

RELATÓRIO DE GESTÃO **OUVIDORIA**

Exercício 2021

SUMÁRIO

2	Introdução
3	Apresentação da Ouvidoria
5	Principais resultados
5	Tratamento das demandas
8	Principais assuntos das demandas
18	Participação em Grupos de Trabalho
19	Elaboração da Carta de Serviços ao Usuário
20	Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOUP)
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 seu primeiro Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos no exercício de 2021.

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.

A Autoridade é o órgão 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.

O funcionamento da unidade teve início em 15 de janeiro de 2021, a partir da designação da sua primeira ouvidora, e em março de 2021, ocorreu a designação da assessora técnica⁴ da Unidade. Durante todo o exercício de 2021, a área contou com a força de trabalho apenas das duas servidoras.

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 dos 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)⁵.

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 LGPD⁶.

Nesse terceiro grupo, a orientação da ANPD é que as demandas sejam enviadas pelos interessados por e-mail, e não pela Plataforma Fala.BR.

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/acao-a-informacao/institucional/estrutura-organizacional-1>.

⁴ Portarias disponíveis em <https://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-n-2-de-14-de-janeiro-de-2021-299063017> e <https://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-n-22-de-3-de-marco-de-2021-306772871>, respectivamente. Em 2022, a função de assessoria técnica passou a ser de coordenadora. Portaria de designação: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-n-10-de-8-de-marco-de-2022-384525598>.

⁵ 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.

⁶ Mais informações podem ser obtidas em https://www.gov.br/anpd/pt-br/canais_atendimento/cidadao-titular-de-dados/duvidas-sobre-a-lgpd.

Tendo em vista a fase de estruturação da ANPD, em 2021, o órgão funcionou em uma sede provisória, que não dispõe de local apropriado para realização de atendimento presencial. Ainda, a baixa capacidade operacional da equipe da Ouvidoria no exercício de 2021 e a pandemia em saúde pública ocasionada pelo Coronavírus (Covid-19) inviabilizaram a realização desse atendimento.

Também não houve a disponibilização de atendimentos telefônicos, em função do reduzido tamanho da equipe.



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.

Além do tratamento das demandas recebidas, a Ouvidoria participou de outras iniciativas relacionadas à estruturação da Autoridade que possuem correlação direta com as atribuições da Unidade.

Conforme detalhado nas seções a seguir, em que pese a baixa capacidade operacional da Ouvidoria no exercício de 2021, foi possível obter importantes resultados e auxiliar a 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 devem ser necessariamente registradas e tratadas na Plataforma Fala.BR⁷. Dessa forma, as demandas desse tipo recebidas por e-mail no exercício de 2021 foram cadastradas no Sistema, mediante autorização dos respectivos remetentes.

Em relação às dúvidas, a orientação da ANPD é para que sejam enviadas por e-mail, mas observou-se que em 2021 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, dada à recente data da sua constituição e início das atividades, 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, no exercício de 2021, 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.

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-12Eobrigatorioinserrir>).

Também é importante destacar que grande parte das demandas recebidas mostra que há confusão 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 controladores e denúncias de descumprimento da LGPD ⁸, mas houve o direcionamento, por parte dos remetentes, de vários 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.

Destaca-se que tais demandas deveriam ter sido apresentadas à ANPD por meio do Peticionamento Eletrônico do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), conforme orientações constantes no site do órgão ⁹.

A distribuição do quantitativo por tipo de demandas tratadas pela Ouvidoria ao longo do ano 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>)	2.679	65,29%
Demandas enviadas para a Coordenação-Geral de Fiscalização	Petições de titulares e denúncias contra controladores de dados	756	18,43%
Consulta	Consultas acerca da aplicabilidade da LGPD a casos específicos	352	8,58%
Pedidos de acesso à informação	Demandas regidas pela LAI – Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 2011)	96	2,34%
Manifestação de ouvidoria	Demandas típicas de ouvidoria, regidas pela Lei nº 13.460, de 2017	59	1,44%
Outros	Pedidos de emprego, ofertas de ajuda, demandas fora da competência da ANPD, manifestações anônimas sem elementos para análise, etc.	161	3,92%
Total		4.103	100%

Tabela 1: Quantitativo de demandas tratadas

⁸ Conforme Artigo 17, XXVI, da Portaria nº 1, de 08 de março de 2021, que estabelece o Regimento Interno da ANPD.

