



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 do cidadão ao comprovante de tentativa de atendimento quando não for possível a prestação do serviço público ou de serviço público delegado, por motivo alheio à sua vontade.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Fica assegurado ao cidadão o direito ao comprovante de tentativa de atendimento sempre que comparecer ou acessar canal oficial de órgão da administração pública direta ou indireta, bem como de concessionária ou permissionária de serviço público, e não obtiver o atendimento ou a conclusão do serviço por motivo alheio à sua conduta.

Art. 2º Para os fins desta Lei, considera-se tentativa de atendimento toda iniciativa do cidadão devidamente realizada para acessar serviço público, inclusive quando frustrada por:

- I – indisponibilidade de sistema;
- II – ausência de servidor ou atendente;
- III – interrupção de funcionamento;
- IV – falha técnica, operacional ou administrativa;
- V – qualquer outro motivo não imputável ao cidadão.

Art. 3º O comprovante de tentativa deverá conter, no mínimo:

- I – data e horário da tentativa de atendimento;
- II – identificação do órgão, unidade ou canal de atendimento;



III – motivo objetivo da não realização do atendimento; e

IV – número de protocolo ou registro equivalente.

Parágrafo único. O comprovante poderá ser fornecido em meio físico ou eletrônico, conforme disponibilidade do órgão ou da concessionária.

Art. 4º O comprovante de tentativa de que trata esta Lei produzirá efeitos para:

I – resguardar o cidadão contra prejuízos decorrentes de perda de prazo;

II – comprovar a diligência do interessado;

III – assegurar prioridade no reagendamento do atendimento, quando aplicável; e

IV – subsidiar eventual apuração administrativa.

Art. 5º É vedada a negativa de emissão do comprovante sob alegação de inexistência de atendimento formal, fila, sistema ou protocolo ativo.

Art. 6º 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. 7º Esta Lei não implica garantia de atendimento imediato nem dispensa o cumprimento de requisitos legais, assegurando apenas o direito à prova da tentativa legítima de acesso ao serviço.

Art. 8º 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 ao comprovante de tentativa de atendimento sempre que, por motivo alheio à sua vontade, não for possível a prestação do serviço público ou de serviço público delegado.

É situação recorrente que o cidadão compareça a um órgão público ou tente acessar um serviço por meio digital ou presencial e encontre sistemas fora do ar, ausência de servidores, interrupção do atendimento ou falhas operacionais. Nessas hipóteses, além de não receber o serviço, o cidadão permanece sem qualquer prova de que tentou cumprir sua obrigação ou exercer seu direito, ficando vulnerável a prejuízos futuros, como perda de prazos, indeferimentos ou sanções indevidas.

A ausência de registro formal da tentativa transfere ao cidadão o ônus de uma falha que não lhe pertence. O projeto corrige essa injustiça ao estabelecer dever simples e de baixo custo, a emissão de comprovante contendo data, horário, motivo da não realização do atendimento e número de protocolo.

A proposta não interfere na organização administrativa, não cria direito ao atendimento imediato e não dispensa o cumprimento de requisitos legais. Seu objetivo é apenas garantir segurança jurídica mínima ao cidadão diligente, reconhecendo sua tentativa legítima de acesso ao serviço.

Além de proteger o cidadão, a medida contribui para a melhoria da gestão pública, ao permitir o registro de falhas operacionais recorrentes e subsidiar ações corretivas, sem judicialização desnecessária.

Trata-se de proposição inédita, de fácil implementação, alto impacto social e ampla aceitação popular, pois responde a uma situação concreta da vida real, vivenciada diariamente por milhões de brasileiros.

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



Sala das Sessões, em 2026.

Deputado DUDA RAMOS

