

**Comissão Mista de Reavaliação de Informações****142ª Reunião Ordinária**

Decisão CMRI nº 93/2025/CMRI/CC/PR

**NUP: 01217.007695-2024-63****Órgão: ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações****Requerente: E.A.S.C.****Resumo do Pedido**

O Requerente solicitou as seguintes informações relativas a suposto serviço que utiliza número falso na rede de telecomunicações: *"número de processos e resolução que tratam do assunto e que autorizam as empresas de Telecomunicação utilizar esse produto/serviço nas rede de telecomunicação no território brasileiro"* e *"qual setor da ANATEL é responsável por fiscalizar e controlar e autorizar o uso de ferramentas, e venda de produtos/serviço que permitam que seus clientes façam uso de Código de Acesso falso não registrados no plano de numeração nacional que impossibilitam a identificação de assinante, de terminal de uso público ou de serviço"*. Por fim, requereu o nome completo do servidor responsável ou empregado responsável pela resposta inicial deste protocolo e também pela resposta da reabertura.

**Resposta do órgão requerido**

A Agência informou que a administração dos recursos de numeração está pautada em três institutos essenciais: a destinação, a atribuição, e a designação. Esclareceu que é vedado à prestadora de serviço de telecomunicações designar (alocar) ao consumidor recurso de numeração que não tenha sido previamente destinado (previsto em plano de numeração) e atribuído (autorizado) pela Anatel, sendo que tais recursos de numeração podem ser acessados através de sistema de consulta pública aos recursos de numeração, disponível em <https://easi.abrtelecom.com.br/nsapn/#/public/files>. Informou as áreas responsáveis pela fiscalização e controle da correta utilização de recursos de numeração, e os trabalhos realizados. Ressaltou que, ao identificar a utilização indevida de recursos de numeração, o consumidor deve tomar nota do recurso e reclamar junto à sua prestadora de serviço, anotando o número do protocolo. Se infrutífera a reclamação junto à prestadora, deve o consumidor se socorrer da Anatel por um de seus canais de atendimento (disponíveis no site da Anatel em Canais de Atendimento — Agência Nacional de Telecomunicações ([https://www.gov.br/anatel/ptbr/canais\\_atendimento](https://www.gov.br/anatel/ptbr/canais_atendimento))). Em relação à resposta cadastrada após a reabertura da solicitação em questão, disponibilizou link que possibilita consultar quadro de empregados da empresa terceirizada que registrou o texto.

**Recurso em 1ª instância**

O Requerente argumentou que a resposta da Anatel é padronizada com intuito de recusar acesso às informações públicas solicitadas, sem classificá-la devidamente e ganha tempo para adotar medidas para ocultar falhas na fiscalização.

**Resposta do órgão ao recurso em 1ª instância**

A ANATEL ratificou a resposta inicial, ademais entendeu que o recurso apresenta teor de manifestação de ouvidoria do tipo reclamação, que foge ao escopo da LAI, nos termos de seu art. 7º. Orientou que, caso desejar formular uma reclamação, deverá utilizar o tipo de manifestação "Reclamação" do Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação e formular sua demanda para posterior averiguação pela área responsável.

### **Recurso em 2ª instância**

O Requerente argumentou que as informações de fiscalização são de interesse público, portanto qualquer alteração de tipo de solicitação tem como objetivo inibir a sua possibilidade de fiscalizar a atuação da ANATEL e apontar negligência na administração pública.

### **Resposta do órgão ao recurso em 2ª instância**

A Recorrida considerou que no recurso não foi indicada, em qualquer momento, qual dúvida persistiria após a resposta apresentada ao pedido inicial, o que prejudica a prestação de esclarecimentos adicionais. Ademais, entendeu que o Cidadão foi adequadamente atendido, tendo-lhe sido prestados os esclarecimentos e orientações sobre o uso indevido dos recursos de numeração, as ações da Anatel no combate a essas práticas e os possíveis procedimentos a serem adotados pelo usuário caso identifique tais inadequações.

### **Recurso à Controladoria-Geral da União (CGU)**

O Requerente afirmou que a ANATEL detém os dados e os meios para produção dos mesmos, mas recusa o acesso às informações, com o objetivo de proteger empresas.