⁹ https://www.gov.br/anpd/pt-br/canais_atendimento/cidadao-titular-de-dados/peticao-de-titular-contra-controlador-de-dados e https://www.gov.br/anpd/pt-br/canais_atendimento/cidadao-titular-de-dados/denuncia-de-descumprimento-da-lgpd.

Observa-se que no exercício de 2021 a maioria das demandas tratadas pela Ouvidoria (65,29%) estão relacionadas à emissão de esclarecimentos quanto à aplicabilidade da LGPD e à atuação da ANPD. Nesse quantitativo, estão incluídos requerimentos dos titulares de dados que não continham comprovante de acionamento do controlador de dados (petições incompletas).

Do total de demandas tratadas, 488 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, 208 foram enviados para a CGF, e 280, finalizados no Sistema sem providências internas, por não se habilitarem para análise por parte da CGF.

Em relação ao canal de atendimento, 2838 demandas (≈ 69 %) foram tratadas na Plataforma Fala.BR, e 1265 (≈ 31 %) foram respondidas por e-mail.

Quanto ao tempo médio para respostas às demandas, a Figura 1 apresenta os resultados obtidos no exercício de 2021¹⁰:

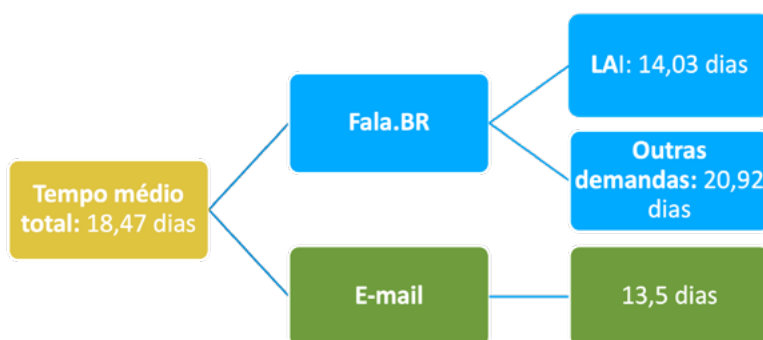


Figura 1: Tempo médio de resposta às demandas

Os prazos para resposta às demandas registradas no Fala.BR são definidos em Lei¹¹, e são de 20 dias para os pedidos de acesso à informação (demandas da LAI), e de 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 necessidade¹².

10 As demandas registradas de forma anônima na Plataforma Fala.BR não possuíam prazo definido para resposta no exercício de 2021, mas o tempo médio decorrido desde a chegada dessas demandas até a sua conclusão por parte da Ouvidoria também foi considerado nos cálculos.

11 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.

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

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 abordados 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, e pelo Decreto nº 9.094, de 2017:

Total Geral	59
Solicitação	23
Sugestão	18
Reclamação	12
Elogio	3
Comunicação	2
Simplifique	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	Total	Comunicação	Elogio	Reclamação	Simplifique	Solicitação	Sugestão
Canal de Acesso - Petição ou denúncia contra controlador	8	1		3	1	2	1
Andamento de demanda anterior	7		1	3		3	
Site ANPD	6		1	3			2
Atuação da ANPD no relacionamento com titulares e controladores de dados	6		1	1		2	2
Ações de fiscalização	4					2	2
Total Geral	59	2	3	12	1	23	18

Assunto da demanda	Total	Comunicação	Elogio	Reclamação	Simplifique	Solicitação	Sugestão
Conselho Nacional de Proteção de Dados Pessoais e da Privacidade	4	1				3	
Validação de documentos pela ANPD	3					3	
Agenda Regulatória ¹³	3					2	1
Proposta de normativo	2					1	1
Boletim Informativo	2						2
Documentos de referência para implementação da LGPD	2					2	
Adequação à LGPD	1					1	
Outros assuntos	11			2		2	7
Total Geral	59	2	3	12	1	23	18

Tabela 3: Assuntos tratados nas manifestações de ouvidoria

O primeiro assunto da tabela consolida manifestações relativas ao canal de acesso disponibilizado pela ANPD para o recebimento de petições de titulares contra controladores de dados e de denúncias de descumprimento da LGPD.

Atualmente, esses requerimentos são recebidos por meio do 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 ANPD.

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 e tornado menos burocrático. 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 procedimen-

13 Disponível em <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-11-de-27-de-janeiro-de-2021-301143313>.

tos 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.

