



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

PROJETO DE LEI Nº , DE 2026

(Do Sr. DUDA RAMOS)

Dispõe sobre a proibição de dispensar o cidadão sem justificativa formal e sem nova data definida para continuidade do atendimento prestado por órgãos públicos e concessionárias de serviços públicos.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Fica vedado aos órgãos da administração pública direta e indireta, bem como às concessionárias e permissionárias de serviços públicos, dispensar o cidadão sem a apresentação de justificativa formal e sem a definição de nova data para continuidade do atendimento, quando não for possível a solução imediata da demanda.

Art. 2º Para os fins desta Lei, considera-se justificativa formal a explicação objetiva e individualizada da impossibilidade de atendimento ou conclusão do serviço no momento da solicitação, contendo, no mínimo:

- I – o motivo concreto da impossibilidade;
- II – a identificação do setor responsável; e
- III – a indicação da providência necessária para a continuidade do atendimento.

Art. 3º Na hipótese de impossibilidade de atendimento imediato, o órgão ou a concessionária deverá:

- I – agendar nova data ou prazo certo para continuidade do atendimento;



II – informar de forma clara o local, o canal ou o procedimento para o retorno; e

III – fornecer comprovante do atendimento realizado, físico ou eletrônico.

Art. 4º É vedada a utilização de expressões genéricas ou evasivas, tais como “volte outro dia”, “retorne posteriormente” ou equivalentes, sem a observância dos requisitos previstos nesta Lei.

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 O disposto nesta Lei não assegura o deferimento automático do pedido formulado pelo cidadão, garantindo apenas o direito à informação clara, à previsibilidade do atendimento e ao respeito no acesso aos serviços públicos.

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

JUSTIFICAÇÃO

O presente Projeto de Lei tem por objetivo enfrentar uma prática amplamente difundida e profundamente desgastante para a população, a dispensa do cidadão sem justificativa formal e sem definição de nova data para atendimento, resumida na expressão popularmente conhecida como “volta amanhã”.

É recorrente que cidadãos se deslocem até órgãos públicos ou concessionárias de serviços essenciais, muitas vezes enfrentando filas, custos de transporte e perda de jornada de trabalho, para serem informados de forma genérica de que o atendimento não poderá ser realizado, sem qualquer



explicação concreta ou indicação de quando e como o serviço será prestado. Essa prática gera frustração, insegurança, retrabalho e descrédito institucional.

A proposta não interfere na organização administrativa, não impõe solução imediata nem elimina exigências legais ou técnicas. O que se estabelece é um dever mínimo de respeito ao cidadão, quando o atendimento não puder ser realizado, deve haver justificativa formal, definição de nova data ou prazo e fornecimento de comprovante do atendimento.

Ao vedar respostas evasivas e genéricas, o projeto promove previsibilidade, transparência e eficiência, além de valorizar o tempo e a dignidade do usuário dos serviços públicos. Trata-se de medida simples, de baixo custo e de fácil fiscalização, que contribui diretamente para a melhoria da relação entre o Estado, as concessionárias e a população.

Diante do exposto, entende-se que a proposição atende a uma demanda concreta da vida real, possui elevado apelo social e se mostra plenamente compatível com o ordenamento jurídico vigente, razão pela qual se submete à apreciação dos Nobres Parlamentares.

Sala das Sessões, em 2026.

Deputado DUDA RAMOS

