

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

Decisão CMRI nº 134/2025/CMRI/CC/PR

NUP: 01217.005698-2024-62**Órgão: ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações****Requerente: E. A. S. C.****Resumo do Pedido**

O cidadão alegou que no Despacho Decisório nº 103/2023/COGE/SCO no art. 6º, §4º consta o seguinte: "As prestadoras deverão manter a atualidade e fidedignidade das informações contidas na ferramenta de consulta referida no caput, devendo ainda atender outras determinações do Grupo de Trabalho de Numeração (GT-NUM)". Assim, solicitou acesso e cópia de todo e qualquer documento emitido pelo GT-NUM, nos anos de 2023 e 2024, direcionado a operadora final do site <https://qualempresameligou.com.br/> ("mantido pelas Prestadoras de Serviço de Telecomunicações e operado pela ABR Telecom"), amplamente divulgado pela ANATEL como medida "eficiente" de combate as ligações massivas abusivas e danosas e também os enviados a Prestadoras de Serviço de Telecomunicações.

Resposta do órgão requerido

A requerida respondeu que o QEML (Qual Empresa Me Ligou) é uma ferramenta que possibilita ao consumidor acesso à empresa que lhe endereçou ligações telefônicas. A ANATEL explicou que monitora a adesão e cobra das empresas que estejam de acordo com as normas regulatórias de utilização de recursos de numeração, estando em curso a apuração de irregularidades em face da não adesão ao projeto. As informações solicitadas relativas às reuniões do Grupo de Trabalho de Numeração (GT-NUM) com as prestadoras constam no processo SEI nº 53500.013681/2019-10, que também contém informações sobre os servidores da Agência participantes deste GT, assim como os informes técnicos produzidos pela ANATEL, fontes por meio das quais o interessado pode acessar os dados de quem atua no tema. O órgão respondeu, ainda, que em relação aos despachos cautelares objeto de menção pelo consumidor, foram expedidas quatro medidas cautelares sucessivas: Despacho Decisório nº 160/2022/COGE/SCO, Despacho Decisório nº 250/2022/COGE/SCO, Despacho Decisório nº 103/2023/COGE/SCO e Despacho Decisório nº 22/2024/RCTS/SRC, visando adotar ações em face da má utilização das redes de telecomunicações. No último deles há a obrigação relativa ao QEML, que é apenas parte de um conjunto de medida encetadas pela ANATEL em face da má utilização das redes de telecomunicações. Nesse tocante, citou os processos SEI nº 53500.043723/2022-42, nº 53500.323164/2022-51 e nº 53500.032222/2023-11, bem como o Informe nº 47/2024/RCTS/SRC no Processo SEI nº 53500.033005/2024-20 e o Informe nº 131/2023/COGE/SCO no Processo SEI nº 53500.032218/2023-53, que exemplificam ações da agência para debelar os problemas apontados pelo consumidor. Os processos mencionados acima podem ser acessados pelo [link](#). Por fim, a Agência informa que os dados relativos à apuração feita pela Anatel em face das empresas que não aderiram ao QEML enquadram-se à hipótese do art. 174 da LGT, que determina que toda a acusação permanecerá em sigilo até sua final apuração. Nesse tocante, como não há finalização das apurações feitas pela ANATEL, tão pouco conclusão definitiva acerca do tema, os dados permanecem sob guarda exclusiva da Agência.

Recurso em 1ª instância

O cidadão alegou que o art. 174 da LGT não pode ser aplicado às informações solicitadas em face do tempo decorrido de dois anos e do fato que ocorreram acordos entre a ANATEL (através de servidores e empregados públicos) e as empresas de telecomunicações que faziam e ainda fazem ligações massivas de terem sido privilegiadas com exceção à regra. O cidadão também afirmou que já teria sido assinado PADO (Procedimento para Apuração de Descumprimento de Obrigações), portanto a partir do momento que ele foi emitido, foi dado "completa apuração" do ocorrido. Além disso, o requerente alegou que ainda deve ser informado a lista completa com número de protocolos internos para que seja possível a verificação da veracidade na resposta tendo em vista que segundo um levantamento pessoal alguns processos já teriam sido apurados completamente, e portanto torne-se indispensável que seja informado protocolos dos processos que são públicos, para que possa ser acompanhado e fiscalizado seu andamento pelo cidadão para uma maior transparência na administração pública. O requerente solicitou o nome completo de todos os servidores públicos envolvidos na resposta desta solicitação, pois não estaria cumprindo a Lei nº 9.784/1999.

