

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Unidade avaliada:  
**Autoridade Nacional de Proteção de Dados • ANPD**

Brasília • 2023

# CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 - Bloco A  
Brasília - DF / CEP: 70297-400  
[cgu@cgu.gov.br](mailto:cgu@cgu.gov.br)

## VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO

Ministro da Controladoria-Geral da União

## VÂNIA LÚCIA RIBEIRO VIEIRA

Secretária-Executiva

## CLÁUDIO TORQUATO DA SILVA

Secretário-Executivo Adjunto

## RONALD DA SILVA BALBE

Secretário Federal de Controle Interno

## RICARDO WAGNER DE ARAÚJO

Corregedor-Geral da União

## ANA TÚLIA DE MACEDO

Secretária Nacional de Acesso à Informação

## ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA

Ouvidora-Geral da União

## IZABELA MOREIRA CORREA

Secretária de Integridade Pública

## MARCELO PONTES VIANNA

Secretário de Integridade Privada

## SIMONE GAMA ANDRADE

Supervisora

## EQUIPE DE AVALIAÇÃO:

*Silvia Helena Escovar*

Diagramação: Assessoria de Comunicação Social • Ascom / CGU

Grafismo da capa baseado em: <https://www.freepik.com>

Permitida a reprodução desta obra, de forma parcial ou total, sem fins lucrativos, desde que citada a fonte ou endereço da internet no qual pode ser acessada integralmente em sua versão digital.

Copyright © 2023 Controladoria-Geral da União



# CONTEÚDO

---

## LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS • 7

## APRESENTAÇÃO • 8

## OBJETO • 9

## OBJETIVO E ESCOPO • 9

## METODOLOGIA • 10

## UNIDADE AVALIADA • 11

## RESULTADOS DOS EXAMES • 12

### 1. Achados • 12

1.1. Tratamento de demandas não relacionadas à manifestação de Ouvidoria • 12

1.2. Exiguidade de informações e Incompletude do rol da Carta de Serviços da ANPD, dificultando a experiência do usuário dos serviços da ANPD. • 15

1.3. Desconformidade no cumprimento das obrigações de transparência quanto às informações da seção de Ouvidoria do sítio eletrônico da ANPD. • 15

## RECOMENDAÇÕES • 16

## CONCLUSÃO • 17

## APÊNDICES • 18

### Apêndice A • Informações Detalhadas da Unidade Avaliada • 18

A.1. Informações Gerais • 18

A.2. Competências • 18

A.3. Normativos Internos • 24

A.4. Força de Trabalho e Estrutura Física • 25

A.5. Canais de Atendimento • 29

A.6. Sistemas Informatizados • 35

A.7. Carta de Serviços aos Usuários • 37

A.8. Fluxo de Tratamento de manifestações • 37

A.9. Informe sobre implementação do Conselho de Usuários e sobre Ouvidoria Ativa • 42

A.10. Dados do Painel Resolveu e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário • 43

Apêndice B • Relato da Análise da Amostra • 46

B.1. Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra • 46

B.2. Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra • 47

B.3. Avaliação Final • 52

Apêndice C • Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação • 54

## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

**Unidade Avaliada:** Ouvidoria da Autoridade Nacional de Proteção de Dados

**Município:** Brasília - DF

**Objetivo:** realizar a atividade de avaliação da Ouvidoria da Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

**Período avaliado de manifestações:** 1º de novembro de 2021 a 31 de outubro de 2022

**Data de execução:** dezembro de 2022 a março de 2023

## Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados por aquele órgão.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, Portaria CGU nº 581/2021.

## Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União - OGU sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

## Quais as conclusões alcançadas pela CGU? Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A unidade apresentou uma boa gestão de processos e pessoas para o tratamento das demandas de ouvidoria. Todavia, foram constatadas as seguintes fragilidades:

- Adequar o tratamento de demandas não relacionadas às manifestações de Ouvidoria;
- Exiguidade de informações e Incompletude do rol da Carta de Serviços da ANPD, dificultando a experiência do usuário dos serviços da ANPD; e
- Desconformidade no cumprimento das obrigações de transparência quanto às informações da seção de Ouvidoria do sítio eletrônico da ANPD.

A partir da avaliação, foram recomendadas à Ouvidoria as seguintes providências:

I - 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;

II - Estabelecer, junto aos gestores de serviços da ANPD, dinâmicas e prazos de implementação para atualização da Carta de Serviços do Usuário no portal Gov.BR;

IV - Atualizar as informações referentes aos canais de acesso da Ouvidoria, constantes no sítio eletrônico da ANPD, de modo que faça constar informações sobre a disponibilidade do atendimento presencial; e

V - Atualizar a seção de Ouvidoria do sítio eletrônico da ANPD, de forma a incluir os itens que compõem os requisitos de transparência; bem como os que estão em processo de implementação como normas internas da Ouvidoria e informações sobre a implementação do Conselho de Usuários na ANPD.

## LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

---

**ANPD:** Autoridade Nacional de Proteção de Dados

**CGF:** Coordenação-Geral de Fiscalização

**CGN:** Coordenação-Geral de Normatização

**CGU:** Controladoria-Geral da União

**Fala.BR:** Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

**LAI:** Lei de Acesso à Informação

**LGPD:** Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

**MAO:** Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal

**OGU:** Ouvidoria-Geral da União

**SEI:** Sistema Eletrônico de Informações

**UA:** Unidade Avaliada

# APRESENTAÇÃO

---

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 49 da Lei 14.600/2023, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição e o Sistema de Integridade, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

*Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:*

*I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei n. 13.460, de 2017;*

*II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;*

*(...)*

*VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.*

Conforme descrito no Manual de Ouvidoria Pública da Ouvidoria-Geral da União, pg. 19, “(...) A Ouvidoria exerce atividades essenciais à boa interlocução entre os cidadãos e a Administração Pública, auxiliando os gestores no aprimoramento constante dos serviços oferecidos”. Neste contexto, a OGU é responsável por receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de informação e pedidos de simplificação referentes a procedimentos e ações de agentes públicos, órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.



## OBJETO

---

Como mostrado anteriormente, a OGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal e monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto a apresentação de um diagnóstico das atividades de ouvidoria, além de verificar se a Unidade Avaliada – UA está atendendo seu papel institucional e social, no serviço prestado ao cidadão, identificando boas práticas e oportunidades de melhoria.

Tal diagnóstico se materializa na denominada avaliação de ouvidoria, conceito este definido no Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal – MAO, que contém preceitos e etapas observados no presente trabalho.

## OBJETIVO E ESCOPO

---

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de ouvidorias pertencentes ao Poder Executivo Federal.

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA<sup>1</sup>, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão. Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente aos pedidos sob égide da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é aferir se o aparato organizacional apresentado pela UA é eficaz para atender às demandas dos usuários e capaz de subsidiar a boa gestão da ouvidoria.

---

1. No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/10/2020 a 30/09/2021 para a análise da amostra de manifestações da UA.

## METODOLOGIA

---

Para avaliação dessa Ouvidoria Setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- I. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- II. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional;
- III. Elaboração de um Questionário de Avaliação e interlocuções com a UA;
- IV. Elaboração do Relatório Preliminar de Avaliação;
- V. Apresentação do Relatório Preliminar de Avaliação ao gestor;
- VI. Reunião de busca conjunta de soluções; e
- VII. Elaboração de Plano de Ação por parte da unidade avaliada.

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br>), no Painel Resolveu? (<http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), dentre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada, tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas constantes do Plataforma Fala.BR, do período de 01/11/2021 a 31/10/2022. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. No total foram selecionadas 100 manifestações (amostra) para análise pela OGU.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação (QA)**, cujas perguntas estavam agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo realizadas, também, interlocuções com a UA para aprofundamento das análises.

Este relatório cumpre a quarta etapa da metodologia aplicada ao trabalho de avaliação, e seu conteúdo foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

## UNIDADE AVALIADA

---

A Unidade Avaliada – UA é a **Ouvidoria da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD)**, integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv e, portanto, sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central (OGU/CGU).

Dentre outras competências, a Ouvidoria atende:

- às demandas típicas de ouvidoria relativas à ANPD, referentes à atuação da própria ANPD e dos seus agentes públicos, que constituem as demandas típicas de ouvidoria - estabelecidas pela Lei nº 13.460/2017, e pelos Decretos nº 9.492/2018, e nº 9.094/2017;
- aos pedidos de acesso a informações e a documentos produzidos pela ANPD, conforme previsto na Lei nº 12.527/2011 (LAI); e
- e 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 LGPD – a orientação da ANPD para o encaminhamento desse tipo de demanda é que elas sejam enviadas pelos interessados por e-mail, e não pela Plataforma Fala.BR.

Atualmente a equipe é formada por 6 pessoas: a Ouvidora (ocupante da função comissionada executiva (FEX 011.3), uma coordenadora de atendimento (substituta da Ouvidora); uma chefe de serviço, dois servidores de Ouvidoria e uma assistente administrativa. No seu primeiro ano de existência, a ouvidoria contou praticamente com duas servidoras, incluindo a Ouvidora. A Unidade informou que foram realizadas capacitações voltadas para a formação da equipe e para os projetos definidos para exercício de 2022. Observa-se que no Apêndice, A.4, consta tabela com as capacitações realizadas pela equipe até abril de 2023.

As informações da UA foram coletadas do sítio eletrônico da ANPD, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação, de interlocuções realizadas, bem como do relatório de gestão da ouvidoria/2021. Diagnóstico mais detalhado sobre a ouvidoria da ANPD consta disposto no Apêndice A.

# RESULTADOS DOS EXAMES

---

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria da ANPD.

## 1. Achados

### 1.1. Tratamento de demandas não relacionadas à manifestação de Ouvidoria

A análise da amostra das manifestações discriminada no Apêndice B apontou que o processo de tratamento das manifestações de ouvidoria apresentou algumas inconsistências referentes à existência de demandas não relacionadas à manifestação de ouvidoria. Verificou-se que a maior parte das demandas tinha por objeto reclamações, solicitações ou denúncias de titulares contra controladores de dados ou denúncias de descumprimento da LGPD.

