestão e Serviços garantir a prestação do serviço público digital, para isso é necessário que o usuário tenha conexão à internet.

§ 1º O cidadão obterá acesso à Plataforma Única de Gestão e Serviços mediante login e senha únicos, adquiridos mediante cadastro na Rede Gov.br.

§ 2º A disponibilidade do serviço público digital não prejudica o atendimento presencial para o usuário que optar por essa modalidade.

Art. 39. A Plataforma Única de Gestão e Serviços conterá Carta de Serviços ao Usuário com o objetivo de instruir o usuário dos serviços públicos, seja ele pessoa física ou jurídica, acerca dos serviços ofertados pelos gestores, assim como, os documentos indispensáveis para a prestação, o endereço, e contato para solução da demanda, sem prejuízo de outras informações.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário, a que se refere o caput, será estabelecida conforme o art. 7º da Lei Federal nº 13.460, de 2017.

§ 2º A atualização periódica das informações inseridas na Carta de Serviços ao Usuário será realizada a cada noventa dias, ficando à cargo do gestor responsável pela prestação do serviço.

Art. 40. O gestor do serviço é responsável pela inserção e manutenção das informações contidas na Carta de Serviços ao Usuário que devem estar atualizadas.

Parágrafo único. Considera-se gestor do serviço, o órgão responsável pela prestação do referido serviço.

Art. 41. A gestão da informação é incumbência do órgão responsável pela gestão da política de atendimento e prestação de serviços à sociedade.

Art. 42. O suporte técnico da Plataforma Única de Gestão e Serviços ficará a cargo da equipe técnica da Secretaria de Estado de Administração - SEAD.

§ 1º Estão incluídas no suporte técnico:

I - a realização e o auxílio na implantação do sistema;

II - o acompanhamento e supervisão da implantação da Plataforma;

III - a realização de manutenção e o suporte operacional do sistema.

§ 2º Outras condições e a definição da responsabilidade do suporte técnico ficarão sujeitas à regulamentação posterior, a critério da Administração.

Art. 43. Os critérios mínimos a serem atendidos para que o gestor disponibilize os serviços na Plataforma Única de Gestão e Serviços aos agentes públicos, serão estipulados em normativo específico.

#### CAPÍTULO VII

#### DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 44. A Secretaria de Estado de Administração - SEAD e os gestores de serviços públicos serão responsáveis pelo fiel cumprimento e operacionalização do disposto neste Decreto.

Art. 45. Os órgãos e entidades gestoras deverão realizar o cadastro das informações constantes em seu banco de dados, bem como da relação completa dos serviços ofertados à sociedade para inclusão na Plataforma Única de Gestão e Serviços.

Art. 46. Os órgãos e as entidades do Poder Executivo deverão, em até noventa dias contados da disponibilização da Plataforma Única de Gestão e Serviços, adotar o barramento de interoperabilidade da Plataforma, para integração de seus sistemas e bases de dados.

Art. 47. Os órgãos e as entidades do Poder Executivo deverão cadastrar e atualizar as informações dos serviços públicos na Carta de Serviços ao Usuário, em até noventa dias, a partir da disponibilização da Plataforma Única de Gestão e Serviços.

Art. 48. Novos atos normativos poderão ser editados futuramente com o objetivo de regulamentar e dispor sobre os temas tratados neste Decreto.

Art. 49. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Rio Branco - Acre, 15 de março de 2023, 135º da República, 121º do Tratado de Petrópolis e 62º do Estado do Acre.

Gladson de Lima Cameli  
Governador do Estado do Acre

#### ESTADO DO ACRE

#### DECRETO Nº 11.204, DE 15 DE MARÇO DE 2023

Altera o Decreto nº 3.357, de 20 de agosto de 2008, que institui a Política de Atendimento ao Cidadão para a Administração Pública Estadual e constitui instâncias responsáveis pela sua implementação e acompanhamento.

O GOVERNADOR DO ESTADO DO ACRE, no uso das atribuições que lhe confere o art. 78, incisos IV e VI, da Constituição Estadual, DECRETA:

Art. 1º O Decreto nº 3.357, de 20 de agosto de 2008, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 18. Caberá à Secretaria de Estado de Administração - SEAD a responsabilidade pela instituição e gerenciamento da política de excelência no atendimento ao cidadão, no âmbito da Administração Pública estadual, mediante o planejamento, a implantação, a coordenação e o monitoramento de Centros de Atendimento Integrado.

