

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
18ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DA CIDADANIA DA CAPITAL
PROMOÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

RECOMENDAÇÃO MINISTERIAL Nº 01/2026

OBJETO	Fixação de diretrizes de conformidade para a oferta de produtos e serviços por telesserviços/telemarketing ativo, prevenção de chamadas abusivas, robocalls, chamadas curtas, spoofing, uso irregular de recursos de numeração e responsabilização por disparos massivos.
ABRANGÊNCIA	A recomendação alcança a atuação própria ou terceirizada, inclusive por meio de plataformas de discagem, discadores automáticos, BPO, representantes, correspondentes, escritórios contratados ou quaisquer intermediários que atuem em nome, interesse ou benefício econômico da empresa contratante.

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO**, por intermédio da 18ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital, com atuação na promoção e defesa dos direitos do consumidor, no exercício de suas atribuições constitucionais e legais, especialmente as previstas nos arts. 127 e 129, III, da Constituição Federal, no art. 67, caput e § 2º, II, da Constituição do Estado de Pernambuco, nos arts. 25, IV, “a”, e 26, I, da Lei nº 8.625/1993, no art. 8º, § 1º, da Lei nº 7.347/1985, na Lei Complementar Estadual nº 12/1994, na Lei nº 8.078/1990 e na Resolução CNMP nº 164/2017;

CONSIDERANDO que a defesa do consumidor constitui direito fundamental, nos termos do art. 5º, XXXII, da Constituição Federal, e princípio da ordem econômica, conforme art. 170, V, da Constituição Federal, impondo ao Poder Público e aos fornecedores o dever de prevenir práticas abusivas, desleais, coercitivas ou capazes de vulnerar a liberdade de escolha, a intimidade, o sossego e a segurança informacional dos consumidores;

CONSIDERANDO que são direitos básicos do consumidor, nos termos do art. 6º, IV, VI e VIII, do Código de Defesa do Consumidor, a proteção contra publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos, bem como a facilitação da defesa de seus direitos;

CONSIDERANDO que o art. 39, IV e V, do Código de Defesa do Consumidor, veda ao fornecedor prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, bem como exigir vantagem manifestamente excessiva, sendo juridicamente reprovável a reiteração insistente de ligações, a ocultação da identidade do chamador, o uso de discadores sem capacidade real de atendimento humano e a importunação de usuários que já manifestaram recusa;

CONSIDERANDO que, nas ofertas de crédito, operações financeiras, renegociações e abordagens correlatas, devem ser observadas as normas do Código de Defesa do Consumidor relativas à prevenção do superendividamento, especialmente a vedação de assédio ou pressão ao consumidor para contratação, com atenção reforçada a idosos, analfabetos, doentes ou pessoas em situação de vulnerabilidade agravada;

CONSIDERANDO que a responsabilidade pelo ato de prepostos, representantes autônomos, correspondentes, agentes terceirizados e empresas de *call center* integra a cadeia de fornecimento e não pode ser afastada por mera delegação operacional da campanha, nos termos dos arts. 7º, parágrafo único, 25, § 1º, 34 e 14 do Código de Defesa do Consumidor;

CONSIDERANDO que, no âmbito de instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, a contratação e atuação de correspondentes no País deve observar a regulamentação específica do Conselho Monetário Nacional e do Banco Central do Brasil, especialmente a Resolução CMN nº 4.935/2021, sem prejuízo da incidência do Código de Defesa do Consumidor, da LGPD e das normas estaduais e regulatórias aplicáveis às abordagens comerciais, à oferta de crédito, à cobrança e ao tratamento de dados pessoais;

CONSIDERANDO que a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais impõe tratamento de dados pessoais com finalidade legítima, adequada, necessária, transparente e compatível com a legítima expectativa do titular, assegurando-lhe informação, oposição, eliminação quando cabível e respeito às escolhas de descadastramento e bloqueio;

CONSIDERANDO que a Resolução Anatel nº 765/2023 aprovou o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações — RGC, em vigor nos termos dos atos da Agência, sem afastar a incidência do Código de Defesa do Consumidor e das normas complementares editadas por autoridades administrativas competentes;

CONSIDERANDO que a Anatel reconhece as chamadas inoportunas como prática associada ao excessivo volume de ligações de curta duração, sem intenção de estabelecer comunicação efetiva, efetuadas por discadores automáticos ou instrumentos semelhantes, com prejuízo ao usuário e sobrecarga das redes de telecomunicações;

