



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

PROJETO DE LEI Nº , DE 2026

(Do Sr. DUDA RAMOS)

Dispõe sobre a obrigação de adoção de medidas corretivas sistêmicas quando constatada repetição relevante de falhas ou reclamações na prestação de serviços públicos e de serviços públicos delegados.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Os órgãos da administração pública direta e indireta, bem como concessionárias e permissionárias de serviços públicos, deverão monitorar a ocorrência de falhas repetidas ou reclamações reiteradas relacionadas à prestação de seus serviços.

Art. 2º Considera-se falha repetida, para os fins desta Lei, a ocorrência de padrão reiterado de:

- I – reclamações com conteúdo semelhante;
- II – indeferimentos baseados na mesma inconsistência procedimental;
- III – judicializações com causa comum;
- IV – respostas administrativas reconhecidamente equivocadas;
- V – descumprimento recorrente de prazos ou protocolos.

Art. 3º Identificada falha repetida, o órgão ou entidade deverá:

- I – instaurar análise técnica interna;
- II – identificar causa estrutural ou procedimental;
- III – adotar medidas corretivas no prazo razoável;



IV – registrar formalmente as providências adotadas.

Art. 4º As medidas corretivas poderão incluir:

I – revisão de protocolos internos;

II – alteração de fluxos administrativos;

III – capacitação de equipes;

IV – adequação de sistemas digitais;

V – atualização de orientações públicas.

Art. 5º Os órgãos e concessionárias deverão elaborar relatório anual de correção de falhas repetidas, contendo:

I – identificação dos principais padrões de reclamação;

II – medidas corretivas adotadas;

III – avaliação de impacto das correções implementadas.

Art. 6º A omissão na adoção de medidas corretivas após identificação de falha repetida caracteriza falha relevante na gestão do serviço, sujeita às medidas administrativas cabíveis.

Art. 7º O disposto nesta Lei não implica responsabilização automática de agentes públicos, assegurando foco prioritário na correção institucional e na melhoria do serviço.

Art. 8º Esta Lei entra em vigor após 180 (cento e oitenta) dias de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O presente Projeto de Lei tem por objetivo instituir dever de correção sistêmica quando identificada repetição relevante de falhas na prestação de serviços públicos.



É comum que órgãos públicos recebam reiteradas reclamações sobre o mesmo problema, enfrentem sucessivas judicializações com fundamento idêntico ou mantenham procedimentos que geram indeferimentos em massa por falhas estruturais. Ainda assim, muitas vezes o erro se repete indefinidamente, sendo tratado como caso isolado, sem análise estrutural.

A ausência de mecanismo legal que imponha a revisão sistêmica diante de falhas reiteradas perpetua ineficiências, aumenta custos públicos e gera desgaste institucional.

A proposta não cria punição automática nem interfere na autonomia administrativa. O que se estabelece é dever mínimo de governança, identificar padrões de erro, analisar suas causas e implementar medidas corretivas.

O projeto dialoga diretamente com políticas públicas baseadas em evidências, uso inteligente de dados administrativos e melhoria contínua da gestão pública.

Ao transformar reclamações repetidas em gatilho institucional de revisão, a proposição contribui para reduzir conflitos, melhorar a qualidade dos serviços e fortalecer a confiança entre Estado e sociedade.

Trata-se de medida moderna, alinhada às melhores práticas de governança pública e gestão por resultados, com elevado impacto estrutural e baixa complexidade normativa.

Diante do exposto, entende-se que a matéria é meritória e adequada, razão pela qual se submete à apreciação dos Nobres Parlamentares.

Sala das Sessões, em 2026.

Deputado DUDA RAMOS