Também foram registradas manifestações referentes ao site da ANPD, contendo reclamações acerca de links ou documentos que estavam indisponíveis, sugestões de conteúdo e elogio pelas informações e materiais disponibilizados. As demandas foram tratadas pela Secretaria-Geral da ANPD, e as situações apresentadas foram prontamente solucionadas.

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.

» Pedidos de acesso à informação

Conforme apresentado anteriormente, em 2021 a ANPD respondeu 96 pedidos de acesso à informação.

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

Assunto da demanda	Total
Andamento de demanda anterior	18
Vazamento de dados	8
Ações de fiscalização	7
Conselho Nacional de Proteção de Dados Pessoais e da Privacidade	5
Quantidade ou teor de requerimentos LGPD	5
Comunicação de incidente de segurança	5
Agenda Regulatória	4
Ausência de elementos	4
Outros em administração	4
Exercício de direitos	3
Informações gerenciais - agentes públicos em exercício no órgão	3
Atuação da ANPD	2
Contratos e licitações	2
Informações gerenciais - orçamento, programas e ações	2
Total Geral	96

Assunto da demanda	Total
Política de Privacidade, Termo de uso e Política de Cookies	2
Protocolo ANPD	2
Reuniões e deliberações do Conselho Diretor	2
Sanções administrativas	2
Tratamento de dados pelo poder público	2
Outros assuntos	14
Total Geral	96

Tabela 4: Assuntos tratados nos pedidos de acesso à informação

Observa-se que em 2021 a situação mais frequente nos pedidos relativos à LAI consistiu na solicitação de informações quanto ao andamento de demandas apresentadas anteriormente pelos usuários à ANPD. Tais demandas dizem respeito a comunicações de incidente de segurança, a petições de titulares ou a denúncias de descumprimento da LGPD.

Houve, ainda, solicitação de informações relativas ao andamento das análises da ANPD acerca do vazamento de grandes bases de dados com informações de milhões de brasileiros noticiado em 2021¹⁴.

Igualmente, foram recebidos pedidos solicitando informações acerca de outros trabalhos em análise por parte da área de fiscalização da Autoridade, como por exemplo, a política de privacidade do aplicativo de mensagens WhatsApp.

Em relação ao Conselho Nacional de Proteção de Dados Pessoais e da Privacidade¹⁵ (CNPd), destaca-se que no primeiro semestre de 2021 houve a primeira composição desse órgão consultivo. Nesse contexto, foram recebidos pedidos de candidatos solicitando informações quanto à análise de sua indicação; solicitações para acesso ao inteiro teor dos currículos dos candidatos; e acesso à decisão relativa à escolha dos membros.

Após o recebimento do pedido relativo ao currículo dos candidatos, foi realizada a divulgação desses documentos no site da ANPD, em transparência ativa.

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

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 a ANPD e demais órgãos públicos mantinham em suas bases de dados.

É importante salientar que a ANPD vem apresentando um ótimo nível de satisfação dos usuários no que tange ao atendimento dos pedidos de acesso à

14 <https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/noticias/meus-dados-vazaram-e-agora>.

15 Para mais informações sobre o CNPD, acesse <https://www.gov.br/anpd/pt-br/composicao-1/conselho-nacional-de-protacao-de-dados-pessoais-e-privacidade-cnpd>.

informação. No painel disponibilizado pela CGU para o acompanhamento do desempenho dos órgãos e entidades em relação às demandas da LAI, a ANPD ocupa o primeiro lugar no ranking de satisfação dos usuários, junto com outras duas organizações¹⁶.

» Resposta a dúvidas e emissão de orientações

Conforme mencionado anteriormente, em 2021, esses grupos de demandas foram responsáveis pela maioria das respostas emitidas pela Ouvidoria (mais de 65% 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	1313
Petição contra controlador - falta comprovante de acionamento do controlador	320
Possível fraude - Utilização indevida por terceiros	188
Vazamento de dados	109
Canal de Acesso - Petição ou denúncia contra controlador	94
Encarregado	89
Tratamento de dados por pessoas naturais ou jurídicas de direito privado	54
Adequação à LGPD	49
Agentes de Tratamento	45
Exercício de direitos	35
Tratamento de dados de pessoa jurídica	31
Canal de Acesso - Incidente de Segurança	30
Documentos de referência para implementação da LGPD	27
Canal de Acesso - Pedido de Acesso à Informação	26
Agenda Regulatória	17
Contas em plataformas sociais	17
Tratamento de dados pelo poder público	17
Cursos e certificações	14
Validação de documentos pela ANPD	14
Site ANPD	13
Comunicação de incidente de segurança	10
Boletim Informativo	10
Conselho Nacional de Proteção de Dados Pessoais e da Privacidade	9
Total Geral	2.679

16 Consulta realizada em março/2022, em relação aos registros do exercício de 2021 - <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>. O ranking é estabelecido a partir das respostas dos usuários à pesquisa de satisfação.

