



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
Assessoria Especial de Assuntos Parlamentares e Federativos

OFÍCIO Nº 15955/2025/MCOM

Brasília/DF, na data da assinatura.

A Sua Excelência o Senhor
Deputado **CARLOS VERAS**
Primeiro-Secretário
Mesa Diretora da Câmara dos Deputados
Palácio do Congresso Nacional - Praça dos Três Poderes
CEP 70160-900 - Brasília/DF

Assunto: Resposta ao Ofício 1ª Sec/RI/E/nº 86, de 2025 - Requerimento de Informação (RIC) nº 705/2025.

Senhor Primeiro-Secretário,

1. Ao cumprimentá-lo, cordialmente, faço referência ao Ofício 1ª Sec/RI/E/nº 86, de 2025, pelo qual V. Exa. encaminha a este Ministério das Comunicações (MCom) cópia do Requerimento de Informação (RIC) nº 705/2025 (12345793), autoria do Deputado Federal Capitão Alberto Neto (PL/AM), que requer desta Pasta informações "sobre o conjunto de regras mais rigorosas para combater o telemarketing abusivo no Brasil."
2. Em atendimento ao expediente referenciado, encaminho a Nota Informativa nº 380/2025MCOM (12418643), da Secretaria de Telecomunicações - SETEL deste Ministério, e o Ofício nº 399/2025/GPR-ANATEL (12591283), da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, vinculada a este Ministério, que fornecem informações e esclarecimentos pertinentes ao mencionado Requerimento de Informação.
3. Permaneço à disposição para eventuais esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

SÔNIA FAUSTINO MENDES
Ministra de Estado das Comunicações Substituta



Documento assinado eletronicamente por **Sônia Faustino Mendes, Ministra de Estado das Comunicações substituta**, em 14/05/2025, às 08:25, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.mcom.gov.br/sei/verifica>, informando o código verificador **12592694** e o código CRC **31AF26E7**.

Anexos:

- Nota Informativa nº 380/2025MCOM (12418643);
- Ofício nº 399/2025/GPR-ANATEL (12591283).

Referência: Processo nº 53115.005234/2025-89

Documento nº 12592694



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
Secretaria de Telecomunicações
Departamento de Política Setorial
Coordenação-Geral de Políticas Públicas para Serviços de Telecomunicações
NOTA INFORMATIVA Nº 380/2025/MCOM

Nº do Processo: **53115.005234/2025-89**
Documento de Referência: **Requerimento de Informação (RIC) 705/2025**
Interessado: **Gabinete da Secretaria de Telecomunicações, Assessoria de Assuntos Parlamentares**
Nº de Referência: **12345793**
Assunto: **Requer informações sobre o conjunto de regras mais rigorosas para combater o telemarketing abusivo no Brasil**

SUMÁRIO EXECUTIVO

1. Trata-se do Requerimento de Informação (RIC) 705/2025, de autoria do Deputado Capitão Alberto Neto (PL-AM), que requer do então Ministro das Comunicações, Juscelino Filho, informações sobre o conjunto de regras mais rigorosas para combater o telemarketing abusivo no Brasil. A proposição refere-se à decisão da Anatel, de setembro de 2024, de ampliar o uso do prefixo 0303 para identificação de chamadas telefônicas, ao determinar que organizações responsáveis por mais de 10 mil ligações diárias, de qualquer ramo de atividade, também devem adotar o prefixo. Anteriormente, a regra era aplicável apenas às televendas. Este Departamento entende que as perguntas contidas na proposição devem ser endereçadas à Anatel, para que proceda ao envio de subsídios relativos às questões contidas no requerimento. Não obstante, a fim de contribuir com maior entendimento da problemática, esta nota informativa tece algumas considerações a respeito do assunto.

INFORMAÇÕES

2. A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) decidiu, em setembro de 2024, ampliar o uso do prefixo 0303 para identificação de chamadas telefônicas, ao determinar que organizações responsáveis por mais de 10 mil ligações diárias, de qualquer ramo de atividade, também devem adotar o prefixo. Anteriormente, a regra era aplicável apenas às televendas. Será possível a essas companhias utilizar numeração convencional em até 10% das chamadas em ligações não direcionadas ao consumidor, como entre filiais e fornecedores. As empresas que não se adequarem terão as chamadas bloqueadas. A Agência também ofereceu alternativa àqueles que não quiserem aderir ao 0303: adotar a ferramenta chamada de Origem Verificada. A funcionalidade permite ao destinatário ver na tela do telefone um selo com a indicação de que o número passou por camada extra de segurança quanto à origem. De acordo com estudo realizado pelo órgão regulador "o volume intenso de chamadas é gerado por poucas empresas, que usam as redes de telecomunicações de maneira desordenada e se aproveitam do anonimato para insistir com chamadas indesejadas pelos consumidores". A medida - definida Ato Anatel nº 12.712/2024, e no Ato Anatel nº 12.715/2024 - deveria ter entrado em vigor em 5 de janeiro, mas houve adiamento de 90 dias para aprofundamento de seus impactos.

3. Diante disso, o Deputado Capitão Alberto Neto apresentou o Requerimento de Informação (RIC) 705/2025, que solicita resposta aos seguintes questionamentos:

- 1) Quais são as expectativas do Ministério quanto à eficácia dessas novas regras implementadas pela Anatel no combate ao telemarketing abusivo?
- 2) Existe algum plano para ampliar as medidas de proteção ao consumidor além das regras recém-anunciadas pela Anatel?
- 3) Como o Ministério avalia o impacto econômico dessas novas regulamentações para as empresas que dependem do telemarketing como estratégia de vendas?
- 4) Há estudos sobre a implementação de tecnologias adicionais que possam ajudar os consumidores a identificar e filtrar chamadas indesejadas?
- 5) De que forma o Ministério pretende fiscalizar o cumprimento das novas regras e quais serão as penalidades para as empresas que persistirem nas práticas abusivas mesmo após as mudanças?

4. A esse respeito, inicialmente é preciso destacar as competências do Ministério das Comunicações firmadas no art. 23 da Lei nº 14.600, de 19 de junho de 2023:

"Art. 23. Constituem áreas de competência do Ministério das Comunicações:
I - política nacional de telecomunicações;
II - política nacional de radiodifusão;
III - política nacional de conectividade e de inclusão digital;
IV - serviços postais, serviços digitais, telecomunicações e radiodifusão; e
V - rede nacional de comunicações, incluída a rede privativa de comunicação da administração pública federal."

5. O detalhamento dessas atribuições consta do Decreto nº 11.335/2023, que fixou, em seu art. 19, as competências desta Secretaria:

"Art. 19. À Secretaria de Telecomunicações compete:
I - propor políticas, objetivos e metas relativos à cadeia de valor das telecomunicações;
II - propor e supervisionar programas, projetos, ações e estudos relativos à cadeia de valor das telecomunicações;
III - acompanhar as atividades da Anatel relativas a políticas públicas instituídas no âmbito do Poder Executivo federal;

- IV - propor a regulamentação e a normatização técnica para a execução dos serviços de telecomunicações;
- V - estabelecer normas, metas e critérios para a expansão dos serviços de telecomunicações e acompanhar o cumprimento das metas estabelecidas;
- VI - definir normas e critérios para alocação de recursos destinados ao financiamento de projetos e de programas de expansão dos serviços de telecomunicações;
- VII - planejar, coordenar, supervisionar e orientar as atividades, os estudos e as propostas para a expansão de investimentos, de infraestrutura e de serviços na cadeia de valor das telecomunicações;
- VIII - apoiar a implantação de medidas destinadas ao desenvolvimento tecnológico do setor de telecomunicações;
- IX - apoiar a supervisão da Telebras e de suas subsidiárias;
- X - promover, no âmbito de sua competência, interação com organismos nacionais e internacionais; e
- XI - apoiar a gestão dos Conselhos Gestores do Fust e do Funttel."

6. Como se percebe, as competências desta Secretaria são vinculadas essencialmente à formulação de políticas públicas de telecomunicações e da sua cadeia de valor, assim como à elaboração de diretrizes para alocação de recursos a projetos e programas de expansão dos serviços. Ou seja, este Ministério tem a função estratégica de estabelecer diretrizes, políticas e metas, assim como coordenar outras esferas de governo. Em relação ao tema, o MCOM editou, por exemplo, o Decreto nº 9.612/2018, que atualizou e consolidou as políticas públicas de telecomunicações em um único normativo, no qual o Governo Federal estabeleceu como um dos objetivos gerais "garantir os direitos dos usuários dos serviços de telecomunicações" (art. 3º, inciso III).

7. A Anatel, por sua vez, tem a função precípua de acompanhar diretamente o mercado de telecomunicações, regulando e fiscalizando a atuação dos operadores, bem como a relação deles com usuários das redes, como prevê o art. 19 da Lei 9.472/1997 (Lei Geral de Telecomunicações - LGT). Cabe à Agência expedir regulamentos e normas técnicas; **fiscalizar e punir empresas**; gerenciar o espectro de radiofrequências; garantir com que as operadoras sigam padrões de qualidade; atender a reclamações de consumidores, dentre outras atividades.

"Art. 19. À Agência compete adotar as medidas necessárias para o atendimento do interesse público e para o desenvolvimento das telecomunicações brasileiras, atuando com independência, imparcialidade, legalidade, impessoalidade e publicidade, e especialmente:

(...)

X - expedir normas sobre prestação de serviços de telecomunicações no regime privado;

XI - expedir e extinguir autorização para prestação de serviço no regime privado, **fiscalizando e aplicando sanções**;

XII - expedir normas e padrões a serem cumpridos pelas prestadoras de serviços de telecomunicações quanto aos equipamentos que utilizarem;

XIII - expedir ou reconhecer a certificação de produtos, observados os padrões e normas por ela estabelecidos;

XIV - expedir normas e padrões que assegurem a compatibilidade, a operação integrada e a interconexão entre as redes, abrangendo inclusive os equipamentos terminais;

(...)

8. Por isso, este Departamento entende que as perguntas contidas no Requerimento de Informação (RIC) 705/2025 devem ser endereçados à Anatel, responsável por definir as novas regras objeto da proposição legislativa. Frise-se que o acompanhamento das atividades da Agência por este Ministério, previsto no inciso III do Decreto nº 11.335/2023, refere-se às políticas públicas instituídas pelo Poder Executivo. Ou seja, a Agência possui autonomia funcional, decisória, administrativa e financeira, sendo a relação existente entre as agências reguladoras e os ministérios setoriais apenas de vinculação finalística, portanto, da implementação de políticas públicas.

9. Não obstante, a fim de contribuir com maior entendimento do assunto, este Departamento informa que, a respeito do **tópico 1** do requerimento, sobre expectativas de eficácia das regras, o Conselho Diretor da Anatel, ao decidir por unanimidade, expressou entendimento técnico de que a medida irá contribuir para a redução significativa das chamadas indesejadas, proporcionando um ambiente mais transparente e respeitoso aos consumidores. Destaque-se que a Agência realizou estudos e a Consulta Pública nº 23 [2], que colheu contribuições de usuários e de operadores do setor, para subsidiar seu posicionamento, assim como tem, no momento, efetuado análises complementares a partir das sugestões recebidas.

10. Em relação ao **tópico 4** (tecnologias que ajudem os consumidores a identificar e filtrar chamadas indesejadas), lembre-se que a funcionalidade Origem Verificada, adotada pela Agência, é inspirada na tecnologia Stir/Shaken, desenvolvida para autenticar a identidade de quem realiza a chamada, que funciona da seguinte maneira:

a) Ao iniciar uma chamada, a operadora de telecomunicações cria um *token* digital contendo detalhes críticos do originador da chamada telefônica, incluindo o número e a marca da empresa. Conforme a chamada avança para o destinatário pela rede, este *token* é simultaneamente transmitido.

b) Ao receber a chamada e o *token* associado, a operadora de telecomunicações procede à sua validação antes de completar a ligação ao destinatário. Este processo permite ao usuário apresentar ao receptor um indicador visual de autenticidade da chamada geralmente por meio de um ícone na tela do terminal, assegurando a veracidade dela.

11. Além desse recurso, novas tecnologias digitais - como inteligência artificial, *blockchain* e *big data* - poderão potencializar o processo de identificação e autenticação de chamadas indesejadas, na seguinte direção:

a) Inteligência artificial e aprendizado de máquina: O uso de algoritmos de inteligência artificial e técnicas de aprendizado de máquina podem aprimorar a capacidade de identificar padrões de chamadas indesejadas e fraudulentas. Esses sistemas poderão analisar grandes volumes de dados para identificar comportamentos suspeitos e adaptar-se continuamente para lidar com novas formas de spam telefônico.

b) Análise de contexto: Além de analisar o número de telefone do chamador, as tecnologias mais avançadas poderão considerar o contexto da chamada, como o horário, localização e padrões de uso do usuário. Isso ajuda a determinar a probabilidade de uma chamada ser legítima ou indesejada.

c) Verificação de identidade: Algumas empresas estão desenvolvendo tecnologias de verificação de identidade baseadas em *blockchain* ou outras tecnologias distribuídas. Essas soluções permitem verificar a autenticidade do chamador e reduzir o número de chamadas fraudulentas.

d) Integração com dados de terceiros: As soluções de identificação de chamadas estão se integrando cada vez mais com bases de dados de terceiros, como listas de bloqueio de chamadas, registros de reclamações de consumidores e informações de identidade digital. Isso pode enriquecer a análise e melhorar a precisão na identificação de chamadas indesejadas.

