

# RELATÓRIO DE GESTÃO **OUVIDORIA**

*Exercício 2023*

EQUIPE DA OUVIDORIA

**Nathália Andreia Pinheiro Coelho**

*Ouvidora da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD)*

**Cristiane Miranda Araújo**

*Coordenadora de Atendimento da  
Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD)*

**Laura Isabel Campos Corrêa**

*Chefe da Divisão de Serviços e Métodos de Qualidade da  
Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD)*

**Evandro Duarte dos Santos**

**Leila Leal Leite**

**Vitória Alves Ferreira**

**André Scofano**

*Projeto gráfico*

**Camille Pietra**

*Editoração eletrônica*

# SUMÁRIO

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Introdução</b>   | <b>3</b>  |
| <b>Ouvidoria da ANPD</b>  | <b>4</b>  |
| Competências e organização interna                                      | 4         |
| Força de trabalho   | 5         |
| Canais de atendimento   | 5         |
| <b>Principais resultados</b>  | <b>7</b>  |
| Análise Quantitativa  | 7         |
| Análise Qualitativa   | 10        |
| <b>Resultados da Pesquisa de Satisfação</b>                             | <b>26</b> |
| <b>Outras ações realizadas em 2023</b>                                  | <b>27</b> |
| Pré-atendimento telefônico e atendimento presencial                     | 27        |
| Participação em grupos de trabalho e correlatos                         | 27        |
| Estruturação dos fluxos de trabalho e elaboração de normativos internos | 27        |
| Troca de experiências com outras Ouvidorias                             | 28        |
| Resultados do processo de Supervisão Técnica da OGU/CGU                 | 28        |
| <b>Considerações finais</b>   | <b>30</b> |
| Soluções Adotadas   | 30        |
| Desafios futuros  | 30        |



## Introdução

As ouvidorias públicas desempenham papel relevante na intermediação entre a sociedade e a Administração Pública na medida em que representam um canal para a promoção da participação social, do exercício de direitos, da cidadania e do controle social.

A partir do tratamento e análise das manifestações dos usuários é possível mapear necessidades, anseios, interesses e expectativas da sociedade em relação aos serviços prestados pela instituição, bem como identificar oportunidades e possibilidades de melhorias.

As Ouvidorias vêm assumindo cada vez mais um papel ativo e estratégico dentro das organizações, uma vez que, a partir das informações tratadas, é possível subsidiar avaliações, recomendações e processos decisórios tendo em vista o aprimoramento contínuo da gestão dos serviços públicos e das entregas à sociedade.

Além disso, na Administração Pública Federal (APF), as Ouvidorias comumente têm exercido outras funções relevantes, como: gestão do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC); encarregado pelo tratamento de dados pessoais; e instância de integridade, o que tem fortalecido o papel institucional e estratégico dessas unidades.

A Ouvidoria da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), por sua vez, segue em processo de estruturação, desenvolvimento e melhoria contínua de gestão e de amadurecimento, dada sua instituição a partir do início de 2021.

Em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos), a Ouvidoria da ANPD apresenta, a seguir, o Relatório Anual de Gestão referente ao ano de 2023.

Trata-se de documento que consolida as informações a respeito do tratamento das manifestações pela Ouvidoria no exercício anterior (2023).

O Relatório deve apresentar, no mínimo<sup>1</sup> : o quantitativo de manifestações recebidas; a análise de seus principais motivos e pontos recorrentes; e as providências adotadas pela administração pública, especialmente no que diz respeito à identificação de falhas na prestação dos serviços e na proposição de melhorias para solucioná-las. Além disso, deve informar sobre a força de trabalho da unidade, bem como sobre os desafios enfrentados, êxitos e resultados alcançados.

Por oportuno, considerando que a Ouvidoria da ANPD (OUV/ANPD) coordena o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) e presta o serviço de esclarecimentos de dúvidas sobre proteção de dados pessoais, este Relatório também consolida as informações relativas ao tratamento dessas demandas.

<sup>1</sup> Vide art. 15 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

# Ouvidoria da ANPD

A ANPD<sup>2</sup> é a entidade da Administração pública Federal responsável por zelar pela proteção de dados pessoais e por regulamentar, implementar e fiscalizar o cumprimento da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD) no Brasil. Assim, a Autoridade atua no sentido de garantir o direito fundamental à proteção dos dados pessoais, os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, conforme o disposto na LGPD.

Na estrutura organizacional<sup>3</sup> da ANPD<sup>4</sup>, a Ouvidoria foi instituída como um órgão seccional, subordinado diretamente ao Conselho Diretor<sup>5</sup>, órgão máximo de decisão da entidade.

## Competências e organização interna

O Regimento Interno<sup>6</sup> da Autoridade estabelece as competências da Ouvidoria, nos seguintes termos:

*“Art. 14. São competências da Ouvidoria, sem prejuízo de outras previstas na Lei nº 13.709, de 2018, no Decreto nº 10.474, de 2020, e na legislação aplicável:*

*I - receber, examinar, responder e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de providências e demais pronunciamentos referentes a procedimentos e ações de agentes e órgãos, no âmbito da ANPD;*

*II - coordenar, orientar, executar e controlar as atividades do Serviço de Informação ao Cidadão, bem como a Política de Dados Abertos no âmbito da ANPD;*

*III - solicitar documentos e informações necessários à análise e à resposta das manifestações de ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação, no âmbito da ANPD;*

*IV - propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria da ANPD*

*V - informar ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal sobre o acompanhamento e a avaliação dos programas e dos projetos de atividades de ouvidoria, no âmbito da ANPD;*

*VI - organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;*

*VII - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas;*

<sup>2</sup> A ANPD foi criada pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), mas formalmente instituída a partir de novembro de 2020 e transformada em autarquia de natureza especial pela Lei nº 14.460, de 25 de outubro de 2022.

<sup>3</sup> <https://www.gov.br/anpd/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/estrutura-organizacional-1>

<sup>4</sup> Vide Decreto nº 10.474, de 26 de agosto de 2020 (Aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança da Autoridade Nacional de Proteção de Dados e remaneja e transforma cargos em comissão e funções de confiança), disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2020/decreto/d10474.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/d10474.htm)

<sup>5</sup> [https://www.gov.br/anpd/pt-br/composicao-1/copy\\_of\\_conselho-diretor-1](https://www.gov.br/anpd/pt-br/composicao-1/copy_of_conselho-diretor-1)

<sup>6</sup> <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-1-de-8-de-marco-de-2021-307463618>

VIII - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e aos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

IX - executar as atividades de ouvidoria previstas no art. 13 da Lei nº 13.460, de 2017; e

X - elaborar, anualmente, o relatório de gestão de que trata o art. 14, inciso II, da Lei nº 13.460, de 2017.

*Parágrafo único. A Ouvidoria assegurará a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação, nos termos do disposto no art. 31 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011”.*

Em termos de estrutura e organização interna, a OUV/ANPD possui uma Coordenação de Atendimento, que exerce principalmente as atividades de ouvidoria e o esclarecimento de dúvidas dos usuários, e a divisão do Serviço de Métodos e Qualidade, que responde especialmente pelo Serviço de Informações ao Cidadão (SIC).

## Força de trabalho

No primeiro trimestre de 2023, houve uma mudança na titularidade<sup>7</sup> da unidade, o que implicou em uma fase de reorganização da equipe. No decorrer do ano, a força de trabalho da Ouvidoria foi composta por um média de seis servidores requisitados, incluindo a Ouvidora, e mais uma colaboradora (assistente terceirizada).

De modo a promover um contínuo aperfeiçoamento de competências, os integrantes da equipe participaram de diversas capacitações em temas de ouvidoria e acesso à informação por meio de cursos, lives e seminários promovidos especialmente pela Ouvidoria Geral da União (OGU/CGU). Ademais foram realizados cursos, por exemplo, em análise e melhoria de processos, bem como a qualificação na metodologia de Dimensionamento da Força de Trabalho, da Escola Virtual Gov (Escola Nacional de Administração Pública - ENAP) e do Ministério de Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI), respectivamente.

## Canais de atendimento

O canal prioritário de atendimento de Ouvidoria e de Acesso à Informação é a [Plataforma Fala.BR](#), uma vez que as manifestações e os pedidos de acesso, ainda que inicialmente recebidos por outros meios, necessariamente devem ser registrados e tratados por meio do Fala.BR.

