

# **3º RELATÓRIO DE CICLO DE MONITORAMENTO**

***2º Semestre de 2023 – 1º Semestre de 2025***



## AGÊNCIA NACIONAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

### CONSELHO DIRETOR

Waldemar Gonçalves Ortunho Júnior – Diretor Presidente  
Miriam Wimmer – Diretora  
Arthur Sabbat – Diretor  
Iagê Miola – Diretor  
Lorena Coutinho – Diretora

*Coordenação-Geral de Fiscalização*  
**Fabrício Guimarães Madruga Lopes**  
Eduarda Costa Almeida

*Apoio Administrativo*  
Thatyane Oliveira Campos Batista  
Henrique Adriano Santos Silva

*Divisão de Monitoramento*  
**Vanessa de Carvalho Ferreira Mendes**  
Tatiana Borges da Silva  
Kelly Cristina Resqueti Paz  
Fernanda Pereira  
Dagoberto Heg  
Jean Frederick Brito Xavier  
Angelo Paulo Silva Gomes

*Elaboração*  
Vanessa de Carvalho Ferreira Mendes  
Márcio Frederico Trevisan Mendonça  
Gabriella Vieira Oliveira Gonçalves  
Jorge André Ferreira de Lima

*Coordenação de Fiscalização*  
**Jorge André Ferreira de Lima**  
Bruna Luiza Motta Adorno  
Gabriella Vieira Oliveira Gonçalves  
Igor Renan Granja Cançado  
Maria Lúcia Navarro Lins Brzezinski  
Renata de Assis Calsing  
Samira Borelli Satriano  
William Coser Stoffels

*Projeto Gráfico, Editoração e Revisão*  
André Scofano Maia Porto  
Vanessa de Carvalho Ferreira Mendes

*Coordenação de Tratamento de  
Incidentes de Segurança*  
**Márcio Frederico Trevisan Mendonça**  
Cláudio Gomes de Moraes  
Eluiza Eloides Pereira  
Emerson Rogério Alves Barea  
Franklin Jeferson dos Santos  
Rony Welton Alves da Silva  
Tarcísio Lourenço Júnior

*Versão 1.0*  
Publicação digital (~~XX~~/2025)

**ANPD**  
**Agência Nacional de Proteção de  
Dados**  
SCN, Qd. 6, Conj. A,  
Ed. Venâncio 3000, Bl. A, 9º andar  
Brasília-DF, Brasil – 70716-900  
[www.anpd.gov.br](http://www.anpd.gov.br)



# SUMÁRIO

<b>SUMÁRIO</b>	<b>4</b>
<b><i>Lista de Abreviações e Siglas</i></b>	<b>5</b>
<b><i>Introdução</i></b>	<b>6</b>
<b><i>Atividades Realizadas</i></b>	<b>7</b>
<hr/>	
<b>Requerimentos</b>	<b>9</b>
» Conceituação e atualização do processo de recebimento de requerimentos	9
» Aumento de demandas apresentadas à ANPD	9
» Petições de Titular	10
» Denúncias de violação à LGPD	13
» Setores mais demandados e tipos de reclamação	16
» Conclusões sobre os requerimentos	21
» Sistema de Requerimentos (Abrir Requerimento Relacionado à LGPD)	24
<b>Atividades de Fiscalização e Mapa de Temas Prioritários 2024-2025</b>	<b>26</b>
<b>Comunicados de Incidente de Segurança</b>	<b>27</b>
» Contextualização e histórico	27
» Análise dos comunicados recebidos	29
<b>Outras atividades realizadas pela CGF</b>	<b>32</b>
» Processos de Monitoramento	32
» Participação em Grupos de Trabalho, Equipes de Projeto, Eventos	39
» Respostas a demandas	40
» Outras atividades internas	40
<b><i>Avaliação das Ações Propostas para o Biênio 2024-2025</i></b>	<b>42</b>
<b>Das ações propostas para 2024-2025 e suas respectivas avaliações</b>	<b>42</b>
<b><i>Ações propostas para o Biênio 2025 -2027</i></b>	<b>45</b>
<hr/>	
<b>Mapa de Temas Prioritários</b>	<b>45</b>
» Premissas	45
» Temas Propostos	46
<b>Ações propostas para o biênio 2026 - 2027</b>	<b>47</b>
<b><i>Considerações finais</i></b>	<b>51</b>
<b><i>Referências Legislativas, Regulamentares e Normativas</i></b>	<b>52</b>

# **Lista de Abreviações e Siglas**

**ANPD** - Agência Nacional de Proteção de Dados.

**CD** - Conselho Diretor.

**CGF** - Coordenação-Geral de Fiscalização.

**CGTP** - Coordenação-Geral de Tecnologia e Pesquisa.

**CIS** - Comunicado de Incidente de Segurança.

**DIM** - Divisão de Monitoramento.

**FIS** - Coordenação de Fiscalização.

**INSS** - Instituto Nacional do Seguro Social.

**LAI** - Lei de Acesso à Informação.

**LGPD** - Lei Geral de Proteção de Dados.

**MGI** – Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos.

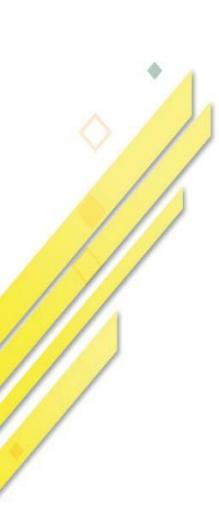
**MTP** - Mapa de Temas Prioritários.

**RCM** - Relatório de Ciclo de Monitoramento.

**RIPD** - Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais.

**REGULAMENTO DE FISCALIZAÇÃO** - Resolução CD/ANPD nº 1, de 28 de outubro de 2021, que Aprova o Regulamento do Processo de Fiscalização e do Processo Administrativo Sancionador no âmbito da Agência Nacional de Proteção de Dados.

**TIS** - Coordenação de Tratamento de Incidentes de Segurança.



# Introdução

O Relatório de Ciclo de Monitoramento (RCM) desempenha um papel fundamental na avaliação, prestação de contas e planejamento das atividades de fiscalização conduzidas pela Coordenação-Geral de Fiscalização (CGF) da Agência Nacional de Proteção de Dados (ANPD). Conforme disposto no art. 20 da Resolução CD/ANPD nº 1, de 28 de outubro de 2021, que estabelece o Regulamento do Processo de Fiscalização e do Processo Administrativo Sancionador no âmbito da ANPD, o presente Relatório é instrumento primordial para avaliar as realizações do ciclo de monitoramento anterior, apresentando indicadores e resultados relevantes, bem como representa subsídio para direcionar as estratégias de atuação orientativa, preventiva e repressiva no ciclo subsequente.

Este é o terceiro Relatório de Ciclo de Monitoramento elaborado pela ANPD, e abrange o período de 01 de julho de 2023 a 30 de junho de 2025. O ciclo de monitoramento possui, atualmente, periodicidade bianual, diferentemente de seus predecessores.

Assim como nos relatórios anteriores, o RCM se baseia em análises abrangentes das competências regimentais da CGF, das demandas recebidas e das ações concretizadas durante o período em análise.

Este Relatório de Ciclo de Monitoramento consolida as informações obtidas a partir de requerimentos, comunicações de incidentes e outras fontes de insumos coletadas entre o 2º Semestre de 2023 e o 1º Semestre de 2025, oferecendo uma visão abrangente das atividades de fiscalização da ANPD. O documento reflete os progressos realizados no período, assim como as projeções estratégicas para orientar, juntamente com o Mapa de Temas Prioritários, as ações de fiscalização da ANPD no decorrer do próximo ciclo. Este relatório representa um instrumento que fortalece continuamente as atividades de fiscalização, ao garantir a conformidade com as diretrizes de proteção de dados e ao aprimorar a salvaguarda dos direitos individuais.

# Atividades Realizadas

De acordo com o Decreto nº 10.474, de agosto de 2020, e com a Portaria ANPD nº 32/2022, a CGF subdivide-se, internamente, da seguinte forma: I - Coordenação de Fiscalização - FIS, II - Coordenação de Tratamento de Incidentes de Segurança - TIS e III - Divisão de Monitoramento – DIM.

Dentre as competências atribuídas à Coordenação-Geral de Fiscalização, destacam-se, em virtude do número de atividades realizadas ou de informações recebidas:

- › recepção e análise de requerimentos (denúncias e petições de titulares);
- › análise de processos de comunicação de incidentes de segurança;
- › monitoramento de atividades de tratamento;
- › condução de processos de fiscalização; e
- › condução de processos administrativos sancionadores.

No período deste último ciclo de monitoramento (de 01 de julho de 2023 a 30 de junho de 2025), o quantitativo de requerimentos recebido pela CGF aumentou consideravelmente (**1.840,9% em relação ao ciclo anterior**), totalizando 9.629, entre denúncias e petições de titulares.

Durante o período, foram registradas ainda 723 comunicações de incidentes de segurança, além de terem sido instaurados 35 procedimentos de fiscalização<sup>1</sup>, 4 procedimentos preparatórios<sup>2</sup> e 3 processo administrativo sancionadores<sup>3</sup>. Foram, ainda, conduzidos 9 procedimentos de fiscalização e 2 sancionadores, instaurados em anos anteriores<sup>4</sup>.

A análise criteriosa das demandas desempenha um papel crucial na orientação das atividades da CGF e, por consequência, no planejamento estratégico da ANPD. O objetivo principal é assegurar que a fiscalização esteja alinhada com as necessidades e desafios que surgem no cenário da proteção de dados.

Por esse motivo, o presente documento descreve minuciosamente as principais demandas recebidas e processadas pela Coordenação-Geral de Fiscalização durante o último ciclo de monitoramento. É relevante destacar que o presente relatório possui um período de análise de dados maior em comparação

<sup>1</sup> Os 35 procedimentos de fiscalização instaurados foram os seguintes: 00261.001596/2024-70; 00261.000705/2024-31; 00261.000698/2024-78; 00261.000706/2024-86; 00261.003304/2023-52; 00261.005116/2024-40; 00261.004509/2024-36; 00261.006742/2024-53; 00261.000437/2025-39; 00261.000438/2025-83; 00261.000264/2025-59; 00261.000382/2025-67; 00261.000416/2025-13; 00261.000424/2025-60; 00261.000419/2025-57; 00261.000409/2025-11; 00261.000417/2025-68; 00261.000502/2025-26; 00261.000503/2025-71; 00261.000504/2025-15; 00261.000516/2025-40; 00261.000517/2025-94; 00261.000518/2025-39; 00261.000519/2025-83; 00261.000520/2025-16; 00261.000396/2025-81; 00261.000455/2025-11; 00261.000456/2025-65; 00261.000457/2025-18; 00261.000415/2025-79; 00261.000459/2025-07; 00261.000458/2025-54; 00261.000461/2025-78; 00261.000460/2025-23; e 00261.007049/2024-06.

<sup>2</sup> Foram instaurados os seguintes procedimentos preparatórios: 00261.003388/2023-24; 00261.004500/2024-25; 00261.001522/2023-52; 00261.003240/2023-90.

<sup>3</sup> Os processos administrativos sancionadores instaurados são os seguintes: 00261.001888/2023-21; 00261.006648/2024-02; 00261.000439/2025-28.

<sup>4</sup> Os processos instaurados em anos anteriores e que permaneciam em andamento no momento de elaboração deste RCM correspondem a nove procedimentos de fiscalização (00261.000297/2021-75; 00001.008253/2021-54; 00261.001709/2021-94; 00261.001688/2022-98; 00261.001328/2023-77; 00261.000227/2022-06; 00261.000704/2021-44; 00261.001296/2022-29; e 00261.001457/2022-84) e dois processos administrativos sancionadores (00261.001963/2022-73; 00261.001882/2022-73).

com o seu predecessor, que cobriu apenas o primeiro semestre de 2023.

Por fim, vale mencionar que diversas ações administrativas e de apoio a outras áreas da ANPD também foram realizadas e serão apresentadas em mais detalhes no item: Outras atividades realizadas pela CGF.

## Requerimentos

### » Conceituação e atualização do processo de recebimento de requerimentos

A definição de requerimento encontra-se disposta no art. 4º, VI, do Regulamento de Fiscalização, que estabelece que requerimento é o conjunto de tipos de comunicação, compreendendo a petição de titular e a denúncia. Ainda, conforme disposto no art. 4º, III e V, do mesmo Regulamento, a petição de titular pode ser compreendida como a comunicação feita à ANPD pelo titular de dados pessoais de uma solicitação apresentada ao controlador e não solucionada no prazo estabelecido em regulamentação.

Já a denúncia consiste em uma comunicação feita por qualquer pessoa, natural ou jurídica, sobre uma suposta infração cometida contra a legislação de proteção de dados pessoais brasileira<sup>5</sup>.

Os requerimentos, até junho de 2024, eram recebidos pela ANPD por meio de Sistema de Peticionamento Eletrônico ou via Fala.BR (Ouvidoria). Em julho de 2024, foi inaugurada uma plataforma exclusiva para recebimento de Denúncias e Petições, desenvolvida para aprimorar o fluxo de comunicação entre a ANPD, os titulares e os agentes de tratamento.

A plataforma foi desenvolvida pela Divisão de Monitoramento, da Coordenação-Geral de Fiscalização, em parceria com o Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos.

À época do lançamento da ferramenta, optou-se por manter temporariamente o recebimento de requerimentos via SEI (Sistema Eletrônico de Informações), com o intuito de permitir aos cidadãos que se familiarizassem com o novo serviço.

Transcorrido o prazo para familiarização, a partir de 01 de janeiro de 2025, as denúncias ou petições de titulares de dados pessoais passaram a ser recebidas exclusivamente por meio da nova plataforma, disponível no site oficial da ANPD, no endereço <https://www.gov.br/pt-br/servicos/abrir-requerimento-relacionado-a-lgpd>, com validação das credenciais/acesso pelo Portal Gov.br.

As demandas, apresentadas pelos cidadãos, são recebidas e catalogadas e seu conteúdo é fonte essencial de subsídios para a elaboração deste relatório e, consequentemente, para o desenvolvimento e planejamento das ações de fiscalização.

### » Aumento de demandas apresentadas à ANPD

Como mencionado anteriormente, o número de requerimentos apresentados à Agência aumentou consideravelmente. Durante o primeiro semestre de 2023, a CGF recebeu 496 requerimentos. No segundo semestre do mesmo ano, o registro subiu para 644. De janeiro a junho de 2024, 616 demandas foram registradas.

<sup>5</sup> Mais informações sobre Denúncia e Petição de Titular estão disponíveis em: [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).

Com a disponibilização do Sistema de Requerimentos em julho do mesmo ano, entretanto, o registro de denúncias e petições de titular pela sociedade foi consideravelmente simplificado, o que culminou em um aumento substancial das demandas registradas no segundo semestre de 2024, período em que a CGF recebeu 3.413 requerimentos, uma diferença de 454,17% a mais do que no semestre anterior.