12. Os fabricantes de smartphones também já têm implementado diversas funcionalidades e tecnologias de filtragem e identificação de chamadas com o objetivo de assegurar mais segurança e confiabilidade aos usuários, como:

- a) Identificação de chamadas: Muitos smartphones têm recursos de identificação de chamadas, que permitem aos usuários ver o nome e o número do chamador antes de atender a ligação. Isso ajuda os usuários a evitar atender chamadas de números desconhecidos ou suspeitos. Também existem no mercado alguns aplicativos gratuitos especializados na identificação de chamadas ou SMS de números desconhecidos ou spam, como o *Truecaller*.
- b) Bloqueio de chamadas: Os fabricantes de smartphones estão incluindo cada vez mais opções de bloqueio de chamadas em seus dispositivos. Os usuários podem bloquear números específicos, números desconhecidos ou números que não estão na lista de contatos.
- c) Filtros de spam: Alguns fabricantes estão implementando filtros de spam integrados aos seus sistemas operacionais. Esses filtros podem identificar automaticamente chamadas suspeitas ou indesejadas e enviá-las diretamente para a caixa de mensagens de voz ou bloqueá-las completamente.
- d) Integração com listas de bloqueio: Nos Estados Unidos, por exemplo, alguns dispositivos móveis têm a capacidade de integrar-se às listas de bloqueio de chamadas conhecidas, como o "Do Not Call Registry". Isso pode ajudar a bloquear automaticamente chamadas de números que estão na lista de bloqueio.
- e) Atualizações de software: Fabricantes de smartphones frequentemente lançam atualizações de software que incluem melhorias na segurança e privacidade, o que pode ajudar a combater chamadas indesejadas.

13. Em relação ao assunto, frise-se ainda que a linha adotada pela Anatel segue a lógica presente em decisões de órgãos governamentais pelo mundo, impondo restrições à realização de chamadas não solicitadas. Nos Estados Unidos, a legislação (*Telephone Consumer Protection Act*) estabelece regras para o uso de chamadas automáticas e pré-gravadas, exigindo consentimento prévio do consumidor. Na Alemanha, a Lei de Proteção contra Concorrência Desleal (*Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb*) dispõe que as empresas são obrigadas a obter consentimento explícito (*opt-in*) dos consumidores antes de realizar chamadas de telemarketing. No Reino Unido, a regulação (*Privacy and Electronic Communications Regulations* - PECR) dispõe sobre o marketing por telefone, fax, e-mail ou mensagem de texto, exigindo o consentimento explícito dos consumidores para as comunicações de marketing. O órgão regulador (Office of Communications - Ofcom) publicou, ainda, um Código de Práticas de Comunicações com regras e procedimentos para o telemarketing, voltado para as operadoras de telecomunicações com objetivo de combater as chamadas indesejadas. Muitos países também implementaram listas de "não perturbe" (ou *do not call*), na qual os consumidores que desejam evitar chamadas de telemarketing podem registrar seus números de telefone (fixo e/ou móvel) na lista. Em alguns países, todas as empresas de telemarketing são obrigadas a consultarem a lista de não perturbe antes de realizarem chamadas de telemarketing, sob pena de multas e/ou sanções.

14. Quanto aos demais tópicos do requerimento, este Departamento entende que as questões inserem-se no campo de competências da Anatel, como a possível ampliação das medidas para além das regras recém-anunciadas. Cabe à Agência, que é um órgão técnico altamente especializado, reavaliar periodicamente sua regulamentação para promover o combate ao telemarketing abusivo em linha com a evolução tecnológica. Além disso, como informado anteriormente, compete ao órgão regulador fiscalizar o cumprimento das novas regras e aplicar as penalidades cabíveis.

CONCLUSÃO

15. O Ministério das Comunicações e a Anatel vêm adotando medidas para a melhoria da qualidade dos serviços de telecomunicações prestados no Brasil, inclusive no que diz respeito ao volume de chamadas telefônicas indesejadas. Cabe ao MCOM a definição de políticas setoriais para as telecomunicações e à Agência a fiscalização da prestação do serviço, assim como a aplicação de punições aos operadores.

16. Com base nessas informações, e após a apreciação do Sr. Secretário de Telecomunicações, se de acordo, sugere-se o envio desta nota informativa à Secretaria-Executiva deste Ministério, para que solicite à Anatel envio de subsídios relativos às questões contidas no RIC 705/2025, assim como à Assessoria Especial de Assuntos Parlamentares e Federativos.

À consideração superior.

Brasília, na data da assinatura



Documento assinado eletronicamente por **Juliano Stanzani, Diretor do Departamento de Política Setorial**, em 16/04/2025, às 14:32, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Helayne Araujo Boaventura, Técnica de Nível Superior**, em 16/04/2025, às 15:25, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **William Ivo Koshevnikoff Zambelli, Coordenador-Geral de Políticas Públicas para Serviços de Telecomunicações**, em 16/04/2025, às 17:11, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.mcom.gov.br/sei/verifica>, informando o código verificador **12418643** e o código CRC **F259B126**.

[1] Anatel amplia 0303 no combate às chamadas indesejadas: <https://www.gov.br/anatel/pt-br/assuntos/noticias/anatel-amplia-0303-no-combate-as-chamadas-indesejadas>

[2] Consulta Pública nº 23, Anatel: <https://apps.anatel.gov.br/ParticipaAnatel/VisualizarTextoConsulta.aspx?TelaDeOrigem=3&Consultaid=20234>

Importante: O Acesso Externo (www.anatel.gov.br/seiusuarioexterno) possibilita o Peticionamento Eletrônico para abrir Processo Novo, Intercorrente e Resposta de Intimação. Pesquisa Pública do SEI: www.anatel.gov.br/seipesquisa

Ofício nº 399/2025/GPR-ANATEL

À Senhora
Sônia Faustino Mendes
Secretária-Executiva
Ministério das Comunicações
Esplanada dos Ministérios, Bloco R, Zona Cívico-Administrativa
CEP: 70044-900 – Brasília/DF

Assunto: Requerimento de Informação (RIC) nº 705/2025 de autoria do Deputado Federal Capitão Alberto Neto (PL-AM).

Senhora Secretária,

1. Refiro-me ao Ofício nº 14252/2025/MCOM, de 28 de abril de 2025, que encaminha, para análise e manifestação da Agência Nacional de Telecomunicações, o Requerimento de Informação nº 705/2025, de autoria do Deputado Federal Capitão Alberto Neto (PL/AM), que requer informações sobre o conjunto de regras mais rigorosas para combater o telemarketing abusivo no Brasil.
2. Sobre o assunto, encaminho em anexo o Informe nº 448/2025/COGE/SCO, elaborado pela Superintendência de Controle de Obrigações, e o Informe nº 29/2025/RCTS/SRC, elaborado pela Superintendência de Relação com Consumidores, por meio dos quais são prestados os esclarecimentos pertinentes.
3. A Anatel permanece à disposição para fornecer outras informações que porventura sejam necessárias.

Anexos: I - Informe nº 448/2025/COGE/SCO (SEI nº 13646076)
II - Informe nº 29/2025/RCTS/SRC (SEI nº 13641863)

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Manuel Baigorri, Presidente**, em 09/05/2025, às 21:02, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



A autenticidade deste documento pode ser conferida em <http://www.anatel.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **13676383** e o código CRC **560ECC99**.



INFORME Nº 448/2025/COGE/SCO

PROCESSO Nº 53500.031634/2025-04

INTERESSADO: MCOM - MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES

1. ASSUNTO

1.1. Ofício nº 541/2025/ARI-ANATEL (SEI nº 13631317), de 29 de abril de 2025, da Assessoria de Relações Institucionais (ARI). Ofício nº 14252/2025/MCOM.

2. REFERÊNCIAS

- 2.1. Lei Geral de Telecomunicações, aprovada pela Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997;
- 2.2. Regimento Interno da Anatel, aprovado pela Resolução nº 612, de 29 de abril de 2013; e
- 2.3. Processo SEI nº 53500.038186/2023-08.

3. ANÁLISE

3.1. Trata-se de Informe destinado a responder questões encaminhadas pelo Ofício nº 541/2025/ARI-ANATEL (SEI nº 13631317), da Assessoria de Relações Institucionais (ARI) desta Agência, como forma de subsídio para atendimento a requerimento de informação do Gabinete Deputado Capitão Alberto Neto (PL/AM), por intermédio do Ministério das Comunicações (MCOM).

3.2. Por meio do Requerimento de Informações nº 705/2025 (SEI nº 13625912), de 10 de março de 2025, o Gabinete Deputado Capitão Alberto Neto (PL/AM) solicita ao Ministério das Comunicações informações sobre a existência de um conjunto de regras rigorosas para combater o telemarketing abusivo no Brasil.

3.3. O Ministério das Comunicações, por meio do Ofício nº 14252/2025/MCOM (SEI nº 13625913), de 28 de abril de 2025, encaminhou a esta Agência solicitação de resposta para as seguintes questões transcritas abaixo:

- 1) Quais são as expectativas do Ministério quanto à eficácia dessas novas regras implementadas pela Anatel no combate ao telemarketing abusivo?
- 2) Existe algum plano para ampliar as medidas de proteção ao consumidor além das regras recém-anunciadas pela Anatel?
- 3) Como o Ministério avalia o impacto econômico dessas novas regulamentações para as empresas que dependem do telemarketing como estratégia de vendas?
- 4) Há estudos sobre a implementação de tecnologias adicionais que possam ajudar os consumidores a identificar e filtrar chamadas indesejadas?
- 5) De que forma o Ministério pretende fiscalizar o cumprimento das novas regras e quais serão as penalidades para as empresas que persistirem nas práticas abusivas mesmo após as mudanças?

3.4. A Assessoria de Relações Institucionais (ARI), utilizando-se do Ofício nº 537/2025/ARI-ANATEL (SEI nº 13629084) e Ofício nº 541/2025/ARI-ANATEL (SEI nº 13631317), ambos de 29 de abril de 2025, solicitou subsídio da Superintendente de Relações com os Consumidores (SRC), Superintendente de Planejamento e Regulamentação (SPR) e Superintendente de Controle de Obrigações (SCO) para atendimento da demanda.

3.5. Considerando a competência desta Gerência de Obrigações Gerais (COGE) da Superintendência de Controle de Obrigações (SCO) cabe relatar sobre a iniciativa de implantação do serviço de chamadas telefônicas com a solução "Origem Verificada", que vai de encontro ao solicitado na

questão "4" do Ofício nº 14252/2025/MCOM (SEI nº 13625913) transcrita acima, o que faz-se a seguir.

3.6. No âmbito das iniciativas de colaboração com as autoridades de justiça e segurança pública no combate fraudes e golpes cometidos com a utilização de recursos de telecomunicações, a Anatel criou e lidera um grupo de trabalho destinado a implantação de procedimento para autenticação e identificação do Usuário Chamador nas ligações telefônicas, denominado Origem Verificada. As atividades desse grupo, que conta com a participação de prestadoras de serviços de telecomunicações, empresas prestadoras de telesserviços, associações interessadas e provedores de tecnologia, estão documentadas no Processo SEI nº 53500.038186/2023-08.

3.7. A chamada telefônica com Origem Verificada, já implantada nos EUA e Canadá, utiliza tecnologia STIR/SHAKEN/RCD para identificar e autenticar o Usuário Originador e fornecer informações fidedignas na tela do smartphone do Usuário Recebedor da Chamada antes do atendimento. Com essa facilidade, o Usuário Recebedor poderá dispor de informações, como nome, marca, selo de autenticação, logomarca e motivo da chamada, para decidir sobre o atendimento ou não da chamada.

3.8. Chamadas telefônicas com Origem Verificada poderão ser originadas a partir de qualquer prestadora de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) ou Serviço Móvel Pessoal (SMP) que tenha aderido ao uso da solução tecnológica STIR/SHAKEN/RCD e destinadas qualquer prestadora de Serviço Móvel Pessoal (SMP) que também tenha aderido ao uso dessa solução tecnológica.

3.9. Embora a adesão seja voluntária, 50 (cinquenta) prestadoras já contrataram a solução. Dessas, 34 (trinta e quatro) já avançaram nas etapas de homologação e conectividade com a plataforma out-of-band STIR/SHAKEN/RCD e estão aptas a originar testes de chamadas com Origem Verificada. Outras 16 (dezesesseis) encontram-se em fase de homologação da conectividade. Considerando a participação a participação no mercado brasileiro, essas prestadoras representam cerca de 95% dos acessos em serviço da Telefonia Fixa (STFC) e 99% dos acessos em serviço da telefonia móvel(SMP). No total já se encontra contratado um volume de 1,8 bilhões de chamadas mensais.

3.10. No momento, as prestadoras de serviços de telecomunicações contratantes da tecnologia estão trabalhando em adequações necessárias em suas redes de suporte ao STFC e SMP. Concomitantemente, as empresas fabricantes de aparelhos *smartphones* estão atualizando as versões de softwares instalados para torná-los compatíveis com a tecnologia. A previsão é que os principais fabricantes concluam a atualização até o final de dezembro do ano corrente.

3.11. À medida que avançam essas atividades de adequação, campanhas de chamadas estão sendo realizados, ainda de forma restrita a um conjunto de usuários selecionados pelas prestadoras em ambiente controlado no âmbito de suas redes de telecomunicações.