A Ouvidoria da ANPD também dispõe de espaço físico para atendimento presencial tanto de usuários externos quanto de servidores e colaboradores internos

<sup>7</sup> Vide Portaria ANPD nº 27, de 15 de março de 2023, disponível em: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-n-27-de-15-de-marco-de-2023-470784623>

no seguinte endereço: Setor Comercial Norte - SCN, Quadra 6, Conjunto "A", Edifício Venâncio 3000 ["Shopping ID", Bloco "A", 9º andar, CEP 70.716-900 - Brasília – DF, de segunda a sexta-feira (dias úteis), das 9 horas às 12 horas e das 14 horas às 17 horas.

O correio eletrônico institucional (e-mail) e o telefone da Ouvidoria, por sua vez, não são indicados para o registro de manifestações ou pedidos de acesso à informação. Essas demandas devem ser necessariamente<sup>8</sup> tratadas e, portanto, registradas na Plataforma Fala.BR seja por parte dos próprios usuários, seja a partir do atendimento presencial na Ouvidoria. Desse modo, o correio eletrônico e o telefone servem apenas para o esclarecimento de dúvidas e orientações gerais, bem como para contatos institucionais.

---

8 Em cumprimento ao §2º do artigo 16 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018; e ao art. 11-A do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012.

## Principais resultados

A partir da consolidação e análise das demandas, a Ouvidoria tem o papel de sinalizar aos gestores sobre as necessidades e anseios dos usuários quanto a atuação da Autoridade, além de promover avaliações e proposições de melhorias em relação aos serviços prestados.

Desse modo, as informações sobre as manifestações dos usuários representam indicativos das matérias nas quais a atuação da ANPD está sendo mais demandada ou pode ser aprimorada.

Considerando que a ANPD está em processo de estruturação, crescimento e fortalecimento institucional, contar com a participação social é fundamental para que a autarquia possa evoluir alinhada às necessidades dos usuários em sua **missão de zelar pela proteção de dados pessoais**.

Feitas essas considerações, detalharemos, a seguir, os principais resultados referentes ao exercício de 2023.

### *Análise Quantitativa*

Na ANPD, a Ouvidoria é responsável primordialmente pelo tratamento de três tipos de demandas: **manifestações** de ouvidoria, **pedidos de acesso à informação** e **dúvidas** sobre a LGPD, a atuação da ANPD e a proteção de dados pessoais<sup>9</sup>.

É comum também o recebimento de demandas categorizadas como **consultas**, que se caracterizam pela apresentação de uma situação hipotética ou concreta que demanda a emissão de um pronunciamento específico da ANPD. Em geral, são questões, por exemplo, sobre a aplicação da LGPD a casos específicos ou sobre a adequação de controladores à legislação de proteção de dados pessoais.

Outro tipo de demanda frequentemente recebida pelos canais de atendimento da Ouvidoria são os **requerimentos LGPD** (denúncias e petições de titulares)<sup>10</sup> que reportam à Autoridade situações de possíveis descumprimentos à legislação de proteção de dados pessoais.

Esclarecemos que a competência para recepção e análise de requerimentos LGPD é da Coordenação-Geral de Fiscalização (CGF)<sup>11</sup>. Contudo, os titulares de dados costumam enviar seus requerimentos por meio dos canais de atendimento da Ouvidoria. Nos casos em que foram apresentados com elementos mínimos para análise da CGF, os requerimentos recebidos pela Ouvidoria foram encaminha-

9 Vide Carta de Serviços da ANPD, disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/servicos/esclarecer-duvidas-sobre-protecao-de-dados-pessoais>

10 Conforme definido na Resolução CD/ANPD nº 1, de 28 de outubro de 2021:

Art. 4º As seguintes definições são adotadas neste Regulamento:

III - **denúncia**: comunicação feita à ANPD por qualquer pessoa, natural ou jurídica, de suposta infração cometida contra a legislação de proteção de dados pessoais do País, que não seja uma petição de titular;

V - **petição de titular**: comunicação feita à ANPD pelo titular de dados pessoais de uma solicitação apresentada ao controlador e não solucionada no prazo estabelecido em regulamentação, nos termos do inciso V do art. 55-J da LGPD; e

VI - **requerimento**: conjunto de tipos de comunicação, compreendendo a petição de titular e a denúncia

11 Conforme Portaria ANPD nº 1, de 8 de março de 2021 – Regimento interno ANPD):

Art. 17. São competências da Coordenação-Geral de Fiscalização, sem prejuízo de outras previstas na Lei nº 13.709, de 2018, no Decreto nº 10.474, de 2020, e na legislação aplicável: (...) XXVI - receber e apreciar petições de titulares de dados pessoais apresentados à ANPD contra o controlador, conforme estabelecido em regulamento.

dos à **fiscalização**. Entretanto, quando apresentados de maneira incompleta, a Ouvidoria prestou esclarecimentos e **orientações** aos titulares de dados especialmente sobre a forma de exercício de seus direitos perante os controladores e a ANPD.

Apresentados os principais tipos de demandas recebidas pela Ouvidoria da ANPD em 2023, informamos, na Tabela 1, a respectiva descrição e a distribuição do quantitativo tratado.

| Tipo da demanda  | Descrição da demanda  | Quantitativo | Percentual  |
|--|---|--------------|-------------|
| Orientações  | <i>Esclarecimentos gerais sobre proteção de dados pessoais</i>  | 1563         | ≈55,5%      |
| Requerimentos LGPD (enviados para a Coordenação-Geral de Fiscalização) | Petições de titulares e denúncias contra controladores de dados   | 313          | ≈11,0%      |
| Consultas  | Solicitações para manifestação da ANPD acerca da aplicabilidade da LGPD a casos específicos (concretos ou hipotéticos)                        | 206          | ≈7,0%       |
| Pedidos de acesso à informação   | Pedidos com fundamento na LAI – Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 2011)   | 195          | ≈7,0%       |
| Dúvidas  | Esclarecimentos gerais sobre a LGPD e atuação da ANPD (não inclui consultas/situações específicas)  | 192          | ≈7,0%       |
| Manifestação de ouvidoria  | Manifestações típicas de ouvidoria, regidas pela Lei nº 13.460, de 2017   | 42           | ≈1,5%       |
| Outros   | Pedidos de emprego, demandas fora da competência da ANPD ou casos de não aplicação da LGPD, demandas sem elementos mínimos para análise, etc. | 304          | ≈11%        |
| <b>Total</b>   |   | <b>2815</b>  | <b>100%</b> |

Tabela 1: Quantitativo de demandas tratadas distribuídas por tipologia

O Gráfico 1 demonstra esses quantitativos em outro formato:



Gráfico 1: Quantitativo de demandas por tipologia

Do exposto, observa-se que a maioria das demandas tratadas na Ouvidoria foram relacionadas, especialmente, à aplicação da LGPD para a proteção de dados pessoais por parte dos titulares ou dos controladores, tendo em vista a adequação à lei.

Em geral, essas demandas foram respondidas com orientações e esclarecimentos sobre o escopo da lei, a forma de atuação da ANPD e o modo de exercício de direitos dos titulares de dados. Nesse sentido, a Ouvidoria tem desempenhado um papel educativo na medida em que informa aos diversos usuários interessados (titulares de dados e agentes de tratamento) sobre o disposto na LGPD para a proteção de dados pessoais.

Em relação ao canal de atendimento, cerca de 79% das demandas foram tratadas na Plataforma Fala.BR e 21% foram respondidas por e-mail.

Quanto ao tempo médio de resposta das demandas tratadas pela Plataforma Fala.BR, a Tabela 2 apresenta o comparativo dos últimos dois anos:

| Tipo da demanda   | Tempo médio (em dias) ano 2022 | Tempo médio (em dias) ano 2023 |
|---|--------------------------------|--------------------------------|
| Demandas diversas (exceto pedidos de acesso à informação) | 20,99                          | 15,49                          |
| Pedidos de acesso à informação                            | 13,25                          | 15,24                          |

Tabela 2: Tempo médio<sup>12</sup> (em dias) de resposta às demandas tratadas pela Plataforma Fala.BR

Observa-se que a OUV/ANPD tem cumprido os prazos legais de atendimento: inicialmente de até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias, nos casos de pedidos de

<sup>12</sup> Dados extraídos do [Painel Resolveu](#) e do [Painel Acesso à informação](#)

acesso à informação; e de até 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias, nos casos de manifestações. Ressalte-se, ainda, que não houve omissões: demandas não respondidas ou com prazo de resposta expirado.

