

**INSTRUÇÕES ÀS PRESTADORAS PARA O ENVIO DOS RELATÓRIOS PREVISTOS NO  
DESPACHO DECISÓRIO Nº 787/2025/COGE/SCO (SEI nº 14426175) – AUTENTICAÇÃO DE CHAMADAS**

versão 1.0 – 23/10/2025

**1. VIGÊNCIA**

01/11/2025 A 31/10/2028.

**2. DA PERIODICIDADE DA APRESENTAÇÃO DOS RELATÓRIOS**

**Referência: Art. 5º, do Despacho Decisório nº 787/2025/COGE/SCO**

*Determinar que, durante a vigência do presente Despacho, as prestadoras de STFC e de SMP encaminhem à Anatel os seguintes relatórios, com periodicidade mensal, até o 15º (décimo quinto) dia do mês subsequente, em formato previamente definido pela Agência:*

Para fins da apuração, o ciclo do período de observação mensal para a contagem de chamadas se inicia no primeiro dia e termina no último dia de cada mês.

Para contabilização do volume total, devem ser consideradas todas as chamadas originadas pelo mesmo usuário a partir de todos os códigos de acessos associados ao CNPJ da matriz, somados aos de suas filiais, ou todos aqueles vinculados ao CPF da mesma pessoa física.

**As prestadoras relacionadas no Anexo I do Despacho Decisório, ou aquelas adicionalmente notificadas pela Anatel, deverão realizar o envio mensal dos relatórios, sempre até o décimo quinto dia do mês subsequente ao mês de apuração, conforme tabela abaixo. Na ocorrência de sábado, domingo ou feriado, a data limite é o primeiro dia útil seguinte.**

Mês de Apuração	Data limite de entrega	Mês de Apuração	Data limite de entrega	Mês de Apuração	Data limite de entrega
11/2025	***	11/2026	15/12/2026	11/2027	15/12/2027
12/2025	***	12/2026	15/01/2027	12/2027	15/01/2028
01/2026	15/02/2026	01/2027	15/02/2027	01/2028	15/02/2028
02/2026	15/03/2026	02/2027	15/03/2027	02/2028	15/03/2028
03/2026	15/04/2026	03/2027	15/04/2027	03/2028	15/04/2028
04/2026	15/05/2026	04/2027	15/05/2027	04/2028	15/05/2028
05/2026	15/06/2026	05/2027	15/06/2027	05/2028	15/06/2028
06/2026	15/07/2026	06/2027	15/07/2027	06/2028	15/07/2028
07/2026	15/08/2026	07/2027	15/08/2027	07/2028	15/08/2028
08/2026	15/09/2026	08/2027	15/09/2027	08/2028	15/09/2028
09/2026	15/10/2026	09/2027	15/10/2027	09/2028	15/10/2028
10/2026	15/11/2026	10/2027	15/11/2027	10/2028	15/11/2028

(\*\*\*) Considerando que, durante o monitoramento de novembro e dezembro/2025, as prestadoras ainda estarão dentro do fluxo de prazos de apuração e notificação nos termos do art. 3º do Despacho Decisório nº 787/2025, não há necessidade da entrega dos relatórios de Bloqueio sem Autenticação e Usuários Autenticados para estes dois meses.

**Atenção:** a prestadora **deverá enviar os relatórios por meio do SEI, no seu respectivo processo de acompanhamento**, pelo qual foi notificada individualmente.

### 3. DO PREENCHIMENTO E ENTREGA DOS ARQUIVOS DE RELATÓRIOS

Referência: Art. 5º do Despacho Decisório nº 787/2025/COGE/SCO

Os relatórios possuem uma estrutura apropriada para padronização dos dados e que não pode ser modificada.

As planilhas de modelo dos relatórios, a serem enviadas obrigatoriamente no formato Excel (xlsx), se encontram também disponíveis no site da Anatel (<https://www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor/chamadas-abusivas/medidas-cautelares>), devendo a prestadora se atentar para eventuais alterações disponibilizadas pela Agência.

- Não pule linhas, nem adicione colunas ou fórmulas.
- Eventuais retificações devem ser enviadas em separado dos relatórios periódicos, com a indicação que se trata de retificações assim como os ajustes realizados.
- Cada relatório (bloqueio sem autenticação e usuários autenticados) é um arquivo independente em formato Excel (xlsx), separado também por serviço (STFC e SMP).

**Relatórios que não atendam ao formato aqui definido serão considerados pela Anatel como não entregues. A prestadora será notificada da necessidade de adequação e estará sujeita as penalidades previstas pelo descumprimento ao presente Despacho Decisório.**

Caso a prestadora não possua usuários que foram bloqueados, ou que sejam grandes chamadores, em um determinado período de apuração, deverá protocolar em seu processo de acompanhamento uma correspondência (carta ou ofício) informando que realizou o acompanhamento devido e não há dados a serem entregues nos relatórios daquele período.

Os relatórios **são acumulativos**. Então, a cada mês deverá constar as informações atualizadas e relativas, também, aos meses anteriores, ou seja, contendo todos os dados iniciados a partir de 01/11/2025.

