



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 à prioridade automática no reagendamento de atendimento ao cidadão quando a prestação de serviço público ou de serviço público delegado for frustrada por falha administrativa, técnica ou operacional não imputável ao usuário.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Fica assegurado ao cidadão o direito à prioridade automática no reagendamento de atendimento sempre que a prestação de serviço público ou de serviço público delegado não se realizar por falha do órgão da administração pública direta ou indireta, ou de concessionária ou permissionária de serviço público.

Art. 2º Para os fins desta Lei, considera-se falha do serviço toda circunstância que impeça a realização do atendimento ou a conclusão do serviço, quando não imputável ao cidadão, inclusive:

- I – indisponibilidade de sistema;
- II – ausência ou insuficiência de servidor ou atendente;
- III – interrupção do funcionamento da unidade;
- IV – falha técnica, operacional ou administrativa;
- V – cancelamento unilateral do atendimento pelo órgão ou pela concessionária.

Art. 3º Verificada a falha do serviço, o reagendamento deverá ocorrer:



I – de forma automática, sempre que possível; ou

II – com prioridade comprovada, quando depender de nova solicitação do cidadão.

§ 1º A prioridade assegurada por esta Lei implica atendimento preferencial em relação aos demais agendamentos ordinários, respeitadas as prioridades legais já existentes.

§ 2º O reagendamento deverá ser realizado para a data mais próxima disponível.

Art. 4º O cidadão fará jus à prioridade prevista nesta Lei mediante apresentação de comprovante de tentativa de atendimento, quando houver, ou outro registro administrativo que demonstre a falha do serviço.

Art. 5º É vedado exigir do cidadão novo comparecimento, nova solicitação ou reinício integral do procedimento como condição para o exercício do direito à prioridade assegurado por esta Lei.

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 assegura atendimento imediato nem dispensa o cumprimento de requisitos legais, garantindo apenas o direito à prioridade no reagendamento em razão de falha do 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 à prioridade automática no reagendamento de atendimento quando a prestação de serviço público ou de serviço público delegado for



frustrada por falha do órgão ou da concessionária, em circunstância não imputável ao usuário.

É comum que cidadãos, após agendamento regular ou comparecimento espontâneo, tenham seu atendimento inviabilizado por falhas administrativas, indisponibilidade de sistemas, ausência de servidores ou cancelamentos unilaterais. Nessas situações, além de não receber o serviço, o cidadão é frequentemente obrigado a reiniciar todo o processo, ingressando novamente em filas e perdendo tempo e recursos, como se a falha fosse de sua responsabilidade.

A proposta corrige essa injustiça ao reconhecer que, quando o serviço falha por motivo alheio ao cidadão, este não pode ser tratado como novo demandante. A prioridade no reagendamento constitui medida justa, simples e de baixo custo, que redistribui de forma adequada o ônus da falha administrativa.

O projeto não interfere nas prioridades legais já estabelecidas, não garante atendimento imediato nem dispensa o cumprimento de requisitos normativos. Limita-se a assegurar que o cidadão prejudicado pela falha do serviço tenha sua demanda tratada com prioridade em relação aos agendamentos ordinários, preservando a eficiência administrativa e a confiança na prestação do serviço público.

Além de proteger o cidadão, a medida estimula a melhoria da gestão pública e dos serviços delegados, ao criar incentivo para a redução de falhas operacionais e o adequado registro dos atendimentos frustrados.

Trata-se de proposição de elevado impacto social, ampla comunicabilidade e plena compatibilidade com o ordenamento jurídico vigente, razão pela qual se submete à apreciação dos Nobres Parlamentares.

Sala das Sessões, em 2026.

Deputado DUDA RAMOS