CONSIDERANDO que o Despacho Decisório nº 22/2024/RCTS/SRC, prorrogado pelo Despacho Decisório nº 30/2025/RCTS/SRC até 31 de maio de 2026, considera chamadas curtas aquelas completadas com duração de até 6 segundos, com desligamento na origem ou no destino, e mantém critério de bloqueio para usuários de serviços de telecomunicações, especialmente pessoas jurídicas, que gerem ao menos 100.000 chamadas em um dia, quando chamadas curtas representem 85% ou mais do tráfego total;

CONSIDERANDO que a identificação ostensiva e rastreável do chamador, inclusive por meio do Código Não Geográfico 303, quando voluntariamente adotado ou novamente exigido por norma superveniente, constitui instrumento de transparência, rastreabilidade e empoderamento do consumidor, permitindo-lhe reconhecer a natureza da chamada e adotar bloqueios ou medidas de defesa de seus direitos;

CONSIDERANDO que, após o Acórdão Anatel nº 201/2025, o uso do Código Não Geográfico 303 passou a ter caráter facultativo, sem prejuízo das obrigações de identificação, rastreabilidade, regularidade da numeração, combate ao spoofing e autenticação de chamadas impostas aos grandes chamadores e demais usuários sujeitos à regulamentação da Anatel;

CONSIDERANDO que o Despacho Decisório nº 978/2025/COGE/SCO, alterado pelo Despacho Decisório nº 26/2026/COGE/SCO, renovou e aprimorou medidas de combate à adulteração do número de origem das chamadas (*spoofing*), reforçando controles técnicos, rastreabilidade, vedação a códigos irregulares, proibição de cessão indevida de recursos de numeração e inclusão de cláusulas contratuais de uso adequado, ressalvado o efeito suspensivo concedido especificamente ao art. 5º e seus parágrafos até julgamento final dos recursos administrativos;

CONSIDERANDO que o Despacho Decisório nº 262/2024/COGE/SCO perdeu eficácia com a consolidação das regras e procedimentos definidos pelo Despacho Decisório nº 978/2025/COGE/SCO, razão pela qual a conformidade atual deve observar o regime regulatório vigente, inclusive sua vigência, alterações, efeitos suspensivos e eventuais atualizações supervenientes;

CONSIDERANDO que o Despacho Decisório nº 787/2025/COGE/SCO, no contexto do Acórdão Anatel nº 201/2025 e dos atos correlatos de implementação, determinou a adoção de autenticação de chamadas para usuários classificados como grandes chamadores, assim entendidos, nos termos da regulamentação vigente da Anatel, aqueles que realizem mais de 500.000 chamadas mensais, sem prejuízo dos critérios técnicos, prazos, relatórios e formas de enquadramento definidos ou atualizados pela Agência;

CONSIDERANDO a Lei Estadual nº 16.559/2019, que institui o Código Estadual de Defesa do Consumidor de Pernambuco, em sua redação vigente, especialmente quanto às regras estaduais aplicáveis ao bloqueio de contatos de telemarketing, identificação do fornecedor e limites temporais para abordagens comerciais;

CONSIDERANDO a necessidade de conferir efetividade preventiva à tutela coletiva do consumidor, mediante recomendações objetivas, auditáveis e tecnicamente verificáveis, capazes de orientar o setor econômico, reduzir reclamações, preservar a boa-fé objetiva e assegurar a rastreabilidade de eventuais infrações;

RESOLVE RECOMENDAR às EMPRESAS DE CALL CENTER, TELESSERVIÇOS, INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS, CORRESPONDENTES BANCÁRIOS, EMPRESAS DE COBRANÇA, ASSOCIAÇÕES COMERCIAIS, EMPRESAS CONTRATANTES DE CAMPANHAS ATIVAS DE OFERTA, RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO OU PROSPECÇÃO, BEM COMO DEMAIS PESSOAS JURÍDICAS QUE ORIGINEM OU DETERMINEM A ORIGINAÇÃO DE CHAMADAS DESTINADAS A CONSUMIDORES NO ESTADO DE PERNAMBUCO, COM ESPECIAL ATENÇÃO AOS GRANDES CHAMADORES, sem prejuízo de outras obrigações legais, regulatórias, contratuais e administrativas aplicáveis, a adoção imediata das seguintes providências:

1. GOVERNANÇA, RESPONSABILIDADE E CADEIA DE FORNECIMENTO

1.1. Instituir, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, política formal de conformidade para campanhas ativas por telefone, contendo regras de autorização, monitoramento, auditoria, treinamento de operadores, tratamento de reclamações, gestão de listas de bloqueio, proteção de dados pessoais e responsabilização interna por descumprimentos.

