



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 transferência indevida de responsabilidade no atendimento ao cidadão, vedado o encaminhamento sucessivo e injustificado entre setores, órgãos ou unidades sem solução efetiva da demanda.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Fica vedada a transferência indevida de responsabilidade no atendimento ao cidadão, no âmbito dos órgãos da administração pública direta e indireta, bem como das concessionárias e permissionárias de serviços públicos.

Art. 2º Para os fins desta Lei, considera-se transferência indevida de responsabilidade:

I – o encaminhamento do cidadão a outro setor, unidade ou órgão sem justificativa objetiva;

II – a remessa sucessiva da demanda entre áreas administrativas sem análise concreta;

III – a recusa de atendimento sob alegação genérica de incompetência, sem indicação formal do responsável;

IV – a ausência de acompanhamento institucional após o encaminhamento.

Art. 3º Verificada a necessidade de encaminhamento da demanda, o setor inicialmente procurado deverá:



- I – registrar formalmente o encaminhamento;
- II – identificar o setor ou autoridade responsável pela continuidade;
- III – comunicar o cidadão de forma clara e objetiva;
- IV – assegurar que o encaminhamento não implique reinício integral do procedimento ou perda de prioridade.

Art. 4º O encaminhamento da demanda não transfere ao cidadão o ônus de localizar o responsável, devendo a administração garantir a tramitação interna adequada até sua conclusão.

Art. 5º A transferência indevida de responsabilidade caracteriza falha relevante na prestação do serviço, sujeitando o órgão ou concessionária às medidas corretivas cabíveis.

Art. 6º O disposto nesta Lei não impede a organização administrativa interna nem a definição de competências legais, assegurando apenas que a estrutura institucional não seja utilizada para frustrar ou dificultar o acesso do cidadão ao serviço.

Art. 7º 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 práticas mais desgastantes e recorrentes na relação entre o cidadão e o poder público, o chamado “empurra-empurra” administrativo.

É comum que o cidadão, ao buscar solução para sua demanda, seja encaminhado sucessivamente entre setores, unidades ou órgãos, sem que haja análise efetiva do caso ou assunção clara de



responsabilidade. Em muitos casos, o usuário é orientado a procurar outro setor por iniciativa própria, sem registro formal, acompanhamento ou garantia de continuidade.

Essa dinâmica transfere ao cidadão o ônus da desorganização interna do Estado, gera retrabalho, atrasos e descrédito institucional, além de comprometer a eficiência administrativa.

O projeto não altera a distribuição legal de competências nem interfere na autonomia organizacional dos órgãos públicos. O que se estabelece é um dever mínimo de responsabilidade institucional, se houver necessidade de encaminhamento, este deve ser formal, identificado e acompanhado, sem prejuízo ao cidadão.

Ao vedar a transferência indevida de responsabilidade, a proposta fortalece a organização administrativa, reduz conflitos, melhora a eficiência e reafirma que o cidadão não pode ser transformado em mensageiro entre setores do próprio Estado.

Trata-se de medida simples, de baixo impacto financeiro e alto potencial transformador, pois combate diretamente a cultura do descompromisso e da dispersão de responsabilidades.

Diante do exposto, entende-se que a proposição é adequada, necessária e plenamente compatível com o ordenamento jurídico vigente, razão pela qual se submete à apreciação dos Nobres Parlamentares.

Sala das Sessões, em 2026.

Deputado DUDA RAMOS

