

Quarta-Feira, 05 de Agosto de 2026

Ligações Indesejadas: Entenda as Causas e Conheça Soluções Eficazes para Evitá-las

Descubra por que você recebe tantas chamadas indesejadas e quais ferramentas existem para proteger seu celular contra robôs e telemarketing.

A briga entre operadoras de telefonia sobre sistemas de bloqueio de chamadas indesejadas revelou a complexidade em determinar quais ligações devem ser encerradas já na origem.



Pelo menos sete empresas procuraram a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) para reclamar que chamadas legítimas foram bloqueadas pelo sistema anti-spam da Vivo, que afirma filtrar apenas ligações em massa sem identificação adequada.

A tecnologia promete oferecer uma camada adicional de defesa contra chamadas excessivas e, em diversos casos, consegue resolver um incômodo que ferramentas como o "Não Me Perturbe" não conseguiram resolver completamente.

Mas qual é a razão de tantos consumidores continuarem sendo alvo de chamadas indesejadas? A explicação está nos limites da ferramenta "Não Me Perturbe", na capacidade de falsificar números de origem e no período de transição entre sistemas que podem eliminar as chamadas fraudulentas.

O serviço denominado "Origem Verificada" realiza autenticação em tempo real das ligações e confirma que o número que aparece na tela é realmente de uma empresa legítima. De acordo com a ABR Telecom, em junho de 2026, o sistema verificou 6,6 bilhões de chamadas.

A Anatel determina que organizações fazendo mais de 500 mil ligações mensais adotem o sistema. Contudo, a exigência para adoção universal da ferramenta será implementada somente em 2028.

Enquanto isso, usuários que desejam reduzir chamadas excessivas podem se registrar em sistemas já disponíveis, usar recursos nativos de seus celulares e instalar aplicativos de terceiros.

Por que as chamadas indesejadas são tão frequentes?

Grande parte dessas chamadas é automatizada, sem ninguém do outro lado da linha. Conhecidas como "robocalls", essas ligações ficam em silêncio e se desligam sozinhas após alguns instantes.



Isso ocorre porque empresas ligam para diversos números simultaneamente: quando alguém atende, as demais chamadas são encerradas. Essa estratégia também serve para empresas de call center confirmarem se números estão ativos e expandirem suas bases de dados.

Aqueles que fazem essas chamadas excessivas chegam até a modificar seus números para que pareçam linhas normais e não sejam bloqueados pelas operadoras.

Esse procedimento, chamado "spoofing numérico", acontece por meio de servidores VoIP (ou Voz sobre Protocolo de Internet), programas que se conectam à rede de telefonia através da internet.

Os servidores VoIP servem para gerenciar ramais corporativos, mas a possibilidade de alterar o identificador de origem acaba atraindo indivíduos com fins ilegítimos.

A Anatel instituiu o prefixo 0303 para identificar chamadas de telemarketing, porém suspendeu essa obrigatoriedade ao perceber alta taxa de rejeição nesse tipo de ligação.



Maneiras de diminuir as ligações indesejadas

O "Não Me Perturbe" visa eliminar ligações indesejadas de todas as operadoras de telefonia, que foram obrigadas a se adequar ao sistema, e de 74 instituições financeiras que participam voluntariamente.

O cadastro está disponível em www.naomeperturbe.com.br e tem efeito em até 30 dias. Porém, é importante saber que algumas chamadas persistem porque criminosos e determinadas empresas ignoram esse

cadastro.

Muitos aparelhos Android possuem funcionalidades para detectar e barrar chamadas suspeitas. Essa ferramenta normalmente está em "Configurações", buscando por "Proteção ID" ou "Spam".

O iPhone conta com a função "Perguntar motivo da ligação", que faz atendimento automático de todas as chamadas por um assistente de voz.

Outra alternativa é instalar programas como **Whoscall** e **Truecaller**, que identificam quem está telefonando e conseguem bloquear chamadas. Alguns recursos desses serviços podem ser pagos.

Como último recurso, existe a opção de rejeitar chamadas de números desconhecidos. Porém, essa ação resolve o problema mas pode resultar em perda de ligações genuinamente importantes.

A Anatel recomenda que consumidores registrem reclamações caso a situação não melhore. Denúncias podem ser feitas [neste link](#).

A instituição também sugere a plataforma "Qual Empresa Me Ligou", permitindo confirmar a identidade e CNPJ de quem realizou a chamada. Acesse **www.qualempresameligou.com.br**, insira o número, marque "Sou humano" e selecione "Consultar".



O que está chegando?

O "Origem Verificada" é a resposta da Anatel contra ligações abusivas. Opera em dois eixos: autenticação, com marcação de verificação para chamadas autênticas, e identificação, que apresenta o nome, logotipo e motivo da empresa ao ligar.

A plataforma utiliza o protocolo internacional STIR/SHAKEN, que examina o número que está ligando consultando o banco de dados da ABR Telecom, organização que reúne as operadoras.

A partir de outubro de 2028, a autenticação será obrigatória para todas as ligações corporativas aos consumidores. A identificação com nome e marca da empresa permanecerá opcional.

Atualmente, o "Origem Verificada" funciona com 63 operadoras parceiras, englobando Vivo, Claro, TIM e Algar. A Anatel estima que quando o prazo chegar, metade das ligações corporativas estarão autenticadas.

O serviço não tem custo para usuários, que necessitam possuir conectividade 4G ou 5G e um destes sistemas operacionais: iPhone com iOS 18.2 ou mais novo e aparelhos Android a partir do Android 11 (Samsung suporta a partir do Android 10).