Convém destacar que a Lei nº 13.460/2017 definiu as manifestações dos usuários como reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços. O Decreto nº 9.492/2018, por sua vez, define cinco tipos de manifestação: reclamação, denúncia, elogio, sugestão e solicitação de providências.

Conforme arranjo institucional na ANPD, a Ouvidoria é responsável pelo tratamento de três tipos de demandas:

- **manifestações de Ouvidoria relacionadas à atuação da ANPD** (reclamações, sugestões, elogios, solicitações de providências ou solicitações de simplificação de serviços públicos prestados pela ANPD, ou denúncias contra seus agentes públicos e colaboradores;
- **Pedidos de Acesso à Informação** (informações produzidas e custodiadas pela ANPD); e
- **questionamentos de usuários (dúvidas e/ ou consultas) relacionadas à LGPD**; sendo que as dúvidas são questionamentos específicos relacionados a atuação da ANPD ou a aplicação da LGPD; e as consultas são questionamentos que apresentam situações concretas ou hipotéticas cuja resposta requer interpretação da LGPD ou regulamentação da ANPD. Nestes casos, envia resposta padronizada, indicando se o assunto já foi normatizado ou não pela ANPD.

A seção de Ouvidoria do sítio eletrônico da ANPD contém orientações aos usuários sobre a forma de registro das demandas de acordo com o tipo: a Plataforma Fala.BR para o registro/ resposta das manifestações de ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação; e o e-mail da Ouvidoria para o registro/ resposta das dúvidas e consultas relacionadas à LGPD.

No caso concreto, as demandas se relacionam com as petições de titulares contra controladores de dados ou denúncia de descumprimento da LGPD que possuem canal específico, qual seja: peticionamento eletrônico do SUPER.BR, sob responsabilidade da Coordenação Geral de Fiscalização – CGF. Sublinha-se que a Ouvidoria não inscreve entre as demandas sob sua tutela as supramencionadas.

Entretanto, conforme descreve o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria/2021, a Ouvidoria tem recebido essas demandas porque os usuários fazem 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)*”.

Nesse sentido, observa-se que constam na página inicial do sítio eletrônico da ANPD três possibilidades de registros que serão direcionados à CGF, sejam eles:

- Petição do Titular Contra o Controlador
- Denúncia de Descumprimento da LGPD
- Comunicação de Incidentes de Segurança

**FIGURA 1 – CANAIS DE ATENDIMENTO**



Observa-se que na opção “Denúncia de Descumprimento da LGPD”, além de informações dos requisitos para o devido registro, há indicação da Plataforma Fala.BR para realização de denúncias anônimas.

Por seu turno, na seção de Ouvidoria há alerta ao usuário de que o registro das petições de titulares contra controladores de dados e das denúncias por descumprimento da LGPD não deve ser realizado por meio da Plataforma Fala.BR, e sim por meio de peticionamento eletrônico.

É provável que as informações conflitantes resultem em incerteza do usuário de serviço público quanto ao canal de atendimento adequado.

Quanto ao tratamento dispensado a tais demandas, a Unidade informa que embora a competência para receber e analisar tais demandas seja da CGF, a Ouvidoria tem buscado dar os devidos encaminhamentos às manifestações, seja à CGF quando as manifestações contenham elementos para a análise dessa, seja pela emissão de respostas conclusivas orientando o usuário quanto à aplicabilidade da LGPD e/ ou à atuação da ANPD, conforme reproduzido a seguir:

*“a Plataforma Fala.BR é o meio de registro destinada às demandas relativas às manifestações de ouvidoria e aos pedidos de acesso à informação, conforme definido no Decreto nº 9.492/2018 e na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), e que as petições contra Controladores e as denúncias de descumprimento da LGPD devem ser encaminhadas via peticionamento eletrônico.”*

Conclui-se, portanto, que a recepção e encaminhamento/ tratamento das petições de titulares contra controladores de dados e denúncias de descumprimento da LGPD pela Ouvidoria tratou-se de medida de exceção, sendo a regra orientar o usuário à utilização do peticionamento eletrônico no SUPER.BR que direcionará o requerimento diretamente à CGF, sem passagem pela Ouvidoria.

É importante reforçar que não há impedimento de que tais demandas sejam tratadas pelo canal da Ouvidoria, pois uma de suas funções precípua é auxiliar a participação dos cidadãos junto aos órgãos públicos. Contudo, ao optar pelo seguimento dessas demandas por esse canal, pode-se gerar prejuízo tanto ao usuário como à própria Ouvidoria.

Ocorre que a recorrência dessas manifestações direcionadas a ouvidoria, assim como queixas e dificuldades relacionadas ao canal de registro das petições e denúncias indicam a oportunidade de melhoria do serviço.

