



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 respostas automáticas, genéricas ou evasivas, especialmente em serviços de teleatendimento, e institui mecanismo independente de monitoramento e responsabilização por descumprimento.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Fica vedada a emissão de respostas automáticas, genéricas ou evasivas, sem análise concreta da demanda apresentada pelo cidadão, na prestação de serviços públicos e de serviços públicos delegados.

Art. 2º Considera-se resposta automática evasiva aquela que:

I – reproduz texto padronizado sem relação específica com a demanda apresentada;

II – limita-se a informar “em análise”, “aguardando providência”, “procure outro canal” ou expressões equivalentes, sem enfrentamento do conteúdo da solicitação;

III – transfere o atendimento para outro canal ou setor sem justificativa concreta;

IV – encerra protocolo sem resposta individualizada;

V – é gerada por sistema automatizado sem validação humana quando a demanda exigir análise concreta.

Art. 3º As respostas administrativas deverão:

I – enfrentar objetivamente o conteúdo da demanda;



II – indicar providência concreta, fundamento ou encaminhamento real;

III – identificar responsável funcional pelo atendimento.

Art. 4º Nos serviços de teleatendimento, atendimento digital ou canais eletrônicos:

I – é vedado o encerramento automático do protocolo sem análise individual;

II – deve ser assegurada a possibilidade de acesso a atendimento humano quando a demanda não for solucionada por meio automatizado;

III – o uso de sistemas automatizados não poderá substituir análise concreta quando houver pedido individualizado.

Art. 5º É vedada a utilização de centrais de atendimento como mecanismo de bloqueio ou filtragem sistemática de demandas legítimas.

Art. 6º Fica instituído o Mecanismo de Monitoramento da Qualidade do Atendimento ao Cidadão, a ser exercido pelas unidades de controle interno dos órgãos e pelas agências reguladoras competentes, conforme o caso.

Art. 7º Compete ao Mecanismo de Monitoramento:

I – realizar auditorias periódicas por amostragem de atendimentos;

II – avaliar padrões de respostas automáticas;

III – consolidar relatórios públicos anuais de qualidade do atendimento;

IV – recomendar medidas corretivas obrigatórias.

Art. 8º A constatação de resposta automática evasiva de forma reiterada constitui falha grave na prestação do serviço.



Art. 9º O descumprimento desta Lei sujeita o órgão ou concessionária, conforme o caso, a:

- I – determinação de correção imediata do protocolo;
- II – plano obrigatório de reestruturação do atendimento;
- III – advertência formal;
- IV – multa administrativa nos casos de serviços delegados;
- V – comunicação aos órgãos de controle competentes.

Art. 10 A reincidência sistemática poderá caracterizar desleixo institucional, ensejando responsabilização administrativa da unidade gestora, nos termos da legislação vigente.

Art. 11 O disposto nesta Lei não impede o uso de ferramentas automatizadas, desde que não substituam a análise concreta da demanda quando esta for necessária.

Art. 12 Esta Lei entra em vigor após 120 (cento e vinte) dias de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O presente Projeto de Lei enfrenta uma das práticas mais recorrentes e frustrantes no atendimento ao cidadão, a utilização de respostas automáticas, padronizadas e evasivas que não enfrentam concretamente a demanda apresentada.

É particularmente comum nos serviços de teleatendimento e canais digitais que o cidadão receba mensagens genéricas, protocolos encerrados sem solução ou orientações que não guardam relação com o pedido formulado. Em muitos casos, sistemas automatizados substituem indevidamente a análise humana, criando barreiras invisíveis ao exercício de direitos.



Essa prática gera descrédito institucional, aumento de judicialização e sensação de abandono, transformando o atendimento em mecanismo de contenção e não de solução.

O projeto não proíbe a tecnologia nem o uso de sistemas automatizados. O que se estabelece é limite claro, a automação não pode substituir a análise concreta quando a demanda for individualizada. Resposta genérica não é resposta, protocolo encerrado sem análise não é solução.

Além disso, institui-se mecanismo independente de monitoramento por meio das estruturas já existentes de controle interno e regulação, evitando criação de novos órgãos e garantindo fiscalização técnica e imparcial.

Ao vedar respostas automáticas evasivas, o projeto reafirma que o cidadão tem direito a ser levado a sério.

Trata-se de proposição de elevado impacto social, ampla comunicabilidade e plena compatibilidade com o ordenamento jurídico vigente, razão pela qual se submete à apreciação dos Nobres Parlamentares.

Sala das Sessões, em 2026.

Deputado DUDA RAMOS

