



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
Assessoria Especial de Assuntos Parlamentares e Federativos

OFÍCIO Nº 16012/2025/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 717/2025.

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 717/2025 (12345811), de autoria do Deputado Federal Capitão Alberto Neto (PL/AM), que requer desta Pasta informações "a respeito de golpes por celular envolvendo números inexistentes e forjando número de centrais de telemarketing."
2. Em atendimento ao expediente referenciado, encaminho a Nota Informativa nº 389/2025MCOM (12425219), da Secretaria de Telecomunicações - SETEL deste Ministério, e o Ofício nº 405/2025/GPR-ANATEL (12593737), 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 08:24, 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 **12593958** e o código CRC **C17C9C05**.

Anexos:

- Nota Informativa nº 389/2025MCOM (12425219);
- Ofício nº 405/2025/GPR-ANATEL (12593737).

Referência: Processo nº 53115.005241/2025-81

Documento nº 12593958



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
Secretaria de Telecomunicações
Departamento de Política Setorial
Coordenação-Geral de Políticas Públicas para Serviços de Telecomunicações
NOTA INFORMATIVA Nº 389/2025/MCOM

Nº do Processo: **53115.005241/2025-81**
Documento de Referência: **Requerimento de Informação (RIC) 717/2025**
Interessado: **Assessoria de Assuntos Parlamentares, Gabinete da Secretaria de Telecomunicações**
Nº de Referência: **12345811**
Assunto: **Requer informações a respeito de golpes por celular envolvendo números inexistentes e forjando número de centrais de telemarketing**

SUMÁRIO EXECUTIVO

1. Trata-se de Requerimento de Informação (RIC) 717/2025, de autoria do Deputado Capitão Alberto Neto (PL-AM), que requer do então Ministro das Comunicações, Senhor Juscelino Filho, informações a respeito de golpes por celular envolvendo números inexistentes e forjando número de centrais de telemarketing. A respeito do assunto, é preciso lembrar que se trata de uma questão complexa de segurança pública. A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) tem sido proativa no tema, permanentemente buscando apoiar as autoridades policiais nesse campo, tendo em vista suas competências, que incluem a fiscalização do mercado e a aplicação de sanções. Diante disso, este Departamento entende que as perguntas contidas no requerimento devem ser endereçadas à Agência, para que proceda ao envio de subsídios relativos ao assunto.

INFORMAÇÕES

2. O Requerimento de Informação (RIC) 717/2025 solicita informações a respeito de golpes por celular envolvendo números inexistentes e forjando centrais de telemarketing. Segundo o autor, em sua justificativa, "o grande problema é que embora o sistema Não Me Perturbe tenha sido criado para barrar chamadas de telemarketing, ele só compreende as empresas regulamentadas, não se aplicando a ligações fraudulentas". Diante disso, o parlamentar faz os seguintes questionamentos:

- "1) Mesmo com a obrigatoriedade de as operadoras de telefonia identificarem e bloquearem os números a prática não está sendo cumprida e as chamadas continuam acontecendo. Quais medidas estão sendo adotadas para isso?
- 2) Se a Anatel regula o setor, por que as operadoras seguem permitindo a falsificação de números?
- 3) Se a Anatel sabe que as operadoras não estão resolvendo o problema, por que continua passiva?"

3. A respeito do assunto, primeiramente, é preciso lembrar que se trata de uma questão complexa de segurança pública. As fraudes por telefone envolvem tanto criminosos individuais quanto quadrilhas especializadas, que contam, muitas vezes, com especialistas em tecnologia e que podem possuir dados pessoais das vítimas. Com isso, são capazes de arquitetar golpes sofisticados, envolvendo histórias envolventes e falsas promessas para enganar as vítimas. Portanto, trata-se de um problema que exige uma abordagem multidisciplinar, e não apenas junto às operadoras de telecomunicações, em que a existência de campanhas informativas e de conscientização do cidadão possuem um papel decisivo na minimização de seus impactos. Diante disso, autoridades de diversos ramos possuem ações para combater essa questão, como o Ministério da Justiça e Segurança Pública, a Polícia Federal, o Banco Central, os Procons, dentre outras.

4. O requerimento parlamentar faz referência a uma técnica de fraude chamada de *spoofing*, na qual o criminoso falsifica sua identidade digital, fazendo parecer que a ligação é feita de um número confiável, como um banco ou órgão governamental. Para isso, utiliza, por exemplo, a tecnologia *Voice over Internet Protocol* (VoIP), que permite a realização de chamadas de voz pela internet em vez de redes telefônicas tradicionais. O sistema converte a voz em pacote de dados e possibilita a qualquer pessoa modificar o número de telefone que aparece no identificador de chamadas. Além de ligações telefônicas, há outras formas, como por email, em que o criminoso falsifica o remetente; por IP (*Internet Protocol*), no qual o endereço IP do dispositivo é mascarado; e por SMS, em que mensagens de texto falsas são enviadas como se fossem de contatos reais.

5. Diante de sua complexidade, há vários desafios para combater esse tipo de crime. Um deles relaciona-se ao fato de que a infraestrutura de telefonia global foi desenvolvida e implantada para permitir uma comunicação rápida entre usuários e não foi projetada originalmente com um mecanismo nativo de autenticação do número de origem, dificultando a verificação da proveniência real de uma ligação. Além disso, as chamadas são roteadas por múltiplas redes, ou seja, uma ligação pode passar por várias operadoras e redes internacionais antes de chegar ao destinatário final. Ainda, conforme já informado, tecnologias como o VoIP possibilitam aos criminosos falsificar números com facilidade. Aplicativos disponíveis na chamada *dark web* permitem realizar essa atividade sem necessidade de conhecimentos técnicos avançados. Outro fator fundamental é a capacidade dos criminosos de desenvolverem novos métodos para driblar filtros e autenticações, mesmo com um sistema de defesa implementado, ao buscar brechas ou explorar redes menos protegidas. Adicionalmente, existem usos legítimos da tecnologia para mascarar números de telefones, como empresas que a utilizam para centralizar o atendimento a clientes.

6. Tendo em vista esses aspectos e o necessário envolvimento das autoridades de segurança pública, a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) criou, por exemplo, o Grupo Técnico de Suporte à Segurança Pública (GT-Seg), por meio da Resolução nº 738/2020, para tratar sobre "sigilo, prevenção à fraude e ações de apoio à segurança pública". O referido GT possui os subgrupos: SGT

Celular Legal, que discute o combate ao uso de dispositivos móveis irregulares (roubados, adulterados e falsificados); SGT SITTEL, para padronizar o atendimento de demandas de dados cadastrais e afastamento de sigilo telemático e telefônico; SGT LOC, destinado a padronizar o tratamento e o envio da localização de terminais que chamem serviços de emergência; o SGT Presídios, para coordenar ações de combate ao uso de terminais móveis em presídios; o SGT IPv6, que busca implementar o protocolo IP, versão 6, nas redes de telecomunicações brasileiras.

