

RELATÓRIO DE GESTÃO **OUVIDORIA**

Exercício 2022

EQUIPE DA OUVIDORIA

Nathália Andreia Pinheiro Coelho

Ouvidora da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD)

Bárbara Christiane Miranda de Araújo Freitas

Laura Isabel Campos Corrêa

Leila Leal Leite

Mônica Maria Arruda Aragão

Vitor Rachid Pinho Antunes

ELABORAÇÃO

Tatiana Freitas de Oliveira

Ouvidora na ANPD no período de 14 de janeiro de 2021 a 17 de fevereiro de 2023

SUMÁRIO

3	Introdução
4	Apresentação da Ouvidoria
6	Principais resultados
6	Tratamento das demandas
8	Principais assuntos das demandas
19	Disponibilização de painel contendo informações das demandas respondidas
20	Ambientação e formação dos novos servidores
22	Considerações finais



Introdução

As ouvidorias públicas têm se consolidado como instrumentos essenciais para a participação social e o exercício democrático de direitos junto à Administração Pública. As contribuições da sociedade auxiliam na formulação, na execução e na fiscalização de políticas, programas e projetos, adicionando importantes elementos à atuação estatal.

As informações constantes nas manifestações recebidas são valiosas para o processo de melhoria da prestação de serviços públicos e das atividades das próprias ouvidorias.

Nesse contexto, a Ouvidoria da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), em atendimento ao que estabelece¹ a [Lei nº 13.460](#), de 26 de junho de 2017, apresenta o Relatório Anual de Gestão referente aos resultados obtidos no exercício de 2022.

O Relatório Anual de Gestão da unidade de ouvidoria é o documento que consolida as informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, possibilita o apontamento de falhas e a identificação de melhorias na prestação de serviços públicos.

¹ Artigo 14, inciso II, Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Apresentação da Ouvidoria

Criada pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), a ANPD foi formalmente instituída em 6 de novembro de 2020 e transformada em autarquia de natureza especial em 25 de outubro de 2022, conforme estabelecido na Lei nº 14.460, decorrente da conversão da Medida Provisória nº 1.124, de 2022, em lei ordinária.

A Autoridade é a entidade da administração pública federal responsável por zelar pela proteção de dados pessoais e por regulamentar, implementar e fiscalizar o cumprimento da LGPD no Brasil.

Conforme estabelecido no Decreto nº 10.474, de 26 de agosto de 2020, que aprova a Estrutura Regimental da Autoridade, a Ouvidoria é um órgão seccional da ANPD e uma unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv)².

Ainda, a Ouvidoria encontra-se subordinada diretamente ao Conselho Diretor, órgão máximo de decisão da ANPD³.

Em 2021, a Unidade contou com a atuação apenas da Ouvidora e da Coordenadora de Atendimento. Em 2022, outros quatro servidores requisitados passaram a compor a equipe, e uma colaboradora terceirizada foi contratada.

Quanto à estrutura física, destaca-se que em outubro de 2022 a ANPD mudou para uma nova sede, o que possibilitou à Ouvidoria dispor de um espaço adequado para atender os usuários de serviços públicos, assim como para comportar adequadamente a equipe.

A Unidade participou desde o início da definição do layout das novas instalações, as quais podem ser visualizadas na Figura 1 abaixo.

Estrutura física



Figura 1: Estrutura física da Ouvidoria

² Artigo 3º, IV, b, e artigo 22 do Decreto nº 10.474, de 2020.

³ Mais informações acerca da estrutura da ANPD podem ser obtidas em <https://www.gov.br/anpd/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/estrutura-organizacional-1>.

Quanto às atividades a cargo da Ouvidoria, importa destacar que a área é responsável por receber e tratar demandas de três tipos principais.

O primeiro deles são as manifestações relativas à atuação da própria ANPD e de seus agentes públicos, que constituem as demandas típicas das ouvidorias públicas estabelecidas pela Lei nº 13.460, de 2017, e definidas pelos Decretos nº 9.492, de 05 de setembro de 2018, e nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

O segundo tipo são os pedidos de acesso a informações e a documentos produzidos pela ANPD, conforme previsto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI)⁴.

E por fim, no terceiro tipo de demandas, temos as dúvidas relacionadas à atuação da ANPD e à aplicação da LGPD. Nas respostas a essas demandas, a Ouvidoria disponibiliza aos titulares, aos agentes de tratamento e aos demais interessados, orientações e esclarecimentos sobre os normativos e materiais já divulgados pela Autoridade e sobre outros aspectos relacionados à proteção de dados; desde que a questão apresentada não demande interpretação da LGPD⁵.

Em relação a esse terceiro grupo, a orientação da ANPD é que as demandas sejam enviadas pelos interessados por e-mail, conforme informações constantes no site da ANPD⁶.