Cabe ainda informar que 496 manifestações e 29 pedidos de acesso à informação foram recebidos e encaminhados por meio da Plataforma para outros órgãos, uma vez que tratavam de assuntos fora de competência da Autoridade.

O Gráfico 2 apresenta os principais órgãos destinatários das demandas encaminhadas em 2023:



Gráfico 2: Principais órgãos destinatários de encaminhamentos pela Plataforma Fala.BR

O Ministério da Gestão e da Inovação (MGI) ou Ministério da Economia figura como o principal destinatário dos encaminhamentos, uma vez que é o gestor do portal Gov.br e a OUV/ANPD tem recebido demandas recorrentes sobre invasões, fraudes ou golpes na conta gov.br.

### Análise Qualitativa

A seguir, apresentamos uma análise consolidada acerca dos principais assuntos tratados, conforme cada tipologia de demanda, e dos problemas recorrentes e as respectivas soluções ou encaminhamentos adotados.

#### » Manifestações de ouvidoria

A Tabela 4 apresenta a distribuição do quantitativo das manifestações de ouvidoria, de acordo com a tipologia definida pelo Decreto nº 9.492, de 2018:

| Manifestações de ouvidoria |              |
|----------------------------|--------------|
| Tipos                      | Quantitativo |
| Solicitação                | 13           |
| Reclamação                 | 12           |
| Sugestão                   | 10           |
| Comunicação                | 4            |

| Manifestações de ouvidoria |              |
|----------------------------|--------------|
| Tipos                      | Quantitativo |
| Denúncia                   | 1            |
| Elogio                     | 1            |
| <b>Total</b>               | <b>41</b>    |

Tabela 4: Quantitativo de manifestações de ouvidoria por tipologia

Importa ressaltar que somente foram categorizadas como manifestações típicas de Ouvidoria, aquelas demandas que trataram especificamente sobre a atuação da ANPD, seus serviços e agentes (servidores ou colaboradores).

Na Gráfico 3, estão discriminados os assuntos<sup>13</sup> tratados nas manifestações de Ouvidoria e seus respectivos quantitativos:



Gráfico 3: Assuntos tratados nas manifestações

O assunto mais recorrente (“Atuação da ANPD”) consolida manifestações que apresentaram proposições ou solicitaram providências para que a Autoridade atuasse em determinado sentido, como ações de fiscalização, de normatização ou de divulgação e conscientização sobre a LGPD.

O assunto “Canal de Acesso - Petição ou denúncia contra controlador” retrata manifestações relacionadas ao canal disponibilizado pela ANPD para o envio de petições de titulares de dados e denúncias de descumprimento à LGPD.

No conjunto dessas demandas, foram comuns reclamações sobre a dificuldade ou burocracia para registro de requerimentos LGPD, uma vez que era demandado prévio cadastramento como usuário externo no Sistema Super.GOV.BR<sup>14</sup> para possibilitar posterior peticionamento eletrônico por meio desse mesmo sistema. Nesse sentido, foram propostas sugestões para simplificar e facilitar o registro de requerimentos à ANPD mediante integração de sistemas ou login por meio da conta gov.br.

13 Os assuntos indicados neste Relatório correspondem aos subassuntos classificados na Plataforma Fala.BR.

14 Em 2023, o interessado precisava realizar um cadastro prévio no sistema e enviar documentação de identificação ao setor de protocolo. Após liberação de cadastro, que poderia ser em até 3 dias, é que o interessado podia realizar o peticionamento eletrônico à ANPD.

Em parte das demandas relativas a esse assunto, foi realizada interlocução com o setor de protocolo para intermediar a resolução de problemas ou dificuldades em cadastros em andamento.

Em relação às manifestações de insatisfação com a sistemática de envio de requerimentos, a Ouvidoria reportou aos gestores responsáveis, uma vez que já havia previsão específica no Plano Diretor de Tecnologia e Comunicações (PDTIC)<sup>15</sup> vigente de contratação de sistema<sup>16</sup> informatizado para otimização da sistemática de registro e gestão de denúncias e petições de titulares.

O assunto “Andamento de demanda anterior” agrega manifestações relacionadas ao acompanhamento processual de requerimentos enviados à ANPD. Nesses casos, os usuários foram informados sobre os procedimentos<sup>17</sup> e a sistemática de análise de requerimentos por parte da fiscalização, haja vista a possibilidade de análise agregada e de providências de forma padronizada. Os titulares foram esclarecidos que não há necessariamente um tratamento individualizado de seus requerimentos, mas que são considerados nos planejamentos das ações de fiscalização. Também houve casos em que foi concedido acesso externo para fins de acompanhamento processual por parte dos requerentes.

Além disso, foram recebidas sugestões a respeito do conteúdo dos Guias orientativos já publicados pela Autoridade. Essas contribuições e considerações foram encaminhadas à Coordenação-Geral de Normatização (CGN) para conhecimento e análise, quando da revisão e atualização desses materiais.

Também foram reportadas falhas e solicitadas providências quanto ao registro de contribuições em consultas públicas realizadas pela ANPD por meio da Plataforma Participa + Brasil. Ao ser informada, a CGN prontamente verificou o ocorrido e procedeu aos ajustes necessários para regularização da Plataforma, além da prorrogação<sup>18</sup> do prazo para participação da sociedade na consulta pública.

O gráfico 4 indica uma redução no quantitativo de manifestações em comparação aos anos anteriores:

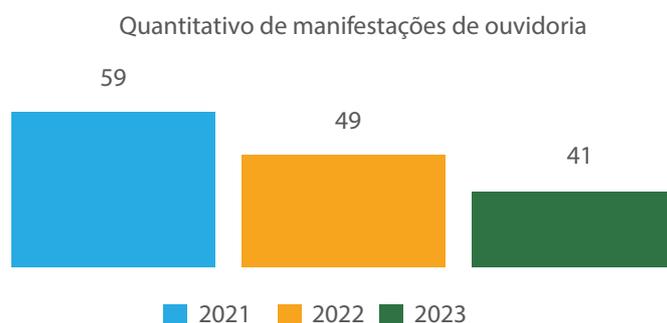


Gráfico 4: Quantitativo de manifestações de ouvidoria por ano

15 <https://www.gov.br/anpd/pt-br/aceso-a-informacao/governanca-1/governanca-digital/pdtic/pdtic-anpd-2023-2024.pdf>

16 Atualmente o sistema específico para registro de requerimentos LGPD já está disponível: <https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/noticias/anpd-e-gestao-lancam-novo-servico-para-receber-requerimentos-de-titulares-de-dados-pessoais>

17 Nos termos da LGPD, art. 55-J, § 6º, e da [Resolução CD/ANPD nº 1](#), de 28 de outubro de 2021, art. 26.

18 <https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/noticias/prorrogada-consulta-a-sociedade-sobre-estudo-preliminar-a-respeito-do-legitimo-interesse>

### » Pedidos de acesso à informação

Em 2023, a ANPD respondeu 195 pedidos de acesso à informação, o que representa um aumento em relação ao quantitativo dos exercícios anteriores, conforme retratado no Gráfico 5, a seguir:

