



Comissão Mista de Reavaliação de Informações

141ª Reunião Ordinária

Decisão CMRI nº 15/2025/CMRI/CC/PR

NUP: 01217.007582-2024-68

Órgão: ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações

Requerente: E.A.S.C.

Resumo do Pedido

Requerente solicitou o nome completo do servidor ou empregado público que respondeu os protocolos nºs 202407095775433, 202405290309914, 202405290327394 e 202406034425698. Solicitou ainda o nome completo do servidor ou empregado público que ficou responsável por responder a reabertura, mas deixou o prazo vencer. E por fim, relatou que caso o servidor ou empregado público tenha sido orientado a não responder que fosse informado o nome completo de quem o orientou juntamente com a cópia dos documentos referentes à orientação.

Resposta do órgão requerido

A Agência comunicou que os agentes públicos responsáveis por atender aos referidos protocolos estão descritos nos autos dos processos SEI referentes aos pedidos de informação formulados, e principalmente nos processos n. 53500.020487/2024-58 (cautelares 1 e 2 contra as chamadas abusivas), 53500.032222/2023-11 (cautelar 3) e 53500.020487/2024-58 (controle de notificações das PPPs ref. portal QEML) e 53500.013681/2019-10 (Atas do Grupo de Trabalho de Numeração) onde constam as peças técnicas, autuações e atas que desvendam os agentes públicos e privados que trabalham com o tema (chamadas indesejadas e "Qual empresa me ligou"). Tais processos podem ser consultado através do acesso externo ao Sistema de Eletrônico de Informação, acessível através do sítio eletrônico https://sei.anatel.gov.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_processo_pesquisar.php?acao_externa=protocolo_pesquisar&acao_origem=protocolo_pesquisar&id_orgao_acesso_externo=0.

Recurso em 1ª instância

O Requerente faz um relato com teor de reclamação referente à resposta recebida, ademais reiterou o pedido, bem como requereu data e horários dia(s) em que foi elaborado as respostas, e caso tenha ocorrido reunião interna solicitou que seja informado data e horários e nome de todos os presentes. Caso tenha sido elaborada por troca de e-mail solicitou cópia, ocultando apenas informações privadas.

Resposta do órgão ao recurso em 1ª instância

A ANATEL ratificou a resposta inicial, bem como esclareceu que não há um servidor que proponha a resposta aos questionamentos feitos pela sociedade, mas sim estes são o produto de uma reflexão coletiva, que se institucionaliza a partir da sua aceitação pelos Superiores hierárquicos, ademais, pontuou que este canal não é adequado para realizar denúncias em relação a atuação de servidores públicos da Agência, sendo o corpo técnico do órgão regulador de elevada especialização com os maiores especialistas no assunto, que estão à disposição da sociedade para esclarecimentos técnicos atinentes à competência da área.

Recurso em 2ª instância

O Requerente argumentou que a recorrida afirma que os nomes nas peças citadas estariam relacionados aos protocolos nº 202407095775433, 202405290309914, 202405290327394, 202406034425698, porém as peças citadas não trataram de forma direta sobre o assunto e ainda oculta a pessoa que realmente é responsável pelo conteúdo da resposta. Ademais, realizou reclamação quanto ao presente atendimento alegando que estão dificultando o acesso, nesse sentido pediu cópia de documentos relacionados a resposta inicial contendo a identificação dos responsáveis diretos pelo conteúdo e responsável direto pela elaboração e conteúdo da resposta do recurso de 1^a instância.

Resposta do órgão ao recurso em 2^a instância

A Recorrida registrou extenso arrazoado reiterando os termos anteriores, bem como destacando, em suma, o comportamento de abuso de direito do cidadão, que possui um histórico de solicitações com um padrão de reiterações e reaberturas de pedidos, muitas vezes com o mesmo conteúdo. Pontuou que há relatos de interações constantes e indevidas do cidadão com as áreas técnicas da Agência, não só para o presente caso, mas para outras interações que são inadequadas com os servidores da Agência.

Recurso à Controladoria-Geral da União (CGU)

O Requerente reiterou o pedido, bem como realizou extenso arrazoado sugerindo ação irregular da recorrida e seus servidores.

Análise da CGU

A CGU considerou que parte do pedido do requerente não atende aos critérios exigidos pela Lei de Acesso à Informação - LAI para ser conhecido, uma vez que o pedido tem natureza de denúncia e ultrapassa o caráter de solicitação de informações para fins de transparência. Assim, orientou o registro no link fala.br.cgu.gov.br para a realização da manifestação de ouvidoria. Seguiu entendendo que o requerido indicou de forma adequada ao requerente como acessar as informações referentes ao nome dos servidores responsáveis pelo atendimento aos protocolos mencionados no pedido inicial pois foi informado que os processos podem ser consultados através do acesso externo ao SEI, acessível através do sítio eletrônico da Agência pela internet. Portanto, considerou que não houve negativa de acesso à informação.