4 A Ouvidoria é responsável por coordenar, orientar, executar e controlar as atividades do Serviço de Informação ao Cidadão, no âmbito da ANPD, conforme Artigo 22, II, do Decreto nº 10.474, de 2020.

5 Mais informações podem ser obtidas em https://www.gov.br/anpd/pt-br/canais_atendimento/cidadao-titular-de-dados/duvidas-sobre-a-lgpd.

6 https://www.gov.br/anpd/pt-br/canais_atendimento/cidadao-titular-de-dados/duvidas-sobre-a-lgpd.



Principais resultados

As demandas tratadas pela Ouvidoria têm auxiliado a ANPD na melhoria da sua atuação e reforçado o trabalho educativo realizado pela Autoridade perante a sociedade.

Conforme detalhado nas seções a seguir, no exercício de 2022 a Unidade obteve importantes resultados no auxílio à ANPD no desempenho de suas atribuições.

Tratamento das demandas

Conforme mencionado anteriormente, a Ouvidoria da ANPD é responsável pelo tratamento de demandas pertencentes a três grupos principais: manifestações de ouvidoria, pedidos de acesso à informação e dúvidas relativas à atuação da ANPD e à aplicação da LGPD.

No que tange às manifestações de ouvidoria e aos pedidos de acesso à informação, tais demandas são recebidas e tratadas necessariamente por meio da Plataforma Fala.BR ⁷.

Em relação às dúvidas, a orientação da ANPD é para que sejam enviadas por e-mail, mas observou-se que em 2022 também houve registro dessas demandas na Plataforma Fala.BR por parte dos usuários.

Observou-se também que dentre as demandas desse terceiro grupo houve registro de questões categorizadas como consultas, que demandavam a emissão de pronunciamento específico da ANPD sobre uma condição hipotética ou concreta.

Destaca-se que a ANPD está trabalhando na elaboração de regulamentos, estudos e orientações específicas sobre assuntos que dizem respeito à interpretação ou à aplicabilidade prática da LGPD. Considerando que tais trabalhos se encontram em andamento, bem como a necessidade de observância dos procedimentos legais para a deliberação sobre a interpretação e a regulamentação da LGPD, nos exercícios de 2021 e de 2022, a ANPD não respondeu individualmente a essas consultas.

Assim, em relação a tais perguntas (consultas), coube à Ouvidoria a consolidação dos questionamentos e a sua disponibilização à Coordenação-Geral de Normatização (CGN), para análise e consideração nos assuntos em fase de regulamentação.

Também é importante destacar que grande parte das demandas recebidas mostra que há desconhecimento entre a competência da Ouvidoria, que consiste primordialmente no recebimento de manifestações relativas à atuação da ANPD, e as atividades da Coordenação-Geral de Fiscalização (CGF).

Compete à CGF receber e analisar petições de titulares contra controlado-

⁷ Em cumprimento ao §2º do artigo 16 do Decreto nº 9.492, de 2018, e a orientações da Controladoria-Geral da União – CGU (<https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/lai-para-sic/guias-e-orientacoes/guia-de-procedimentos-para-atendimento-a-lei-de-acesso-a-informacao-e-utilizacao-do-e-sic#N-12Eobrigatorioinsirir>).

res e denúncias de descumprimento⁸ da LGPD⁹, mas houve o direcionamento, por parte dos remetentes, desses requerimentos à Ouvidoria. Nesses casos, aqueles que possuíam elementos para análise por parte da CGF foram encaminhados pela Ouvidoria à área, e os demais, foram respondidos com orientações quanto à aplicabilidade da LGPD e à atuação da ANPD.

A distribuição do quantitativo por tipo de demandas tratadas pela Ouvidoria em 2022 encontra-se disposta na Tabela 1:

Tipo da demanda	Descrição da demanda	Quantidade	Percentual
Resposta a dúvidas e emissão de orientações	Esclarecimentos quanto a aplicabilidade da LGPD e a atuação da ANPD (<i>não inclui consultas/situações específicas</i>)	1.684	58,09%
Demandas enviadas para a Coordenação-Geral de Fiscalização	Petições de titulares e denúncias contra controladores de dados	425	14,66%
Consulta	Consultas acerca da aplicabilidade da LGPD a casos específicos	255	8,80%
Pedidos de acesso à informação	Demandas regidas pela LAI – Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 2011)	156	5,38%
Manifestação de ouvidoria	Demandas típicas de ouvidoria, regidas pela Lei nº 13.460, de 2017	49	1,69%
Outros	Pedidos de emprego, ofertas de ajuda, demandas fora da competência da ANPD, manifestações anônimas sem elementos para análise, etc.	330	11,38%
Total		2.899	100%

Tabela 1: Quantitativo de demandas tratadas

Observa-se que no exercício de 2022 a maioria das demandas tratadas pela Ouvidoria (58,09%) estão relacionadas à emissão de esclarecimentos quanto à aplicabilidade da LGPD e à atuação da ANPD. Nesse quantitativo, estão comumente incluídos requerimentos dos titulares de dados que não continham comprovante de acionamento prévio do controlador de dados (petições incompletas).