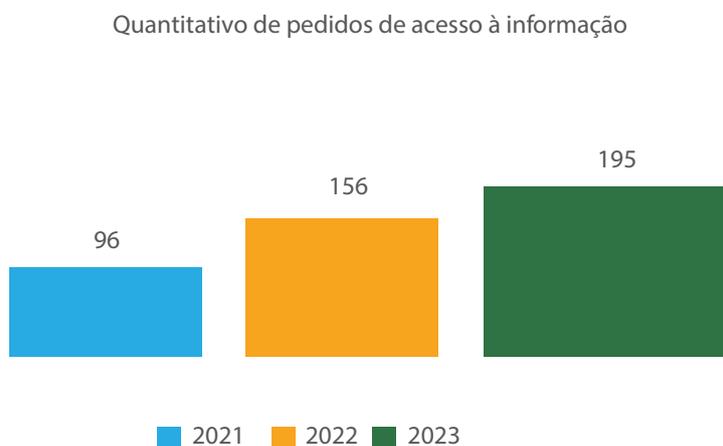


Gráfico 5: Quantitativo de pedidos de acesso à informação por ano

A Tabela 5 consolida os assuntos tratados nos pedidos de acesso à informação em 2023:

| Assunto do pedido                     | Quantitativo |
|---------------------------------------|--------------|
| Ações de fiscalização                 | 38           |
| Sanções administrativas               | 35           |
| Ausência de elementos                 | 21           |
| Ausência de competência da ANPD       | 18           |
| Atuação da ANPD                       | 14           |
| Comunicação de incidente de segurança | 9            |
| Documentos emitidos pela ANPD         | 8            |
| Exercício de direitos                 | 6            |
| Informações gerenciais                | 6            |
| Vazamento de dados                    | 5            |
| Assuntos Gerais                       | 5            |
| Contratos e licitações                | 4            |
| Oportunidades de trabalho             | 4            |
| Previsão de concurso                  | 4            |
| Andamento de demanda anterior         | 3            |
| Consulta pública                      | 2            |

| Assunto do pedido  | Quantitativo |
|--|--------------|
| Encarregado  | 2            |
| Tratamento de dados por pessoas naturais ou jurídicas de direito privado | 2            |
| Outros assuntos  | 9            |
| <b>Total Geral</b>   | <b>195</b>   |

Tabela 5: Quantitativo dos assuntos tratados nos pedidos de acesso à informação

Dentre os assuntos mais recorrentes, destacam-se aqueles relacionados à atuação fiscalizatória da Autoridade. Considerando a crescente demanda da sociedade para acesso a informações sobre os autos dos processos administrativos de fiscalização instaurados ou concluídos pela ANPD, a Coordenação-Geral de Fiscalização promoveu, em exercício de transparência ativa, a divulgação de informações sobre seus processos<sup>19</sup>, observadas as hipóteses legais de sigilo ou restrição de acesso.

Além disso, diante da demanda da sociedade, informações quantitativas (a respeito das comunicações de incidente de segurança e dos requerimentos LGPD reportados à ANPD) têm sido consolidadas, divulgadas e atualizadas periodicamente, em transparência ativa, na página da fiscalização<sup>20</sup>.

Quanto às áreas internas demandadas para respostas aos pedidos, apresentamos o Gráfico 6 com a distribuição do quantitativo de pedidos por unidade demandada:

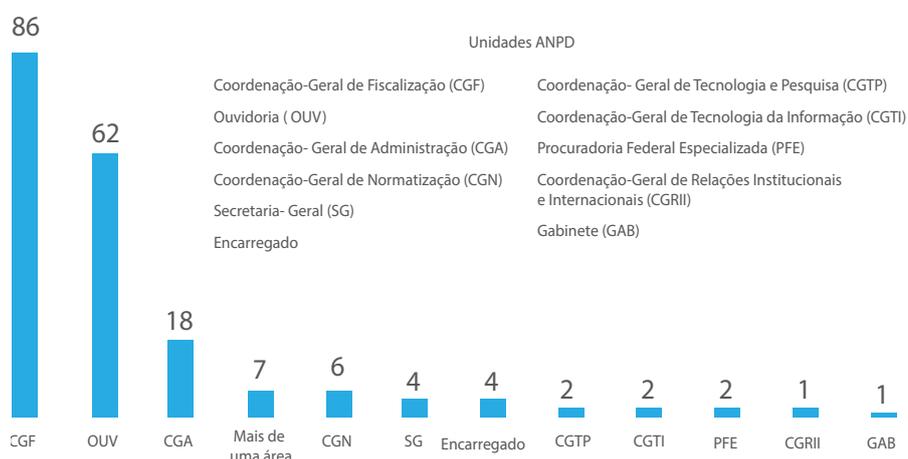


Gráfico 6 – Quantitativo de pedidos distribuídos pelas unidades internas demandadas

Cabe esclarecer que a Ouvidoria figura dentre as áreas mais demandadas, considerando os pedidos respondidos diretamente pelo SIC ANPD em casos, por

19 As informações sobre os processos de Monitoramento, de Fiscalização e Sancionadores da ANPD podem ser conferidas a partir da aba “Números da Fiscalização” no seguinte endereço eletrônico do portal da ANPD: <https://www.gov.br/anpd/pt-br/composicao-1/coordenacao-geral-de-fiscalizacao>.

20 Vide aba Números da Fiscalização, disponível em: <https://www.gov.br/anpd/pt-br/composicao-1/coordenacao-geral-de-fiscalizacao>

exemplo, de pedidos genéricos, incompreensíveis ou em casos de indicação de informações já disponíveis em transparência ativa.

Em relação ao tipo de resposta, a maioria (59%) dos pedidos tiveram seu acesso total ou parcialmente concedido, conforme pode ser verificado no Gráfico 7:

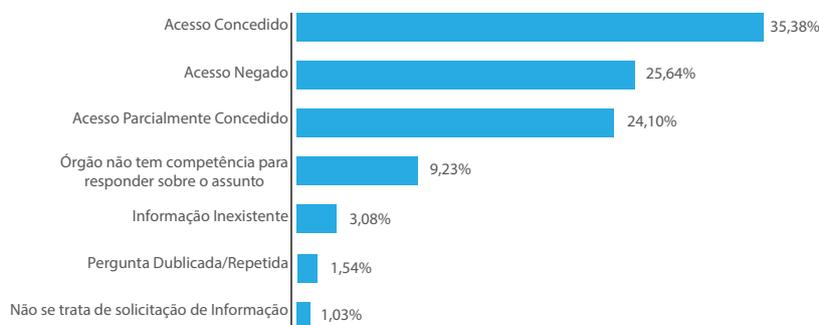


Gráfico 7 – Tipo de respostas aos pedidos de acesso à informação  
(fonte: Painel Acesso à informação)

No que diz respeito aos pedidos total ou parcialmente negados, o Gráfico 8 indica os principais motivos apresentados para a fundamentação das negativas de acesso:

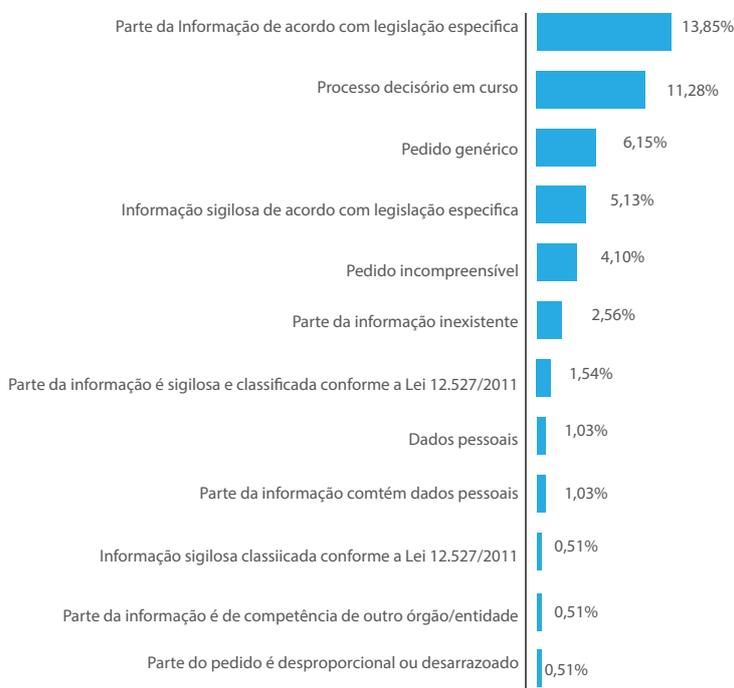


Gráfico 8 – Motivos para as negativas de acesso (fonte: Painel Acesso à informação)

Com relação aos recursos apresentados em relação à negativa total ou parcial de acesso a informações, em 2023, ANPD recebeu e tratou um total de 11 recur-

so, sendo: **7** em primeira instância (chefia da unidade responsável); **2** em segunda instância (autoridade máxima da ANPD); **1** em terceira instância (Controladoria Geral da União - CGU) e **1** à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI).