7. Além desses, o GT-Seg possui o SGT Fraude, destinado especificamente a coordenar ações de combate e prevenção a fraudes relacionadas à prestação de serviços de telecomunicações. O grupo coordenado pela Anatel conta com a participação das prestadoras, de autoridades policiais e outros atores afetos. Sua base legal é a Resolução Anatel 73/1998, segundo a qual as operadoras devem adotar medidas para "prevenir e cessar a ocorrência de fraudes", nos seguintes termos:

"Art. 65-M. As prestadoras devem adotar as medidas técnicas e administrativas necessárias e disponíveis para prevenir e cessar a ocorrência de fraudes relacionadas à prestação do serviço e ao uso das redes de telecomunicações, bem como para reverter ou mitigar os efeitos destas ocorrências.

Parágrafo único. Na implementação de ações coordenadas de combate à fraude, os custos e os benefícios devem ser compartilhados entre as prestadoras participantes, considerando-se o porte da empresa."

8. Além disso, a Agência tem adotado uma série de ações para coibir o uso das redes de telecomunicações no cometimento de crimes. Um exemplo foi medida cautelar firmada por meio do Despacho Decisório nº 262/2024/COGE/SCO, alterado em 23 de dezembro de 2024 pelo Despacho Decisório nº 325/2024/COGE/SCO. A decisão determinou às prestadoras de serviços suspenderem a comercialização de produtos ou serviços que permitam a alteração indevida de códigos de acesso; obrigou a adoção de processos de controle que garantam a rastreabilidade e a integridade dos códigos de acesso, dentre outras disposições, inclusive prevendo um regime rigoroso de fiscalização e sanções, que contém a suspensão de interconexões e a aplicação de multas.

9. Como se percebe, a Anatel tem sido proativa no tema, permanentemente buscando apoiar as autoridades de segurança pública nesse campo, tendo em vista suas competências previstas no art. 19 da Lei 9.472/1997 (Lei Geral de Telecomunicações - LGT), que incluem a fiscalização do mercado e a aplicação de sanções:

"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;

(...)

10. Diante do exposto, este Departamento entende que as perguntas contidas no Requerimento de Informação (RIC) 705/2025 devem ser endereçadas à Anatel, já que a atuação deste Ministério refere-se, principalmente, 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. Essas competências estão previstas 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."

11. Adicionalmente, o Decreto nº 11.335/2023, em seu art. 19 (abaixo), fixou as competências desta Secretaria, que incluem propor políticas, objetivos e metas relativos à cadeia de valor das telecomunicações. Frise-se que o acompanhamento das atividades da Anatel previsto no ato normativo referem-se apenas às políticas públicas instituídas pelo Poder Executivo, como se verifica no inciso IV do referido decreto:

"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."

CONCLUSÃO

12. Com base nessas informações, 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 717/2025, assim como à Assessoria Especial de Assuntos Parlamentares e Federativos.

À consideração superior.



Documento assinado eletronicamente por **Juliano Stanzani, Diretor do Departamento de Política Setorial**, em 16/04/2025, às 14:31, 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 15:27, 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 17:12, 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 **12425219** e o código CRC **6C2DF815**.

Minutas e Anexos

Não Possui.

Referência: Processo nº 53115.005241/2025-81

Documento nº 12425219

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 405/2025/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 nº 705/2025, de autoria do Deputado Capitão Alberto Neto.**
Referência: *Processo nº 53115.005241/2025-81*

Senhora Secretária,

1. Refiro-me ao Ofício nº 15012/2025/MCOM/2025/MCOM (SEI nº 13661216), de 05 de maio de 2025, por meio do qual essa Secretaria-Executiva encaminha para análise e manifestação desta Agência, o Requerimento de Informação nº 717/2025 (SEI nº 13661212), de autoria do Deputado Capitão Alberto Neto, "que requer informações respeito de golpes por celular envolvendo números inexistentes e número falsos de centrais de telemarketing".
2. Relativamente ao assunto, encaminha-se, em anexo o Informe nº 467/2025/COGE/SCO, elaborado pela Superintendência de Controle de Obrigações desta Agência, que presta os esclarecimentos pertinentes.
3. A Anatel permanece à disposição para outros esclarecimentos que porventura se façam necessários.

Anexos: I - Informe nº 467/2025/COGE/SCO (SEI nº 13666895).

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Manuel Baigorri, Presidente**, em 12/05/2025, às 17:57, 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 **13684199** e o código CRC **B1CA68E2**.

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 53500.033676/2025-71



SEI nº 13684199



INFORME Nº 467/2025/COGE/SCO

PROCESSO Nº 53500.033676/2025-71

INTERESSADO: CÂMARA DOS DEPUTADOS - PRESIDÊNCIA

1. ASSUNTO

1.1. Atendimento ao Ofício nº 578/2025/ARI-ANATEL(SEI nº 13663768), que solicita subsídios ao Ministério das Comunicações para resposta ao Requerimento de Informação 717/2025 (SEI nº 13661212), do Deputado Capitão Alberto.

2. REFERÊNCIAS

- 2.1. Lei Geral de Telecomunicações, [Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997](#);
- 2.2. Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, que regula o processo administrativo no âmbito da administração pública federal;
- 2.3. Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019, que dispõe sobre o processo decisório e o controle social das agências reguladoras;
- 2.4. Regimento Interno da Anatel, aprovado na forma do [Anexo à Resolução n.º 612, de 29 de abril de 2013](#);
- 2.5. Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado por meio da Resolução nº 73, de 25 de novembro de 1998;
- 2.6. Regulamento do Serviço Móvel Pessoal – SMP, aprovado por meio da Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007;
- 2.7. Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado por meio da Resolução nº 632, de 7 de março de 2014;
- 2.8. Regulamento Geral de Interconexão, aprovado por meio da Resolução nº 693, de 17 de julho de 2018;
- 2.9. Regulamento Geral de Numeração, aprovado por meio da Resolução nº 709, de 27 de março de 2019;
- 2.10. Regulamento de Fiscalização Regulatória (RFR), aprovado por meio da Resolução nº 746, de 22 de junho de 2021; e
- 2.11. Regulamento Geral dos Serviços de Telecomunicações - RGST, aprovado por meio da Resolução nº 777, de 28 de abril de 2025.

