



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 manter o cidadão em espera indefinida, sem definição de prazo, na prestação de serviços públicos e de serviços públicos delegados.

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, manter demandas de cidadãos em estado de espera indefinida, sem definição de prazo para análise, atendimento ou conclusão do serviço solicitado.

Art. 2º Para os fins desta Lei, considera-se espera indefinida toda situação em que a demanda do cidadão permaneça:

- I – sem prazo informado;
- II – com prazo indeterminado ou genérico; ou
- III – em status que impossibilite a previsibilidade mínima de atendimento ou conclusão.

Art. 3º Sempre que não for possível indicar prazo certo, o órgão ou a concessionária deverá:

- I – informar intervalo temporal realista para a conclusão da demanda;
- II – indicar os fatores que condicionam o atendimento; e
- III – atualizar o cidadão em caso de alteração relevante.



Art. 4º A permanência da demanda em espera indefinida assegura ao cidadão o direito a:

- I – informação imediata e atualizada sobre o andamento do pedido;
- II – definição obrigatória de prazo ou intervalo temporal; e
- III – prioridade na tramitação, quando caracterizada falha administrativa.

Art. 5º É vedada a utilização de expressões genéricas ou evasivas, tais como “em análise”, “aguardando sistema”, “sem previsão” ou equivalentes, sem a indicação de prazo ou intervalo temporal, nos termos desta Lei.

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 assegura atendimento imediato nem elimina prazos legais específicos, garantindo apenas o direito à previsibilidade mínima e à transparência no andamento da demanda.

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 prática recorrente de manter o cidadão em situação de espera indefinida na prestação de serviços públicos e de serviços públicos delegados, sem qualquer previsão temporal para análise, atendimento ou conclusão da demanda.

É frequente que cidadãos tenham seus pedidos registrados como “em análise”, “aguardando providência” ou “sem previsão”,



permanecendo nessa condição por períodos prolongados, sem informação clara ou perspectiva mínima de solução. Essa prática gera insegurança, frustração e sensação de abandono, além de dificultar o planejamento da vida pessoal e profissional do usuário do serviço.

A proposta não impõe atendimento imediato nem interfere em prazos legais já estabelecidos. O que se estabelece é um dever mínimo de transparência e previsibilidade, toda demanda deve ter prazo certo ou, quando isso não for possível, intervalo temporal realista e atualização periódica.

Ao proibir a espera indefinida, o projeto valoriza o tempo do cidadão, melhora a eficiência administrativa e fortalece a confiança na prestação dos serviços públicos, sem gerar custos relevantes ou alterar a estrutura organizacional existente.

Trata-se de medida simples, plenamente compatível com o ordenamento jurídico vigente e de elevado impacto social, pois enfrenta uma dor concreta da vida real, não saber quando, ou se, um serviço público será prestado.

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