Desde então, a demanda vem crescendo, conforme demonstrado no Gráfico 1:

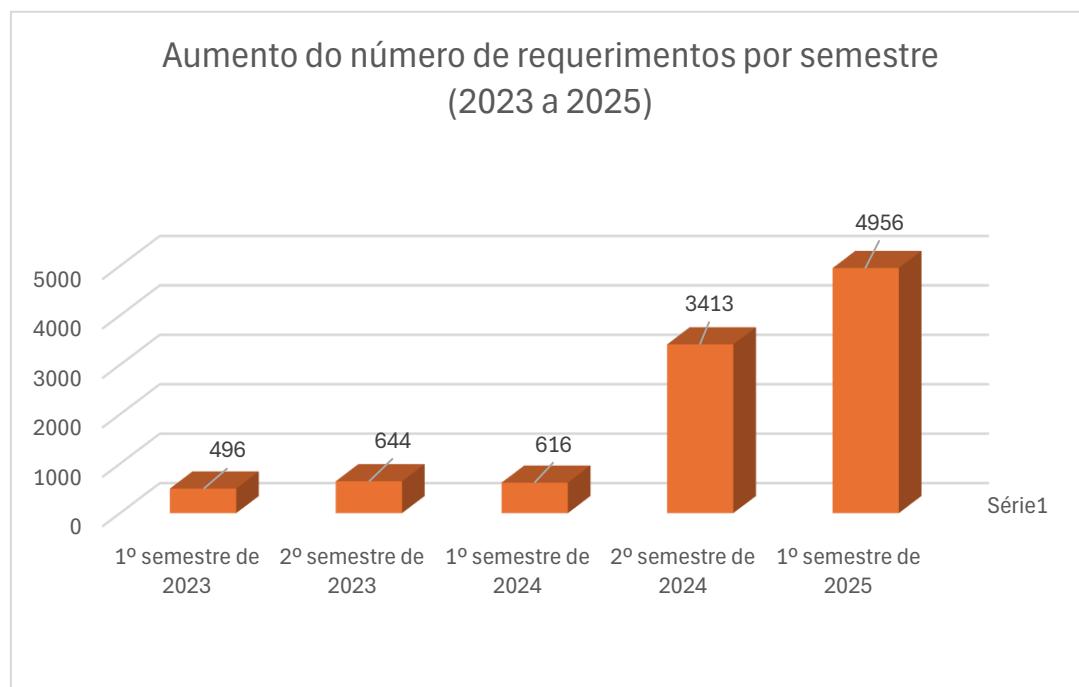


Gráfico 1: Aumento do número de requerimentos por semestre (2023 a 2025)

Fonte: Elaboração própria

O primeiro semestre de 2025 destacou-se pelo recorde no número de requerimentos registrados, totalizando 4.956 demandas encaminhadas à ANPD.

Observa-se, portanto, que a disponibilização de canal específico para a apresentação de requerimentos, por meio de uma plataforma tão acessível como o Gov.br, abriu caminho para que mais titulares pudessem exercer seus direitos e reportar suspeitas de descumprimento da LGPD.

Da totalidade dos requerimentos recebidos durante o período do ciclo (9.629 requerimentos), 6.714 foram considerados admissíveis, por preencherem os requisitos de admissibilidade previstos no art. 25 do Regulamento de Fiscalização, tendo sido, portanto, recebidos e processados.

#### » Petições de Titular

- (i) A Petição de Titular é o instrumento para exercício de direito pelo titular de dados em relação ao tratamento de seus dados pessoais. Os requisitos de admissibilidade para recebimento de petição de titular

- pela ANPD estão previstos no art. 25 do Regulamento de Fiscalização: a competência da ANPD para apreciar a matéria;
- (ii) a identificação do requerente ou se cabível o anonimato na hipótese;
  - (iii) a legitimidade do requerente;
  - (iv) a identificação do suposto agente de tratamento, quando for o caso;
  - (v) a descrição do fato certo; e
  - (vi) a comprovação<sup>6</sup> de que a demanda foi previamente submetida ao controlador e não solucionada.

Da totalidade de requerimentos recebidos durante o período deste ciclo de monitoramento, **2.549 foram classificados como petições titular**, o que representa **26,5%** de todas as demandas recebidas.

Ressalta-se que, para serem recebidas e processadas pela ANPD, as petições de titular devem conter a identificação do requerente e do controlador/agente de tratamento requerido. Isso é imprescindível tanto para que a ANPD possa encaminhar, se oportuno, pedido de manifestação ao controlador acerca do conteúdo da petição, quanto para garantir que as informações sejam registradas em face do agente de tratamento correto.

No ciclo anterior, constatou-se que 43% das petições recebidas no período não puderam ser processadas pela ANPD, devido a alguma lacuna ou irregularidade na formulação do requerimento por parte do autor (ausência de requisitos de admissibilidade ou duplicidade de pedido).

Neste ciclo, esse percentual permaneceu praticamente o mesmo: **43,1% das petições de titular foram consideradas não admissíveis**, considerando os mesmos parâmetros.

Verificou-se que o principal motivo de inadmissibilidade foi a ausência de comprovação de contato prévio com o controlador (51,0%).

Nota-se uma grande quantidade de petições que versam sobre assuntos sobre os quais a Agência não possui competência fiscalizatória (25,7%), como é o caso de dados relacionados a Pessoas Jurídicas, dados utilizados para fins pessoais e não econômicos e outros direitos relacionados ao Código de Defesa do Consumidor e ao Marco Civil da Internet, como é o caso de cobranças excessivas e recuperação de acesso a contas.

Observa-se, ainda, uma quantidade relevante de registros sem a devida descrição do fato certo<sup>7</sup> e sem pedido endereçado à ANPD (8,5%), bem como casos que carecem da identificação correta do agente de tratamento (5,9%).

A duplicidade de solicitações representou 7,0% do total de petições de titular consideradas inadmissíveis.

---

<sup>6</sup> É admitida a autodeclaração do titular quando não for possível apresentar outro meio de prova (art. 25, §1º do Regulamento de Fiscalização). Além disso, a ANPD passou a solicitar que o contato prévio com o controlador respeitasse um prazo mínimo de 30 dias. Esse prazo de 30 dias foi adotado pela Agência como padrão e abrange tanto os agentes de tratamento que não se enquadram como agentes de tratamento de pequeno porte (ATPP) quanto os que se enquadram nessa categoria. Tal definição visa assegurar a uniformidade e a previsibilidade no tratamento das demandas, englobando o prazo inicial de 15 dias estabelecido no art. 19 da LGPD e o prazo adicional em dobro para ATPP, previsto na Resolução CD/ANPD nº 02/2022.

<sup>7</sup> “Descrição do fato certo”: em vocabulário não técnico, refere-se à descrição da situação ou acontecimento, com algum nível de detalhe, para que seja possível a compreensão pela ANPD.

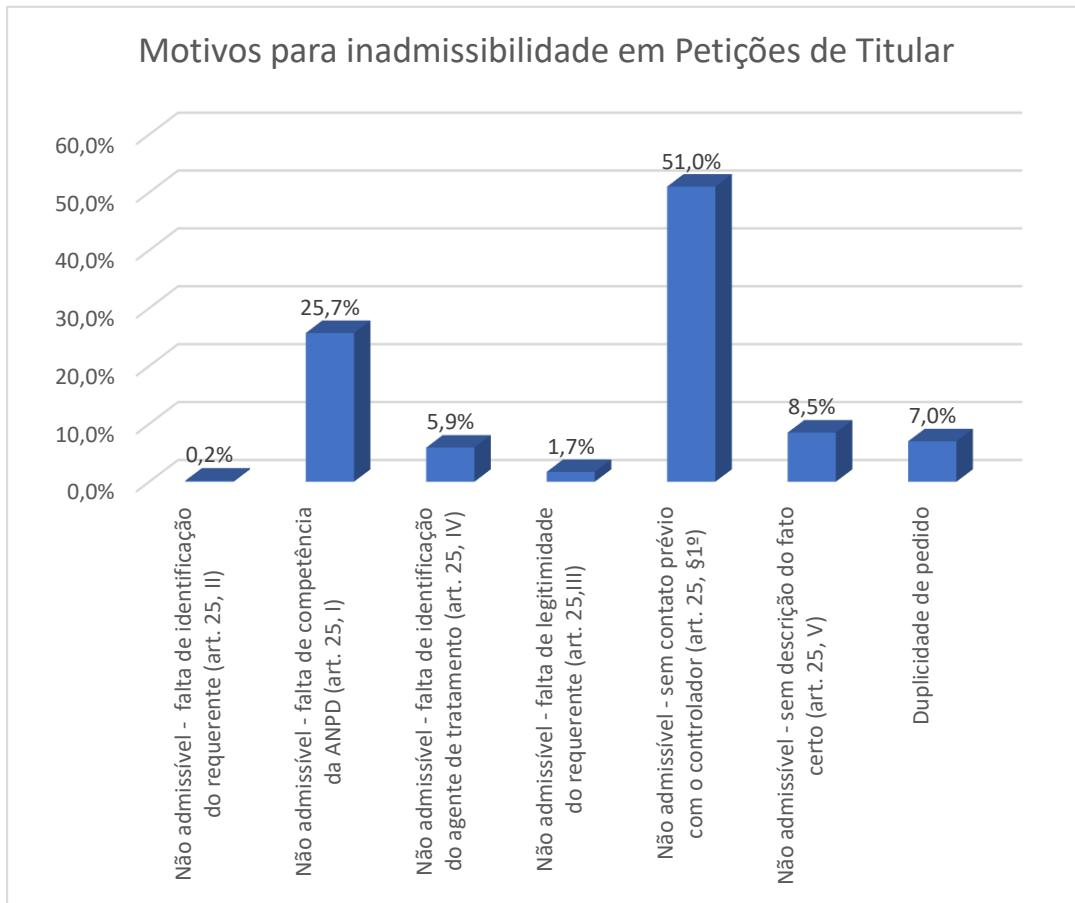


Gráfico 2: Motivos para inadmissibilidade em Petições de Titular

Fonte: Elaboração própria.

Isso demonstra, portanto, que a ferramenta da petição de titular ainda não atinge seu potencial de uso, pois esse percentual representa um quantitativo importante de requerimentos que não foram processados pela Agência.

Em contrapartida, **56,9% dos requerimentos desse tipo foram considerados admissíveis**, tendo sido encaminhados para manifestação dos controladores reclamados. Desse total, **72,3%** foram respondidos pelos agentes de tratamento, enquanto os **27,7%** não obtiveram resposta. Dentre os controladores que não responderam às demandas dos titulares, encaminhadas pela ANPD, figuram tanto grandes empresas quanto empresas de pequeno porte.

Ressalta-se que a ausência de resposta por parte dos agentes de tratamento pode ser um dos critérios de seleção para inclusão em eventuais processos de monitoramento e de fiscalização, em detrimento de outros controladores, bem como podem, eventualmente, ensejar a atuação repressiva da fiscalização.

Considerando apenas as petições de titular que tiveram requisitos de admissibilidade para recebimento e processamento, os **controladores mais requeridos** são apresentados na tabela a seguir:

Posição	Requerido	CNPJ	Quantidade de Petições Recebidas
<b>1</b>	Goshme Soluções para a Internet Ltda (JusBrasil)	07.112.529/0001-46	71
<b>2</b>	Serasa S.A.	62.173.620/0001-80	45
<b>3</b>	Potelo Sistemas de Informação Ltda. (Escavador)	10.880.435/0001-21	32
<b>4</b>	Google Brasil Internet Ltda.	06.990.590/0001-23	28
<b>5</b>	Tim S.A.	02.421.421/0001-11	27
<b>6</b>	Telefônica Brasil S.A.	02.558.157/0001-62	25
<b>7</b>	Claro S.A.	40.432.544/0001-47	21
<b>8</b>	Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.	13.347.016/0001-17	20
<b>9</b>	Banco Santander (Brasil) S.A.	90.400.888/0001-42	19
<b>10</b>	Nu Pagamentos S.A. - Instituição de Pagamento	18.236.120/0001-58	15
<b>11</b>	XP Investimentos Corretora de Câmbio Títulos e Valores Mobiliários S.A.	02.332.886/0001-04	14
<b>12</b>	Ebazar.com.br Ltda.	03.007.331/0001-41	14
<b>13</b>	Grupo Casas Bahia S.A.	33.041.260/0652-90	13
<b>14</b>	Ifood.com Agência de Restaurantes Online S.A.	14.380.200/0001-21	13
<b>15</b>	Mercado Pago Instituição de Pagamento LTDA	10.573.521/0001-91	12
	Raia Drogasil S.A.	61.585.865/0001-51	12

Tabela 1 – Controladores mais requeridos em petições no período

Fonte: elaboração própria.

A listagem inclui o CNPJ das empresas, uma melhoria em relação ao último Relatório, em atendimento a uma sugestão recebida pela ANPD, para garantir maior transparência e clareza nas informações.

### » Denúncia de violação à LGPD

Além das petições de titular, a ANPD também recebeu denúncias de possíveis violações à LGPD. As denúncias são assim classificadas quando a violação à LGPD atinge toda uma coletividade e não necessariamente direitos individuais previstos na legislação.

Os requisitos de admissibilidade para recebimento de denúncias pela ANPD estão previstos, assim como os das petições de titular, no art. 25 do Regulamento de Fiscalização.



Além dos requisitos de admissibilidade constantes no referido regulamento, em denúncias anônimas, a verossimilhança dos fatos narrados é critério adicional. É necessário comprovar a veracidade das alegações ou apresentar elementos que permitam a verificação do alegado pelo denunciante.

Da totalidade de requerimentos recebidos durante o período deste ciclo de monitoramento, **7.080 foram classificados como denúncias**, o que representa **73,5%** de todas as demandas recebidas.

Desse total, **5.264 foram consideradas admissíveis, um percentual de 74,4%**, enquanto 25,6% careciam de pelo menos um dos requisitos de admissibilidade exigidos para essa categoria de requerimento, indicados no art. 25 do Regulamento de Fiscalização. Proporcionalmente, nota-se, portanto, que as denúncias estavam significativamente mais bem instruídas do que as petições de titular. Tal circunstância se deve, em grande parte, ao fato de que não é necessário apresentar comprovação de contato prévio com o controlador em denúncias, requisito este essencial para a admissibilidade das petições de titular.

Da totalidade de denúncias recebidas e não processadas por falta de requisitos de admissibilidade, **41,6% tratavam de assuntos sobre os quais a Agência não possui competência fiscalizatória**. O segundo maior motivo para inadmissibilidade desse tipo de requerimento é **a ausência de verossimilhança (24,3%)**.

Outras denúncias não recepcionadas não possuíam a identificação apropriada do agente de tratamento denunciado (19,3%) e a descrição de fato certo (8,5%). Percebe-se que, muitas vezes, os erros no preenchimento dos dados do agente de tratamento denunciado decorrem da falta de conhecimento sobre a lei em si, ou seja, o requerente não sabe efetivamente o que é o agente de tratamento.

Requerimentos com duplicidade de pedido representaram 6,2% do total.

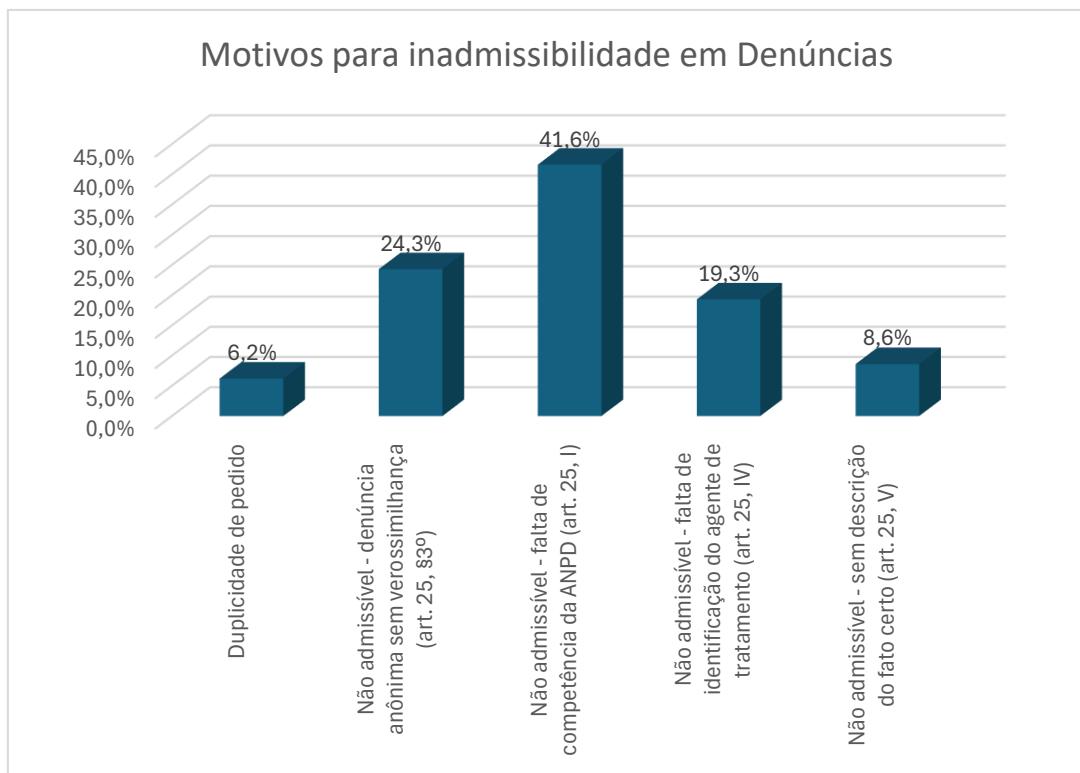


Gráfico 3: Motivos para inadmissibilidade em Denúncias

Fonte: Elaboração própria.