1.2. Designar responsável interno pela conformidade das campanhas ativas, com poderes para interromper imediatamente campanhas que gerem reclamações massivas,

descumpram listas de bloqueio, utilizem recursos de numeração irregulares ou apresentem indícios de *spoofing*, *robocalls* abusivas ou chamadas curtas em patamar anormal.

1.3. As empresas contratantes deverão responder pela atuação de seus *call centers*, correspondentes, representantes, plataformas de discagem e demais intermediários, mantendo contratos que prevejam, de forma expressa: observância do CDC, da LGPD, das normas da Anatel, da legislação estadual aplicável e, quando se tratar de instituições financeiras, correspondentes bancários ou oferta de crédito, da regulamentação do Conselho Monetário Nacional e do Banco Central do Brasil, inclusive quanto à responsabilidade da instituição contratante, listas de bloqueio, dever de identificação do chamador, vedação ao spoofing, auditoria pela contratante e rescisão por descumprimento.

1.4. As empresas de *call center* e telesserviços deverão identificar, em seus registros internos e quando solicitado por autoridade competente, a empresa contratante, o produto ou serviço ofertado, a campanha, o *script* utilizado, os números de origem, a prestadora de telecomunicações envolvida e os responsáveis pela operação.

2. IDENTIFICAÇÃO CLARA, PREFIXO 0303 E TRANSPARÊNCIA AO CONSUMIDOR

2.1. Observar as regras vigentes da Anatel relativas à identificação, rastreabilidade, autenticação de chamadas e uso regular dos recursos de numeração, inclusive quanto ao Código Não Geográfico 303, quando voluntariamente adotado ou quando exigido por norma superveniente.

2.2. No início da chamada, antes de qualquer oferta, o operador ou sistema deverá informar, de modo claro e audível: a razão social ou nome fantasia da empresa em nome da qual liga; o CNPJ, quando solicitado; o produto ou serviço objeto da ligação; a origem da base de contato, quando questionada; e canal simples para descadastramento.

2.3. É vedada a utilização de número privativo, oculto, mascarado, inexistente, não atribuído, irregular, aleatório, cedido indevidamente ou tecnicamente adulterado, bem como qualquer prática destinada a dificultar a identificação do originador ou do beneficiário econômico da chamada.

2.4. Quando a chamada for realizada por *call center* ou terceiro contratado, deverá ser informada, de forma compreensível, a empresa beneficiária da oferta, vedada a apresentação ambígua que induza o consumidor a erro sobre a origem, o vínculo contratual ou a finalidade do contato.

3. VEDAÇÃO AO SPOOFING E USO REGULAR DOS RECURSOS DE NUMERAÇÃO

3.1. Abster-se de contratar, comercializar, disponibilizar, intermediar ou utilizar produto, serviço, plataforma ou funcionalidade que permita alteração indevida, aleatória ou não autorizada do código de acesso do usuário chamador, inclusive por meio de BINA aleatória, mascaramento de CLI, aluguel, cessão, repasse ou revenda irregular de recursos de numeração.

3.2. As centrais de atendimento que atuem em nome de terceiros deverão contratar recursos de telecomunicações diretamente com prestadoras regularmente autorizadas, mantendo documentação comprobatória da titularidade, da cadeia de contratação e da finalidade de uso dos códigos de acesso empregados.

3.3. Implantar controles para impedir a originação de chamadas com códigos em desconformidade com o Regulamento de Numeração dos Serviços de Telecomunicações e demais atos da Anatel, preservando registros técnicos aptos a demonstrar a origem, a rota, a prestadora e o usuário responsável pela chamada.

3.4. Prever, em contratos com prestadoras e fornecedores tecnológicos, cláusulas de suspensão imediata, bloqueio, auditoria, fornecimento de registros detalhados e responsabilização por uso irregular dos recursos de telecomunicações.

4. AUTENTICAÇÃO DE CHAMADAS E GRANDES CHAMADORES

4.1. As empresas que se enquadrem como grandes chamadoras, nos termos da regulamentação vigente da Anatel, inclusive quando realizarem mais de 500.000 chamadas mensais ou quando assim enquadradas pela Agência segundo seus critérios técnicos e atos de implementação, deverão comprovar a adoção da funcionalidade de autenticação de chamadas exigida pela Anatel, observados os prazos, relatórios, modelos e procedimentos oficiais aplicáveis.

