

# RELATÓRIO DE GESTÃO **OUVIDORIA**

*Exercício 2024*

EQUIPE DA OUVIDORIA

**Nathália Andreia Pinheiro Coêlho**

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

**Cristiane Miranda Araújo**

*Coordenadora de Atendimento*

**Adenice Araújo de Medeiros**

**Aparecida Ceila Teixeira Batista**

**Leila Leal Leite**

**Vitória Alves Ferreira**

Equipe da Ouvidoria

*Elaboração de conteúdo*

André Scofano e Camille Pietra

*Projeto gráfico*

Equipe da Ouvidoria

*Editoração eletrônica*



## SUMÁRIO

|   |    |
|---|----|
| Glossário.....  | 4  |
| Sumário Executivo.....  | 5  |
| 1. Ouvidoria da ANPD – Estrutura e competências .....   | 6  |
| 1.1. Força de trabalho.....   | 6  |
| 1.2. Canais de atendimento.....   | 7  |
| 1.3. Tipologias de demandas .....   | 7  |
| 2. Ouvidoria da ANPD em números .....   | 10 |
| 2.1. Análise gerencial .....  | 14 |
| 2.1.1. Tratamento de todos os tipos de demandas recebidas.....  | 14 |
| 2.1.2. Tratamento de manifestações típicas de Ouvidoria .....   | 19 |
| 3. Transparência e Acesso à informação na ANPD .....  | 21 |
| 3.1. Serviço de Informações ao cidadão em números - tratamento de pedidos de acesso à informação..... | 21 |
| 3.2. Pedidos de acesso à informação .....   | 21 |
| 3.3. Recursos.....  | 26 |
| 4. Outras ações realizadas.....   | 28 |
| 4.1. Ações de capacitação, sensibilização e comunicação.....  | 28 |
| 4.2. Ações de integridade.....  | 30 |
| Considerações finais e desafios futuros.....  | 31 |



## Glossário

**ANATEL** – Agência Nacional de Telecomunicações

**ANPD** – Agência Nacional de Proteção de Dados

**CITAI** – Comissão de Integridade, Transparência e Acesso à Informação

**CGA** – Coordenação-Geral de Administração

**CGF** – Coordenação-Geral de Fiscalização

**CGN** – Coordenação-Geral de Normatização

**CGU** – Controladoria-Geral da União

**CMRII** – Comissão Mista de Reavaliação de Informações

**FALA.BR** – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

**FAQ** – Perguntas Frequentes

**ENAP** – Escola Nacional de Administração Pública

**EVG** – Escola Virtual Gov

**LAI** – Lei de Acesso à Informação

**LGPD** – Lei Geral de Proteção de Dados

**MEI** – Microempreendedores Individuais

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

**OGU** – Ouvidoria-Geral da União

**OUV** – Ouvidoria

**SEI** – Sistema Eletrônico de Informações

**SIC** – Serviço de Informação ao Cidadão

**SITAI** – Sistema de Integridade, Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal

**SISOUV** – Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

**TID** – Transferência Internacional de Dados Pessoais



## Sumário Executivo

Desde sua instituição, a partir do início de 2021, a Ouvidoria da Agência Nacional de Proteção de Dados (OUV/ANPD) busca se estruturar e progredir em um processo de amadurecimento institucional, tendo em vista a melhoria contínua da gestão da unidade e dos atendimentos prestados à sociedade.

Apesar dos desafios diversos, a Ouvidoria da ANPD segue atuando para realizar um atendimento qualificado aos usuários e promover a melhoria dos serviços prestados pela entidade.

Em observância ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos), apresentamos, por meio deste Relatório Anual de Gestão, informações consolidadas a respeito das principais demandas, entregas, resultados e desafios referentes ao exercício de 2024.

Além disso, considerando que a Ouvidoria da ANPD (OUV/ANPD) coordena o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), este Relatório, por oportuno, também apresenta as informações relativas ao tratamento dos pedidos de acesso à informação.

# 1. Ouvidoria da ANPD – Estrutura e competências

A Agência Nacional de Proteção de Dados (ANPD) é a entidade da Administração Pública Federal responsável por zelar pela proteção de dados pessoais e por regulamentar, implementar e fiscalizar o cumprimento da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD) no Brasil. Nesse sentido, a ANPD atua com o objetivo de garantir o direito fundamental à proteção dos dados pessoais, os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

Na estrutura organizacional<sup>1</sup> da ANPD<sup>2</sup>, a Ouvidoria foi instituída como um órgão seccional, subordinado diretamente ao Conselho Diretor, órgão máximo<sup>3</sup> de decisão da entidade. As competências da OUV/ANPD estão previstas no artigo 22 do [Decreto nº 10.474, de 26 de agosto de 2020](#) e no artigo 14 do [Regimento Interno da ANPD](#).

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

Em paralelo ao tratamento das demandas recebidas, a Ouvidoria tem trabalhado na estruturação, aprimoramento e formalização de seus fluxos, rotinas, processos e procedimentos. Além disso, tem atuado na elaboração de projetos relacionados às atividades de ouvidoria e na participação em grupos de trabalho e colegiados da entidade.

## 1.1. Força de trabalho

No exercício de 2024, a equipe da Ouvidoria contou com uma força de trabalho de uma média de seis servidores requisitados, incluindo a Ouvidora, além de uma colaboradora (assistente terceirizada).

De modo a promover um contínuo aperfeiçoamento de competências, os integrantes da equipe participaram de diversas capacitações em temas de ouvidoria e acesso à informação. A partir de cursos, *lives* e seminários promovidos especialmente pela Controladoria-Geral da União (CGU), pela Escola Virtual Gov

<sup>1</sup> Vide estrutura organizacional da ANPD, disponível em: <https://www.gov.br/anpd/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/estrutura-organizacional-1>

<sup>2</sup> Vide Decreto nº 10.474, de 26 de agosto de 2020 (Aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança da Autoridade Nacional de Proteção de Dados e remaneja e transforma cargos em comissão e funções de confiança), disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2019-2022/2020/decreto/d10474.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2019-2022/2020/decreto/d10474.htm)

<sup>3</sup> Vide informações sobre o Conselho Diretor da ANPD, disponível em: [https://www.gov.br/anpd/pt-br/composicao-1/copy\\_of\\_conselho-diretor-1](https://www.gov.br/anpd/pt-br/composicao-1/copy_of_conselho-diretor-1)



(EVG)/Escola Nacional de Administração Pública (ENAP)<sup>4</sup> e pela instituição *Data Privacy Brasil* (“Privacidade e Proteção de Dados – do Básico ao Avançado” - 70h), a equipe buscou, pelos meios e oportunidades disponíveis, capacitar-se continuamente.

### 1.2. Canais de atendimento

O canal prioritário de atendimento da Ouvidoria da ANPD é a [Plataforma Fala.BR](#), uma vez que as manifestações e os pedidos de acesso à informação, ainda que inicialmente recebidos por outros meios, necessariamente devem ser registrados e tratados por meio desse sistema, conforme as previsões normativas.

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

Por meio do correio eletrônico institucional (e-mail) e do telefone da Ouvidoria, são realizados pré-atendimentos para o esclarecimento de dúvidas e orientações gerais.

### 1.3. Tipologias de demandas

Na ANPD, a Ouvidoria é responsável, em princípio, pelo tratamento de três tipos de demandas: **manifestações de ouvidoria, pedidos de acesso à informação e dúvidas** relacionadas à LGPD, à atuação da ANPD e à proteção de dados pessoais<sup>5</sup> em geral. Entretanto, é comum o recebimento de outros tipos de demandas diversas por meio dos canais de atendimento e contatos da unidade.

Os principais tipos de demandas recebidas pela Ouvidoria da ANPD podem ser consolidados nos seguintes grupos:

- **Manifestações de ouvidoria:** são as demandas típicas de competência das Ouvidorias públicas e que se referem à atuação da própria ANPD, de seus agentes públicos ou aos serviços prestados pela entidade. As manifestações de ouvidoria podem ser apresentadas conforme as seguintes tipologias: **denúncias, elogios, reclamações, sugestões ou solicitações de providências**, conforme Tabela 1, que contém a classificação dos tipos de manifestações de ouvidoria e seus respectivos objetos, segundo os termos do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro, de 2018.

<sup>4</sup> Foram realizados cursos, como: “Comunicação Não Violenta”, “Como Lidar com Conflitos de Forma Humanizada”, “SEI Usar”, “Avaliação da qualidade dos serviços”, “Serviços públicos e defesa do usuário”, dentre outros.

<sup>5</sup> Vide Carta de Serviços da ANPD, disponível em: [https://www.gov.br/anpd/pt-br/canais\\_atendimento/carta-de-servicos](https://www.gov.br/anpd/pt-br/canais_atendimento/carta-de-servicos)

**Tabela 1 - Tipos de manifestações de ouvidoria e respectivos objetos**

| Tipos de manifestações de ouvidoria | Objetos  |
|-------------------------------------|--|
| Reclamação                          | expressa insatisfação com um serviço público   |
| Solicitação                         | solicita que a Administração tome alguma providência   |
| Sugestão                            | propõe melhorias para os serviços públicos   |
| Denúncia                            | comunica a ocorrência de alguma irregularidade ou ilícito  |
| Elogio                              | demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou o atendimento recebido |

Fonte: elaboração própria (2025)

- **pedidos de acesso à informação:** solicitações de acesso a informações produzidas ou armazenadas por órgãos e entidades públicas, com fundamento na Lei de Acesso à Informação (LAI) – Lei nº 12.527/2011;
- **dúvidas sobre a LGPD, a atuação da ANPD e a proteção de dados pessoais:** são demandas que apresentam questões que podem ser respondidas objetivamente a partir do que está disposto na própria lei ou em regulamentações, documentos ou outras publicações da ANPD.
- **consultas:** são aquelas demandas que apresentam questionamentos sobre uma situação hipotética ou concreta e que requerem uma análise, interpretação, posicionamento ou a emissão de um pronunciamento individualizado por parte da ANPD. Em geral, são demandas sobre assuntos que ainda não foram regulamentados pela ANPD ou que a entidade ainda não se manifestou formalmente ou, ainda, que demandariam uma análise muito específica, configurando espécie de consultoria.
- **requerimentos LGPD ([denúncias e petições de titulares](#)):** comunicações que reportam à ANPD e/ou solicitam a atuação da Agência sobre suposta infração cometida contra a legislação de proteção de dados pessoais. São demandas que se referem aos agentes regulados e fiscalizados pela ANPD. O recebimento, a análise e o tratamento desses requerimentos são de competência da Coordenação-Geral de Fiscalização (CGF/ANPD)<sup>6</sup>, por meio de

<sup>6</sup> Conforme Portaria ANPD nº 1, de 8 de março de 2021 – Regimento interno ANPD): Art. 17. São competências da Coordenação-Geral de Fiscalização, sem prejuízo de outras previstas na Lei nº 13.709, de 2018, no Decreto nº 10.474, de 2020, e na legislação aplicável: (...) XXVI - receber e apreciar petições de titulares de dados pessoais apresentados à ANPD



sistema próprio<sup>7</sup>, no exercício da competência finalística fiscalizatória da ANPD.