O Gráfico 9 apresenta o percentual dos tipos de decisões aos recursos:

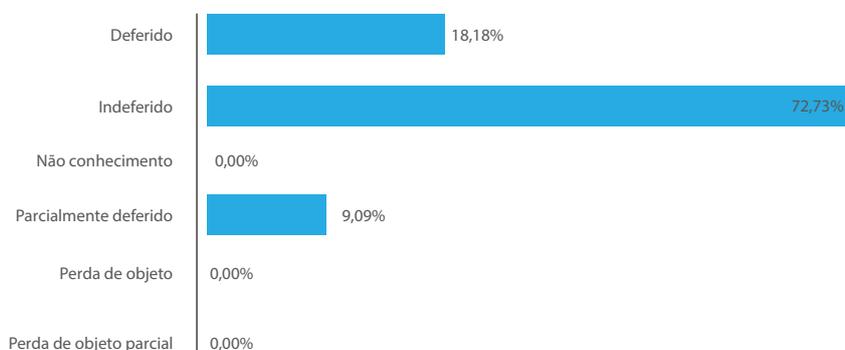


Gráfico 9: Tipos de decisões aos recursos

O Gráfico 10, por sua vez, apresenta o percentual em que a autoridade recursal decidiu reformar, total ou parcialmente, ou manter a decisão da instância anterior:



Gráfico 10: Percentual de manutenção ou reforma da decisão da instância anterior

### » Emissão de orientações

Esse grupo representa a maioria (1.563, equivalente a 55,5% do total) das demandas tratadas, em 2023, pela Ouvidoria.

Na Tabela 6, estão relacionados os assuntos tratados nessas demandas, em ordem decrescente de quantitativo:

| Assunto da demanda  | Total |
|---|-------|
| Petição contra controlador - falta acionar controlador ou falta comprovante de acionamento do controlador | 668   |
| Vazamento de dados  | 264   |

| Assunto da demanda   | Total        |
|--|--------------|
| Possível fraude - Utilização indevida por terceiros                                  | 225          |
| Tratamento de dados de pessoa jurídica, incluindo Microempreendedor Individual - MEI | 84           |
| Tratamento de dados por pessoas naturais e jurídicas de direito privado              | 82           |
| Contas em plataformas sociais  | 61           |
| Exercício de Direitos  | 27           |
| Ausência de competência da ANPD  | 21           |
| Relação de Consumo/Prestação de Serviço  | 15           |
| Tratamento de dados pelo poder público   | 14           |
| Canal de Acesso – Petição ou denúncia contra o controlador                           | 14           |
| Petição Completa   | 12           |
| Ausência de Elementos  | 11           |
| Canal de Acesso – Manifestação de Ouvidoria  | 11           |
| Peticionamento Eletrônico  | 10           |
| Canal de Acesso – Pedido de Acesso à Informação                                      | 7            |
| Tratamento por pessoa natural para fins particulares e não econômicos                | 7            |
| Andamento Demanda Anterior   | 4            |
| Tratamento de dados do poder público por pessoa de direito privado                   | 3            |
| Tratamento para fins jornalísticos   | 3            |
| Política de Privacidade, Termo de Uso e Política de Cookies                          | 3            |
| Controlador não identificado   | 3            |
| Atuação da ANPD  | 3            |
| Crimes   | 2            |
| Encarregado  | 2            |
| Tratamento para fins exclusivos de segurança, investigação e defesa                  | 2            |
| Tratamento para fins acadêmicos ou estudos por órgão de pesquisa                     | 1            |
| Tratamento de dados de crianças e adolescentes                                       | 1            |
| Ações de Fiscalização  | 1            |
| Documentos emitidos pela ANPD  | 1            |
| Adequação à LGPD   | 1            |
| <b>Total Geral</b>   | <b>1.563</b> |

Tabela 6: Assuntos tratados nas respostas com emissão de orientações

Observa-se que a maior demanda (668 ou 42,74%) foi referente aos requerimentos de titulares de dados pessoais, grupo composto pelas petições incompletas (petição contra controlador - falta acionar controlador ou falta comprovante de acionamento do controlador). Nesses casos, a Ouvidoria/ANPD, em um caráter pedagógico, emitiu orientações aos titulares sobre a forma de exercício de seus direitos e sobre como peticionar à ANPD contra os controladores de dados, em razão

de possíveis descumprimentos à LGPD. Nesse sentido, foram prestados esclarecimentos especialmente sobre os comprovantes necessários e o canal indicado para o envio de requerimentos à ANPD.

Assim, os titulares foram direcionados para a página de denúncias ou petições de titular<sup>21</sup> que consolida, no site da ANPD, orientações detalhadas sobre a forma e meios de apresentação dos requerimentos para a ANPD.

Quanto aos demais assuntos, percebe-se que os temas mais recorrentes foram semelhantes ao exercício anterior, conforme verifica-se na tabela 7, na qual consta os 10 (dez) assuntos mais demandados nos últimos dois anos. Observou-se, porém, um aumento especialmente no quantitativo de reportes de vazamento de dados, figurando como o segundo assunto mais demandado por orientações.

| ANO 2022  |              | ANO 2023  |              |
|---|--------------|---|--------------|
| Assunto   | Quantitativo | Assunto   | Quantitativo |
| Petição contra controlador - falta acionar controlador ou falta comprovante de acionamento do controlador | 832          | Petição contra controlador - falta acionar controlador ou falta comprovante de acionamento do controlador | 668          |
| Possível fraude - Utilização indevida por terceiros   | 320          | Vazamento de dados  | 263          |
| Tratamento de dados de pessoa jurídica, incluindo MEI   | 70           | Possível fraude - Utilização indevida por terceiros   | 225          |
| Contas em plataformas sociais   | 46           | Tratamento de dados de pessoa jurídica, incluindo MEI   | 84           |
| Exercício de Direitos   | 46           | Tratamento de dados por pessoais naturais e jurídicas de direito privado                                  | 82           |
| Tratamento de dados por pessoais naturais e jurídicas de direito privado                                  | 45           | Contas em plataformas sociais   | 61           |
| Vazamento de dados  | 42           | Exercício de Direitos   | 27           |
| Canal de Acesso - Petição ou denúncia contra controlador  | 30           | Ausência de competência da ANPD   | 21           |
| Adequação à LGPD  | 24           | Relação de Consumo/ Prestação de Serviço  | 15           |
| Controlador não identificado  | 24           | Tratamento de dados pelo poder público  | 14           |

Tabela 7: os 10 (dez) assuntos mais demandados por orientações, em 2022 e 2023

A partir de uma amostra de 10% das demandas respondidas com caráter orientativo, foram selecionadas, de forma aleatória, 156 demandas para análise dos pontos recorrentes. Destacam-se as seguintes situações relacionadas aos as-

21 [https://www.gov.br/anpd/pt-br/canais\\_atendimento/cidadao-titular-de-dados/denuncia-peticao-de-titular](https://www.gov.br/anpd/pt-br/canais_atendimento/cidadao-titular-de-dados/denuncia-peticao-de-titular)

suntos recorrentes:

#### » *Vazamento de dados*

- › Vazamento de dados pessoais a partir de sites ou órgãos governamentais (ex.: conta.GOV, INSS);
- › Golpes financeiros, cobranças indevidas no cartão de crédito após compras on line;
- › Indenização pelo Vazamento Facebook;
- › Notificação pelo SERASA de dados vazados na darkweb e sobre como proceder;
- › Recebimento de mensagens indesejadas (ex.: ofertas), após realizar compras e cadastros on line.

#### » *Fraudes*

- › Utilização de dados pessoais por terceiros para aplicação de golpes e fraudes;
- › Cobranças indevidas e envio de boletos falsos;
- › Golpes pelo telefone e whatsapp.

#### » *Tratamento de dados de pessoa jurídica*

- › Divulgação de dados de empresas em sítios eletrônicos que fornecem consultas de CNPJ. Nesse grupo, são recorrentes demandas relacionadas ao tratamento de dados de Microempreendedor Individual (MEI), em função das informações da figura jurídica geralmente serem as mesmas do microempreendedor pessoa física (como endereço residencial e telefone pessoal). Ainda que o MEI não seja propriamente uma pessoa jurídica, essas situações têm sido categorizadas nesse grupo.