3. ANÁLISE

I - OBJETO

3.1. Cuida-se de solicitação de subsídios ao Ministério das Comunicações, solicitados por meio do Ofício nº 15012/2025/MCOM (SEI nº 13661216), para atendimento ao Requerimento de Informação 717/2025 (SEI nº 13661212), do Deputado Capitão Alberto, especificando abaixo os questionamentos realizados:

- 1) Mesmo com a obrigatoriedade de as operadoras de telefonia identificarem e bloquearem os números a prática não está sendo cumprida e as chamadas continuam acontecendo. Quais medidas estão sendo adotadas para isso?
- 2) Se a Anatel regula o setor, por que as operadoras seguem permitindo a falsificação de números?
- 3) Se a Anatel sabe que as operadoras não estão resolvendo o problema, por que continua

passiva?

3.2. De início, cumpre contextualizar as competências legais da Anatel e seus limites de atuação em relação à coibição das chamadas inoportunas e em relação aos usuários do serviço. Depois, serão apresentadas informações sobre a atuação da Agência 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.

3.11. De outro lado, há situações nas quais golpistas se valem de recursos muitas vezes associados ao crime organizado para fraudar chamadas, alterando recursos de numeração para se fazerem passar por originadores de chamadas regulares, prática conhecida como *spoofing* fraudulento, cujo problema e combate ocorrem em âmbito mundial.

II - ATUAÇÃO DA ANATEL NO COMBATE A GOLPES E FRAUDES NO CONTEXTO DOS SERVIÇOS TELECOMUNICAÇÕES. RESUMO DAS MEDIDAS ADOTADAS CONTRA A PRÁTICA DE CHAMADAS IRREGULARES/INOPORTUNAS.

3.12. A seguir, apresentamos as informações requeridas acerca das principais medidas adotadas pela Anatel e prestadoras para coibir o uso de ligações telefônicas na aplicação de golpes e fraudes, alinhadas às diretrizes regulatórias e às ações em curso.

II.1. GT-Seg e SGT-Fraudes

3.13. Para coordenar e direcionar ações contra o uso malicioso dos serviços de telecomunicações, a Anatel criou o **Grupo Técnico de Suporte à Segurança Pública (GT-Seg)**, previsto no art. 65-N do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado por meio da Resolução nº 73, de 25 de novembro de 1998. O grupo promove discussões em parceria com prestadoras de serviços de telecomunicações e entidades de segurança pública, visando maior alinhamento e colaboração. Informações sobre suas atividades estão disponíveis no portal <https://www.gov.br/anatel/pt-br/assuntos/seguranca-publica>.

3.14. Nos últimos anos, a Anatel tem implementado iniciativas de apoio à segurança pública, incluindo combate a fraudes, suporte a investigações e atendimento a emergências, sempre em diálogo com entidades de segurança e outros agentes. A Resolução nº 738/2020, aprovada no contexto da Agenda Regulatória 2019-2020, trouxe inovações nesse sentido, fortalecendo o foco em sigilo, prevenção à fraude e segurança pública.

3.15. Entre suas ações, destaca-se a criação do **Subgrupo Técnico de Fraudes (SGT-Fraudes)**, que foca no combate e prevenção de fraudes no setor.

II.2. Uso irregular de numeração 0800

3.16. A Anatel recomendou medidas para inibir o uso irregular do prefixo 0800, como a suspensão imediata de números com indícios de fraude e, em caso de justificativas insuficientes, o bloqueio definitivo. As prestadoras também devem regularizar informações no Sistema de Administração de Recursos de Numeração, monitorado pela Anatel.

3.17. Constam do [Despacho Decisório nº 68/2023](#) orientações como a suspensão da comercialização de novos prefixos 0800 até que sejam implementados controles na oferta e venda, com verificação da adequação da atividade econômica do assinante à finalidade da numeração. Também se recomenda cláusulas contratuais que responsabilizem o detentor da numeração por fraudes e proíbam a revenda dos números, que são bens públicos.

3.18. Além disso, a Agência aprovou o procedimento para tratamento de incidentes de uso indevido dos serviços, detalhado pelo GT-SEG/SGT-Fraudes, que regula a recepção e gestão de notificações relacionadas ao uso inadequado do 0800 para golpes.

II.3. Segundo Fator de Autenticação para Portabilidade Numérica (2FA)

3.19. Para prevenir fraudes na portabilidade numérica, foram implementados ajustes, decorrentes do Despacho Decisório nº 265/2022/COGE/SCO (SEI n.º 9396828), para evitar o sequestro de linhas telefônicas, em que criminosos se passam pelo titular junto à operadora. Agora, o consumidor precisa confirmar a solicitação respondendo "SIM" a um SMS enviado ao seu celular. Caso não responda ou responda "NÃO", o pedido será cancelado automaticamente. O procedimento é válido em todo o país.

3.20. Em observância ao referido Despacho Decisório nº 265/2022/COGE/SCO, a implementação exigiu mudanças nos canais de venda, sistemas e capacitação de equipes, além de ajustes no relacionamento com os consumidores, que devem assimilar gradualmente as novas regras.

II.4. Origem Verificada

3.21. No âmbito das iniciativas de colaboração com as autoridades de justiça e segurança pública no combate a 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 identificação e autenticação do Usuário Chamador nas ligações telefônicas, denominado Origem Verificada.

3.22. A solução consiste em apresentar as chamadas aos consumidores com informações completas, incluindo o número do discador, sua identificação (nome e logomarca), o motivo da ligação e um selo de autenticação que ateste a legitimidade do originador da chamada.

3.23. Essa iniciativa é fruto de uma atuação conjunta liderada pela Anatel, que conta com a colaboração de diversos agentes, como prestadoras de serviços e fabricantes de smartphones.

3.24. Até então de adesão voluntária, a autenticação das chamadas telefônicas foi inserida como obrigatória para todas as chamadas telefônicas originadas nas redes das prestadoras, no recém publicado Regulamento Geral dos Serviços de Telecomunicações - RGST, aprovado por meio da [Resolução nº 777, de 28 de abril de 2025](#), que no artigo 60 assim dispõe:

Art. 60. A utilização de recursos de numeração pelas redes de suporte à prestação dos serviços de telecomunicações de interesse coletivo é regida pelo Regulamento Geral de Numeração e pelos demais regulamentos, normas e procedimentos de uso que regem o assunto.

§ 1º É vedada a utilização de recursos de numeração pública conforme recomendação ITU-T E.164 por autorizada SCM que integre o mesmo grupo econômico de concessionária do STFC na modalidade local, nos termos da regulamentação da Anatel.

