



PROJETO DE LEI Nº 05 / 2026

À SUBSECRETARIA DE ATIVIDADES LEGISLATIVAS
PARA SUA TRAMITAÇÃO
Em 20/02/26
Presidente

Dispõe sobre a criação do Sistema Estadual Integrado de Escuta, Avaliação e Ouvidoria dos Serviços Públicos do Estado do Acre, e dá outras providências.

O GOVERNADOR DO ESTADO DO ACRE

FAÇO SABER que a Assembleia Legislativa do Estado do Acre decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Fica instituído o Sistema Estadual Integrado de Escuta, Avaliação e Ouvidoria dos Serviços Públicos, destinado a centralizar, organizar e fortalecer os canais de comunicação entre a população usuária e o Estado do Acre, promovendo conexão permanente quanto à qualidade dos serviços, atendimentos, estruturas, instalações e ações públicas estaduais.

Art. 2º O Sistema tem por finalidade garantir à população meio acessível, simples e seguro para registrar avaliações, críticas, sugestões, reclamações e denúncias relacionadas à atuação do Estado, bem como contribuir para a identificação de problemas, falhas e oportunidades de melhoria, subsidiando a busca de soluções e o aprimoramento da gestão pública.

Art. 3º O acesso ao Sistema poderá ocorrer por meio de plataforma digital, incluindo aplicativo, sítio eletrônico ou outras soluções tecnológicas equivalentes, devendo observar critérios de acessibilidade, linguagem clara, usabilidade, facilidade de navegação e inclusão digital.

Art. 4º O Sistema deverá permitir a organização das manifestações por áreas temáticas, incluindo, entre outras:

- I – saúde e unidades de atendimento;
- II – educação e unidades escolares;
- III – assistência social;
- IV – segurança pública;
- V – infraestrutura, estradas, ramais e vias públicas;



VI – prédios e equipamentos públicos;

VII – serviços administrativos e demais serviços públicos estaduais.

Art. 5º No âmbito de cada área temática, o Sistema deverá possibilitar a segmentação das manifestações por município, bairro, comunidade, localidade rural, unidade, órgão ou serviço público específico, de modo a facilitar a compreensão da realidade local e a identificação de demandas recorrentes.

Art. 6º O registro das manifestações deverá ocorrer por meio de instrumentos objetivos e simplificados, podendo contemplar:

I – avaliações por escala de satisfação;

II – respostas por alternativas previamente definidas;

III – campos específicos para relato livre de experiências, problemas, críticas ou sugestões;

IV – indicação do tipo de manifestação, como avaliação, reclamação, sugestão, denúncia ou relato comunitário;

V – avaliação de aspectos relacionados ao atendimento, estrutura física, acessibilidade, conforto, organização, tempo de espera, disponibilidade de insumos e condições gerais do serviço.

Art. 7º As manifestações registradas no Sistema serão disponibilizadas de forma impessoal, assegurado o anonimato do usuário e vedada qualquer forma de identificação pública do manifestante, garantindo ambiente seguro de participação e escuta social.

Art. 8º Poderá ser exigido cadastro simples do usuário exclusivamente para fins de controle interno, prevenção de uso indevido e aprimoramento do Sistema, vedada a utilização dessas informações para identificação pública, exposição ou retaliação.

Art. 9º O Sistema não substitui os canais formais de denúncia, processo administrativo ou ouvidoria tradicional, constituindo-se como instrumento complementar de escuta qualificada, avaliação contínua e fortalecimento da relação entre o Estado e os usuários dos serviços públicos.

Art. 10. As informações registradas no Sistema deverão ser consolidadas e analisadas de forma impessoal, podendo subsidiar:



- I – a identificação de problemas recorrentes e falhas na prestação dos serviços públicos;
- II – o mapeamento de deficiências estruturais, situações de abandono ou insuficiência de atendimento;
- III – o planejamento de ações corretivas e preventivas;
- IV – o aprimoramento da gestão, da tomada de decisões e da atuação estatal nos municípios.

Art. 11. O Sistema poderá permitir a visualização temática e territorial das manifestações, inclusive por meio de painéis, gráficos, mapas ou relatórios sintéticos, como instrumento de transparência e acompanhamento da experiência do usuário, preservado o anonimato.

Art. 12. Poderão ser elaborados e divulgados, periodicamente, relatórios consolidados e impessoais, com base nas manifestações registradas, contendo diagnósticos gerais, padrões recorrentes e apontamentos relevantes para a melhoria dos serviços públicos estaduais.

