



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

PROJETO DE LEI Nº , DE 2026

(Do Sr. DUDA RAMOS)

Dispõe sobre o direito à tentativa de solução no primeiro atendimento prestado por órgãos da administração pública e concessionárias de serviços públicos, vedando o encerramento automático de demandas sem análise efetiva do caso concreto.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Fica assegurado ao cidadão o direito à tentativa efetiva de solução no primeiro atendimento prestado por órgãos da administração pública direta e indireta, bem como por concessionárias e permissionárias de serviços públicos.

Art. 2º Para os fins desta Lei, considera-se tentativa efetiva de solução a análise concreta da demanda apresentada, com adoção de uma das seguintes providências:

- I – solução imediata do pedido;
- II – encaminhamento interno fundamentado para setor competente; ou
- III – orientação clara e individualizada quanto às providências necessárias para a solução do problema.

Art. 3º É vedado o encerramento automático, padronizado ou meramente formal do atendimento ao cidadão, sem a realização de tentativa efetiva de solução, nos termos do art. 2º desta Lei.



Art. 4º Na impossibilidade de solução imediata no primeiro atendimento, o órgão ou a concessionária deverá:

- I – informar de forma clara o motivo da impossibilidade;
- II – indicar o responsável pelo encaminhamento da demanda;
- III – comunicar prazo estimado para resposta ou solução; e
- IV – fornecer comprovante do atendimento realizado.

Art. 5º 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. 6º Esta Lei não implica garantia de deferimento do pedido, nem afasta exigências legais ou regulamentares, assegurando apenas o direito à análise efetiva, respeitosa e resolutiva da demanda.

Art. 7º Esta Lei entra em vigor após 90 (noventa) dias de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O presente Projeto de Lei tem por objetivo assegurar ao cidadão o direito à tentativa efetiva de solução no primeiro atendimento prestado por órgãos públicos e concessionárias de serviços públicos, enfrentando uma das principais causas de insatisfação da população com o Estado e com os serviços delegados, o encerramento automático, impessoal e burocrático de demandas sem qualquer esforço real de resolução.

É prática recorrente que cidadãos sejam dispensados no primeiro contato com respostas genéricas, negativas padronizadas ou orientações vagas, sem análise concreta de sua situação, obrigando-os a retornar inúmeras vezes, reiniciar procedimentos ou buscar canais distintos



para o mesmo problema. Essa dinâmica gera desperdício de tempo, frustração, descrédito institucional e aumento desnecessário da judicialização.

A proposta não cria direito automático à concessão de pedidos, tampouco interfere na discricionariedade administrativa ou na atividade regulatória das concessionárias. O que se estabelece é um dever mínimo de tentativa efetiva de solução, consistente na análise individualizada da demanda, com encaminhamento responsável, orientação clara ou solução imediata quando possível.

Ao vedar o encerramento automático de atendimentos e exigir transparência quanto a prazos, responsáveis e encaminhamentos, o projeto fortalece a eficiência administrativa, valoriza o tempo do cidadão e promove uma relação mais respeitosa entre o usuário e o prestador do serviço.

Trata-se de medida simples, de baixo custo, plenamente compatível com o ordenamento jurídico vigente e de elevado impacto social, pois responde a uma dor universal da população, a sensação de abandono e de burocracia excessiva no primeiro contato com o poder público e com serviços essenciais.

Diante do exposto, entende-se que a proposição contribui para a melhoria concreta da prestação dos serviços públicos e para o fortalecimento da cidadania, razão pela qual se submete à apreciação dos Nobres Parlamentares.

Sala das Sessões, em 2026.

Deputado DUDA RAMOS