Em regra, as consultas e os requerimentos LGPD, quando recebidos pelos canais de atendimento da Ouvidoria, são respondidos por meio de orientações ou esclarecimentos gerais, com fundamento na própria legislação de proteção de dados, suas respectivas regulamentações e demais documentos ou materiais já publicados pela ANPD.

No caso de consultas, a Ouvidoria esclarece que a ANPD não realiza especificamente consultorias sobre a legislação de proteção de dados pessoais e informa aos usuários sobre o processo regulatório e a agenda regulatória da entidade. Também são indicados os Regulamentos, Guias Orientativos, Enunciados ou demais documentos e materiais já publicados pela Agência como referência para a interpretação e aplicação da LGPD. Além disso, a Ouvidoria oportunamente consolida o teor dessas consultas, por iniciativa própria ou a pedido dos demais gestores, como subsídios, por exemplo, para o processo regulatório da LGPD, sob competência da ANPD.

Em relação aos requerimentos LGPD, considerando que são demandas de competência da unidade de fiscalização da ANPD e possuem um canal de atendimento próprio<sup>8</sup>, a Ouvidoria presta, principalmente, orientações aos usuários quanto ao exercício de direitos de titular<sup>9</sup> de dados perante os controladores<sup>10</sup> ou perante a ANPD, bem como sobre as medidas que podem ser adotadas em caso de situações envolvendo vazamentos, demais incidentes de segurança ou crimes com dados pessoais. Nesse sentido, os usuários são esclarecidos, por exemplo, sobre: i) os limites das competências administrativas de fiscalização da ANPD; ii) a forma de acesso aos serviços de fiscalização; iii) a forma de atuação fiscalizatória da Agência<sup>11</sup>; e iv) direitos e deveres previstos na LGPD.

Conforme será apresentado neste Relatório, grande parte das demandas recebidas pelos canais de atendimento da Ouvidoria, em 2024, são requerimentos referentes à LGPD e ao tratamento de dados pessoais realizado pelos agentes regulados. A partir da análise qualitativa do conteúdo e objeto dessas demandas, observa-se que ainda há amplo desconhecimento sobre a legislação de proteção

---

contra o controlador, conforme estabelecido em regulamento.

<sup>7</sup> Vide notícia no site da ANPD, disponível em: <https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/noticias/anpd-e-gestao-lancam-novo-servico-para-receber-requerimentos-de-titulares-de-dados-pessoais>

<sup>8</sup> Vide Carta de Serviços da ANPD, disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/servicos/abrir-requerimento-relacionado-a-lgpd>

<sup>9</sup> Titular: pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento;

<sup>10</sup> Controlador: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais;

<sup>11</sup> Vide informações sobre a atuação fiscalizatória da ANPD, disponível em: <https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/fiscalizacao-2/saiba-como-fiscalizamos?authenticator=b05dbbec15247ce4c8b7065d588ef945f6d4d340>

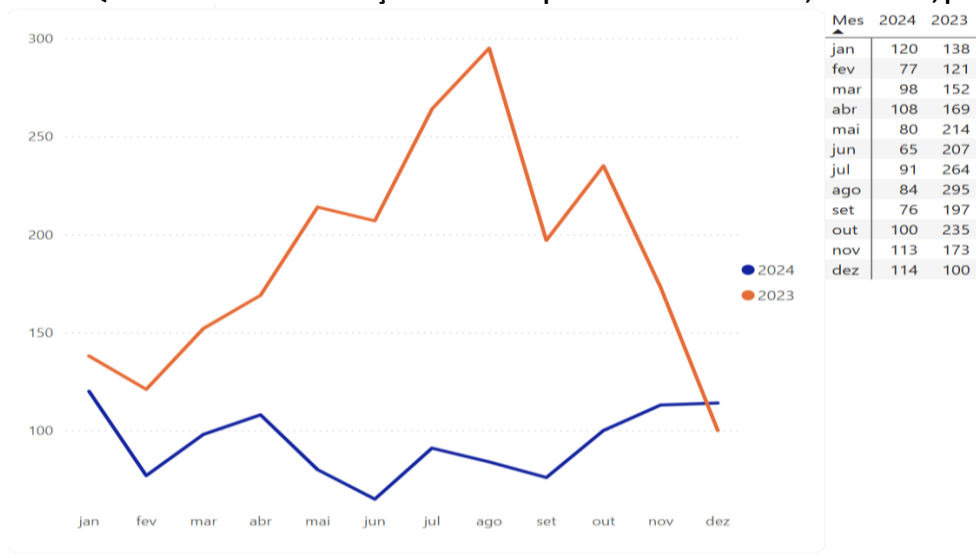
de dados pessoais e sua aplicação no País. Esse contexto representa um desafio para a Agência na **promoção da cultura de proteção de dados pessoais para a efetivação dos direitos dos cidadãos**, bem como para a efetivação da **visão institucional** da ANPD em **promover um ambiente seguro para o exercício do direito à proteção de dados pessoais**<sup>12</sup>.

## 2. Ouvidoria da ANPD em números

Em 2024, a Ouvidoria recebeu **um total de 1.126** manifestações por meio da Plataforma Fala.BR, das quais **1.037** foram **respondidas** e **89** **arquivadas**<sup>13</sup>, principalmente em razão de duplicidades ou falta de clareza e insuficiência de dados. Ademais, **241** manifestações foram recebidas e **encaminhadas** para ouvidorias de outros órgãos, uma vez que tratavam de assuntos que não eram de competência da ANPD. Por meio da caixa de correio eletrônico institucional (e-mail), por sua vez, foram respondidas **595** demandas.

Houve uma redução no quantitativo de manifestações recebidas e tratadas pelo Fala.Br em relação ao ano anterior, uma vez que, em 2023, foi recebido um total de 2.265 manifestações, sendo 2.115 respondidas, 150 arquivadas e mais 507 encaminhadas para outros órgãos. O Gráfico 1 demonstra a série histórica do quantitativo de manifestações recebidas, mês a mês, em cada ano.

Gráfico 1 - Quantitativo de manifestações recebidas pela Plataforma Fala.BR, mês a mês, por ano



Fonte: Painel Resolveu (2025)

A maior parte (65%) dos encaminhamentos realizados, em 2024, foram direcionados para o Ministério da Gestão e da Inovação (MGI), uma vez que é o

<sup>12</sup> Vide Planejamento Estratégico ANPD 2024-2027, disponível em: <https://www.gov.br/anpd/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/governanca/governanca-estrategica/planejamento-estrategico/planejamento-estrategico-2024-2027>

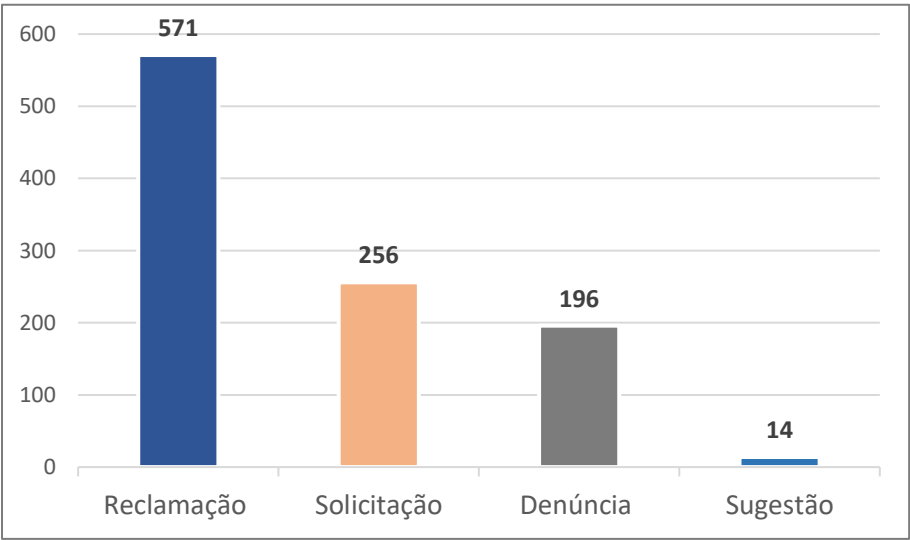
<sup>13</sup> Dados extraídos do Painel Resolveu, disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu>

órgão gestor do portal Gov.br, sendo comum a OUV/ANPD receber manifestações sobre o uso da conta.gov.br, relacionadas, por exemplo, a fraudes, golpes ou dificuldades de acesso à conta.