### **Análise da CGU**

A CGU considerou que, levando-se em conta as informações e os esclarecimentos apresentados pela ANATEL desde a resposta inicial até a resposta em sede de 2ª instância, que não ocorreu negativa de acesso à informação, pois foram *"prestados os esclarecimentos e orientações sobre o uso indevido dos recursos de numeração, as ações da Anatel no combate a essas práticas e os possíveis procedimentos a serem adotados pelo usuário caso identifique tais inadequações"*. Ademais, considerou que nos recursos do requerente é possível perceber teor de manifestação de ouvidoria do tipo reclamação, que foge ao escopo da LAI, nos termos de seu art. 7º, e de que este canal de atendimento é exclusivo para pedidos de acesso à informação, não sendo compatível com manifestações de outras naturezas, assim, orientou que o cidadão poderá registrar pela Plataforma Fala.BR ([fala.br.cgu.gov.br](http://fala.br.cgu.gov.br)) manifestações de ouvidoria, tais como, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão.

### **Decisão da CGU**

A CGU não conheceu do recurso, pois considerou 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. Além disso, a CGU registrou que no recurso de 3ª instância não foi requerido informações no escopo do art. 7º da LAI, e sim reitera teor de manifestação de ouvidoria, possivelmente do tipo reclamação.

### **Recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI)**

O Requerente relatou que "infelizmente devido a reiterados erros cometidos em avaliação e negligência, a avaliação da CGU foi efetuada por pessoa sem qualificação adequada e feita sem zelo", portanto achou necessário recorrer a instâncias superiores e imparciais para avaliação do mérito.

### **Admissibilidade do recurso à CMRI**

Recurso não 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, regularidade formal. Todavia, o requisito do cabimento não foi atendido, haja vista que não foi verificada negativa de acesso à informação.

### **Análise da CMRI**

No presente recurso verifica-se que o Recorrente solicitou uma nova análise de mérito referente ao recurso de terceira instância, sem apresentar qualquer argumento para a análise, tornando assim a avaliação do presente recurso prejudicada. Por outro lado, o que se verifica são relatos de insatisfação com o serviço público, e nesse sentido, importa esclarecer que demandas desse tipo são consideradas manifestação de ouvidoria, que está fora do escopo disposto nos arts. 4º e 7º da Lei nº 12.527/2011, e deve ser tratada no âmbito da ouvidoria do órgão respectivo, nos termos da Lei 13.460/2011. Por fim, frisa-se que, as declarações da ANATEL são revestidas de presunção relativa de veracidade, decorrente do princípio da boa-fé e da fé pública, além de ser consequência direta da presunção de legalidade dos atos administrativos. Porém, a presunção de veracidade dos atos administrativos não é absoluta, contudo, como sedimentado na doutrina do direito administrativo, a sua relativização depende de prova, da qual o ônus cabe a quem a invoca. Ademais, os órgãos e entidades públicas devem cumprimento a Lei de Acesso da Informação e estão cientes de suas responsabilidades, conforme o disposto no art. 32. Portanto, não é possível conhecer o recurso, haja vista que não foi identificada negativa de acesso à informação.

#### Decisão da CMRI

A Comissão Mista de Reavaliação de Informações, por unanimidade, não conhece dos recursos, porque não houve negativa de acesso às informações pedidas, que é requisito de admissibilidade recursal, nos termos do art. 24 do Decreto nº 7.724, de 2012, c/c os arts. 19 e 20 da Resolução CMRI nº 6, de 2022.



Documento assinado eletronicamente por **Pedro Helena Pontual Machado, Presidente Suplente da CMRI**, em 11/04/2025, às 12:28, 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 15/04/2025, às 13:52, 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 **PAULO ROCHA CYPRIANO, Usuário Externo**, em 15/04/2025, às 15:32, 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 15/04/2025, às 17:00, 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 **Marco Aurélio de Andrade Lima, Chefe de Gabinete**, em 15/04/2025, às 17:34, 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 **Miriam Barbuda Fernandes Chaves, Usuário Externo**, em 17/04/2025, às 17:03, 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 22/04/2025, às 11:28, 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 **LEILA DE MORAIS, Usuário Externo**, em 23/04/2025, às 16:09, 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 **DEBORA DE MOURA PIRES VIEIRA, Usuário Externo**, em 24/04/2025, às 10:28, 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 **6487482** e o código CRC **075995F7** 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)