3.12. Nessa condição, já foram realizadas um total de 12 Bilhões de chamadas com Origem Verificada desde o início da implantação. Concluída essa fase, com previsão para o mês corrente (maio de 2025), as prestadoras estarão aptas a iniciar a oferta comercial para os usuários chamadores interessados.

4. CONCLUSÃO

4.1. Diante do exposto, conclui-se pelo atendimento ao questionamento cuja competência recai sobre esta área técnica, encaminhando-se à ARI para resposta institucional.



Documento assinado eletronicamente por **Raphael Garcia de Souza, Gerente de Controle de Obrigações Gerais**, em 05/05/2025, às 18:04, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Suzana Silva Rodrigues, Superintendente de Controle de Obrigações**, em 09/05/2025, às 18:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



A autenticidade deste documento pode ser conferida em <http://www.anatel.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **13646076** e o código CRC **B54E7841**.

Referência: Processo nº 53500.031634/2025-04

SEI nº 13646076

PROCESSO Nº 53500.031634/2025-04

INTERESSADO: CAMARA DOS DEPUTADOS

1. ASSUNTO

1.1. Atendimento ao Ofício nº 541/2025/ARI-ANATEL Interno, que solicita subsídios ao Ministério das Comunicações, para resposta ao requerimento sobre "o conjunto de regras mais rigorosas para combater o telemarketing abusivo no Brasil" solicitados por meio do Requerimento de Informação 705/2025, do Deputado Capitão Alberto.

2. REFERÊNCIAS

- 2.1. Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 – Lei Geral de Telecomunicações (LGT);
- 2.2. Resolução nº 765 - Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, de 6 de novembro de 2023 (SEI nº 11098773);
- 2.3. Requerimento de Informação n. 705/2025 - deputado Capitão Alberto (SEI n. 13625912);
- 2.4. Ofício Nº 14252/2025/MCOM (SEI n. 13625913)
- 2.5. Ofício nº 537/2025/ARI-ANATEL (SEI n. 13629084); e
- 2.6. Ofício nº 14252/2025/MCOM (SEI n. 13625912)

3. ANÁLISE

I. Objeto

3.1. Trata-se de solicitação de subsídios ao Ministério das Comunicações, solicitados por meio do Ofício Nº 14252/2025/MCOM (SEI n. 13625913), para atendimento ao Requerimento de Informação 705/2025 - Deputado Capitão Alberto (SEI n. 13625912); relativos ao combate do telemarketing abusivo no Brasil, especificando abaixo os questionamentos realizados:

- 1) Quais são as expectativas do Ministério quanto à eficácia dessas novas regras implementadas pela Anatel no combate ao telemarketing abusivo?
- 2) Existe algum plano para ampliar as medidas de proteção ao consumidor além das regras recém-anunciadas pela Anatel?
- 3) Como o Ministério avalia o impacto econômico dessas novas regulamentações para as empresas que dependem do telemarketing como estratégia de vendas?
- 4) Há estudos sobre a implementação de tecnologias adicionais que possam ajudar os consumidores a identificar e filtrar chamadas indesejadas?
- 5) De que forma o Ministério pretende fiscalizar o cumprimento das novas regras e quais serão as penalidades para as empresas que persistirem nas práticas abusivas mesmo após as mudanças?

3.2. Primeiramente, cumpre contextualizar as competências legais da Anatel e seus limites de atuação em relação ao telemarketing e em relação aos usuários do serviço. Depois, serão apresentadas informações sobre a atuação da Anatel relacionada com as chamadas para oferta de produtos e serviços, e, por fim, serão apresentadas respostas individualizadas a cada um dos questionamentos do Senhor Deputado Capital Alberto.

II. Competência da Anatel

3.3. Nos termos do art. 1º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações - LGT), compete à Anatel, entidade integrante da Administração Pública Federal indireta com a função de órgão regulador, organizar a exploração dos serviços de telecomunicações, o que inclui o estabelecimento de regras e a fiscalização da prestação de serviços e da implantação e funcionamento de redes de telecomunicações no país.

Art. 1º **Compete à União, por intermédio do órgão regulador** e nos termos das políticas estabelecidas pelos Poderes Executivo e Legislativo, **organizar a exploração dos serviços de telecomunicações.**

Parágrafo único. **A organização inclui, entre outros aspectos, o disciplinamento e a fiscalização da execução, comercialização e uso dos serviços e da implantação e funcionamento de redes de telecomunicações,** bem como da utilização dos recursos de órbita e espectro de radiofrequências.

3.4. Nesse sentido, o art. 19 da LGT dispõe que compete à Agência adotar as medidas necessárias para o atendimento do interesse público e para o desenvolvimento das telecomunicações brasileiras, dentre as quais, a de expedir normas quanto à prestação dos serviços de telecomunicações nos regimes público e privado.

Art. 19. **À Agência compete adotar as medidas necessárias para o atendimento do interesse público e para o desenvolvimento das telecomunicações brasileiras,** atuando com independência, imparcialidade, legalidade, impessoalidade e publicidade, e especialmente:

IV - expedir normas quanto à outorga, prestação e fruição dos serviços de telecomunicações no regime público; (...)

X - expedir normas sobre prestação de serviços de telecomunicações no regime privado; (...)

3.5. Convém observar, que o art. 60 da LGT define o serviço de telecomunicações, como o “conjunto de atividades que possibilita a oferta de telecomunicação”.

Art. 60. *Serviço de telecomunicações é o conjunto de atividades que possibilita a oferta de telecomunicação.*

§ 1º *Telecomunicação é a transmissão, emissão ou recepção, por fio, radioeletricidade, meios ópticos ou qualquer outro processo eletromagnético, de símbolos, caracteres, sinais, escritos, imagens, sons ou informações de qualquer natureza. (...)*

3.6. Ademais, o art. 61 da LGT define o conceito de Serviço de Valor Adicionado, destacando que este não constitui serviço de telecomunicações, classificando-se seu provedor como usuário do serviço de telecomunicações, com os direitos e deveres inerentes a essa condição.

Art. 61. *Serviço de valor adicionado é a atividade que acrescenta, a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações.*

§ 1º *Serviço de valor adicionado não constitui serviço de telecomunicações, classificando-se seu provedor como usuário do serviço de telecomunicações que lhe dá suporte, com os direitos e deveres inerentes a essa condição.*

§ 2º *É assegurado aos interessados o uso das redes de serviços de telecomunicações para prestação de serviços de valor adicionado, cabendo à Agência, para assegurar esse direito, regular os condicionamentos, assim como o relacionamento entre aqueles e as prestadoras de serviço de telecomunicações.*

3.7. Dentre os serviços de telecomunicações de interesse coletivo regulados pela Anatel estão a telefonia fixa (Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC), a telefonia móvel (Serviço Móvel Pessoal – SMP), a banda larga fixa (Serviço de Comunicação Multimídia – SCM) e a TV por

assinatura (Serviço de Acesso Condicionado – SeAC).

3.8. Como Serviços de Valor adicionado, podemos citar as aplicações acessadas pela Internet, como os aplicativos de mensagens, as redes sociais, as plataformas de comércio eletrônico, entre outros

3.9. A despeito de as prestadoras de serviços de telecomunicações serem responsáveis por parte importante das chamadas em comento, verifica-se que o problema não está adstrito ao setor, havendo chamadas visando à oferta de produtos e serviços os mais variados, que igualmente trazem incômodo aos consumidores, assim como grande volume de chamadas originadas por empresas especializadas no segmento de cobrança de dívidas.

3.10. As redes de telecomunicações funcionam como vias abertas, permitindo que qualquer pessoa possa fazer e receber chamadas livremente, tanto no Brasil quanto no exterior. Esse modelo garante que todos possam se comunicar de forma contínua e sem interrupções. Alguns usuários, todavia, abusam dessa liberdade, fazendo uso indevido, e a Anatel está atuando para combater esses abusos. Vale lembrar que o telemarketing, quando feito de maneira ética e respeitosa, é um serviço legítimo.

III. Iniciativas da Anatel relacionadas às "chamadas abusivas"

3.11. As chamadas inoportunas, muitas vezes chamadas de "ligações indesejadas" ou "ligações de spam", são um problema global, não apenas do Brasil. Elas podem ter diferentes origens, como:

- ☑ Empresas que oferecem serviços legítimos, como cobranças e vendas por telefone (telemarketing);
- ☑ Empresas que analisam listas de números para identificar quais têm mais chances de atender (os chamados "prova de vida");
- ☑ Práticas ilegais, como golpes e fraudes.

3.12. As operadoras de telefonia também realizam ligações para oferecer seus serviços, mas esse não é um problema exclusivo do setor. Outros segmentos da economia, como bancos, planos de saúde e empresas de cobrança também fazem chamadas que podem ser consideradas incômodas pelos consumidores.

3.13. Nesse cenário, desde 2019 a Anatel vem tomando várias medidas para reduzir essas ligações inoportunas, monitorando e regulando não só as empresas de telecomunicações, mas também outros setores que realizam esse tipo de contato, como instituições financeiras, na condição de usuários das redes.

III.1. Ferramenta Não Me Perturbe

3.14. A ferramenta Não Me Perturbe, criada pelo Sistema de Autorregulação das Telecomunicações - SART, do qual participam Algar, Claro, Oi, Sercomtel, Sky, TIM e Vivo, além de empresas do setor financeiro, se caracteriza por um canal de abrangência nacional, por meio do qual o consumidor pode manifestar o seu desejo de não receber ligações telefônicas realizadas com o objetivo de vender serviços de telecomunicações, bem como registrar reclamações sobre ligações indesejadas. Sua implementação foi antecipada em função de determinação da Anatel, consubstanciada no Despacho Decisório nº 3/2019/RCTS/SRC (SEI nº 4265720), ocorrendo em 16 de julho de 2019, por meio do sítio eletrônico www.naomeperturbe.com.br.

3.15. Lançada em 2019, a plataforma Não Me Perturbe fechou o ano de 2024 com quase 12,5 milhões de números de telefones cadastrados. A Anatel avalia que a repercussão inicial da iniciativa foi positiva, tanto que empresas do setor financeiro também aderiram à plataforma por livre iniciativa. Os indicadores da ABR podem ser consultados no link <https://www.naomeperturbe.com.br/#indicadores> e o Código de Conduta Sistema de Autorregulação das Telecomunicações - SART, disponível em <https://www.naomeperturbe.com.br/#conduta>

3.16. Embora as iniciativas realizadas tenham melhorado a relação entre as empresas de telecomunicações e suas abordagens aos cidadãos, mister ressaltar que o setor de telecomunicações representa tão somente uma parte dessa atividade de chamadas inoportunas, que é composta por empresas de vários setores da economia.

III.2. Tarifação das chamadas de até 3 segundos

3.17. Em julho de 2022, a Anatel revogou, por meio da Resolução nº 752, a regra que não permitia cobrança de chamadas inferiores a 3 segundos (art. 12, inc. III, da Resolução nº 424, de 6 de dezembro de 2005). Tal medida teve o objetivo de inibir a prática indiscriminada de chamadas de robocall sem a intenção de se estabelecer contato com o consumidor, por meio do incremento dos custos das chamadas curtas.

III.3. Despachos Decisórios determinando o Bloqueio de Usuários

3.18. Outra iniciativa que merece destaque é o Despacho Decisório nº 160/2022/COGE/SCO (SEI nº 8571628), exarado em 06 de junho de 2022, o qual:

- **Considera** como uso indevido de recursos de numeração e uso inadequado de serviços de telecomunicações o emprego de solução tecnológica para o disparo massivo de chamadas em volume superior à capacidade humana de discagem, atendimento e comunicação, não completadas ou, quando completadas, com desligamento pelo originador em prazo de até 3 segundos;
- **Estabelece** como critério de identificação de ofensores sujeitos a bloqueio a realização de 100 mil chamadas com duração de 0 a 3 segundos em um dia;
- **Determina** às prestadoras que identifiquem e bloqueiem os usuários que ultrapassem os limites estabelecidos

3.19. Mediante o Despacho Decisório nº 250/2022/COGE/SCO (SEI nº 9294884), a Anatel introduziu um critério adicional (com efeitos a partir de 3 de novembro de 2022 e de forma conjunta ao critério de bloqueio da cautelar anterior, referente ao Despacho Decisório nº 160/2022/COGE/SCO), determinando às prestadoras que efetuem também o bloqueio temporário das chamadas dos usuários que gerarem ao menos 100.000 (cem mil) chamadas, em um dia, considerados o total de acessos designados à pessoa jurídica, e em que o total de chamadas curtas represente proporção igual ou superior a 85% das chamadas totais.

3.20. Ademais, medida adicional introduzida pelo Despacho Decisório nº 250/2022/COGE/SCO foi a de determinar às prestadoras de serviços de telecomunicações que disponibilizem uma ferramenta, a ser desenvolvida conjuntamente pelas empresas, por meio da qual seja possível ao cidadão interessado a consulta da identificação do titular de determinados códigos de acesso do STFC e do SMP, quando este for pessoa jurídica.

III.4. Códigos Não Geográfico 0303 e 0304

3.21. A atribuição de recurso de numeração específico para atividades que possam causar grande volume de chamadas foi iniciativa adotada pela área de numeração da Anatel, inicialmente por meio do Ato nº 10.413/2021, que estabeleceu o uso do código não geográfico (virtual) 303 ao telemarketing ativo, definindo-se telemarketing ativo como "prática de oferta de produtos ou serviços por meio de ligações ou mensagens telefônicas, previamente gravadas ou não".

