



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

Apresentação: 17/07/2026 20:05:12.480 - Mesa

PL n.4709/2026

PROJETO DE LEI Nº , DE 2026

(Do Sr. DUDA RAMOS)

Dispõe sobre o direito do cidadão à escuta mínima qualificada, vedada a negativa, o encaminhamento ou a conclusão de demandas sem consideração efetiva da manifestação do usuário na prestação de serviços públicos e de serviços públicos delegados.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Fica assegurado ao cidadão o direito à escuta mínima qualificada na prestação de serviços públicos e de serviços públicos delegados, como condição para o atendimento, a análise e a decisão administrativa.

Art. 2º Para os fins desta Lei, considera-se escuta mínima qualificada o dever de:

I – permitir que o cidadão exponha sua demanda de forma compreensível;

II – considerar efetivamente o conteúdo apresentado;

III – demonstrar, de forma objetiva, que a manifestação foi levada em conta na condução do atendimento ou da decisão.

Parágrafo único. A escuta mínima qualificada não exige concordância com o pedido, nem impede decisão contrária ao interesse do cidadão, assegurando apenas que sua manifestação seja efetivamente considerada.

Art. 3º É vedada a prática de atendimento que:



I – interrompa, ignore ou descarte previamente a manifestação do cidadão;

II – conduza o atendimento de forma automática, mecânica ou indiferente;

III – adote decisão ou encaminhamento sem referência mínima ao conteúdo apresentado pelo usuário.

Art. 4º A escuta mínima qualificada deverá ser observada, especialmente, nas hipóteses de:

I – indeferimento de pedidos;

II – encaminhamento para outro setor ou órgão;

III – aplicação de exigências adicionais;

IV – orientação conclusiva ao cidadão.

Art. 5º Caracterizada a ausência de escuta mínima qualificada, o cidadão terá direito a:

I – novo atendimento, preferencialmente por agente diverso;

II – registro formal da ocorrência; e

III – resposta conclusiva que enfrente o conteúdo da demanda.

Art. 6º A ausência reiterada de escuta mínima qualificada constitui falha relevante na prestação do serviço, devendo ser considerada indicador de necessidade de correção institucional.

Art. 7º Os órgãos públicos e as concessionárias deverão incorporar a escuta mínima qualificada aos protocolos de atendimento, capacitações e orientações internas, de forma compatível com a natureza do serviço.

Art. 8º O disposto nesta Lei não interfere na autonomia administrativa, na discricionariedade técnica nem no dever de observância da



legalidade, assegurando apenas o direito do cidadão a ser ouvido de forma mínima, respeitosa e efetiva.

Art. 9º Esta Lei entra em vigor após 120 (cento e vinte) dias de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O presente Projeto de Lei tem por objetivo assegurar ao cidadão o direito à escuta mínima qualificada na prestação de serviços públicos e de serviços públicos delegados, enfrentando uma prática recorrente e profundamente desgastante, a condução de atendimentos e decisões administrativas sem consideração efetiva da manifestação do usuário.

Na vida cotidiana, é comum que cidadãos sejam atendidos de forma apressada, interrompida ou mecanizada, tendo suas demandas descartadas antes mesmo de serem compreendidas. Essa ausência de escuta gera sensação de invisibilidade, descrédito institucional e abandono do exercício de direitos, sobretudo entre populações mais vulneráveis.

O projeto dialoga com os fundamentos da chamada escuta sensível, amplamente reconhecida em áreas como saúde, assistência social e educação, mas traduz esse conceito em dever administrativo objetivo, juridicamente seguro e aplicável a todos os serviços públicos. Não se exige empatia subjetiva nem concordância com o pedido, mas apenas atenção mínima, consideração real e demonstração objetiva de que a manifestação do cidadão foi levada em conta.

A proposta não cria direito ao deferimento automático nem interfere na discricionariedade administrativa. O que se estabelece é um padrão mínimo de respeito institucional, compatível com a dignidade da pessoa humana e com a expectativa legítima de quem busca o Estado para resolver problemas concretos.



Ao positivar a escuta mínima qualificada como direito do cidadão, o projeto contribui para a humanização do atendimento, a redução de conflitos, a melhoria da eficiência administrativa e o fortalecimento da confiança entre o poder público e a sociedade.

Trata-se de medida culturalmente transformadora, juridicamente consistente e de elevado impacto social, pois reafirma que o cidadão não pode ser tratado como obstáculo, mas como sujeito de direitos.

Diante do exposto, entende-se que a proposição é adequada e necessária, merecendo a apreciação e aprovação pelos Nobres Parlamentares.

Sala das Sessões, em 2026.

Deputado DUDA RAMOS