Quanto à duração dos atendimentos realizados pela Plataforma Fala.BR, as **manifestações foram respondidas em cerca de 6,3 dias**, o que corresponde a uma **redução significativa em relação ao tempo médio apresentado, em 2023, de 15,5 dias**. Considerando que o prazo de resposta é inicialmente de até 30 (trinta) dias, verifica-se que, em geral, a ANPD tem apresentado um atendimento tempestivo, em conformidade com os prazos legais estabelecidos.

Em termos de **tipologias das manifestações**, o Gráfico 2 indica que **a maior parte (67,7%) das demandas foi classificada como reclamação**. Cumpre destacar que, **em sua grande maioria**, essas **reclamações apresentavam requerimentos<sup>14</sup> que reportavam à ANPD possíveis descumprimentos da LGPD**. Em regra, os requerimentos LGPD apresentam alguma insatisfação ou comunicam alguma irregularidade quanto à atuação dos agentes controladores no tratamento de dados pessoais. Trata-se, portanto, de demandas que se referem aos agentes regulados e que são objeto da atividade finalística de competência da fiscalização da ANPD.

**Gráfico 2 - Quantitativo de demandas tratadas no Fala.BR por tipologia de manifestação**



Fonte: elaboração própria (2025)

Nota: os dados foram coletados do Painel Resolveu (2025)

<sup>14</sup> Nos termos do disposto na Resolução CD/ANPD nº1/2021, que aprova o Regulamento do Processo de Fiscalização e do Processo Administrativo Sancionador no âmbito da Autoridade Nacional de Proteção de Dados: (...)

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

I - agentes regulados: agentes de tratamento e demais integrantes ou interessados no tratamento de dados pessoais; (...)  
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.

Em seguida, **as solicitações representaram, em termos quantitativos, a segunda (30,4%) tipologia de manifestação mais apresentada**. Ressalte-se que, no conjunto dessas solicitações, foi comum a apresentação de denúncias que reportavam supostos descumprimentos à LGPD e/ou demandavam alguma atuação ou providência por parte da ANPD no exercício de sua competência regulatória/fiscalizatória, como, por exemplo, em situações de vazamentos ou demais incidentes de segurança envolvendo dados pessoais.

**No conjunto de denúncias recebidas, a maior parte (98%) foi registrada de forma anônima** e, em geral, também versavam sobre supostos ou possíveis descumprimentos da LGPD.

**Na medida em que se referem à atuação dos agentes regulados e não à atuação da própria ANPD, de seus agentes públicos ou aos serviços prestados pela Agência, essas manifestações não são consideradas manifestações próprias ou típicas de Ouvidoria**. De todo modo, em sentido amplo, são demandas apresentadas pela sociedade que, quando recebidas pelos canais de atendimento da Ouvidoria, devem ser respondidas com orientações ou esclarecimentos, por exemplo, sobre o canal de atendimento adequado.

Desta forma, será demonstrado, a partir da apresentação dos assuntos e categorias de tratamentos mais recorrentes, que **a maioria das demandas recebidas pela OUV/ANPD não representaram, a rigor, manifestações de Ouvidoria propriamente ditas (manifestações típicas de ouvidoria), uma vez que não se referiam direta e especificamente sobre a atuação da ANPD, de seus agentes ou sobre os serviços prestados pela Agência**. Assim como as ouvidorias das demais agências reguladoras, a OUV/ANPD costuma receber demandas que, na verdade, representam denúncias ou reclamações sobre o setor regulado e fiscalizado pelo órgão e que, portanto, demandam a atuação da atividade finalística e, geralmente, possuem regulamentação<sup>15</sup>, procedimentos e canais

---

<sup>15</sup> Nos termos da Resolução CD/ANPD nº1/2021, que aprova o Regulamento do Processo de Fiscalização e do Processo Administrativo Sancionador no âmbito da Autoridade Nacional de Proteção de Dados, por exemplo: (...)

Seção III - Do Recebimento de Requerimentos

Art. 24. A ANPD estabelecerá e divulgará os meios para recebimento dos requerimentos.

Art. 25. Observado o disposto nos artigos 17 e 26, a admissibilidade dos requerimentos será realizada pela Coordenação-Geral de Fiscalização, que verificará:

I - 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; e

V - a descrição do fato certo.

§ 1º Além dos requisitos de admissibilidade indicados no caput deste artigo, a petição de titular deverá ser acompanhada de comprovação de que foi previamente submetida ao controlador e não solucionada no prazo estabelecido em regulamentação, admitida a autodeclaração do titular quando não for possível apresentar outro meio de prova. (...)

Art. 26. Os requerimentos serão analisados de forma agregada e as eventuais providências deles decorrentes serão adotadas de forma padronizada.

§ 1º A Coordenação-Geral de Fiscalização poderá, excepcionalmente, determinar a análise individualizada de requerimento por meio de decisão motivada, considerando as circunstâncias relevantes do caso e sua potencial repercussão sobre interesses coletivos e difusos.

§ 2º O tratamento de requerimentos individuais pela ANPD será endereçado em regulamentação própria. (...)

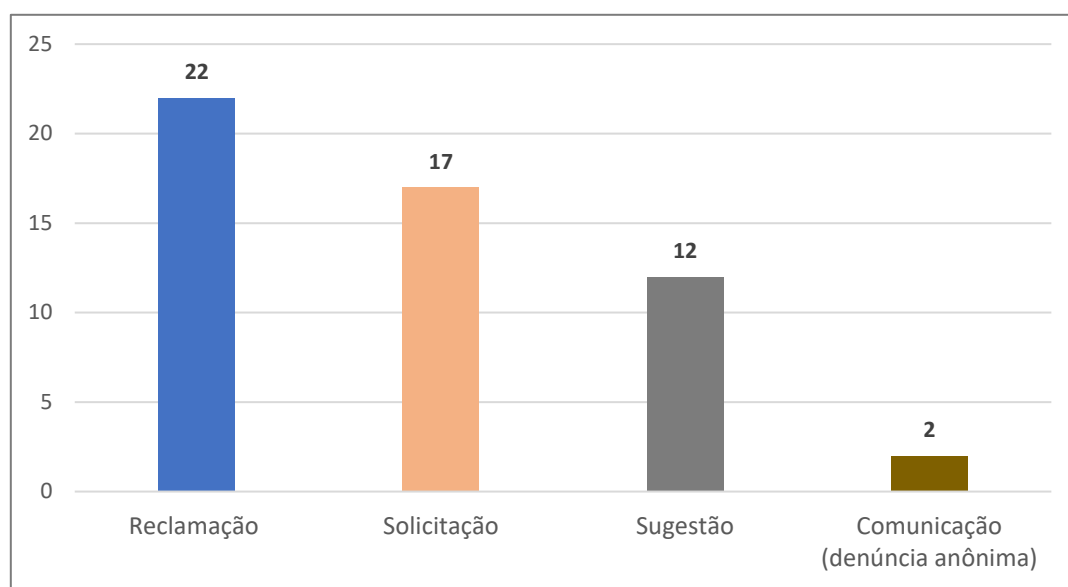
Art. 37. O processo administrativo sancionador destina-se à apuração de infrações à legislação de proteção de dados de competência da ANPD, nos termos do artigo 55-J, IV, da LGPD, podendo ser instaurado: (...)

III - diante de requerimento em que a Coordenação-Geral de Fiscalização, após efetuar a análise de admissibilidade,

próprios<sup>16</sup> de atendimento e tratamento.

Por outro lado, no que diz respeito às **manifestações próprias ou típicas de Ouvidoria, ou seja, aquelas manifestações sobre a atuação da própria ANPD**, o Gráfico 3 indica um total de **53 manifestações tratadas no período**, conforme suas respectivas tipologias e quantitativos.

**Gráfico 3 - Quantitativo de manifestações próprias de ouvidoria por tipologia**



Fonte: elaboração própria (2025)

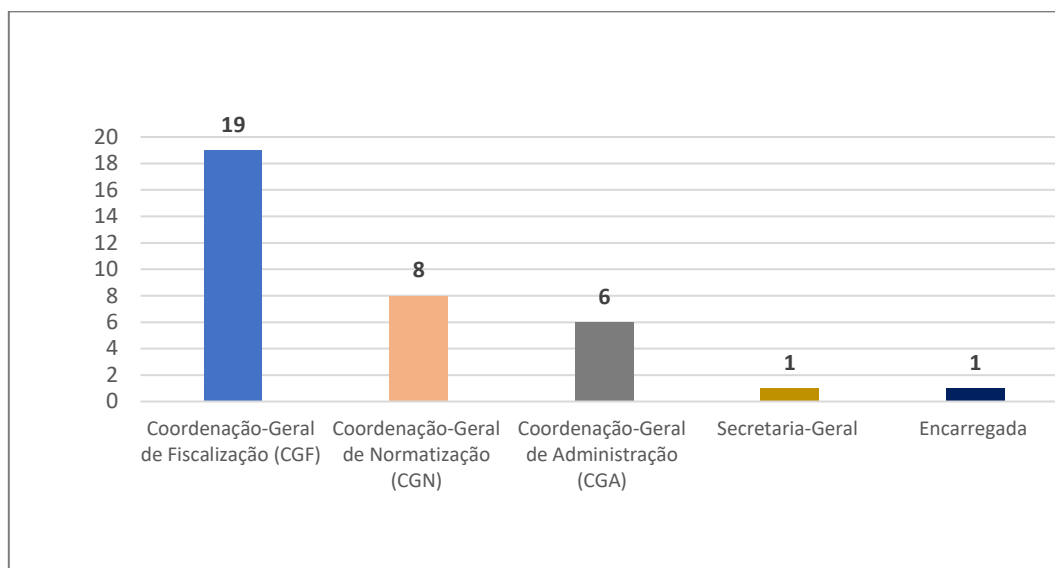
Nota: os dados foram coletados do Painel Resolveu (2025)

Desse total, **35 manifestações** precisaram ser **encaminhadas internamente para providências ou subsídios por parte de outras unidades**. O Gráfico 4 demonstra que **a área mais demandada foi a Coordenação-Geral de Fiscalização (CGF)**, responsável por **54%** do objeto das manifestações tratadas pela ANPD em 2024. A **Coordenação-Geral de Normatização (CGN)** e a **Coordenação-Geral de Administração (CGA)** aparecem em seguida e foram responsáveis, respectivamente, por aproximadamente **23% e 17%** das manifestações tratadas.

deliberar pela abertura imediata de processo sancionador.