3.22. O mesmo conceito foi mantido pelo Ato nº 13.672/2022 (que revogou o Ato 10.413/2021), tendo naquele mesmo ano, em novembro, o Conselho Diretor destinado o código não geográfico 0304 à cobrança (Ato nº 15314, de 04 de novembro de 2022).

3.23. O intuito era atacar os principais ofensores de chamadas indesejadas nas redes de telecomunicações e dar transparência ao consumidor.

3.24. No entanto, a destinação pautada na finalidade (cobrança 304, telemarketing 303, etc.) trouxe dificuldade adicional à Agência para fiscalização do cumprimento da obrigação, mormente porque o cadastro de usuários das prestadoras de serviço de telecomunicações não está atualizado (a cadeia de distribuição dos recursos de numeração é complexa, permeada pela terceirização do serviço e pela falta de critério na contratação). Assim, a única maneira de verificar o cumprimento da obrigação de destinação pautada pela finalidade do uso, além do perfil de tráfego cotejado com o contrato firmado com a empresa de telecomunicações, é a oitiva da chamada, cujo sigilo é protegido por disposição constitucional.

3.25. Verificado o exposto, fez-se a tomada de subsídio (TS 22/2023) junto à sociedade para avaliar novas alternativas de regulação de redes através de recursos de numeração destinados ao intenso volume de chamadas, o que resultou nos estudos que evoluíram o controle de chamadas à volumetria (quantidade de chamadas por dia) e não mais com base na finalidade da chamada.

3.26. O assunto foi submetido ao Conselho Diretor da Anatel, que decidiu o que segue:

Análise nº 22/2024/AC (11695537)

determinar que a Superintendência de Outorga e Recursos à Prestação, com apoio da Superintendência de Controle de Obrigações, da Superintendência de Relações com os Consumidores e da Superintendência de Fiscalização, tome as providências cabíveis para a implementação das seguintes medidas:

*i) **determinar a utilização do CNG 303 para todas as atividades que possam causar intenso volume de chamadas**, operacionalizado por subdivisão que permita o monitoramento das redes pela Anatel, especialmente considerando os setores de telemarketing, de cobrança e de doações, para que a adoção por aqueles que ainda não o utilizam se dê no prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias ;*

1.1) Considerando que haverá necessidade de alteração do Procedimento Operacional estabelecido pela Superintendência de Outorga e Recursos à Prestação, mostra-se oportuno que a Consulta Pública seja realizada imediatamente após a publicação dessa decisão, no prazo mais célere possível, observando o disposto no Art. 42 da Resolução nº 709/2019, fixando o prazo de 10 (dez) dias para o recebimento das contribuições.

*ii) **facultar a utilização do CNG 303 aos usuários que façam uso do sistema de autenticação de chamada STIR SHAKEN**; e*

iii) realizar o monitoramento do tráfego pelas operadoras, garantindo controle mais eficaz sobre a utilização das redes .

Acórdão nº 103 (11907464)

4. Determinação à Superintendência de Outorga e Recursos à Prestação, com apoio da Superintendência de Controle de Obrigações, da Superintendência de Relações com Consumidores e da Superintendência de Fiscalização, para indicar, em procedimento operacional, as condições de atribuição e designação dos códigos em reserva técnica, conforme sua necessidade de uso, nos termos dos arts. 3º, V, e 19 do Regulamento de Numeração dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 749, de 15 de março de 2022.

3.27. Em cumprimento à mencionada decisão, editou-se o Ato nº 12.712/2024/ORCN/SOR (12533900), retificado pelo Ato nº 12.715/ORCN/SOR/2024, que traz obrigação de uso das redes de telecomunicações por chamadores massivos através do 303 para todas as atividades econômicas (303 ampliado), com a alternativa ao chamador massivo de utilização da tecnologia StirShaken para autenticação de chamadas (o que a tornaria transparente ao consumidor, possibilitando melhorar a decisão sobre o atendimento). Ou seja, o recurso de numeração deve ser utilizado por quem faz mais de 10 mil ligações por dia, em um período de observação mensal, independentemente da atividade econômica. Caso o chamador massivo utilize a tecnologia StirShaken para autenticar suas chamadas, o uso do 303 passaria a ser facultativo.

3.28. Sem embargos do exposto, recentemente o Presidente do Conselho Diretor desta Agência concedeu efeito suspensivo a recursos apresentados face ao Ato nº 12.712/2024, exclusivamente para as atividades de "cobrança" e "doações". O assunto se encontra pendente de decisão definitiva pelo órgão de deliberação máxima desta Agência.

III.5. Autenticação e Identificação de Chamadas - Stir Shaken

3.29. Também publicado em 28 de abril de 2023, o Despacho Decisório nº 102/2023/COGE/SCO (SEI nº 10151280) considerou a necessidade de ações que combatam a alteração indevida de numeração regulada nas telecomunicações brasileiras e determinou às prestadoras do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) e do Serviço Móvel Pessoal (SMP) que identifiquem, por meio de pós-processamento de registros, as chamadas recebidas em Interconexão que utilizem recursos de numeração não autorizados pela Anatel ou que apresentem características de uso irregular de recursos de numeração. E que encaminhem relatório à Anatel e à prestadora de origem, indicando os números ofensores, assim como a possibilidade de suspensão da rota de interconexão em caso de reincidência.

3.30. Percebe-se que a atividade de telesserviços se utiliza de mecanismos para tentar que o usuário atenda a chamada, valendo-se do uso aleatório de Códigos de Acesso de suas chamadas, em sua maioria ora com numeração local, ora com numeração de mesmo DDD do recebedor. Por meio dessa prática, o usuário nunca sabe que tipo de ligação está recebendo, ou atende pelo risco de estar perdendo uma chamada de seu interesse. Ademais, essa geração de numeração aleatória é um mecanismo eficiente contra os bloqueios de números eventualmente feitos pelo usuário em seus smartphones.

3.31. Em diálogo com as prestadoras de telecomunicações, entidades, associações ou representantes de empresas de telesserviços e fornecedores de tecnologia, a Anatel busca a implantação do Stir Shaken no Brasil, a partir de 2024, inicialmente voluntária pelas prestadoras e empresas do setor de telesserviços, que permitirá identificar, de forma confiável e autenticada, na tela do aparelho móvel de destino, o originador da chamada e também o motivo desta, como cobrança, oferta de produtos ou serviços, atendimento, entre outros.

3.32. O detalhamento e a situação atual referentes à implantação dessa solução constam do Informe 448 (13646076).

III.5. "Qual Empresa me Ligou"

3.33. Em 18/10/2022 a Anatel expediu o Despacho Decisório nº 250/2022/COGE/SCO, publicado no Diário Oficial da União (DOU) de 19/10/2022 (SEI nº 9294884), determinando às prestadoras de serviço de telecomunicações o que segue :

Art. 6º Determinar às prestadoras de serviços de telecomunicações que disponibilizem na internet, conjuntamente, ferramenta por meio da qual seja possível ao cidadão interessado a consulta da identificação do titular de determinados códigos de acesso do STFC e do SMP, quando este for pessoa jurídica.

§ 1º A ferramenta de que trata o caput será gratuita para o público em geral, acessível independentemente de cadastramento prévio e poderá aproveitar a estrutura de plataforma existente para outra finalidade.

§ 2º A consulta deverá informar, no mínimo, a razão social e CNPJ do usuário acompanhados da indicação da prestadora de serviços de

telecomunicações junto à qual foi contratado o código de acesso consultado.

§ 3º Quando o acesso for de titularidade de pessoa física, não deverá ser fornecido qualquer dado relacionado ao titular.

§ 4º A entrada em operação da ferramenta de que trata o caput deverá ocorrer em 60 (sessenta) dias, **sob coordenação do GT-NUM.**

§ 5º **O disposto neste artigo aplica-se a todas as prestadoras de serviços de telecomunicações que fazem uso de recursos de numeração** e não apenas às prestadoras de serviços de telecomunicações indicadas como interessadas no presente Despacho Decisório.

(grifo nosso)

3.34. Posteriormente, houve uma alteração pontual no § 2º acima, por meio da publicação do Despacho Decisório nº 5/2022/SRC no DOU de 22/11/2022 (SEI nº 9397132). A nova redação desse parágrafo passou a ser a seguinte:

§ 2º A consulta deverá informar, no mínimo, a razão social e CNPJ do usuário titular do código de acesso consultado.

3.35. Dando sequência ao acompanhamento do tema, a Anatel publicou o Despacho Decisório nº 103/2023/COGE/SCO no Diário Oficial da União (DOU) de 28/04/2023 (SEI nº 10151319). O referido Despacho Decisório revogou o Despacho Decisório nº 250/2022/COGE/SCO, mas manteve o teor do Art. 6º supracitado, com a respectiva modificação do § 2º (conforme disposto no item 2 acima), conforme abaixo:

Art. 6º **Determinar às prestadoras de STFC e de SMP, que fazem uso de recursos de numeração, que mantenham disponível, na internet, conjuntamente, ferramenta por meio da qual seja possível ao cidadão interessado a consulta da identificação do titular de determinados códigos de acesso do STFC e do SMP.**

§ 1º A ferramenta de que trata o caput será gratuita para o público em geral, acessível independentemente de cadastramento prévio e poderá aproveitar a estrutura de plataforma existente para outra finalidade.

§ 2º A consulta deverá informar, no mínimo, a razão social e o CNPJ do usuário titular do código de acesso consultado.

§ 3º Quando o acesso for de titularidade de pessoa física, não deverá ser fornecido qualquer dado relacionado ao titular.

§ 4º **As prestadoras deverão manter a atualidade e fidedignidade das informações contidas na ferramenta de consulta referida no caput, devendo ainda atender outras determinações do Grupo de Trabalho de Numeração (GT-NUM).**

(destacamos)

3.36. Conforme supracitado, coube ao Grupo de Trabalho de Numeração (GT-NUM), criado por meio do Art. 39 da Resolução nº 709, de 27 de março de 2019 - Aprova o Regulamento Geral de Numeração - RGN, a coordenação dos trabalhos referentes à implementação da respectiva ferramenta de consulta (portal), que foi denominado "Qual Empresa Me Ligo" (QEML). A coordenação do GT-NUM é realizada pela Anatel, e o website escolhido para a implementação do portal foi o seguinte: <https://qualempresameligou.com.br/>, gerido pela Entidade Administradora do Sistema Informatizado de Recursos de Numeração (EASI), nos termos do Art. 34 da Resolução nº 709/2019. A EASI, atualmente, é a ABR Telecom - vide <https://easi.abrtelecom.com.br/>, que criou uma estrutura para tratar do assunto.

3.37. Para desenvolvimento do portal, o trabalho foi dividido em duas fases:

- **1ª fase (19/10/2022 a 17/01/2023):** nessa 1ª fase, a base de dados da ferramenta "Qual Empresa Me Ligo" foi formada por números de telefone de empresas contratantes de prestadoras de maior porte no setor de telecomunicações brasileiro, que correspondiam às prestadoras associadas da ABR Telecom, conforme consta no link <https://www.abrtelecom.com.br/a-abr-telecom>. O portal foi lançado ao público em geral em 17/01/2023.
- **2ª fase (18/01/2023 a 18/12/2023):** concluída a 1ª fase com o lançamento do portal, o GT-NUM passou a centrar seus esforços na 2ª fase de implementação do portal, que corresponde à adesão das prestadoras de menor porte (PPP's) que fazem uso de recursos de numeração, nos termos do Art. 6º do Despacho Decisório nº 103/2023/COGE/SCO. Após a análise de diversos cenários técnicos de implementação e respectivos custos associados para as demais prestadoras visando a adesão ao portal, foi aprovada na reunião do GT-NUM de 01/11/2023 a solução técnica a ser implementada visando esse objetivo. Assim, em 18/12/2023, foi concluída a 2ª fase, com a disponibilização comercial pela EASI da solução técnica implementada para as demais prestadoras que utilizam recursos de numeração.

3.38. As atas de reunião do GT-NUM detalham do todo o exposto supra encontram-se acostadas no processo SEI nº 53500.013681/2019-10.

3.39. Não houve maiores problemas à implementação da primeira fase.

3.40. Relativamente à segunda fase, a ORCN determinou o acompanhamento sistemático da adesão das PPP's ao portal QEML, mediante um levantamento semanal da adesão ao portal em três etapas:

- a) PPP's que iniciaram as tratativas comerciais com a EASI / ABR Telecom para adesão ao portal QEML, visando cumprimento ao Despacho Decisório nº 103/2023/COGE/SCO;
- b) PPP's que assinaram o contrato de adesão com a EASI / ABR Telecom e que estão com o módulo QEML disponibilizado para *upload* do arquivo contendo a base de dados de clientes Pessoa Jurídica para alimentar o portal QEML, porém ainda não efetivaram o *upload*; e
- c) PPP's que efetivaram com sucesso o *upload* do arquivo contendo a base de dados de clientes Pessoa Jurídica para alimentar o portal QEML, cumprindo assim as obrigações previstas no Despacho Decisório nº 103/2023/COGE/SCO

3.41. Contudo, com base nesse acompanhamento semanal, a ORCN observou que a adesão das PPP's estava ocorrendo em um ritmo mais lento que o desejado. Assim, em março de 2024 a ORCN decidiu iniciar um processo de notificação de todas as PPP's via ofício, conforme consta no processo SEI nº 53500.020487/2024-58. Foi elaborado o Ofício Circular nº 85/2024/ORCN/SOR-ANATEL, que foi enviado para todas as PPP's que detinham recursos de numeração e que ainda não haviam aderido ao portal QEML, notificando quanto a necessidade efetivar o cumprimento do disposto no Art. 6º do Despacho Decisório nº 103/2023/COGE/SCO, mediante adesão ao QEML conforme acordado no GT-NUM, no prazo de até 15 (quinze) dias após o recebimento do Ofício.

