



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 informação clara e realista sobre os prazos para prestação de serviços públicos e de serviços públicos delegados, vedada a indicação de prazos genéricos, imprecisos ou inexequíveis.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Fica assegurado ao cidadão o direito à informação clara, objetiva e realista sobre os prazos para a análise, a execução ou a conclusão de serviços públicos e de serviços públicos delegados.

Art. 2º Para os fins desta Lei, considera-se prazo realista aquele compatível com:

- I – a capacidade operacional do órgão ou da concessionária;
- II – o volume médio de demandas existentes;
- III – os recursos humanos e técnicos disponíveis; e
- IV – a complexidade do serviço solicitado.

Art. 3º É vedada a indicação de prazos:

- I – genéricos, vagos ou indeterminados;
- II – meramente estimativos, sem lastro operacional;
- III – sabidamente inexequíveis; ou
- IV – incompatíveis com a prática administrativa corrente.



Art. 4º Sempre que não for possível informar prazo certo, o órgão ou a concessionária deverá:

- I – indicar intervalo temporal realista;
- II – informar os fatores que influenciam a variação do prazo; e
- III – manter o cidadão informado sobre eventual alteração relevante.

Art. 5º A superação injustificada do prazo informado assegura ao cidadão:

- I – direito à informação atualizada sobre o andamento da demanda;
- II – prioridade no atendimento ou na conclusão do serviço, quando cabível; e
- III – registro formal da falha administrativa.

Art. 6º Os prazos informados ao cidadão deverão constar, sempre que possível, em comprovante físico ou eletrônico, protocolo ou sistema de acompanhamento acessível.

Art. 7º 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. 8º Esta Lei não garante atendimento imediato nem elimina prazos legais específicos, assegurando apenas o direito à transparência, à previsibilidade e à boa-fé na informação prestada ao cidadão.

Art. 9º 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 informação clara, objetiva e realista sobre os prazos de prestação de serviços públicos e de serviços públicos delegados, enfrentando prática recorrente que compromete a confiança da população na Administração Pública, a indicação de prazos genéricos, imprecisos ou sabidamente inexecutáveis.

É comum que cidadãos recebam respostas como “em breve”, “em análise”, “sem previsão” ou prazos meramente estimativos que não refletem a real capacidade operacional do órgão ou da concessionária. Essa prática gera frustração, insegurança, repetição de comparecimentos e aumento desnecessário de reclamações e judicialização.

A proposta não interfere em prazos legais já estabelecidos nem impõe atendimento imediato. O que se estabelece é um dever mínimo de transparência e boa-fé, informar prazos compatíveis com a realidade administrativa e manter o cidadão adequadamente informado quando houver alteração relevante.

Ao vedar a divulgação de prazos irreais e assegurar mecanismos simples de acompanhamento, o projeto valoriza o tempo do cidadão, melhora a eficiência do serviço público e fortalece a relação de confiança entre o usuário e o prestador do serviço.

Trata-se de medida simples, de baixo custo e elevado impacto social, plenamente compatível com o ordenamento jurídico vigente, pois responde a uma demanda concreta da vida real, saber, de forma honesta, quanto tempo será necessário para que um serviço seja prestado.

Diante do exposto, entende-se que a proposição é meritória e adequada, razão pela qual se submete à apreciação dos Nobres Parlamentares.



Sala das Sessões, em 2026.

Deputado DUDA RAMOS