§ 2º As prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo que façam uso de recursos de numeração pública, conforme recomendação ITU-T E.164, deverão realizar a autenticação para todas as chamadas telefônicas originadas na sua própria rede ou nas redes de outras prestadoras.

§ 3º A autenticação de chamadas prevista no § 2º observará as seguintes diretrizes:

I - Deve ser adotada para autenticação de chamadas solução técnica centralizada, executada por Entidade custeada pelas prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo que dela devem se utilizar.

II - O desenvolvimento e a implantação da solução técnica deverão observar as definições de grupo de trabalho coordenado pela Anatel, com a participação das prestadoras e da referida Entidade.

III - Caberá às prestadoras de serviço a definição dos critérios de compartilhamento dos custos comuns, referentes à implantação e manutenção da Entidade supracitada e sua forma de implementação.

§ 4º As prestadoras devem submeter ao conhecimento da Anatel os critérios utilizados no compartilhamento dos custos comuns decorrentes da contratação da Entidade, podendo a Agência tomar medidas de forma a coibir abusos e práticas anticompetitivas.

§ 5º As atuais prestadoras de STFC e de SMP terão prazo de 3 (três) anos, a partir da data de

entrada em vigor deste Regulamento, para o atendimento ao disposto no § 2º.

§ 6º Em caso de comprovada inviabilidade para o imediato atendimento integral ao disposto nos §§ 2º a 5º deste artigo, o Conselho Diretor da Anatel poderá isentar parcialmente as obrigações neles estabelecidas e/ou fixar prazos adicionais para o seu pleno cumprimento.

3.25. Como se observa, em até 3 anos as prestadoras deverão ter implementado a autenticação das chamadas. Entretanto, deve-se salientar que já está em fase final de ajustes o efetivo lançamento da "Origem Verificada" para uso da sociedade.

II.5. Listagem Febraban

3.26. Com relação à coibição do uso de ligações telefônicas para a aplicação de golpes e fraudes relacionados a instituições financeiras, como bancos, foram adotadas medidas específicas, incluindo a restrição do recebimento de ligações nas redes das prestadoras cuja origem sejam, por exemplo, números das centrais de atendimento dos bancos destinados exclusivamente a chamadas receptivas. Nesse contexto, foi instaurado um procedimento em alinhamento com a Federação Brasileira de Bancos (Febraban) para gerenciar os processos de bloqueios e desbloqueios de números de acesso, com base nas informações e identificações fornecidas por essas entidades e consolidadas pela própria Febraban.

3.27. A Febraban envia uma lista atualizada de códigos de acesso para bloqueio de tráfego pelas prestadoras, assim como considerações adicionais que considerar pertinentes ao tema, em atenção aos Despachos Decisórios nº 392/2020/COGE/SCO (SEI nº 6302218) e nº 387/2021/COGE/SCO (SEI nº 7873866).

3.28. Em função do Despacho Decisório nº 262/2024/COGE/SCO, que será detalhado abaixo, foi desenvolvido um sistema para centralizar as demandas de bloqueio de números decorrentes de chamadores irregulares junto ao sistema financeiro, de maneira que se busca com tal medida a otimização e celeridade no processo de proteção das redes e, em especial, dos usuários.

II.6. Cautelar Contra o Spoofing Fraudulento

3.29. A Anatel adotou medidas para coibir golpes e fraudes em chamadas telefônicas por meio dos Despachos Decisórios nº 262/2024/COGE/SCO, de 20 de setembro de 2024 (SEI nº 12414594), alterado pelo Despacho Decisório nº 325/2024/COGE/SCO, de 23 de dezembro de 2024 (SEI nº 12905317). As determinações incluem recomendações às prestadoras sobre a comercialização de serviços de origem de chamadas e o monitoramento do tráfego para identificar números de origem inválidos ou associados a práticas fraudulentas, como a randomização de números.

3.30. As prestadoras devem garantir a regularidade e rastreabilidade das chamadas, proibindo o uso de múltiplos números aleatórios por um mesmo originador, prática comum em telesserviços que dificulta a identificação de fraudadores.

3.31. Após essas medidas, já se pode identificar uma tendência de queda nas chamadas com origem de números irregulares.

3.32. A Anatel também determinou a criação de um canal para denúncias de golpes, permitindo às prestadoras identificar usuários suspeitos, bloquear acessos e acionar autoridades de segurança pública. Trata-se de canal setorial, centralizado, para recebimento de informações de instituições financeiras com relação a códigos de acesso com indícios utilização para cometimento de golpes e fraudes.

II.7. Cadastro Pré-pago

3.33. A Anatel adota medidas para aprimorar o cadastramento de usuários pré-pagos e proteger os dados pessoais. Entre as principais ações realizadas estão:

3.33.1. A obrigatoriedade do cadastro (é obrigatório o registro de informações como CPF, RG e endereço para usuários de telefones celulares pré-pagos, conforme previsto em lei);

3.33.2. Portal de Consulta de Linhas: Disponibilizado o [Portal de Consultas de Linhas por CPF](#), onde consumidores podem verificar todas as linhas móveis pré-pagas registradas em seu CPF e solicitar o cancelamento de linhas desconhecidas.

II.8. Conscientização e Informações ao Usuário sobre Fraudes e Golpes

3.34. A Anatel disponibiliza em sua página na internet dicas para proteção contra golpes e fraudes ([Acesse aqui](#)) e promoveu, pelo segundo ano consecutivo, a campanha #OutubroCiberseguro, com vídeos disponíveis no [YouTube](#).

3.35. A mencionada campanha "Outubro Ciberseguro" foca na prevenção às fraudes no ambiente digital e tem como objetivo conscientizar a sociedade sobre a importância da proteção e do combate às ameaças online. A última edição ocorreu a partir de 02/10/2024, por meio de evento virtual cuja transmissão foi feita por meio do [YouTube](#) da Agência (<https://www.gov.br/anatel/pt-br/assuntos/noticias/outubro-ciberseguro-foca-na-prevencao-as-fraudes-no-ambiente-digital>).

3.36. Também está em vigor o Movimento #FiqueEsperto, que traz informações para conscientização sobre riscos digitais e prevenção. Detalhes da campanha podem ser acessados em [Anatel promove eventos para conscientizar a sociedade](#) e [Nova campanha traz dicas de proteção online para crianças](#).

3.37. Quanto ao SMS, para se proteger contra golpes, a Anatel traz em seu site recomendação de não clicar em links ou ligar para números fornecidos em mensagens suspeitas. Em vez disso, os consumidores devem contatar diretamente a fonte que a mensagem alega representar para verificar sua autenticidade.