Assunto da demanda	Total
Ações de fiscalização	8
Assuntos Gerais	8
Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais	8
Sanções administrativas	8
Certificação de empresas	7
Hipótese de Tratamento	6
Política de Privacidade, Termo de uso e Política de Cookies	6
Prazo para tratamento de dados	6
Transferência Internacional de Dados Pessoais	6
Controlador não identificado	5
Audiência Pública	4
Petição contra controlador - completa	4
Tratamento por pessoa natural para fins particulares e não econômicos	4
Aplicabilidade LGPD - setores específicos	3
Outros assuntos	65
Total Geral	2.679

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

Os quantitativos acima contêm informações relevantes para a atuação da ANPD.

A primeira delas diz respeito à necessidade de melhor orientar os titulares de dados quanto à sistemática para o exercício dos direitos previstos na LGPD.

Conforme se observa, na grande maioria das demandas (1313, representando cerca de 49% das respostas desse grupo), a atuação da Ouvidoria foi no sentido de orientar aos interessados quanto à necessidade de enviar petição à ANPD após já ter acionado o controlador de dados¹⁷.

Também foram significativos os casos em que o usuário foi orientado a enviar à ANPD, por meio do Sistema SEI, os comprovantes do contato estabelecido com o controlador, conforme informações contidas nas demandas (320, representando cerca de 12% das respostas desse grupo).

À medida em que se observou o volume de demandas relativas a esses assuntos, a Ouvidoria solicitou à Assessoria de Comunicação a elaboração de um infográfico, para auxiliar os titulares no entendimento da sistemática relativa ao exercício de seus direitos. Após ciência e concordância por parte do Conselho Diretor, o material foi disponibilizado na primeira página do site da ANPD¹⁸.

O quantitativo de demandas dessa natureza denota, ainda, a necessidade de maior difusão do assunto nas ações do Objetivo 1 do Planejamento Estratégico.

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

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

gico¹⁹ da ANPD (“Promover o fortalecimento da cultura de Proteção de Dados Pessoais”), em que estão previstas atividades destinadas a orientar a sociedade quanto às normas de Proteção de Dados Pessoais.

A maioria dos demais assuntos constituiu importante fonte para que a Ouvidoria propusesse ao Conselho Diretor atualizações do arquivo de Perguntas Frequentes²⁰, com questões recorrentes quanto à proteção de dados e à atuação da ANPD.

» 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 para o Biênio 2021-2022¹³, 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	94
Tratamento de dados pelo poder público	59
Agentes de Tratamento	43
Hipótese de Tratamento	41
Encarregado	21
Exercício de direitos	18
Aplicabilidade LGPD - setores específicos	16
Tratamento para fins acadêmicos	10
Política de Privacidade, Termo de uso e Política de Cookies	9
Adequação à LGPD	6
Anonimização ou Pseudonimização	5
Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais	5
Comunicação de incidente de segurança	3
Total Geral	352

19 Disponível em <https://www.gov.br/anpd/pt-br/documentos-e-publicacoes/planejamento-estrategico/planejamento-estrategico-2021-2023.pdf>.

20 Disponível em <https://www.gov.br/anpd/pt-br/acesso-a-informacao/perguntas-frequentes-2013-anpd>.

Assunto da demanda	Total
Prazo para tratamento de dados	3
Transferência Internacional de Dados Pessoais	3
Tratamento de dados do poder público por pessoa de direito privado	3
Registro das operações de tratamento	2
Sanções administrativas	2
Tratamento para fins jornalísticos	2
Outros assuntos	7
Total Geral	352

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:

- › gerenciamento de acessos a dados pessoais por parte de funcionários e colaboradores;
- › compartilhamento de dados pessoais e de dados pessoais sensíveis com operadores;
- › coleta, utilização e armazenamento de dados pessoais em meios físicos;
- › quais dados pessoais poderiam ser incluídos em documentos internos ou externos, e quais deveriam ser ocultados;
- › se é permitida a coleta e o armazenamento de cópia de documentos de identificação;
- › monetização de dados pessoais (tal como a concessão de benefícios financeiros aos titulares).

