



CÂMARA DOS DEPUTADOS
Gabinete do Deputado Federal Duda Ramos – PODE/RR

PROJETO DE LEI Nº , DE 2026

(Do Sr. DUDA RAMOS)

Estabelece padrões mínimos obrigatórios de infraestrutura de espera em serviços públicos de atendimento presencial e cria o Índice Nacional de Dignidade da Espera em Equipamentos Públicos.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei estabelece padrões mínimos obrigatórios de infraestrutura física de espera em unidades públicas de atendimento presencial da administração pública direta e indireta, inclusive equipamentos conveniados ou contratados para prestação contínua de serviços públicos à população.

Art. 2º As disposições desta Lei aplicam-se, especialmente, a:

- I – unidades básicas de saúde;
- II – hospitais públicos;
- III – postos de atendimento social;
- IV – unidades de cadastro e documentação civil;
- V – agências públicas de atendimento ao cidadão;
- VI – postos de atendimento previdenciário;
- VII – equipamentos públicos de transporte;
- VIII – demais serviços públicos de atendimento contínuo definidos em regulamento.

Art. 3º As unidades abrangidas deverão possuir, no mínimo:



I – assentos proporcionais à média diária de usuários presenciais;

II – área coberta de proteção contra chuva e insolação;

III – ventilação natural ou sistema de ventilação compatível com as condições climáticas locais;

IV – acesso gratuito à água potável;

V – iluminação mínima adequada;

VI – área prioritária destinada a idosos, gestantes, pessoas com deficiência e pessoas com crianças de colo;

VII – sinalização visível de filas e atendimento;

VIII – banheiro acessível quando o tempo médio de espera ultrapassar 60 (sessenta) minutos.

Art. 4º As unidades localizadas em regiões de calor extremo, elevada umidade ou exposição solar intensa deverão adotar medidas complementares de conforto térmico, incluindo, quando tecnicamente viável:

I – cobertura térmica;

II – ventilação reforçada;

III – pontos adicionais de hidratação;

IV – áreas sombreadas;

V – soluções passivas de redução térmica.

Art. 5º As unidades com média superior a 200 (duzentos) atendimentos presenciais diários deverão disponibilizar sistema eletrônico ou visual de informação contendo:

I – estimativa média de tempo de espera;

II – ordem de atendimento;

III – identificação de prioridades legais;



IV – comunicação de interrupções operacionais relevantes.

Art. 6º Fica instituído o Índice Nacional de Dignidade da Espera – INDE, destinado à avaliação periódica das condições de espera em serviços públicos presenciais.

§ 1º O índice considerará, no mínimo:

I – disponibilidade de assentos;

II – conforto térmico;

III – acesso à água;

IV – acessibilidade;

V – tempo médio de espera;

VI – condições sanitárias;

VII – proteção climática.

§ 2º O INDE deverá possuir divulgação pública anual por unidade de atendimento.

Art. 7º As unidades públicas classificadas em nível crítico no INDE deverão apresentar plano corretivo obrigatório contendo:

I – diagnóstico simplificado das inadequações;

II – cronograma de adequação;

III – estimativa de custo;

IV – medidas emergenciais imediatas;

V – responsável operacional pela execução.

Art. 8º Os contratos administrativos de construção, reforma ou ampliação de unidades públicas de atendimento presencial deverão incorporar obrigatoriamente:

I – área mínima de espera proporcional ao fluxo de usuários;

II – soluções climáticas compatíveis com a realidade regional;



- III – acessibilidade universal;
- IV – pontos de hidratação;
- V – infraestrutura mínima de conforto operacional.

Art. 9º As unidades localizadas na Amazônia Legal, semiárido ou regiões de elevada vulnerabilidade climática deverão observar parâmetros reforçados de conforto térmico e proteção climática definidos em regulamento técnico simplificado.

Art. 10 Fica vedada a manutenção de usuários em filas externas sem cobertura durante:

- I – chuvas intensas;
- II – calor extremo;
- III – condições climáticas que representem risco à saúde;
- IV – períodos prolongados de espera superiores aos limites fixados em regulamento.

Art. 11 As ouvidorias públicas deverão disponibilizar categoria específica para denúncias relacionadas:

- I – à ausência de infraestrutura mínima de espera;
- II – à exposição climática inadequada;
- III – à ausência de água potável;
- IV – à superlotação contínua;
- V – à violação das condições mínimas previstas nesta Lei.

Art. 12 O Poder Executivo regulamentará esta Lei no prazo de 180 (cento e oitenta) dias, podendo estabelecer critérios diferenciados conforme:

- I – porte da unidade;
- II – fluxo médio de atendimento;



III – realidade climática regional;

IV – especificidade territorial.

Art. 13 Esta Lei entra em vigor após 24 (vinte e quatro) meses de sua publicação para unidades já existentes e imediatamente para novos projetos e construções públicas.

JUSTIFICAÇÃO

A presente proposta estabelece padrões mínimos obrigatórios de infraestrutura de espera em serviços públicos presenciais, enfrentando problema estrutural historicamente negligenciado na administração pública brasileira, a precariedade das condições físicas enfrentadas diariamente por milhões de cidadãos durante o acesso a serviços essenciais.

Em diversas regiões do país, especialmente em periferias urbanas, Municípios pequenos e localidades da Amazônia Legal, usuários permanecem horas em filas sem cobertura adequada, sem ventilação, sem acesso à água e frequentemente expostos a calor extremo, chuvas intensas e condições degradantes de espera.

O problema afeta principalmente: idosos; gestantes; pessoas com deficiência; pacientes em busca de atendimento de saúde; beneficiários de programas sociais e população de baixa renda.

O projeto estabelece: padrões mínimos obrigatórios; índice nacional de avaliação; planos corretivos compulsórios; parâmetros climáticos regionais; obrigação de infraestrutura proporcional ao fluxo de usuários e; vedação de exposição prolongada em filas externas sem proteção.

Outro diferencial importante é a incorporação da realidade climática brasileira como elemento regulatório da infraestrutura pública, especialmente em regiões de calor intenso e elevada umidade.



A criação do Índice Nacional de Dignidade da Espera – INDE introduz mecanismo permanente de transparência e comparação pública das condições de atendimento físico, estimulando melhoria operacional contínua sem criação de estruturas burocráticas paralelas.

Trata-se de medida de baixo custo relativo, elevada capacidade de implementação gradual e impacto imediato na dignidade cotidiana da população usuária dos serviços públicos.

O acesso ao serviço público não pode exigir submissão a condições degradantes de espera.

Diante da relevância social, sanitária e administrativa da matéria, solicito o apoio das Senhoras e dos Senhores Parlamentares para a aprovação da presente proposição.

Sala das Sessões, em 2026.

Deputado DUDA RAMOS