4.2. Caso a empresa declare não se enquadrar no patamar regulatório de grande chamadora, recomenda-se que mantenha declaração formal e relatórios mensais aptos a demonstrar o volume de chamadas originadas por prestadora, campanha, código de acesso, CNPJ matriz, filiais eventualmente envolvidas e beneficiário econômico, pelo prazo mínimo recomendável de 12 (doze) meses, como medida de rastreabilidade, auditabilidade

e demonstração objetiva de conformidade, sem prejuízo de prazo superior previsto em lei, regulamento, contrato, política interna ou determina o de autoridade competente.

4.3. A supera o do patamar regulatório de grandes chamadores deverá ensejar providências imediatas de contrata o, ativa o ou comprova o da autentica o de chamadas, sendo vedada a fragmenta o artificial de campanhas, CNPJs, fornecedores, códigos de acesso, prestadoras ou beneficiários econ micos com o propósito de contornar a obriga o regulatória, nos termos da regulamenta o vigente da Anatel e das determina es específicas que venham a ser expedidas pela Agência.

5. LIMITES DE INSISTÊNCIA, HORÁRIO E RESPEITO   RECUSA DO CONSUMIDOR

5.1. Adotar, como parâmetro ministerial preventivo de razoabilidade, boa-fé objetiva e preven o de práticas abusivas, política interna que limite a insistência de contatos telef nicos para o mesmo código de acesso do consumidor, recomendando-se, como referência objetiva mínima de conformidade, o limite de até 2 (duas) chamadas por dia e 15 (quinze) chamadas por mês, por fornecedor ou beneficiário econômico, campanha, produto ou serviço, salvo regra legal, regulatória ou setorial mais restritiva, contato solicitado pelo próprio consumidor ou autoriza o específica, livre, informada e comprovável do titular.

5.2. Observar, nos contatos dirigidos a consumidores localizados no Estado de Pernambuco, os horários admitidos pela legisla o estadual para a oferta de produtos ou serviços e para a realiza o de cobranças por meio de telemarketing, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h, e aos sábados, das 9h às 15h, abstendo-se de realizar contatos aos domingos e feriados estaduais ou nacionais, sem prejuízo de normas municipais, federais, regulatórias ou setoriais mais protetivas.

5.3. Encerrar imediatamente a liga o quando o consumidor manifestar desinteresse, desconforto, recusa, oposi o ou pedido de retirada da base, registrando a manifesta o e bloqueando novas abordagens de oferta, prospec o ou marketing para a mesma campanha, produto ou serviço, ou para todas as campanhas comerciais da empresa, conforme a op o manifestada, sem prejuízo da possibilidade de cobrança legítima de débito existente, desde que realizada por meios lícitos, proporcionais, não abusivos, não vexatórios, em horários permitidos e com respeito   dignidade,   privacidade e aos direitos do consumidor.

5.4. Disponibilizar mecanismo simples, gratuito e efetivo de opt-out, inclusive durante a própria chamada e em canal digital de fácil acesso, com efetiva o no menor prazo

tecnicamente possível, recomendando-se, como parâmetro objetivo de diligência e boa-fé, que a exclusão seja implementada em até 48 (quarenta e oito) horas, sem prejuízo de informar ao consumidor, quando aplicável, o canal oficial de acesso ao cadastro estadual de bloqueio e ressalvados prazos menores previstos em lei, regulamento, plataforma setorial ou determinação de autoridade competente.

5.5. É vedado reinserir o consumidor em campanha de oferta, prospecção ou marketing após recusa, oposição ou inscrição em lista de bloqueio, salvo manifestação posterior, livre, inequívoca, específica e documentada, sem que tal vedação impeça a realização de cobranças legítimas, quando existentes, desde que observados os limites legais, regulatórios e de boa-fé objetiva aplicáveis.

5.6. Nas hipóteses de cobrança de dívidas, os contatos telefônicos deverão observar os horários legalmente admitidos, a identificação clara do credor, do responsável pela cobrança e da origem do débito, sendo vedada qualquer prática vexatória, ameaçadora, constrangedora, reiteradamente excessiva, automatizada de forma abusiva ou incompatível com a boa-fé objetiva, sem prejuízo do dever de registrar eventual pedido do consumidor para alteração de canal, redução de frequência ou cessação de contatos por meio manifestamente inadequado.

