



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

PROJETO DE LEI Nº , DE 2026

(Do Sr. DUDA RAMOS)

Dispõe sobre a obrigatoriedade de disponibilização de canal digital mínimo para agendamento com data e horário definidos na prestação de serviços públicos essenciais.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Os órgãos da administração pública direta e indireta, bem como as concessionárias e permissionárias de serviços públicos essenciais, deverão disponibilizar ao menos um canal digital para agendamento prévio, com definição de data e horário para atendimento.

Art. 2º Para os fins desta Lei, consideram-se serviços públicos essenciais aqueles relacionados a:

- I – saúde;
- II – assistência social;
- III – educação;
- IV – documentação civil;
- V – segurança pública;
- VI – benefícios previdenciários ou assistenciais;
- VII – outros serviços que envolvam exercício de direito

fundamental.

Art. 3º O canal digital deverá:

- I – permitir escolha de data e horário disponíveis;



II – fornecer confirmação automática do agendamento;

III – disponibilizar comprovante eletrônico;

IV – permitir remarcação ou cancelamento.

Art. 4º É vedada a manutenção de atendimento exclusivamente por fila física quando tecnicamente possível a implementação do agendamento digital.

Art. 5º A inexistência de canal digital não poderá prejudicar cidadãos sem acesso à internet, devendo ser mantidos canais alternativos de atendimento.

Art. 6º Os órgãos e entidades terão prazo de até 180 (cento e oitenta) dias para adequação às disposições desta Lei, observadas as condições técnicas existentes.

Art. 7º O descumprimento injustificado da obrigação prevista nesta Lei caracteriza falha na prestação do serviço.

Art. 8º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O presente Projeto de Lei estabelece a obrigatoriedade de disponibilização de canal digital mínimo para agendamento prévio de serviços públicos essenciais, com definição de data e horário.

A manutenção de filas físicas indefinidas, ausência de previsão de atendimento e incerteza quanto ao momento da prestação do serviço constituem fontes recorrentes de desgaste para o cidadão, especialmente nos serviços relacionados a direitos fundamentais.

A proposta não impõe transformação tecnológica complexa nem substitui o atendimento presencial. O que se estabelece é requisito



mínimo de organização, sempre que tecnicamente possível, deve haver ao menos um canal digital que permita agendamento com data e horário definidos.

A medida reduz filas presenciais, organiza fluxos de atendimento, melhora a eficiência administrativa e promove previsibilidade, sem gerar custo estrutural significativo, pois grande parte dos órgãos já dispõe de sistemas digitais básicos.

Importante ressaltar que o projeto preserva atendimento alternativo para cidadãos sem acesso à internet, evitando exclusão digital.

Trata-se de iniciativa simples, de alto impacto social e ampla legitimidade, que contribui para modernização administrativa e respeito ao tempo do cidadão.

Diante do exposto, submete-se a presente proposição à apreciação dos Nobres Parlamentares.

Sala das Sessões, em 2026.

Deputado DUDA RAMOS

