



PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
Casa Civil
Secretaria-Executiva da Comissão Mista de Reavaliação de Informações

Decisão nº 44/2021/CMRI

Brasília, 25 de fevereiro de 2021.

RECURSO NUP: **01217.004521/2020-15**

RECORRENTE: **M.R.P.**

ÓRGÃO/ENTIDADE REQUERIDA: **ANATEL** - **Agência Nacional de Telecomunicações**

1.RELATÓRIO

1.1.RESUMO DO PEDIDO ORIGINAL

O Requerente registra seu pedido nos seguintes termos:

“Solicito os dados detalhados de todas as reclamações registradas no sistema Focus no período entre 01/01/2013 a 12/11/2019 e no sistema Anatel Consumidor no período entre 12/11/2019 ao dia da exportação, com a posterior disponibilização de arquivos de atualização mensais com as informações do mês anterior.

Do sistema Focus, solicito as seguintes informações: Canal de Atendimento, Número do Protocolo, Nome da Operadora, Serviço, Modalidade do Serviço, Motivo, Submotivo, Categoria, Subcategoria, Localidade do Consumidor (bairro, região, município e UF), Faixa Etária do Consumidor, Data de Registro, Descrição do Problema, Complemento da Solicitação, Situação da Solicitação, Total de Reaberturas, Total de Reiterações e Histórico da Solicitação com Data, Condição/Situação e Descrição.

Do sistema Anatel Consumidor, solicito as seguintes informações: Canal de Atendimento, Número do Protocolo, Nome da Operadora, Tipo de Atendimento, Serviço, Assunto, Problema, Localidade do Consumidor (bairro, região, município e UF), Faixa Etária do Consumidor, Data de Registro, Prazo para Resposta, Descrição do Problema, Data da Resposta da Operadora, Resposta da Operadora, Data da Reabertura, Descrição da Reabertura, Data da Resposta da Reabertura, Descrição da Resposta da Reabertura, Data da Finalização, Resultado da Avaliação - Resolvido Sim/Não e Resultado da Avaliação - Nota.

Os dados podem ser disponibilizados em formato CSV ou outro padrão público, com

o devido dicionário de dados especificando as informações contidas nos arquivos”.

1.2.RAZÕES DO ÓRGÃO/ENTIDADE REQUERIDA

Resposta inicial:A Anatel informou que o teor das solicitações, seus complementos, reiteraões, reaberturas e respostas, em sua quase totalidade, são preenchidos com dados e informações pessoais, e citou que, nos termos da Lei de Acesso à Informação – LAI, as informações pessoais sensíveis terão seu acesso restrito, independentemente de classificação de sigilo, pelo prazo máximo de 100 anos a contar da sua data de produção, aos agentes públicos legalmente autorizados e à pessoa a que elas se referirem. Informou, também, que a proteção dos dados individuais referentes à utilização dos serviços de telecomunicações no Brasil está prevista na Lei Geral de Telecomunicações – LGT (Lei nº 9.472, de 1997), que dispõe que a divulgação de informações individuais depende da anuência expressa e específica do usuário, podendo a prestadora divulgar informações agregadas sobre seus serviços, desde que tais informações não permitam a identificação do usuário ou violação de sua intimidade. A Anatel apontou, ainda, a desproporcionalidade do pedido em função da dimensão do objeto, considerando que no período requerido os dois sistemas receberam mais de 25.000.000 (vinte e cinco milhões) de reclamações sobre prestadoras de serviços de telecomunicações, sem contar as demandas recebidas por outros canais. Por fim, a Requerida disponibilizou um link de acesso, válido por 30 dias, para que o Cidadão fizesse o download dos dados passíveis de fornecimento.

1ª Instância: O Cidadão afirmou que as informações solicitadas não atendem ao que foi solicitado e requereu os dados completos. Contestou a alegação de pedido desproporcional e afirmou que não solicitou dados pessoais. A Anatel indeferiu o recurso. E afirmou que o pedido foi atendimento dentro dos limites legais, considerando que vários campos das especificações solicitadas contêm dados pessoais. Citou o conceito de dados anonimizados na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e informou que o número de protocolo não será disponibilizado, pois sua divulgação pode possibilitar a identificação do consumidor. Citou o Termo de Responsabilidade do Sistema Focus e o Termo de Responsabilidade do Sistema Anatel Consumidor quanto a utilização de dados pessoais. Por fim, reafirmou que o tratamento dos dados para disponibilização é desproporcional e implica em trabalhos adicionais, nos termos do art. 13 do Decreto nº 7.724, de 2012.