⁸ Conforme definido na RESOLUÇÃO CD/ANPD Nº 1, DE 28 DE OUTUBRO DE 2021:

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

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

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

⁹ Conforme Artigo 17, XXVI, da Portaria nº 1, de 08 de março de 2021, que estabelece o Regimento Interno da ANPD.

Do total de demandas tratadas, 362 são relativas a registros realizados de forma anônima na Plataforma Fala.BR. Nessas demandas, foi feita a inclusão de resposta simplificada no Sistema, visto que nesses casos o demandante não recebe a resposta.

Do total de registros anônimos, 109 foram enviados para a CGF, por se habilitarem para análise por parte daquela Coordenação-Geral.

Em relação ao canal de atendimento, 2240 demandas ($\approx 77\%$) foram tratadas na Plataforma Fala.BR, e 659 ($\approx 23\%$) foram respondidas por e-mail.

Quanto ao tempo médio para respostas às demandas, a Figura 2 apresenta os resultados obtidos no exercício de 2022:

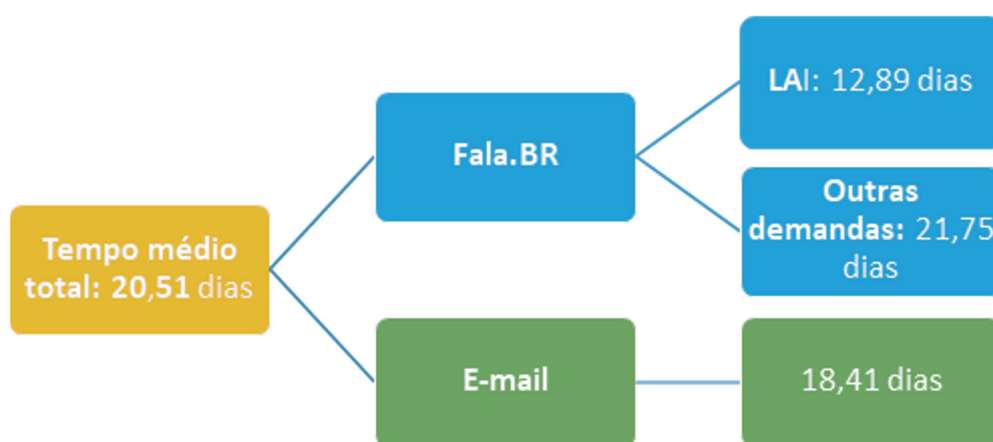


Figura 2: Tempo médio de resposta às demandas

Os prazos para resposta às demandas registradas no Fala.BR são definidos em Lei¹⁰, e são, a princípio, de até 20 dias para os pedidos de acesso à informação (demandas da LAI), e de até 30 dias para as manifestações de ouvidoria. Caso haja necessidade, esses prazos podem ser prorrogados por mais 10 dias, no caso da LAI, e 30 dias, para as manifestações de ouvidoria, mediante justificativa.

Destaca-se que foi definido pela Ouvidoria em conjunto com o Conselho Diretor da ANPD que o prazo para resposta das demandas tratadas por e-mails (dúvidas) seria o mesmo prazo estabelecido para as demandas de ouvidoria: 30 dias, prorrogáveis por mais 30, em caso de necessidade¹¹.

Principais assuntos das demandas

O conteúdo das demandas apresentadas pela sociedade ao poder público constitui importante fonte de informação para a melhoria da atuação dos órgãos e das entidades públicas. A análise consolidada dos principais assuntos aborda-

¹⁰ O prazo para respostas aos pedidos de acesso à informação é definido pelo art. 11 da Lei nº 12.527, de 2011, em que consta a necessidade de disponibilização de acesso imediato às informações disponíveis. Não sendo possível, a Lei prevê a disponibilização em prazo não superior a 20 dias. Para as manifestações de ouvidoria, o prazo é definido pelo art. 16 da Lei nº 13.460, de 2018.

¹¹ Informação inserida no portal único gov.br: <https://www.gov.br/pt-br/servicos/esclarecer-duvidas-sobre-protecao-de-dados-pessoais>.

dos pelos cidadãos representa oportunidade para incrementar o planejamento de ações futuras.