#### » *Tratamento de Dados por Pessoas Naturais e Jurídicas de Direito Privado*

- › Hipóteses de tratamento e confirmação de enquadramento;
- › Reconhecimento de boas práticas;
- › Adequação à LGPD;
- › Irregularidade no tratamento dos dados pessoais, segundo as disposições da LGPD;
- › Coleta excessiva de dados e falta de consentimento para o tratamento dos dados pessoais.

#### » *Plataformas Sociais*

- › O assunto “Contas em plataformas sociais” agrega demandas relaciona-

das, em sua maioria, ao hackeamento de contas de usuários ou à sua desativação unilateral por meio dos gestores das referidas plataformas;

- › Perda de acesso aos dados pessoais contidos em conta e-mail, em razão de desativação da conta;
- › Solicitação para remoção de dados pessoais de conteúdos publicados em sites ou buscadores na internet;

#### » *Exercício de Direitos de titular*

- › Tratamento de dados pessoais sensíveis (exames médicos e inspeção de saúde para fins laborais);
- › Acesso a dados pessoais por terceiros em processos administrativos e judiciais;
- › Procedimentos e documentos exigidos para eliminação de dados pessoais pelo controlador.

#### » *Ausência de Competência da ANPD*

- › Denúncias de crimes cibernéticos, fraudes, estelionatos e ameaças;
- › Gestão da conta Gov.br;

Do exposto, verifica-se uma predominância de temas que demandaram orientações relacionadas a situações envolvendo possíveis violações à LGPD ou crimes, fraudes e golpes. Assim, as orientações foram principalmente no sentido de informar sobre o escopo de aplicação da LGPD, da atuação da ANPD e sobre a forma de exercício de direitos ao titular de dados.

Esse cenário indica um desafio e um indicativo para a Autoridade atuar no sentido de reforçar as ações educativas e de conscientização sobre a cultura de proteção de dados no país.

#### » *Consultas e Dúvidas*

As demandas pertencentes ao grupo das **consultas** são aquelas que apresentaram situações sobre as quais a ANPD ainda não emitiu normativo ou orientações específicas e que demandariam interpretação ou emissão de pareceres técnicos ou jurídicos.

Nesses casos, coube à Ouvidoria a consolidação dos temas e encaminhamento interno para fins de análise por parte da área de normatização em momento oportuno.

Essa análise tem sido realizada no âmbito dos trabalhos destinados à emissão

dos normativos previstos na Agenda Regulatória<sup>22</sup> da ANPD e dos guias orientativos que têm sido elaborados pela Autoridade.

No gráfico 11, a seguir, estão relacionados os assuntos tratados nas **206** demandas categorizadas como **consultas** e seus respectivos quantitativos:

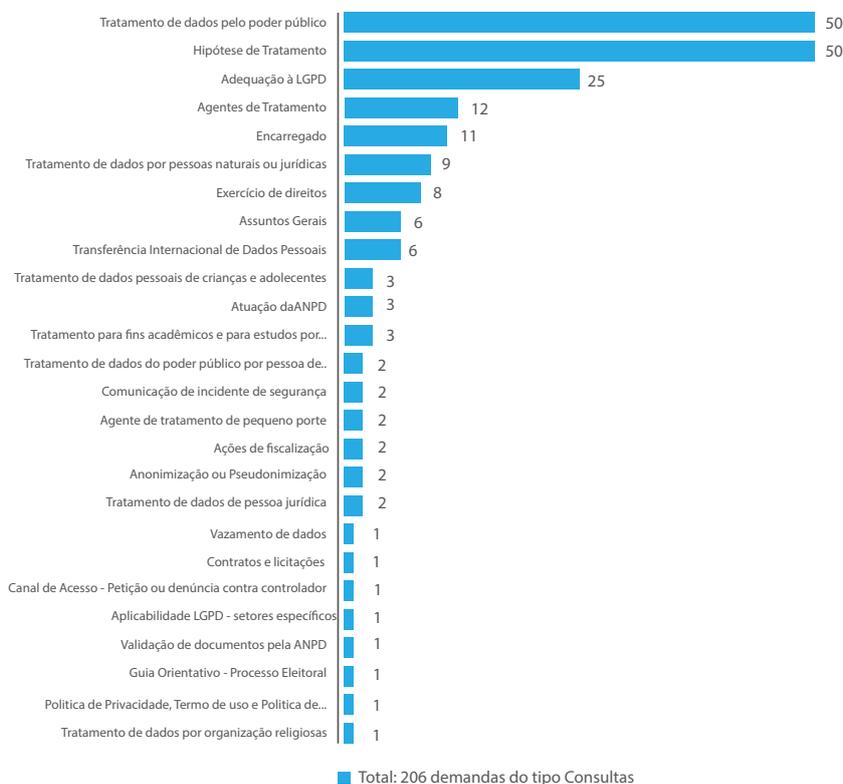


Gráfico 11: Quantitativo de consultas distribuídas por assunto

Em relação ao assunto “Tratamento de dados pelo poder público”, destacam-se questões relativas aos requisitos quanto à divulgação de informações pessoais, considerando o princípio da transparência; ao uso compartilhado de dados pessoais pelo poder público e à relação entre as normas de proteção de dados pessoais e a Lei de Acesso à Informação – LAI. Apesar de a ANPD já ter publicado um guia orientativo específico sobre Tratamento de dados pessoais pelo Poder Público<sup>23</sup>, as questões sobre o assunto continuam recorrentes, o que pode representar uma necessidade de realização de capacitações específicas destinadas a servidores públicos.

O segundo assunto mais demandado constitui um consolidado de perguntas acerca das hipóteses de tratamento previstas na LGPD. Nesse sentido, foram apresentadas situações, concretas ou em tese, e solicitados posicionamentos da

22 Portaria nº 11, de 27 de janeiro de 2021 - Portaria nº 11, de 27 de janeiro de 2021 - DOU - Imprensa Nacional (in.gov.br); e Portaria anpd nº 35, de 4 de novembro de 2022 - Portaria anpd nº 35, de 4 de novembro de 2022 - DOU - Imprensa Nacional (in.gov.br)

23 <https://www.gov.br/anpd/pt-br/documentos-e-publicacoes/documentos-de-publicacoes/guia-poder-publico-anpd-versao-final.pdf>

ANPD quanto a hipótese de tratamento adequada àqueles casos. Como exemplo, destacamos as seguintes situações:

- › Compartilhamento de dados pessoais e de dados pessoais sensíveis com operadores, especialmente no setor de saúde;
- › Coleta, utilização e armazenamento de dados pessoais biométricos em meios físicos;
- › Tratamento de dados pessoais com base no legítimo interesse por parte de empresas e organizações.

Destaca-se que a maioria das consultas tratavam sobre assuntos que já constam na previsão das ações regulatórias definidas para 2023-2024, nos termos da Agenda Regulatória do biênio.

Em comparação aos anos precedentes, houve uma redução no quantitativo de consultas recebidas e tratadas pela Ouvidoria, conforme podemos verificar no Gráfico 12 abaixo:

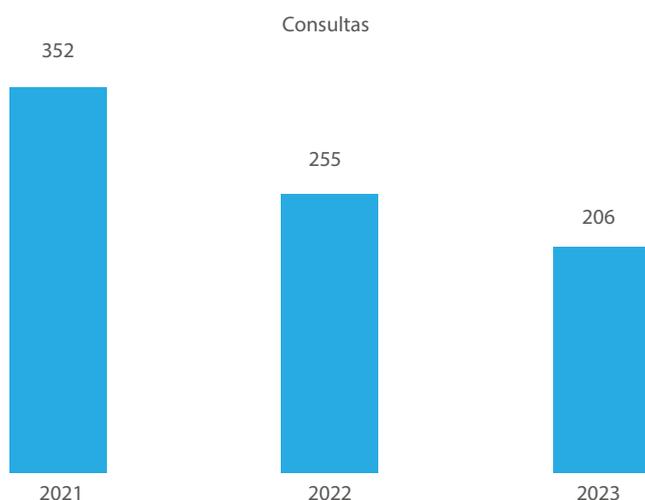


Gráfico 12: Quantitativo de consultas por ano

A categoria de **dúvidas**, por sua vez, abrange as questões envolvendo os mais diversos aspectos relacionados à aplicação da LGPD ou à atuação da ANPD. Trata-se de um tipo de demanda que é possível ser atendida por meio de respostas pontuais e assertivas, a partir da própria LGPD ou dos materiais e regulamentos já editados e publicados pela Autoridade.