A esse respeito, identificada a situação, a UA pode subsidiar a tomada de decisão dos gestores do serviço e da Alta administração ao apresentar informações estratégicas capazes de concorrer para a melhoria do serviço em comento. Observe que a Portaria CGU nº 581/2021 prevê essa atuação:

*Art. 53. Sempre que necessária ou solicitada, a produção de informações estratégicas pelas unidades do SisOuv deverá ocorrer por meio de processo articulado com as áreas que consumirão as informações produzidas e atenderá a critérios claros e previamente estabelecidos de finalidade, utilidade, objetividade e tempestividade.*

*§ 1º Para os fins desta Portaria, é considerada estratégica a informação que apresente o conhecimento referente às possibilidades, vulnerabilidades e linhas de ações prováveis do órgão ou entidade e de seu meio externo, visando à correção de falhas e à prospecção de novas soluções para o tratamento de problemas, no interesse do Estado ou da sociedade.*

Ainda, em pesquisa a Resolução CD/ANPD nº 1/2021 que aprova o Regulamento do Processo de Fiscalização e do Processo Administrativo Sancionador no âmbito da ANPD, define denúncia e petição como espécies de requerimento, no artigo 4º da referida norma.

A denúncia é definida como 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. A petição, por sua vez, é uma 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. Somente para a última é necessário acionar o controlador previamente.

A denúncia referida na Resolução se relaciona a atividade finalística da ANPD, na relação com os controladores de dados pessoais, público externo da entidade. Já a denúncia referida no Decreto nº 9.492/2018 refere ao ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes relacionado a prestação de serviços da ANPD incluindo a conduta de seus agentes.

Ademais, considerando que o requerimento abrange petição e denúncia, e que, a despeito da similaridade da terminologia as denúncias citadas na Resolução CD/ANPD nº 1/2021 e no Decreto nº 9.492/2018 possuem natureza distinta, uma vez que a primeira se refere à prestação de serviço de fiscalização e a segunda sobre a atuação da ANPD. A UA deve se articular com as áreas envolvidas e alta administração para definir as instâncias internas de atuação para cada demanda.

Outrossim, a indicação da Plataforma Fala.BR para registro anônimo na seção da CGF, incidindo na recepção pela ouvidoria de demandas que extrapolam sua competência, bem como que canal para peticionamento tem sido objeto de reclamação junto a ouvidoria, aponta para a necessidade de melhorias do serviço e de ajuste das informações disponíveis no sítio eletrônico a fim de favorecer o registro de demandas nos canais adequados.

Ante o exposto, recomenda-se que a UA se articule 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.

## **1.2. Exiguidade de informações e Incompletude do rol da Carta de Serviços da ANPD, dificultando a experiência do usuário dos serviços da ANPD.**

De conformidade com art. 43 da Portaria CGU nº 581/2021, a Unidade informou que participou da sistemática de elaboração da primeira carta de serviços da ANPD, em conjunto com a Secretaria-Geral e a Coordenação-Geral de Administração da ANPD. A primeira edição da Carta teve a aprovação do Comitê de Governança, Riscos e Controles da ANPD.

A carta de serviços da ANPD, aprovada pelo Comitê de Governança, Riscos e Controles da ANPD, encontra-se na sua primeira edição (2021) e pode ser acessada no endereço:

<https://www.gov.br/pt-br/orgaos/autoridade-nacional-de-protecao-de-dados>

A versão consultada em 11/01/2023 foi atualizada em 12/07/2021 e descreve três serviços:

- Esclarecer dúvidas sobre proteção de dados pessoais;
- Registrar manifestação sobre serviços prestados pela ANPD; e
- Registrar pedido de acesso a informações da ANPD.

Verificou-se que apesar de não conter todos os itens estabelecidos no art. 45 da Portaria CGU nº 581/2021, a carta está organizada de forma clara e concisa e apresenta: a descrição dos serviços, as formas de acesso, quem, pode acessar (pessoa física ou jurídica), algumas etapas e prazos de atendimento, legislação aplicável, bem como o tratamento a ser dispensados aos usuários dos serviços (acessibilidade, atendimento geral e/ ou preferencial). A Carta também disponibiliza link de acesso à Perguntas Frequentes sobre os temas de responsabilidade da ANPD e e-mail de contato para o encaminhamento de dúvidas.

Não obstante, verificou-se que apenas três serviços estão contemplados na Carta. Assim sendo, verificou-se que a descrição de serviços importantes, que constituem a atividade finalística da ANPD, a exemplo do registro de peticionamento de titular contra Controlador de dados e do registro de denúncias por descumprimento da LGPD, não estão contemplados na Carta.

Em resposta a questionamento no QA, Unidade informou que, por se tratar da primeira edição, alguns serviços previstos nas atribuições da ANPD ainda não se encontram disponíveis para consulta. Nesse sentido, informou que irá acompanhar a estruturação desses serviços juntamente com as áreas gestoras, e, tão logo estejam concluídos, serão inseridos na Carta de Serviços da ANPD, bem como serão realizadas as atualizações periódicas.

Não obstante consideradas a justificativa e a alegação de providências já em curso pela Unidade, verificou-se que a falta de definição clara dos serviços, bem como sua descrição (atores, etapas, prazos, unidades responsáveis, formas de acesso e habilitação necessária) contribuíram para causar confusão e dificultar a interação dos usuários com os canais de atendimento disponibilizados, gerando inclusive reclamações nesse sentido, conforme demonstrado pelo teor de trecho do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria/2021, já reproduzido no contexto do Achado 1 deste Relatório.