As subseções a seguir apresentam, de forma geral, os motivos das demandas recebidas:

» Manifestações de ouvidoria

A Tabela 2 apresenta a distribuição das manifestações de ouvidoria tratadas de acordo com as tipologias definidas pelo Decreto nº 9.492, de 2018:

Total Geral	49
Sugestão	26
Solicitação	12
Reclamação	8
Elogio	2
Comunicação	1

Tabela 2: Quantitativo de manifestações de ouvidoria por tipologia

Na Tabela 3, estão relacionados os principais assuntos tratados nas manifestações de ouvidoria, distribuídos por tipologia, e seus respectivos quantitativos:

Assunto da demanda	Comunicação	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
Tratamento para fins acadêmicos e para estudos por órgão de pesquisa		1		2	15	18
Atuação da ANPD no relacionamento com titulares e controladores de dados		1	1		3	5
Canal de Acesso - Petição ou denúncia contra controlador	1		2	1	1	4
Andamento de demanda anterior			3	1		4
Agenda Regulatória					2	2
Guia Orientativo – Poder Público			1	1		2
Protocolo ANPD				2		2

Assunto da demanda	Comunicação	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
Ações de fiscalização				1		1
Cursos e certificações					1	1
Documentos de referência para implementação da LGPD				1		1
Guia Orientativo - Cookies					1	1
Petição contra controlador - falta acionar controlador			1			1
Política de Privacidade, Termo de uso e Política de Cookies					1	1
Site ANPD				1		1
Tratamento de dados de pessoa jurídica					1	1
Tratamento de dados por pessoas naturais ou jurídicas de direito privado					1	1
Outros assuntos				2		1
Total Geral	1	2	8	12	26	49

Tabela 3: Assuntos tratados nas manifestações de ouvidoria

O primeiro assunto da tabela consolida o quantitativo das manifestações relativas ao tratamento de dados pessoais para fins acadêmicos e para estudos por órgão de pesquisa.

Cabe destacar que em abril de 2022 a ANPD divulgou um estudo técnico ¹² sobre esse tema, que utilizou como base, dentre outras fontes, demandas recebidas pela Ouvidoria no exercício de 2021.

O documento foi publicado em uma versão preliminar, destinado a promover a discussão quanto ao assunto e a ouvir os agentes de tratamento e a sociedade. Nesse sentido, as manifestações a respeito tratadas pela Ouvidoria se referem a comentários e a sugestões acerca do documento.

Nos assuntos “*Atuação da ANPD no relacionamento com titulares e controladores de dados*” e “*Ações de fiscalização*”, em sua maioria, as demandas registradas contêm sugestões ou solicitações para que a ANPD atue em determinado sentido, sem que tenha havido concentração em um tema específico.

¹² Texto disponível em https://www.gov.br/anpd/pt-br/documentos-e-publicacoes/sei_00261-000810_2022_17.pdf.

O assunto “*Canal de Acesso - Petição ou denúncia contra controlador*” contém manifestações acerca do canal de acesso disponibilizado pela ANPD para o recebimento de petições de titulares contra controladores de dados e de denúncias de descumprimento da LGPD.

Esses requerimentos têm sido recebidos por meio do Sistema Único de Processos Eletrônico em Rede (Sistema SUPER.GOV.BR - antigo Sistema Eletrônico de Informações - SEI) da Presidência da República. O interessado deve realizar um cadastro no sistema, enviar informações ao setor do protocolo da Presidência, e na sequência realizar o peticionamento eletrônico do documento a ser enviado à ANPD¹³.

Em parte das demandas relativas a esse assunto, foi realizada interlocução da Ouvidoria com o setor de protocolo para obter informações relativas a problemas em cadastros em andamento.

Em outras, houve o reporte de insatisfação com a sistemática utilizada atualmente e a apresentação de sugestões para que esse processo seja simplificado. Nessas situações, os usuários foram informados de que se encontra em andamento na ANPD processo destinado à contratação de sistema informatizado que otimize essa sistemática.

O assunto “*Andamento de demanda anterior*” contém, em sua maioria, manifestações relativas a demandas enviadas anteriormente pelo interessado à ANPD e para as quais ainda não havia recebido um retorno da Autoridade sobre a situação. Nesses casos, os usuários foram informados acerca dos procedimentos e dos prazos para resposta por parte da Ouvidoria. Houve, ainda, situação em que foi esclarecida a sistemática de análise dos requerimentos por parte da CGF, nos termos da LGPD, art. 55-J, § 6º, e da [Resolução CD/ANPD nº 1](#), de 28 de outubro de 2021, art. 26, no sentido de que, normalmente, as petições de titulares e as denúncias de descumprimento da LGPD recebidas pela ANPD são analisadas de forma agregada pela CGF, e as eventuais providências delas decorrentes são adotadas de forma padronizada. Assim, esclarecemos que não há necessariamente um tratamento individualizado desses requerimentos, mas que são considerados para a seleção dos temas que serão indicados nos ciclos de fiscalização.

» *Pedidos de acesso à informação*

Conforme apresentado anteriormente, em 2022 a ANPD respondeu 156 pedidos de acesso à informação.