<sup>16</sup> Vide Carta de Serviços da ANPD, disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/servicos/abrir-requerimento-relacionado-a-lgpd>

**Gráfico 2 - Quantitativo de manifestações próprias de ouvidoria por unidade interna responsável**



Fonte: elaboração própria (2025)

### 2.1. Análise gerencial

Apresentadas as informações quantitativas sobre as demandas recepcionadas e tratadas pela OUV/ANPD em 2024, a seguir será exposta uma **análise gerencial consolidada sobre os principais motivos das manifestações, os problemas mais recorrentes e as providências ou soluções adotadas.**

Primeiramente, informaremos sobre o tratamento de todos os tipos de demandas recebidas pela OUV/ANPD e, em seguida, sobre as manifestações típicas de Ouvidoria.

#### 2.1.1. Tratamento de todos os tipos de demandas recebidas

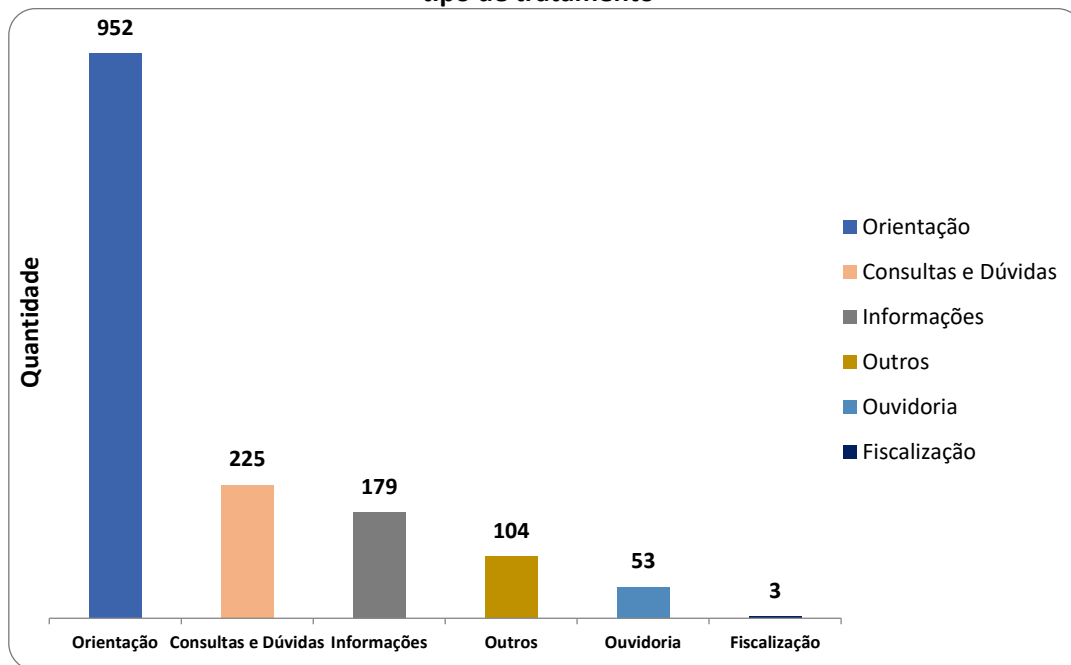
Em relação a todos<sup>17</sup> os tratamentos realizados pela Plataforma Fala.BR, a **maioria das respostas ou atendimentos prestados aos diversos tipos de demandas recebidas** se caracterizaram como **orientações (57%)** e os demais casos, como: **atendimento com a disponibilização de informações (15%); esclarecimentos a consultas ou dúvidas (6%); encaminhamentos de requerimentos LGPD para a fiscalização (5%); manifestações de ouvidoria propriamente ditas (3%);** e 14% outros tratamentos ou encaminhamentos diversos que não se enquadraram nessas demais categorias mais específicas.

O Gráfico 5, por sua vez, consolida o **quantitativo total de tratamentos realizados, categorizados conforme o tipo de resposta, atendimento ou encaminhamento prestado**, incluindo os atendimentos realizados por meio da

<sup>17</sup> Incluindo todos os tipos de demandas recebidas pela Ouvidoria, tanto as manifestações típicas de Ouvidoria, quanto as demais demandas diversas registradas pelos usuários nos canais de atendimento da OUV/ANPD.

caixa de correio eletrônico institucional (e-mail) da unidade de Ouvidoria.

**Gráfico 5 - Distribuição do quantitativo de atendimentos prestados por categoria de tipo de tratamento**



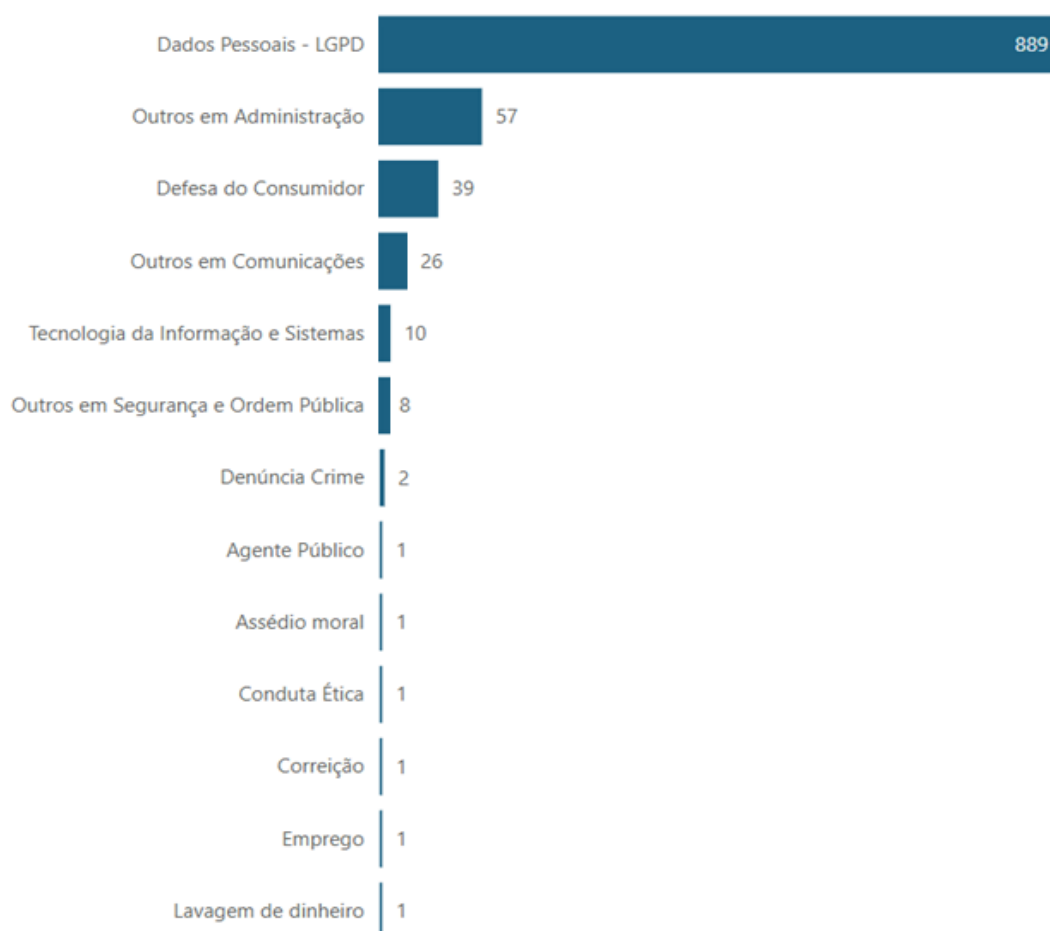
Fonte: elaboração própria (2025)

Do exposto, observa-se que **a maioria dos tratamentos foram prestados por meio de orientações ou do esclarecimento de dúvidas/consultas quanto à aplicação da LGPD ou à atuação da ANPD**. Nesse contexto, entende-se que a Ouvidoria tem desempenhado, em seus atendimentos, uma espécie de papel socioeducativo, na medida em que informa, observados os limites de sua competência, aos titulares de dados, agentes de tratamento, encarregados e demais interessados sobre diversos assuntos referentes à proteção de dados pessoais e à LGPD. Esse tipo de atendimento se encontra alinhado com o **resultado à sociedade**, previsto no [Planejamento Estratégico da ANPD](#), no que se refere a **promover a cidadania para o exercício do direito à proteção de dados pessoais**.

Conforme o Gráfico 6, **o assunto mais frequente**, nas demandas registradas pela Plataforma Fala.BR, foi **“Dados pessoais – LGPD” (86%)**, categoria bem abrangente que inclui diversos temas mais específicos referentes à aplicação da legislação de proteção de dados pessoais por parte dos titulares de dados, dos agentes controladores ou pela própria ANPD.



**Gráfico 6 - Quantidade de manifestações tratadas no Fala.BR por assunto**



Fonte: Painel Resolveu (2025)

Em relação aos temas mais específicos, a Tabela 2 apresenta um consolidado daqueles mais recorrentes. A partir da análise dos temas mais indicados, é possível verificar que a maior parte das demandas representaram requerimentos LGPD ou demandas reportando situações de vazamentos ou fraudes com dados pessoais e solicitando orientações ou providências à ANPD. Em regra, são demandas que são tratadas pela Ouvidoria por meio de orientações gerais sobre o exercício de direitos de titular de dados, bem como sobre medidas protetivas ou demais providências que podem ser adotadas diante das situações reportadas.