Destaca-se que, à medida que a ANPD foi emitindo materiais e normativos ao longo do exercício de 2021²¹, parte dos temas que até então eram categorizados como “consulta” passou a ser classificada pela Ouvidoria como “dúvida”, por ter passado a existir posicionamento do órgão a respeito.

Observou-se, nesse sentido, um ciclo virtuoso em relação às demandas apresentadas pela sociedade, com a retroalimentação efetiva, por parte da ANPD, em relação às questões apresentadas de forma recorrente.

Como exemplos desses assuntos, é possível assinalar:

21 Os assuntos e conteúdos constam em <https://www.gov.br/anpd/pt-br/documentos-e-publicacoes>.

» Tratamento de dados pelo poder público

Em janeiro de 2022, a ANPD publicou guia específico sobre o tratamento de dados pelo poder público²², destinado a auxiliar entidades e órgãos públicos nas atividades de adequação e de implementação da LGPD.

No documento, foram abordadas situações apresentadas à Autoridade por atores de diferentes poderes e esferas ao longo de 2021.

Conforme mencionado na seção de apresentação do próprio documento (página 4), figuram dentre os aspectos considerados: (i) o âmbito de incidência da LGPD e a aplicação de seus conceitos básicos ao setor público; (ii) a adequada interpretação das bases legais que autorizam o tratamento de dados pessoais; (iii) os requisitos e as formalidades a serem observados nas hipóteses de uso compartilhado de dados pessoais; e (iv) a relação entre as normas de proteção de dados pessoais e o acesso à informação pública.

» Agentes de Tratamento e Encarregado

Em relação a esses dois assuntos, destaca-se, inicialmente, o “*Guia Orientativo para Definições dos Agentes de Tratamento de Dados Pessoais e do Encarregado*”²³, publicado pela Autoridade em maio de 2021.

Dentre outras questões, o documento elucidou pergunta recorrente relativa a quem poderia exercer os papéis de controlador e de operador, tanto no setor privado, quanto na esfera pública. Também tratou dúvida frequente quanto ao registro da identidade e das informações de contato do encarregado perante a ANPD, esclarecendo que não havia previsão legal ou normativa nesse sentido.

Ainda, em relação ao encarregado, ressalta-se o conteúdo divulgado pela Autoridade no âmbito da tomada de subsídios²⁴ sobre a resolução prevista no item 8 da Agenda Regulatória para o biênio 2021-2022¹³.

Em março de 2022, a ANPD abriu inscrições para participação de especialistas em reuniões técnicas destinadas a debater a atuação do encarregado pelo tratamento de dados pessoais, por meio de respostas a questões previamente estabelecidas pela Autoridade.

No conjunto das perguntas formatadas, foram incluídas situações constantes nas demandas recebidas pela Ouvidoria, tais como:

Bloco 1 – Características e atribuições

3) *O encarregado pode acumular funções? Em caso afirmativo, sob qual fundamento? E sob quais hipóteses?*

4) *Em quais hipóteses pode se caracterizar conflito de interesses no desempenho da função de encarregado? Justifique*

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

23 Disponível em https://www.gov.br/anpd/pt-br/documentos-e-publicacoes/2021.05.27GuiaAgentesdeTratamento_Final.pdf.

24 Para mais informações, acesse <https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/noticias/abertas-inscricoes-para-tomada-de-subsidios-sobre-a-norma-do-encarregado>.

Bloco 2 – Formas de atuação do encarregado

2) Seria possível um controlador indicar mais de um encarregado? Justifique.

3) É necessária a indicação de um substituto ao encarregado no caso de ausência ou impedimento deste? Justifique.

Bloco 4 – Informação de contato do encarregado, dispensa e flexibilização de indicação do encarregado

1) Como devem ser divulgadas publicamente a identidade e as informações de contato do encarregado?

» 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 SEI.