Resposta do órgão ao recurso em 1ª instância

O órgão, ao analisar o teor do recurso, percebeu haver uma confusão entre os conceitos e interpretação da LGT. Além disso, considerou que o recurso extrapola o bom senso ao solicitar o *"nome completo de todos os servidores envolvidos na resposta desta solicitação"* para que o próprio interessado *"possa avaliar se não está indo contra o art. 18 da Lei nº 9.784"*, ainda mais ao serem levadas em consideração a recorrência de outras inúmeras manifestações e solicitações do mesmo cidadão sobre esse e outros temas de competência da ANATEL. O órgão explicou que os atos administrativos da ANATEL sobre recursos de numeração estão disponíveis ao público em geral. Isso é feito por meio do sítio eletrônico da Agência ou através da Entidade Administradora do Sistema Informatizado de numeração (EASI), atualmente ABR TELECOM, por meio da publicização em endereços eletrônicos que permitem que qualquer consumidor acesse as informações sobre recursos de numeração, bem como os processos administrativos através da sua colocação em sítios eletrônicos aberto ao público em geral (endereços descritos na Plataforma Fala.BR). Assim, dados os questionamentos originalmente feitos, percebe-se que já foram ofertadas informações referentes às providências tomadas (cautelares, evolução regulamentares e processo de acompanhamento e controle visando penalizar os infratores) e como pode o consumidor acessar o processo onde estão sendo feitas as coletas de dados das empresas sobre o QEML no [link](#), a área técnica entendeu oportuno complementar com o esclarecimento sobre o processo onde está sendo feito o acompanhamento das obrigações atinentes à ferramenta QEML que é o processo nº 53500.020487/2024-58. Por meio desse processo, é possível acessar todos os ofícios encaminhados para todas as empresas que devem aderir ao QEML por força da cautelar. Além disso, consta do processo citado a referência ao processo com as atas de implementação do portal QEML, onde, além das discussões da implementação do portal, tem a evolução do número prestadoras que já aderiram ao projeto. O órgão ressaltou que os resultados da última reunião do GT-NUM e a relação mais atualizada das prestadoras que aderiram ao portal será anexado ao processo 53500.013681/2019-10, após as revisões de estilo necessárias para submissão ao processo. A ANATEL acresceu que os servidores que atuaram no projeto do QEML, além das decisões emanadas, estão nas assinaturas ou nas relações anexadas às atas contidas nos processos supracitados. Por fim, esclareceu que independentemente do tempo em que um processo administrativo sancionador se encontra instaurado, os documentos preparatórios permanecem com restrição de acesso até que seja prolatada decisão.

Recurso em 2ª instância

O requerente alegou que permanece o fato que nem o nome completo do servidor ou empregado público foi fornecido conforme solicitado, o que o leva a entender o não cumprimento correto da Lei nº 9.784/1999, seu artigo 4, I, II, III, IV tendo em vista no art. 18, I, II, III, seguidos dos arts. 19, 20 e 21. Portanto, o cidadão considera que respostas a demais recursos possam estar comprometidos devidos a interesse direto ou indireto sobre as informações solicitadas.

Resposta do órgão ao recurso em 2ª instância

O órgão respondeu que no recurso o cidadão apenas ratificou a sua impressão de que haveria omissão pela ANATEL e finalizou solicitando a identificação dos servidores responsáveis pela resposta de primeira instância e pela resposta ao recurso. Em relação à identificação dos servidores, a área técnica já fez constar que as informações solicitadas relativas às reuniões do GT-NUM com as prestadoras constam no processo SEI nº 53500.013681/2019-10, que também contém a identificação dos servidores participantes deste grupo de trabalho, assim como os informes técnicos produzidos pela Agência, fontes por meio das quais o interessado pode acessar os dados de quem atua no tema. Nesse sentido, deve a área técnica verificar se há algum documento, que não seja sigiloso nos termos legais, devendo proceder sua liberação.