**Tabela 2 - Quantidade de manifestações tratadas no Fala.BR por temas**

| <b>Tema</b>  | <b>Quantitativo</b> |
|--|---------------------|
| Requerimentos LGPD (petições e denúncias)                                | 339                 |
| Vazamento de dados, fraude ou utilização indevida por terceiros          | 224                 |
| Ausência de elementos  | 92                  |
| Tratamento de dados de pessoa jurídica                                   | 76                  |
| Tratamento de dados por pessoas naturais ou jurídicas de direito privado | 60                  |
| Outros temas diversos  | 46                  |
| Relação de consumo/prestação de serviço                                  | 39                  |
| Atuação da ANPD  | 32                  |
| Tratamento de dados pelo poder público                                   | 26                  |
| Exercício de direitos - outros controladores                             | 24                  |
| Contas em plataformas sociais  | 23                  |
| Hipótese de Tratamento   | 18                  |
| Encarregado  | 17                  |
| Ausência de competência da ANPD  | 8                   |
| Crimes   | 8                   |
| Transferência Internacional de Dados Pessoais (TID)                      | 5                   |

Fonte: elaboração própria (2025)

Nota: os dados foram coletados do Painel Resolveu (2025)

É comum também o recebimento de consultas ou dúvidas sobre adequação à LGPD por parte dos agentes de tratamento de diferentes tipos de natureza jurídica ou sobre a atuação dos Encarregados pelo tratamento de dados pessoais. Em geral, essas demandas são respondidas por meio da indicação do que está disposto na própria LGPD ou nas demais regulamentações, guias orientativos e documentos técnicos já publicados pela Agência.

Outro tema recorrente foi relacionado ao tratamento de dados pessoais que estão associados a alguma pessoa jurídica ou equiparados. Em geral, são situações apresentadas, por exemplo, por microempreendedores individuais (MEI) que tiveram seus dados pessoais expostos, em função das informações sobre o negócio/empreendimento geralmente serem as mesmas do microempreendedor pessoa física (como endereço residencial e telefone pessoal).

No caso das demandas classificadas como ausência de elementos, a maior parte foram denúncias anônimas (comunicações) sobre possíveis irregularidades no tratamento de dados pessoais e que não forneciam dados suficientes sobre o controlador responsável, o titular afetado ou a situação reportada.

A partir dos temas apontados, é possível depreender que a maior parte das demandas atendidas pela OUV/ANPD versaram sobre o tratamento de dados pessoais, o que se reflete na maioria dos atendimentos prestados por meio de orientações ou do esclarecimento de dúvidas ou consultas.

Ainda que grande parte das demandas representadas no quadro não sejam manifestações próprias de Ouvidoria, servem como subsídios para diversas ações da ANPD como, por exemplo:

- Dúvidas frequentes são consolidadas pela equipe da Ouvidoria e utilizadas, por exemplo: para atualizar as seções de perguntas frequentes e outras ações de aprimoramento de informações e transparência ativa no site da ANPD; ou na elaboração de guias e demais materiais orientativos no curso do processo regulatório; ou como temas na organização de eventos. Esses levantamentos são realizados pela OUV/ANPD por iniciativa própria ou a partir de solicitações dos demais gestores interessados. Nesse sentido, em 2024, a Ouvidoria realizou levantamentos sobre dúvidas e/ou consultas relativas à atuação do Encarregado como subsídio para a comissão organizadora do evento Encontro Nacional de Encarregados<sup>18</sup>. O conteúdo desse levantamento também foi utilizado na elaboração de parte dos exemplos apresentados no [Guia orientativo sobre a atuação do encarregado](#)<sup>19</sup>;
- A partir da aprovação<sup>20</sup> do Regulamento sobre transferência internacional de dados pessoais, a Ouvidoria identificou um aumento na recepção de dúvidas sobre o tema e, por iniciativa própria, consolidou essas questões para encaminhamento ao gestor responsável, para ciência e providências cabíveis. Na ocasião, a OUV/ANPD propôs ao gestor a avaliação quanto à pertinência da atualização da seção de perguntas frequentes ou da elaboração de seção específica sobre o assunto no site da ANPD, a fim de solucionar as dúvidas recorrentes sobre os fluxos e procedimentos a serem operacionalizados a partir da norma. Como resultado, no mês seguinte, foi disponibilizada<sup>21</sup> uma [página específica, no site da ANPD, sobre transferência internacional de dados pessoais](#) (TID). A medida buscou disponibilizar informações e orientações para facilitar a compreensão sobre o tema e sobre a forma de realização de petições eletrônicas para tramitação de pedidos de análise dos mecanismos de transferência internacional. Além disso, a [notícia](#) publicada esclareceu que: “(...) a seção de Perguntas Frequentes (FAQ) facilita o entendimento das normas, oferecendo respostas claras e objetivas sobre a Resolução que regulamenta a TID, suas exigências e como aplicá-las. Situações não cobertas pelo FAQ podem ser resolvidas por meio do canal Fala.BR”; e

<sup>18</sup> Vide notícia publicada no site da ANPD, disponível em: <https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/noticias/mais-de-nove-mil-pessoas-acompanham-1o-encontro-anpd-de-encarregados>

<sup>19</sup> Vide notícia publicada no site da ANPD, disponível em: <https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/noticias/anpd-lanca-guia-sobre-atuacao-do-encarregado>

<sup>20</sup> Vide notícia publicada no site da ANPD, disponível em: <https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/noticias/resolucao-normatiza-transferencia-internacional-de-dados>

<sup>21</sup> Vide notícia publicada no site da ANPD, disponível em: <https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/noticias/anpd-lanca-pagina-sobre-transferencia-internacional-de-dados>



- Buscando o avanço na implementação de ações mais estratégicas, a OUV/ANPD iniciou a consolidação, estruturação e a análise de dados para fins de elaboração de relatórios estratégicos para a Alta Gestão e demais gestores. A partir da consolidação e análise de dados e informações extraídos de demandas com assuntos críticos ou recorrentes, a Ouvidoria objetiva estabelecer fluxos e rotinas de produção de informações estratégicas que possam ser relevantes aos gestores em processos de tomada de decisão e na avaliação quanto a possíveis melhorias dos serviços prestados pela Agência.

### 2.1.2. Tratamento de manifestações típicas de Ouvidoria

Em relação à área de Administração da Agência, as manifestações versaram principalmente sobre assuntos relacionados ao registro ou cadastros no canal de peticionamento eletrônico. Foram apresentadas, por exemplo, reclamações ou solicitações de providências para fins de liberação de cadastro como usuário externo no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) utilizado pela ANPD. Essas demandas foram encaminhadas ao setor de Protocolo, que realizou as providências cabíveis e prestou as devidas orientações para fins de liberação dos cadastros.

Quanto às manifestações de competência da unidade de Normatização, foram apresentadas sugestões ou solicitações de providências sobre assuntos diversos, como: normatização sobre a utilização da biometria facial em transações bancárias; normatização sobre as responsabilidades civis do Encarregado; padronização e/ou regulamentação sobre a forma de disponibilização dos dados sobre o Encarregado nos sites dos controladores; ajuste em material publicado pela área (Glossário de Proteção de Dados Pessoais); implementação de estratégias de proteção de dados sensíveis; sistema de integração de base de dados para agentes de tratamento; regulamentação de obrigações para navegadores de internet, dentre outros. Considerando que o [processo regulatório por parte da ANPD](#) segue um ciclo e fases específicas, bem como deve ser realizado conforme a priorização definida na [Agenda Regulatória](#), o objeto dessas manifestações foi encaminhado para ciência dos gestores responsáveis e avaliação quanto a providências cabíveis, oportunamente, quando da execução do processo regulatório.

No que diz respeito às manifestações de competência da fiscalização, a maior parte foram **reclamações (84%)**, especialmente quanto à forma de registro de requerimentos LGPD por meio de peticionamento eletrônico, mediante prévio cadastro como usuário externo no SEI. Foi comum os usuários apresentarem insatisfações quanto a dificuldades, demora ou burocracia para registros por meio desse canal, bem como sugerirem, por exemplo, um sistema de registro mediante login único do governo federal (conta gov.br). Outras reclamações frequentes foram a respeito da conclusão do tratamento das petições de titular e inclusão em

tratamento agregado no planejamento das ações de fiscalização. Nesse sentido, os usuários titulares de dados geralmente apresentaram insatisfação com o tratamento que não é individualizado e, portanto, não soluciona direta e especificamente o caso em concreto apresentado. Outras reclamações foram a respeito do acompanhamento da tramitação processual quanto ao tratamento e resultados desses peticionamentos. Em atenção às manifestações recebidas, a fiscalização, em geral, informou aos usuários que estava buscando providenciar uma solução para facilitar o registro de requerimentos, bem como prestou esclarecimentos sobre a forma de atuação da fiscalização<sup>22</sup> da ANPD.

A respeito do canal de recepção e atendimento dos requerimentos LGPD, a Ouvidoria já vinha debatendo e se articulando com o gestor do serviço de fiscalização para as devidas adequações quanto ao tratamento dessas demandas não propriamente típicas de Ouvidoria, considerando que grande parte dos requerimentos ainda estavam sendo registrados pelos titulares de dados nos canais de atendimento da Ouvidoria. O assunto também foi discutido com a Controladoria-Geral da União (CGU), em 2023, quando a OUV/ANPD foi avaliada, enquanto unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, a partir de processo de supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União da CGU (OGU/CGU), com fundamento nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018. Na ocasião, a OGU/CGU recomendou<sup>23</sup> à OUV/ANPD a “*articulação com o gestor do serviço de fiscalização, CGF, a fim de definir os canais de atendimento adequados para as demandas e tornar mais clara a apresentação de informações disponíveis no sítio eletrônico sobre estes ao usuário de serviço público*”.

