



ESTADO DO ACRE
SECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO

Av. Getúlio Vargas, 232, Palácio das Secretarias - 1º e 2º andares - Bairro Centro, Rio Branco/AC, CEP
69900-060
- www.ac.gov.br

TERMO DE COOPERAÇÃO N° 16/2024/SEAD

PROCESSO N° 0056.000974.00043/2024-08

Unidade Gestora: SEAD

TERMO DE COOPERAÇÃO QUE ENTRE SI
CELEBRAM O ESTADO DO ACRE, POR
INTERMÉDIO DA SECRETARIA DE
ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO – SEAD E
A PROCURADORIA GERAL DO ESTADO
DO ACRE - PGE/AC, PARA OS FINS QUE
ESPECIFICA.

O ESTADO DO ACRE, por intermédio da **SECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO – SEAD**, inscrita no CNPJ sob o n.º 04.034.468/0001-58, com sede na Avenida Getúlio Vargas, 232, Bairro Centro, “Palácio das Secretarias”, CEP 69.900-660, na cidade de Rio Branco - AC, neste ato por seu Secretário de Estado de Administração, a Sr. **PAULO ROBERTO CORREIA**, brasileiro, inscrito no CPF nº 360.641.652-00, ambos residentes em Rio Branco-Acre, doravante denominado **ESTADO**, e a **PROCURADORIA GERAL DO ESTADO DO ACRE - PGE/AC**, inscrita no CNPJ sob o nº 04.088.258/0001-42, com sede na Av. Getúlio Vargas, 2.852, Bosque, CEP 69.900-589 na cidade de Rio Branco - AC, neste ato representado pela Procuradora Geral do Estado a Sra. **JANETE MELO D'ALBUQUERQUE LIMA DE MELO**, brasileira, inscrita no CPF nº 360.082.492-91, doravante denominado **PGE/AC**, RESOLVEM celebrar o presente **TERMO DE COOPERAÇÃO**, sujeitando-se a legislação pertinente e as Cláusulas e condições seguintes:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. O presente TERMO tem por objeto a conjugação de esforços e recursos financeiros, materiais e humanos para implantação, a operacionalização e a administração dos serviços prestados na Central de Serviços Públicos OCA da capital e do interior .

1.2. Parágrafo único. O parâmetro utilizado para execução deste TERMO é o Decreto Estadual nº 3.357, de 20 de agosto de 2008, alterado pelo Decreto Estadual nº 10.976, de 24 de janeiro de 2022.

2. CLAUSULA SEGUNDA – DA EXECUÇÃO

2.1 São executores deste TERMO:

I - **A SECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO - SEAD**, responsável pela coordenação e gerenciamento, cuja participação será exercida através da **DIRETORIA DE ORGANIZAÇÃO EM CENTROS DE ATENDIMENTO OCA**; e

II - **A PROCURADORIA GERAL DO ESTADO DO ACRE - PGE/AC**, prestadora dos serviços aos cidadãos.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DOS PARTÍCIPES

3.1. **O ESTADO**, por sua Secretaria de Estado de Administração – SEAD tem as seguintes atribuições;

- Representar o **ESTADO DO ACRE** nos assuntos concernentes ao objeto deste TERMO, conforme estabelecido no Decreto nº 3.357, de 20 de agosto de 2008, alterado pelo Decreto Estadual nº 10.976, de 24 de janeiro de 2022;
- Promover a articulação com Entidades da Administração, nas esferas estadual, municipal e federal, e com entidades não governamentais, envolvidas com o objeto deste TERMO;
- Definir e deliberar sobre as estratégias, prioridades e critérios para a localização e a implantação da Central de Serviço Público da capital e do interior;
- Propor instrumentos jurídico-legais necessários à implantação, operacionalização e ao funcionamento do objeto deste TERMO;
- Assegurar os recursos orçamentários iniciais alocados em seu Orçamento-Programa, necessários a implantação e operacionalização da Central de Serviço Público da capital e do interior, e respectivo repasse dos mesmos à **DIRETORIA OCA**, para o atendimento das obrigações assumidas neste TERMO;