Decisão da CGU

A CGU não conheceu do recurso, considerando que não houve negativa de acesso à informação, requisito previsto no art. 16 da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI) para a admissibilidade do recurso pela CGU, considerando que a Anatel disponibilizou todas as informações solicitadas no pedido inicial nas instâncias anteriores, bem como pelo teor de manifestação de ouvidoria no referido recurso, que foge ao escopo da LAI, nos termos de seu art. 7º.

Recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI)

O Requerente realizou relato sugerindo ações irregulares no âmbito da recorrida e da CGU no tratamento de suas demandas e recursos, ademais reiterou o pedido.

Admissibilidade do recurso à CMRI

Recurso parcialmente conhecido. Conforme o art. 24 do Decreto nº 7.724, de 2012, e os arts. 19 e 20 da Resolução CMRI nº 6, de 2022, o recurso cumpre os requisitos de legitimidade, tempestividade e regularidade formal. Todavia, o requisito do cabimento não foi atendido quanto à parte do recurso que realiza manifestação de ouvidoria, que está fora do escopo da Lei nº 12.527/2011.

Análise da CMRI

Precipuamente, observa-se que o recorrente sugere inconfiabilidade da CGU na avaliação do caso, bem como quanto à ação da recorrida, sugerindo irregularidades dos agentes públicos. Precipuamente, esclarece-se que tal manifestação se trata de reclamação/denúncia, ou seja, está fora do escopo disposto nos arts. 4º e 7º da Lei nº 12.527/2011, e deve ser encaminhada e tratada no âmbito da ouvidoria dos respectivos órgãos. Assim, vale mencionar que, no endereço <https://falabr.cgu.gov.br/>, é possível o cidadão formalizar seu requerimento e obter o atendimento para as situações apresentadas. Prosseguindo a análise, quanto ao mérito do recurso, realizou-se a pesquisa no link indicado referente aos protocolos expostos no pedido, entretanto, não foi retornada qualquer informação, e em pesquisa aos processos 53500.020487/2024-58, 53500.032222/2023-11 e 53500.013681/2019-10, verificou-se uma gama de documentos sem qualquer especificação clara e precisa de quais seriam relacionados especificamente às respostas dos protocolos citados. Nesse sentido, importa ressaltar que, ao indicar a transparência ativa ao cidadão para que ele por si só obtenha a informação desejada, o acesso deve ser devidamente orientado, dando o passo a passo, e se possível a indicação do documento pretendido, para que haja êxito no acesso à informação. Porém, neste caso, entendeu-se que a indicação da recorrida ficou de forma generalizada. Ademais, destaca-se que respostas a protocolos específicos, ainda que exaradas por colegiados, são devidamente condensadas em um documento, o qual é formalizado e assinado pelos agentes responsáveis. Sendo assim, foi necessário realizar diligência junto à Agência, com fim a verificar a possibilidade de atendimento do pedido, em cumprimento ao art. 7º da LAI, de forma que fosse encaminhando ao recorrente os nomes dos respectivos respondentes dos protocolos 202407095775433, 202405290309914, 202405290327394 e 202406034425698. Em retorno, a ANATEL demonstrou a esta CMRI que encaminhou ao recorrente e-mail, em 16/12/2024, contendo anexo com as informações requeridas. Logo, vê-se caracterizada a perda de objeto do presente recurso, nos termos do art. 52, da Lei nº 9.784/1999, o qual determina que poderá se declarar extinto o processo quando exaurida sua finalidade ou o objeto da decisão se tornar impossível, inútil ou prejudicado por fato superveniente.

Decisão da CMRI

A Comissão Mista de Reavaliação de Informações, por unanimidade, decide pelo conhecimento parcial do recurso, deixando de conhecer a parcela que tem teor de manifestação de ouvidoria, que não faz parte do escopo do direito de acesso à informação, nos termos dos arts 4 e 7º da Lei nº 12.527, de 2011. Da parcela que conhece, houve a respectiva perda de objeto, nos termos do artigo 52 da Lei nº 9.784/1999, em razão da entrega das informações requeridas ao recorrente, ainda durante a instrução deste recurso.



Documento assinado eletronicamente por **Pedro Helena Pontual Machado**, Secretário(a)-Executivo(a) Adjunto(a), em 12/03/2025, às 15:35, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **CARLOS AUGUSTO MOREIRA ARAUJO**, Usuário Externo, em 13/03/2025, às 11:39, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Míriam Barbuda Fernandes Chaves**, Usuário Externo, em 13/03/2025, às 13:11, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Eveline Martins Brito**, Usuário Externo, em 13/03/2025, às 14:12, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **RONALDO ALVES NOGUEIRA registrado(a) civilmente como RONALDO, Usuário Externo**, em 13/03/2025, às 18:54, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Jorge Luiz Mendes de Assis, Usuário Externo**, em 17/03/2025, às 11:23, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade do documento pode ser conferida informando o código verificador **6394529** e o código CRC **810E0B91** no site:

[https://protocolo.presidencia.gov.br/controlador_externo.php?
acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](https://protocolo.presidencia.gov.br/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)

Referência: Processo nº 00131.000001/2025-25

SEI nº 6394529