6. ROBOCALLS, CHAMADAS CURTAS E DISCADORES AUTOMÁTICOS

6.1. Abster-se de gerar tráfego massivo ou automatizado sem intenção real de comunicação efetiva, inclusive chamadas destinadas apenas à validação artificial de bases, teste de número ativo, chamadas silenciosas, chamadas abandonadas, desligamento imediato, direcionamento artificial à caixa postal ou discagens incompatíveis com a capacidade humana de atendimento.

6.2. Manter dimensionamento de operadores compatível com o volume de discagens, de modo que a chamada atendida pelo consumidor seja prontamente convertida em comunicação humana, clara e útil, sem silêncio, espera injustificada, ruído automatizado ou desligamento sem atendimento.

6.3. Monitorar diariamente a proporção de chamadas curtas, consideradas, enquanto vigente o ato regulatório aplicável ou outro que venha a substituí-lo, aquelas completadas com duração de até 6 (seis) segundos, com desligamento na origem ou no destino, adotando bloqueio preventivo interno da campanha sempre que houver indício de aproximação dos parâmetros regulatórios de risco, especialmente volume igual ou superior

a 100.000 chamadas em um dia com chamadas curtas em proporção igual ou superior a 85% do total.

6.4. Registrar, por campanha e prestadora, o total de chamadas originadas, atendidas, não atendidas, abandonadas, direcionadas à caixa postal, curtas, convertidas em atendimento humano e objeto de reclamação, com relatórios disponíveis para fiscalização.

7. LISTAS DE BLOQUEIO, PLATAFORMAS SETORIAIS E CADASTRO ESTADUAL DE CONTATOS DE TELEMARKETING

7.1. Consultar, antes do início de cada campanha e de forma periódica durante sua execução, os cadastros de bloqueio aplicáveis ao respectivo setor de atuação, inclusive a plataforma Não Me Perturbe quando o fornecedor estiver sujeito ao seu escopo regulatório ou a ela aderir, bem como o Cadastro Único para o Bloqueio de Recebimento de Contatos de Telemarketing do Estado de Pernambuco, previsto no art. 81 da Lei Estadual nº 16.559/2019, quando disponível, acessível e operacional para consulta pelo fornecedor, abstendo-se de realizar contatos de telemarketing com consumidores que tenham manifestado oposição válida.

7.2. Manter prova da higienização das bases, com data, hora, responsável, versão da base consultada, quantidade de números excluídos e campanha correspondente.

7.3. Adotar lista interna única de bloqueio da empresa e de seus fornecedores para campanhas de oferta, prospecção, marketing ou abordagens comerciais, contemplando solicitações expressas de bloqueio, oposição, descadastramento ou reclamações que revelem recusa do consumidor, recebidas por telefone, canais digitais, SAC, ouvidoria, Procon, consumidor.gov.br, Anatel, plataformas setoriais aplicáveis, Ministério Público ou demais órgãos de defesa do consumidor, vedada a fragmentação de opt-out por setor que impeça a efetividade da escolha manifestada.

7.4. Nos casos de reclamação de consumidor, indício de prática abusiva, requisição de autoridade competente ou instauração de procedimento de apuração, preservar gravações, logs, relatórios e histórico de chamadas relacionados ao número reclamante ou à campanha investigada pelo prazo necessário à apuração, à defesa de direitos e ao cumprimento de dever legal ou regulatório, vedada a eliminação prematura de registros relevantes.

8. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS E BASES DE CONTATO

8.1. Utilizar dados pessoais para campanhas ativas apenas quando houver base legal adequada, finalidade legítima, específica e informada, observância dos princípios da finalidade, adequação, necessidade, transparência, segurança e não discriminação, bem como compatibilidade com a legítima expectativa do titular, vedado o uso de bases adquiridas de origem ilícita, obscura, incompatível, excessiva ou não auditável.

8.2. Manter registro da origem das bases de contatos, critérios de segmentação, finalidade da campanha, fundamento jurídico do tratamento e procedimentos de atendimento aos direitos dos titulares previstos na LGPD.

8.3. Abster-se de compartilhar, vender, ceder ou reutilizar, para novas campanhas de oferta, prospecção ou marketing, dados pessoais de consumidores que tenham solicitado opt-out, bloqueio ou eliminação, sem prejuízo da conservação estritamente necessária para cumprimento de obrigação legal ou regulatória, exercício regular de direitos, prevenção à fraude, comprovação da solicitação do titular ou atendimento de requisição de autoridade competente, observados os princípios da necessidade, finalidade, segurança e minimização.

