

Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD)

Carta de Serviços

Documento gerado em 23 de Abril de 2024.

A Carta de Serviços é um instrumento de gestão pública, que contém informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pelos órgãos e entidades da administração pública. Ela contempla as formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários.

Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD)

Serviços disponíveis

Esclarecer dúvidas sobre proteção de dados pessoais	4
Registrar manifestação sobre serviços prestados pela ANPD	7
Registrar pedido de acesso a informações da ANPD	12

Esclarecer dúvidas sobre proteção de dados pessoais

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Serviço que possibilita o esclarecimento de dúvidas sobre a atuação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e sobre os normativos, orientações ou materiais emitidos pelo órgão.

Também é possível obter esclarecimentos a respeito da [Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD](#), desde que a dúvida não demande interpretação.

O serviço não inclui respostas a demandas que configurem:

- consultoria, consultas em tese ou de casos concretos;
- interpretação de normas;
- análise jurídica de produtos, serviços ou documentos;
- indicação de fundamentação legal para determinado tratamento de dados pessoais.

Acesse [aquí](#) as Perguntas Frequentes sobre os temas de responsabilidade da ANPD.

Quem pode utilizar este serviço?

Qualquer pessoa, física ou jurídica

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Realizar questionamento

Envie um e-mail para ouvidoria@anpd.gov.br.

Canais de prestação

E-mail

Enviar e-mail para ouvidoria@anpd.gov.br

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 2 - Receber resposta

Você receberá a resposta da ANPD por e-mail.

Canais de prestação

E-mail

Resposta para o endereço de e-mail cadastrado pelo cidadão.

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Até 30 dia(s) corrido(s)

Informações adicionais ao tempo estimado

Este serviço é gratuito.

Se for necessário, o prazo pode ser prorrogado uma vez por mais 30 dias.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

E-mail: ouvidoria@anpd.gov.br

Legislação

[Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018](#) ;

[Decreto nº 10.474, de 26 de agosto de 2020](#) .

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

Por enquanto, a ANPD não dispõe de local destinado ao recebimento presencial de dúvidas.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Registrar manifestação sobre serviços prestados pela ANPD

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Serviço utilizado para contribuir com o aprimoramento da gestão e da atuação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), ou para combater a prática de atos ilícitos no órgão.

Por meio desse serviço, você pode apresentar manifestações à Ouvidoria da ANPD, que podem ser dos seguintes tipos:

- i. **reclamação** : demonstração de insatisfação relativa a algum serviço público prestado diretamente pela ANPD;
- ii. **denúncia** : comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cometido por agentes públicos em exercício na ANPD cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. Envolve a comunicação de infrações disciplinares, crimes, práticas de atos de corrupção, má utilização dos recursos públicos ou outras ações que possam ferir a ética e a legislação;
- iii. **elogio** : demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido pela ANPD ou o atendimento recebido;
- iv. **sugestão** : apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela ANPD;
- v. **solicitação de providências** : pedido para adoção de providências quanto a algum serviço prestado diretamente pela ANPD;
- vi. **Simplifique!** : apresentação de proposta para desburocratização e simplificação dos serviços prestados pela ANPD.

Quem pode utilizar este serviço?

Qualquer pessoa, física ou jurídica

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Cadastrar-se na Plataforma

Realize o cadastro na [Plataforma - Fala.BR](#) .

Siga para a 2ª etapa caso você:

- já possui cadastro no [Fala.BR](#) ou login único do [gov.br](#) ;

- queira registrar uma reclamação ou uma denúncia de forma anônima. A demanda será registrada como “comunicação”, não será disponibilizado número de protocolo e não é possível resposta.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Devem ser informados os dados solicitados nos campos indicados no Sistema, tais como nome, tipo e número de documento de identificação, e e-mail. Os campos que estiverem sinalizados com asterisco (*) são de preenchimento obrigatório.

Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

Caso os sistemas estejam indisponíveis, o cidadão pode registrar sua manifestação pelo e-mail ouvidoria@anpd.gov.br ou enviar os formulários físicos do [Fala.Br](#) (disponíveis no site da ANPD, na página da Ouvidoria) para o endereço Esplanada dos Ministérios, Bloco C, 2º andar, CEP 70297-400 - Brasília – DF.

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 2 - Registrar manifestação

Acesse a [Plataforma Fala.BR](#) e faça login.

Escolha o tipo de manifestação.

Selecione a ANPD como órgão para o qual você quer enviar sua manifestação.

Inclua o conteúdo da sua manifestação no campo "Fale aqui". Informe elementos mínimos para que possamos identificar melhor a demanda.

Clique em "Avançar". Revise o texto da sua manifestação e clique em "Concluir".

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Documentação que fundamente a manifestação, caso desejar.

Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 3 - Receber resposta

Complementação de informações: Caso sejam necessárias informações adicionais para o entendimento da manifestação, a Ouvidoria lhe enviará um pedido de complementação. Você receberá um aviso por e-mail.

Será concedido o prazo de 20 dias complemento das informações, sob pena de encerramento automático.

Reposta conclusiva: Após a análise da manifestação, você receberá uma resposta conclusiva, com encerramento da demanda.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

- Número de protocolo e email informado; ou
- Login e senha

Canais de prestação

Web

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Até 30 dia(s) corrido(s)

Informações adicionais ao tempo estimado

Se for necessário, o prazo pode ser prorrogado uma vez por mais 30 dias.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Dúvidas podem ser encaminhadas para a Ouvidoria por meio do sistema [Fala.BR](#) ou pelo e-mail ouvidoria@anpd.gov.br

Legislação

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018;

Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

Por enquanto, a ANPD não dispõe de local destinado ao recebimento presencial de manifestações de ouvidoria.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Registrar pedido de acesso a informações da ANPD

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Por meio deste serviço, você pode solicitar acesso a documentos e a informações públicas já produzidas ou custodiadas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), de acordo com o artigo 7º da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

Quem pode utilizar este serviço?

Qualquer pessoa, física ou jurídica.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Cadastrar-se na Plataforma

Siga para a 2ª etapa caso você já possua cadastro no [Fala.BR](#) ou login único do gov.br.

Realize o seu cadastro de usuário na [Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR](#), seguindo as orientações da opção “Cadastrar”.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Devem ser informados os dados solicitados nos campos indicados no Sistema, tais como nome, tipo e número de documento de identificação, e e-mail. Os campos que estiverem sinalizados com asterisco (*) são de preenchimento obrigatório.

Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 2 - Registrar pedido de acesso à informação

- Acesse a [Plataforma Fala.BR](#) e clique na opção “Acesso à Informação”.
- Realize login;
- Preencha os campos do formulário do pedido:
 - Órgão destinatário: digite “ANPD”;
 - Forma de Recebimento da Resposta;
 - Resumo da Solicitação;
 - Detalhamento do pedido.
- O Sistema informará um número de protocolo, que também será enviado para o seu e-mail.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Especifique detalhadamente o documento ou a informação a que deseja obter acesso. Caso seja necessário, é possível anexar documentos.

Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 3 - Acessar a resposta

Você receberá uma notificação por e-mail avisando que seu pedido foi respondido.

Para localizar um pedido no sistema, siga os passos descritos abaixo:

- Acesse a área “Consultar pedido”, disponível no painel de navegação e no menu superior do Sistema. Será exibida uma lista com todos os seus pedidos já feitos.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Número de protocolo e e-mail informado, ou;
Login e senha.

Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Até 20 dia(s) corrido(s)

Informações adicionais ao tempo estimado

Este serviço é gratuito. Se for necessário, o prazo pode ser prorrogado por uma vez, por mais 10 dias.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

E-mail: ouvidoria@anpd.gov.br

Legislação

Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011;

Decreto n.º 7.724, de 16 de Maio de 2012.

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética.

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

Por enquanto, a ANPD não dispõe de local destinado a o recebimento presencial de pedidos de acesso à informação .

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.