Nesse sentido, a ANPD se dedicou a disponibilizar uma ferramenta informatizada que facilitasse o recebimento de requerimentos sobre possíveis descumprimentos à LGPD. Assim, em julho de 2024, foi lançado<sup>24</sup> um serviço e sistema específico para a recepção de requerimentos de titulares de dados pessoais, acessível mediante login gov.br. A solução, desenvolvida em parceria com o Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI), teve como objetivo simplificar o acesso dos titulares de dados à Agência. Assim, foi realizada também a atualização da Carta de Serviços da entidade para inserir o serviço de registro de requerimentos relacionados à LGPD<sup>25</sup>.


Essa medida foi relevante para a Ouvidoria realizar adequações, otimizar e padronizar o tratamento de requerimentos LGPD registrados por meio de seus

<sup>22</sup> Vide informações sobre a atuação fiscalizatória da ANPD, disponível em: [https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/fiscalizacao-2/saiba-como-fiscalizamos?\\_authenticator=b05dbbec15247ce4c8b7065d588ef945f6d4d340](https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/fiscalizacao-2/saiba-como-fiscalizamos?_authenticator=b05dbbec15247ce4c8b7065d588ef945f6d4d340)

<sup>23</sup> Relatório de Avaliação de Ouvidoria, disponível em: [https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/78006/1/Relatorio\\_Ouvidoria\\_%20ANPD.pdf](https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/78006/1/Relatorio_Ouvidoria_%20ANPD.pdf)

<sup>24</sup> Vide notícia publicada no site da ANPD, disponível em: <https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/noticias/anpd-e-gestao-lancam-novo-servico-para-receber-requerimentos-de-titulares-de-dados-pessoais>

<sup>25</sup> Vide Carta de Serviços da ANPD, disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/servicos/abrir-requerimento-relacionado-a-lgpd>



canais de atendimento. Desse modo, foram uniformizadas as orientações e informações disponíveis no site da ANPD e as respostas prestadas pela OUV/ANPD para informar aos usuários sobre as formas de acesso ao canal específico de recepção e tratamento de requerimentos. Desse modo, entende-se que foi cumprida a recomendação da OGU/CGU mencionada anteriormente.

### 3. Transparência e Acesso à informação na ANPD

#### 3.1. Serviço de Informações ao cidadão em números - tratamento de pedidos de acesso à informação

O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) é responsável pela operacionalização da transparência passiva no âmbito da ANPD, em conformidade com a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI)<sup>26</sup>. **No âmbito da ANPD, o SIC é coordenado pela Ouvidoria da Agência.**

Os pedidos de acesso à informação são recebidos por meio da plataforma Fala.BR, canal oficial do Governo Federal para registro de manifestações e solicitações de informação. Após o recebimento, as demandas são analisadas pelo SIC/Ouvidoria, que realiza a triagem, a avaliação e o encaminhamento às unidades internas competentes, além de acompanhar o tratamento e a qualidade das respostas, assegurando o cumprimento dos prazos legais e dos princípios da publicidade e da transparência.

Os dados apresentados neste relatório foram extraídos da plataforma Fala.BR e do Painel da Lei de Acesso à Informação (Painel LAI)<sup>27</sup>, ferramenta instituída e mantida pela Controladoria-Geral da União (CGU), órgão responsável pela consolidação e disponibilização pública das informações registradas na referida plataforma.

#### 3.2. Pedidos de acesso à informação

**Em 2024, a ANPD respondeu a 179 pedidos de acesso à informação, o que representa uma redução de 16 solicitações em relação ao exercício de 2023, que registrou 195 pedidos, conforme apresentado no Gráfico 7.**

<sup>26</sup> Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm)

<sup>27</sup> Painel de Acesso à Informação, disponível em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>

**Gráfico 7 - Quantitativo de pedidos de acesso à informação tratados por ano**



Fonte: elaboração própria (2025)

Nota: os dados foram coletados do Painel LAI (2025)

Essa variação corresponde a uma redução aproximada de 8,2% no volume de demandas encaminhadas ao SIC. A redução observada pode estar associada à **ampliação das informações disponibilizadas em transparência ativa**<sup>28</sup> pela Agência, especialmente a partir da **adoção do módulo de Pesquisa Pública**<sup>29</sup> do **Sistema Eletrônico de Informações (SEI)**<sup>30</sup>, que possibilita o acesso direto da sociedade a documentos, processos e informações administrativas, reduzindo a necessidade de formalização de pedidos via SIC.

Registra-se que **100% dos pedidos foram atendidos dentro do prazo legal, não havendo omissões de resposta**, conforme ilustrado na Figura 1. O **tempo médio de resposta ao cidadão foi de 18,3 dias**, conforme Figura 2.

**Figura 1 - Omissão de respostas**      **Figura 2 - Tempo médio de respostas**



Fonte: elaboração própria (2025)

Nota: os dados foram coletados do Painel LAI (2025)

<sup>28</sup> Vide notícias publicadas no site da ANPD, disponível em: <https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/noticias/anpd-reformula-pagina-de-fiscalizacao-no-portal>; e <https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/noticias/anpd-lanca-pagina-sobre-transferencia-internacional-de-dados>; e <https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/noticias/anpd-publica-relatorio-de-acompanhamento-da-agenda-regulatoria-do-primeiro-semester-de-2024>; e <https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/noticias/anpd-lanca-glossario-de-protecao-de-dados-pessoais>; e <https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/noticias/anpd-divulga-plano-institucional-de-acoes-educativas>.

<sup>29</sup> Vide notícia publicada no site da ANPD, disponível em: <https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/noticias/anpd-lanca-modulo-de-pesquisa-publica-no-sei>

<sup>30</sup> Pesquisa pública do SEI ANPD, disponível em: [https://anpd-super.mj.gov.br/sei/modulos/pesquisa/md\\_pesq\\_processo\\_pesquisar.php?acao\\_externa=protocolo\\_pesquisar&acao\\_origem\\_externa=protocolo\\_pesquisar&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://anpd-super.mj.gov.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_processo_pesquisar.php?acao_externa=protocolo_pesquisar&acao_origem_externa=protocolo_pesquisar&id_orgao_acesso_externo=0)



Desse modo, o tempo de tramitação dos pedidos de acesso à informação manteve-se integralmente dentro do prazo de até 20 (vinte) dias inicialmente previsto para resposta, em consonância com o arcabouço normativo vigente.

Foram solicitadas informações sobre diversos temas relacionados à atuação institucional da ANPD. O Gráfico 8 apresenta os temas recorrentes nos pedidos de acesso à informação tratados no exercício de 2024.

**Gráfico 8 - Quantitativo dos temas frequentes nos pedidos de acesso à informação**



Fonte: elaboração própria (2025)

Nota: os dados foram coletados da Plataforma Fala.BR (2025)

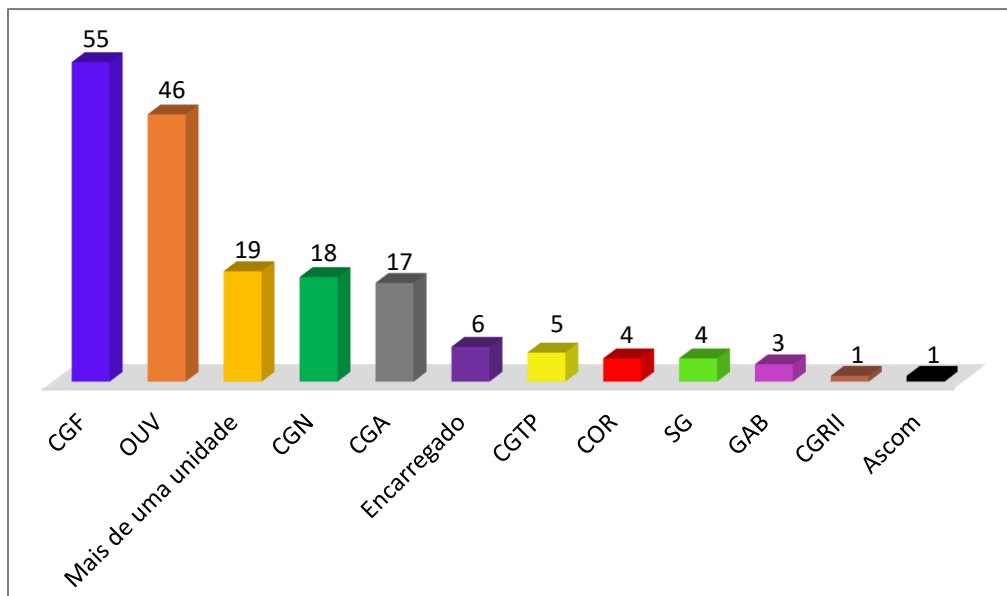
Observa-se que **os temas mais recorrentes estiveram relacionados à atuação fiscalizatória<sup>31</sup> da ANPD**, com 37 pedidos, os quais versaram, em sua maioria, sobre o acesso aos autos de processos administrativos de fiscalização instaurados ou concluídos, com foco nas sanções administrativas aplicadas pela Agência.

No que se refere às áreas internas demandadas para a elaboração das respostas, o Gráfico 9 apresenta a distribuição do quantitativo de pedidos por

<sup>31</sup> Vide notícia publicada no site da ANPD, disponível em: <https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/noticias/anpd-reformula-pagina-de-fiscalizacao-no-portal>

unidade organizacional.