**No que diz respeito aos agentes de tratamento mais requeridos,** e excluindo-se as denúncias que não possuíam requisito de admissibilidade, tem-se os seguintes 15 controladores mais demandados:

Posição	Requerido	CNPJ	Quantidade de Denúncias Recebidas
1	Serasa S.A.	62.173.620/0001-80	135
2	Goshme Soluções para a Internet Ltda (JusBrasil)	07.112.529/0001-46	122
3	Claro S.A.	40.432.544/0001-47	86
4	Telefônica Brasil S.A.	02.558.157/0001-62	80
5	Potelo Sistemas de Informação Ltda. (Escavador)	10.880.435/0001-21	71
6	Neon Pagamentos S.A. Instituição De Pagamento	20.855.875/0001-82	67
7	Uber do Brasil Tecnologia Ltda.	17.895.646/0001-87	66
8	Google Brasil Internet Ltda.	06.990.590/0001-23	61
9	XP Investimentos Corretora de Câmbio Títulos e Valores	02.332.886/0001-04	54

Mobiliários S.A.				
<b>10</b>	Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.	13.347.016/0001-17	53	
<b>11</b>	Caixa Econômica Federal	00.360.305/0001-04	42	
<b>12</b>	Banco Santander (Brasil) S.A.	90.400.888/0001-42	40	
<b>13</b>	Banco Bradesco S.A.	60.746.948/0001-12	39	
<b>14</b>	Tim S.A.	02.421.421/0001-11	38	
<b>15</b>	Ebazar.com.br Ltda.	03.007.331/0001-41	37	

Tabela 2 – Controladores mais requeridos em denúncias no período

Fonte: elaboração própria.

Nesse quesito, é importante ressaltar que algumas denúncias são encaminhadas em nome de mais de um controlador. Em tais casos, registra-se a demanda em face do primeiro agente de tratamento indicado pelo requerente.

### » Setores mais demandados e tipos de reclamação

Com relação aos setores mais demandados nos requerimentos, considerando-se apenas as demandas que atenderam a todos os requisitos de admissibilidade, percebe-se que a categoria **Bancos, financeiras e Administradoras de cartão ficou em primeiro lugar (746 requerimentos)**. Em segundo lugar está o setor de **Serviços (684 requerimentos)**, seguindo pelos **Agregadores de dados (545 requerimentos)**, **Varejo (518 requerimentos)** e **Telecomunicações (394 requerimentos)**.

Esses setores foram frequentes também na análise do último ciclo de monitoramento, mas, na análise atual, o quantitativo de requerimentos é incomparavelmente maior – o que valida ainda mais a representatividade destes resultados, visto que a amostra atual é muito maior.

O Poder Executivo, que havia ficado em primeiro lugar entre os demandados em denúncias no relatório anterior, neste ciclo ficou em sexto lugar, com 345 requerimentos.

É importante pontuar que há certa dificuldade na classificação de requerimentos do setor “Plataformas Digitais – Comércio Eletrônico” e de “Varejo”, haja vista que há uma aparente ambiguidade entre os assuntos (um setor se refere a vendas ao consumidor final em plataformas digitais, enquanto outro comprehende as vendas ao consumidor final em lojas físicas). Isso ocorre porque o titular de dados nem sempre informa se o tratamento de dados ocorreu por meio de canais digitais ou em locais físicos.

Salienta-se que, embora o setor de **Condomínios** esteja apenas em 13º lugar, houve um aumento importante na quantidade de reclamações em face dessa categoria, que saltou de 6, no último ciclo, para 161 requerimentos admissíveis. Esses controladores, que abarcam tanto os condomínios quanto empresas que são administradoras condominiais, não aparecem listados nas Tabelas 1 e 2, o que é justificado pela dispersão e granularidade dos agentes de tratamento. Outro ponto

que pode ser destacado acerca desse setor é que a maior parte das demandas se relaciona à exigência de biometria, à coleta de imagens pelas câmeras de segurança dos condomínios, bem como à suposta ausência de políticas de privacidade e de indicação de encarregado de dados pessoais.

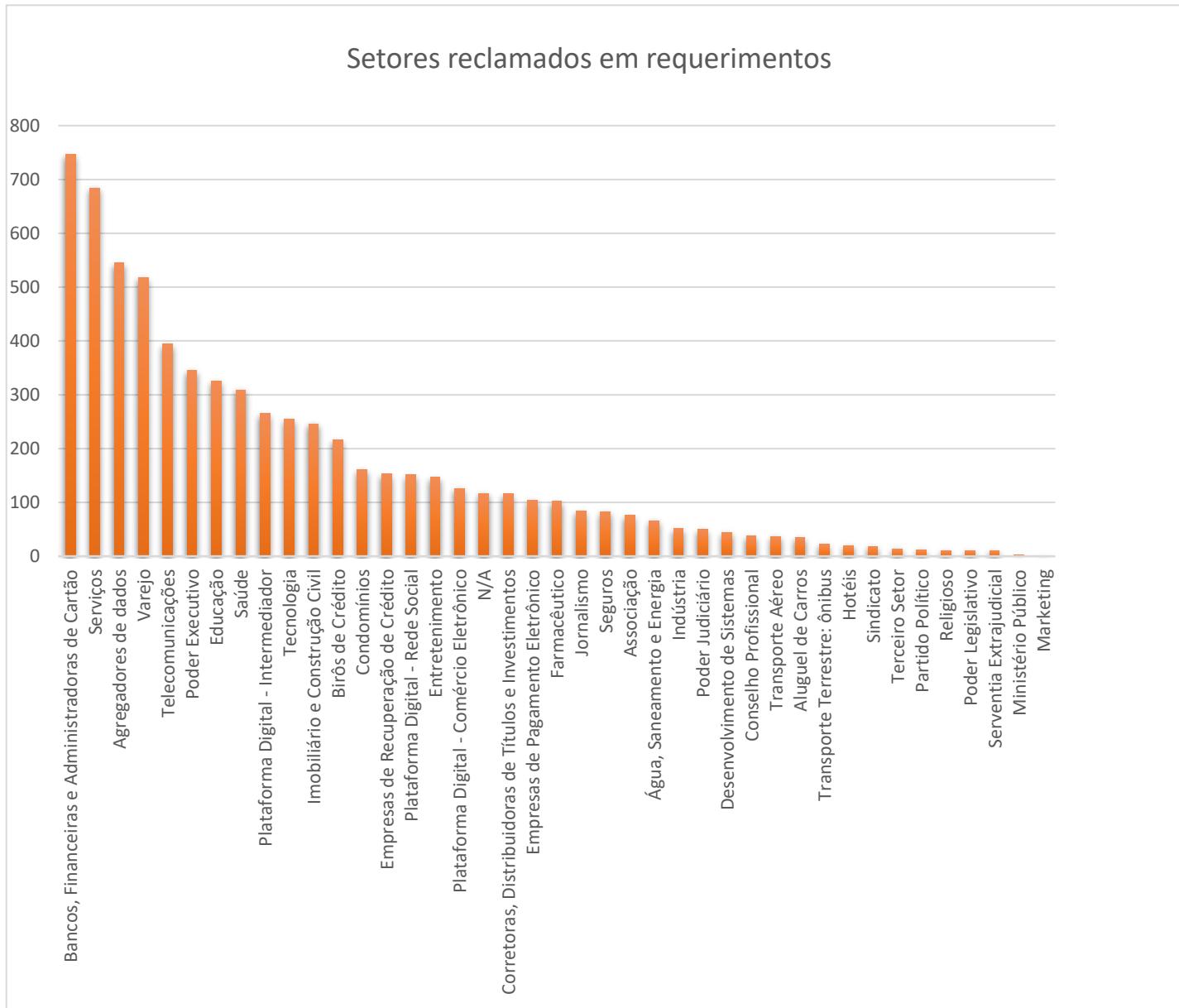


Gráfico 4: Setores reclamados em requerimentos

Fonte: Elaboração própria.

Em análise sobre os tipos de reclamação, considerando, novamente, apenas requerimentos que atenderam aos requisitos de admissibilidade, verifica-se que a “Exposição de dados pessoais e/ou sensíveis”, com 1013 registros, e a “Dificuldade em exercer direito de eliminação de dados (inclusive tratados com consentimento)”, com 795 demandas, permanecem como as duas queixas mais frequentes, seguidos pelos 789 registros de “Vazamento de Dados/Incidente de



Segurança”.

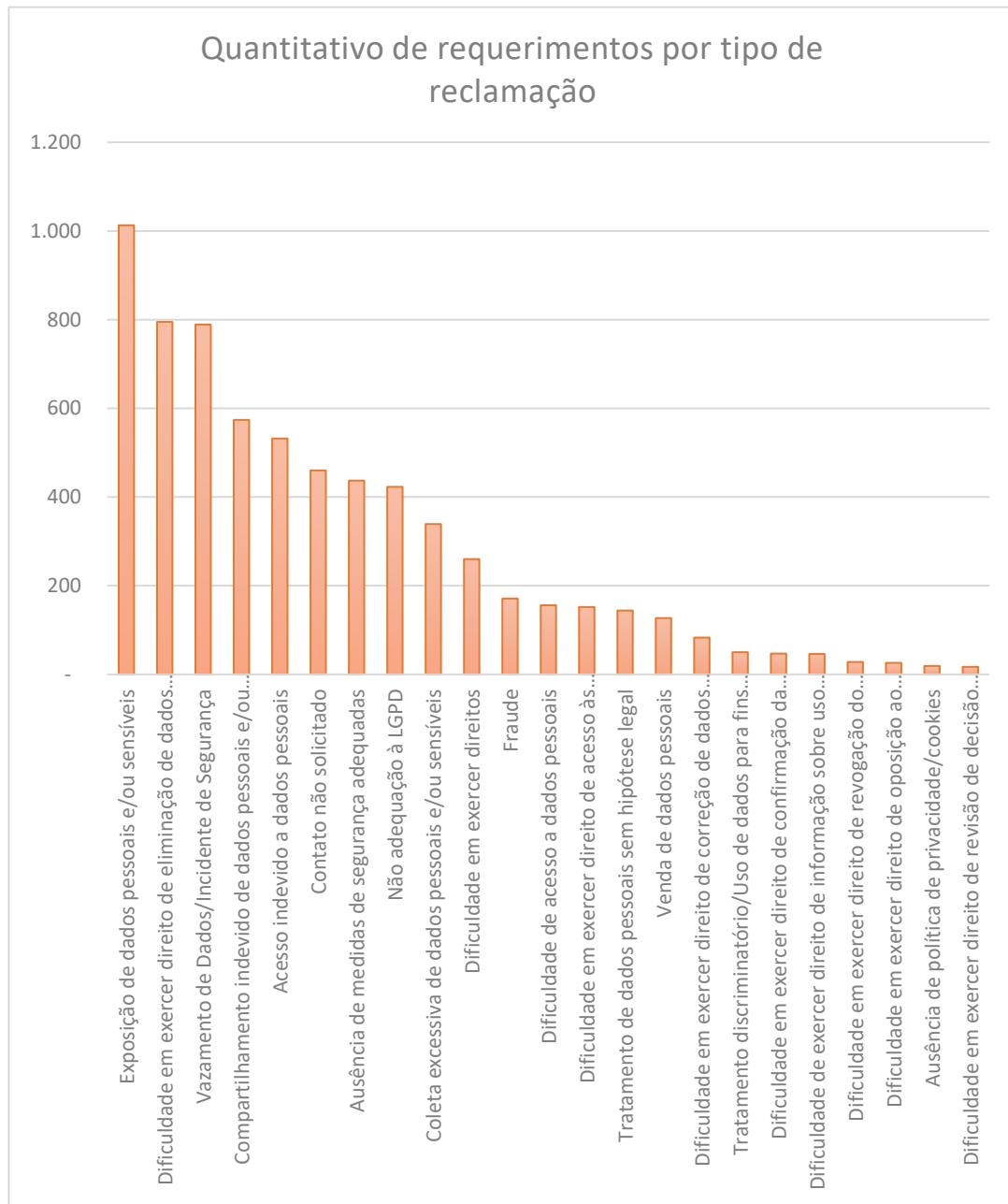


Gráfico 5: Quantitativo de requerimentos por tipo de reclamação

Fonte: Elaboração própria.

Algumas denúncias que versaram sobre exposição indevida de dados pessoais e/ou sensíveis foram encaminhadas pela Divisão de Monitoramento para manifestação dos controladores. Foram casos específicos em que se verificou o risco para uma quantidade significativa de titulares de dados pessoais. Esse item será mais detalhado na seção ***Outras Atividades Realizadas pela CGF***.

Especificamente em relação aos requerimentos que versam sobre a dificuldade em exercer direito de eliminação de dados, o que se depreende é que esse resultado expressivo está aparentemente relacionado ao fato de que muitos titulares de dados pessoais ainda associam o tratamento de dados à necessidade de consentimento.

Em muitas das respostas encaminhadas pelos controladores aos pedidos de manifestação, o que se nota é que há outra hipótese legal que respalda o tratamento do dado pessoal, como, por exemplo, a obrigação legal e regulatória ou para viabilizar o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral. Por esses motivos, em muitos casos, o controlador alega não ser possível atender o pedido de exclusão, o que acaba frustrando as expectativas do titular.

Há, também, certa confusão desse direito, quando comparado ao tema do Direito ao Esquecimento, que consiste na prerrogativa de que dados pessoais, ainda que verídicos, possam deixar de ser acessíveis publicamente quando sua divulgação causar prejuízos à honra, imagem ou privacidade do indivíduo.

Embora o Supremo Tribunal Federal tenha considerado sua aplicação incompatível com a Constituição em casos de interesse público, o conceito permanece relevante no contexto da proteção de dados pessoais e pode gerar confusão por parte dos titulares, ao tentar exercer seus direitos respaldados pela Lei Geral de Proteção de Dados.

Ressalta-se que a lei garante aos titulares o direito de solicitar a exclusão ou anonimização de dados excessivos ou desnecessários, alinhando-se à ideia de limitar a perpetuação de informações que não mais atendem à finalidade original de tratamento.

**O compartilhamento indevido de dados pessoais e/ou sensíveis também foi bastante reportado pelos titulares de dados, com 574 registros, assim como o acesso indevido a dados pessoais, com 532 registros.**

Percebeu-se, também, que os titulares estão mais atentos às adequações necessárias aos agentes de tratamento, haja vista **o aumento de denúncias referentes à ausência de medidas de segurança adequadas (437) e à não adequação à LGPD (423)**. Este último engloba a ausência de encarregado de dados pessoais, problemas com os documentos de conformidade à legislação e inexistência de canal para exercício de direitos.

Uma observação importante é que, **somados os requerimentos que versam sobre dificuldades em exercer quaisquer direitos previstos na LGPD, o total (1610 registros) suplanta o quantitativo de reclamações acerca de Exposição de dados pessoais e/ou sensíveis, que ficou em primeiro lugar no ranking**. É válido salientar que **essas dificuldades em exercer direitos estão intimamente relacionadas à ausência de canal de contato, ausência de encarregado de dados e ausência de política de privacidade, itens contemplados na categoria Não adequação à LGPD**.

Destaca-se que, do total de requerimentos recebidos no período, 925 reclamações foram classificadas como “Não LGPD” e, portanto, não foram admitidas. Esse quantitativo significativo sugere uma falta de compreensão acerca do real papel da ANPD e de suas competências regimentais.

Finalmente, é importante ressaltar que, nesta seção específica, os dados estão apresentados, no presente relatório, de forma aglomerada, considerando os dois tipos de requerimento (denúncias e petições de titular), diferentemente do relatório anterior, que apresentou dados separadamente.

Considerando o aumento no volume de demandas recebidas, percebeu-se que o impacto e a importância de se delimitarem os setores mais reclamados independem do tipo de requerimento e que a apresentação dos dados de forma consolidada não traria prejuízos para o conhecimento e aproveitamento das informações.

