



MINISTÉRIO PÚBLICO DE PERNAMBUCO

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DA CIDADANIA DA CAPITAL (CONSUMIDOR)

Procedimento nº **02052.000.233/2026** — Notícia de Fato

PORTARIA DE INSTAURAÇÃO DE PA

Procedimento Administrativo de acompanhamento de políticas públicas 02052.000.233/2026

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DE PERNAMBUCO**, por seu Promotor de Justiça signatário, instaura o presente **Procedimento Administrativo de acompanhamento de políticas públicas** com o fim de investigar o presente:

OBJETO: Acompanhar o cumprimento da Recomendação Ministerial nº 01/2026, expedida pela 18ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital, relativa à prevenção de chamadas abusivas, telemarketing ativo irregular, robocalls, chamadas curtas, spoofing, uso irregular de recursos de numeração, autenticação de chamadas, proteção de dados pessoais, listas de bloqueio e mecanismos de opt-out em favor dos consumidores no Estado de Pernambuco.

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO**, por intermédio da 18ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital, com atuação na



MINISTÉRIO PÚBLICO DE PERNAMBUCO

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DA CIDADANIA DA CAPITAL (CONSUMIDOR)

Procedimento nº **02052.000.233/2026** — Notícia de Fato

promoção e defesa dos direitos do consumidor, no exercício de suas atribuições constitucionais e legais, especialmente as previstas nos arts. 127 e 129, II, III e VI, da Constituição Federal; no art. 67 da Constituição do Estado de Pernambuco; na Lei nº 7.347/1985; na Lei nº 8.625/1993; na Lei Complementar Estadual nº 12/1994; na Lei nº 8.078/1990; na Lei nº 13.709/2018; nas Resoluções CNMP nº 164/2017 e nº 174/2017; e na Resolução CSMP nº 003/2019;

CONSIDERANDO que o Procedimento Administrativo é instrumento próprio da atividade-fim do Ministério Público destinado, entre outras finalidades, a acompanhar e fiscalizar, de forma continuada, políticas públicas, instituições e outras atividades não sujeitas, de imediato, a inquérito civil ou procedimento preparatório, nos termos do art. 8º, II e IV, da Resolução CSMP nº 003/2019;

CONSIDERANDO que a Recomendação Ministerial nº 01/2026 fixou diretrizes preventivas e orientativas voltadas a empresas de call center, telesserviços, instituições financeiras, correspondentes bancários, empresas de cobrança, contratantes de campanhas ativas, prestadoras de telecomunicações e demais agentes envolvidos na originação ou determinação de chamadas destinadas a consumidores em Pernambuco;

CONSIDERANDO a necessidade de acompanhar, em procedimento próprio, as respostas, planos de conformidade, documentos comprobatórios, manifestações técnicas e eventuais providências adotadas pelos destinatários da recomendação, bem como de conferir unidade documental, controle de prazos e rastreabilidade à atuação ministerial;



CONSIDERANDO que a Anatel possui atribuições regulatórias e fiscalizatórias relacionadas a recursos de numeração, autenticação de chamadas, grandes chamadores, chamadas abusivas, chamadas curtas, robocalls e spoofing, sem prejuízo da atuação dos órgãos de defesa do consumidor e demais autoridades competentes;

RESOLVE instaurar o presente PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO DE ACOMPANHAMENTO, com fundamento no art. 8º, II e IV, e no art. 9º da Resolução CSMP nº 003/2019, adotando-se as seguintes providências:

1. Autue-se e registre-se o presente feito como Procedimento Administrativo — PA, de natureza Acompanhamento de Recomendação Ministerial, com o assunto: Defesa do Consumidor — Práticas Comerciais Abusivas — Telemarketing — Chamadas Abusivas — Proteção de Dados Pessoais — Telecomunicações.

2. Junte-se cópia integral da Recomendação Ministerial nº 01/2026, com seus anexos, relação de destinatários, entidades representativas, prestadoras de telecomunicações, órgãos públicos e demais instituições a serem cientificadas.

3. Expeçam-se comunicações aos destinatários diretos da recomendação, para que apresentem, no prazo nela fixado, manifestação fundamentada, plano de conformidade e documentação mínima indicada no respectivo Anexo I.

4. Comuniquem-se as entidades representativas indicadas no Anexo II, para ciência, ampla divulgação aos associados, afiliados ou representados e eventual colaboração institucional.

5. Encaminhe-se cópia à Agência Nacional de Telecomunicações — Anatel, para ciência, avaliação técnica e eventual adoção das providências regulatórias e fiscalizatórias cabíveis, especialmente quanto a chamadas abusivas, chamadas curtas,



MINISTÉRIO PÚBLICO DE PERNAMBUCO

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DA CIDADANIA DA CAPITAL (CONSUMIDOR)

Procedimento nº **02052.000.233/2026** — Notícia de Fato

robocalls, spoofing, uso irregular de recursos de numeração, autenticação de chamadas e grandes chamadores.

6. Encaminhe-se cópia, conforme pertinência temática, à Senacon, ao Procon/PE, à ANPD, ao Banco Central do Brasil, à ABR Telecom, às principais prestadoras de telecomunicações e a outros órgãos ou agentes setoriais relacionados ao objeto deste procedimento.

Determino à Secretaria Ministerial que controle os prazos de resposta, certifique as comunicações expedidas, confirmações de recebimento, respostas apresentadas, omissões, pedidos de prorrogação e eventual insuficiência documental.

Apresentadas as respostas, venham os autos conclusos para análise da suficiência das providências adotadas, especialmente quanto à rastreabilidade das campanhas, regularidade da numeração, proteção de dados pessoais, mecanismos de opt-out, listas de bloqueio, prevenção a spoofing e autenticação de chamadas, quando aplicável.

Decorrido o prazo sem resposta, ou sendo apresentada manifestação genérica, contraditória, insuficiente ou desacompanhada dos documentos mínimos, certifique-se e venham os autos conclusos para deliberação quanto à adoção das medidas cabíveis, inclusive reiteração, requisição complementar, comunicação a órgãos fiscalizatórios, extração de peças, instauração de procedimento investigatório próprio, proposta de TAC ou medida judicial.



MINISTÉRIO PÚBLICO DE PERNAMBUCO

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DA CIDADANIA DA CAPITAL (CONSUMIDOR)

Procedimento nº **02052.000.233/2026** — Notícia de Fato

O presente Procedimento Administrativo possui finalidade de acompanhamento, organização, monitoramento e avaliação do cumprimento da Recomendação Ministerial nº 01/2026, não se confundindo, neste momento, com inquérito civil ou procedimento preparatório instaurado contra pessoa física ou jurídica determinada, sem prejuízo de adoção de medidas próprias caso surjam elementos concretos de prática abusiva, dano coletivo, descumprimento regulatório, tratamento ilícito de dados pessoais ou uso irregular de recursos de telecomunicações.

A publicidade dos atos observará as cautelas necessárias quanto a dados pessoais, informações sigilosas, segredos comerciais, registros técnicos sensíveis, bases de consumidores, logs, gravações e informações cuja divulgação possa comprometer fiscalização, privacidade ou apuração futura.

Publique-se a presente Portaria, ou extrato suficiente, no Diário Oficial Eletrônico do Ministério Público de Pernambuco. Comunique-se, quando exigível, ao Conselho Superior do Ministério Público e à Corregedoria-Geral do Ministério Público.

Registre-se. Publique-se. Cumpra-se.

Recife, 30 de abril de 2026.

Édipo Soares Cavalcante Filho,
Promotor de Justiça.