3.42. Também destacou-se no Ofício em tela que o cumprimento do Art. 6º do Despacho Decisório nº 103/2023/COGE/SCO é **mandatório** para todas as prestadoras que utilizam recursos de numeração, **sem exceções**, e que, findo o prazo dado à essa entidade sem as providências necessárias à implementação do "QEML", a ORCN oficiaria a COGE para abertura do competente Procedimento Administrativo por Descumprimento de Obrigações (PADO), em face do descumprimento da obrigação regulatória apontada, o que poderia redundar nas sanções previstas no art. 173 da Lei Geral de Telecomunicações.

3.43. Além disso, o mesmo Ofício alertou que o não atendimento à medida apontada (implantação do QEML) na data aprazada (15 dias a partir do recebimento do expediente) importaria, como medida acauteladora, nos termos do art. 45 da Lei nº 9.784/99 c/c art. 52 do Regimento Interno desta Agência (Resolução nº 612/2013), na impossibilidade de a prestadora inadimplente acessar novos recursos de numeração através do nSAPN, até a efetiva implantação das disposições do art. 6º do Despacho Decisório nº 103/2023/COGE/SCO.

3.44. Posteriormente, o Despacho Decisório nº 103/2023/COGE/SCO foi substituído pelo Despacho Decisório nº 22/2024/RCTS/SRC (SEI nº 12429572), publicado no D.O.U. de 26/04/2024, e que traz em seu Art. 5º basicamente os mesmos comandos do Art. 6º do Despacho anterior, *in verbis*:

Art. 5º Determinar às prestadoras do STFC e do SMP, que fazem uso de recursos de numeração, que mantenham disponível, na internet,

conjuntamente, ferramenta por meio da qual seja possível a consulta da identificação do titular de determinados códigos de acesso do STFC e do SMP pelo cidadão interessado.

§ 1º A ferramenta de que trata o caput será gratuita para o público em geral, acessível independentemente de cadastramento prévio e poderá aproveitar a estrutura de plataforma existente para outra finalidade.

§ 2º A consulta deverá informar, no mínimo, a razão social e o CNPJ do usuário titular do código de acesso consultado.

§ 3º Quando o acesso for de titularidade de pessoa física, não deverá ser fornecido qualquer dado relacionado ao titular.

§ 4º As prestadoras deverão manter a atualidade e fidedignidade das informações contidas na ferramenta de consulta referida no caput, em periodicidade de 30 (trinta) dias, devendo ainda atender outras determinações do Grupo de Trabalho de Numeração (GT-NUM).

(grifo nosso)

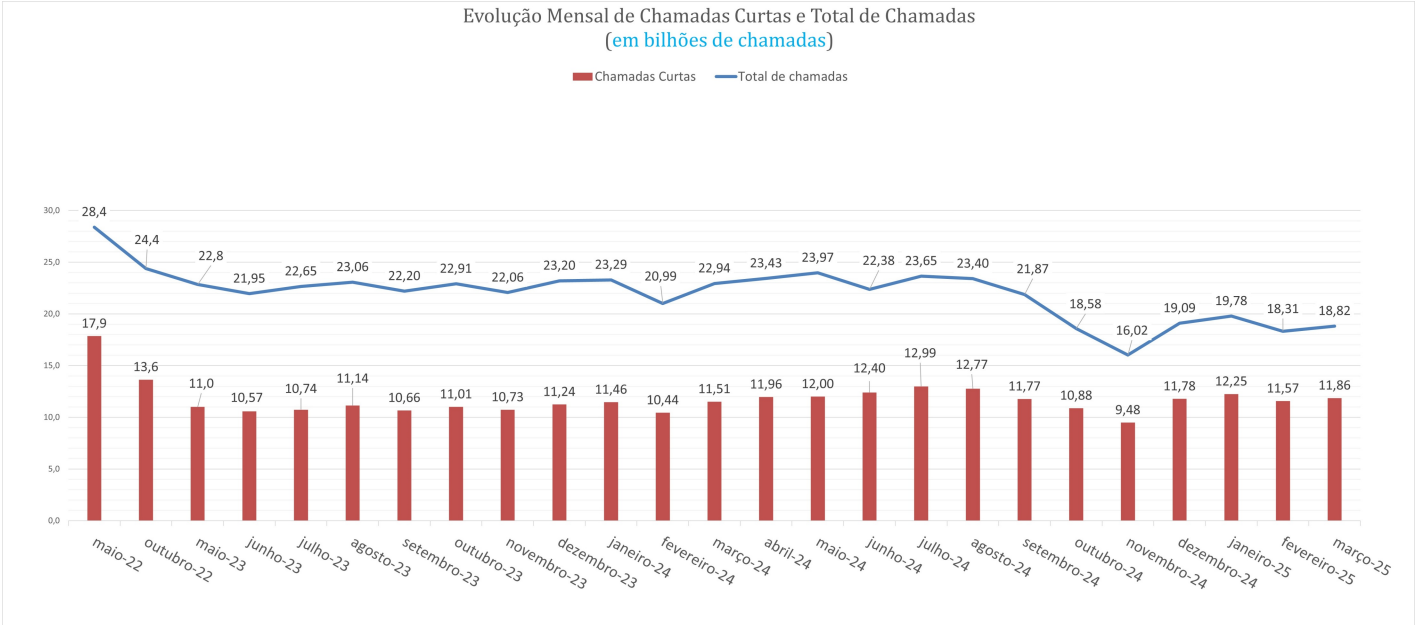
- 3.45. Dessa forma, as determinações contidas Despacho Decisório nº 103/2023/COGE/SCO, a respeito do portal QEML, foram mantidas pelo Despacho Decisório nº 22/2024/RCTS/SRC. Além disso, considerando o teor do § 4º supracitado, foi determinado um prazo máximo de 30 (trinta) dias para atualização pelas prestadoras das informações no portal, mediante respectivo *upload* do arquivo contendo a base de dados de clientes Pessoa Jurídica.
- 3.46. Portanto, considerando o novo Despacho Decisório nº 22/2024/RCTS/SRC, decidiu-se no âmbito do GT-NUM incluir mais uma etapa de acompanhamento semanal de adesão ao portal: PPP's que efetivaram há mais de 30 (trinta) dias o *upload* do arquivo contendo a base de dados de clientes Pessoa Jurídica para alimentar o portal QEML. Esse levantamento adicional teve a 1ª parcial em 26/08/24.
- 3.47. Desde o início de julho/2024 constatou-se uma situação de estagnação no total de PPP's que enviaram o arquivo com sucesso (em torno de 36%).
- 3.48. Portanto, conforme exposto supra, as constantes reiterações por parte da ORCN no âmbito do GT-NUM, bem como a remessa de e-mails de alerta pela EASI / ABR Telecom não surtiram o efeito dissuasório desejado, o que impeliu a SOR a adotar medidas mais severas, visando promover o cumprimento das determinações estabelecidas no Despacho Decisório nº 22/2024/RCTS/SRC.
- 3.49. Em razão do exposto, a SOR expediu o Despacho Decisório nº 11400/2024/ORCN/SOR (SEI nº 12708297) que adotou medida cautelar, nos termos do art. 45 da Lei nº 9.784/1999 c/c art. 52 do Regimento Interno desta Agência (Resolução nº 612/2013), de bloqueio de acesso a novos recursos de numeração no nSAPN, até a efetiva implantação das disposições do art. 5º do Despacho Decisório nº 22/2024/RCTS/SRC em face das prestadoras que não cumpriram a regra do QEML, assim como encaminhou à COGE a lista de empresas irregulares para apuração de descumprimento de obrigação (vide Informe 126/2024/ORCN/SOR, sob SEI nº 12603246).
- 3.50. O acompanhamento dessa obrigação é permanente e a SOR tem estudado medidas adicionais para tornar efetiva a obrigação do QEML, o que se vislumbra com a implementação pelos grandes chamadores da Autenticação e Identificação de Chamadas ou pela utilização de recursos de numeração 303, conforme apontado nesta peça.

III.6. Das Medidas Cautelares

- 3.51. Desde junho de 2022, a Agência publicou quatro medidas cautelares no combate à chamadas abusivas, Despacho Decisório nº 160/2022/COGE/SCO (SEI nº 8571628), Despacho Decisório nº 250/2022/COGE/SCO (SEI nº 9294884), Despacho Decisório nº 103/2023/COGE/SCO (SEI nº 10151319) e Despacho Decisório nº 22/2023/RCTS/SRC.
- 3.52. Como resultado, até o momento, apresenta-se a quantidade de empresas que foram bloqueadas para originar chamadas por 15 dias em decorrência das cautelares desta Agência. Conforme a última consolidação realizada que abrange o período de apuração de **junho de 2022 a março de 2025**, temos o seguinte quadro:

Empresas bloqueadas a realizar chamadas durante 15 dias	1.105
Termos de Compromisso (para pedido de suspensão de bloqueio)	238 (180 deferidos + 58 indeferidos)
Multas aplicadas	24 processos administrativos instaurados e R\$ 39.356.180,48 em multas já aplicadas

- 3.53. Segue gráfico com a evolução do volume de Chamadas Curtas em relação ao total de chamadas na rede de telecomunicações, considerando as maiores prestadoras, com ponto de corte nas 3 medidas cautelares.



- 3.54. A partir do início da vigência das cautelares, estima-se que cerca de 202,19 bilhões de chamadas curtas deixaram de ser geradas na rede das prestadoras monitoradas, representando uma redução de mais de 900 chamadas para cada brasileiro.
- 3.55. Pelo gráfico, fica evidente a grande redução de chamadas durante as 2 primeiras medidas cautelares. Porém, observa-se uma tendência de estabilidade após a terceira medida cautelar, Despacho Decisório nº 103/2023/COGE/SCO (SEI nº 10151319). Em função de tal estabilização, a área técnica, após apresentação de elementos complementares, sugerirá a adoção de novas medidas de combate às chamadas abusivas.

3.56. Seguindo esse contexto, a atuação da Agência ocorre e tem sido aprimorada e ajustada observando-se a evolução do acompanhamento realizado durante o curso das seguidas medidas cautelares. Nesse sentido, o Informe nº 47/2024/RCTS/SRC (SEI nº 11835286), que subsidiou a publicação do Despacho Decisório nº 22/2024/RCTS/SRC (SEI nº 11835295), apresentou dados sobre duas importantes mudanças de comportamento de empresas do setor de telesserviços que comprometeram os resultados almejados pelas Cautelares, conforme segue:

- I - Uma vez que as medidas cautelares estabeleceram o conceito de chamadas curtas aquelas com duração de até 3 segundos, quando a desconexão é realizada pelo originador, empresas de telesserviços deslocaram significativa parcela das chamadas completadas para duração entre 4 e 6 segundos (ainda que infrutíferas e inoportunas), escapando então da métrica atualmente adotada como descumprimento.
- II - Grande volume de chamadas infrutíferas, inoportunas ou sem diálogo passaram a se estender para a caixa postal dos cidadãos. Esta situação potencializa o incômodo visto que o consumidor precisa acessar a caixa postal, que muitas vezes é um serviço cobrado, em busca de algo que poderia ser de seu interesse mas se depara com registros sem qualquer recado ou diálogo.

3.57. A constatação da mudança de comportamento dos grandes geradores de chamadas automatizadas, fazendo o uso da caixa postal, está registrada no Relatório de Fiscalização 34 (SEI nº 10813227) e no Relatório de Fiscalização 30 (SEI nº 10757732), especificamente no item 8.2.3 de cada um deles, que apresenta uma comparação do perfil de chamadas quanto à duração antes e após a edição dos despachos relativos a chamadas inoportunas.

3.58. Neste contexto, o Despacho Decisório nº 22/2024/RCTS/SRC (SEI nº 11835295) trouxe a atualização das métricas no conceito de chamadas curtas:

- I - Todas as chamadas **não completadas**, independentemente do motivo;
- II - Todas as chamadas **dirigidas à caixa postal**, independentemente da duração da chamada;
- III - Todas as chamadas **completadas**, com desligamento pelo originador ou pelo destinatário, com duração de **até 6 (seis) segundos**.

3.59. Vale destacar que a chamada destinada a caixa postal, na visão do cidadão, também é uma chamada por vezes inoportuna ou que não foi completada por diversos motivos: recusa ou desinteresse no atendimento, bloqueio do acesso originador por meio de aplicativos, aparelho móvel desligado, ausência de sinal de telefonia, dentre outros.

3.60. A condição atribuída às chamadas direcionadas à caixa postal nada mais é que analogia ao conceito de chamadas não completadas, pois é assim também o comportamento da chamada direcionada ao usuário que não possui a caixa postal habilitada em seu acesso, e não efetua o atendimento. Daí a configuração da caixa postal na medida cautelar não depender do tempo de sua duração.