Além disso, houve uma dificuldade em separar os tipos de reclamação por tipo de requerimento, devido ao aumento expressivo na quantidade de demandas recebidas e às limitações das ferramentas das quais a Agência dispunha para o tratamento desses dados.

Assim, para que futuramente essas informações possam ser apresentadas separadamente, caso entenda-se necessário, e para melhor uso dos escassos recursos humanos dos quais dispõe a Agência, melhorias e modificações nessas ferramentas estão sendo providenciadas e devem ser refletidas no próximo ciclo de monitoramento.

### » *Conclusões sobre os requerimentos*

Os requerimentos continuam desempenhando papel fundamental na obtenção de informações para apoiar as atividades de fiscalização. Nesse contexto, os dados provenientes de denúncias e petições de titular foram recebidos, processados e compilados nas informações destacadas nas seções anteriores.

Salienta-se, portanto, a importância dos registros por parte dos titulares, perante a ANPD, para que o planejamento das atividades de fiscalização esteja alinhado com as necessidades delineadas pela sociedade, ao longo do ciclo de monitoramento.

Ao agregar os dados de denúncias e petições de titulares recebidas de julho de 2023 a junho de 2025, temos o seguinte **quadro-resumo**:

	Petição de titular	Denúncia de violação à LGPD
<b>Requerimentos totais recebidos</b>	2549	7080
<b>Requerimentos admissíveis</b>	1450	5264
<b>Controlador mais requerido</b>	Goshme Soluções para a Internet Ltda (JusBrasil)	Serasa S.A.
<b>Setor mais requerido</b>	Bancos, financeiras e administradoras de cartão	
<b>Tipo de reclamação mais citado</b>	Exposição de dados pessoais e/ou sensíveis	

Tabela 31 – Quadro resumo dos requerimentos de julho de 2023 a junho de 2025  
Fonte: elaboração própria.

Ressalta-se que, atualmente, a categorização das petições permite a atribuição

de apenas um tipo de demanda a cada requerimento, ainda que este trate de diversos assuntos ou contenha múltiplos pedidos. Por exemplo, um requerimento pode denunciar o compartilhamento indevido de dados pessoais, solicitar o acesso e a eliminação desses dados, mas ser classificado unicamente como “Dificuldade de exercer direito de eliminação de dados”. Da mesma forma, denúncias de descumprimento da LGPD também recebem apenas uma classificação, ainda que o denunciante aborde diferentes temas em um único requerimento.

Ademais, desde que o quantitativo de demandas apresentadas à ANPD aumentou exponencialmente, cresceu também o número de reclamações sobre o tratamento desses requerimentos, bem como pedidos de recurso, que chegam pela Ouvidoria e são encaminhados à CGF para resposta ao demandante.

No período do ciclo de monitoramento atual, a Divisão de Monitoramento recebeu 47 reclamações. A maioria delas refletiu a insatisfação dos requerentes quanto ao tratamento dispensado aos requerimentos e à falta de tratamento individualizado, o que evidencia um desconhecimento sobre a forma de atuação da fiscalização.

Assim, é importante esclarecer que o requerimento, pela sua natureza, não é processo administrativo. Tanto a LGPD quanto o Regulamento de Fiscalização permitem o tratamento agregado dos requerimentos, ou seja, um procedimento célere e sumário, fonte de subsídios para que futuras ações de fiscalização sejam instauradas. A decisão de abertura de um processo administrativo decorre da individualização do requerimento, seja pela urgência e gravidade do objeto da demanda e/ou pela presença de violações a direitos difusos e coletivos.

Cumpre reforçar que o tratamento agregado consiste na consolidação de informações provenientes de múltiplos requerimentos, sem vinculação individual, com o objetivo primário de orientar e subsidiar a atividade de fiscalização da ANPD. Trata-se de uma abordagem estratégica, que permite a identificação de padrões, a priorização de ações e a alocação eficiente de recursos de fiscalização, sem prejuízo às demais formas de atuação previstas na legislação.

**O aumento das reclamações também guarda relação direta com a elevação no volume de requerimentos recebidos**, fator que potencializa dúvidas sobre o fluxo de tratamento e o tempo de resposta. Assim, é importante reiterar que a ausência de retorno individual não significa inação da ANPD, mas sim a adoção de um procedimento técnico voltado ao interesse público e à eficácia da regulação.

Nesse sentido, a Divisão de Monitoramento procura constantemente melhorar a interface utilizada pelos usuários, por meio de revisão constante dos despachos encaminhados, das atualizações nas versões do sistema de requerimentos, dos formulários utilizados e das informações disponibilizadas em sua página.

Percebe-se que o fato de os requerimentos não mais serem tratados dentro do SEI não eliminou a expectativa de muitos titulares de que sua demanda será convertida em processo administrativo e individualizada.

Para além das adversidades encontradas no processamento dos requerimentos, permanece a **dificuldade de contato com o controlador**. Muitos

agentes de tratamento ainda não disponibilizam canal de contato direto com o encarregado de dados para o titular e/ou para a ANPD, bem como não publicizam o nome do encarregado. Além disso, várias empresas mantêm, em seus sítios eletrônicos, apenas a opção de formulário para contato, não sendo possível, portanto, envio de pedido de manifestação por parte da Agência. Além disso, esse formato impossibilita que o titular comprove contato prévio com o controlador, pré-requisito de admissibilidade em petições de titular, uma vez que não existe emissão de comprovante da mensagem enviada.

Ressalta-se que os formulários para preenchimento ou sistemas que impõem cadastro prévio para que a manifestação seja encaminhada não são adequadas para o efetivo cumprimento do disposto no art. 41, da LGPD, que determina que o controlador deverá indicar encarregado pelo tratamento de dados pessoais e que, dentre as funções do encarregado, está a de receber comunicações da agência nacional e adotar providências.

Essas dificuldades permanecem mesmo após a publicação da Resolução CD/ANPD nº 18, de 16 de julho de 2024, que aprova o Regulamento sobre a atuação do encarregado pelo tratamento de dados pessoais e determina que o agente de tratamento deve divulgar os dados do encarregado:

*Art. 9º A identidade e as informações de contato do encarregado deverão ser divulgadas publicamente, de forma clara e objetiva, em local de destaque e de fácil acesso, no sítio eletrônico do agente de tratamento, ressalvada a hipótese do § 3º deste artigo.*

*§ 1º A divulgação da identidade do encarregado abrangerá, no mínimo:*

*I - o nome completo, se for pessoa natural; ou*

*II - o nome empresarial ou o título do estabelecimento, bem como o nome completo da pessoa natural responsável, se pessoa jurídica.*

*§ 2º A divulgação das informações de contato do encarregado abrangerá, no mínimo, os dados referentes aos meios de comunicação que viabilizem o exercício dos direitos dos titulares junto ao controlador e possibilitem o recebimento de comunicações da ANPD.*

*§ 3º O agente de tratamento que não possuir sítio eletrônico poderá realizar a divulgação da identidade e das informações de contato do encarregado por quaisquer outros meios de comunicação disponíveis, especialmente aqueles usualmente utilizados para contato com os titulares.*

Nesse sentido, percebe-se a necessidade de esforços para conduzir os agentes de tratamento à conformidade, por meio, por exemplo, de processos de

**monitoramento, que verifiquem a adequação dos controladores às exigências das legislações e regulamentos citados.**

**Repisa-se que a comunicação voluntária do agente de tratamento com a Agência, informando os dados do encarregado de dados é valorizada e muito importante.**

A disponibilização do contato, entretanto, não basta, devendo ser acompanhada pela **efetiva resposta às manifestações** encaminhadas por essa Agência ao agente de tratamento, quando oportuno, tanto em petições de titular, quanto em denúncias, o que nem sempre acontece.

No período avaliado, **1508 requerimentos foram encaminhados para manifestação do controlador, dos quais 427 ficaram sem resposta, um percentual de 28,3%.**

Destaca-se que a ausência de resposta por parte dos controladores pode ser fator determinante para uma eventual seleção de agentes de tratamento que virão a ser objeto de fiscalização pela ANPD. Sugere-se, ainda, como medida coibitiva à não responsividade, a divulgação periódica de lista dos nomes e CNPJ das empresas que se furtam a responder as mensagens da Agência.

Tal publicização teria caráter pedagógico e estaria em consonância com as ações de transparência já adotadas pela CGF, como no caso da divulgação dos processos de fiscalização e dos processos administrativos sancionadores.

**Também é preciso que haja esforços contundentes em ações orientativas e pedagógicas para auxiliar os titulares de dados a entenderem quais são seus direitos, como exercê-los, quais são os conceitos básicos encerrados na LGPD, quais as competências da ANPD, haja vista que ainda é grande o percentual de requerimentos que carecem de requisitos de admissibilidade.**

A ausência de condições mínimas de elegibilidade dos requerimentos compromete a análise dos documentos encaminhados ao conhecimento da CGF, impossibilitando que o titular exerça plenamente os seus direitos conferidos pela LGPD.

**É importante, por fim, uma revisão das mensagens finais encaminhadas ao titular de dados por meio do Sistema de Requerimentos, em um movimento alinhado à Linguagem Simples, para melhorar a compreensão do requerente sobre a conclusão de sua demanda, sobre a atividade da Fiscalização e o tratamento agregado.**

#### » *Sistema de Requerimentos (Abrir Requerimento Relacionado à LGPD)*

No último relatório, apontou-se uma possível dificuldade de acesso, pelos requerentes, ao SEI (Sistema de Peticionamento Eletrônico), como justificativa para a queda na quantidade de requerimentos recebidos em relação a 2022. Mencionou-se, ainda, o recebimento dos dados em formato não estruturado, o que dificultava a gestão da informação, a produção de relatórios e, consequentemente,

a transparência ativa, no que diz respeito aos requerimentos.

**À época, foi destacada a importância de desenvolver de um sistema próprio para o recebimento e processamento dos requerimentos, não só para que a ANPD pudesse atender ao pleito dos titulares por um sistema simplificado, mas para que os dados pudessem ser recebidos e processados com maior qualidade, rapidez, no formato adequado e poupando recursos humanos.**

No interesse de atender a essa recomendação, a Agência Nacional de Proteção de Dados lançou em 2024, em parceria com o MGI, seu próprio sistema de requerimentos.

A ferramenta simplificou a via de acesso para os requerentes ao integrar este serviço ao rol de serviços digitais do Governo Federal, disponíveis através do Portal Gov.br.

Desde sua implantação, o sistema já passou por 4 atualizações de funcionalidades sendo 2 delas em 2025. Em seu estágio atual, o sistema permite o controle automatizado de prazos pela Agência e a imediata visualização de requerimentos registrados em duplicidade, o que permite a otimização de recursos humanos e gera impacto positivo na qualidade dos dados.

Todo o tratamento do requerimento é realizado dentro do Sistema, que possibilita ao controlador o acesso às reclamações que demandam sua resposta e facilita ao titular dos dados o acompanhamento das fases de sua solicitação.

A gestão dos encarregados, pela ANPD, acontece, portanto, dentro do próprio sistema. Além disso, a Divisão de Monitoramento da Coordenação-Geral de Fiscalização também criou um banco de dados com todas as informações de agentes de tratamento e seus encarregados (titulares e substitutos). Ressalta-se que muitas dessas informações são enviadas espontaneamente pelos controladores, o que é visto como boa prática por essa Agência.

Pelo ponto de vista do requerente, o sistema passou a utilizar formulário autoexplicativo, com o destaque para pontos críticos – facilitando a interface com a ANPD e minimizando a possibilidade de erros de preenchimento ou a submissão de pedidos equivocados.

Ao requerente também passou a ser facultado o livre cancelamento do protocolo em sua fase inicial e, por fim, se a ANPD entender como necessário, poderá o requerente atuar para corrigir eventuais erros – sem a necessidade de envio de e-mail ou submissão de processo SEI – o que concentra todo o trâmite do pedido em uma única plataforma, promovendo, assim, segurança jurídica e organização administrativa.

Ainda há titulares que encaminham requerimentos por meio do SEI. Ressalta-se, contudo, que tais demandas não recebem tratamento pela ANPD, sendo o requerente orientado e direcionado ao uso do Sistema, via exclusiva para apresentação de solicitações.

Assim, não há mais que se falar em descentralização do canal de recebimento de requerimentos, haja vista ser o Sistema de Requerimentos a única porta de entrada para essas demandas, garantindo uniformidade no contato com o cidadão.

O sistema está em constante avaliação e evolução, com projetos constantes de melhoria.

### *Atividades de Fiscalização e Mapa de Temas Prioritários 2024-2025*

A Coordenação-Geral de Fiscalização (CGF) divulgará balanço detalhado do MTP 2024-2025 até fevereiro de 2026. De toda forma, em análise preliminar e sintética, é possível indicar os seguintes pontos quanto às atividades de fiscalização realizadas durante a vigência parcial do referido instrumento:

- I. **Tema 1 – direitos dos titulares (Poder Público, plataformas digitais, setor financeiro e setor de telecomunicações):** foram realizadas atividades de fiscalização voltadas ao Poder Público, ao setor financeiro, a plataformas digitais e ao cumprimento da obrigação, pelos controladores, de indicar o encarregado pelo tratamento de dados pessoais. Entre as matérias fiscalizadas, destacam-se a utilização de dados pessoais para o treinamento de inteligência artificial gerativa e para a oferta ativa de créditos consignados; o tratamento de dados pessoais pelo Poder Público no escopo de atividades de segurança pública; e a utilização de dados biométricos (íris) em contexto de tecnologias inovadoras. Ademais, foram encerrados processos administrativos sancionadores que aguardavam posicionamento por parte da CGF. O único setor não abordado foi o de telecomunicações.
- II. **Tema 2 – tratamento de dados pessoais de crianças e adolescentes no ambiente digital:** as ações de fiscalização giraram em torno do tratamento realizado por uma das principais plataformas digitais usadas por crianças e adolescentes no Brasil e os diversos desdobramentos dele decorrentes. Ressalte-se, ademais, que as atividades de fiscalização realizadas em relação a modelos de inteligência artificial gerativa no âmbito do Tema 1 também abordaram a discussão quanto ao tratamento de dados pessoais disponíveis publicamente de crianças e adolescentes. Como resultado, por meio de medidas preventivas, foi determinada a interrupção do uso de dados desse público para o treinamento de tais modelos. Ademais, deve-se mencionar a abertura de processos de fiscalização em face de clubes de futebol que utilizam tecnologia de reconhecimento facial para controlar o acesso de torcedores nos estádios em que disputam seus jogos. Nesse contexto, um dos principais focos da fiscalização é justamente analisar a legalidade e a legitimidade do tratamento de dados biométricos de crianças e adolescentes para a finalidade mencionada. Esses são exemplos emblemáticos da intersetorialidade existente entre os diferentes temas do MTP.

- III. **Tema 3 – inteligência artificial para reconhecimento facial e tratamento de dados pessoais:** no âmbito deste tema, houve duas matérias que mereceram destaque: a utilização de tecnologia de reconhecimento facial (TRF) em escolas; e o uso dessa tecnologia em estádios de futebol. Esses processos de fiscalização também se relacionam com o Tema 1, na medida em que o uso de TRF em escolas tem sido igualmente realizado pelo Poder Público; e com o Tema 2, por se tratar do acesso de crianças e adolescentes a escolas, e por esses adolescentes estarem sujeitos à TRF em estádios de futebol.
- IV. **Tema 4 – raspagem de dados e agregadores de dados:** foram abertos vários processos em face de agregadores de dados no período, os quais somaram-se aos que já estavam em análise quando o MTP 2024-2025 entrou em vigor. A perspectiva é que posicionamentos sobre esses processos sejam publicados até o final de 2025.

### *Comunicados de Incidente de Segurança*

#### » Contextualização e histórico

Com base no último Relatório do Ciclo de Monitoramento disponibilizado pela Agência, encontrava-se sob tramitação o projeto para regulamentar o procedimento de comunicação de incidentes de segurança.

Desta forma, a Resolução nº 15/2024 foi publicada em 26 de abril de 2024, estabelecendo regras claras sobre a necessidade de comunicar incidentes de segurança à ANPD e, consequentemente, aos titulares, representando um importante marco para o entendimento e cumprimento do artigo 48 da LGPD.