O gráfico 13, a seguir, indica que as dúvidas mais frequentes trataram sobre aspectos de atuação e requisitos para definição do “Encarregado”; o “Exercício de direitos” em situações que envolvem a proteção de dados; a “adequação à LGPD” no que se refere à forma e à necessidade ou obrigatoriedade de controladores informarem à Autoridade sobre essa conformidade; e as “hipóteses de tratamento”.



Gráfico 13: Quantitativo de dúvidas distribuídas por assunto

A partir da análise e da consolidação das dúvidas mais recorrentes, a Ouvidoria coletou subsídios para atualização e aprimoramento da seção de [Perguntas Frequentes](#) no site da ANPD; e sugestão de assuntos na elaboração de outros materiais informativos ou de temas para eventos organizados pela Autoridade.

» *Demandas enviadas para a Coordenação-Geral de Fiscalização*

Esse tópico trata sobre os requerimentos (petições e denúncias) encaminhados nos canais de atendimento da Ouvidoria. Destaca-se que, apesar de a ANPD

indicar o canal de peticionamento eletrônico pelo sistema SUPER<sup>24</sup> para o envio de requerimentos sobre possíveis descumprimento à LGPD, os titulares de dados ainda costumam enviar as referidas demandas por meio da Ouvidoria.

Contudo, em 2023, verificou-se uma queda no recebimento de demandas desse tipo, uma vez que foram enviados **311** requerimentos para a Coordenação-Geral de Fiscalização – CGF, o que representa uma queda de aproximadamente 27% em relação ao ano de 2022 e quase 60% em relação a 2021.

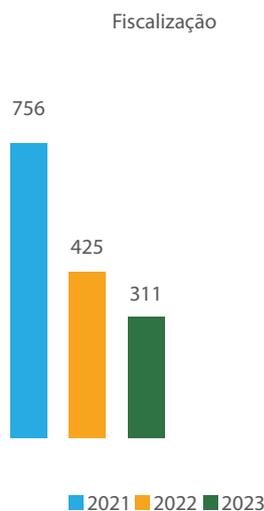


Gráfico 14: Quantitativo de demandas enviadas à CGF por ano

Em abril de 2023, a CGF elaborou e publicou formulários padronizados para recebimento de requerimentos, além da atualização das informações no portal para orientação dos titulares de dados. Dessa maneira, essa diminuição pode ser um indicativo de que o usuário passou a utilizar o canal específico para peticionar junto à Autoridade (sistema SUPER - Sistema Único de Processo Eletrônico em Rede).

A tabela 8, abaixo, apresenta os principais assuntos dessas demandas:

| Assunto da demanda   | Total      |
|--|------------|
| Tratamento de dados por pessoas naturais ou jurídicas de direito privado | <b>141</b> |
| Petição contra controlador - completa                                    | <b>45</b>  |
| Impossibilidade de contato com controlador                               | <b>43</b>  |
| Tratamento de dados pelo poder público                                   | <b>33</b>  |
| Vazamento de dados   | <b>16</b>  |
| Petição contra controlador - falta acionar controlador                   | <b>10</b>  |
| Tratamento de dados de pessoa jurídica                                   | <b>8</b>   |

24 Atualmente, a fiscalização já disponibilizou um sistema específico para o recebimento de requerimentos: <https://www.gov.br/pt-br/servicos/abrir-requerimento-relacionado-a-lgpd>

| Assunto da demanda   | Total      |
|--|------------|
| Encarregado  | 4          |
| Tratamento de dados do poder público por pessoa de direito privado | 3          |
| Outros assuntos  | 10         |
| <b>Total</b>   | <b>313</b> |

*Tabela 8: Quantitativo das demandas enviadas à fiscalização (requerimentos) distribuídas por assunto*

O assunto “Tratamento de dados por pessoas naturais ou jurídicas de direito privado” contém o maior quantitativo de demandas. Nessa categoria entram comunicações de descumprimento da LGPD envolvendo as operações de tratamento previstas na lei.

Podemos destacar algumas situações como:

- › Contatos indesejados de empresas;
- › Impossibilidade de contato com controlador de dados;
- › Empresas que não estão adequadas à LGPD;
- › Compartilhamento de dados pessoais.

Cabe informar que os requerimentos recebidos pela ANPD, em regra, são analisados de forma agregada<sup>25</sup> pela CGF. Assim, não há necessariamente um tratamento individualizado desses requerimentos. Contudo, eles são considerados para a seleção dos temas que serão objeto de fiscalização por parte da Autoridade

### » *Ouvidoria Interna*

A Ouvidoria ainda apresenta baixa procura por parte dos servidores e colaboradores terceirizados em exercício na própria ANPD. Em razão disso, a unidade tem apresentado (no programa de ambientação) as competências e finalidades de uma ouvidoria pública, bem como seus canais de atendimento, inclusive o presencial-disponíveis tanto ao público externo quanto ao interno.

25 Conforme previsão do art. 26 da [RESOLUÇÃO CD/ANPD Nº 1, DE 28 DE OUTUBRO DE 2021](#)

# Resultados da Pesquisa de Satisfação

A partir do [Painel Resolveu](#) e do [Painel Acesso à informação](#) é possível extrair dados sobre a satisfação dos usuários a respeito do atendimento e das respostas recebidas por meio da Ouvidoria e do SIC respectivamente. Como o preenchimento da pesquisa de satisfação é facultativa aos usuários, os números de participação geralmente são baixos. De todo modo, servem como um auxílio para avaliações quanto ao contínuo aprimoramento dos atendimentos prestados.

A seguir, apresentamos os gráficos extraídos dos mencionados painéis:

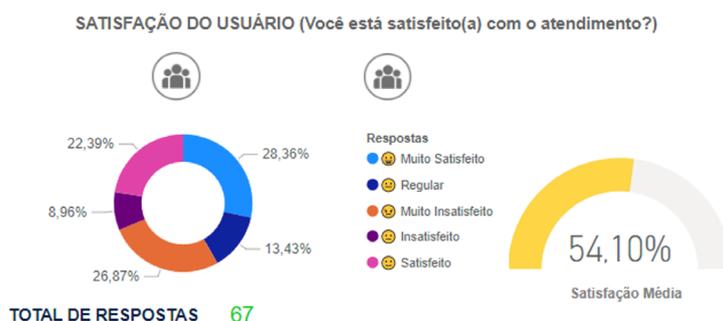


Gráfico 15: Percentual de satisfação com o atendimento  
(Fonte: Painel Resolveu - consolida dados sobre as manifestações)



Gráfico 16: Percentual de satisfação com o atendimento e as respostas aos pedidos  
(Fonte: Painel Acesso à informação - que consolida dados somente sobre os pedidos de acesso)

# Outras ações realizadas em 2023

## *Pré-atendimento telefônico e atendimento presencial*

A OUV/ANPD realizou 147 pré-atendimentos telefônicos nos quais os usuários foram orientados sobre o escopo da LGPD ou quanto as atribuições e formas de atuação da ANPD. Em geral, os usuários receberam orientações sobre o canal de atendimento adequado, a depender do tipo de demanda.

Além disso, é comum a Ouvidoria prestar esclarecimentos sobre os órgãos ou instituições competentes, quando o assunto não é da atribuição da ANPD; ou sobre a forma e os meios para o exercício de direitos de titulares de dados com fundamento na LGPD.

Houve pouca procura por atendimento presencial e a maioria dos casos foram relacionados a dúvidas ou orientações.

## *Participação em grupos de trabalho e correlatos*

A Ouvidoria contribuiu com os trabalhos de dois grupos de trabalho coordenados pela Coordenação-Geral de Normatização (CGN) em 2023, sendo um sobre ações educativas e outro sobre direito dos titulares. Em ambos os projetos, representantes da Ouvidoria participaram das reuniões técnicas e da realização de estudos em conjunto com os grupos, além do levantamento de dados para subsídios às discussões dos gestores.