3.61. Ainda, com a retratação do Despacho Decisório 22/2024, por meio do Despacho Decisório nº 26/2024/RCTS/SRC (SEI nº 12044025), de 29/05/2024, que suspendeu a aplicação dos bloqueios de usuários até 31/07/2024 e trouxe benefícios a usuários que optarem pela tecnologia de autenticação e identificação de chamadas (*Stir Shaken*), o conceito de chamadas curtas foi mantido.

3.62. Como resultado já realizado pela Anatel (Figura 1) referente às três primeiras semanas de junho de 2024, ainda que o bloqueio de usuários esteja suspenso até a 31/07/24, por força do Despacho Decisório nº 26/2024, a atividade de fiscalização já apurou que expressivos 87% das chamadas encaminhadas para caixas postais (com duração superior a 6 segundos) são realizadas por discadores em massa (robôs), que representam apenas 2,5% dos acessos que efetuaram chamadas nas prestadoras:

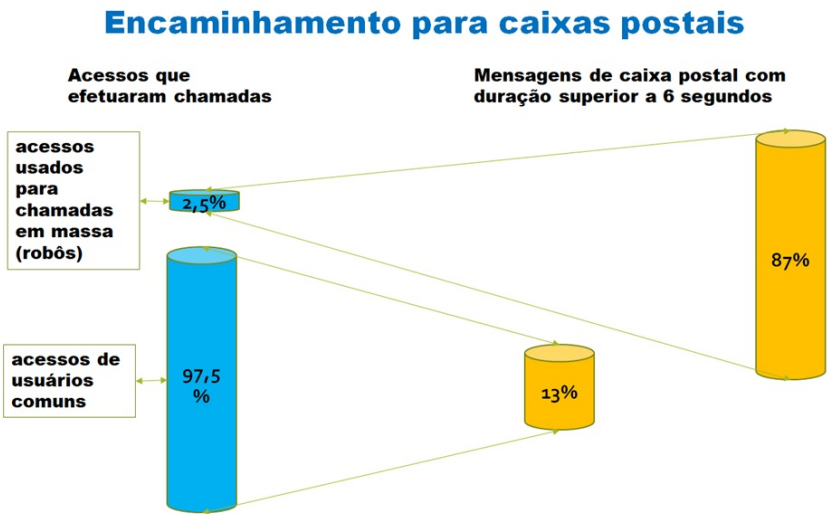


Figura 1 – Distribuição das chamadas encaminhadas a caixa postal com mais de 6 segundos.

3.63. Ressalta-se que o monitoramento tem indicado uma participação significativa das chamadas efetuadas por automatização no conjunto das chamadas recebidas: em torno da metade das chamadas recebidas por usuários das três maiores prestadoras do SMP é efetuada por automatização. Ou seja, em média, para cada dez chamadas recebidas, cerca de cinco chamadas são efetuadas de forma automatizada.

3.64. Além disso, também foi possível identificar que os usuários que se utilizam de numeração específica 0303 constam atualmente como maiores ofensores da medida cautelar. Pela apuração do monitoramento amostral realizado por meio da fiscalização da Agência na rede das três maiores prestadoras do SMP, no curso do mês de junho de 2024, em um período de 1 hora, trafegaram cerca de 42,7 milhões de chamadas recebidas pelos usuários. Destas, 5,3 milhões (12%) foram originadas por usuários que se utilizam do 0303.

3.65. Ainda conforme o monitoramento da Anatel, que considera as chamadas dirigidas à caixa postal, foi verificado que as chamadas realizadas com recursos automatizados (robôs) por usuários de 0303 mantêm a taxa de chamadas curtas superior a 90%, e constatou-se que chamadas originadas por 0303 de titularidade das quatro maiores operadoras (TIM, Vivo, Claro e Oi) - ou seja, quando as próprias prestadoras realizam telesserviços - totalizam expressivos 3,6 milhões no período de 1h (8% de todas as chamadas que foram realizadas na rede).

3.66. Resta claro que o propósito da medida cautelar não é proibir o telesserviço, tampouco o uso de ferramentas automatizadas de chamadas. O objetivo é disciplinar o uso racional da rede e, consequentemente, reduzir o número abusivo de chamadas inoportunas aos cidadãos. Assim, entende-se que permitir que usuários que se utilizem da numeração específica 0303 possam isentar-se das métricas estabelecidas pela Agência, neste momento, retiraria a atuação em um dos pontos focais de possíveis usuários que geram chamadas inoportunas. É necessário atuar na mudança da conduta do setor de telesserviços que tanto contribuiu para que milhares de brasileiros deixassem de atender chamadas telefônicas.

3.67. Reforça-se que o benefício aventado para o 0303 difere-se muito do benefício concedido por meio do Despacho Decisório nº

26/2024/RCTS/SRC (SEI nº 12044025) a usuários que se utilizarem da tecnologia de identificação e autenticação de chamadas (Stir Shaken). Estes incentivos vão além de chamadas inoportunas. Usuários com Stir Shaken transmitem não somente a identidade inequívoca da empresa originadora da chamada mas também o motivo, permitindo ao cidadão o seu maior empoderamento na decisão quanto a atendê-la ou não, o que parece ser inquestionavelmente um direito seu.

3.68. Feito esses esclarecimentos iniciais, especificamente, apresentamos a seguir os esclarecimentos objetivos em resposta ao Ofício Nº 14252/2025/MCOM.

IV - Informações em resposta aos questionamentos objeto do Requerimento de Informação

3.69. Ao apresentar o Requerimento de Informação nº 705/2025, o senhor deputado Capitão Alberto Neto mencionou a implementação "de regras mais rigorosas para combater o telemarketing abusivo no Brasil", tendo citado a regra sobre a obrigatoriedade do uso da numeração 0303 por empresas e organizações que realizam mais de 10 mil chamadas diárias, a partir de 5 de janeiro de 2025.

3.70. Assim, as respostas abaixo consideram que as perguntas dizem respeito à regra relacionada com o uso da numeração 0303, que é uma das medidas já adotadas pela Anatel para o combate às chamadas abusivas, conforme descrito acima neste Informe.

1) Quais são as expectativas do Ministério quanto à eficácia dessas novas regras implementadas pela Anatel no combate ao telemarketing abusivo?

3.71. Conforme detalhado, o tema das chamadas inoportunas está no fluxo de acompanhamento da Anatel desde 2019 de modo intensivo. Nesse sentido foram observados avanços significativos no enfrentamento ao uso indevido das redes de telecomunicações para a realização de chamadas em massa, notadamente por meio da edição de medidas cautelares sucessivas, da implementação da numeração específica 0303, da exigência de adesão ao portal "Qual Empresa Me Ligou" e da promoção da tecnologia de autenticação de chamadas Stir Shaken.

3.72. Tais iniciativas demonstram o comprometimento do órgão regulador com a melhoria da experiência do usuário, com resultados mensuráveis já alcançados, como a redução expressiva das chamadas curtas e a interrupção temporária de chamadas originadas, além da imposição de multas relevantes ao setor. O monitoramento contínuo da rede e o aperfeiçoamento progressivo dos critérios regulatórios mostram que a política de combate ao telemarketing abusivo está em constante evolução, adaptando-se às mudanças de comportamento dos grandes geradores de chamadas, principalmente com atualização constante das cautelares.

3.73. O problema é complexo e está sendo enfrentado em vários países do mundo, portanto exige medidas em constante aprimoramento e que se complementam, considerando a dinâmica das práticas de fraudes e abuso do uso dos recursos de telecomunicações e, consequentemente, a importunação dos usuários em geral.

3.74. Assim, ainda que os primeiros indicadores apontem efeitos positivos das medidas adotadas pela Anatel, entende-se que a avaliação plena de sua eficácia requer um período adicional para que o setor de telesserviços possa internalizar e consolidar um novo padrão de conduta. Nesse sentido, o monitoramento da Agência é contínuo, podendo ser cobradas novas providências dos atores envolvidos, bem como aprimoradas e implementadas novas ações quando necessário.

2) Existe algum plano para ampliar as medidas de proteção ao consumidor além das regras recém-anunciadas pela Anatel?

3.75. Considerando a importância do tema e a necessidade de adotar medidas perenes para o combate do disparo de chamadas abusivas, o novo Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), aprovado pela Resolução nº 765, de 6 de novembro de 2023, incorporou o tema no inciso XX do 4º, bem como nos artigos 43, 44 e 45:

Art. 4º O Consumidor dos serviços cuja prestação está sujeita a este Regulamento tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:

(...)

XX - a optar pelo não recebimento de chamadas publicitárias ou com o objetivo de vender serviços ou produtos das Prestadoras de serviços de telecomunicações;

(...)

Art. 43. As Prestadoras deverão observar o seguinte ao realizar chamadas publicitárias ou para oferecimento de serviços e produtos aos Consumidores:

I - respeitar o horário comercial;

II - observar número razoável de ligações destinadas a cada Consumidor; e,

III - dar tratamento adequado às reclamações relacionadas a chamadas indesejadas.

§ 1º Os contratos de prestação de serviço, incluindo os digitais, deverão conter cláusula que permita ao Consumidor optar pelo não recebimento de chamadas de telemarketing pela Prestadora contratada.

§ 2º As Prestadoras deverão divulgar em destaque, em sua página inicial na internet e por todos os canais disponíveis para a contratação de serviço, as plataformas existentes para manifestação do Consumidor quanto ao não recebimento de chamadas de telemarketing.

§ 3º É vedada a realização das chamadas previstas no caput para códigos de acesso de Consumidores que, por meio de plataformas específicas, optarem por seu não recebimento.

§ 4º O Grupo de Implantação acompanhará a efetivação do disposto neste artigo.

Art. 44. Configura uso inadequado dos serviços de telecomunicações, ou uso indevido de recursos de numeração, a utilização das redes de telecomunicações para, dentre outras, cursar tráfego ou realizar chamadas:

I - massivas, assim consideradas aquelas realizadas em volume superior à capacidade humana de atendimento e comunicação;

II - sem o intuito de comunicação efetiva;

III - sem observância das regras de uso dos recursos de numeração conforme a destinação feita em plano de numeração, atribuição à Prestadora de serviço de telecomunicações e a designação ao usuário final;

IV - que dificultem, indevidamente, a identificação do chamador; ou,

V - para códigos de acesso de usuários registrados nas plataformas mencionadas no § 3º do art. 43.

§ 1º Os parâmetros específicos relacionados às características estabelecidas no presente artigo serão definidos em instrumento posterior, a ser expedido pelas Superintendências competentes.

§ 2º O uso inadequado dos serviços de telecomunicações ou uso indevido de recursos de numeração sujeitará os usuários, responsáveis por sua realização, ao bloqueio, inclusive dos recursos de numeração, e às sanções previstas no Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas - RASA.

Art. 45. As Prestadoras de serviços de telecomunicações deverão adotar as medidas técnicas e administrativas necessárias para prevenir e cessar o uso inadequado dos serviços de telecomunicações ou uso indevido de recursos de numeração, bem como para reverter ou mitigar seus efeitos.

Parágrafo único. As medidas a que se refere o caput e os critérios de sua aplicação serão definidas em ato conjunto das Superintendências competentes, precedido de Consulta Pública.

3.76. O regulamento, que entrará em vigor em setembro de 2025, ainda estabelece que os parâmetros e critérios para a realização de chamadas publicitárias ou para oferecimento de serviços e produtos serão definidos em ato conjunto das Superintendências competentes.

3.77. Cumpre esclarecer que o Manual Operacional do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, foi aprovado pelo Despacho Decisório n. 1/2025/SRC (SEI n. 13581215), que prevê as seguintes regras sobre chamadas publicitárias ou para oferecimento de serviços:

3.8. Chamadas publicitárias ou para oferecimento de serviços e produtos aos consumidores

Dispositivos Regulamentados (RGC/2023)	Art. 43. As Prestadoras deverão observar o seguinte ao realizar chamadas publicitárias ou para oferecimento de serviços e produtos aos Consumidores: I – respeitar o horário comercial; II – observar número razoável de ligações destinadas a cada Consumidor; e, III – dar tratamento adequado às reclamações relacionadas a chamadas indesejadas. § 1º Os contratos de prestação de serviço, incluindo os digitais, deverão conter cláusula que permita ao Consumidor optar pelo não recebimento de chamadas de telemarketing pela Prestadora contratada. § 2º As Prestadoras deverão divulgar em destaque, em sua página inicial na internet e por todos os canais disponíveis para a contratação de serviço, as plataformas existentes para manifestação do Consumidor quanto ao não recebimento de chamadas de telemarketing. § 3º É vedada a realização das chamadas previstas no caput para códigos de acesso de Consumidores que, por meio de plataformas específicas, optarem por seu não recebimento. § 4º O Grupo de Implantação acompanhará a efetivação do disposto neste artigo.
--	---

3.8.1. Horários e quantidade de chamadas publicitárias ou para oferecimento de serviços e produtos (art. 43, Incisos I e II)

As prestadoras de serviços de telecomunicações deverão observar o seguinte:

- não realização de ligações em domingos e feriados nacionais;
- não realização de ligações de modo insistente, limitadas assim a 2 (duas) chamadas por dia e a 15 (quinze) chamadas por mês para o mesmo código de acesso, devendo respeitar a vontade do consumidor sempre que este manifestar a sua contrariedade quanto ao recebimento de chamadas publicitárias, encerrando a ligação imediatamente, não retomando mais as chamadas;
- respeitar os horários previstos no [Código de Práticas de Atendimento](#), nos termos do art. 12 do RGC;
- o consumidor poderá manifestar a sua contrariedade quanto ao recebimento de chamadas publicitárias da operadora por qualquer meio, inclusive digital, cabendo à empresa a interrupção de chamadas publicitárias.