## **1.3. Desconformidade no cumprimento das obrigações de transparência quanto às informações da seção de Ouvidoria do sítio eletrônico da ANPD.**

De acordo com consulta realizada na seção de Ouvidoria do sítio eletrônico da ANPD, em 17/02/2023, verificou-se que faltavam alguns itens referentes às obrigações de transparência estabelecidos no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021 (as capturas de tela com as informações corres-

pondentes constam no Apêndice A.5 deste Relatório).

Assim sendo, constatou-se que estavam ausentes ou incompletos os seguintes itens:

I. endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível (art. 71, inciso II, alínea b);

Embora a Unidade tenha informado, em resposta ao QA e nas reuniões de interlocução com a equipe de avaliação, que desde outubro/2022, passou a contar com espaço disponível para atendimento presencial, essa informação não está explicitada nas opções de contato com a Ouvidoria da seção de Ouvidoria/canais de atendimento, que, ao mencionar o endereço, apenas faz alusão à possibilidade de encaminhamento de correspondência.

II. nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria (art. 71, inciso II, alínea f);

III. normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria (art. 71, inciso II, alínea g);

Ressalta-se, quanto a esse item, que a Unidade informou que se encontra em elaboração minuta de normatização referente aos procedimentos de ouvidoria, com previsão de apreciação pelo Conselho Diretor ainda no primeiro semestre de 2023.

A esse respeito, conclui-se pela necessidade da adequação normativa, como forma de promoção da transparência da atuação da ouvidoria e a ampliação da acessibilidade aos serviços oferecidos pela UA.

## RECOMENDAÇÕES

---

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria da ANPD, em ordem de prioridade:

- I. 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;
- II. Estabelecer, junto aos gestores de serviços da ANPD, dinâmicas e prazos de implementação para atualização da Carta de Serviços do Usuário no portal Gov.BR, a fim de adequá-la aos conteúdos estabelecidos nos arts. 43 e 45 da Portaria CGU nº 581/2021;
- III. Atualizar as informações referentes aos canais de acesso da Ouvidoria, constantes no sítio eletrônico da ANPD, de modo que faça constar informações sobre a disponibilidade do atendimento presencial; e
- IV. Atualizar a seção de Ouvidoria do sítio eletrônico da ANPD, de forma a incluir os itens que compõem os requisitos de transparência elencados no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, os já implementados pela entidade, a exemplo do nome, currículo e data de ingresso do/ a titular da Ouvidoria;



## CONCLUSÃO

---

Este trabalho de avaliação teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria da ANPD, bem como fluxos e procedimentos para atender as demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura, a gestão da unidade e o fluxo de tratamento das manifestações, especialmente a emissão da resposta ao cidadão.

O foco dos trabalhos foi agregar valor à ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pela Autarquia.

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do período de 01/11/2021 a 31/10/2022, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade. Observou-se que a UA possui uma boa gestão de processos e pessoal capazes de contribuir para o tratamento das demandas de Ouvidoria.

Os benefícios esperados decorrentes deste trabalho de avaliação são: (i) definição e formalização dos processos da Unidade, a fim de incorporar ações referentes as suas atribuições no tocante à recepção e encaminhamento das demandas de LGPD; (ii) melhoria da interação do usuário com os canais de acesso às demandas de LGPD; (iii) manutenção da assertividade e tempestividade das respostas ao cidadão; (iv) mitigação dos riscos à proteção de dados do denunciante; (v) aprimoramento da transparência da atuação da unidade e da Autarquia. Acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria como um todo.

# APÊNDICES

## Apêndice A • Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada – UA a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

### A.1. Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

CAMPO	TEOR
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do entidade	Autarquia de Natureza Especial vinculada ao Ministério da Justiça e Segurança Pública
Localização na estrutura do órgão	Institucionalmente a Ouvidoria é vinculada diretamente ao Conselho Diretor
E-mail	<a href="mailto:ouvidoria@anpd.gov.br">ouvidoria@anpd.gov.br</a>
Página na Internet	<a href="https://www.gov.br/anpd/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria">https://www.gov.br/anpd/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria</a>
Endereço	Setor Comercial Norte - SCN, Quadra 6, Conjunto "A", Edifício Venâncio 3000, Bloco "A", 9º andar, CEP 70.716-900 - Brasília – DF
Telefone - Canais de Atendimento	o sítio eletrônico disponibiliza o contato telefônico apenas para orientações gerais e não para fins de atendimento de ouvidoria ;a <a href="#">Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR</a> para o registro de manifestações de ouvidoria; o endereço <a href="mailto:ouvidoria@anpd.gov.br">ouvidoria@anpd.gov.br</a> para o envio de mensagens eletrônicas; e canal de peticionamento eletrônico: <a href="https://www.gov.br/secretariageral/pt-br/peticionamento-eletronico">https://www.gov.br/secretariageral/pt-br/peticionamento-eletronico</a> .
Horário de funcionamento - Canais de Atendimento:	Não informados
Ouvidora	Nathalia Andreia Pinheiro Coelho

### A.2. Competências

A Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) é uma autarquia de natureza especial vinculada ao Ministério da Justiça e Segurança Pública (nova vinculação estabelecida pelo Decreto nº 11.348/2023, de 1º de janeiro de 2023, anteriormente a ANPD se vinculava à Presidência da República), dotada de autonomia técnica e decisória, patrimônio próprio, jurisdição no território nacional e sede e foro em Brasília, Distrito Federal.