3.2. Parágrafo único. São ainda atribuições da **SEAD**, a serem executadas diretamente pela **DIRETORIA OCA**:

- Propor diretrizes e definir objetivos gerais do Projeto, e respectivo planejamento e concepção, coordenar e gerenciar a Central de Serviço Público da capital e do interior;
- Avaliar os serviços propostos pelas entidades na Central de Serviço Público da capital e no interior, em consonância com as diretrizes e objetivos definidos pelo Projeto, bem como propor melhorias nos procedimentos e no fluxo de atendimento;
- Propor metodologias, realizar estudos e pesquisas, assim como novas parcerias, objetivando a contínua melhoria na prestação de serviços oferecidos à população;
- Definir e monitorar a aplicação de indicadores de qualidade do atendimento, tendo em vista as necessidades da população;
- Elaborar mecanismos para que a população possa contribuir para a aferição da qualidade do atendimento recebido;
- Responsabilizar-se pela intermediação com a **PGE/AC**, em questões resultantes das seguintes obrigações:
 - a) Executar, a operacionalização, o funcionamento e a administração da Central de Serviço Público da capital e no interior de acordo com o Padrão definido pela própria **DIRETORIA OCA**;
 - b) Dispor para uso, por si ou por terceiros, de infraestrutura elétrica e de lógica, com o apoio da **AGEAC**, em situações específicas;
 - c) Contratar empresa para execução da reforma do imóvel cedido para funcionamento da Central de Serviço Público da capital e do interior;
 - d) Contratar projeto, execução e manutenção do Sistema de Comunicação Visual que facilite à população o uso dos serviços disponibilizados na Central de Serviço Público da capital e do interior;
 - e) Dispor para uso, por si ou por terceiros, mobiliário padrão e outros considerados necessários à implantação e ao adequado funcionamento da Central de Serviço Público da capital e do interior;
 - f) Conceber, executar e manter toda a folheteria com informações atualizadas dos serviços disponibilizados na Central de Serviço Público da capital e no interior;
 - g) Conceber, executar e manter site atualizado com as informações do Programa;
 - h) Promover a formação e capacitação inicial, bem como sua manutenção;
 - i) Contratar e administrar os serviços de atendimento necessários para o bom funcionamento da Central de Serviço Público da capital e no interior;
 - j) Elaborar normas, realizar estudos e desenvolver outras atividades que se fizerem necessárias à adequada implantação e ao efetivo funcionamento do objeto deste TERMO.

3.3. A **PGE/AC** tem as seguintes obrigações:

a) Disponibilizar na Central de Serviço Público da capital e do interior, os serviços de:

- I - Certidão Negativa de Débitos;
- II - Consulta de débitos;
- III - Impressão de parcela da dívida ativa;
- IV - Negociação de débitos.

a) Indicar, a qualquer tempo, além dos serviços selecionados, outros a serem disponibilizados na Central de Serviço Público da capital e no interior, de acordo com os critérios pré-estabelecidos pela **DIRETORIA OCA** e com as necessidades da população;

b) Propor a **DIRETORIA OCA** novas ações, projetos, programas ou iniciativas que favoreçam a melhoria do atendimento ao usuário do serviço e que contribuam para o aprimoramento do objeto deste TERMO;

c) Garantir a atualização permanente das informações e dados necessários à implantação, operacionalização do objeto deste TERMO;

d) Responder, em tempo hábil, às demandas da **DIRETORIA OCA** necessária à implantação do objeto deste TERMO;

e) Observar as diretrizes e metodologias definidas pela **DIRETORIA OCA**, propondo os ajustes considerados necessários diante da realidade dos Município onde tem as unidades OCA;

f) Avaliar periodicamente, o desenvolvimento dos trabalhos, oferecendo subsídios para o seu contínuo aprimoramento e compatibilização com as necessidades definidas pela **DIRETORIA OCA**;