4. CONCLUSÃO

4.1. Prestados os subsídios solicitados, encaminhem-se os autos à ARI.



Documento assinado eletronicamente por **Suzana Silva Rodrigues, Superintendente de Controle de Obrigações**, em 12/05/2025, às 16:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Raphael Garcia de Souza, Gerente de Controle de Obrigações Gerais**, em 12/05/2025, às 17:12, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **João Paulo Saraiva de Andrade, Coordenador de Processo**, em 12/05/2025, às 17:15, 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 **13666895** e o código CRC **C16A4B2F**.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
Secretaria de Telecomunicações
Departamento de Política Setorial
Coordenação-Geral de Políticas Públicas para Serviços de Telecomunicações
NOTA INFORMATIVA Nº 389/2025/MCOM

Nº do Processo: **53115.005241/2025-81**
Documento de Referência: **Requerimento de Informação (RIC) 717/2025**
Interessado: **Assessoria de Assuntos Parlamentares, Gabinete da Secretaria de Telecomunicações**
Nº de Referência: **12345811**
Assunto: **Requer informações a respeito de golpes por celular envolvendo números inexistentes e forjando número de centrais de telemarketing**

SUMÁRIO EXECUTIVO

1. Trata-se de Requerimento de Informação (RIC) 717/2025, de autoria do Deputado Capitão Alberto Neto (PL-AM), que requer do então Ministro das Comunicações, Senhor Juscelino Filho, informações a respeito de golpes por celular envolvendo números inexistentes e forjando número de centrais de telemarketing. A respeito do assunto, é preciso lembrar que se trata de uma questão complexa de segurança pública. A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) tem sido proativa no tema, permanentemente buscando apoiar as autoridades policiais nesse campo, tendo em vista suas competências, que incluem a fiscalização do mercado e a aplicação de sanções. Diante disso, este Departamento entende que as perguntas contidas no requerimento devem ser endereçadas à Agência, para que proceda ao envio de subsídios relativos ao assunto.

INFORMAÇÕES

2. O Requerimento de Informação (RIC) 717/2025 solicita informações a respeito de golpes por celular envolvendo números inexistentes e forjando centrais de telemarketing. Segundo o autor, em sua justificativa, "o grande problema é que embora o sistema Não Me Perturbe tenha sido criado para barrar chamadas de telemarketing, ele só compreende as empresas regulamentadas, não se aplicando a ligações fraudulentas". Diante disso, o parlamentar faz os seguintes questionamentos:

- "1) Mesmo com a obrigatoriedade de as operadoras de telefonia identificarem e bloquearem os números a prática não está sendo cumprida e as chamadas continuam acontecendo. Quais medidas estão sendo adotadas para isso?
- 2) Se a Anatel regula o setor, por que as operadoras seguem permitindo a falsificação de números?
- 3) Se a Anatel sabe que as operadoras não estão resolvendo o problema, por que continua passiva?"

3. A respeito do assunto, primeiramente, é preciso lembrar que se trata de uma questão complexa de segurança pública. As fraudes por telefone envolvem tanto criminosos individuais quanto quadrilhas especializadas, que contam, muitas vezes, com especialistas em tecnologia e que podem possuir dados pessoais das vítimas. Com isso, são capazes de arquitetar golpes sofisticados, envolvendo histórias envolventes e falsas promessas para enganar as vítimas. Portanto, trata-se de um problema que exige uma abordagem multidisciplinar, e não apenas junto às operadoras de telecomunicações, em que a existência de campanhas informativas e de conscientização do cidadão possuem um papel decisivo na minimização de seus impactos. Diante disso, autoridades de diversos ramos possuem ações para combater essa questão, como o Ministério da Justiça e Segurança Pública, a Polícia Federal, o Banco Central, os Procons, dentre outras.

4. O requerimento parlamentar faz referência a uma técnica de fraude chamada de *spoofing*, na qual o criminoso falsifica sua identidade digital, fazendo parecer que a ligação é feita de um número confiável, como um banco ou órgão governamental. Para isso, utiliza, por exemplo, a tecnologia *Voice over Internet Protocol* (VoIP), que permite a realização de chamadas de voz pela internet em vez de redes telefônicas tradicionais. O sistema converte a voz em pacote de dados e possibilita a qualquer pessoa modificar o número de telefone que aparece no identificador de chamadas. Além de ligações telefônicas, há outras formas, como por email, em que o criminoso falsifica o remetente; por IP (*Internet Protocol*), no qual o endereço IP do dispositivo é mascarado; e por SMS, em que mensagens de texto falsas são enviadas como se fossem de contatos reais.

5. Diante de sua complexidade, há vários desafios para combater esse tipo de crime. Um deles relaciona-se ao fato de que a infraestrutura de telefonia global foi desenvolvida e implantada para permitir uma comunicação rápida entre usuários e não foi projetada originalmente com um mecanismo nativo de autenticação do número de origem, dificultando a verificação da proveniência real de uma ligação. Além disso, as chamadas são roteadas por múltiplas redes, ou seja, uma ligação pode passar por várias operadoras e redes internacionais antes de chegar ao destinatário final. Ainda, conforme já informado, tecnologias como o VoIP possibilitam aos criminosos falsificar números com facilidade. Aplicativos disponíveis na chamada *dark web* permitem realizar essa atividade sem necessidade de conhecimentos técnicos avançados. Outro fator fundamental é a capacidade dos criminosos de desenvolverem novos métodos para driblar filtros e autenticações, mesmo com um sistema de defesa implementado, ao buscar brechas ou explorar redes menos protegidas. Adicionalmente, existem usos legítimos da tecnologia para mascarar números de telefones, como empresas que a utilizam para centralizar o atendimento a clientes.

6. Tendo em vista esses aspectos e o necessário envolvimento das autoridades de segurança pública, a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) criou, por exemplo, o Grupo Técnico de Suporte à Segurança Pública (GT-Seg), por meio da Resolução nº 738/2020, para tratar sobre "sigilo, prevenção à fraude e ações de apoio à segurança pública". O referido GT possui os subgrupos: SGT

Celular Legal, que discute o combate ao uso de dispositivos móveis irregulares (roubados, adulterados e falsificados); SGT SITTEL, para padronizar o atendimento de demandas de dados cadastrais e afastamento de sigilo telemático e telefônico; SGT LOC, destinado a padronizar o tratamento e o envio da localização de terminais que chamem serviços de emergência; o SGT Presídios, para coordenar ações de combate ao uso de terminais móveis em presídios; o SGT IPv6, que busca implementar o protocolo IP, versão 6, nas redes de telecomunicações brasileiras.