8.4. Nas abordagens eventualmente dirigidas a consumidores idosos, superendividados, pessoas com deficiência ou em situação de vulnerabilidade agravada, adotar salvaguardas reforçadas de informação, compreensão, ausência de pressão comercial, possibilidade de recusa imediata e rastreabilidade do consentimento, quando exigível, vedada qualquer prática que se aproveite da hipervulnerabilidade do consumidor.

9. INFORMAÇÕES A SEREM PRESTADAS AO MINISTÉRIO PÚBLICO

9.1. No prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado do recebimento desta Recomendação, cada destinatário deverá informar, de modo fundamentado, as providências que adotará para adequação às diretrizes recomendadas, encaminhando plano de conformidade, assinado por representante legal, contendo, no mínimo, as informações e documentos indicados no Anexo I, bem como justificativa específica para eventual não adoção, total ou parcial, de algum dos parâmetros recomendados.

9.2. As associações representativas destinatárias deverão, no mesmo prazo, comprovar o encaminhamento desta Recomendação a seus associados, informando, quando possível, a relação das empresas científicadas e o canal utilizado para a comunicação.

9.3. Respostas genéricas, desacompanhadas de documentos mínimos, ou o silêncio injustificado serão considerados insuficientes para demonstração de boa-fé colaborativa e poderão ensejar instauração ou prosseguimento de procedimento administrativo, requisição de informações complementares, expedição de ofícios à Anatel, Senacon, Procon/PE e demais órgãos competentes, além de eventual adoção de medidas judiciais cabíveis.

9.4. O acatamento desta Recomendação não impede a apuração de fatos pretéritos, a responsabilização por danos já causados, nem afasta a necessidade de reparação individual ou coletiva quando constatada prática abusiva.

10. CONSEQUÊNCIAS DO DESCUMPRIMENTO

Adverte-se que o descumprimento das diretrizes ora recomendadas, bem como a ausência de demonstração objetiva de conformidade, poderá ensejar, conforme o caso:

10.1. instauração de inquérito civil ou procedimento administrativo para apuração de prática abusiva, dano moral coletivo, violação à LGPD, infração consumerista e uso inadequado de redes de telecomunicações;

10.2. expedição de requisições, ofícios ou comunicações formais à Anatel, Senacon, Procon/PE, Autoridade Nacional de Proteção de Dados — ANPD, Banco Central do Brasil, Febraban, ABR Telecom, prestadoras de telecomunicações e demais órgãos, entidades ou agentes setoriais competentes, para identificação de originadores, beneficiários econômicos, prestadoras, rotas, códigos de acesso, volumes de chamadas e eventuais irregularidades regulatórias, solicitando-se, quando cabível, a atuação fiscalizatória da autoridade competente no âmbito de suas atribuições legais;

10.3. propositura de ação civil pública, com pedidos de obrigação de fazer e não fazer, tutela de urgência, astreintes, cessação ou bloqueio de práticas ilícitas, exibição de documentos e condenação à indenização por danos morais coletivos, com reversão ao Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor de Pernambuco — FEDC/PE, ou a outro fundo legalmente aplicável, conforme a natureza do dano e a destinação judicialmente fixada;

10.4. comunicação às autoridades competentes, inclusive à Autoridade Nacional de Proteção de Dados — ANPD quando houver indícios de tratamento irregular de dados pessoais, para apuração administrativa, regulatória, civil ou criminal, especialmente em hipóteses de *spoofing*, fraude, adulteração de identificação de chamadas, tratamento ilícito de dados pessoais, desobediência a requisições legais ou indução massiva de consumidores a erro.

11. PUBLICIDADE, VIGÊNCIA E ATUALIZAÇÃO REGULATÓRIA

11.1. A presente Recomendação possui natureza preventiva, orientativa e persuasiva, não se confundindo com sanção administrativa ou ordem judicial, sem prejuízo do exercício do poder-dever ministerial de apuração, requisição de informações, celebração de compromisso de ajustamento de conduta ou adoção das medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis em caso de descumprimento da legislação aplicável ou de insuficiência das providências adotadas.

11.2. Os destinatários deverão acompanhar permanentemente as atualizações da Anatel, Senacon, órgãos estaduais de defesa do consumidor e legislação aplicável, adequando suas práticas sempre que surgirem regras mais restritivas, novos parâmetros técnicos ou orientações de fiscalização.