**Gráfico 9 - Quantitativo de pedidos distribuídos pelas unidades internas demandadas**



Fonte: elaboração própria (2025)

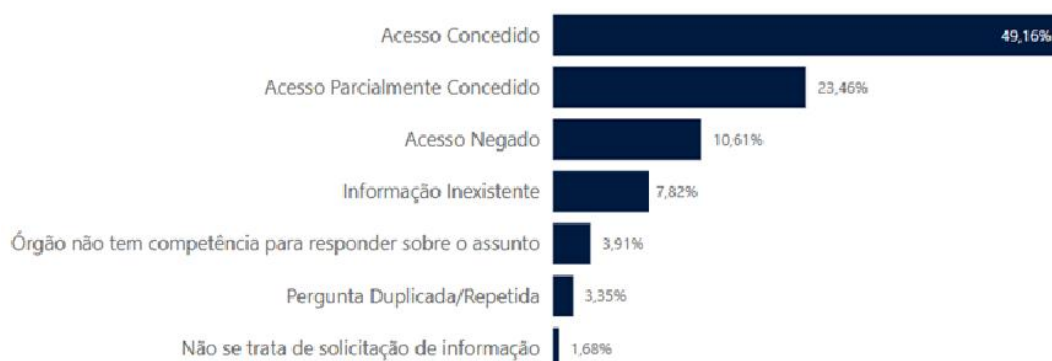
**Legenda – Unidades Demandadas**

|  |   |
|--|---|
| CGF – Coordenação-Geral de Fiscalização  | COR – Corregedoria  |
| OUV – Ouvidoria  | SG – Secretaria-Geral   |
| Mais de uma unidade – Demandas tratadas por mais de uma unidade organizacional | GAB – Gabinete do Diretor-Presidente                                  |
| CGN – Coordenação-Geral de Normatização  | CGRII – Coordenação-Geral de Relações Institucionais e Internacionais |
| CGA – Coordenação-Geral de Administração                                       | Ascom – Assessoria de Imprensa e Comunicação                          |
| Encarregado – Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO)              |   |
| CGTP – Coordenação-Geral de Tecnologia e Pesquisa                              |   |

A **unidade mais demandada foi a CGF**, em consonância com o maior volume de **pedidos relacionados à atividade fiscalizatória da Agência**. Em seguida, destaca-se a Ouvidoria, considerando os pedidos respondidos diretamente pelo SIC-ANPD, especialmente nos casos de solicitações genéricas, incompreensíveis ou quando houve indicação de informações já disponíveis em transparência ativa.

O Gráfico 10 apresenta a distribuição das decisões proferidas pela ANPD em relação aos pedidos de acesso à informação, conforme as categorias de resposta adotadas no sistema Fala.BR.

**Gráfico 10 - Tipos de decisões no pedido inicial**



Fonte: Painel LAI (2025)

Observa-se que a maioria das decisões proferidas pela ANPD resultou na concessão de acesso à informação (49,16%). As decisões de acesso parcialmente concedido corresponderam a 23,46%, enquanto o acesso negado representou 10,61%. O predomínio de decisões favoráveis ao acesso evidencia a observância aos princípios da transparência e da publicidade, nos termos da Lei nº 12.527/2011. Nos casos de negativa, a principal fundamentação foi o caráter preparatório dos documentos ou a existência de processos decisórios em curso (42,11%), conforme demonstrado no Gráfico 11:

**Gráfico 11 - Tipos de motivações às negativas de acesso a pedido inicial**



Fonte: Painel LAI (2025)

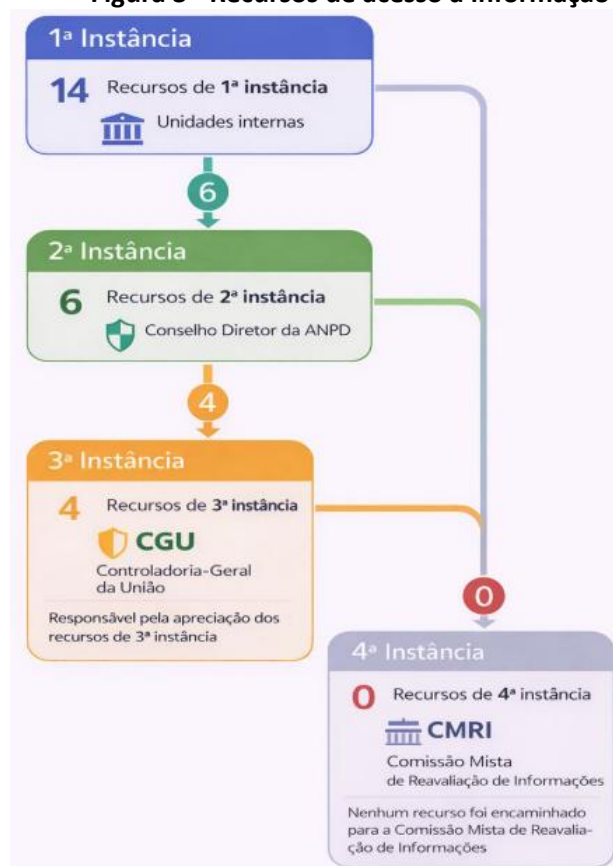
Observa-se que a principal causa das negativas de acesso esteve associada a pedidos que versavam sobre documentos e processos de regulamentação ou de fiscalização ainda em curso, os quais, por sua natureza preparatória, encontram restrições temporárias de acesso previstas na Lei nº 12.527/2011, o que justifica o indeferimento das solicitações.

### 3.3. Recursos

Em 2024, foram interpostos 14 recursos de acesso à informação, correspondentes a recursos de 1ª instância, direcionados aos titulares das unidades internas responsáveis pelo respectivo atendimento. Dentre esses, 6 resultaram na interposição de recursos de 2ª instância, encaminhados ao Conselho Diretor da ANPD, autoridade máxima da Agência.

Do total de recursos de 2ª instância, 4 foram submetidos à Controladoria-Geral da União (CGU), responsável pela apreciação dos recursos de 3ª instância, e nenhum foi direcionado à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI), última instância recursal administrativa na análise de negativas de acesso à informação, conforme ilustrado na Figura 3.

Figura 3 - Recursos de acesso à informação



Fonte: elaboração própria (2025)

Nota: os dados foram coletados do Painel LAI (2025)

O Gráfico 12 apresenta a distribuição dos tipos de respostas iniciais relativas aos 14 pedidos de acesso à informação que ensejaram recursos de 1ª instância, bem como as respectivas decisões proferidas pelos titulares das unidades internas responsáveis.

**Gráfico 12 - Tipos de respostas iniciais e decisões dos recursos de 1ª instância**

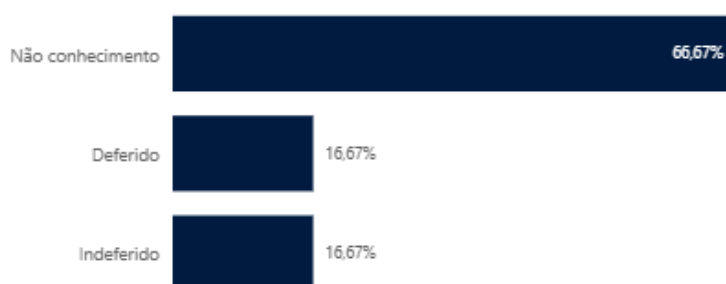


Fonte: Painel LAI (2025)

Os dados evidenciam que 35,71% dos pedidos obtiveram deferimento inicial e que, em 28,57% dos casos, houve negativa devidamente fundamentada. Ainda assim, observa-se percentual elevado de recursos não conhecidos (50,00%), os quais, em parte, decorrem de recursos apresentados em situações em que não havia razão para recorrer, uma vez que as respostas iniciais estavam adequadas e em consonância com a legislação vigente.

O Gráfico 13 apresenta a distribuição dos tipos de decisões proferidas pelo Colegiado Diretor, autoridade máxima da ANPD na 2ª instância recursal. Observa-se que 66,67% dos recursos não foram conhecidos, enquanto 16,67% foram deferidos e 16,67% indeferidos.

**Gráfico 13 - Decisões recursais da 2ª instância (ANPD)**



Fonte: Painel LAI (2025)

O predomínio de decisões no sentido de não conhecimento, na 2ª instância recursal, indica que parcela expressiva dos recursos não atendeu aos pressupostos de admissibilidade previstos na Lei nº 12.527/2011 e no Decreto nº 7.724/2012, evidenciando a ocorrência de interposições recursais sem o atendimento aos requisitos formais exigidos.

No âmbito da 3ª instância, a CGU proferiu decisões que resultaram em 100% de não conhecimento dos recursos, o que evidencia a manutenção das decisões adotadas na 2ª instância recursal, conforme demonstrado no Gráfico 14:

**Gráfico 14 - Decisões recursais da 3ª instância (CGU)**



Fonte: Painel LAI (2025)

O resultado indica que os recursos interpostos não atenderam aos pressupostos de admissibilidade previstos na legislação vigente, especialmente no que se refere à inexistência de fatos novos, à ausência de impugnação específica aos fundamentos da decisão recorrida, à inexistência da informação ou à tentativa de rediscussão de matéria já apreciada. Nesse contexto, as decisões da CGU reforçam a regularidade dos atos praticados pela autoridade máxima da ANPD e a conformidade dos procedimentos adotados com o arcabouço legal do direito de acesso à informação.

Por fim, registra-se que não houve interposição de recursos em 4ª instância direcionados à CMRI, instância máxima recursal no âmbito da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

## 4. Outras ações realizadas

### 4.1. Ações de capacitação, sensibilização e comunicação

Em 2024, a Ouvidoria atuou ativamente na **promoção e realização de ações de treinamentos e sensibilização dos agentes públicos** e colaboradores internos acerca de temas como: **transparência ativa e passiva; procedimentos e boas práticas para o tratamento de pedidos de acesso à informação; e gestão e adequação de documentos e processos eletrônicos**, considerando a implantação do módulo de pesquisa pública no SEI da ANPD. Desse modo, a Ouvidoria organizou ou apresentou os seguintes estudos técnicos ao público interno da ANPD: **“Transparência ativa em órgãos reguladores e transparência na gestão de processos”**, apresentado pelos servidores Otávio Moreira (CGU) e Nei Jobson (ANATEL), em 07/06/2024; **“Transparência passiva e tratamento de pedidos de acesso à informação”**, apresentado pelas servidoras Cibeles Cesar do Amaral Brasil

(CGU) e Larissa do Espírito Santo Andrade (CGU), em 05/07/2024<sup>32</sup>; e “**Transparência passiva na ANPD**”, organizado e apresentado pela própria equipe da Ouvidoria e pela titular da unidade, em 19/07/2024.