7. Além desses, o GT-Seg possui o SGT Fraude, destinado especificamente a coordenar ações de combate e prevenção a fraudes relacionadas à prestação de serviços de telecomunicações. O grupo coordenado pela Anatel conta com a participação das prestadoras, de autoridades policiais e outros atores afetos. Sua base legal é a Resolução Anatel 73/1998, segundo a qual as operadoras devem adotar medidas para "prevenir e cessar a ocorrência de fraudes", nos seguintes termos:

"Art. 65-M. As prestadoras devem adotar as medidas técnicas e administrativas necessárias e disponíveis para prevenir e cessar a ocorrência de fraudes relacionadas à prestação do serviço e ao uso das redes de telecomunicações, bem como para reverter ou mitigar os efeitos destas ocorrências.

Parágrafo único. Na implementação de ações coordenadas de combate à fraude, os custos e os benefícios devem ser compartilhados entre as prestadoras participantes, considerando-se o porte da empresa."

8. Além disso, a Agência tem adotado uma série de ações para coibir o uso das redes de telecomunicações no cometimento de crimes. Um exemplo foi medida cautelar firmada por meio do Despacho Decisório nº 262/2024/COGE/SCO, alterado em 23 de dezembro de 2024 pelo Despacho Decisório nº 325/2024/COGE/SCO. A decisão determinou às prestadoras de serviços suspenderem a comercialização de produtos ou serviços que permitam a alteração indevida de códigos de acesso; obrigou a adoção de processos de controle que garantam a rastreabilidade e a integridade dos códigos de acesso, dentre outras disposições, inclusive prevendo um regime rigoroso de fiscalização e sanções, que contém a suspensão de interconexões e a aplicação de multas.

9. Como se percebe, a Anatel tem sido proativa no tema, permanentemente buscando apoiar as autoridades de segurança pública nesse campo, tendo em vista suas competências previstas no art. 19 da Lei 9.472/1997 (Lei Geral de Telecomunicações - LGT), que incluem a fiscalização do mercado e a aplicação de sanções:

"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;

(...)

10. Diante do exposto, este Departamento entende que as perguntas contidas no Requerimento de Informação (RIC) 705/2025 devem ser endereçadas à Anatel, já que a atuação deste Ministério refere-se, principalmente, 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. Essas competências estão previstas 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."

11. Adicionalmente, o Decreto nº 11.335/2023, em seu art. 19 (abaixo), fixou as competências desta Secretaria, que incluem propor políticas, objetivos e metas relativos à cadeia de valor das telecomunicações. Frise-se que o acompanhamento das atividades da Anatel previsto no ato normativo referem-se apenas às políticas públicas instituídas pelo Poder Executivo, como se verifica no inciso IV do referido decreto:

"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."

CONCLUSÃO

12. Com base nessas informações, 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 717/2025, assim como à Assessoria Especial de Assuntos Parlamentares e Federativos.

À consideração superior.



Documento assinado eletronicamente por **Juliano Stanzani, Diretor do Departamento de Política Setorial**, em 16/04/2025, às 14:31, 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 15:27, 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 17:12, 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 **12425219** e o código CRC **6C2DF815**.

Minutas e Anexos

Não Possui.

Referência: Processo nº 53115.005241/2025-81

Documento nº 12425219

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 405/2025/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 nº 705/2025, de autoria do Deputado Capitão Alberto Neto.**
Referência: *Processo nº 53115.005241/2025-81*

Senhora Secretária,

1. Refiro-me ao Ofício nº 15012/2025/MCOM/2025/MCOM (SEI nº 13661216), de 05 de maio de 2025, por meio do qual essa Secretaria-Executiva encaminha para análise e manifestação desta Agência, o Requerimento de Informação nº 717/2025 (SEI nº 13661212), de autoria do Deputado Capitão Alberto Neto, "que requer informações respeito de golpes por celular envolvendo números inexistentes e número falsos de centrais de telemarketing".
2. Relativamente ao assunto, encaminha-se, em anexo o Informe nº 467/2025/COGE/SCO, elaborado pela Superintendência de Controle de Obrigações desta Agência, que presta os esclarecimentos pertinentes.
3. A Anatel permanece à disposição para outros esclarecimentos que porventura se façam necessários.

Anexos: I - Informe nº 467/2025/COGE/SCO (SEI nº 13666895).

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Manuel Baigorri, Presidente**, em 12/05/2025, às 17:57, 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 **13684199** e o código CRC **B1CA68E2**.

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 53500.033676/2025-71



SEI nº 13684199



INFORME Nº 467/2025/COGE/SCO

PROCESSO Nº 53500.033676/2025-71

INTERESSADO: CÂMARA DOS DEPUTADOS - PRESIDÊNCIA

1. ASSUNTO

1.1. Atendimento ao Ofício nº 578/2025/ARI-ANATEL(SEI nº 13663768), que solicita subsídios ao Ministério das Comunicações para resposta ao Requerimento de Informação 717/2025 (SEI nº 13661212), do Deputado Capitão Alberto.

2. REFERÊNCIAS

- 2.1. Lei Geral de Telecomunicações, [Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997](#);
- 2.2. Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, que regula o processo administrativo no âmbito da administração pública federal;
- 2.3. Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019, que dispõe sobre o processo decisório e o controle social das agências reguladoras;
- 2.4. Regimento Interno da Anatel, aprovado na forma do [Anexo à Resolução n.º 612, de 29 de abril de 2013](#);
- 2.5. Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado por meio da Resolução nº 73, de 25 de novembro de 1998;
- 2.6. Regulamento do Serviço Móvel Pessoal – SMP, aprovado por meio da Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007;
- 2.7. Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado por meio da Resolução nº 632, de 7 de março de 2014;
- 2.8. Regulamento Geral de Interconexão, aprovado por meio da Resolução nº 693, de 17 de julho de 2018;
- 2.9. Regulamento Geral de Numeração, aprovado por meio da Resolução nº 709, de 27 de março de 2019;
- 2.10. Regulamento de Fiscalização Regulatória (RFR), aprovado por meio da Resolução nº 746, de 22 de junho de 2021; e
- 2.11. Regulamento Geral dos Serviços de Telecomunicações - RGST, aprovado por meio da Resolução nº 777, de 28 de abril de 2025.

3. ANÁLISE

I - OBJETO

3.1. Cuida-se de solicitação de subsídios ao Ministério das Comunicações, solicitados por meio do Ofício nº 15012/2025/MCOM (SEI nº 13661216), para atendimento ao Requerimento de Informação 717/2025 (SEI nº 13661212), do Deputado Capitão Alberto, especificando abaixo os questionamentos realizados:

- 1) Mesmo com a obrigatoriedade de as operadoras de telefonia identificarem e bloquearem os números a prática não está sendo cumprida e as chamadas continuam acontecendo. Quais medidas estão sendo adotadas para isso?
- 2) Se a Anatel regula o setor, por que as operadoras seguem permitindo a falsificação de números?
- 3) Se a Anatel sabe que as operadoras não estão resolvendo o problema, por que continua

passiva?