Na Tabela 4, estão relacionados os principais assuntos tratados nesses pedidos e seus respectivos quantitativos:

13 Conforme orientações disponíveis em: <https://www.gov.br/secretariageral/pt-br/peticionamento-eletronico>.

Assunto da demanda	Total
Ações de fiscalização	33
Exercício de direitos	16
Andamento de demanda anterior	15
Assuntos Gerais	13
Atuação da ANPD	10
Ausência de competência da ANPD	10
Agenda Regulatória	6
Ausência de elementos	6
Comunicação de incidente de segurança	6
Contratos e licitações	6
Documentos emitidos pela ANPD	4
Quantidade ou teor de requerimentos LGPD	3
Sanções administrativas	3
Conselho Nacional de Proteção de Dados Pessoais e da Privacidade	2
Informações gerenciais - orçamento, programas e ações	2
Política de Privacidade, Termo de uso e Política de Cookies	2
Previsão de concurso	2
Reuniões e deliberações do Conselho Diretor	2
Tomada de Subsídios	2
Tratamento de dados por pessoas naturais ou jurídicas de direito privado	2
Tratamento para fins acadêmicos e para estudos por órgão de pesquisa	2
Outros assuntos	9
Total Geral	156

Tabela 4: Assuntos tratados nos pedidos de acesso à informação

Observa-se que as demandas da LAI mais frequentes dizem respeito às ações de fiscalização em curso na ANPD. Trata-se de pedidos de informação quanto ao andamento dos trabalhos, versando sobre casos específicos ou sobre a situação geral das ações de fiscalização já iniciadas.

Destaca-se, ainda, o recebimento de pedidos relativos ao exercício de direitos dos titulares de dados previstos na LGPD, no sentido de que fossem informados quais dados pessoais do usuário o governo, de forma geral, e a ANPD mantinham em suas bases de dados.

Outro assunto recorrente diz respeito ao acompanhamento quanto ao andamento dos processos de petições de titulares ou de denúncias de descumprimento da LGPD apresentados anteriormente pelos próprios interessados à ANPD.

Também foram recebidos pedidos de acesso ao quantitativo total de comunicações de incidente de segurança, petições de titulares e denúncias de descumprimento da LGPD recebidas pela ANPD.

» Resposta a dúvidas e emissão de orientações

Conforme mencionado anteriormente, em 2022, esses grupos de demandas foram responsáveis pela maioria das respostas emitidas pela Ouvidoria (58,09% do total).

Na Tabela 5, estão relacionados os principais assuntos tratados nessas demandas e seus respectivos quantitativos:

Assunto da demanda	Total
Petição contra controlador - falta acionar controlador	685
Possível fraude - Utilização indevida por terceiros	320
Petição contra controlador - falta comprovante de acionamento do controlador	147
Tratamento de dados de pessoa jurídica, incluindo Microempreendedor Individual - MEI	70
Contas em plataformas sociais	46
Exercício de direitos	46
Tratamento de dados por pessoas naturais ou jurídicas de direito privado	45
Vazamento de dados	42
Canal de Acesso - Petição ou denúncia contra controlador	30
Adequação à LGPD	24
Controlador não identificado	24
Encarregado	23
Tratamento de dados pelo poder público	19
Agente de tratamento de pequeno porte	12
Agentes de Tratamento	11
Agenda Regulatória	8
Atuação da ANPD	8
Comunicação de incidente de segurança	8
Tratamento por pessoa natural para fins particulares e não econômicos	8
Transferência Internacional de Dados Pessoais	7
Canal de Acesso - Pedido de Acesso à Informação	6
Documentos de referência para implementação da LGPD	6
Protocolo ANPD	6
Relação de consumo/prestação de serviço	5
Canal de Acesso - Incidente de Segurança	4

Assunto da demanda	Total
Cursos e certificações	4
Peticionamento Eletrônico	4
Ações de fiscalização	3
Acompanhamento de processos	3
Andamento de demanda anterior	3
Aplicabilidade LGPD - setores específicos	3
Assuntos Gerais	3
Canal de Acesso - Dúvidas	3
Canal de acesso - Manifestação de ouvidoria	3
Certificação de empresas	3
Petição contra controlador - completa (anônima)	3
Registro das operações de tratamento	3
Site ANPD	3
Tratamento de dados do poder público por pessoa de direito privado	3
Aplicabilidade LGPD - Entes despersonalizados	2
Audiência Pública	2
Consulta Pública	2
Contexto eleitoral	2
Oportunidade de trabalho	2
Regras de boas práticas e de governança	2
Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais	2
Validação de documentos pela ANPD	2
Outros assuntos	14
Total Geral	1.684

Tabela 5: Assuntos tratados nas respostas a dúvidas e emissão de orientações

Conforme se observa, na grande maioria das demandas (685, representando cerca de 40% das respostas desse grupo), a atuação da Ouvidoria foi no sentido de orientar os interessados quanto à necessidade de enviar petição à ANPD após já ter acionado previamente o controlador de dados¹⁴.