#### 3.1 RELATÓRIO DE BLOQUEIO SEM AUTENTICAÇÃO

Referência: Art. 5º, Inciso I, do Despacho Decisório nº 787/2025/COGE/SCO

*I - Relatório de Bloqueios sem Autenticação: Relatório mensal contendo a identificação do usuário (titular e respectivo CNPJ/CPF), o mês em que foi ultrapassado o limite de 500.000 chamadas, o volume de chamadas e a data de efetivação do bloqueio por ausência de utilização da autenticação, sendo que, na inexistência de bloqueios, as prestadoras deverão informar por Ofício;*

**Deverá ser entregue um arquivo por serviço (STFC ou SMP), quando for o caso.**

Serviço	Usuário	CNPJ/CPF	Mês que o limite de 500 mil chamadas foi ultrapassado	Total de Chamadas	Data do Bloqueio Efetivo (de todos os códigos de acesso do usuário)	Data do desbloqueio (se aplicável)
STFC ou SMP	XXXXX XXX XXX	xxxxxxxxxxxxxx	mm/aaaa	número inteiro	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa

(...)

**Atenção ao tipo/formato dos dados:**

- Serviço: tipo: **texto**; formato do dado: **STFC ou SMP**;
- Usuário: tipo: **texto**; formato do dado: **texto com nome ou razão social do usuário com mais de 500 mil chamadas**;
- CNPJ/CPF: tipo: **texto**; formato do dado: **xxxxxxxxxxxxxx, sem pontos, barras ou traços**;
- Mês que o limite de 500 mil chamadas foi ultrapassado: tipo: **data**; formato do dado: **mm/aaaa**.
- Total de chamadas realizadas na rede por aquele usuário no mês considerado: tipo: **numérico**; formato do dado: **número inteiro**;
- A data de realização do bloqueio, se já efetivado: tipo: **data**; formato do dado: **dd/mm/aaaa**;

- Data de realização do desbloqueio, se aplicável: tipo: **data**; formato do dado: **dd/mm/aaaa**. Este campo somente será preenchido caso o usuário tenha aderido à autenticação de todas as chamadas após o bloqueio, o que motiva o seu desbloqueio.

### 3.2 RELATÓRIO DE USUÁRIOS AUTENTICADOS

Referência: Art. 5º, Inciso II, do Despacho Decisório nº 787/2025/COGE/SCO

*II - Usuários Autenticados: Relatório mensal com a relação de todos os usuários, separados por serviço (STFC e SMP), indicando a utilização de autenticação de chamadas, a quantidade de acessos e as datas de início e fim de utilização, se for o caso, mantendo o histórico acumulado;*

**Deverá ser entregue um arquivo por serviço (STFC ou SMP), quando for o caso.**

**A autenticação nos termos do Despacho Decisório nº 787/2025 é considerada atendida ao ocorrer em todos os acessos do usuário no respectivo serviço (STFC ou SMP).**

Serviço	Usuário	CNPJ/CPF	Data de Início da Autenticação de Todos os Acessos	Quantidade de Acessos na Data de Início da Autenticação	Data de Fim da Autenticação de Todos os Acessos (quando aplicável)
STFC ou SMP	XXXXX XXX XXX	xxxxxxxxxxxxxx	dd/mm/aaaa	número inteiro	dd/mm/aaaa

(...)

**Atenção ao tipo/formato dos dados:**

- Serviço: tipo: **texto**; formato do dado: **STFC ou SMP**;
- Usuário: tipo: **texto**; formato do dado: **texto com nome ou razão social do usuário com mais de 500 mil chamadas**;
- CNPJ/CPF: tipo: **texto**; formato do dado: **xxxxxxxxxxxxxx, sem pontos, barras ou traços**;
- Data de Início da Autenticação de Todos os Acessos: tipo: **data**; formato do dado: **dd/mm/aaaa**;
- Quantidade de Acessos na Data de Início da Autenticação: tipo: **numérico**; formato do dado: **número inteiro**;
- Data de Fim da Autenticação de Todos os Acessos: tipo: **data**; formato do dado: **dd/mm/aaaa**. Este campo será aplicável somente ao usuário que optar por desativar a autenticação nos termos do Art 2º, §3º do Despacho Decisório nº 787/2025/COGE/SCO.

**Observação:** Usuários que já tiveram todos os seus acessos autenticados por exceder o limite mensal de 500 mil chamadas só poderão ativar novos acessos desde que estes também estejam com a autenticação ativada.

### 4. REFERÊNCIA DE DOCUMENTOS E ARQUIVOS

Todos disponíveis em <https://www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor/chamadas-abusivas/medidas-cautelares>.

- Despacho Decisório nº 787/2025/COGE/SCO - Autenticação de Chamadas em Grandes Chamadores;
- Instruções para a Entrega dos Relatórios – versão 1.0 – 23/10/2025;
- Modelo do Relatório de Bloqueio Autenticação SMP – versão 1.0 – 23/10/2025;
- Modelo do Relatório de Bloqueio Autenticação STFC – versão 1.0 – 23/10/2025;
- Modelo do Relatório de Usuários Autenticados SMP – versão 1.0 – 23/10/2025;
- Modelo do Relatório de Usuários Autenticados STFC – versão 1.0 – 23/10/2025.

### 5. DÚVIDAS

Em caso de dúvidas acerca destes procedimentos, deverão ser encaminhadas ao e-mail:

[chamadasinoportunas@anatel.gov.br](mailto:chamadasinoportunas@anatel.gov.br)