



PROJETO DE LEI Nº 07 / 2026

À SUBSECRETARIA DE ATIVIDADES LEGISLATIVAS
PARA SUA TRAMITAÇÃO
Em 19/02/2026
Presidente

Estabelece diretrizes para a validação, atualização e segurança dos dados de contato em cadastros de atendimento ao público realizados por órgãos, unidades e serviços públicos mantidos pelo 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 Ficam estabelecidas, no âmbito do Estado do Acre, diretrizes para a validação, atualização e segurança dos dados de contato informados por usuários em cadastros realizados por órgãos, unidades e serviços públicos mantidos pelo Estado do Acre que prestem atendimento direto ao público.

Art. 2º Para os fins desta Lei, consideram-se dados de contato, entre outros:

- I – número de telefone fixo ou móvel;
- II – endereço eletrônico (e-mail);
- III – endereço residencial ou outro meio de localização informado pelo usuário;
- IV – outros meios utilizados para convocações, avisos ou chamamentos oficiais.

Art. 3º As diretrizes previstas nesta Lei aplicam-se, prioritariamente, aos órgãos, unidades e serviços públicos mantidos pelo Estado do Acre que realizem:

- I – agendamento ou convocação para atendimentos de saúde;
- II – entrega de documentos, benefícios ou serviços continuados;
- III – chamamentos para perícias, avaliações ou entrevistas;
- IV – notificações administrativas ao cidadão;
- V – atendimentos com lista de espera ou acompanhamento periódico.



Art. 4º Os órgãos, unidades e serviços abrangidos por esta Lei deverão adotar, sempre que possível, procedimentos destinados a reduzir erros de cadastro e garantir maior confiabilidade dos dados de contato, podendo incluir:

- I – o registro de, no mínimo, dois números de telefone para contato;
- II – a coleta de endereço eletrônico e endereço residencial, quando aplicável;
- III – a conferência verbal das informações no momento do cadastro;
- IV – a realização de contato inicial de validação, quando compatível com a rotina do serviço;
- V – a atualização periódica dos dados cadastrais em atendimentos posteriores.

Art. 5º Nos casos de atendimentos continuados ou de longa duração, os órgãos, unidades e serviços poderão promover a atualização dos dados de contato em retornos, renovações de cadastro ou novos agendamentos.

Art. 6º A adoção dos procedimentos previstos nesta Lei observará:

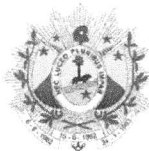
- I – a viabilidade operacional de cada órgão ou serviço;
- II – a simplicidade dos meios adotados;
- III – a não criação de exigências excessivas ao usuário;
- IV – a compatibilidade com a rotina do atendimento.

Art. 7º Os dados de contato coletados nos termos desta Lei terão acesso restrito aos servidores e agentes públicos autorizados, sendo vedada sua divulgação ou utilização para fins diversos do atendimento público.

Parágrafo único. O tratamento dos dados observará integralmente a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), assegurando confidencialidade, segurança e finalidade específica.

Art. 8º As diretrizes desta Lei têm por finalidade:

- I – evitar falhas de comunicação entre o Estado e o cidadão;
- II – reduzir ausências injustificadas em atendimentos agendados;



III – prevenir atrasos decorrentes de erros cadastrais;

IV – assegurar maior eficiência, transparência e segurança nos serviços públicos.

Art. 9º A implementação das medidas previstas nesta Lei dar-se-á com a utilização da estrutura já existente, sem criação de cargos, funções ou aumento obrigatório de despesas.

Art. 10 O Poder Executivo poderá regulamentar esta Lei, definindo procedimentos complementares, conforme a natureza de cada serviço e a capacidade administrativa dos órgãos envolvidos.

Art. 11 Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala das Sessões “**Deputado Francisco Cartaxo**”
14 de janeiro de 2026


Adailton Cruz
Deputado Estadual – PSB



JUSTIFICATIVA

A comunicação adequada entre o poder público e o cidadão é elemento fundamental para a efetividade dos serviços prestados pelo Estado. Agendamentos de consultas, chamamentos para atendimentos, entrega de documentos, concessão de benefícios e outras demandas administrativas dependem diretamente da correção dos dados de contato informados no momento do cadastro.

Na prática, falhas simples, como o registro incorreto de números de telefone ou a ausência de meios alternativos de contato, podem gerar prejuízos relevantes. O cidadão deixa de ser localizado, perde atendimentos importantes ou permanece por longos períodos aguardando convocações que, muitas vezes, foram direcionadas a terceiros por erro cadastral. Ao mesmo tempo, o Estado enfrenta retrabalho, aumento artificial de filas e desperdício de recursos públicos.

O presente Projeto de Lei propõe uma solução objetiva e preventiva para esse problema cotidiano, ao estabelecer diretrizes para a validação, atualização e segurança dos dados de contato utilizados por órgãos, unidades e serviços públicos mantidos pelo Estado do Acre. A proposta incentiva práticas simples e viáveis, como o registro de mais de um número de telefone, a coleta de endereço eletrônico e a conferência das informações no ato do cadastro, respeitando a rotina e a capacidade operacional de cada serviço.

Importante destacar que a iniciativa não interfere na organização administrativa dos órgãos públicos, não cria cargos nem impõe despesas obrigatórias, limitando-se a orientar boas práticas que aprimoram a eficiência do atendimento e fortalecem a relação de confiança entre o cidadão e o Estado, com observância à legislação de proteção de dados pessoais.

Diante de sua relevância prática e social, solicita-se o apoio dos Nobres Parlamentares para a aprovação do presente Projeto de Lei.

Sala das Sessões "**Deputado Francisco Cartaxo**"
14 de janeiro de 2026


Adailton Cruz
Deputado Estadual – PSB