g) Alocar recursos financeiros em seu orçamento para o atendimento das obrigações assumidas neste TERMO;

h) Disponibilizar recursos humanos para exercer as atividades necessárias à implantação, a operacionalização e ao adequado funcionamento dos serviços oferecidos pela **DIRETORIA OCA** na Central de Serviço Público da capital e no interior;

i) Dispor para uso, por si ou por terceiros, uniformes e crachás, nos padrões estabelecidos pela **DIRETORIA OCA**, para os funcionários da Central de Serviço Público da capital e do interior, lotados na **PGE/AC**;

j) Adquirir e manter o material de expediente, bem como de informática comum e necessário para execução dos serviços disponibilizados na Central de Serviço Público da capital e no interior;

k) Colocar-se à disposição da **DIRETORIA OCA** e da Coordenação da Central de Serviço Público da capital e do interior por ela designada, para ajustar e alinhar diretrizes, procedimentos e proceder à substituição dos funcionários se assim forem considerados pertinentes para atender às necessidades da população;

l) Responsabilizar-se pelo treinamento técnico dos serviços prestados pela **PGE/AC**, bem como pela reciclagem dos seus servidores para a prestação dos serviços por estes oferecidos na Central de Serviço Público da capital e do interior;

m) Responsabilizar-se pelo fornecimento dos sistemas e aplicativos específicos, utilizados para prestação dos serviços da **PGE/AC**.

n) Adequar os recursos, o funcionamento e a operação das reaguardas (back-office) sob a responsabilidade da **PGE/AC**, às necessidades da Central de Serviço Público da capital e no interior, de modo a não prejudicar a qualidade na prestação dos serviços;

o) Responsabilizar-se pelas informações sobre os procedimentos para a realização dos serviços oferecidos na Central de Serviço Público da capital e do interior, de acordo com o Sistema Guia do Usuário dos Serviços Públicos do Governo do Estado do Acre, mantendo-as atualizadas em tempo real;

p) Designar, um representante institucional para acompanhar, avaliar, analisar, operacionalizar e propor os ajustes necessários, com vistas ao fiel cumprimento do objeto do presente TERMO;

q) Assegurar que o representante institucional designado tenha dentre as suas atribuições prioritárias, no órgão de origem, as atividades e ações necessárias à consecução dos objetivos

deste TERMO;

- r) Alocar técnicos e especialistas, conforme diretrizes definidas pela **DIRETORIA OCA**, facilitando o acesso a dados, informações e documentos necessários ao planejamento, implantação e operacionalização dos serviços na Central de Serviço Público da capital e do interior, para eliminar dúvidas e prestar esclarecimentos sobre os serviços colocados à disposição da população, solucionando problemas emergenciais que se verifiquem nos horários de funcionamento da Central;
- s) Realizar em conjunto com a **DIRETORIA OCA** a análise permanente dos procedimentos exigidos do cidadão e do fluxo de atendimento, tendo em vista a desburocratização e a racionalização, conforme as metas estabelecidas pela **DIRETORIA**;
- t) Acolher as propostas da **DIRETORIA OCA**, no que se refere à melhoria da qualidade do atendimento, aos ajustes no fluxo de atendimento e na adequação do perfil e da formação dos servidores públicos.

Parágrafo único: Em situações específicas e previamente ajustadas, a **PGE/AC** poderá realizar adequações no espaço físico para atender as suas necessidades, inclusive com a atual cessão não onerosa de móveis, utensílios e equipamentos de refrigeração e/ou qualquer outro bem que se faça necessário para evitar a descontinuidade dos atendimentos da entidade.

4. CLÁUSULA QUARTA – DA ADMINISTRAÇÃO

4.1. Conforme disposto no Decreto Estadual nº 3.357, de 20 de agosto de 2008, alterado pelo Decreto Estadual n.º 10.976, de 24 de janeiro de 2022, a Central de Serviço Público da capital e do interior será administrada e supervisionada pela **DIRETORIA OCA**;

4.2. À **DIRETORIA OCA** caberá designar o coordenador local e equipe que serão responsáveis pelo monitoramento da qualidade dos serviços prestados à população.