Um dos resultados foi a elaboração e divulgação de um Plano Institucional de Ações Educativas<sup>26</sup> com o objetivo de promoção e fortalecimento de uma cultura de proteção aos dados pessoais no país. A Ouvidoria, por sua vez, ficou responsável pela atualização da seção de perguntas frequentes do site da ANPD a partir da análise das questões mais recorrentes e relevantes dentre as dúvidas recebidas e tratadas pela unidade. O propósito é manter essa seção periodicamente atualizada ao encontro das demandas da sociedade.

A Ouvidoria também participou ativamente das oficinas para elaboração do Planejamento Estratégico da ANPD 2024-2027<sup>27</sup>, contribuindo nas discussões especialmente a partir da perspectiva das necessidades dos usuários, considerando as manifestações recebidas e tratadas pela unidade.

## *Estruturação dos fluxos de trabalho e elaboração de normativos internos*

Considerando o processo de melhoria continuada da gestão, a Ouvidoria da ANPD está empenhada em mapear, otimizar e formalizar seus fluxos, procedimentos e processos, tendo em vista a progressiva estruturação e amadurecimento institucional da unidade.

<sup>26</sup> <https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/noticias/anpd-divulga-plano-institucional-de-acoes-educativas>

<sup>27</sup> <https://www.gov.br/anpd/pt-br/documentos-e-publicacoes/planejamento-estrategico/planejamento-estrategico-2024-2027>

Assim, a equipe iniciou um trabalho de mapeamento de seus processos essenciais e fluxos de trabalho para registro, padronização e formalização por meio de Processos Operacionais Padrão (POP's) e fluxogramas. Os produtos ainda não foram finalizados, mas seu resultado será fundamental para a progressiva qualificação dos serviços e atendimentos prestados pela unidade e para a gestão do conhecimento e das competências necessárias ao adequado desempenho do papel da Ouvidoria.

Além disso, a unidade está trabalhando em minuta da norma interna para maior detalhamento das competências e atividades da Ouvidoria. O documento ainda demanda revisões e outras tratativas internas necessárias para sua formalização.

### *Troca de experiências com outras Ouvidorias*

Também foram realizadas reuniões técnicas com os gestores das ouvidorias da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL e do Banco Central do Brasil - BACEN com vistas a prospectar boas-práticas que pudessem ser replicadas ou adaptadas à realidade da Ouvidoria da ANPD. A troca de experiências com outras unidades permite a identificação de desafios em comum e de soluções que podem ser compartilhadas.

### *Resultados do processo de Supervisão Técnica da OGU/CGU*

Em 2023, a Ouvidoria/ANPD foi avaliada, enquanto unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, a partir de processo de supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União - OGU/CGU, com fundamento nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

O objetivo da avaliação foi verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, bem como boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

A avaliação da unidade de ouvidoria englobou a identificação da sua estrutura, dos fluxos de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atinentes à unidade, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão. Ressalta-se que o desempenho referente ao tratamento de pedidos de acesso à informação, com fundamento na Lei nº 12.527/2011, não foi objeto dessa avaliação.

A OGU/CGU concluiu que a OUV/ANPD apresentou uma boa gestão de processos e pessoas quanto ao tratamento das manifestações de ouvidoria. Todavia, foi constatada: a necessidade de adequação no tratamento de demandas não relacionadas às manifestações de Ouvidoria; a exiguidade de informações e incompletude do rol da Carta de Serviços da ANPD, dificultando a experiência do usuário dos serviços da ANPD; e a desconformidade no cumprimento das obrigações de transparência quanto às informações da seção de Ouvidoria do sítio eletrônico

da ANPD. Desse modo, foram recomendadas à Ouvidoria da ANPD as seguintes providências:

I - Articulação com o gestor do serviço de fiscalização, CGF, a fim de definir os canais de atendimento adequados para as demandas e tornar mais clara a apresentação de informações disponíveis no sítio eletrônico sobre estes ao usuário de serviço público;

II - Estabelecer, junto aos gestores de serviços da ANPD, dinâmicas e prazos de implementação para atualização da Carta de Serviços do Usuário no portal Gov.BR;

III - Atualizar as informações referentes aos canais de acesso da Ouvidoria, constantes no sítio eletrônico da ANPD, de modo que faça constar informações sobre a disponibilidade do atendimento presencial; e

IV - Atualizar a seção de Ouvidoria do sítio eletrônico da ANPD, de forma a incluir os itens que compõem os requisitos de transparência; bem como os que estão em processo de implementação como normas internas da Ouvidoria e informações sobre a implementação do Conselho de Usuários na ANPD.

A recomendação III foi prontamente cumprida e as recomendações I e IV parcialmente cumpridas em 2023 e, portanto, constaram do plano de ação da OUV/ANPD juntamente com a recomendação II.

Esse processo de supervisão técnica foi relevante para a Ouvidoria ter um retorno e fazer uma avaliação sobre as questões que estão em conformidade e aquelas que podem ser aprimoradas.

O Relatório completo de Avaliação da Ouvidoria da ANPD está disponível em: [https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/78006/1/Relatorio\\_Ouvidoria\\_%20ANPD.pdf](https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/78006/1/Relatorio_Ouvidoria_%20ANPD.pdf)



# Considerações finais

## *Soluções Adotadas*

Em 2023, a Ouvidoria/ANPD continuou o processo de fortalecimento da equipe com a requisição de mais 2 servidores com experiência nas atribuições de SIC e Ouvidoria e a participação em capacitações diversas promovidas pela CGU ou pela ENAP.

O trabalho de mapeamento e análise de processos e fluxos de trabalho foi iniciado para fins de estruturação e formalização dos procedimentos e aperfeiçoamento dos atendimentos.

Além disso, foram empreendidos esforços junto às demais unidades organizacionais para que as informações demandadas fossem divulgadas em transparência ativa. De igual forma, a OUV/ANPD incorporou novas orientações aos usuários, com base em conteúdos divulgados nos guias, normativos e demais publicações da ANPD à medida em que foram sendo divulgadas, o que permitiu uma otimização das respostas.

Nesse sentido, a Ouvidoria e o SIC ANPD também acompanharam de forma ativa a qualidade das respostas fornecidas pelas áreas internas, zelando junto aos gestores quanto às adequações necessárias ou ajustes para uma linguagem mais cidadã.

## *Desafios futuros*

Com vistas a um processo de melhoria continuada da gestão da unidade e do incremento de suas atribuições, a Ouvidoria verifica a necessidade de avançar no reforço da sua equipe, em capacitações e na distribuição interna de atividades e competências.

Em relação ao atendimento das demandas, pretende-se manter a tempestividade; reduzir os prazos e aperfeiçoar continuamente a linguagem cidadã para aumentar a qualidade das respostas e a satisfação dos usuários.

Além disso, a Ouvidoria planeja desenvolver outros projetos e atividades relacionados à atualização da Carta de Serviços e à elaboração do Plano de Integridade e do Plano de Dados Abertos (PDA) da Autoridade.

Em consonância com as recomendações da OGU/CGU, verifica-se a necessidade da edição de normatização interna a respeito da atuação da Ouvidoria, do SIC e das demais unidades internas quanto ao tratamento e atendimento das demandas. A elaboração dos procedimentos operacionais padrão e de um manual operacional também será fundamental para o amadurecimento institucional da unidade.

A realização de ações de sensibilização, de orientação e de capacitações internas será relevante para fomentar a colaboração dos gestores e demais servidores nas avaliações e melhorias dos serviços prestados.

Para avançar em uma atuação mais proativa, a Ouvidoria pretende realizar campanhas e demais ações de Ouvidoria ativa a fim de fomentar a divulgação dos canais de atendimento e da ouvidoria interna para incentivar a participação dos usuários, bem como coletar subsídios úteis aos gestores.

Nesse sentido, identificamos a necessidade de avançar na automação de alguns procedimentos, bem como na estruturação e elaboração de relatórios estratégicos e painéis gerenciais que possam servir como insumos à gestão da unidade e aos demais gestores da ANPD.

Diante do exposto, avaliamos que os desafios são diversos no processo de amadurecimento institucional da unidade, mas seguimos comprometidos em progredir na melhoria contínua e na atuação de excelência como instância de integridade e canal de participação e controle social.



**ANPD**

Autoridade  
Nacional de  
Proteção de Dados