Considerando o aumento da equipe da Ouvidoria no exercício de 2022, foi possível à Unidade promover melhoria nas respostas emitidas, tendo sido incorporadas ao texto informações acerca da existência das páginas das políticas de privacidade dos controladores de dados, bem como feita indicação dos respectivos links de acesso.

Também ocorreram casos em que o usuário foi orientado a enviar à ANPD, por meio do Sistema SUPER, os comprovantes do contato previamente estabeleci-

14 Conforme previsto na LGPD, art. 55-J, § 6º, e na Resolução CD/ANPD nº 1, de 2021, art. 26.

do com o controlador, conforme informações contidas nas demandas (147 demandas, representando cerca de 8% das respostas desse grupo).

Destaca-se que, em relação ao exercício de 2021, houve uma redução de aproximadamente 51% no quantitativo de demandas relativas a esses assuntos tratadas na Ouvidoria.

Conforme indicado no respectivo Relatório de Gestão¹⁵, em 2021 foram respondidas pela Ouvidoria 1633 demandas dessa natureza, representando cerca de 61% das demandas dos tipos dúvidas e orientações. Considera-se que, sem prejuízo da existência de outros fatores, essa diminuição possui correlação com a melhoria das informações constantes no site da ANPD quanto às orientações para a formalização de requerimentos à Autoridade, especialmente o infográfico elaborado pela Assessoria de Comunicação em conjunto com a Ouvidoria e disponibilizado na primeira página do site da ANPD¹⁶ em dezembro de 2021.

Foi observado um aumento de 70% no quantitativo dos reportes relativos a situações de possíveis fraudes com a utilização de dados pessoais, em relação ao exercício anterior¹⁷. Nesse grupo de demandas, há relatos, por exemplo, de prováveis golpes virtuais ou telefônicos em que os titulares:

- › foram induzidos a disponibilizar dados pessoais ou fotos de documentos de identificação;
- › foram contatados por pessoas se passando por funcionários de empresas das quais são clientes, para solicitar o pagamento de alguma taxa. Nessas situações, frequentemente, os possíveis golpistas já dispunham dos dados pessoais dos titulares, e os mencionavam de modo a conferir veracidade à interlocução;
- › receberam boletos falsos;
- › foram contatados por pessoas que informaram ser de instituições financeiras e ofereceram empréstimos, mediante o pagamento prévio de uma taxa administrativa. Após o pagamento da taxa, as pessoas não mais ficavam acessíveis;
- › tiveram seus cadastros eletrônicos junto a empresas hackeados;
- › foram informados a respeito de compras, da contratação de serviços, e da solicitação de cartões de crédito sem que reconhecessem a autoria dessas ações;
- › foram vítimas de tentativas de extorsão, em que deveriam pagar determinada quantia para que seus dados pessoais ou dados pessoais sensíveis não fossem expostos indevidamente em mídias sociais.

O assunto “Tratamento de dados de pessoa jurídica, incluindo Microempreendedor Individual – MEI” consolida um conjunto de demandas em que foi

15 Disponível em https://www.gov.br/anpd/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/anpd-rel-ouvidoria-2021.pdf.

16 Disponível em https://www.gov.br/anpd/pt-br/canais_atendimento/cidadao-titular-de-dados/peticao-de-titular-contr-controlador-de-dados.

17 Em 2021, foram respondidas 188 demandas relativas ao assunto “Possível fraude - Utilização indevida por terceiros”.

feito reporte quanto à suposta utilização indevida de dados de empresas, especialmente por meio da reprodução em sítios eletrônicos que fornecem consultas a CNPJ. Importa destacar, ainda, a recorrência de demandas relativas ao tratamento de dados de MEI, em função de as informações da pessoa jurídica usualmente serem as mesmas informações do microempreendedor pessoa física (como, por exemplo, endereço residencial e telefone pessoal).

As demandas relativas ao assunto “*Contas em plataformas sociais*” estão relacionadas, em sua maioria, ao *hackeamento* de contas de usuários ou à sua desativação unilateral por meio dos gestores das referidas mídias.

» Consultas

As demandas pertencentes a esse grupo continham situações para as quais a ANPD ainda não havia emitido normativo ou orientações a respeito no momento da resposta ao interessado.

Nesses casos, conforme informado anteriormente, coube à Ouvidoria a consolidação dos temas para fins de análise por parte da área de normatização em momento oportuno.

Essa análise tem sido realizada no âmbito dos trabalhos destinados à emissão dos normativos previstos na Agenda Regulatória da ANPD, e dos guias orientativos que têm sido elaborados pela Autoridade.

