



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

PROJETO DE LEI Nº , DE 2026

(Do Sr. DUDA RAMOS)

Dispõe sobre a proibição de atendimento desumanizado, caracterizado por tratamento frio, mecânico, desrespeitoso ou indiferente ao cidadão, na prestação de serviços públicos e de serviços públicos delegados, e estabelece deveres, parâmetros mínimos de conduta e consequências administrativas.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Fica vedado o atendimento desumanizado na prestação de serviços públicos e de serviços públicos delegados, assegurando-se ao cidadão tratamento respeitoso, atento e compatível com a dignidade da pessoa humana.

Art. 2º Para os fins desta Lei, considera-se atendimento desumanizado toda conduta que, isolada ou reiteradamente:

- I – trate o cidadão de forma fria, mecânica, indiferente ou automatizada, sem escuta mínima de sua demanda;
- II – desconsidere as circunstâncias pessoais evidentes do usuário;
- III – utilize linguagem ríspida, desdenhosa, irônica ou desrespeitosa;
- IV – ignore, minimize ou banalize a demanda apresentada;
- V – reduza o atendimento a respostas padronizadas sem análise mínima do caso concreto;



VI – exponha o cidadão a constrangimento, humilhação ou tratamento indigno.

Art. 3º O atendimento ao cidadão deverá observar, no mínimo, os seguintes deveres de conduta:

- I – escuta mínima e atenção à demanda apresentada;
- II – comunicação clara, respeitosa e adequada;
- III – orientação compatível com a situação concreta do cidadão;
- IV – postura profissional isenta de desprezo, indiferença ou automatismo excessivo.

Art. 4º Caracterizado o atendimento desumanizado, o cidadão terá direito a:

- I – registro formal da ocorrência;
- II – resposta conclusiva da unidade responsável;
- III – novo atendimento, preferencialmente por servidor ou atendente diverso; e
- IV – prioridade na conclusão da demanda, quando cabível.

Art. 5º O atendimento desumanizado constitui falha grave na prestação do serviço, sujeitando o órgão ou a concessionária às medidas administrativas cabíveis, inclusive:

- I – apuração administrativa;
- II – adoção de medidas corretivas obrigatórias;
- III – capacitação específica das equipes envolvidas; e
- IV – outras providências previstas na legislação aplicável.

Art. 6º A reincidência de práticas caracterizadas como atendimento desumanizado deverá ser considerada indicador de falha sistêmica, impondo à administração a adoção de medidas estruturais de correção, sem prejuízo das responsabilidades individuais cabíveis.



Art. 7º Os órgãos públicos e as concessionárias deverão adotar protocolos mínimos de atendimento humanizado, com padrões objetivos de conduta, comunicação e respeito ao cidadão.

Art. 8º O disposto nesta Lei não interfere na autonomia funcional do servidor, nem impede a negativa fundamentada de pedidos, assegurando apenas que o exercício da função pública se dê com respeito, humanidade e consideração ao cidadão.

Art. 9º Esta Lei entra em vigor após 120 (cento e vinte) dias de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O presente Projeto de Lei tem por objetivo enfrentar uma das formas mais silenciosas e persistentes de violação da dignidade do cidadão na relação com o poder público, o atendimento desumanizado, marcado por indiferença, frieza, mecanização excessiva e desrespeito cotidiano.

Milhões de brasileiros, diariamente, ao buscar serviços públicos essenciais, não enfrentam apenas filas, demora ou burocracia, mas um tratamento que os reduz a números, protocolos ou obstáculos administrativos. O atendimento frio, padronizado e indiferente, embora muitas vezes naturalizado, produz efeitos profundos, humilhação, descrédito institucional, desistência do exercício de direitos e aumento da judicialização.

Embora o ordenamento jurídico consagre a dignidade da pessoa humana como fundamento da República, ainda inexistente norma geral e objetiva que trate o atendimento desumanizado como falha administrativa grave, com deveres claros de conduta e consequências institucionais. O resultado é a perpetuação de uma cultura de desleixo e indiferença, que penaliza sobretudo os mais vulneráveis.



Este projeto não criminaliza servidores nem interfere na autonomia administrativa. Ao contrário, estabelece parâmetros mínimos de respeito, escuta e consideração, compatíveis com a função pública e com a expectativa legítima do cidadão. Define o atendimento desumanizado, cria deveres objetivos de conduta e assegura mecanismos de correção, sem estimular punições automáticas ou injustas.

A proposta também reconhece que a repetição desse tipo de conduta revela falhas estruturais, exigindo respostas institucionais, como capacitação e revisão de protocolos, e não apenas responsabilização individual isolada.

Trata-se de iniciativa de elevado impacto social, forte conteúdo simbólico e real capacidade transformadora, pois atua diretamente sobre a cultura do atendimento público, reafirmando que o cidadão não é um incômodo, mas a razão de existir do serviço público.

Diante do exposto, entende-se que a proposição é necessária, juridicamente consistente e plenamente alinhada aos valores constitucionais, merecendo a apreciação e aprovação pelos Nobres Parlamentares.

Sala das Sessões, em 2026.

Deputado DUDA RAMOS