3.2. De início, cumpre contextualizar as competências legais da Anatel e seus limites de atuação em relação à coibição das chamadas inoportunas e em relação aos usuários do serviço. Depois, serão apresentadas informações sobre a atuação da Agência 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.

3.11. De outro lado, há situações nas quais golpistas se valem de recursos muitas vezes associados ao crime organizado para fraudar chamadas, alterando recursos de numeração para se fazerem passar por originadores de chamadas regulares, prática conhecida como *spoofing* fraudulento, cujo problema e combate ocorrem em âmbito mundial.

II - ATUAÇÃO DA ANATEL NO COMBATE A GOLPES E FRAUDES NO CONTEXTO DOS SERVIÇOS TELECOMUNICAÇÕES. RESUMO DAS MEDIDAS ADOTADAS CONTRA A PRÁTICA DE CHAMADAS IRREGULARES/INOPORTUNAS.

3.12. A seguir, apresentamos as informações requeridas acerca das principais medidas adotadas pela Anatel e prestadoras para coibir o uso de ligações telefônicas na aplicação de golpes e fraudes, alinhadas às diretrizes regulatórias e às ações em curso.

II.1. GT-Seg e SGT-Fraudes

3.13. Para coordenar e direcionar ações contra o uso malicioso dos serviços de telecomunicações, a Anatel criou o **Grupo Técnico de Suporte à Segurança Pública (GT-Seg)**, previsto no art. 65-N do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado por meio da Resolução nº 73, de 25 de novembro de 1998. O grupo promove discussões em parceria com prestadoras de serviços de telecomunicações e entidades de segurança pública, visando maior alinhamento e colaboração. Informações sobre suas atividades estão disponíveis no portal <https://www.gov.br/anatel/pt-br/assuntos/seguranca-publica>.

3.14. Nos últimos anos, a Anatel tem implementado iniciativas de apoio à segurança pública, incluindo combate a fraudes, suporte a investigações e atendimento a emergências, sempre em diálogo com entidades de segurança e outros agentes. A Resolução nº 738/2020, aprovada no contexto da Agenda Regulatória 2019-2020, trouxe inovações nesse sentido, fortalecendo o foco em sigilo, prevenção à fraude e segurança pública.

3.15. Entre suas ações, destaca-se a criação do **Subgrupo Técnico de Fraudes (SGT-Fraudes)**, que foca no combate e prevenção de fraudes no setor.

II.2. Uso irregular de numeração 0800

3.16. A Anatel recomendou medidas para inibir o uso irregular do prefixo 0800, como a suspensão imediata de números com indícios de fraude e, em caso de justificativas insuficientes, o bloqueio definitivo. As prestadoras também devem regularizar informações no Sistema de Administração de Recursos de Numeração, monitorado pela Anatel.

3.17. Constam do [Despacho Decisório nº 68/2023](#) orientações como a suspensão da comercialização de novos prefixos 0800 até que sejam implementados controles na oferta e venda, com verificação da adequação da atividade econômica do assinante à finalidade da numeração. Também se recomenda cláusulas contratuais que responsabilizem o detentor da numeração por fraudes e proíbam a revenda dos números, que são bens públicos.

3.18. Além disso, a Agência aprovou o procedimento para tratamento de incidentes de uso indevido dos serviços, detalhado pelo GT-SEG/SGT-Fraudes, que regula a recepção e gestão de notificações relacionadas ao uso inadequado do 0800 para golpes.

II.3. Segundo Fator de Autenticação para Portabilidade Numérica (2FA)

3.19. Para prevenir fraudes na portabilidade numérica, foram implementados ajustes, decorrentes do Despacho Decisório nº 265/2022/COGE/SCO (SEI n.º 9396828), para evitar o sequestro de linhas telefônicas, em que criminosos se passam pelo titular junto à operadora. Agora, o consumidor precisa confirmar a solicitação respondendo "SIM" a um SMS enviado ao seu celular. Caso não responda ou responda "NÃO", o pedido será cancelado automaticamente. O procedimento é válido em todo o país.

3.20. Em observância ao referido Despacho Decisório nº 265/2022/COGE/SCO, a implementação exigiu mudanças nos canais de venda, sistemas e capacitação de equipes, além de ajustes no relacionamento com os consumidores, que devem assimilar gradualmente as novas regras.

II.4. Origem Verificada

3.21. No âmbito das iniciativas de colaboração com as autoridades de justiça e segurança pública no combate a 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 identificação e autenticação do Usuário Chamador nas ligações telefônicas, denominado Origem Verificada.

3.22. A solução consiste em apresentar as chamadas aos consumidores com informações completas, incluindo o número do discador, sua identificação (nome e logomarca), o motivo da ligação e um selo de autenticação que ateste a legitimidade do originador da chamada.

3.23. Essa iniciativa é fruto de uma atuação conjunta liderada pela Anatel, que conta com a colaboração de diversos agentes, como prestadoras de serviços e fabricantes de smartphones.

3.24. Até então de adesão voluntária, a autenticação das chamadas telefônicas foi inserida como obrigatória para todas as chamadas telefônicas originadas nas redes das prestadoras, no recém publicado Regulamento Geral dos Serviços de Telecomunicações - RGST, aprovado por meio da [Resolução nº 777, de 28 de abril de 2025](#), que no artigo 60 assim dispõe:

Art. 60. A utilização de recursos de numeração pelas redes de suporte à prestação dos serviços de telecomunicações de interesse coletivo é regida pelo Regulamento Geral de Numeração e pelos demais regulamentos, normas e procedimentos de uso que regem o assunto.

§ 1º É vedada a utilização de recursos de numeração pública conforme recomendação ITU-T E.164 por autorizada SCM que integre o mesmo grupo econômico de concessionária do STFC na modalidade local, nos termos da regulamentação da Anatel.

§ 2º As prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo que façam uso de recursos de numeração pública, conforme recomendação ITU-T E.164, deverão realizar a autenticação para todas as chamadas telefônicas originadas na sua própria rede ou nas redes de outras prestadoras.

§ 3º A autenticação de chamadas prevista no § 2º observará as seguintes diretrizes:

I - Deve ser adotada para autenticação de chamadas solução técnica centralizada, executada por Entidade custeada pelas prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo que dela devem se utilizar.