Para efeito da quantidade de chamadas, consideram-se aquelas efetuadas pela prestadora e recebidas pelo consumidor em um mesmo terminal, assim compreendidas como:

- chamadas atendidas pelo consumidor;
- chamadas não atendidas pelo consumidor;
- chamadas recebidas no terminal de acesso, mas recusadas, inclusive aquelas endereçadas à caixa postal.

3.8.2. Opção do consumidor pelo não recebimento de chamadas publicitárias no momento da contratação (art. 43, § 1º)

O consumidor deve ser informado em destaque sobre a possibilidade da opção de não receber chamadas publicitárias ou para oferecimento de serviços e produtos no momento da contratação, de modo adequado ao meio em que a contratação está sendo realizada (aviso do atendente ou alerta em meio digital), e que poderá alterar a sua opção a qualquer tempo durante a fruição dos serviços.

No momento da contratação o consumidor deverá optar expressamente pelo recebimento ou não de chamadas publicitárias, independentemente do canal utilizado.

É vedada a inserção de cláusula de anuência tácita para recebimento de chamadas publicitárias ou para oferecimento de serviços e produtos nos contratos de adesão.

Será criado um Grupo de Trabalho, sob a coordenação da Anatel, com o objetivo de, no prazo de 6 (seis) meses, integrar as prestadoras de telecomunicações em plataforma setorial para o registro de consumidores que optarem por não receber chamadas publicitárias ou para oferecimento de serviços.



3.9. Mensagens de cunho publicitário

Dispositivos
Regulamentados
(RGC/2023)

Art. 4º O Consumidor dos serviços cuja prestação está sujeita a este Regulamento tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável: (...)
XX - ao não recebimento de mensagem de cunho publicitário ou com o objetivo de vender serviços ou produtos das Prestadoras de serviços de telecomunicações, salvo consentimento prévio, livre e expresso.

3.9.1. Regras Gerais

As prestadoras de serviços de telecomunicações podem enviar suas próprias mensagens de cunho publicitário de seus produtos e serviços, devendo sempre assegurar que os destinatários tenham consentido previamente em receber mensagens dessa natureza, sejam eles seus consumidores ou não.

O consentimento prévio também é necessário quando terceiros contratam o envio de mensagens de cunho publicitário para a base de assinantes da prestadora (situação distinta da hipótese em que terceiro contrata uma quantidade de SMS para envio a uma lista de propriedade do terceiro).

É vedada a inclusão de cláusulas de anuência tácita em receber mensagens de cunho publicitário no contrato de prestação de serviço.

Deverá ser admitido ao consumidor, a qualquer tempo, alterar a sua opção pelo recebimento ou não de mensagens publicitárias.

Este dispositivo não se dirige a chamadas de operadores de telemarketing.

As prestadoras poderão utilizar a mesma base de consentimento para chamadas publicitárias para mensagens de cunho publicitário. Para tanto, a cláusula de adesão deverá ser explícita que se trata de chamadas e mensagens publicitárias.

3.78. Apenas não se perca de vista, que tais regras são adstritas aos Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, do Serviço Móvel Pessoal – SMP, do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM e dos Serviços de Televisão por Assinatura., este último, abrangendo, além do Serviço de Acesso Condicionado – SeAC, o Serviço de TV a Cabo - TVC, o Serviço de Distribuição de Sinais Multiponto Multicanal - MMDS, o Serviço de Distribuição de Sinais de Televisão e de Áudio por Assinatura via Satélite - DTH e o Serviço Especial de Televisão por Assinatura - TVA, não abrangendo empresas de telesemissões.

3) Como o Ministério avalia o impacto econômico dessas novas regulamentações para as empresas que dependem do telemarketing como estratégia de vendas?

3.79. É entendimento desta Agência que os agentes econômicos se adaptarão rapidamente aos mecanismos para identificação de chamadas nas redes de telecomunicações através de recursos de numeração próprios ou ainda da autenticação das chamadas, trazendo credibilidade ao sistema de telecomunicações nacional.

3.80. A perspectiva da Anatel é que os recursos de rede sejam utilizados com mais eficiência, trazendo economicidade e praticidade aos agentes econômicos, bem como preservando os direitos individuais do consumidor, especialmente à sua privacidade.

4) Há estudos sobre a implementação de tecnologias adicionais que possam ajudar os consumidores a identificar e filtrar chamadas indesejadas?

3.81. As explicações e desenvolvimentos sobre este tema estão detalhadas no Informe 448 (13646076).

5) De que forma o Ministério pretende fiscalizar o cumprimento das novas regras e quais serão as penalidades para as empresas que persistirem nas práticas abusivas mesmo após as mudanças? (RCTS/COGE/ORCN)

3.82. Temos duas linhas de atuação responsiva em relação às chamadas abusivas:

- uma baseada nas reclamações de consumidores
- outra baseada no monitoramento de uso das redes por grandes usuários

3.83. Em comum, ambas são iniciativas de um modelo chamado de regulação responsiva, por meio da Fiscalização Regulatória. O marco legal deste modelo é a Resolução nº 746, de 22 de junho de 2021, publicado no DOU de 23/6/2021, retificado em 25/6/2021 e 9/12/2021, que aprova o o Regulamento de Fiscalização Regulatória. Nessa abordagem, as sanções são progressivas e proporcionais ao comportamento dos agentes. Por Fiscalização Regulatória entende-se o conjunto de medidas de acompanhamento, análise, verificação, prevenção, persuasão, reação e correção, realizadas no curso dos processos de Acompanhamento e de Controle, com o objetivo de alcançar os resultados regulatórios esperados e promover conformidade e melhoria na prestação dos serviços de telecomunicações, bem como nos aspectos técnicos de radiodifusão. Dentre as premissas da Fiscalização Regulatória, destaca-se a priorização da atuação, baseada em regulação por evidências e gestão de riscos, com foco e orientação por resultado, a atuação de forma responsiva, com a adoção de regimes proporcionais ao risco identificado e à postura dos Administrados e o estímulo à melhoria contínua da prestação dos serviços de telecomunicações.

3.84. Assim, a partir de um processo de planejamento institucional baseado em evidências, são priorizados temas sobre os quais a Agência atuará, buscando a solução dos problemas, adotando uma postura responsiva junto às prestadoras e priorizando medidas de acompanhamento, tais como, de educação, orientação, monitoramento, melhoria contínua, prevenção, coordenação e regularização de condutas, reparação voluntária e eficaz, transparência e cooperação. Destaca-se que a priorização do acompanhamento dos temas não prejudica o monitoramento executado por esta Anatel, permitindo que casos de grande relevância ou que necessitem de atuação urgente possam ser tratados pontualmente, conforme critérios de priorização aplicáveis.

Ponto de vista do consumidor

3.85. A priorização dos assuntos relacionados aos problemas que afrontam os direitos do consumidor no setor de telecomunicações se dá por meio do processo de diagnóstico das relações de consumo, realizado pela Superintendência de Relações com Consumidores - SRC. Tal processo busca analisar o estado das relações consumeristas no setor e identificar pontos críticos que, pelo seu impacto no mercado consumidor, mereçam ser objeto de ações prioritárias. Nessa perspectiva, o foco é o telemarketing originado em empresas reguladas pela Anatel.

3.86. O canal de relacionamento "Anatel Consumidor", no qual os consumidores podem registrar suas denúncia, reclamação, sugestão e pedido de informação, é mais um dentre diversos meios pelo qual a Anatel monitora o setor de telecomunicações. No que tange ao tratamento das Solicitações registradas no Anatel Consumidor, cumpre informar:

As reclamações dos usuários são encaminhadas às prestadoras para que adotem, de imediato, as medidas cabíveis, devendo registrar a resposta no Anatel Consumidor sobre as providências adotadas no prazo de 10 (dez) dias corridos, contados a partir do dia subsequente ao da abertura da solicitação;

Após o decurso do prazo para tratamento da reclamação, o consumidor tem a prerrogativa de, no prazo de 10 (dez) dias corridos, avaliar o tratamento dado pela prestadora. Se a solução adotada pela prestadora não satisfizer a pretensão do reclamante ou não observar as obrigações regulamentares aplicáveis ao tema, faculta-se ao consumidor, no prazo referido, manifestar sua insatisfação por meio dos canais de atendimento institucionais e reabrir a reclamação. Findo o prazo decencial sem manifestação do usuário, a solicitação é concluída automaticamente;

As solicitações reabertas devem ser resolvidas pela prestadora no prazo de 5 (cinco) dias corridos, contados a partir do dia subsequente ao da reabertura da solicitação. Findo este prazo, o consumidor tem a prerrogativa de avaliar o tratamento dado pela prestadora no prazo de 10 (dez) dias corridos. O Anatel Consumidor apenas admite uma reabertura por solicitação.

3.87. Quanto à informação de solução da demanda, esclarecemos que as solicitações dos usuários são encaminhadas às prestadoras para que adotem, de imediato, as medidas cabíveis. Neste caso, a prestadora terá o prazo de 10 (dez) dias corridos para dar uma resposta ou solução ao caso. Será a prestadora, e não a Anatel, quem deverá responder ao consumidor.

3.88. Quando a prestadora responder a reclamação, o consumidor terá duas opções: 1) reabrir a reclamação, caso entenda que seu problema não foi resolvido (é possível fazer apenas uma reabertura); ou 2) avaliar o tratamento, dizendo se o seu problema foi resolvido e dando uma nota de satisfação para o tratamento (se avaliar antes não será possível reabrir a reclamação). Já se o prazo de 10 (dez) dias corridos expirar sem uma resposta da prestadora, o consumidor só poderá avaliar o tratamento. Avaliação do consumidor pode ser acompanhada em nosso site, endereço: <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/consumidor/indicadores-de-qualidade-de-atendimento>.

3.89. De fato, com as reclamações na Anatel são utilizadas as seguintes informações para acompanhamento da Anatel:

Total de Reclamações Finalizadas: Corresponde ao total de reclamações que já tiveram os prazos de resposta e de avaliação do consumidor finalizados.

Índice de Solução: Corresponde à soma das reclamações respondidas e avaliadas como resolvidas pelos consumidores mais as reclamações respondidas e finalizadas sem avaliação pelos consumidores, dividida pelo total de reclamações finalizadas (Resolvidas, Não Resolvidas e Não Avaliadas). (Reclamações Finalizadas Resolvidas + Reclamações Finalizadas Não Avaliadas) / Total de Reclamações Finalizadas

Satisfação com o atendimento: Corresponde à média das notas de satisfação dos consumidores com o atendimento prestado. Esse índice considera apenas as reclamações avaliadas pelos consumidores (notas de 1 a 5). (Soma das notas de avaliação de satisfação) / (Total de Reclamações Avaliadas)

Reclamações Respondidas: Corresponde ao total de reclamações respondidas, dividido pela quantidade de reclamações finalizadas (respondidas ou não respondidas). ((Soma das Reclamações Respondidas) / (Soma das Reclamações Finalizadas)) * 100

Taxa de Reaberturas: Corresponde ao total de reclamações que foram reabertas, dividido pela quantidade de reclamações respondidas. (Soma das Reclamações Reabertas) / (Soma das Reclamações Respondidas)) * 100

Prazo Médio de Resposta: Corresponde à média do prazo da resposta, ou seja, à soma dos dias transcorridos entre a data de abertura pelo consumidor e a data da última resposta pela empresa de todas as Reclamações Respondidas, dividida pelo total de Reclamações Respondidas. (Soma dos prazos de resposta) / (Total de Reclamações Respondidas)

3.90. Assim, com base nas reclamações registradas por usuários de telecomunicações no sistema Anatel Consumidor, é acompanhado o desempenho das operadoras no atendimento. Entre outros dados, estão disponíveis o índice de solução e o tempo médio de resposta das empresas. Também é possível verificar, por exemplo, qual prestadora deixa os consumidores mais satisfeitos com o atendimento e qual resolve mais os problemas.

3.91. O resultado de tal avaliação é disponibilizado pública e mensalmente na página: Anatel - Indicadores de Qualidade de Atendimento (<<https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/consumidor/indicadores-de-qualidade-de-atendimento>>).

3.92. Cabe igualmente informar que, a fim de promover a disseminação de dados setoriais, a Anatel lançou em seu portal os "Painéis de Dados da Anatel". A ferramenta disponibiliza uma variedade de gráficos, mapas, dados segmentados e planilhas. Ao reunir em um único espaço diversos dados com funcionalidades modernas e intuitivas, permite-se a análise das informações a partir de diferentes perspectivas e amplia-se a transparência das informações sobre o setor. Tais Painéis podem ser acessados por meio do link <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/> e as informações especificamente acerca das reclamações dos consumidores encontram-se no link <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/consumidor/reclamacoes>.