Art. 13. O Poder Executivo deverá promover a divulgação institucional do Sistema Estadual Integrado de Escuta, Avaliação e Ouvidoria dos Serviços Públicos, de forma a assegurar amplo conhecimento, acesso e participação da população.

Art. 14. A gestão e a operacionalização do Sistema ocorrerão no âmbito das estruturas administrativas já existentes, conforme definição do Poder Executivo.

Art. 15. A implementação desta Lei observará a disponibilidade técnica e administrativa, sem criação automática de cargos, órgãos ou despesas obrigatórias.

Art. 16. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala das Sessões “**Deputado Francisco Cartaxo**”

15 de dezembro de 2026


Adailton Cruz
Deputado Estadual – PSB



JUSTIFICATIVA

A qualidade dos serviços públicos está diretamente relacionada à capacidade do Estado de ouvir seus usuários, compreender suas experiências e transformar essa escuta em aprimoramento concreto da gestão. Em uma administração pública moderna, o cidadão deixa de ser mero destinatário das políticas públicas e passa a ser agente ativo na identificação de falhas, na avaliação dos serviços e na construção de soluções.

No Estado do Acre, inúmeras situações que afetam o cotidiano da população como a falta de medicamentos em unidades de saúde, falhas no atendimento, precariedade de prédios públicos, abandono de estradas e ramais, interrupções de serviços essenciais e deficiências na infraestrutura são frequentemente relatadas de forma informal à imprensa, a rádios comunitárias ou em espaços públicos de debate. Apesar de relevantes, essas manifestações costumam ser dispersas, episódicas e sem integração institucional, o que dificulta sua transformação em dados organizados capazes de subsidiar decisões administrativas.

Paralelamente, experiências já existentes em determinados órgãos públicos demonstram que, quando o cidadão encontra instrumentos acessíveis e objetivos, ele participa ativamente do processo de avaliação dos serviços. Formulários estruturados de feedback, escalas de satisfação e espaços para sugestões revelam não apenas o grau de contentamento do usuário, mas também problemas recorrentes relacionados ao atendimento, à estrutura física, à acessibilidade, ao conforto e à organização dos serviços. No entanto, a ausência de um sistema estadual integrado faz com que essas informações permaneçam fragmentadas e subutilizadas.

O presente Projeto de Lei propõe a criação do Sistema Estadual Integrado de Escuta, Avaliação e Ouvidoria dos Serviços Públicos como resposta a essa lacuna. A iniciativa estabelece uma rede permanente de comunicação entre o Estado e a população, permitindo que avaliações estruturadas, críticas, sugestões, reclamações e denúncias sejam registradas de forma simples, segura e organizada, com garantia de anonimato e proteção ao usuário.

Mais do que um canal de reclamações, o Sistema configura-se como instrumento estratégico de gestão pública. Ao centralizar e sistematizar os feedbacks da população, o Estado passa a dispor de informações qualificadas para identificar falhas recorrentes, mapear deficiências estruturais, antecipar problemas e orientar a busca por soluções mais eficientes. Trata-se de



mecanismo que fortalece a transparência, o controle social e a tomada de decisões baseada na experiência real dos usuários dos serviços públicos.

Além disso, a existência de um canal institucional acessível e amplamente divulgado contribui para que a população se sinta efetivamente ouvida, fortalecendo a confiança nas instituições públicas e estimulando a participação cidadã. A escuta ativa reduz a distância entre o Estado e o cidadão, transforma insatisfação em diálogo e promove ambiente mais colaborativo na construção das políticas públicas.

A proposição foi elaborada com responsabilidade institucional, respeitando as competências do Poder Executivo, sem criação de novos órgãos, cargos ou despesas obrigatórias, e prevendo sua implementação no âmbito das estruturas administrativas já existentes. Ao organizar e dar tratamento sistemático às manifestações da população, o Sistema contribui para maior eficiência administrativa, melhor alocação de recursos e aprimoramento contínuo dos serviços prestados.

Diante da relevância da matéria e de sua contribuição direta para o fortalecimento da gestão pública, da transparência, da participação social e da melhoria contínua dos serviços prestados à população no Estado do Acre, submetemos o presente Projeto de Lei à apreciação dos nobres Parlamentares, certos de que sua aprovação representará importante avanço na relação entre o Estado e os cidadãos acreanos.

Sala das Sessões "**Deputado Francisco Cartaxo**"

15 de dezembro de 2026


Adailton Cruz

Deputado Estadual – PSB