#### *Art. 48 da LGPD:*

*"O controlador deverá comunicar à autoridade nacional e ao titular a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares."*

#### *Art. 1º do RCIS (Resolução nº 15/2024):*

*"Este Regulamento tem por objetivo estabelecer os procedimentos para Comunicação de Incidente de Segurança, que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares, nos termos do art. 48 da LGPD."*

É importante destacar que o regulamento define claramente o que constitui risco relevante e os tipos de dados que exigem notificação.

O Regulamento de Comunicação de Incidentes de Segurança – RCIS trouxe, em

seus artigos, sobre a necessidade da comunicação dos incidentes que envolvam risco relevante aos titulares e que envolvam dados sensíveis, de menores, financeiros, de autenticação, protegidos por sigilo ou tratados em larga escala.

*Art. 5º do RCIS (Resolução nº 15/2024):*

*“O incidente de segurança pode acarretar risco ou dano relevante aos titulares quando puder afetar significativamente interesses e direitos fundamentais dos titulares e, cumulativamente, envolver, pelo menos, um dos seguintes critérios:*

- I - dados pessoais sensíveis;*
- II - dados de crianças, de adolescentes ou de idosos;*
- III - dados financeiros;*
- IV - dados de autenticação em sistemas;*
- V - dados protegidos por sigilo legal, judicial ou profissional; ou*
- VI - dados em larga escala.”*

Além disto, estabelece o prazo de até 03 (três) dias úteis após a confirmação do incidente para que o controlador comunique à Agência. Posteriormente, a complementação deverá acompanhar o processo em até 20 (vinte) dias úteis.

*Art. 6º do RCIS (Resolução nº 15/2024):*

*“A comunicação de incidente de segurança à ANPD deverá ser realizada pelo controlador no prazo de três dias úteis, ressalvada a existência de prazo para comunicação previsto em legislação específica.”*

Sobre os incidentes de segurança, os Comunicados de Incidente de Segurança – CIS são recebidos desde o ano de 2021.

Naquele ano, foram recebidos 186 CIS. Já em 2022, o quantitativo passou para 275 comunicações, tendo, em 2023, alcançado 352 processos recebidos. Diante deste aumento significativo, a Coordenação de Tratamento de Incidentes de Segurança, da Coordenação-Geral de Fiscalização – TIS/CGF, por meio do Voto nº 18/2023/DIR/MW/ANPD, implantou um Plano de Ação com o objetivo de reduzir o estoque de comunicações ainda não analisadas, de acordo com critérios estabelecidos pelo Conselho Diretor da ANPD. Atualmente, **70% do plano foi concluído** com as respectivas análises processuais, tendo o índice dos processos concluídos de 2021 alcançado 97%.

Ademais, cumpre destacar que a Coordenação de Tratamento de Incidentes de Segurança – TIS reformulou a página no sítio eletrônico que trata sobre “Comunicação de incidente de segurança”, disponível em

[https://www.gov.br/anpd/pt-br/canais\\_atendimento/agente-de-tratamento/comunicado-de-incidente-de-seguranca-cis](https://www.gov.br/anpd/pt-br/canais_atendimento/agente-de-tratamento/comunicado-de-incidente-de-seguranca-cis), de modo a proporcionar ao usuário uma melhor experiência por meio de uma interface mais amigável e intuitiva para o público em geral.

Como parte da atualização, foram disponibilizados painéis com os dados agregados sobre as comunicações recebidas desde o ano de 2021 até a data atual, proporcionando uma visão histórica e atualizada das atividades da Coordenação.

#### » Análise dos comunicados recebidos

De julho a dezembro de 2023, foram registrados 189 Comunicados de Incidentes de Segurança na ANPD. No ano de 2024 foram 336 comunicações e no período de janeiro a junho de 2025 foram 198 comunicações registradas.

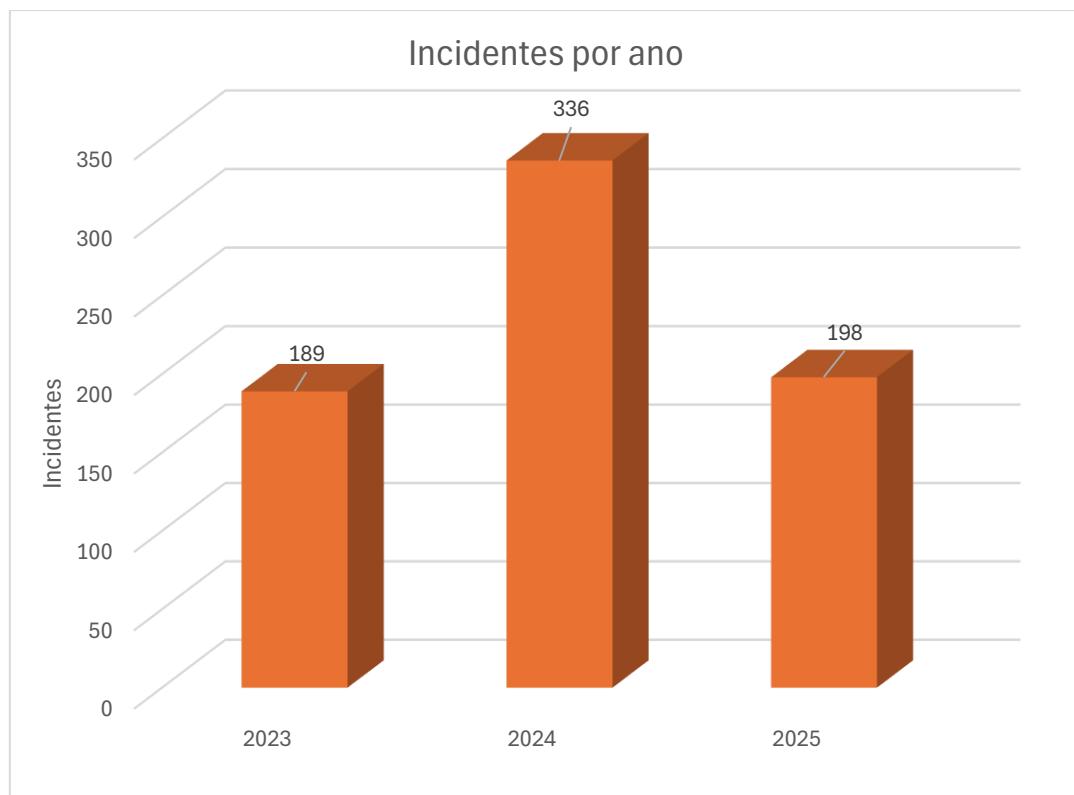


Gráfico 6: Incidentes x ano (julho de 2023 a junho de 2025)

Fonte: Elaboração própria

Levando em consideração o período do Relatório do Ciclo de Monitoramento anterior (primeiro semestre de 2023), destaca-se o constante crescimento das comunicações nos anos de 2021, 2022 e 2023 e sua estabilização no ano de 2024, conforme Gráfico 7.

O advento do Regulamento de Comunicação de Incidentes – RCIS, com a definição clara do que constitui risco relevante e dos tipos de dados que exigem notificação, tem contribuído significativamente para a conscientização sobre a necessidade de notificar a ocorrência de incidente e, consequentemente, para o aumento do número de comunicações. Além disso, de acordo com relatos dos agentes de tratamento, a maior clareza das informações e instruções, após a reformulação da página web de incidentes, também tem sido fundamental para a adequada troca de informações entre os agentes de tratamento e Agência.

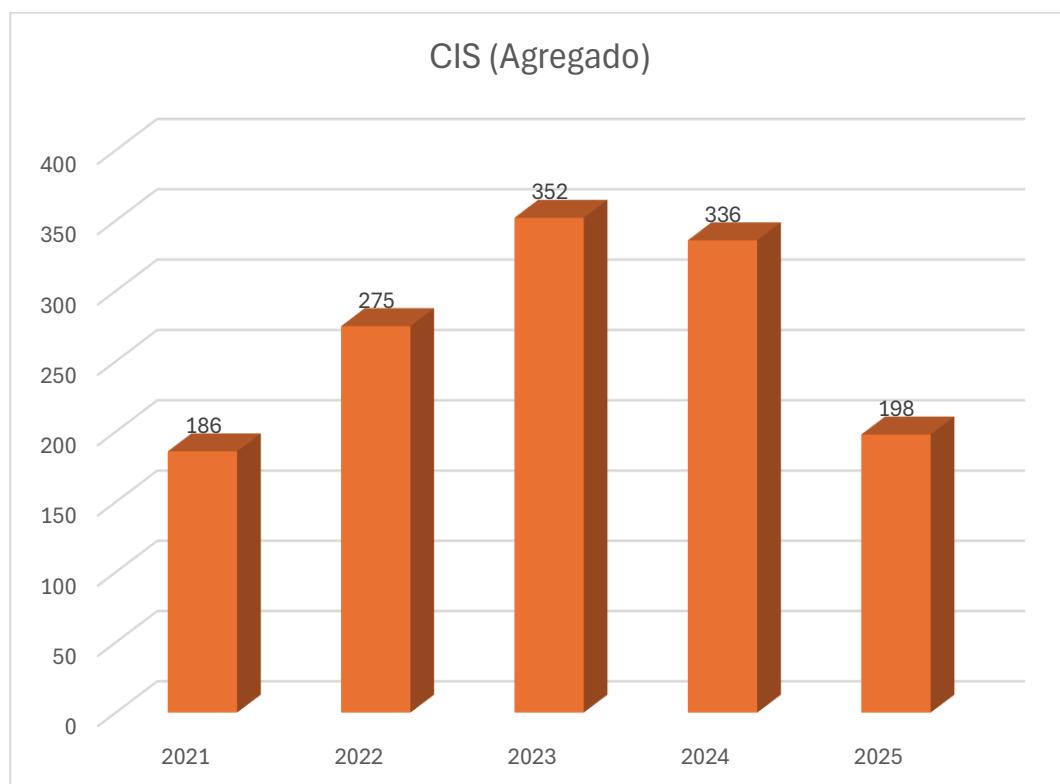


Gráfico 7: CIS agregado (2021 - 2025)

Fonte: Elaboração própria.

Outro ponto que vem chamando a atenção é a alteração do tipo de incidente conforme demonstra-se a seguir.

### Tipo de incidente - 2021 a 2025

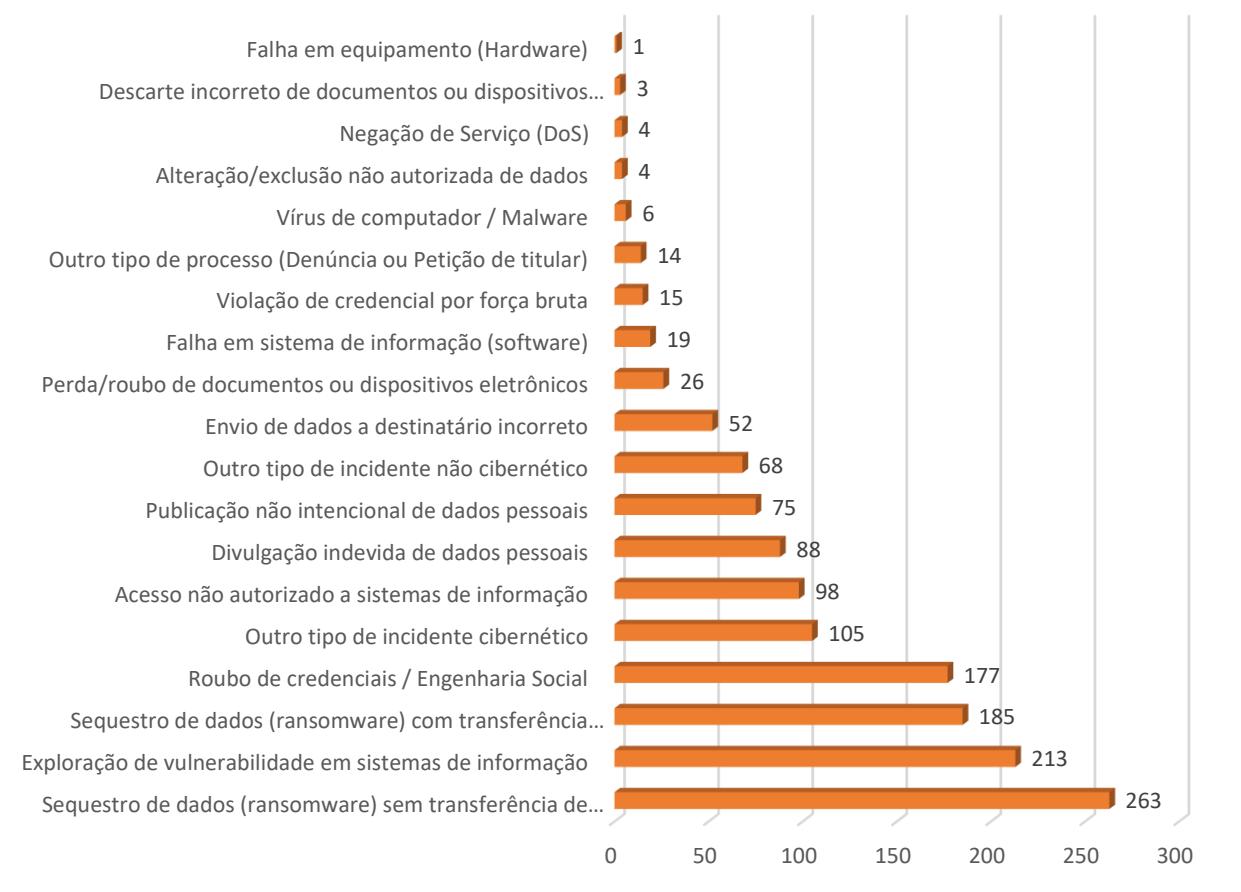


Gráfico 8: Tipos de incidente - 2021 a 2025

Fonte: Elaboração própria.

No levantamento agregado entre os anos de 2021 e 2025, o Sequestro de Dados (*ransomware*) sem transferência de informações se destaca com 263 incidentes comunicados. A exploração de vulnerabilidade em sistemas de informação (213), Sequestro de Dados (*ransomware*) com transferência de informações (185) e o Roubo de Credenciais / Engenharia Social (177) figuram entre os quatro tipos de incidentes mais relatados pelos controladores.

Porém, se forem considerados os dados consolidados do ciclo de monitoramento em questão (01 de julho de 2023 a 30 de junho de 2025), pode-se perceber que o Roubo de Credenciais / Engenharia Social tem se destacado e conquistou a primeira posição entre os tipos de incidentes mais relatados, conforme demonstrado a seguir.

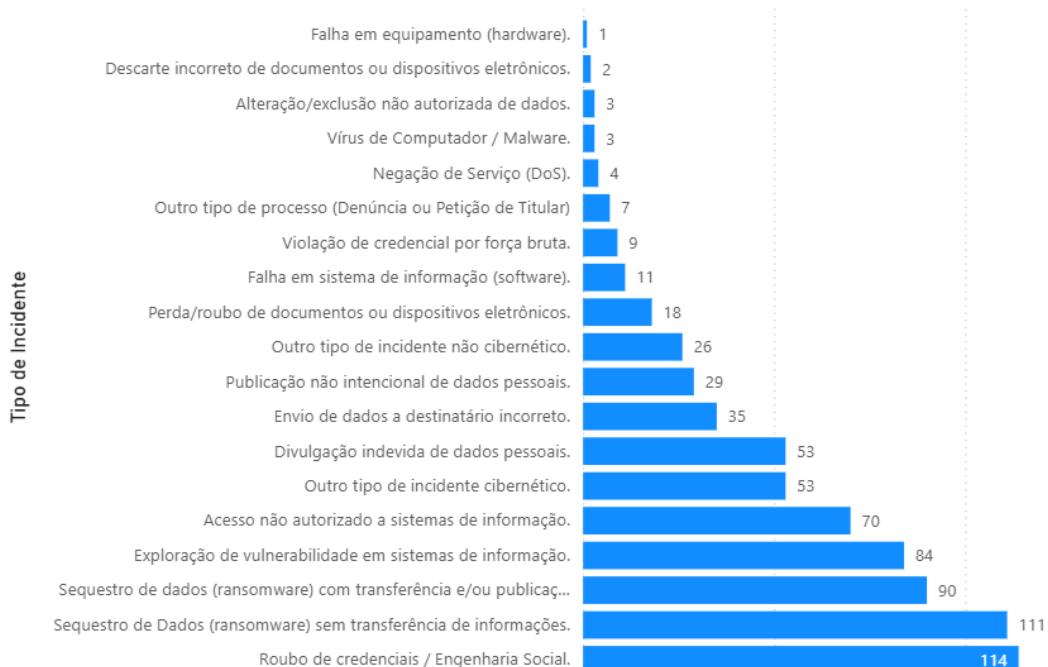


Gráfico 9: Tipos de incidente – 01/07/23 a 30/06/25

Fonte: Elaboração própria.