Na Tabela 6, estão relacionados os principais assuntos tratados nessas demandas e seus respectivos quantitativos:

Assunto da demanda	Total
Tratamento de dados por pessoas naturais ou jurídicas de direito privado	72
Tratamento de dados pelo poder público	39
Hipótese de Tratamento	38
Agentes de Tratamento	16
Agente de tratamento de pequeno porte	14
Encarregado	11
Adequação à LGPD	7
Tratamento de dados pessoais de crianças e adolescentes	6
Tratamento para fins acadêmicos e para estudos por órgão de pesquisa	6
Exercício de direitos	5
Transferência Internacional de Dados Pessoais	5
Tratamento de dados por organizações religiosas	5
Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais	4
Tratamento de dados do poder público por pessoa de direito privado	4
Tratamento para fins exclusivos de segurança, investigação e defesa	4
Política de Privacidade, Termo de uso e Política de Cookies	3

Assunto da demanda	Total
Anonimização ou Pseudonimização	2
Microempreendedor Individual - MEI	2
Tratamento de dados de pessoa jurídica	2
Tratamento por pessoa natural para fins particulares e não econômicos	2
Outros assuntos	8
Total Geral	255

Tabela 6: Assuntos tratados nas consultas

O assunto que contém o maior quantitativo de demandas constitui um consolidado de perguntas acerca das operações de tratamento previstas na LGPD, conforme definição constante em seu art. 5º, X. Trata-se de situações concretas ou em tese para as quais os requerentes solicitaram um posicionamento da ANPD quanto à regularidade do tratamento.

Como exemplo, destacamos as seguintes situações:

- › compartilhamento de dados pessoais e de dados pessoais sensíveis com operadores, especialmente no setor de saúde;
- › utilização de arquivos mantidos por organizações religiosas;
- › registro de imagens em fotos ou vídeos durante eventos ou confraternizações empresariais ou públicas;
- › disponibilização de imagens de câmeras para defesa em processo judicial;
- › coleta, utilização e armazenamento de dados pessoais em meios físicos;
- › atuação de plataformas que enriquecem dados e oferecem informações de pessoas físicas com foco nos itens que impactam o crédito ou para fins de publicidade.

Em relação ao assunto “*Tratamento de dados pelo poder público*”, destacam-se as demandas relativas aos requisitos e as formalidades a serem observados nas hipóteses de uso compartilhado de dados pessoais com outros agentes públicos e a relação entre as normas de proteção de dados pessoais e a Lei de Acesso à Informação – LAI.

No assunto “*Tratamento de dados do poder público por pessoa de direito privado*”, foram contabilizadas as demandas que se referem à operacionalização dos art. 26 e 27 da LGPD, que tratam do compartilhamento de dados do Poder Público com pessoa de direito privado, especialmente quanto aos procedimentos a serem adotados e às informações que devem ser encaminhadas à ANPD para cumprimento do disposto na Lei.

Destaca-se que parte dos assuntos constantes na Tabela 6 está prevista nas ações regulatórias definidas para o biênio 2023-2024, nos termos da Agenda Re-



gulatoria para o período (Portaria ANPD nº 34, de 4 de novembro de 2022 ¹⁸). Observa-se essa correspondência nos seguintes itens e temas da referida Portaria:

Item da Agenda Regulatória	Iniciativa
4	Transferência Internacional de Dados Pessoais
5	Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais
6	Encarregado de proteção de dados pessoais
7	Hipóteses legais de tratamento de dados pessoais
9	Dados Pessoais Sensíveis - Organizações religiosas
10	Uso de dados pessoais para fins acadêmicos e para a realização de estudos por órgão de pesquisa
11	Anonimização e pseudonimização
13	Compartilhamento de dados pelo Poder Público
14	Tratamento de dados pessoais de crianças e adolescentes

Observa-se, nesse sentido, a possibilidade efetiva de que as demandas apresentadas pela sociedade sejam tratadas de forma concreta pela ANPD, reforçando a importância da participação social na atuação da entidade.

» Demandas enviadas para a Coordenação-Geral de Fiscalização

Conforme mencionado anteriormente, nesse grupo constam as demandas enviadas à ANPD por meio dos canais de atendimento da Ouvidoria, e não por meio do Sistema SUPER.

Nessas demandas, a atuação da Ouvidoria foi no sentido de encaminhar à CGF as demandas que possuíam requisitos para análise por parte da área, nos termos da LGPD e, especialmente, da Resolução CD nº 01, de 2021. Aos requerentes, foi enviada resposta contendo o número de registro (protocolo) da demanda no sistema SUPER e orientação quanto ao canal correto para o envio de futuras demandas dessa natureza.

A Tabela 7 apresenta os principais assuntos dessas demandas e seus respectivos quantitativos:

Assunto da demanda	Total
Tratamento de dados por pessoas naturais ou jurídicas de direito privado	139
Petição contra controlador - completa	126
Impossibilidade de contato com controlador	63
Tratamento de dados pelo poder público	40
Vazamento de dados	36
Tratamento de dados de pessoa jurídica	8

18 Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-anpd-n-35-de-4-de-novembro-de-2022-442057885>.