11.3. Encaminhe-se cópia desta Recomendação, para ciência, ampla divulgação aos associados e eventual colaboração institucional, às entidades representativas dos setores de às prestadoras de serviços de telecomunicações, bem como a outras prestadoras autorizadas pela Anatel que, direta ou indiretamente, forneçam recursos de numeração, originação, trânsito, autenticação, roteamento ou terminação de chamadas relacionadas aos fatos objeto desta Recomendação, além de empresas de telesserviços, call center, relacionamento empresa-consumidor, recuperação de crédito, instituições financeiras, correspondentes bancários, instituições de pagamento, telecomunicações, comércio, serviços, varejo e indústria, especialmente às entidades indicadas em relação anexa, sem prejuízo de outras comunicações setoriais pertinentes.

11.4. Encaminhe-se cópia específica à Agência Nacional de Telecomunicações — Anatel, solicitando-se avaliação técnica e adoção das medidas regulatórias e fiscalizatórias cabíveis, no âmbito de suas competências legais, especialmente quanto à prevenção, identificação e repressão de chamadas abusivas, chamadas curtas, *robocalls*, *spoofing*, uso irregular de recursos de numeração, autenticação de chamadas e enquadramento de grandes chamadores.

11.5. Os parâmetros quantitativos e prazos operacionais estabelecidos nesta Recomendação que não decorram diretamente de lei, regulamento ou ato específico de autoridade competente possuem natureza orientativa e preventiva, destinando-se a concretizar os deveres de boa-fé objetiva, transparência, prevenção de práticas abusivas, rastreabilidade, cooperação com a fiscalização e proteção efetiva do consumidor, sem prejuízo da incidência imediata de normas mais restritivas ou de determinações específicas dos órgãos competentes.

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

Recife, 29 de abril de 2026.

ÉDIPO SOARES CAVALCANTE FILHO

Promotor de Justiça

ANEXO I – MATRIZ MÍNIMA DE COMPROVAÇÃO DE CONFORMIDADE

Para demonstrar o cumprimento desta Recomendação, recomenda-se que a resposta formal contenha, no mínimo, os seguintes elementos:

Eixo de conformidade	Documento/informação mínima	Finalidade probatória
Identificação da empresa	Razão social, CNPJ, endereço, responsável legal, responsável por conformidade e canais oficiais de contato.	Permitir comunicação formal e identificação do responsável pela resposta.
Campanhas ativas	Relação das campanhas em curso ou realizadas nos últimos 90 dias, quando existentes e disponíveis, com produto/serviço, contratante, call center, prestadora de telecomunicações, códigos de origem utilizados, período de execução e beneficiário econômico, sem prejuízo de informações complementares que venham a ser requisitadas em procedimento próprio.	Demonstrar rastreabilidade da campanha e do beneficiário econômico.
Numeração, identificação e autenticação de chamadas	Lista dos códigos de acesso utilizados, contratos com prestadoras, justificativa regulatória para cada faixa de numeração empregada, indicação de eventual uso do CNG 303, quando voluntariamente adotado ou exigido por norma superveniente, e comprovação das medidas de identificação, rastreabilidade e autenticação de chamadas aplicáveis.	Comprovar uso regular de recursos de numeração e identificação do chamador.
Volumes de chamadas	Relatórios mensais e diários, por campanha, contendo chamadas originadas, atendidas, abandonadas, curtas, caixa postal, reclamações e conversão em atendimento humano.	Verificar risco de robocalls, chamadas curtas e disparos massivos.
Grandes chamadores	Declaração de enquadramento ou não no patamar regulatório de grande chamador, com relatórios mensais por prestadora,	Aferir cumprimento do regime de autenticação de grandes chamadores.