Fatores como a facilidade de execução de ataques de engenharia social e ampliação da superfície de ataque (trabalho remoto e serviços em nuvem) podem ter contribuído para a alteração desses números. Além disto, a falta de conscientização e conhecimento em segurança da informação por parte dos titulares também pode ter influenciado esse cenário.

### *Outras atividades realizadas pela CGF*

» *Processos de Monitoramento*

Além das atribuições previamente elencadas, a Coordenação-Geral de Fiscalização (CGF) desempenhou diversas outras atividades diretamente vinculadas ao exercício de suas competências administrativas.

O monitoramento dos setores e dos agentes de tratamento, embora constitua uma atribuição rotineira da Divisão de Monitoramento, tem como finalidade a coleta de informações e dados relevantes que possam subsidiar a tomada de decisões pela Agência Nacional de Proteção de Dados (ANPD), visando garantir o adequado funcionamento do ambiente regulatório. Dessa forma, tal atividade pode adquirir caráter mais objetivo nos casos em que as demandas por ações orientativas e preventivas não justificarem a instauração ou a continuidade de um processo formal de fiscalização.

No último relatório, informaram-se os seguintes monitoramentos em andamento:

- Plataforma Threads<sup>8</sup>;
- Secretaria de Educação do Estado de São Paulo<sup>9</sup>
- Secretaria Municipal da Segurança Cidadã da Prefeitura Municipal de Fortaleza<sup>10</sup>.

Em atualização, apresentam-se a seguir os andamentos referentes a cada um dos controladores:

### **1. Plataforma Threads**

- a. Processo SEI 00261.002029/2023-50.
- b. Monitoramento concluído em 08/08/2025.
- c. A Divisão de Monitoramento monitorou o recebimento de requerimentos (Petição de Titular e Denúncia de Violação à LGPD). No período de um ano, não foram recebidos requerimentos ou denúncias pela Divisão de Monitoramento relacionados ao Threads. Esse fato indica que, até o momento, não houve evidências de problemas específicos com a plataforma que justificassem uma ação mais direta ou a abertura de um processo de fiscalização adicional. Com base na análise realizada e na ausência de requerimentos relacionados ao Threads, concluiu-se que não havia fundamentos suficientes para a continuidade da atividade de monitoramento. Assim, a atividade de monitoramento do Threads é considerada finalizada. O processo foi encerrado sem a necessidade de medidas adicionais.

### **2. Secretaria de Educação do Estado de São Paulo**

- a. Processo SEI 00261.002186/2023-65.
- b. Monitoramento concluído em 04/11/2024.
- c. O processo foi autuado com base na solicitação da Deputada Federal Professora Luciene Cavalcante e do Deputado Federal Orlando Silva, por alegação de que a Secretaria da Educação de São Paulo (SEDUC-SP) teria instalado aplicativo em celulares de alunos, responsáveis e professores da rede estadual pública de ensino. O episódio teria envolvido cerca de 20 mil alunos e professores do Estado de São Paulo. Nesse contexto, foi exarada a Nota Técnica 4/2024/DIM/CGF/ANPD, que concluiu que, embora a Secretaria de Educação do Estado de São Paulo tenha atendido aos questionamentos elaborados pela Coordenação-Geral de Fiscalização, algumas adequações eram necessárias. Nesse contexto, esta Divisão de Monitoramento da Coordenação-Geral de

---

<sup>8</sup> Foi realizado estudo preliminar, pela CGTP, referente ao tratamento de dados realizado pela plataforma. Como consequência do estudo, o Conselho Diretor da ANPD deliberou que a CGF incluisse o tema em suas atividades de fiscalização. O processo foi instaurado sob nº SUPER 00261.002029/2023-50.

<sup>9</sup> A CGF recebeu denúncia de que a Secretaria da Educação de São Paulo teria instalado um aplicativo em celulares de alunos e professores da rede estadual pública de ensino, sem que houvesse consentimento ou aviso prévio. Assim, a atividade de monitoramento visa coletar informações sobre o tratamento de dados realizado. Processo SUPER nº 00261.002186/2023-65

<sup>10</sup> A atividade de monitoramento se dá em virtude do Aviso expedido pela Coordenação de Fiscalização, no âmbito do Processo SUPER nº 00261.002211/2022-20, que trata da Política de Videomonitoramento implementado pela Secretaria.

Fiscalização orientou que a Secretaria de Educação de São Paulo:

- i. Elaborasse e disponibilizasse, em local de fácil acesso em seu sítio eletrônico, Aviso de Privacidade contendo informações claras sobre os tratamentos realizados pela pasta;
  - ii. Analisasse os riscos e excessos no tratamento dos dados de crianças e adolescentes, bem como avaliasse a necessidade de incluir salvaguardas adicionais para o uso dessa categoria de dados;
  - iii. Desenvolvesse formas adequadas de comunicação com crianças e adolescentes no que tange o tratamento de dados realizado pela pasta, em atenção ao art. 14, §6º, da LGPD;
  - iv. Disponibilizasse canal de atendimento para direitos dos titulares;
  - v. Divulgasse a identidade e as informações de contato do encarregado pelo tratamento de dados pessoais da pasta, nos termos do art. 8º e 9º, da Resolução CD/ANPD nº 18, de 16 de julho de 2024, que aprova o Regulamento sobre a atuação do encarregado pelo tratamento de dados pessoais (Regulamento do Encarregado); e
  - vi. Abstivesse-se de instalar aplicativos nos celulares de alunos e professores sem autorização expressa para tanto.
- d. Como encaminhamento, ficou consignado o prazo de 30 dias úteis para a manifestação do órgão no que diz respeito às orientações formuladas. A Secretaria se manifestou, informando que já disponibilizava um Termo de Uso e Política de Privacidade na plataforma Secretaria Escolar Digital (SED) e comprometendo-se com melhorias no acesso às informações sobre a LGPD. Também reforçou que adota medidas de proteção de dados, especialmente de crianças e adolescentes, revisando periodicamente suas políticas e desenvolvendo canais de comunicação para esse público.
  - e. Além disso, A SEDUC-SP afirmou que possui canais de atendimento para os direitos dos titulares, que atualizou seu site para detalhar informações sobre privacidade e nomeou um encarregado pela proteção de dados com dados de contato acessíveis. Adicionalmente, a Secretaria informa que reforçou a política de abstenção de instalar aplicativos sem autorização expressa e corrigiu a falha técnica de instalação.
  - f. Com essas ações, considera-se atendida a manifestação solicitada na Nota Técnica 4/2024/DIM/CGF/ANPD.

### **3. Secretaria Municipal da Segurança Cidadã da Prefeitura Municipal de Fortaleza**

- a. Processo SEI 00261.002211/2022-20.
- b. Monitoramento concluído em 08/08/2024.

- c. A Coordenação de Fiscalização da Coordenação-Geral de Fiscalização (FIS/CGF) solicitou que a Divisão de Monitoramento monitorasse a propositura de novos requerimentos a respeito do tratamento de dados no âmbito da Política de Videomonitoramento implementado pela Secretaria Municipal da Segurança Cidadã da Prefeitura Municipal de Fortaleza, enquanto controlador de dados, pelo período de 1 (um) ano contado a partir do recebimento do processo de fiscalização, que se deu em 31 de julho de 2023.
- d. Sendo assim, a Divisão de Monitoramento acompanhou o recebimento de requerimentos (Denúncias de Violação à LGPD e Petições de Titular), não tendo recebido, até agosto de 2024, nenhum requerimento em face da Secretaria Municipal da Segurança Cidadã da Prefeitura Municipal de Fortaleza. Por esse motivo, a atividade de monitoramento foi considerada finalizada e o processo foi encerrado sem a necessidade de medidas adicionais.

Cabe informar que a conclusão dos processos de monitoramento não impede que as atividades de tratamento de dados pessoais dos controladores monitorados sejam reavaliadas pela fiscalização em momento posterior, no seu juízo de conveniência e oportunidade.

Além dos controladores mencionados, foram ainda instaurados novos processos de monitoramento ao longo deste ciclo, a saber:

### **1. Transparência.CC.**

- a. Processo SEI 00261.002319/2023-01.
- b. Monitoramento concluído em 09/08/2024.
- c. O processo foi instaurado a fim de analisar o tratamento de dados pessoais realizado pelo site hospedado no endereço eletrônico: <https://transparencia.cc/>, com base nos requerimentos recebidos pela Coordenação-Geral de Fiscalização. O procedimento visou monitorar e averiguar o tratamento de dados pessoais especificamente no que tange ao cumprimento, pelo controlador Transparência.CC, dos direitos dos titulares e da conformidade com a LGPD no que diz respeito à adoção de canal de comunicação e indicação de encarregado pelo tratamento de dados pessoais.
- d. O sítio eletrônico Transparência.CC não disponibilizava nenhum canal de contato do controlador com o titular de dados pessoais, tampouco do controlador com a Agência. Não havia, ainda, identificação do proprietário pela página, endereço e/ou CNPJ da empresa, o que ensejou a necessidade de diligências, pela Divisão de Monitoramento (DIM) da Coordenação-Geral de Fiscalização, para encontrar tais informações.
- e. Foram adotadas diversas providências no sentido de identificar o responsável pelo sítio eletrônico e obter explicações sobre o tratamento de dados pessoais. A Divisão de Monitoramento tentou

contato com o hospedeiro do site Transparencia.cc, além de solicitar ao Ministério Público Federal e à Polícia Federal o compartilhamento de informações. Além disso, a Divisão se reuniu com a equipe do Centro de Prevenção, Tratamento e Resposta a Incidentes Cibernéticos do Governo (CTIR Gov) e solicitou auxílio do US-CERT, equipe de resposta a incidentes de segurança cibernética dos Estados Unidos.

- f. Em 18 de julho de 2024, foi constatado pela Divisão de Monitoramento que o site <https://transparencia.cc/> estava fora do ar, não sendo possível acessar nenhum de seus conteúdos ou funcionalidades. Essa condição foi confirmada em duas ocasiões, com certidões emitidas nos dias 18 e 29 de julho de 2024.
- g. Ressalta-se que as diligências da CGF podem ter contribuído para a desativação do site.
- h. Dada a constatação da indisponibilidade do site <https://transparencia.cc/>, concluiu-se o monitoramento pela perda de objeto do procedimento em questão.
- i.

## **2. Nubank**

- a. Processo SEI 00261.004913/2024-18.
- b. Monitoramento concluído em 04/11/2024.
- c. Tratou-se de processo de fiscalização - monitoramento, instaurado com vistas a investigar e monitorar o atendimento aos direitos dos titulares de dados pessoais pela Nu Pagamentos S.A - Instituição de Pagamento (Nubank), bem como as reiteradas ausências de resposta aos pedidos de manifestação exarados por esta Divisão de Monitoramento.
- d. A Divisão de Monitoramento requisitou a apresentação de informações sobre o encarregado de dados pessoais da empresa, a comprovação da divulgação pública desse contato, um endereço eletrônico válido para comunicações, além de outras informações que pudessem contribuir para a análise dos fatos. Adicionalmente, solicitou-se resposta a requerimentos protocolados pelos titulares na ANPD, em face da empresa.
- e. Entendeu-se que o controlador respondeu a todas as solicitações da ANPD, apresentando informações quanto ao cumprimento de seus deveres em relação à proteção de dados pessoais e ao atendimento dos direitos dos titulares, conforme exigido pela LGPD. As medidas adotadas pela empresa para corrigir as falhas operacionais demonstraram compromisso e colaboração com a Agência Nacional de Proteção de Dados.

## **3. Processo dos Encarregados**

- a. Processo SEI 00261.006718/2024-14.

- b. Conclusão em 24/04/2025.
- c. Controladores monitorados:
- i. BlueFit Academias de Ginastica e Participações S.A. (Bluefit);
  - ii. Dell Computadores Do Brasil Ltda (Dell);
  - iii. Equatorial Goiás Distribuidora de Energia Elétrica S.A. (Equatorial Energia);
  - iv. Escritório Administrativo Clínicas Inteligentes Ltda (Clínica Vamos Sorrir);
  - v. Eventim Brasil São Paulo Sistemas e Serviços de Ingressos Ltda. (Eventim);
  - vi. GRPQA Ltda. (Quinto Andar);
  - vii. Hurb Technologies S.A. (Hurb);
  - viii. I.B.A.C Indústria Brasileira de Alimentos e Chocolates (Cacau Show);
  - ix. Latam Airlines Group S.A. (Latam Airlines);
  - x. Open Education LLC (Open English);
  - xi. Rede Saúde Total Cartão de Benefícios Ltda. (Saúde Total);
  - xii. Ser Educacional S.A. (UniNassau);
  - xiii. Serasa S.A. (Serasa);
  - xiv. SS Comercio de Cosméticos e Produtos de Higiene Pessoal Ltda. (Jequiti Cosméticos);
  - xv. Telefonica Brasil S.A. (Vivo);
  - xvi. Telegram Messenger Inc (Telegram);
  - xvii. TikTok Pte. Ltd (TikTok);
  - xviii. Tinder, LLC (Tinder);
  - xix. Uber Do Brasil Tecnologia Ltda. (Uber);
  - xx. X Brasil Internet Ltda. (X Corp./Twitter).
- d. O processo foi instaurado para investigar o cumprimento das obrigações de transparência exaradas pelo art. 41, §1º, da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), c/c os artigos 8º e 9º da Resolução CD/ANPD nº 18, de 16 de julho de 2024, que aprovou o Regulamento sobre a atuação do encarregado pelo tratamento de dados pessoais (Regulamento do Encarregado), especialmente no que se refere à indicação do Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais dos agentes de tratamento e à disponibilização de canal adequado para o exercício de direitos pelos titulares.
- e. Desta forma, o Processo de Fiscalização foi restrito a 20 (vinte) controladores, que foram selecionados a partir dos requerimentos de titulares que fazem referência: a) à ausência de indicação de encarregado de dados; b) à ausência/deficiência de canal de contato com o titular de dados; e c) à demandas encaminhadas pela ANPD e não respondidas. Foram priorizados os controladores de

maior porte, considerando ainda o volume de dados pessoais tratados e a abrangência de atuação, visando garantir maior impacto e alcance na fiscalização.

- f. Dos 20 (vinte) controladores notificados, 14 (quatorze) apresentaram toda a documentação exigida pela ANPD e 6 (seis) apresentaram respostas com lacunas ou inconsistências, conforme detalhamento apresentado na Nota Técnica nº 1 /2025/DIM/CGF/ANPD.
- g. Para que as irregularidades identificadas fossem corrigidas, foram exarados avisos aos controladores Equatorial Goiás Distribuidora de Energia Elétrica S.A. (Equatorial Energia), Rede Saúde Total Cartão de Benefícios Ltda. (Saúde Total), Ser Educacional S.A. (UniNassau), TikTok Pte. Ltd. (TikTok), Tinder, LLC (Tinder) e Uber Do Brasil Tecnologia Ltda. (Uber), que atenderam integralmente a todas as determinações de ajustes dos respectivos Avisos.
- h. A Divisão de Monitoramento monitorará os controladores por um período de 6 (seis) meses a partir da data de arquivamento do processo, para verificar o efetivo cumprimento das obrigações. Nesse período, será avaliada continuidade da publicação das informações de identificação e de contato do encarregado no sítio do controlador, a adoção de um canal de comunicação e da sua efetividade.
- i. Será monitorado, ainda, o recebimento de requerimentos que versem sobre a ausência de encarregado indicado, bem como dificuldade ou falta de efetividade do canal de comunicação colocado à disposição dos titulares pelos controladores fiscalizados.
- j. Durante o período de monitoramento, os controladores deverão manter a Divisão de Monitoramento informada sobre quaisquer alterações nas informações anteriormente fornecidas.
- k. Caso a Divisão de Monitoramento identifique o descumprimento das determinações ou um elevado número de requerimentos apresentados em face do controlador, poderá reabrir o processo, com sugestão de instauração de processo administrativo sancionador, nos termos do Regulamento do Processo de Fiscalização e do Processo Administrativo Sancionador no âmbito da ANPD (Regulamento de Fiscalização), aprovado pela Resolução CD/ANPD nº 1/2021, de 28 de outubro de 2021.