II - O desenvolvimento e a implantação da solução técnica deverão observar as definições de grupo de trabalho coordenado pela Anatel, com a participação das prestadoras e da referida Entidade.

III - Caberá às prestadoras de serviço a definição dos critérios de compartilhamento dos custos comuns, referentes à implantação e manutenção da Entidade supracitada e sua forma de implementação.

§ 4º As prestadoras devem submeter ao conhecimento da Anatel os critérios utilizados no compartilhamento dos custos comuns decorrentes da contratação da Entidade, podendo a Agência tomar medidas de forma a coibir abusos e práticas anticompetitivas.

§ 5º As atuais prestadoras de STFC e de SMP terão prazo de 3 (três) anos, a partir da data de

entrada em vigor deste Regulamento, para o atendimento ao disposto no § 2º.

§ 6º Em caso de comprovada inviabilidade para o imediato atendimento integral ao disposto nos §§ 2º a 5º deste artigo, o Conselho Diretor da Anatel poderá isentar parcialmente as obrigações neles estabelecidas e/ou fixar prazos adicionais para o seu pleno cumprimento.

3.25. Como se observa, em até 3 anos as prestadoras deverão ter implementado a autenticação das chamadas. Entretanto, deve-se salientar que já está em fase final de ajustes o efetivo lançamento da "Origem Verificada" para uso da sociedade.

II.5. Listagem Febraban

3.26. Com relação à coibição do uso de ligações telefônicas para a aplicação de golpes e fraudes relacionados a instituições financeiras, como bancos, foram adotadas medidas específicas, incluindo a restrição do recebimento de ligações nas redes das prestadoras cuja origem sejam, por exemplo, números das centrais de atendimento dos bancos destinados exclusivamente a chamadas receptivas. Nesse contexto, foi instaurado um procedimento em alinhamento com a Federação Brasileira de Bancos (Febraban) para gerenciar os processos de bloqueios e desbloqueios de números de acesso, com base nas informações e identificações fornecidas por essas entidades e consolidadas pela própria Febraban.

3.27. A Febraban envia uma lista atualizada de códigos de acesso para bloqueio de tráfego pelas prestadoras, assim como considerações adicionais que considerar pertinentes ao tema, em atenção aos Despachos Decisórios nº 392/2020/COGE/SCO (SEI nº 6302218) e nº 387/2021/COGE/SCO (SEI nº 7873866).

3.28. Em função do Despacho Decisório nº 262/2024/COGE/SCO, que será detalhado abaixo, foi desenvolvido um sistema para centralizar as demandas de bloqueio de números decorrentes de chamadores irregulares junto ao sistema financeiro, de maneira que se busca com tal medida a otimização e celeridade no processo de proteção das redes e, em especial, dos usuários.

II.6. Cautelar Contra o Spoofing Fraudulento

3.29. A Anatel adotou medidas para coibir golpes e fraudes em chamadas telefônicas por meio dos Despachos Decisórios nº 262/2024/COGE/SCO, de 20 de setembro de 2024 (SEI nº 12414594), alterado pelo Despacho Decisório nº 325/2024/COGE/SCO, de 23 de dezembro de 2024 (SEI nº 12905317). As determinações incluem recomendações às prestadoras sobre a comercialização de serviços de origem de chamadas e o monitoramento do tráfego para identificar números de origem inválidos ou associados a práticas fraudulentas, como a randomização de números.

3.30. As prestadoras devem garantir a regularidade e rastreabilidade das chamadas, proibindo o uso de múltiplos números aleatórios por um mesmo originador, prática comum em telesserviços que dificulta a identificação de fraudadores.

3.31. Após essas medidas, já se pode identificar uma tendência de queda nas chamadas com origem de números irregulares.

3.32. A Anatel também determinou a criação de um canal para denúncias de golpes, permitindo às prestadoras identificar usuários suspeitos, bloquear acessos e acionar autoridades de segurança pública. Trata-se de canal setorial, centralizado, para recebimento de informações de instituições financeiras com relação a códigos de acesso com indícios utilização para cometimento de golpes e fraudes.

II.7. Cadastro Pré-pago

3.33. A Anatel adota medidas para aprimorar o cadastramento de usuários pré-pagos e proteger os dados pessoais. Entre as principais ações realizadas estão:

3.33.1. A obrigatoriedade do cadastro (é obrigatório o registro de informações como CPF, RG e endereço para usuários de telefones celulares pré-pagos, conforme previsto em lei);

3.33.2. Portal de Consulta de Linhas: Disponibilizado o [Portal de Consultas de Linhas por CPF](#), onde consumidores podem verificar todas as linhas móveis pré-pagas registradas em seu CPF e solicitar o cancelamento de linhas desconhecidas.

II.8. Conscientização e Informações ao Usuário sobre Fraudes e Golpes

3.34. A Anatel disponibiliza em sua página na internet dicas para proteção contra golpes e fraudes ([Acesse aqui](#)) e promoveu, pelo segundo ano consecutivo, a campanha #OutubroCiberseguro, com vídeos disponíveis no [YouTube](#).

3.35. A mencionada campanha "Outubro Ciberseguro" foca na prevenção às fraudes no ambiente digital e tem como objetivo conscientizar a sociedade sobre a importância da proteção e do combate às ameaças online. A última edição ocorreu a partir de 02/10/2024, por meio de evento virtual cuja transmissão foi feita por meio do [YouTube](#) da Agência (<https://www.gov.br/anatel/pt-br/assuntos/noticias/outubro-ciberseguro-foca-na-prevencao-as-fraudes-no-ambiente-digital>).

3.36. Também está em vigor o Movimento #FiqueEsperto, que traz informações para conscientização sobre riscos digitais e prevenção. Detalhes da campanha podem ser acessados em [Anatel promove eventos para conscientizar a sociedade](#) e [Nova campanha traz dicas de proteção online para crianças](#).

3.37. Quanto ao SMS, para se proteger contra golpes, a Anatel traz em seu site recomendação de não clicar em links ou ligar para números fornecidos em mensagens suspeitas. Em vez disso, os consumidores devem contatar diretamente a fonte que a mensagem alega representar para verificar sua autenticidade.

4. CONCLUSÃO

4.1. Prestados os subsídios solicitados, encaminhem-se os autos à ARI.



Documento assinado eletronicamente por **Suzana Silva Rodrigues, Superintendente de Controle de Obrigações**, em 12/05/2025, às 16:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Raphael Garcia de Souza, Gerente de Controle de Obrigações Gerais**, em 12/05/2025, às 17:12, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **João Paulo Saraiva de Andrade, Coordenador de Processo**, em 12/05/2025, às 17:15, 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 **13666895** e o código CRC **C16A4B2F**.