Sua instituição foi prevista na Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e sua criação se deu pela Lei nº 13.853/2019, de 08/07/2019. No entanto, for meio da aprovação da Lei nº 14.460/2022, de 25/10/2022, convertida da Medida Provisória nº 1.124/2022, de 13/06/2022 (que alterou dispositivos das leis nº 13.790, de 14/08/2018; e nº 13.844, de 18/06/2019; e revogou dispositivos da Lei nº 13.853, de 18/07/2019, a ANPD foi transformada em autarquia de natureza especial.

A ANPD tem por objetivo proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, orientada pelo disposto na LGPD.

O Decreto nº 10.474/2020, e atualizações do Decreto nº 11.202/2022, **trazem no Anexo I a estrutura organizacional, e no Anexo II o quadro demonstrativo dos cargos e funções de confiança da Autoridade.**

Assim, o art. 2º do Decreto nº 10.474/2018 estabelece as competências da ANPD:

*“Art. 2º Compete à ANPD:*

***I - zelar pela proteção dos dados pessoais, nos termos da legislação;***

*II - zelar pela observância dos segredos comercial e industrial, observada a proteção de dados pessoais e do sigilo das informações, quando protegido por lei ou quando a quebra do sigilo violar os fundamentos do art. 2º da Lei nº 13.709, de 2018;*

*III - elaborar diretrizes para a Política Nacional de Proteção de Dados Pessoais e da Privacidade;*

*IV - fiscalizar e aplicar sanções na hipótese de tratamento de dados realizado em descumprimento à legislação, mediante processo administrativo que assegure o contraditório, a ampla defesa e o direito de recurso;*

***V - apreciar petições de titular contra controlador após a comprovação pelo titular da apresentação de reclamação ao controlador não solucionada no prazo estabelecido em regulamentação;***

*VI - promover na população o conhecimento das normas e das políticas públicas sobre proteção de dados pessoais e das medidas de segurança;*

*VII - promover e elaborar estudos sobre as práticas nacionais e internacionais de proteção de dados pessoais e privacidade;*

*VIII - estimular a adoção de padrões para serviços e produtos que facilitem o exercício de controle dos titulares sobre seus dados pessoais, os quais deverão levar em consideração as especificidades das atividades e o porte dos responsáveis;*

*IX - promover ações de cooperação com autoridades de proteção de dados pessoais de outros países, de natureza internacional ou transnacional;*

*X - dispor sobre as formas de publicidade das operações de tratamento de dados pessoais, respeitados os segredos comercial e industrial;*

*XI - solicitar, a qualquer momento, aos órgãos e às entidades do Poder Público que realizam operações de tratamento de dados pessoais, informe específico sobre o âmbito, a natureza dos dados e os demais detalhes do tratamento realizado, com a possibilidade de emitir parecer técnico complementar para garantir o cumprimento da Lei nº 13.709, de 2018;*

*XII - elaborar relatórios de gestão anuais acerca de suas atividades;*

*XIII - editar regulamentos e procedimentos sobre proteção de dados pessoais e privacidade e sobre relatórios de impacto à proteção de dados pessoais para os casos em que o tratamento representar alto risco à garantia dos princípios gerais de proteção de dados pessoais previstos na Lei nº 13.709, de 2018;*

*XIV - consultar os agentes de tratamento e a sociedade em matérias de interesse relevante e prestar contas sobre suas atividades e seu planejamento;*

*XV - arrecadar e aplicar suas receitas e publicar, nos relatórios de gestão a que se refere o inciso XII, o detalhamento de suas receitas e despesas;*

*XVI - realizar auditorias ou determinar sua realização, no âmbito da atividade de fiscalização de que trata o inciso IV e com observância ao disposto no inciso II, sobre o tratamento de dados pessoais efetuado pelos agentes de tratamento, incluído o Poder Público;*

*XVII - celebrar, a qualquer momento, compromisso com agentes de tratamento para eliminar irregularidade, incerteza jurídica ou situação contenciosa, no âmbito de processos administrativos, de acordo com o previsto no Decreto-Lei nº 4.657, de 4 de setembro de 1942;*

*XVIII - editar normas, orientações e procedimentos simplificados e diferenciados, inclusive quanto aos prazos, para que microempresas, empresas de pequeno porte e iniciativas empresariais de caráter incremental ou disruptivo que se autodeclarem startups ou empresas de inovação possam adequar-se ao disposto na Lei nº 13.709, de 2018;*

*XIX - garantir que o tratamento de dados de idosos seja efetuado de maneira simples, clara, acessível e adequada ao seu entendimento, nos termos da Lei nº 13.709, de 2018, e da Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 - Estatuto do Idoso;*