2ª Instância: O Cidadão reiterou o pedido e alegou que os dados disponibilizados não são suficientes para a análise que deseja realizar. Alegou também que a LGPD não pode ser usada como fundamentação da negativa de acesso devido sua vigência. A Requerida ratificou seu posicionamento. Ademais, esclareceu que a Área Técnica se utilizou do art. 12 da LGPD para ilustrar a possibilidade de um dado anonimizado ser revertido e, dessa forma, utilizado como chave para assim obter dados pessoais referentes ao consumidor que registrou a reclamação. Por fim, asseverou que a negativa para o acesso foi amparada exclusivamente na LAI e na LGT, para garantir o direito à proteção dos dados dos consumidores que registram suas dúvidas, críticas, sugestões nos sistemas da Agência.

1.3.DECISÃO DA CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (CGU)

INDEFERIDO. O Cidadão reiterou os termos dos recursos anteriores, acrescentando que os "termos de uso dos sistemas" não tem força legal e, se estiverem em desacordo com a lei, não podem fundamentar negativa de acesso. A CGU destacou que *“com base nas explicações discorridas, pondera-se*

que, em cumprimento ao art. 31 da LAI, seria necessário empenhar trabalhos adicionais para o atendimento da demanda, com fim ao devido cumprimento do sigilo legal existente. Nesse âmbito, identifica-se a devida motivação em preservação a esses dados, sendo a Administração, neste caso, responsável pela proteção das referidas informações pessoais, podendo inclusive ser punida pela sua divulgação indevida, nos termos do art. 65, inciso IV do Decreto nº 7.724/2012". Ressaltou-se, ainda, que o art. 31 da LAI prevê restrição de acesso a informações pessoais para proteger à intimidade, vida privada, honra e imagem, podendo ser divulgadas ou ter acesso por terceiro diante de previsão legal, ou então, por expresse consentimento da pessoa a que se referirem. Ponderou-se que para o atendimento do pedido, na forma requerida, a Anatel precisaria empenhar esforços que comprometeriam as suas atividades rotineiras, dada à complexidade da demanda. Ponderou-se, também, que a negativa de acesso se baseia no art. 31 da LAI, associado ao art. 13, incisos II e III, do Decreto nº 7.724, de 2012, recepcionando-se, adicionalmente, a Lei Geral de Telecomunicações - LGT (Lei nº 9.472/1997), em especial o art. 72, parágrafos 1º e 2º, sendo dispensável a análise dos argumentos relativos aos "termos de uso aos sistemas" e à aplicação da LGPD ao caso. Ante o exposto, a CGU acatou as justificativas da Requerida, decidindo pelo desprovimento do recurso, nos termos do art. 13, inciso II e III, do Decreto nº 7.724, de 2012, tendo em vista tratar-se de pedido desproporcional e que demanda trabalhos adicionais de análise e consolidação de dados e informações, devido à necessidade de tratamento dos dados, com fim a proteção de informações pessoais, com base no art. 31 da Lei nº 12.527, de 2011.

1.4.RAZÕES DO (A) RECORRENTE NO RECURSO À COMISSÃO MISTA DE REAVALIAÇÃO DE INFORMAÇÕES

O Cidadão reiterou o pedido e recursos anteriores.

2.ANÁLISE DE ADMISSIBILIDADE DO RECURSO

O recurso foi interposto dentro do prazo legal de 10 dias da ciência da decisão, sendo, dessa forma, tempestivo. O Recorrente utilizou-se do recurso conferido pelo artigo 24 do Decreto nº 7.724, de 2012. O Interessado é o legitimado para recorrer nos termos da Lei nº 9.784, de 1999. Pelo conhecimento do recurso.

3.ANÁLISE DO MÉRITO

Analisando-se os autos, verifica-se que a Anatel concedeu parcialmente o acesso às informações solicitadas e, para a parte não concedida, apresentou as justificativas detalhadas e sua fundamentação legal. A Autarquia esclareceu que diversos campos requeridos pelo Cidadão contêm informações pessoais, muitas delas sensíveis, que devem ser protegidas, nos termos do art. 31 da Lei nº 12.527, de 2011. Sobre o tema, cumpre destacar que, de acordo o art. 31 da LAI, informações pessoais relativas à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem, detidas pelos órgãos e entidades, devem ser resguardadas, sendo que tais informações terão acesso restrito a agentes públicos, legalmente autorizados, e à pessoa a que se referirem, pelo prazo máximo de cem anos a contar da data de sua produção. Ademais, a divulgação de tais informações a terceiros só se dará mediante previsão legal ou por consentimento expresse da pessoa a que se referirem. A Recorrida esclareceu, também, que "a proteção dos dados individuais relativos à utilização dos serviços de telecomunicações no Brasil está prevista na Lei Geral de Telecomunicações - LGT (Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997), em especial