Assunto da demanda	Total
Política de Privacidade, Termo de uso e Política de Cookies	3
Contexto eleitoral	2
Outros assuntos	8
Total Geral	425

Tabela 7: Assuntos das demandas enviadas à CGF

No item “Petição contra controlador – completa”, estão consolidadas demandas em que o titular apresentou, na Plataforma Fala.BR, comprovante de contato anterior com o controlador de dados, em diferentes situações relativas ao exercício dos direitos previstos na LGPD.

Assim como no caso das consultas, o assunto “Tratamento de dados por pessoas naturais ou jurídicas de direito privado”, que contém o maior quantitativo de demandas, constitui um consolidado de denúncias de descumprimento da LGPD¹⁹ envolvendo as operações de tratamento previstas na Lei, conforme definição constante no art. 5º, X.

Como exemplo, destacamos as seguintes situações:

- › divulgação de dados pessoais na internet;
- › venda de dados pessoais;
- › fragilidades em sites de empresas, possibilitando a visualização de dados de outros clientes;
- › empresas que não têm tomado medidas para adequação à LGPD.

Destaca-se que a Ouvidoria não realizou análise de mérito em relação às demandas enviadas à CGF, pois não dispõe de competência para agir nesse sentido. A análise aprofundada quanto à admissibilidade das demandas e quanto à sua qualificação de fato como uma petição contra controlador ou como uma denúncia de descumprimento da LGPD cabe à CGF e é por ela realizada²⁰.

Disponibilização de Painel contendo informações das demandas respondidas

Utilizando uma ferramenta de *business intelligence* (BI), em abril de 2022, a Ouvidoria desenvolveu um Painel destinado a consolidar informações relativas a todas as categorias de demandas respondidas pela área.

19 Essas demandas possuem a característica de não se relacionarem necessariamente a uma situação específica de determinado titular de dados pessoais. Para mais informações, acesse https://www.gov.br/anpd/pt-br/canais_atendimento/cidadao-titular-de-dados/denuncia-de-descumprimento-da-lgpd.

20 Conforme Resolução CD nº 01, de 2021, art. 25.



Trata-se do Painel Ouvidoria em Números ²¹, que consolida as bases de informação da Plataforma Fala.BR e os dados das demandas respondidas pela Ouvidoria por e-mail, facilitando a transparência quanto à atuação da área.

Os dados do Painel são atualizados mensalmente e permitem a visualização das seguintes informações:

- › total de demandas respondidas mensalmente e por ano;
- › tempo médio de resposta em dias;
- › canal de acesso (Fala.BR ou email); e
- › quantidade e percentual por tipo de manifestação.

Ao clicar em cada tipo de demanda, é possível obter informações específicas daquela categoria.

Ambientação e formação dos novos servidores

Conforme mencionado anteriormente, em 2022, a Ouvidoria passou a contar com mais quatro servidores requisitados de outros órgãos e entidades e com uma colaboradora terceirizada.

Os quatros servidores foram recepcionados no início do primeiro semestre, e passaram por um processo de ambientação e de formação, por aproximadamente seis meses, para se apropriarem dos assuntos relacionados à atuação da Ouvidoria da ANPD.

Nesse sentido, participaram de um programa estruturado, norteado por um roteiro que consolidava informações sobre normativos, cursos e outros materiais de referência, além da realização de reuniões periódicas de acompanhamento e de revisão de conteúdo.

²¹ Disponível em https://www.gov.br/anpd/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria.

Por meio da trilha de conhecimento elaborada, os servidores obtiveram informações sobre a estrutura, a competência e a atuação da ANPD; sobre a LGPD; sobre o tratamento de manifestações de ouvidoria e de pedidos de acesso à informação; dentre outras orientações.

A sistemática foi elaborada para que os novos servidores se sentissem seguros e bem-preparados para interagir, em nome da Autoridade, junto à sociedade.



Considerações finais

O segundo ano de atuação da Ouvidoria da Autoridade Nacional de Proteção de Dados foi marcado pela formação da equipe da Unidade e pela continuidade dos trabalhos de atendimento das demandas e da interlocução entre a sociedade e a ANPD.

Foram empreendidos esforços para que as informações acerca das demandas respondidas fossem divulgadas em transparência ativa e para que as respostas incorporassem as orientações divulgadas por meio dos guias e normativos publicados pela ANPD em 2021 e em 2022.

Para o exercício de 2023, a expectativa é que a Ouvidoria avance nos procedimentos destinados à formalização interna dos seus fluxos de trabalho e na melhoria contínua das suas atividades, dando prosseguimento ao seu processo de amadurecimento organizacional e operacional, observadas as diretrizes do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU) para apoiar o processo de melhoria continuada na gestão das unidades de ouvidoria pública.



ANPD

Autoridade
Nacional de
Proteção de Dados