5. CLÁUSULA QUINTA – DAS ALTERAÇÕES

5.1. O presente TERMO de Cooperação poderá ser alterado mediante proposta, devidamente formalizada e justificada, a ser apresentada ao concedente em, no mínimo, trinta dias antes do término de sua vigência ou no prazo nele estipulado., conforme art. 30 do Decreto nº 11.208/2023.

6. CLÁUSULA SEXTA – DO PRAZO

6.1. O presente termo vigerá por prazo de 12 (doze) meses, a contar da data de assinatura, podendo ser rescindido por qualquer das partes, conforme disposto na CLÁUSULA SÉTIMA deste instrumento;

6.2. O Termo de Cooperação poderá ser prorrogado, dentro da vigência do prazo anterior, por períodos subsequentes de até 12 (doze) meses, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:

6.2.1. Os serviços tenham sido prestados regularmente;

6.2.2. Os Partícipes mantenham interesse na prorrogação do instrumento.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – DA RESCISÃO

7.1. O presente TERMO poderá ser rescindido, a qualquer tempo, por manifestação unilateral de qualquer das partes envolvidas, ficando estabelecido o prazo de 15 (quinze) dias para desocupação das instalações utilizadas na Central de Serviço Público da capital e do interior, contados a partir da comunicação da intenção de sua rescisão.

7.2. Na eventualidade de rescisão do presente TERMO DE COOPERAÇÃO e/ou na perda da sua vigência, os bens móveis, utensílios e equipamentos eventualmente cedido à OCA deverão ser devolvidos à entidade.

8. CLÁUSULA OITAVA - DA FISCALIZAÇÃO

8.1. Ficam os partícipes responsáveis por exercer a fiscalização da execução do objeto deste Termo de Cooperação, sendo a SEAD representada pela **DIRETORIA DE ORGANIZAÇÃO EM CENTROS DE ATENDIMENTO OCA** e a **PGE/AC** representado pelo Procuradora Geral do Estado a Sra. Janete Melo D'Albuquerque Lima de Melo, as quais designarão servidores responsáveis para tanto.

9. CLÁUSULA NONA – DA PUBLICAÇÃO

9.1. O presente Termo de Cooperação será publicado, na forma de extrato, no prazo de até vinte dias a contar de sua assinatura, no Diário Oficial do Estado do Acre, pela **SECRETARIA DE ESTADO DE**

ADMINISTRAÇÃO.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E CASOS OMISSOS

10.1. Os casos omissos e as dúvidas porventura existentes serão dirimidos mediante entendimentos entre os partícipes, formalizados por meio de correspondência.

10.2. Os casos omissos deste Termo de Cooperação serão resolvidos conforme os preceitos de direito público, aplicando-lhes, supletivamente, os princípios da teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO FORO

11.1. O Foro para dirimir qualquer questão ou ônus decorrente deste TERMO é o de Rio Branco/AC, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

11.2. E por estarem de acordo, assinam o presente TERMO em 3 (três) vias de igual teor e forma, na presença de 2 (duas) testemunhas também abaixo assinadas.

Rio Branco-Acre, 29 de agosto de 2024.

Janete Melo D'Albuquerque Lima de Melo
Procuradoria Geral do Estado do Acre

Paulo Roberto Correia
Secretaria de Estado de Administração

Francisca das Chagas Brito Gomes
Diretoria de Organização em Centros de Atendimentos

Testemunhas:

Nome:

RG:

CPF:

Nome:

RG:

CPF:



Documento assinado eletronicamente por **LUANA MELO LIMA, Chefe de Departamento**, em 12/07/2024, às 11:30, conforme horário oficial do Acre, com fundamento no art. 11, § 3º, da Instrução Normativa Conjunta SGA/CGE nº 001, de 22 de fevereiro de 2018.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://www.sei.ac.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **0011676426** e o código CRC **A48B5C78**.