em seu artigo 72, parágrafos 1º e 2º, que trazem a necessidade expressa e específica por parte do usuário para divulgação de suas informações individuais, além da possibilidade de divulgação a terceiros apenas de informações agregadas sobre o uso do serviço, desde que não permitam a identificação, direta ou indireta, do usuário, ou a violação de sua intimidade". A Anatel argumentou ainda que, além da restrição decorrente das informações pessoais, o caráter desproporcional do pedido pode ser demonstrado em virtude da dimensão da solicitação do Requerente, tendo em vista que no período de 2013 a agosto de 2020 foram recebidas nos sistemas "Focus" e "Anatel Consumidor" mais de 25.000.000 (vinte e cinco milhões) de reclamações sobre as prestadoras dos principais serviços de telecomunicações, sem contar as demandas recebidas por outros canais. Além disso, declarou que "os registros no banco de dados sobre as reclamações recebidas nos sistemas Focus e Anatel consumidor não estão estruturados na granularidade ou no formato requeridos pelo demandante", e que, somente para atender parcialmente o pedido, foram necessários 3(três) dias de dedicação integral de (1) servidor, com a colaboração de mais 2 (dois) servidores, não sendo viável, assim, o atendimento integral, considerando o nível de detalhamento requerido, o elevado volume de dados e a necessidade de tratamentos desses dados. Da avaliação dos argumentos apresentados, entende-se por acolher as razões da Autarquia, tendo em vista que restou demonstrado o caráter desproporcional do pedido, devido ao volume de dados e o nível de detalhamento requeridos, e, também, evidenciou-se a exigência de trabalhos adicionais em função da necessidade de análise e tratamento desses dados, em vista da existência de informações pessoais. Ante o exposto, esta Comissão decide pelo indeferimento do recurso, com fundamento no art. 13, incisos II e III, do Decreto nº 7.724, de 2012, por se tratar de pedido desproporcional e que exige trabalhos adicionais de análise, tratamento e consolidação de dados; e com fundamento no art. 31 da Lei nº 12.527, de 2011, e no art. 72, §§ 1º e 2º, da Lei nº 9.472, de 1997, em virtude da restrição de acesso imposta às informações pessoais sensíveis requeridas.

4. DECISÃO

A Comissão Mista de Reavaliação de Informações, por unanimidade, decide pelo conhecimento do recurso e, no mérito, pelo indeferimento, com fulcro no art. 13, incisos II e III, do Decreto nº 7.724, de 2012, por se tratar de pedido desproporcional e que exige trabalhos adicionais de análise, tratamento e consolidação de dados; e com fundamento no art. 31 da Lei nº 12.527, de 2011, e no art. 72, §§ 1º e 2º, da Lei nº 9.472, de 1997, em virtude da restrição de acesso imposta às informações pessoais sensíveis requeridas.

5. PROVIDÊNCIAS

A Secretaria-Executiva da CMRI cientificará da presente decisão o Recorrente, a Agência Nacional de Telecomunicações e a Controladoria-Geral da União.



Documento assinado eletronicamente por **Fábio do Valle Valgas da Silva**, **Membro Suplente da CMRI**, em 18/03/2021, às 11:49, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Osmar Lootens Machado**, **Membro Suplente da CMRI**, em 18/03/2021, às 15:00, conforme horário



oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Fernando César Pereira Ferreira, Membro Suplente da CMRI**, em 18/03/2021, às 19:13, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Augusto Moreira Araujo, Membro Suplente da CMRI**, em 19/03/2021, às 10:53, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **João Paulo Machado Gonçalves, Presidente Suplente da CMRI**, em 19/03/2021, às 17:04, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Sergio Castello Branco Tinoco Guimarães, Membro Suplente da CMRI**, em 22/03/2021, às 13:49, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Francis Christian Alves Scherer Bicca, Membro Suplente da CMRI**, em 24/03/2021, às 12:28, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Rosimar da Silva Suzano, Membro Suplente da CMRI**, em 25/03/2021, às 13:39, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Ronaldo Vieira Bento, Membro Suplente da CMRI**, em 07/04/2021, às 14:23, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade do documento pode ser conferida informando o código verificador **2409919** e o código CRC **8C14CD04** no site: https://sei-pr.presidencia.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0