



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

PROJETO DE LEI Nº , DE 2026

(Do Sr. DUDA RAMOS)

Dispõe sobre a proibição de exigir comparecimento presencial do cidadão quando a prestação de serviço público ou de serviço público delegado puder ser realizada de forma remota, assegurando a racionalização do atendimento e a valorização do tempo do usuário.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Fica vedado aos órgãos da administração pública direta e indireta, bem como às concessionárias e permissionárias de serviços públicos, exigir comparecimento presencial do cidadão quando a prestação do serviço puder ser realizada de forma remota, por meio eletrônico, telefônico ou outro meio equivalente.

Art. 2º Para os fins desta Lei, considera-se deslocamento inútil a exigência de presença física do cidadão quando:

I – a solicitação, o envio de documentos ou a prestação do serviço puderem ser realizados integralmente por meio remoto;

II – não houver necessidade objetiva de identificação presencial;

III – não for indispensável a coleta presencial de dados biométricos, assinatura física ou realização de procedimento técnico in loco.

Art. 3º A exigência de comparecimento presencial somente será admitida quando devidamente justificada, com indicação expressa da razão técnica, legal ou operacional que a torne indispensável.



Parágrafo único. A justificativa deverá ser informada ao cidadão de forma clara e acessível, preferencialmente no momento do agendamento ou da solicitação do serviço.

Art. 4º Sempre que houver alternativa remota viável, o órgão ou a concessionária deverá:

- I – informar expressamente essa possibilidade ao cidadão;
- II – disponibilizar canal remoto funcional e acessível; e
- III – assegurar que a opção remota não implique ônus adicional ou prejuízo ao usuário.

Art. 5º O comparecimento presencial exigido em desacordo com esta Lei assegura ao cidadão o direito a:

- I – registro formal da falha administrativa; e
- II – prioridade na conclusão do serviço.

Art. 6º O descumprimento do disposto nesta Lei caracteriza falha na prestação do serviço, sujeitando o órgão ou a concessionária às medidas administrativas cabíveis, nos termos da legislação vigente.

Art. 7º O disposto nesta Lei não impede o atendimento presencial quando este for necessário ou quando o próprio cidadão optar expressamente por essa modalidade.

Art. 8º Esta Lei entra em vigor após 90 (noventa) dias de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O presente Projeto de Lei tem por objetivo vedar a exigência de comparecimento presencial do cidadão quando a prestação de serviço público ou de serviço público delegado puder ser realizada de forma remota,



enfrentando prática que impõe desperdício de tempo, custos desnecessários e desgaste à população.

Apesar dos avanços tecnológicos e da ampliação dos canais digitais, ainda é comum que cidadãos sejam obrigados a se deslocar até unidades físicas apenas para entregar documentos, obter informações ou realizar procedimentos que poderiam ser resolvidos à distância. Essa exigência, quando injustificada, representa deslocamento inútil, especialmente gravoso para trabalhadores, idosos, pessoas com deficiência e moradores de regiões distantes.

A proposta não elimina o atendimento presencial nem ignora situações em que a presença física é indispensável. O que se estabelece é um critério de racionalidade e respeito ao tempo do cidadão, se o serviço puder ser prestado de forma remota, não deve haver imposição de deslocamento físico.

Ao exigir justificativa objetiva para o comparecimento presencial e assegurar a oferta de alternativas remotas sem prejuízo ao usuário, o projeto promove eficiência administrativa, reduz filas, custos e impactos ambientais, além de fortalecer a relação de confiança entre o cidadão e o prestador do serviço.

Trata-se de medida atual, simples e de baixo custo, plenamente compatível com o ordenamento jurídico vigente e de grande impacto social, pois responde a uma demanda concreta da vida real, evitar que o cidadão perca tempo e dinheiro com deslocamentos desnecessários.

Diante do exposto, entende-se que a proposição é adequada, necessária e merecedora de aprovação pelos Nobres Parlamentares.

Sala das Sessões, em 2026.

Deputado DUDA RAMOS