#### **4. Prefeitura de Manacapuru – AM**

- a. Processo SEI 00261.000631/2025-14.
- b. Conclusão em 09/04/2025.
- c. Processo instaurado em decorrência de Denúncia recebida pela Divisão de Monitoramento, em que o requerente alegava que a Prefeitura Municipal de Manacapuru publicou lista de todas as

- pessoas vacinadas no município com diversos dados pessoais, inclusive de crianças e adolescentes.
- d. Uma vez que os fatos apurados poderiam infringir a Lei Geral de Proteção de Dados, oficiou-se a Prefeitura de Manacapuru, solicitando manifestação sobre o conteúdo do requerimento recebido e sobre possível exposição de dados pessoais e/ou sensíveis. O agente de tratamento informou que a lista de vacinados foi retirada do site da Prefeitura de Manacapuru.
  - e. Entendeu-se que o requerimento e as determinações apontadas pela Coordenação-Geral de Fiscalização atingiram seu propósito e o processo foi concluído.

Adicionalmente, a Coordenação-Geral de Fiscalização também monitora o setor Financeiro e de Telecomunicações<sup>11</sup>. Conforme levantado nos anos de 2021 e 2022, as instituições financeiras e as operadoras de telefonia móvel estão entre os controladores mais denunciados à CGF. Assim, os requerimentos recebidos foram reavaliados e concluiu-se que, embora não coubesse à ANPD fiscalizar fraudes e golpes, era necessária a adoção de medidas educativas e a atuação conjunta da Agência com outros órgãos setoriais, como é o caso do Banco Central do Brasil, da Agência Nacional de Telecomunicações e da Secretaria Nacional do Consumidor. Atualmente, a ANPD busca realizar reuniões com tais órgãos para a construção conjunta de soluções que possam mitigar as reclamações e beneficiar os titulares de dados pessoais. Além disso, a CGF está envolvida nas discussões capitaneadas pela Secretaria de Direitos Digitais do Ministério da Justiça e Segurança Pública a respeito de mecanismos de aferição de idade, tendo participado ativamente do Comitê Consultivo para formulação de proposta de metodologia e requisitos mínimos de verificação etária em serviços digitais que podem ser acessados por crianças e adolescentes, nos termos da Portaria de Pessoal SEDIGI/MJSP nº 4, de 20 de maio de 2025.

#### » Participação em Grupos de Trabalho, Equipes de Projeto, Eventos

A CGF participa das equipes de projeto que visam à regulamentação da LGPD, em apoio à Coordenação-Geral de Normatização. Tais iniciativas estão presentes na agenda regulatória da ANPD e é de suma importância que a equipe de fiscalização esteja inserida nesse contexto, uma vez que o produto derivado da normatização é aplicado pela fiscalização.

Nesse sentido, a CGF participou da elaboração do Regulamento de Comunicação de Incidentes de Segurança; do Regulamento de Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais; da Resolução dos Direitos dos Titulares; do Grupo de Trabalho para definir parâmetros de elaboração do Relatório de Impacto à

---

<sup>11</sup> Processo SUPER nº 00261.000403/2023-82

Proteção de Dados Pessoais (RIPP); do GT que implementou a Pesquisa Pública do SEI da ANPD; do GT de compartilhamento de dados pelo poder público e do Comitê do MJSP para desenvolver a metodologia que será utilizada na regulamentação dos sistemas de garantia de idade com fins da proteção de crianças e adolescentes no ambiente digital.

Além disso, a CGF está envolvida no Comitê de Segurança da Informação (CSIN) e na Equipe de Prevenção, Tratamento e Resposta a Incidentes Cibernéticos (ETIR), bem como no Grupo de Trabalho formado pela Rede Iberoamericana de Proteção de Dados pessoais sobre biometria, com vistas à análise, ao intercâmbio de experiências e à formulação de recomendações quanto ao tratamento de dados pessoais biométricos no âmbito Iberoamericano..

Também no período deste ciclo de monitoramento, a Coordenação-Geral de Fiscalização participou de inúmeros eventos, contribuindo para a disseminação e o fomento da cultura de proteção de dados pessoais no Brasil, com destaque para o Encontro Nacional de Encarregados, com participantes painelistas nas duas edições (2024 e 2025).

### » *Respostas a demandas*

A Coordenação-Geral de Fiscalização (CGF) atua no atendimento de demandas internas e externas.

No âmbito interno, são acolhidas solicitações de levantamento de informações que apoiam a tomada de decisões por outras Coordenações-Gerais e pelo Conselho Diretor, além de demandas que subsidiam ações da Assessoria de Comunicação. A CGF também participa da análise de Acordos de Cooperação Técnica, em parceria com as áreas competentes, e acompanha processos legislativos que possam influenciar a aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Quanto ao público externo, a CGF responde a pedidos de informação provenientes do Ministério Público, da Defensoria Pública, do Poder Judiciário e do Poder Legislativo. Também elabora respostas a solicitações baseadas na Lei de Acesso à Informação (LAI).

Vale ressaltar que essas demandas apresentam diferentes níveis de complexidade, variando desde respostas objetivas até análises aprofundadas sobre aspectos específicos relacionados ao cumprimento da LGPD.

### » *Outras atividades internas*

Como forma de conferir mais transparência às suas atividades, a CGF divulga, no sítio eletrônico da Coordenação, informações referentes a Comunicados de Incidente de Segurança, Requerimentos, Processos de Fiscalização e Processos Sancionadores.

Além disso, os procedimentos relacionados aos processos de fiscalização – o procedimento de fiscalização, o procedimento preparatório e o processo

administrativo sancionador – entraram no escopo de atuação do Escritório de Processos da ANPD. Serão construídos manuais e documentos-modelo, de modo a contribuir para maior padronização do trabalho da CGF e para maior transparência da sua atuação.

Ademais, em janeiro de 2024, a ANPD passou a utilizar seu próprio Sistema Eletrônico de Informações (SEI) e em agosto do mesmo ano, lançou o Módulo de Pesquisa Pública do Sistema Eletrônico de Informação (SEI). Já em uso por outros órgãos do Executivo Federal, o Módulo possibilita a visualização dos andamentos dos processos em trâmite na Agência e o acesso direto à íntegra dos documentos públicos.

Por fim, diante da necessidade crescente de recursos humanos e do aumento significativo das demandas da Coordenação-Geral de Fiscalização, há um esforço contínuo para ampliar a equipe, por meio de processos seletivos, e de ampliar sua capacidade técnica, por meio de cursos e treinamentos.

# Avaliação das Ações Propostas para o Biênio 2024-2025

*Das ações propostas para 2024-2025 e suas respectivas avaliações*

Considerando as propostas e sugestões apresentadas no último RCM, para o ciclo subsequente, apresenta-se a seguinte tabela, com as ações propostas e o seus respectivos *status* de cumprimento:

Segmento	Ação Proposta	Status
<b>Ações relacionadas a requerimentos</b>	Sistema de recebimento de requerimentos	Concluído
<b>Ações relacionadas a requerimentos</b>	Publicização de lista de controladores não respondentes	Em andamento
<b>Ações relacionadas a requerimentos</b>	Obrigatoriedade de divulgação de canal de contato para uso do titular e da ANPD	Concluída (Regulamento do Encarregado)
<b>Ações relacionadas a requerimentos</b>	Atualização da página da Ouvidoria	Não implementada por perda de objeto
<b>Ações relacionadas a requerimentos</b>	Ações educativas (vídeos e materiais)	Implementada parcialmente
<b>Ações relacionadas a requerimentos</b>	Concentração de recebimento de requerimentos na CGF	Concluída
<b>Ações relacionadas a setores</b>	Encerramento dos processos de fiscalização referentes aos setores de Agregadores de Dados, Público, Plataformas digitais e Telecomunicações	Em andamento (ver relatório de avaliação do Mapa de Temas Prioritários 2024-2025)
<b>Ações relacionadas a setores</b>	Instauração de procedimentos de fiscalização em face do Transparência.cc e do Tudo sobre todos	Transparência.cc - concluído; Tudo sobre Todos – em andamento
<b>Ações relacionadas a setores</b>	Discussões junto ao Bacen, Anatel e Senaçon, para viabilização de ações conjuntas	Ver relatório de avaliação do Mapa de Temas Prioritários 2024-2025
<b>Ações relacionadas a setores</b>	ACT entre ANPD e CGU	Em andamento
<b>Ações relacionadas a setores</b>	ACT entre ANPD e CNJ	Em andamento
<b>Ações relacionadas a procedimentos e processos</b>	Implementação pela DIM das melhorias apontadas pela mentoria do MGI	Concluído

<b>Ações relacionadas a procedimentos e processos</b>	Inclusão de ações de auditoria nos processos rotineiros da CGF	Não executado
<b>Ações relacionadas a procedimentos e processos</b>	Criação de nova Coordenação (sanções administrativas)	Não executado
<b>Ações relacionadas a procedimentos e processos</b>	Estabelecimento de fluxo de cobrança de multas, junto com a PFE	Concluído
<b>Ações relacionadas a procedimentos e processos</b>	Aprimoramento de divulgação de informações no sítio eletrônico	Concluído
<b>Ações relacionadas a procedimentos e processos</b>	Implementação SEI ANPD com consulta pública	Concluída
<b>Ações relacionadas a procedimentos e processos</b>	Power BI, com treinamento para os servidores	Em andamento
<b>Ações relacionadas a procedimentos e processos</b>	Portaria com padronização de prazo para atendimento de demandas externas	Não executado
<b>Ações relacionadas a procedimentos e processos</b>	Alinhamento dos instrumentos da fiscalização com os estudos realizados pela CGTP	Em andamento
<b>Outras ações</b>	Ciclo de monitoramento bianual	Concluído (Resolução CD/ANPD nº 10, de 05 de dezembro de 2023)
<b>Outras ações</b>	Ações constantes de recrutamento	Em andamento
<b>Outras ações</b>	Adoção de ferramenta de planejamento de curto prazo	Não executado

Tabela 2 - Ações propostas para 2023-2025

Fonte: elaboração própria

Conforme pode ser observado na tabela acima, foram sugeridas, no RCM 2023, diversas ações para o exercício da atividade de monitoramento da CGF.

Em atendimento à sugestão de implementação de um sistema próprio de requerimentos, conforme abordado neste relatório, repisa-se que a ANPD dispõe, atualmente, de sistema próprio para o registro de denúncias e petições de titular por parte dos requerentes, dentro da plataforma Gov.br. O sistema passou por quatro atualizações de melhorias e caminha para a quinta, no segundo semestre de 2025.

A publicização da lista de controladores que não respondem às demandas da ANPD foi uma das propostas colocadas. Informa-se que, apesar de tal publicização não ter sido efetivada da forma como foi proposta, a ausência de resposta por parte dos agentes de tratamento foi critério considerado para a inclusão dessas empresas nos processos de monitoramento-fiscalização instaurados pela CGF.

A proposta de regulamentação para obrigatoriedade de divulgação de canal de contato por parte dos controladores foi atendida com a publicação do Regulamento sobre a atuação do encarregado pelo tratamento de dados pessoais – Resolução

CD/ANPD nº 18, de 16 de julho de 2024.

Ressalta-se que a sugerida atualização da página da Ouvidoria, para melhor orientação ao requerente que desejasse abrir requerimentos relacionados à LGPD, no que se refere aos requisitos de admissibilidade de denúncias e petições de titular, perdeu seu objeto, haja vista que a Ouvidoria não mais funciona como porta de entrada de requerimentos. Atendeu-se, portanto, à proposta de unificar o caminho para recebimento dessas demandas, que agora só podem ser registradas dentro do Sistema de Requerimentos.

Entretanto, para orientar os requerentes, a página da ferramenta possui avisos e informações relevantes para que o denunciante ou peticionante atenda aos requisitos de admissibilidade, ao protocolar sua demanda. Na última atualização, foi adicionada a informação de que a denúncia anônima deve estar acompanhada de elementos ou provas que permitam a sua verificação.

Ressalta-se que requerentes que se utilizam da Ouvidoria para registrar requerimentos são orientados a realizarem o registro de sua demanda pelo canal adequado.

Além disso, o sítio eletrônico da ANPD conta com informações detalhadas sobre cada tipo de requerimento, bem como seus requisitos de admissibilidade, além de explicitar o que acontece após o registro da demanda por parte do titular.

No que concerne às ações propostas relacionadas a setores específicos, foi sugerido o encerramento dos processos de fiscalização referentes aos setores de Agregadores de Dados, Público, Plataformas digitais e Telecomunicações, o que está em andamento. Informações mais detalhadas sobre as atividades de fiscalização quanto a essa matéria, bem como sobre as discussões junto ao Bacen, Anatel e Senaçon, para viabilização de ações conjuntas, podem ser consultadas no relatório de avaliação do Mapa de Temas Prioritários 2024-2025.

O procedimento de fiscalização em face do Tudo Sobre Todos foi instaurado e encontra-se em andamento. O processo de monitoramento em face do Transparência.cc, que era demanda do Conselho Diretor, foi instaurado e concluído durante este ciclo de monitoramento, conforme detalhamento apresentado na seção *Outras atividades realizadas pela CGF*.

O ACT com a CGU está em andamento e o ACT com o CNJ foi proposto, porém ainda não foi efetivado.

As melhorias apontadas pela mentoria do MGI foram implementadas pela Divisão de Monitoramento, bem como foi realizado o mapeamento do processo de tratamento de requerimentos. Uma das melhorias mais relevantes foi a unificação do canal de recebimento dos requerimentos (Denúncias e Petições) que passou a ser concentrado exclusivamente na área finalística responsável pela gestão do processo, a CGF.

Ações que busquem conferir maior transparência às atividades da CGF, como as sugeridas, estão sendo implantadas gradativamente, como é o caso da publicação da lista de processos de fiscalização e de processos sancionadores e a disponibilização dos documentos públicos de processos de fiscalização na Pesquisa

Pública do SEI da ANPD.

A esse respeito, cabe ressaltar que a Coordenação-Geral de Fiscalização construiu orientação, transversal a todas as atividades de fiscalização, sobre a publicidade dos documentos que instruem os processos de sua competência em atenção à Lei de Acesso à Informação – LAI (Nota Técnica nº 22/2024/FIS/CGF/ANPD<sup>12</sup>).

As orientações de transparência permitem aos agentes regulados compreenderem como será realizada essa análise; além disso, elas contribuem para aumentar a transparência sobre esse procedimento, fomentando o controle social sobre a atuação da ANPD.

As ações de recrutamento, seleção e capacitação, tão necessárias para compor e manter a equipe de fiscalização, têm sido realizadas pela Agência e estão em andamento. Destaca-se que a ANPD ainda não possui quadro próprio de servidores e depende do instituto da Requisição para composição de sua força de trabalho. Salienta-se que no primeiro semestre de 2025, foi publicado edital do concurso para contratação de colaboradores por tempo determinado. Não menos importante, as ações de treinamento e capacitação para novos e antigos servidores são constantes.

No que tange à participação dos servidores nos Grupos de Trabalho e Equipes de projetos relacionados à atividade de normatização, a CGF participa, em regra, de todos os projetos que visam a regulamentar assuntos relacionados às atividades de fiscalização, conforme abordado na seção » Participação em Grupos de Trabalho, Equipes de Projeto.

Finalmente, a DIM/CGF realiza o monitoramento rotineiro de temas e empresas mais demandadas, com base nas demandas recebidas (denúncias e petições de titular), para instauração de eventuais processos de monitoramento.