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 SEI 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	348
Petição contra controlador - completa	245
Tratamento de dados pelo poder público	72
Impossibilidade de contato com controlador	26
Exercício de direitos	15
Política de Privacidade, Termo de uso e Política de Cookies	15
Vazamento de dados	11
Tratamento de dados do poder público por pessoa de direito privado	8
Outros assuntos	16
Total Geral	756

Tabela 7: Assuntos das demandas enviadas à CGF

No item “*Petição contra controlador – completa*”, estão consolidadas demandas em que o titular apresentou 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 LGPD²⁵ 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;
- › realização de acessos indevidos;
- › compartilhamento de bases de dados entre empresas sem que os clientes tenham conhecimento;
- › venda de dados pessoais;
- › fragilidades em sites de empresas, possibilitando a visualização de dados de outros clientes;
- › ocorrência de incidente de segurança com potencial de acarretar riscos ou danos relevantes aos titulares sem que a ANPD e os titulares tenham sido comunicados.

No assunto “*Exercício de direitos*”, constam reportes de dificuldades enfrentadas pelos titulares ao tentar exercer seus direitos perante os controladores, tais como exigência de documentos e a necessidade de realização de procedimentos operacionais considerados complicados.

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 realizada²⁶.

Participação em Grupos de Trabalho

Além do atendimento às demandas mencionadas na seção anterior, em 2021 a Ouvidoria participou de iniciativas em conjunto com outros órgãos e com outras áreas da ANPD.

De maio a setembro de 2021, a titular da Unidade participou do Grupo de Trabalho (GT) destinado a estruturar o Programa de Integridade da Presidência da República, em ação coordenada pela Diretoria de Governança da Secretaria-Geral da Presidência da República.

A atuação da Ouvidora da ANPD se deu na qualidade de suplente da Secretária-Geral da ANPD, oportunidade em que participou dos encontros realizados semanalmente e do processo de discussão dos documentos elaborados pelo GT.

25 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.

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

A atuação do Grupo resultou na elaboração do Plano Estratégico de Integridade da PR²⁷, tendo sido também analisados e aprovados pelo Grupo, entre outros, os seguintes documentos: Mapa Estratégico para Integridade; Painel de Indicadores e Metas; e Diretrizes para os Planos de Comunicação e Capacitação.

Em 2021, a Ouvidoria também compôs o GT constituído com a finalidade de formular diretrizes, propor ações e monitorar medidas destinadas à adequação da ANPD à LGPD.

O Grupo foi instituído em abril de 2021²⁸ e é coordenado pelo encarregado pelo tratamento de dados pessoais da ANPD.

Entre outras ações, em 2021, o GT realizou um inventário de dados pessoais junto às áreas internas, elaborou um relatório de diagnóstico e propôs um plano de ação para a efetiva implementação da LGPD no órgão.

Elaboração da Carta de Serviços ao Usuário

Conforme estabelecido na Lei nº 13.460, de 2017, os órgãos e as entidades que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, devem elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito de sua esfera de competência.

O referido documento tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Em relação à responsabilidade pela elaboração da Carta de Serviços, destaca-se que o art. 43 da Portaria CGU nº 581, de 2021, estabelece que cabe às Unidades de Ouvidoria atuar em coordenação com os gestores de serviço dos órgãos e entidades a que estiverem vinculadas na elaboração e atualização do documento.

Nesse sentido, no âmbito da ANPD, a Ouvidoria participou da sistemática de elaboração do documento em conjunto com a Secretaria-Geral e a Coordenação-Geral de Administração.

Após aprovação por parte do Comitê de Governança, Riscos e Controles (Comitê de Governança) da ANPD, em reunião ocorrida em 25/11/2021, os serviços da ANPD foram incluídos no portal único gov.br, tendo sido constituída a primeira Carta de Serviços ao Usuário da ANPD²⁹.

Destaca-se que há serviços previstos nas atribuições da ANPD cuja prestação ainda não se encontra disponível, mas que oportunamente será estabelecida pela Autoridade. Nesse sentido, a Ouvidoria e as áreas gestoras estão acompanhando as iniciativas internas para que, tão logo tais serviços sejam estruturados, as respectivas informações sejam incluídas na Carta de Serviços.

27 Disponível em https://www.gov.br/cgu/pt-br/assuntos/etica-e-integridade/programa-de-integridade/planos-de-integridade/arquivos/sgpr_secretaria-geral-da-presidencia-da-republica.pdf.

28 Portaria disponível em <https://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-n-28-de-8-de-abril-de-2021-312933973>.

29 Portaria disponível em <https://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-n-28-de-8-de-abril-de-2021-312933973>.

Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOUP)

Em 2021, a Ouvidoria da ANPD realizou as ações previstas no Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOUP), disponibilizado pela Controladoria-Geral da União (CGU) para apoiar o processo de melhoria continuada na gestão das unidades de ouvidoria pública.

Conforme apresentado na Figura 2, os níveis de maturidade do Modelo são representados em uma escala numérica de 1 (menos maduro) a 4 (mais maduro), e consistem em: Limitado, Básico, Sustentado, Otimizado.

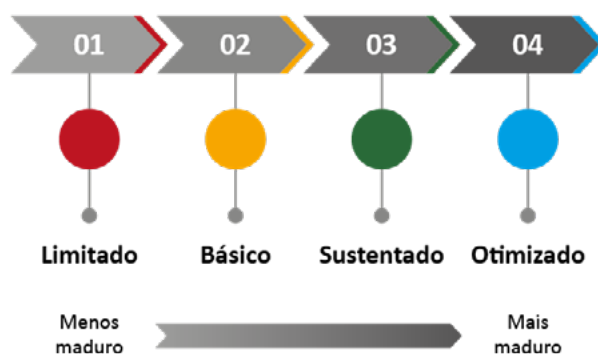


Figura 2: Níveis de maturidade do MMOUP

Em 2021, conforme cronograma estabelecido pela Ouvidoria-Geral da União (OGU) para as unidades do SisOuv, foram realizadas pela Ouvidoria da ANPD as seguintes atividades:

- › autodiagnóstico quanto ao nível atual de maturidade;
- › definição de um nível alvo, a ser alcançado pela Unidade até março de 2023. Essa definição contou com aprovação do Comitê de Governança da ANPD³⁰.

A Figura 3 apresenta esses dois níveis:

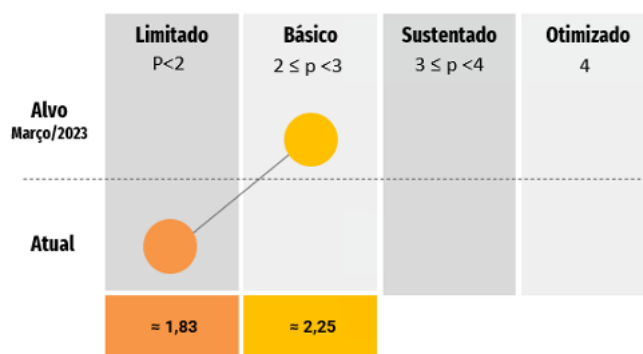


Figura 3: Nível atual e nível alvo de maturidade

30 Reunião realizada em 14/12/2021.

Em 2022, será elaborado e executado plano de ação com todas as atividades destinadas a superar as lacunas entre a maturidade revelada pelo autodiagnóstico e a maturidade alvo definida e apoiada pelo nível estratégico da ANPD.

Dentre as ações previstas, destaca-se a elaboração de normativo da ouvidoria (Portaria) que disponha sobre as atividades e os processos de trabalho, sistemas informatizados utilizados, canais de atendimento disponíveis, sistemática de encaminhamento interno das demandas, prazos de atendimento, responsabilidades da Ouvidoria e das áreas internas, dentre outros.



Considerações finais

O primeiro ano de atuação da Ouvidoria da Autoridade Nacional de Proteção de Dados foi marcado pela contribuição efetiva aos trabalhos realizados pelo órgão ao longo de 2021.

Para além dos desafios impostos pela baixa capacidade operacional e pela variedade de assuntos tratados, a Unidade cumpriu com seu papel de atuar como interlocutora entre a sociedade e a ANPD.

Foram empreendidos esforços para que as demandas dos cidadãos se materializassem em produtos e informações úteis a todos os interessados e afetados pela legislação de proteção de dados pessoais.

Ainda, as manifestações auxiliaram na melhoria das informações disponibilizadas no site da ANPD e reforçaram entendimentos quanto à necessidade de melhoria da sistemática atualmente utilizada para a recepção de requerimentos afetos à LGPD.

Destaca-se que no início de 2022 a Ouvidoria passou a contar com outros três servidores, reforço que certamente proporcionará resultados ainda mais promissores ao longo desse exercício.

A perspectiva é que a Ouvidoria prossiga na melhoria dos seus processos de trabalho, de modo a aproximar cada vez mais a sociedade e a ANPD.



ANPD

Autoridade
Nacional de
Proteção de Dados