



**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 ao reagendamento automático de atendimento quando o serviço público ou serviço público delegado for cancelado por iniciativa do órgão ou da concessionária, vedada a exigência de novo pedido pelo cidadão.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Fica assegurado ao cidadão o direito ao reagendamento automático de atendimento sempre que houver cancelamento, suspensão ou interrupção do serviço por iniciativa 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 cancelamento por iniciativa do órgão ou da concessionária toda situação em que o atendimento previamente agendado ou em curso não se realize por motivo não imputável ao cidadão, inclusive por:

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

Art. 3º O reagendamento deverá ocorrer:

I – de forma automática, sempre que houver sistema ou procedimento que o permita; ou



II – com prioridade comprovada, quando depender de ação complementar do órgão ou da concessionária.

§ 1º O reagendamento deverá ser realizado para a data mais próxima disponível, respeitadas as prioridades legais já existentes.

§ 2º É vedada a exigência de novo pedido, reinício do procedimento ou perda de posição em fila como condição para o reagendamento.

Art. 4º O cidadão deverá ser comunicado de forma clara acerca do reagendamento, com indicação de data, horário, local ou canal de atendimento.

Art. 5º Na impossibilidade excepcional de reagendamento imediato, o órgão ou a concessionária deverá:

I – justificar formalmente a impossibilidade;

II – informar prazo ou intervalo temporal para a definição da nova data; e

III – assegurar prioridade no atendimento subsequente.

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 O disposto nesta Lei não assegura atendimento imediato nem dispensa o cumprimento de requisitos legais, garantindo apenas o direito à continuidade do atendimento sem prejuízo ao cidadão.

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

## JUSTIFICAÇÃO

O presente Projeto de Lei tem por objetivo assegurar ao cidadão o direito ao reagendamento automático de atendimento quando o



serviço público ou serviço público delegado for cancelado por iniciativa do órgão ou da concessionária, em circunstância não imputável ao usuário.

É recorrente que cidadãos tenham atendimentos previamente agendados cancelados por falhas administrativas, indisponibilidade de sistemas, ausência de servidores ou interrupções de funcionamento. Nessas situações, além do transtorno já causado, o cidadão é frequentemente obrigado a realizar novo pedido, reiniciar filas ou perder a posição anteriormente ocupada, como se fosse responsável pelo cancelamento.

A proposta corrige essa distorção ao estabelecer que o ônus do cancelamento recaia sobre quem deu causa à falha. O reagendamento automático, ou prioritário quando não for tecnicamente possível, constitui medida simples, justa e de baixo custo, que preserva o tempo, a dignidade e a confiança do cidadão.

O projeto não interfere em prioridades legais já estabelecidas, não garante atendimento imediato nem elimina exigências normativas. Limita-se a assegurar a continuidade do atendimento sem prejuízo ao usuário, fortalecendo a eficiência administrativa e a qualidade dos serviços públicos.

Trata-se de proposição de elevada comunicabilidade, forte apelo social e plena compatibilidade com o ordenamento jurídico vigente, pois responde a uma expectativa básica da população, não ser penalizada por falhas que não provocou.

Diante do exposto, entende-se que a matéria é meritória e merece aprovação pelos Nobres Parlamentares.

Sala das Sessões, em 2026.

Deputado DUDA RAMOS