*XX - deliberar, na esfera administrativa, em caráter terminativo, sobre a Lei nº 13.709, de 2018, as suas competências e os casos omissos, sem prejuízo da competência da Advocacia-Geral da União estabelecida pela Lei Complementar nº 73, de 10 de fevereiro de 1993;*

*XXI - comunicar às autoridades competentes as infrações penais das quais tiver conhecimento;*

*XXII - comunicar aos órgãos de controle interno o descumprimento do disposto na Lei nº 13.709, de 2018, por órgãos e entidades da administração pública federal;*

*XXIII - articular-se com as autoridades reguladoras públicas para exercer suas competências em setores específicos de atividades econômicas e governamentais sujeitas à regulação; e*

*XXIV - implementar mecanismos simplificados, inclusive por meio eletrônico, para o registro de reclamações sobre o tratamento de dados pessoais em desconformidade com a Lei nº 13.709, de 2018.*

*§ 1º Na imposição de condicionantes administrativas ao tratamento de dados pessoais por agente de tratamento privado, sejam eles limites, encargos ou sujeições, a ANPD deve observar a exigência de mínima intervenção, assegurados os fundamentos, os princípios e os direitos dos titulares previstos no art. 170 da Constituição e na Lei nº 13.709, de 2018.*

*§ 2º Os regulamentos e as normas editados pela ANPD devem ser precedidos de consulta e audiência públicas e de Análise de Impacto Regulatório.*

*§ 3º A ANPD e os órgãos e entidades públicos responsáveis pela regulação de setores específicos da atividade econômica e governamental devem coordenar suas atividades, nas respectivas esferas de atuação, com vistas a assegurar o cumprimento de suas atribuições com a maior eficiência e promover o adequado funcionamento dos setores regulados, conforme legislação específica, e o tratamento de dados pessoais, na forma da Lei nº 13.709, de 2018.*

*§ 4º A ANPD manterá fórum permanente de comunicação, inclusive por meio de cooperação técnica, com órgãos e entidades da administração pública responsáveis pela regulação de setores específicos da atividade econômica e governamental, a fim de facilitar as competências regulatória, fiscalizatória e punitiva da ANPD.*

*§ 5º A ANPD, no exercício das competências de que trata o caput, deverá zelar pela preservação do segredo empresarial e do sigilo das informações, nos termos da lei.*

**§ 6º As reclamações recebidas conforme o disposto no inciso V do caput poderão ser analisadas de forma agregada e as eventuais providências delas decorrentes poderão ser adotadas de forma padronizada.** [conforme relatado nas respostas conclusivas (Fala. BR) da Unidade]

§ 7º A aplicação das sanções previstas na Lei nº 13.709, de 2018, compete exclusivamente à ANPD e suas competências prevalecerão, no que se refere à proteção de dados pessoais, sobre as competências correlatas de outras entidades ou órgãos da administração pública.

§ 8º A ANPD articulará sua atuação com outros órgãos e entidades com competências sancionatórias e normativas afetas ao tema de proteção de dados pessoais e será o órgão central de interpretação da Lei nº 13.709, de 2018, e do estabelecimento de normas e diretrizes para a sua implementação.”

Já o artigo 3º estabelece sua estrutura organizacional.

“Art. 3º A ANPD é constituída pelos seguintes órgãos:

I - Conselho Diretor;

II - órgão consultivo: Conselho Nacional de Proteção de Dados Pessoais e da Privacidade;

III - órgãos de assistência direta e imediata ao Conselho Diretor:

a) Secretaria-Geral;

b) Coordenação-Geral de Administração; e

c) Coordenação-Geral de Relações Institucionais e Internacionais;

**IV - órgãos seccionais:**

a) Corregedoria;

**b) Ouvidoria;** e

c) Assessoria Jurídica; e

**V - órgãos específicos singulares:**

**a) Coordenação-Geral de Normatização;**

**b) Coordenação-Geral de Fiscalização; e**

c) Coordenação-Geral de Tecnologia e Pesquisa.

§ 1º O Conselho Diretor é o órgão máximo de decisão da ANPD.

§ 2º Cabe ao Diretor-Presidente a gestão e a representação institucional da ANPD.” [Grifei]

A ANPD dispõe de Regimento Interno próprio instituído na Portaria nº 1, de 08/03/2021

Fonte: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-1-de-8-de-marco-de-2021-307463618>

O RI estabelece no art. 1º:

*Art. 1º A Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD, órgão integrante da Presidência da República, criada pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, dotada de autonomia técnica e decisória, com jurisdição no território nacional e com sede e foro no Distrito Federal, tem por finalidade proteger os direitos fundamentais de liberdade e privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural. [de acordo com o Decreto nº 11.337/2023, de 1º*

de janeiro de 2023, a ANPD passou a integrar o Ministério da Justiça e Segurança Pública, no entanto a estrutura sua regimental permanece a mesma]

## TÍTULO II

### DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Art. 2º A ANPD tem a seguinte **estrutura organizacional**:

#### **I - Conselho Diretor;**

II - órgão consultivo: Conselho Nacional de Proteção de Dados Pessoais e da Privacidade;

III - órgãos de assistência direta e imediata ao Conselho Diretor:

a) Secretaria-Geral;

b) Coordenação-Geral de Administração; e

c) Coordenação-Geral de Relações Institucionais e Internacionais;

#### **IV - órgãos seccionais:**

a) Corregedoria;

**b) Ouvidoria; e**

c) Assessoria Jurídica; e

#### **V - órgãos específicos singulares:**

**a) Coordenação-Geral de Normatização;**

**b) Coordenação-Geral de Fiscalização; e**

c) Coordenação-Geral de Tecnologia e Pesquisa.

