



SENADO FEDERAL

EMENDA Nº - CCT
(ao PL 2032/2020)

Dê-se nova redação ao *caput* do § 4º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, como proposto pelo art. 1º do Projeto, nos termos a seguir:

“Art. 10.

.....

§ 4º A manifestação poderá ser feita por meio telefônico, ou meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, **devendo ser reduzida a termo quando apresentada por meio telefônico ou verbalmente em atendimento presencial.**

.....” (NR)

JUSTIFICAÇÃO

A presente emenda busca apenas aperfeiçoar a redação do § 4º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017, a fim de explicitar que, tanto no atendimento verbal presencial quanto no atendimento telefônico, a manifestação do usuário deverá ser reduzida a termo. Com isso, evita-se interpretação restritiva do dispositivo, assegura-se o registro formal da demanda apresentada oralmente e preserva-se a rastreabilidade necessária ao acompanhamento, à resposta e ao controle da atuação da ouvidoria.

Sala da comissão, 23 de junho de 2026.

Senador Alessandro Vieira
(MDB - SE)



Assinado eletronicamente, por Sen. Alessandro Vieira

Para verificar as assinaturas, acesse <https://legis.senado.gov.br/autenticadoc-legis/1236855881>