3.93. Além disso, visando a cobrar das prestadoras um nível de atendimento cada vez melhor, a Anatel monitora a quantidade e o motivo das reclamações registradas em face de cada operadora, o tempo que levam para responder e a qualidade das respostas em geral. Entre outros pontos, as reclamações dos consumidores contribuem para esta Anatel:

- Calcular e divulgar informações que possibilitam à sociedade conhecer e comparar as empresas que melhor atendem às demandas do consumidor;
- Identificar os principais problemas das operadoras e atuar de forma preventiva ou mesmo aprimorar as regras existentes.

3.94. Cumpre informar que a Anatel não atua diretamente na solução dos litígios individuais de consumidores, trabalhando, portanto, para que as prestadoras dos serviços de telecomunicações dêem uma resposta conclusiva às reclamações dos consumidores registradas no Anatel Consumidor, adotando iniciativas que buscam implementar a atuação do setor regulado como um todo.

3.95. Além disso, a Anatel criou o processo de Avaliação da Qualidade da Resposta ao Consumidor (AQR), com o objetivo de monitorar e aferir, por metodologia amostral, a qualidade da resposta das principais prestadoras de serviços de telecomunicações às reclamações registradas na plataforma Anatel Consumidor. As avaliações são encaminhadas às empresas e, havendo necessidade, são realizadas reuniões com os representantes das prestadoras sobre os resultados obtidos e solicitadas medidas corretivas.

3.96. A Anatel não atua como agente de tratamento dos dados dos usuários do "Não Me Perturbe", assim dados específicos sobre a ferramenta, que está sob gestão das signatárias do Sistema de Autorregulação das Telecomunicações (SART) e da ABR Telecom, podem ser obtidas diretamente com a Conexis (conexis.org.br) ou a ABR Telecom (abrtelecom.com.br). De toda forma, balanço público divulgado pela entidade pode ser consultado nesse link: [Plataforma Não Me Perturbe fecha 2024 com quase 12,5 milhões de números de telefone cadastrados – Conexis – Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviço Móvel, Celular e Pessoal](#).

3.97. A Agência monitora continuamente o cumprimento dessas regras e adota medidas concretas quando identifica irregularidades recorrentes, exigindo que as prestadoras aprimorem seus processos e assegurem um atendimento mais justo e eficiente. Embora não intervenha diretamente em casos individuais, as reclamações recebidas são consideradas na definição das ações de fiscalização, contribuindo para a melhoria real e coletiva dos serviços.

Sob o aspecto de monitoramento das redes

3.98. Sob esta perspectiva, a Anatel acompanha a a busividade no disparo de chamadas, o uso inadequado da rede de telecomunicações e dos recursos numeração regulados.

3.99. Atualmente sob a égide do Despacho Decisório nº 22/2024/RCTS/SRC (SEI nº 11835295), alterado pelo Despacho Decisório 26/2024/RCTS/SRC (SEI nº 12044025), em continuidade às medidas tomadas nos Despachos Decisórios 160/2022, 250/2023, 102/2023 e 103/2023, os Superintendentes de Relações com Consumidores, de Controle de Obrigações, de Fiscalização e de Outorga e Recursos à Prestação da Agência Nacional de Telecomunicações, após estudos que apontaram a existência de contexto da abusividade de chamadas disparadas a cidadãos, adotaram providências para combater as referidas práticas.

3.100. O mencionado Despacho Decisório 22/2024 foi publicado em 26 de abril de 2024 no Diário Oficial da União, seção 1, página 15, assim como no Boletim de Serviço Eletrônico da Anatel, com vigência determinada de 1º de junho de 2024 até 31 de maio de 2025. Em resumo, dispôs o seguinte:

I - Considera como uso indevido de recursos de numeração e uso inadequado de serviços de telecomunicações o emprego de solução tecnológica para o disparo massivo de chamadas em volume superior à capacidade humana de atendimento e comunicação, sem o intuito de comunicação efetiva, sem observância das regras de uso dos recursos de numeração, que dificultem a identificação do chamador e que não respeitem usuários cadastrados em plataformas específicas que optaram por seu não recebimento.

II - Considera chamadas curtas aquelas não completadas por qualquer motivo ou destinadas à caixa postal e, quando completadas, com desligamento pelo originador ou pelo destinatário, com duração de até 6 (seis) segundos.

III - Estabelece como critério de identificação de ofensores sujeitos a bloqueio a realização de ao menos 100.000 (cem mil) chamadas em um dia, considerados o total de acessos designados à pessoa jurídica, e em que o total de chamadas curtas represente proporção igual ou superior a 85% (oitenta e cinco por cento) das chamadas totais. São considerados códigos de acesso designados à pessoa jurídica todos aqueles associados ao CNPJ da matriz ou de qualquer uma de suas filiais.

IV - Estabelece que a Anatel monitorará periodicamente o tráfego horário de chamadas na rede e poderá, a seu critério, em caso de reincidência e prévia notificação, determinar às prestadoras do STFC e do SMP que procedam ao bloqueio, pelo período de 15 (quinze) dias, da capacidade de originação de chamadas dos acessos do STFC e do SMP das pessoas jurídicas que, conforme estabelecido no art. 1º, estejam realizando uso indevido de recursos de numeração ou uso inadequado de serviços de telecomunicações, especialmente nos casos em que se verifique percentual de chamadas curtas igual ou superior a 85% (oitenta e cinco por cento) das chamadas totais no tráfego horário, considerado o total de acessos designados à pessoa jurídica, independentemente da adoção de processo de autenticação e identificação de chamadas. As chamadas que forem direcionadas para caixa postal e tiverem duração maior que 6 segundos não serão computadas para fins de bloqueio do usuário pela prestadora. Nesses casos, essas chamadas serão identificadas e consideradas pela Anatel em seu processo de monitoramento

V - Determina às prestadoras que:

- Identifiquem e bloqueiem os usuários que ultrapassem aos critérios estabelecidos; e,
- Encaminhem relatório mensal sobre o tráfego e os bloqueios realizados.

VI - Estabelece que, para fins de avaliação acerca do bloqueio descrito no item V, não devem ser computadas as chamadas curtas e as chamadas totais originadas de maneira identificada e autenticada, ou seja, nas quais as informações sobre o código de acesso de origem passem por processo de autenticação que possibilite que informações fidedignas sobre o usuário originador sejam exibidas no identificador de chamadas do terminal do usuário destinatário. Em caso de bloqueio, todos os códigos de acesso terão sua capacidade de originação bloqueadas, independentemente da adoção de um processo de autenticação e identificação de chamadas.

VII - Estabelece que o bloqueio a ser realizado pelas prestadoras pode ser suspenso na hipótese de o usuário firmar compromisso formal com a Anatel de se abster da prática indevida, bem como apresentar as providências adotadas. E também que será indeferido o pedido que tratar de infrações ocorridas após a assinatura do compromisso formal de que trata o seu Art. 3º.

3.101. Dessa forma, o Despacho Decisório 22/2024 determina às prestadoras que monitorem e procedam ao bloqueio dos usuários que ultrapassem os limites para chamadas curtas diárias, estabelecido como proporção igual ou superior a 85% (oitenta e cinco por cento) das chamadas totais em caso de realização de ao menos 100.000 (cem mil) chamadas diárias.

3.102. Além desse critério contínuo e monitorado pelas prestadoras, contudo, conforme o item IV acima destacado, extraído do Art. 2º § 1º do Despacho em questão, a Anatel também monitora periodicamente o tráfego horário de chamadas para coibir práticas abusivas em volume massivo de chamadas. Desta forma, a atividade de fiscalização coleta semanalmente 1 (uma) hora aleatória de bilhetes (CDRs) para amostra do comportamento do volume horário de chamadas.

3.103. Sendo identificado algum ofensor, as empresas são instadas a se manifestar, sendo alertadas de que, **mediante manutenção da referida prática de chamadas massivas, com percentual de chamadas curtas igual ou superior a 85%**, a Anatel pode determinar o bloqueio da originação de chamadas dos acessos do usuário por um período de 15 (quinze) dias, amparada nos termos do Despacho Decisório nº 22/2024/RCTS/SRC (SEI nº 11835295), independentemente da prestadora de serviços a que o usuário esteja vinculado.

3.104. Na persistência ou reincidência do mal uso da rede, é determinado a empresa de telecomunicações realize o bloqueio do usuário na rede, da capacidade de originação de chamadas de todos os acessos vinculados, pelo período de 15 (quinze) dias.

3.105. Como resultados até o momento, apresenta-se a quantidade de empresas que foram bloqueadas para originar chamadas por 15 dias em decorrência das cautelares desta Agência. Conforme a última consolidação realizada que abrange o período de apuração de **junho de 2022 a fevereiro de 2025**, temos o seguinte quadro:

Empresas bloqueadas a realizar chamadas durante 15 dias	1.083
Termos de Compromisso (para pedido de suspensão de bloqueio)	229 (175 deferidos + 54 indeferidos)
Multas aplicadas	24 processos administrativos instaurados e R\$ 39.356.180,48 em multas já aplicadas

3.106. Em alguns casos, é necessário evoluir para uma ação sancionatória, que atualmente se apresenta no seguinte quadro:

Processo	Empresa	Multa aplicada	Observação
53500.032572/2023-88	BANCO BRADESCO S.A.	R\$ 11.027.105,10	
53500.032593/2023-01	CLARO S.A.	R\$ 14.614.116,21	
53500.032555/2023-15	MAISVOIP SERVICOS DE TELECOMUNICACOES LTDA	R\$ 901.809,48	
53500.032548/2023-49	ALTO SOLUTION SERVICOS DIGITAIS LTDA	R\$ 0,00	Multa ainda não aplicada
53500.031514/2023-37	SMARTCENTER CONSULTORIA EM TELEFONIA MOVEI EIRELI	R\$ 855.513,23	
53500.031384/2023-32	Celta Crédito Assessoria e Servicos Financeiros Ltda.	R\$ 1.323.677,74	
53500.031313/2023-30	SDW TECNOLOGIA E TELECOMUNICACOES LTDA	R\$ 1.487.978,47	
53500.031310/2023-04	TORRA TORRA ADMINISTRADORA DE CARTÃO DE CREDITO LTDA.	R\$ 1.056.655,05	
53500.031299/2023-74	UNIONCOBRA ASSESSORIA DE COBRANÇA LTDA	R\$ 906.018,63	
53500.031296/2023-31	ESTRELA TELECOMUNICACOES EIRELI	R\$ 0,00	Multa ainda não aplicada
53500.031294/2023-41	Izzi Solucoes em Cobrancas e Teleatendimento Ltda	R\$ 713.015,16	
53500.031263/2023-91	LEAO MATOS ADVOGADOS ASSOCIADOS	R\$ 0,00	Multa ainda não aplicada
53500.031261/2023-00	Televendas Rio Preto LTDA	R\$ 705.482,03	
53500.031254/2023-08	GLOBO TECNOLOGIA DA INFORMACAO EIRELLI	R\$ 797.456,00	
53500.031240/2023-86	FOCO SISTEMAS DE TELECOMUNICACOES EIRELI	R\$ 0,00	Multa ainda não aplicada
53500.031230/2023-41	T&C SOLUÇÕES EM TELECOMUNICAÇÕES	R\$ 0,00	Multa ainda não aplicada
53500.031229/2023-16	Hbit Servicos de Informatica Ltda	R\$ 922.682,64	
53500.031226/2023-82	AADVANCE CONSULTORIA EM CREDITO E COBRANÇA LTDA	R\$ 0,00	Multa ainda não aplicada
53500.031222/2023-02	SALES CONTACT CENTER LTDA	R\$ 705.804,55	
53500.031218/2023-36	RIO GRANDE EMERGÊNCIAS MÉDICAS LTDA	R\$ 716.949,09	
53500.031214/2023-58	Talentos Total Servicos Ltda	R\$ 809.839,47	
53500.031190/2023-37	MGB SERVICOS E NEGÓCIOS CORPORATIVOS EIRELLI	R\$ 734.175,97	
53500.030386/2023-12	R1 TECH TECNOLOGIA EM INFORMATICA LTDA	R\$ 1.077.901,66	
53500.308521/2022-51	Oi S.a. - em Recuperacao Judicial	R\$ 0,00	Multa ainda não aplicada
Total		R\$ 39.356.180,48	

4. CONCLUSÃO

4.1. Prestados os subsídios solicitados, encaminhem-se os autos à ARI, para resposta ao Ministério



Documento assinado eletronicamente por **Irani Cardoso da Silva, Superintendente de Relações com Consumidores, Substituto(a)**, em 09/05/2025, às 19:57, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Felipe Roberto de Lima, Gerente de Regulamentação**, em 09/05/2025, às 19:59, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Augusto Sussumu Katagiri, Gerente de Tratamento de Solicitações de Consumidores**, em 09/05/2025, às 20:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Secundino da Costa Lemos, Gerente de Certificação e Numeração, Substituto(a)**, em 09/05/2025, às 20:09, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Vinícius Oliveira Caram Guimarães, Superintendente de Outorga e Recursos à Prestação**, em 09/05/2025, às 20:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Nilo Pasquali, Superintendente de Planejamento e Regulamentação**, em 09/05/2025, às 20:34, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Marcelo Alves da Silva, Superintendente de Fiscalização, Substituto(a)**, em 09/05/2025, às 20:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Marcel Fleury Pinto, Gerente de Fiscalização**, em 09/05/2025, às 21:02, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



A autenticidade deste documento pode ser conferida em <http://www.anatel.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **13642863** e o código CRC **A6CC90E7**.