



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

PROJETO DE LEI Nº , DE 2026

(Do Sr. DUDA RAMOS)

Institui o Estatuto do Atendimento Digno ao Cidadão, estabelecendo direitos mínimos, deveres de conduta, padrões de atendimento e mecanismos de correção na prestação de serviços públicos e de serviços públicos delegados.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Fica instituído o Estatuto do Atendimento Digno ao Cidadão, aplicável aos órgãos da administração pública direta e indireta, bem como às concessionárias e permissionárias de serviços públicos.

Art. 2º O atendimento ao cidadão reger-se-á pelos princípios da:

I – dignidade da pessoa humana;

II – respeito e consideração;

III – eficiência e razoabilidade;

IV – boa-fé e confiança legítima;

V – transparência e previsibilidade.

Art. 3º É assegurado ao cidadão o direito à tentativa efetiva de solução no primeiro atendimento, vedado o encerramento automático ou padronizado da demanda sem análise concreta.

Art. 4º É vedado dispensar o cidadão sem justificativa formal e definição de nova data ou prazo quando o atendimento não puder ser concluído.



Art. 5º O cidadão tem direito ao comprovante de tentativa de atendimento sempre que o serviço não for prestado por falha do órgão ou da concessionária.

Art. 6º O cidadão prejudicado por falha do serviço terá prioridade automática no reagendamento do atendimento.

Art. 7º É vedada a manutenção de demandas em espera indefinida, sem prazo ou intervalo temporal realista.

Art. 8º É assegurado ao cidadão o direito à informação clara e realista sobre prazos de atendimento e conclusão de serviços.

Art. 9º É vedada a formulação sucessiva de exigências, assegurando-se ao cidadão a apresentação integral e prévia dos requisitos do procedimento.

Art. 10 É assegurado ao cidadão o direito à alternativa procedimental mais simples, sempre que houver mais de uma forma válida de atendimento.

Art. 11 É vedada a exigência redundante de documentos ou informações já apresentados no mesmo processo.

Art. 12 É vedada a exigência de comparecimento presencial inútil, quando o serviço puder ser prestado por meio remoto.

Art. 13 Nenhuma mudança de procedimento produzirá efeitos sem aviso prévio razoável ao cidadão.

Art. 14 É assegurado ao cidadão prazo de adaptação sem penalidade em caso de alteração de procedimentos ou exigências.

Art. 15 É vedada a penalização por erro formal sanável, quando ausente má-fé.

Art. 16 É vedada a formulação de exigência impossível, desproporcional ou manifestamente inexecutável.



Art. 17 É vedado o atendimento desumanizado, caracterizado por frieza, mecanização excessiva, indiferença ou desrespeito ao cidadão.

Art. 18 É assegurado ao cidadão o direito à escuta mínima qualificada, vedada a decisão ou encaminhamento sem consideração efetiva de sua manifestação.

Art. 19 É assegurado ao cidadão o direito à explicação clara, objetiva e compreensível das decisões, orientações e respostas administrativas.

Art. 20 A violação dos direitos previstos neste Estatuto caracteriza falha na prestação do serviço, devendo ser registrada e corrigida.

Art. 21 A reincidência de falhas configura indicador de desleixo institucional, impondo adoção de medidas corretivas, capacitação e revisão de protocolos.

Art. 22 O cumprimento deste Estatuto não assegura deferimento automático de pedidos, garantindo apenas tratamento digno, previsível e respeitoso.

Art. 23 Os órgãos públicos e concessionárias deverão adequar seus protocolos, sistemas e capacitações aos direitos previstos neste Estatuto.

Art. 24 Este Estatuto não interfere na autonomia administrativa nem na discricionariedade técnica, assegurando apenas padrões mínimos de dignidade no atendimento.

Art. 25 Esta Lei entra em vigor após 180 (cento e oitenta) dias de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O Estatuto do Atendimento Digno ao Cidadão nasce da constatação de que uma das maiores fontes de sofrimento cotidiano da



população brasileira não é apenas a ausência de políticas públicas, mas a forma desrespeitosa, desorganizada e desumanizada com que o cidadão é tratado ao buscar serviços essenciais.

Embora existam normas dispersas sobre eficiência e legalidade administrativa, inexistente no ordenamento jurídico brasileiro um marco geral, claro e acessível que consolide os direitos mínimos do cidadão no atendimento público. O resultado é a perpetuação de uma cultura institucional marcada pelo descaso, pela indiferença e pela transferência do ônus da desorganização estatal para a população.

Este Estatuto não cria privilégios nem compromete a legalidade administrativa. Ele estabelece padrões mínimos de dignidade, traduzindo princípios constitucionais abstratos em direitos concretos, compreensíveis e exigíveis pelo cidadão comum.

Ao consolidar direitos como previsibilidade, escuta, explicação compreensível, proibição de exigências impossíveis e vedação ao atendimento desumanizado, o projeto promove mudança cultural, fortalece a confiança institucional, reduz conflitos e melhora a eficiência do serviço público.

Trata-se de uma iniciativa de grande impacto social, forte legitimidade popular e elevada coerência jurídica, pois reafirma que o Estado existe para servir o cidadão, e não o contrário.

Diante do exposto, submete-se o presente Projeto de Lei à apreciação dos Nobres Parlamentares.

Sala das Sessões, em 2026.

Deputado DUDA RAMOS

