



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**Gabinete do Deputado Federal Duda Ramos - MDB/RR**

**PROJETO DE LEI Nº           , DE 2025**

(Do Sr. DUDA RAMOS)

Institui a Lei Nacional de Níveis de Serviço Público (SLA Público) para Serviços Essenciais na Região Norte, estabelece prazos máximos legais de resposta estatal, cria mecanismos automáticos de reforço, priorização e intervenção administrativa em caso de descumprimento, e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

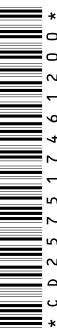
Art. 1º Fica instituída a Lei Nacional de SLA Público para Serviços Essenciais na Região Norte, com a finalidade de assegurar resposta tempestiva, previsível e eficiente do Estado na prestação de serviços públicos essenciais, especialmente em municípios do interior e localidades remotas.

§ 1º Para os fins desta Lei, entende-se por SLA Público o conjunto de prazos máximos legais, indicadores de desempenho e consequências automáticas aplicáveis à atuação administrativa do Estado.

§ 2º A aplicação desta Lei observará as especificidades territoriais, logísticas e demográficas da Região Norte, sem prejuízo dos direitos assegurados em âmbito nacional.

Art. 2º Estão sujeitos ao SLA Público, no mínimo, os seguintes serviços essenciais:

- I – saúde pública;
- II – abastecimento de água potável;
- III – fornecimento de energia elétrica;
- IV – transporte público essencial e transporte sanitário;



V – conectividade necessária à prestação de serviços públicos;

VI – benefícios sociais de responsabilidade do poder público.

Parágrafo único. Outros serviços essenciais poderão ser incluídos por regulamento, conforme impacto social e territorial.

Art. 3º Ficam estabelecidos prazos máximos legais de resposta do Estado para os serviços essenciais abrangidos por esta Lei, observadas as seguintes diretrizes:

I – os prazos deverão ser claros, objetivos e verificáveis;

II – poderão ser diferenciados por tipo de localidade (urbana, rural, remota);

III – deverão considerar a natureza do serviço e o risco à vida, à saúde ou à dignidade humana.

§ 1º Os prazos específicos serão definidos em regulamento, ouvido o órgão setorial competente.

§ 2º O prazo contará a partir do registro formal da demanda ou da identificação oficial da falha do serviço.

Art. 4º O cumprimento dos SLAs será monitorado por indicadores objetivos de desempenho, incluindo, no mínimo:

I – tempo de resposta;

II – tempo de solução;

III – reincidência da falha;

IV – impacto sobre a população afetada.

Parágrafo único. Os indicadores deverão ser padronizados e publicados periodicamente.

Art. 5º O descumprimento dos prazos máximos legais de SLA acionará, de forma automática e progressiva, conforme regulamentação, um ou mais dos seguintes mecanismos de correção:



I – prioridade administrativa imediata para a demanda ou localidade afetada;

II – reforço técnico ou operacional por órgão federal ou força-tarefa;

III – apoio financeiro emergencial ou reprogramação orçamentária;

IV – elaboração obrigatória de plano corretivo com prazos definidos;

V – intervenção administrativa coordenada, quando cabível.

§ 1º Os gatilhos não afastam a responsabilização administrativa, civil ou regulatória.

§ 2º A adoção dos mecanismos observará a proporcionalidade e a gravidade da falha.

Art. 6º As localidades que apresentarem descumprimento reiterado de SLA terão prioridade na alocação de recursos federais destinados à correção das falhas identificadas.

Parágrafo único. A priorização deverá constar expressamente dos instrumentos de planejamento e orçamento da União.

Art. 7º Fica instituído o Painel Público de SLA de Serviços Essenciais da Região Norte, com divulgação, no mínimo, de:

I – SLAs aplicáveis por serviço e localidade;

II – nível de cumprimento dos prazos;

III – falhas registradas e reincidências;

IV – gatilhos acionados e providências adotadas.

§ 1º O Painel deverá ser de acesso público, com dados abertos e linguagem clara.

§ 2º Serão resguardadas informações protegidas por sigilo legal.



Art. 8º A governança do SLA Público será exercida pelo Poder Executivo Federal, em articulação com:

I – órgãos setoriais de saúde, energia, água, transporte e assistência social;

II – agências reguladoras;

III – estados e municípios;

IV – órgãos de controle.