Essas capacitações fizeram parte de um ciclo de estudos técnicos promovidos como preparação do corpo técnico da ANPD para a adequada gestão documental e processual, tendo em vista a implantação da pesquisa pública no SEI. **O objetivo foi orientar e sensibilizar os agentes públicos sobre suas responsabilidades quanto à devida categorização do nível de acesso de documentos e processos, de modo a garantir a transparência e publicidade dos documentos públicos, mas também a proteção das informações sigilosas ou restritas.**

Além disso, o SIC-ANPD identificou a necessidade de promover uma sensibilização interna quanto à cultura da transparência, bem como **orientações quanto aos procedimentos e boas práticas para o adequado tratamento de pedidos de acesso à informação**, na perspectiva do atendimento da transparência passiva (“Transparência passiva na ANPD”). **No decorrer do tratamento dos pedidos, o SIC também buscou oportunamente sensibilizar os gestores responsáveis quanto à possibilidade de divulgação de forma proativa (transparência ativa) daquelas informações que estavam sendo recorrentemente solicitadas.**

Outra iniciativa de comunicação e sensibilização foi a **realização de ação de Ouvidoria ativa em evento promovido pela Agência para os Encarregados**<sup>33</sup> pelo tratamento de dados pessoais: [1º Encontro ANPD de Encarregados: Promovendo a Proteção de Dados](#). O evento foi organizado pela ANPD, em parceria com a Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), e foi realizado em Brasília/DF no dia 1º de agosto de 2024. Na ocasião, foi apresentado vídeo, elaborado pela própria equipe da Ouvidoria, para divulgar e informar ao público presente no evento (e demais interessados que acompanhavam a transmissão online pelo canal da ANPD no Youtube) sobre o papel da OUV/ANPD, os tipos de demandas de sua competência e seus canais de atendimento. Além disso, foi distribuído um marcador de páginas impresso com um código (*QRCode*) para acesso direto ao Fala.BR e o registro de manifestações ou solicitação de informações pelo sistema.

O objetivo dessa ação de ouvidoria ativa era divulgar o canal de atendimento da Ouvidoria e suas respectivas competências a fim de promover maior conhecimento sobre o seu papel, bem como a recepção de manifestações próprias ou típicas de Ouvidoria. A partir da experiência de realização dessa ação, a

<sup>32</sup> Vide notícia publicada pela CGU, disponível em: <https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/noticias/cgu-realiza-capacitacao-para-a-autoridade-nacional-de-protecao-de-dados>

<sup>33</sup> Vide notícia publicada no site da ANPD, disponível em: <https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/noticias/saiba-mais-sobre-o-1o-encontro-anpd-de-encarregados-promovendo-a-protecao-de-dados>; e <https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/noticias/mais-de-nove-mil-pessoas-acompanham-1o-encontro-anpd-de-encarregados>



OUV/ANPD avaliou a necessidade de realizar ajustes e aprimorar a forma de elaboração, divulgação e realização de ações futuras.

#### 4.2. Ações de integridade

Em 2024, a ANPD iniciou os trabalhos para elaboração e publicação do Programa e do primeiro Plano de Integridade da Agência<sup>34</sup>. A Ouvidoria participou deste processo, conjuntamente com a Secretaria-Geral, a Corregedoria, o Gabinete do Diretor-Presidente e a Coordenação-Geral de Administração, unidades que foram designadas para a composição da Comissão de Integridade, Transparência e Acesso à Informação (CITAI-ANPD).

A Comissão foi instituída<sup>35</sup>, como um colegiado de caráter permanente, para coordenar, acompanhar, supervisionar, monitorar e avaliar, no âmbito da ANPD, os assuntos relacionados à integridade, transparência e acesso à informação, inclusive o acompanhamento e monitoramento quanto à execução das ações previstas no referido Plano, além de possuir a competência de atuar como unidade setorial do Sistema de Integridade, Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal (SITAI).

Assim, no decorrer de 2024, a Ouvidoria participou de estudos, trabalhos e reuniões, como membro da CITAI-ANPD, para fins de elaboração do Plano de Integridade da ANPD 2025-2027, o qual foi publicado em 11 de dezembro de 2024.

Além disso, considerando a instituição do Programa e do Plano federal de prevenção e enfrentamento ao assédio e à discriminação<sup>36</sup>, a Agência iniciou os estudos e trabalhos para fins de elaboração de seu respectivo plano setorial para a implementação e o monitoramento das ações do programa. Os planos setoriais de cada órgão ou entidade deveriam ser instituídos até 29 de janeiro de 2025 e a Ouvidoria participou diretamente, em parceria com a Corregedoria e a Coordenação-Geral de Administração, dos trabalhos para a sua elaboração, conforme uma das ações previstas no Plano de integridade da entidade.

Desse modo, a Ouvidoria, enquanto uma das instâncias de integridade da ANPD, tem acompanhado e participado ativamente do processo de implantação, execução e monitoramento do Programa de Integridade da Agência, observados os limites de suas competências institucionais.

---

<sup>34</sup> Vide notícia publicada no site da ANPD, disponível em: <https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/noticias/anpd-institui-programa-de-integridade-e-cria-comissao-gestora>

<sup>35</sup> A CITAI foi instituída, em 11/04/2024, pela Resolução CD/ANPD nº 13, de 09 de abril de 2024, disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/resolucao-cd/anpd-n-13-de-9-de-abril-de-2024-553571464>

<sup>36</sup> Vide notícia publicada pelo MGI, disponível em: <https://www.gov.br/gestao/pt-br/assuntos/noticias/2024/julho/governo-federal-lanca-programa-federal-de-prevencao-e-enfrentamento-do-assedio-e-da-discriminacao-na-administracao-publica>



## Considerações finais e desafios futuros

Diante do exposto neste Relatório, observa-se que a Ouvidoria da ANPD apresentou, no período analisado, um ano marcado por elevada demanda e significativo volume de trabalho, direcionado à prestação de atendimentos tempestivos e qualificados às manifestações recebidas, bem como ao fortalecimento contínuo de sua estrutura e maturidade institucional, de seus fluxos de trabalho e de seus instrumentos de gestão.

As análises gerenciais realizadas evidenciaram a recorrência de determinados temas e tipos de manifestações, os quais se apresentam como relevantes indicativos de oportunidades de melhoria e de necessidades de atuação institucional por parte da ANPD. Tais demandas sinalizam, de um lado, a necessidade de aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados e, de outro, a relevância de ações estruturantes voltadas à melhoria dos processos internos e à qualificação das respostas fornecidas aos usuários.

Nesse contexto, destaca-se que a LGPD, por se tratar de um marco normativo ainda em processo de consolidação normativa e regulatória, demanda permanente esforço institucional no sentido de ampliar o grau de maturidade da sociedade, dos agentes de tratamento e dos próprios órgãos públicos quanto à sua correta compreensão, aplicação e fiscalização. A recorrência de manifestações relacionadas a dúvidas sobre as competências da ANPD, o alcance da LGPD, as responsabilidades dos agentes de tratamento e o exercício de direitos de titulares de dados, revela a necessidade de intensificação de ações educativas e de conscientização, especialmente voltadas à promoção da cultura de proteção de dados pessoais no País.

A partir da análise dos problemas recorrentes, das soluções adotadas e das dificuldades enfrentadas no exercício das atividades da Ouvidoria, foram identificados os seguintes desafios estruturais e operacionais:

- Insuficiência de recursos destinados à capacitação específica e continuada dos servidores;
- Necessidade de aprimoramento contínuo da qualificação técnica da equipe, considerando a complexidade e a especificidade das matérias tratadas;
- Aperfeiçoamento e padronização de fluxos, processos e procedimentos internos;
- Limitações de recursos humanos e tecnológicos para a consolidação, tratamento e extração de inteligência dos dados oriundos das manifestações;
- Excedente de atividades decorrente do tratamento de demandas não típicas de ouvidoria e de Serviço de Informação ao Cidadão (SIC);

- Restrição de recursos para a implementação de ações estruturadas de avaliação de serviços;
- Necessidade de avanço para abordagens mais estruturais e sistêmicas quanto ao tratamento de questões mais recorrentes, em contraponto ao tratamento predominantemente individualizado;
- Ampliação das ações de ouvidoria ativa, com ênfase na conscientização do público interno (ouvidoria interna);
- Desafios relacionados à consolidação da cultura da transparência e ao adequado tratamento dos pedidos de acesso à informação, notadamente a alta rotatividade ou inexperiência, em termos procedimentais, dos colaboradores internos responsáveis pelo tratamento das solicitações.

Em face do exposto, a avaliação dos assuntos mais demandados aponta que agentes de tratamento, encarregados, titulares de dados e a sociedade em geral ainda carecem de maior esclarecimento acerca da LGPD, do escopo de atuação da ANPD e da abrangência de sua competência institucional. Tal cenário configura, simultaneamente, um desafio e uma oportunidade estratégica para o fortalecimento das ações educativas, orientativas e de conscientização promovidas pela Agência.

À luz do disposto na Portaria Normativa nº 116, de 18 de março de 2024, do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOuv), este Relatório atende aos requisitos mínimos estabelecidos, apresentando informações sobre força de trabalho, volume e natureza das manifestações recebidas, análise gerencial dos principais motivos das demandas, problemas recorrentes e soluções adotadas, ações exitosas, dificuldades enfrentadas e propostas de aprimoramento, bem como dados relativos às avaliações de serviços e à atualização da Carta de Serviços da ANPD.

Por fim, ressalta-se o compromisso institucional da Ouvidoria da ANPD com a melhoria contínua de seus processos, com o fortalecimento da transparência pública e com a qualificação permanente dos atendimentos prestados, reafirmando-se a perspectiva de evolução progressiva da unidade, em consonância com o amadurecimento do marco regulatório de proteção de dados pessoais no Brasil e com as expectativas da sociedade quanto à atuação da ANPD.



**ANPD**

Agência  
Nacional de  
Proteção de Dados