



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 do cidadão à identificação clara do responsável pelo atendimento, análise ou encaminhamento de sua demanda, na prestação de serviços públicos e de serviços públicos delegados.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Fica assegurado ao cidadão o direito à identificação do responsável pelo atendimento, análise ou encaminhamento de sua demanda perante órgãos da administração pública direta e indireta, bem como perante concessionárias e permissionárias de serviços públicos.

Art. 2º Para os fins desta Lei, considera-se responsável identificado:

I – o servidor, agente público ou atendente que realizou o atendimento;

II – o setor ou unidade administrativa encarregada da análise;
ou

III – a autoridade responsável pela decisão, quando cabível.

Art. 3º O atendimento deverá conter, no mínimo:

I – identificação nominal ou funcional do responsável pelo atendimento;

II – número de matrícula, registro funcional ou código identificador equivalente;



III – indicação do setor responsável pela continuidade da demanda, quando houver encaminhamento.

Art. 4º É vedada a condução de atendimento ou decisão administrativa sem identificação mínima do responsável, inclusive em comunicações eletrônicas, protocolos e respostas formais.

Art. 5º A identificação do responsável:

I – não autoriza exposição indevida do agente;

II – não afasta a responsabilidade institucional do órgão ou da concessionária;

III – não implica responsabilização automática do servidor.

Art. 6º A ausência de identificação assegura ao cidadão o direito a:

I – solicitar a informação formalmente;

II – obter resposta com identificação regular;

III – registrar ocorrência de falha na prestação do serviço.

Art. 7º O descumprimento do disposto nesta Lei caracteriza falha na prestação do serviço, devendo ser objeto de correção administrativa.

Art. 8º 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 identificação clara do responsável pelo atendimento, análise ou encaminhamento de sua demanda na prestação de serviços públicos e de serviços públicos delegados.



Uma das principais causas de frustração na relação entre o cidadão e o poder público é a ausência de responsabilidade identificável. É recorrente a situação em que o cidadão recebe informações contraditórias, é encaminhado sucessivamente entre setores ou recebe respostas impessoais, sem qualquer indicação de quem responde pela condução do caso. Essa dinâmica alimenta a sensação de abandono institucional e dificulta a solução efetiva das demandas.

O projeto não interfere na organização interna da Administração Pública nem cria responsabilização automática de servidores. Tampouco autoriza exposição indevida de agentes públicos. O que se estabelece é um padrão mínimo de transparência, todo atendimento deve indicar quem o realizou ou qual unidade responde por ele.

A identificação funcional é instrumento elementar de controle, eficiência e boa-fé administrativa. Ela protege o cidadão, melhora a organização interna, reduz conflitos e contribui para a responsabilização institucional adequada quando necessário.

Trata-se de medida simples, de implementação imediata e sem impacto orçamentário relevante, mas com elevado potencial transformador, pois enfrenta diretamente a cultura da impessoalidade desorganizada e do “ninguém sabe”.

Ao garantir que cada demanda tenha responsável identificado, o projeto fortalece a confiança institucional e reafirma que o serviço público deve ser orientado por responsabilidade, transparência e respeito ao cidadão.

Diante do exposto, entende-se que a proposição é adequada, necessária e 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