Parágrafo único. A articulação federativa respeitará a autonomia dos entes e a repartição constitucional de competências.

Art. 9º A aplicação desta Lei não cria novos direitos individuais subjetivos indenizatórios automáticos, mas estabelece deveres objetivos de gestão pública e resposta estatal.

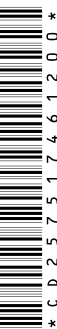
Art. 10. O Poder Executivo regulamentará esta Lei no prazo de 180 (cento e oitenta) dias.

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

## JUSTIFICAÇÃO

A presente proposição institui a Lei Nacional de SLA Público para Serviços Essenciais na Região Norte, com o objetivo de enfrentar uma das principais causas estruturais das desigualdades territoriais no País: a demora sistemática do Estado em responder onde a população mais depende da ação pública.

A Região Norte apresenta características singulares — grandes distâncias, baixa densidade populacional, dificuldades logísticas e elevada dependência de serviços públicos — que tornam o tempo de resposta estatal fator crítico de dignidade, saúde e sobrevivência. Nesses contextos, atrasos na prestação de serviços de saúde, no restabelecimento de energia, no fornecimento de água, no transporte sanitário ou na concessão de benefícios



sociais produzem efeitos imediatos e desproporcionais sobre a população, agravando vulnerabilidades sociais e econômicas.

Embora a Constituição Federal assegure a continuidade e a eficiência dos serviços públicos, o ordenamento jurídico brasileiro não estabelece prazos máximos legais de resposta para a maioria dos serviços essenciais, tampouco mecanismos automáticos de correção quando esses prazos são descumpridos. Na prática, a ausência de parâmetros objetivos permite que a demora administrativa se torne regra, especialmente em territórios periféricos e remotos, sem consequências institucionais proporcionais ao dano social causado.

O Projeto de Lei inova ao introduzir, de forma inédita, a lógica de Service Level Agreement (SLA) na administração pública, adaptando instrumento consagrado na gestão privada e em serviços críticos à realidade do Estado. O SLA Público transforma o tempo de resposta em obrigação legal mensurável, substituindo critérios subjetivos por prazos claros, indicadores verificáveis e monitoramento contínuo.

A proposição não se limita a fixar prazos. Seu elemento central é a criação de gatilhos automáticos de ação estatal quando os níveis de serviço não são cumpridos. Em vez de judicializar automaticamente a falha administrativa, o modelo prioriza correção imediata, por meio de reforço técnico, priorização administrativa, apoio financeiro emergencial ou intervenção coordenada, preservando a eficiência e a continuidade do serviço público.

A previsão de prioridade orçamentária para localidades com descumprimento reiterado de SLA corrige distorção histórica na alocação de recursos, ao vincular investimento público à evidência objetiva de falhas de serviço, e não apenas à capacidade política ou administrativa local. Tal mecanismo fortalece a equidade federativa e direciona recursos para onde a necessidade é comprovadamente maior.

A instituição de transparência ativa, por meio de painel público de SLAs, amplia o controle social, reduz assimetrias de informação e fortalece a responsabilização administrativa, sem criar, de forma automática, novos



passivos judiciais ou indenizatórios. Trata-se de instrumento de governança e gestão pública, e não de mera ampliação de litigiosidade.

Ao concentrar-se inicialmente na Região Norte, a proposição reconhece que igualdade formal não produz igualdade real em territórios extremos. A diferenciação territorial, longe de violar o princípio da isonomia, concretiza-o, ao tratar desigualmente situações desiguais, conforme a Constituição Federal.

Dessa forma, a Lei Nacional de SLA Público para Serviços Essenciais na Região Norte apresenta-se como medida tecnicamente adequada, juridicamente segura e socialmente necessária, ao atacar o atraso estatal como fator de exclusão, instituir resposta pública previsível e mensurável e fortalecer a capacidade do Estado de cumprir sua função essencial onde ela é mais demandada, razão pela qual se recomenda sua aprovação.

Diante do exposto, submeto o presente Projeto de Lei à apreciação das Senhoras e Senhores Parlamentares.

Sala das Sessões, em 2025.

Deputado DUDA RAMOS