	campanha, códigos de acesso, CNPJ matriz, filiais e beneficiário econômico; se enquadrada, comprovação da autenticação de chamadas exigida pela Anatel.	
Spoofing e rastreabilidade	Política de vedação a mascaramento, cessão irregular, BINA aleatória e códigos não atribuídos; cláusulas contratuais com prestadoras e fornecedores.	Comprovar prevenção à adulteração de identificação de chamadas.
Opt-out, listas de bloqueio e cadastro estadual	Fluxo de descadastramento, relatórios de consulta às plataformas setoriais aplicáveis, ao Cadastro Único para o Bloqueio de Recebimento de Contatos de Telemarketing do Estado de Pernambuco, quando disponível ou acessível, lista interna de bloqueio e prazos de efetivação.	Demonstrar respeito à recusa do consumidor e às bases de bloqueio.
LGPD	Registro da origem das bases, fundamento jurídico do tratamento, política de privacidade aplicável, canal de atendimento a titulares e medidas de segurança.	Verificar licitude, transparência e minimização no tratamento de dados.
Scripts e gravações	Scripts de abordagem, gravações amostrais e protocolo para identificação inicial, encerramento por recusa e tratamento de vulneráveis.	Avaliar clareza da informação e ausência de pressão comercial indevida.
Terceirização	Contratos ou aditivos com call centers, correspondentes ou plataformas, prevendo obrigações de conformidade, auditoria, fornecimento de logs e sanções contratuais.	Evidenciar controle da cadeia de fornecimento e responsabilidade da contratante.
Reclamações	Relatório de reclamações recebidas por SAC, Ouvidoria, consumidor.gov.br, Procon, Anatel, Judiciário ou Ministério Público, com providências adotadas.	Mensurar efetividade das medidas e reincidência de práticas abusivas.

ANEXO II — ENTIDADES REPRESENTATIVAS E PRESTADORAS A SEREM CIENTIFICADAS

Para fins de ampla divulgação setorial, cooperação institucional, eventual colaboração técnica e prevenção de práticas abusivas relacionadas a chamadas telefônicas, telemarketing ativo, cobrança, prospecção, recuperação de crédito, uso de recursos de numeração, autenticação de chamadas, rastreabilidade, robocalls, chamadas curtas e spoofing, recomenda-se o encaminhamento de cópia da presente Recomendação às seguintes entidades e prestadoras, sem prejuízo de outras comunicações que se mostrarem pertinentes:

Eixo de encaminhamento	Entidades, prestadoras ou destinatários sugeridos
Telesserviços, call center, atendimento, cobrança e relacionamento com consumidores	ABT — Associação Brasileira de Telesserviços; ABRAREC — Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente; Instituto GEOC — Instituto Gestão de Excelência Operacional em Cobrança.
Setor financeiro, crédito, correspondentes bancários, instituições de pagamento e fintechs	FEBRABAN — Federação Brasileira de Bancos; ABBC — Associação Brasileira de Bancos; ACREFI — Associação Nacional das Instituições de Crédito, Financiamento e Investimento; Fin — Confederação Nacional das Instituições Financeiras; ANEPS — Associação Nacional dos Profissionais e Empresas Promotoras de Crédito e Correspondentes no País; ABIPAG — Associação Brasileira de Instituições de Pagamentos; Zetta — Associação de instituições financeiras e de pagamento de base tecnológica.
Telecomunicações, telefonia, provedores e infraestrutura técnica	Conexis Brasil Digital — Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular e Pessoal; TelComp — Associação Brasileira das Prestadoras de Serviços de Telecomunicações Competitivas; ABRINT — Associação Brasileira de Provedores de Internet e Telecomunicações; ABR Telecom — Associação Brasileira de Recursos em Telecomunicações.
Comércio, serviços, varejo e setor produtivo nacional e local	CNC — Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo; CNDL — Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas; Fecomércio-PE — Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Estado de Pernambuco; FCDL-PE — Federação das Câmaras de Dirigentes Lojistas de Pernambuco; CDL Recife — Câmara de Dirigentes Lojistas do Recife; ACP — Associação Comercial de Pernambuco; FIEPE —

Eixo de encaminhamento	Entidades, prestadoras ou destinatários sugeridos
	Federação das Indústrias do Estado de Pernambuco.
Prestadoras de serviços de telecomunicações com atuação nacional ou regional relevante	Claro S.A.; Telefônica Brasil S.A. — Vivo; TIM S.A.; Oi S.A.; Algar Telecom S.A.; Sercomtel S.A.; Brisnet Serviços de Telecomunicações S.A.; Unifique Telecomunicações S.A.; Desktop S.A.; Vero S.A.; Alloha Fibra; Sky Serviços de Banda Larga/Telecomunicações.
Órgãos e autoridades públicas com atribuições regulatórias, fiscalizatórias ou de defesa do consumidor	Anatel — Agência Nacional de Telecomunicações; Senacon — Secretaria Nacional do Consumidor; Procon/PE; ANPD — Autoridade Nacional de Proteção de Dados; Banco Central do Brasil.