§ 1º Os procedimentos e diretrizes para a implantação e monitoramento da política de atendimento ao cidadão, conforme estabelecido no caput serão definidos por meio de instrução normativa da Secretaria de Estado de Administração - SEAD.

§ 2º À Secretaria de Estado de Administração - SEAD incumbe a gestão financeira dos recursos alocados, promovendo o rateio das despesas entre os órgãos e entidades participantes, de acordo com critérios estabelecidos em conjunto com a Secretaria de Estado da Fazenda - SEFAZ.” (NR)

“Art. 21. ...

...

VI - participar ativamente em dos programas e projetos da Secretaria de Estado de Administração - SEAD referentes à modernização administrativa, à melhoria de processos, à desburocratização, à migração dos serviços para o meio eletrônico, ao uso de novas de novas tecnologias de informação e comunicação e que tenham direto impacto na melhoria do relacionamento entre o Estado e a população.” (NR)

“Art. 24. ...

I - ser indicados pelos titulares das Secretarias ou Instituições de acordo com procedimentos e prazos a serem definidos pela Secretaria de Estado de Administração - SEAD;

...” (NR)

#### “CAPÍTULO VI

#### DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO” (NR)

“Art. 25. Os órgãos e as entidades do Poder Executivo que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, elaborarão e manterão atualizadas as informações pertinentes à Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito de sua competência.

§ 1º O atendimento online e disponibilização da Carta de Serviços ao Usuário será realizada por meio da Plataforma Única de Gestão e Serviços, competindo aos órgãos e entidades fornecerem essas informações no sistema.

§ 2º Na Carta de Serviços ao Usuário, deverão constar informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados, especialmente as relativas:

I - ao serviço oferecido;

II - aos requisitos e aos documentos necessários para acesso ao serviço;

III - às etapas para processamento do serviço;

IV - ao prazo para a prestação do serviço;

V - à forma de prestação do serviço;

VI - à forma de comunicação com o solicitante do serviço;

VII - aos locais e às formas de acesso ao serviço.

§ 3º A gerência da Plataforma ficará a cargo do órgão do Poder Executivo responsável pela política de desenvolvimento tecnológico da gestão, o qual estabelecerá a padronização e divulgação da Carta de Serviços ao Usuário, bem como validará as informações disponibilizadas pelos órgãos e entidades.” (NR)

#### “CAPÍTULO VII

#### DA OUVIDORIA” (NR)

“Art. 25-A. A ferramenta oficial de ouvidoria do Estado será o Sistema de Ouvidoria, no qual o cidadão poderá se manifestar acerca da qualidade e da prestação de serviços, com reclamações, denúncias, elogios e sugestões, conforme o caso.

Parágrafo único. Os serviços poderão ser realizados de forma remota online e por telefone, na Plataforma Única de Gestão e Serviços.” (NR)

“Art. 25-B. São competências e diretrizes de ouvidoria:

I - prezar e atuar diretamente pela defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

II - protocolar, analisar, acompanhar e responder manifestações recebidas de usuários;

III - exercer articulação permanente com outras instâncias de participação e controle social;

IV - zelar pela articulação e informatização dos registros, encaminhando as respostas às manifestações;

V - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como sugerir melhorias na prestação dos serviços públicos.” (NR)

Art. 2º Entre Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Rio Branco - Acre, 15 de março de 2023, 135º da República, 121º do Tratado de Petrópolis e 62º do Estado do Acre.

Gladson de Lima Cameli  
Governador do Estado do Acre

#### ESTADO DO ACRE

#### DECRETO Nº 1.966-P, DE 17 DE FEVEREIRO DE 2023

O GOVERNADOR DO ESTADO DO ACRE, no uso da atribuição que lhe confere o art. 78, inciso VI, da Constituição Estadual, c/c o disposto no art. 141, inciso I, da Lei Complementar nº 39/1993, CONSIDERANDO a documentação que instrui o processo SEI nº 4002.008447.00030/2023-51,

RESOLVE:

Art. 1º Ceder o servidor ROSALDO MARQUES DA SILVA, do Quadro de Pessoal da Secretaria de Estado de Produção e Agronegócio – SEPROD, para prestar serviços junto à Prefeitura Municipal de Mâncio Lima, até 31 de dezembro de 2023, sem ônus para o órgão de origem.

Art. 2º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, com efeitos a contar de 1º de janeiro de 2023.

Rio Branco - Acre, 17 de fevereiro de 2023, 135º da República, 121º do Tratado de Petrópolis e 62º do Estado do Acre.

Gladson de Lima Cameli  
Governador do Estado do Acre