Recurso à Controladoria-Geral da União (CGU)

Segundo o cidadão, permanece o fato que a ANATEL está empenhada em não fornecer acesso a informações que me permitam tornar público o fato que o motivo das operadoras não enviarem os dados do CNPJ e números de telefone para site qual empresa me ligou, se deve a um acordo feito entre a ANATEL (por meio de servidores ou empregados públicos que possivelmente tem parentes em algumas dessas empresas de telecomunicações ou são amigos e diretores e donos de empresa) de telecomunicações para que empresas que não estavam cumprindo os despachos decisório não fosse multadas ou aplicadas medidas administrativas ou as medidas foram brandas, tanto que com base em pesquisa e consulta desde 01/2023 até 05/2024 algumas empresas nunca enviaram nenhum dado de seus clientes para site qualemrpesameligou.com.br e a ANATEL até início de 2024 não as tinha notificado devido ao acordo. Como os envolvidos nesses acordos são os mesmos que negam acesso a informações específicas solicitadas, entendo que vai contra LEI Nº 9.784/1999. A resposta da ANATEL apesar de bem elaborada, não fornece acesso às informações solicitadas, fornece informações genéricas e seu único intuito é não deixar claro que está se negando acesso a informações públicas e que permitam identificar e tornar público possíveis improbidades administrativas. Por saber que existem informações que perderam o sigilo ou que apesar de terem parte informações sigilosas, essas mesmas informações sigilosas podem ser suprimidas e ocultadas com extrema facilidade e sem custos. Por não confiar na ANATEL devo recorrer à CGU para avaliar se a ANATEL (através de servidores e empregados públicos) não está cometendo abuso na aplicação de sigilo excessivo indo contra LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011.

Análise da CGU

De acordo com a Controladoria, levando-se em consideração as informações e o Informe apresentados pela ANATEL desde a resposta inicial, entende-se que não ocorreu negativa de acesso à informação, pois as respostas foram prestadas, e, especificamente acerca de possíveis aplicações de sanções às empresas do setor, a Anatel ainda está avaliando a questão, que serão circunstanciadas e mantidas em sigilo até sua completa apuração. Registra-se, nesse sentido, que a Anatel também esclareceu que nenhuma sanção será aplicada sem a oportunidade de prévia e ampla defesa; e que, na aplicação de sanções, serão considerados a natureza e gravidade da infração, os danos resultantes para o serviço e para os usuários, a vantagem obtida pelo infrator, as circunstâncias agravantes, os antecedentes e a reincidência específica. Logo, informações sobre eventuais sanções futuras às prestadoras citadas foram também respondidas pela Agência. Ademais, considerando que nos recursos do requerente é possível denotar insatisfação sobre a conduta da Anatel diante do tema em discussão e, visto que este canal de atendimento é exclusivo para pedidos de acesso à informação, nos termos do art. 7º da Lei 12.527/2011, não sendo compatível com manifestações de outras naturezas, destaca-se que o cidadão poderá registrar pela Plataforma Fala.BR (fala.br.cgu.gov.br) manifestações de ouvidoria, tais como, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão. Ao posicionar o mouse sobre cada um dos canais da Plataforma Fala.BR, será apresentada orientação sobre sua utilização. Cada canal tem sua finalidade específica.

Decisão da CGU

A Controladoria-Geral da União não conheceu do recurso, considerando que não houve negativa de acesso à informação, requisito previsto no art. 16 da Lei nº 12.527/2011 para a admissibilidade, visto que a ANATEL prestou todas as informações possíveis ao solicitante, especialmente no que tange às sanções, respondendo que não houve aplicações às prestadoras de serviços de telecomunicações, estando o assunto ainda em discussão no âmbito da Agência. A CGU registrou que a decisão também se fundamentou no fato de que o recurso não requer informação no escopo do art. 7º da LAI, e sim reitera teor de manifestação de ouvidoria no referido recurso.

Recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI)

O requerente alegou que devido ao fato de que recursos avaliados pela servidora D. C. A. G. tiveram uma falha grave ao ignorar o fato informações solicitadas de anos anteriores a 2024 não foram fornecidas nem classificadas como sigilosas, mas a Agência esqueceu desses dados de forma intencional. Ainda segundo o cidadão, se baseando pelas avaliações de outros recursos que acredita que também têm falhas, pontua que “a ANATEL está ciente dessas falhas recorrentes em que pessoas sem qualificação (em determinado assunto técnico específico) no tratamento da solicitação ou que fazem a avaliação de forma desleixada (ao ignorar a simples falta de dados que são declarados na resposta a ANATEL tem usado de forma pontual a falha).” O cidadão informou não acreditar que haja um acordo entre a CGU e ANATEL para continuar negando acesso a informações públicas, sendo sua única opção recorrer à CMRI e considerar que todas as avaliações feitas a partir deste momento que acumula duas avaliações com falhas gritantes da servidora D. C. A. G. torne inapta para todas as demais. Por fim, acrescentou que como as falhas são pontuais, será necessário identificar a motivação das falhas.

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 e regularidade formal. Todavia, o requisito do cabimento não foi atendido, em razão de não ter havido negativa de acesso à informação, e porque o recurso apresenta demanda de ouvidoria.

Análise da CMRI

Da análise dos autos, verifica-se que o órgão respondeu que as informações solicitadas relativas às reuniões do Grupo de Trabalho de Numeração (GT-NUM) com as prestadoras constam no processo SEI nº 53500.013681/2019-10, que também contém informações sobre os servidores da Agência participantes deste GT, assim como os informes técnicos produzidos pela ANATEL, fontes por meio das quais o interessado pode acessar os dados de quem atua no tema. A recorrida informou que os dados relativos à apuração feita pela ANATEL em face das empresas que não aderiram ao “Qual Empresa Me Ligou” (QEML) enquadram-se à hipótese do art. 174 da Lei Geral de Telecomunicações (LGT), que determina que toda a acusação permanecerá em sigilo até sua final apuração. Cabe observar que, quando instada em 3ª instância do cidadão à CGU, a Agência expediu o Informe nº 96/2024/ORCN/SOR, no qual apresenta a conclusão de que todas as informações públicas, pertinentes ao assunto, foram disponibilizadas:

"Ora, de todo o exposto, repisa-se que "As informações solicitadas e integralmente respondidas ao cidadão resultam no exaurimento da via administrativa, devendo o pleito ser considerado atendido", e, portanto, não há que se repisar o que já fora dito e redito ao consumidor, em diversas ocasiões". (...)

Voltando-se à fase de análise do recurso de 4ª instância, verifica-se que o requerente passa a questionar a qualidade técnica do julgamento de outros recursos interpostos por ele, tratando de assuntos relacionados ao QEML, em especial os direcionados à CGU. O cidadão manifestou que “a ANATEL está ciente dessas falhas recorrentes em que pessoas sem qualificação (em determinado assunto técnico específico) no tratamento da solicitação ou que fazem a avaliação de forma desleixada”, e considera ainda que “falhas gritantes da servidora D. C. A. G. torne inapta para todas as demais. Por fim, acrescentou que “como as falhas são pontuais, será necessário identificar a motivação das falhas”. Portanto, o recurso contém elementos que se enquadram como manifestação de ouvidoria, fora do escopo de atendimento da LAI, possuindo rito próprio. Por fim, a CMRI orienta o solicitante que, caso deseje realizar requerimento de adoção de providências por parte da Administração Pública (solicitação) e demonstração de insatisfação relativa a serviço público (reclamação), que poderá fazê-lo por meio do acesso à Plataforma Fala.BR, utilizando a opção adequada para tanto, nos termos da Lei nº 13.460/2017.

Decisão da CMRI

A Comissão Mista de Reavaliação de Informações, por unanimidade, não conhece do recurso, visto que não houve negativa de acesso à informação pedida, que é requisito de admissibilidade recursal, conforme o art. 24 do Decreto nº 7.724, de 2012; bem como pelo recurso trazer manifestações de ouvidoria que não fazem parte do escopo do direito de acesso à informação, nos termos dos artigos 4º e 7º da Lei nº 12.527/2011.



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 15:06, 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 15:23, 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 17:06, 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 **Míriam Barbuda Fernandes Chaves, Usuário Externo**, em 17/04/2025, às 16:39, 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 **LEILA DE MORAIS, Usuário Externo**, em 17/04/2025, às 17:56, 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 10:41, 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 11:32, 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 **6487610** e o código CRC **529606BC** no site:

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