## Ações propostas para o Biênio 2025 - 2027

### *Mapa de Temas Prioritários*



O Regulamento de Fiscalização determina que a Coordenação-Geral de Fiscalização realizará o monitoramento das atividades de tratamento de dados pessoais, visando, dentre outras ações, planejar e subsidiar a atuação fiscalizatória com informações relevantes. Para tanto, a CGF dispõe de dois instrumentos: o Relatório de Ciclo de Monitoramento e o Mapa de Temas Prioritários.

O Relatório de Ciclo de Monitoramento tem a função de avaliar e apresentar indicadores e resultados relevantes para as atividades de fiscalização, com base nas



<sup>12</sup> Disponível em [https://www.gov.br/anpd/pt-br/documentos-e-publicacoes/sei\\_0125695\\_nota\\_tecnica\\_22.pdf](https://www.gov.br/anpd/pt-br/documentos-e-publicacoes/sei_0125695_nota_tecnica_22.pdf).

informações coletadas ao longo do ciclo. Além disso, o relatório tem a atribuição de direcionar a estratégia de atuação orientativa, preventiva e repressiva, bem como as medidas a serem adotadas ao longo do próximo ciclo.

O Mapa de Tema Prioritários, por seu turno, é instrumento estratégico e tem a missão de estabelecer os temas prioritários que serão considerados pela ANPD para fins de estudo e planejamento da atividade de fiscalização. É documento a ser elaborado pela CGF, com apoio das demais áreas técnicas da ANPD.

Assim, nota-se que ambos os instrumentos são interdependentes e se retroalimentam, haja vista que o Relatório de Ciclo de Monitoramento é insumo para o Mapa de Temas Prioritários e, ao mesmo tempo, avalia as atividades de fiscalização realizadas com base nos temas propostos pelo MTP anterior.

### » Temas Propostos

Considerando as premissas apresentadas, a iminente elaboração do 3º Mapa de Temas Prioritários pela CGF e as análises realizadas no presente Relatório de Ciclo de Monitoramento, é necessária a indicação de temas a serem considerados para a incorporação no MTP 2026/2027. São eles:

- › Financeiro (bancos, financeiras e administradoras de cartão);
- › Agregadores de Dados;
- › Telecomunicações;
- › Setor Público (especialmente poder executivo);
- › Condomínios;
- › Ações Educativas.

É importante considerar a relevância dos setores financeiro, agregadores de dados, telecomunicações e público, que figuram, não pela primeira vez, entre os mais requeridos em denúncias e petições de titular. Salienta-se que eles foram mencionados também no último RCM.

A indicação do tema/setor de Condomínios se justifica, não só pelo aumento evidente de reclamações relacionadas à questão. A consideração do tema como prioritário representa uma medida estratégica e necessária, diante da crescente adoção de tecnologias de coleta e tratamento de dados biométricos para controle de acesso. Ressalta-se que a questão envolve tratamento de dados pessoais sensíveis, conforme definido pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), o que exige atenção redobrada quanto à legalidade, segurança e transparência nos processos de coleta, armazenamento e tratamento desses dados.

Por fim, as ações educativas são fundamentais para que tanto os titulares de dados (no caso dos requerimentos), quanto os agentes de tratamento (no caso dos incidentes de segurança), possam compreender e aplicar corretamente a LGPD, seja exigindo seus direitos ou protegendo dados de titulares.

Nesse aspecto, ressalta-se que a falta de conhecimento acerca dos direitos dos titulares, das competências da ANPD e do funcionamento da fiscalização, **principalmente no que tange o tratamento agregado**, é fator determinante para a

insatisfação dos requerentes com o tratamento dado às denúncias e petições de titulares recebidos pela ANPD.

Fica evidente, pelo aumento e pelo teor das reclamações recebidas durante o ciclo de monitoramento, que a sociedade ainda não comprehende bem a função dos requerimentos, bem como o tratamento agregado das demandas.

Assim, ações que visem orientar e educar os requerentes com relação a esses tópicos seriam medidas importantes para garantir que a atividade da fiscalização seja efetivamente compreendida e para alinhar as expectativas dos requerentes com os trâmites previstos para suas demandas.

### *Ações propostas para o biênio 2026 - 2027*

#### » *Ações relacionadas a requerimentos*

Em relação aos requerimentos recebidos pela ANPD, salienta-se a necessidade de implementar melhorias no Sistema de Requerimentos, para que a Agência possa fazer melhor uso da ferramenta.

É necessário simplificar o uso por parte da equipe, para otimizar recursos humanos, diminuir o tempo de atendimento das demandas e mitigar risco de erros procedurais. Sugere-se também que seja implementada melhoria que garante a gestão dos encarregados titulares e suplentes pelo próprio agente de tratamento, dentro da plataforma.

Ressalta-se a importância da implementação de uma Base de Encarregados, com integração tanto com o Sistema de Requerimentos atual, como com o SEI.

Além disso, é importante facultar a consulta dos controladores a requerimentos concluídos, haja vista que o acesso a eles deve ser garantido às partes interessadas e seus representantes legais.

É urgente a implementação da ferramenta de TI, que está em elaboração pela CGTI, para substituir o atual banco de dados da Divisão de Monitoramento, facultando automação, mitigação de erros e melhor tratamento dos dados recebidos pela DIM, o que resultará em uso mais proveitoso das informações dos requerimentos e, consequentemente, ações de monitoramento cada vez mais alinhadas com as demandas da sociedade.

Realizar mudanças e adequações nos textos dos despachos finais, encaminhados aos titulares no momento da conclusão do requerimento, também é uma demanda importante. A revisão e o aprimoramento da redação das comunicações finais dirigidas aos requerentes devem garantir maior clareza e objetividade, para diminuir dúvidas e garantir que os titulares comprehendam inequivocamente o tratamento dado às suas demandas.

Ainda em relação aos requerimentos, para maior conscientização dos titulares de dados acerca dos requisitos mínimos que os requerimentos precisam ter e para diminuir a incidência de demandas não admissíveis, pode-se criar um checklist objetivo dentro da página da ferramenta Abrir Requerimento Relacionado à LGPD,

para garantir que o requerente apresente as informações imprescindíveis à admissibilidade das demandas.

#### » *Ações relacionadas a setores*

Os setores “Financeiro (bancos, financeiras e administradoras de cartão)”, “Agregadores de Dados”, “Telecomunicações” e “Público (especialmente poder executivo)” continuam como os mais requeridos.

Assim, é importante que a CGF direcione suas ações para garantir a adequação dos agentes de tratamento dessas categorias à LGPD.

Além disso, o setor de Condomínios deve ser considerado como prioridade, haja vista que a coleta de dados biométricos por esses controladores apresenta características particulares que demandam regulamentação específica. Trata-se de ambientes de uso cotidiano e obrigatório, nos quais os titulares — moradores, visitantes e prestadores de serviço — muitas vezes não dispõem de alternativas viáveis ao fornecimento de seus dados. Essa ausência de escolha reforça a necessidade de garantir que o tratamento seja realizado com base legal adequada, respeitando os princípios da finalidade, necessidade e proporcionalidade previstos na LGPD.

Além disso, observa-se que grande parte dos gestores condominiais e administradoras ainda possui conhecimento limitado sobre as obrigações legais relacionadas à proteção de dados. Essa lacuna pode resultar em práticas inseguras, como armazenamento inadequado, ausência de consentimento informado e compartilhamento indevido de informações com terceiros. Também é relevante considerar os riscos associados à automação de sistemas biométricos, que podem reproduzir vieses algorítmicos e comprometer o acesso equitativo de grupos vulneráveis, como pessoas negras, idosos ou pessoas com deficiência.

Cabe ressaltar que a ANPD tem promovido iniciativas voltadas à regulamentação do uso de biometria, incluindo a abertura de consulta pública sobre o tema. Essa medida representa uma oportunidade relevante para que o setor condominial contribua com suas especificidades, assegurando que a futura normatização contemple os desafios práticos enfrentados por síndicos, administradoras e moradores. A atuação da ANPD nesse contexto é fundamental para promover segurança jurídica, proteger os direitos dos titulares e fomentar uma cultura de conformidade e responsabilidade no tratamento de dados pessoais sensíveis em ambientes residenciais e comerciais.

#### » *Ações relacionadas a procedimentos e processos*

No caso de ações relacionadas a procedimentos e processos, é recomendável que seja feito mapeamento do fluxo de resposta a demandas externas e pedidos de LAI, para maior clareza e estruturação dos procedimentos internos da CGF. Mantém-se a indicação de mapear e incluir ações de auditoria no escopo das

atividades rotineiras da CGF. A auditoria é o mecanismo utilizado pela ANPD para verificar, *in loco*, as condições do tratamento de dados realizado pelo agente de tratamento, especialmente no que se relaciona a requisitos técnicos de segurança da informação e de governança.

Cabe destacar que, apesar da divulgação do Regulamento sobre a atuação do encarregado pelo tratamento de dados pessoais – Resolução CD/ANPD nº 18, de 16 de julho de 2024 -, ainda há um longo caminho a ser percorrido, para garantir a adequação dos agentes de tratamento. É imprescindível, portanto, promover ações de orientação, fiscalização e monitoramento que assegurem que os agentes de tratamento divulguem de forma clara e acessível o canal de contato com o encarregado pelo tratamento de dados pessoais, garantindo a efetividade da comunicação com os titulares e com a própria Agência.

Sugerem-se, portanto, novos processos de monitoramento, considerando como parâmetros de escolha das empresas monitoradas i) a inadequação dos agentes de tratamento ao Regulamento do Encarregado, ii) a quantidade de petições de titular não respondidas e iii) o impacto que o tratamento de dados praticado pelas empresas tem na sociedade, avaliando a quantidade e o tipo de dado tratado.

Repise-se que a dificuldade em exercer os direitos previstos na LGPD está intimamente relacionada à ausência de canal de contato e à ausência de encarregado de dados.

Uma ação importante, considerando que o Poder Executivo figurou como um dos mais reclamados neste ciclo de monitoramento, seria instaurar procedimentos de monitoramento/fiscalização, com vistas a conduzir os órgãos públicos à legalidade, garantindo a divulgação de canal de contato e dos dados dos respectivos encarregados de dados pessoais. Ressalta-se que o Tribunal de Contas da União realizou fiscalização com objetivo de elaborar diagnóstico acerca dos controles implementados por organizações públicas federais para adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e induzir tais organizações a conduzirem iniciativas para providenciar o pleno cumprimento da Lei 13.709/2018. Os achados da fiscalização do TCU podem ser usados como parâmetros/insumos para a definição de agentes públicos a serem incluídos em procedimento de fiscalização/monitoramento pela ANPD.

Outra medida interessante e que pode simplificar a atuação da Agência, principalmente no tratamento de requerimentos, são ações de incentivo para que os agentes de tratamento informem à ANPD os dados de seus encarregados, proativamente, como tem ocorrido. Ressalta-se que essa iniciativa é vista com bons olhos pela ANPD e todos os dados são incluídos na atual base de dados de encarregados, mantida pela DIM.

Sugere-se que a CGF crie manuais de procedimento, contendo os fluxos e mapeamento de seus processos, com vistas a simplificar e acelerar o treinamento de novos servidores. Além disso, deve-se aprimorar o treinamento da equipe em

Power BI, tendo em vista que o uso da ferramenta é determinante para a melhoria das ações de transparência.

Outra atividade que é rotineiramente desempenhada pela equipe de fiscalização diz respeito a respostas a demandas externas. São inúmeros pedidos respondidos anualmente (da ordem de centenas), advindos de múltiplos órgãos, mas com predomínio de pedidos provenientes do Ministério Público. Essa atividade demanda do escasso quadro de servidores da Agência um tempo considerável para análise e elaboração de respostas adequadas. Ademais, não há uniformidade no prazo consignado para resposta aos órgãos, ocasionando a interrupção de outras atividades desempenhadas para que o retorno ao demandante seja dado em prazo adequado. Dessa forma, sugere-se a elaboração de portaria a fim de padronizar os prazos para resposta aos órgãos peticionários. Tal medida proporcionaria melhores condições de planejamento, gestão e alocação de mão de obra por parte da CGF.

#### » *Outras ações*

Para além das atividades relacionadas acima, sugerem-se ações constantes visando ao recrutamento de servidores para a área de fiscalização, tendo em vista a crescente demanda de trabalho, de modo a permitir o adequado exercício das atribuições regimentais da CGF. Destaca-se que a Coordenação de Fiscalização e a Divisão de Monitoramento se beneficiariam enormemente de servidores capacitados na área de TI, o que deve ser considerado em novos editais de seleção.

Sugere-se a divulgação mais a miúdo e periódica dos números da CGF (mensalmente), tanto no sítio eletrônico da ANPD quanto nas redes sociais oficiais da Agência. A ação reforçaria o compromisso com a transparência ativa, permitindo que a sociedade acompanhe de forma clara e acessível os resultados das ações fiscalizatórias. Essa prática também fortalece o engajamento com a população, aproximando o cidadão da atuação pública e estimulando o controle social, ao oferecer dados que podem ser analisados e questionados por qualquer interessado.

Além disso, a divulgação regular contribui para a construção de credibilidade institucional, demonstrando profissionalismo, consistência e efetividade na gestão pública. Ao tornar visíveis os avanços, desafios e metas cumpridas, o órgão transmite confiança e legitimidade às suas ações.

Outro ponto relevante é o uso das mesmas mídias para divulgação de material educativo, com uso de linguagem simples e objetiva. Essa ação geraria efeitos positivos na qualidade de demandas apresentadas à ANPD, o que se refletiria em dados mais robustos para o próximo de ciclo de monitoramento e se traduziria, consequentemente, em ações fiscalizatórias mais alinhadas às demandas e necessidades da sociedade.



## Considerações finais

Este terceiro Relatório de Ciclo de Monitoramento da ANPD, referente ao período de 01 de julho de 2023 a 30 de junho de 2025, apresenta uma ampla e abrangente visão das atividades de fiscalização da Agência.

Entre os principais pontos levantados no relatório, destacam-se a avaliação das atividades de fiscalização propostas no ciclo anterior, bem como a apresentação de propostas de temas para a confecção do Mapa de Temas Prioritários. O relatório também apresenta informações sobre as atividades realizadas pela ANPD, incluindo requerimentos, processos de fiscalização e comunicados de incidente de segurança.

A Agência reforça seu compromisso com a melhoria de seus processos internos e com a transparência em sua atuação, bem como com a capacitação e ampliação de equipe técnica, para garantir um trabalho sério e a condução dos agentes de tratamento à conformidade.

A adequação dos controladores às legislações e regulamentos vigentes, o respeito aos direitos dos titulares e um ambiente regulatório saudável são os objetivos primários da ANPD.

O presente relatório evidencia o compromisso da Agência em trabalhar para garantir a conformidade, pelos agentes de tratamento, com as diretrizes de proteção de dados, salvaguardando os direitos individuais.

Repõe-se que a sociedade desempenha papel fundamental no planejamento das ações de fiscalização, ao contribuir, por meio da apresentação de suas demandas, para o planejamento das ações fiscalizatórias da ANPD.

# Referências Legislativas, Regulamentares e Normativas

- › Lei de Acesso à Informação (LAI) - Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011;
- › Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) – Lei nº 13.709 de 14 de agosto de 2018;
- › Decreto Regulamentar da LGPD – Decreto Federal nº 10.474 de 26 de agosto de 2020;
- › Regimento Interno da ANPD – Portaria ANPD nº 1 de 08 de março de 2021;
- › Regulamento do Processo de Fiscalização e do Processo Administrativo Sancionador – Resolução CD/ANPD nº 1 de 28 de outubro 2021;
- › Detalhamento das unidades administrativas constantes do quadro demonstrativo de cargos em comissão e de funções de confiança da estrutura regimental da Agência Nacional de Proteção de Dados - Portaria ANPD nº 32, de 30 de setembro de 2022;
- › Regulamento de Dosimetria e Aplicação de Sanções Administrativas - Resolução CD/ANPD nº 4, de 24
- › Regulamento sobre a atuação do encarregado pelo tratamento de dados pessoais – Resolução CD/ANPD nº 18, de 16 de julho de 2024.