## TÍTULO III

### DO CONSELHO DIRETOR

#### CAPÍTULO I

#### DA COMPOSIÇÃO

Art. 3º **O Conselho Diretor é o órgão máximo de direção da ANPD, composto por cinco Diretores, incluído o Diretor-Presidente**, nos termos do art. 55-D, da Lei nº 13.709, de 2018.

§ 1º Cada Diretor contará com um Gerente de Projeto que lhe será diretamente subordinado.

§ 2º As deliberações do Conselho Diretor serão tomadas em Reuniões Deliberativas ou Circuitos Deliberativos, nos termos dos artigos 26 e 40 deste Regimento, por maioria simples, estando presente a maioria absoluta de seus membros.

As competências da Ouvidoria foram previstas no art. 14 do RI /ANPD:

“Art. 14. São competências da Ouvidoria, sem prejuízo de outras previstas na Lei nº 13.709, de 2018, no Decreto nº 10.474, de 2020, e na legislação aplicável:

**I - receber, examinar, responder e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de providências e demais pronunciamentos referentes a procedimentos e ações de agentes e órgãos, no âmbito da ANPD;**

II - coordenar, orientar, executar e controlar as atividades do Serviço de Informação ao Cidadão, bem como a Política de Dados Abertos no âmbito da ANPD;

*III - solicitar documentos e informações necessários à análise e à resposta das manifestações de ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação, no âmbito da ANPD;*

*IV - propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria da ANPD;*

*V - informar ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal sobre o acompanhamento e a avaliação dos programas e dos projetos de atividades de ouvidoria, no âmbito da ANPD;*

*VI - organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;*

*VII - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas;*

*VIII - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e aos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;*

***IX - executar as atividades de ouvidoria previstas no art. 13 da Lei nº 13.460, de 2017; e***

***X - elaborar, anualmente, o relatório de gestão de que trata o art. 14, inciso II, da Lei nº 13.460, de 2017.***

*Parágrafo único. A Ouvidoria assegurará a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação, nos termos do disposto no art. 31 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.*

O Decreto nº 10.474/2020, que aprova a Estrutura Regimental da ANPD, estabelece a Ouvidoria como órgão seccional da ANPD subordinado diretamente ao Conselho Diretor, órgão máximo de decisão da Autoridade. Seu funcionamento teve início em janeiro de 2021, a partir da designação da titular da ouvidoria.

De acordo com as informações levantadas sobre a gestão, durante o exercício de 2021 a força de trabalho da Ouvidoria constou de apenas duas pessoas, a própria ouvidoria e a coordenadora de atendimento. Foi no exercício de 2022 que a Unidade passou a contar com novos colaboradores chegando ao total de 7 ao final do ano.

A Ouvidoria da ANPD é responsável por receber e tratar três tipos de demandas principais (fonte Relatório de Gestão/2021):

- as manifestações referentes à atuação da própria ANPD e dos seus agentes públicos, que constituem as demandas típicas de ouvidoria - estabelecidas pela Lei nº 13.460, de 2017, e pelos Decretos nº 9.492, de 05 de setembro de 2018, e nº 9.094, de 17 de julho de 2017;
- 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 (LAI); e
- 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 LGPD – a orientação da ANPD para o encaminhamento desse tipo de demanda é que elas sejam enviadas pelos interessados por e-mail, e não pela Plataforma Fala.BR.

### A.3. Normativos Internos

A Unidade informou que está em elaboração minuta do normativo que estruturará as atividades da Ouvidoria. Embora o texto não tenha sido disponibilizado integralmente pela Unidade, por trata-se de minuta ainda em fase de elaboração, foram disponibilizados alguns trechos da minuta que tratam especificamente da avaliação de serviços monitoramento dos padrões de qualidade estabelecidos na Carta de Serviços ao Usuário (art. 50); ações de ouvidoria ativa (art. 59); e da conduta exigidas dos agentes da Ouvidoria (art. 62 à 64), apresentados na sequência:

*“Art. 50. A Ouvidoria acompanhará os serviços prestados pela ANPD, observando dentre outros, os seguintes aspectos:*

*I - satisfação do usuário com o serviço prestado;*

*II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;*

*III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;*

*IV - quantidade de manifestações de usuários; e*

*V - medidas adotadas para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.*

*§ 1º A avaliação será realizada por meio das informações oriundas de manifestações de ouvidoria, das pesquisas de satisfação ou de outros instrumentos utilizados pela Ouvidoria.*

*§ 2º O resultado da avaliação deverá servir de subsídio para orientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.*

*§3º A Ouvidoria produzirá relatórios com recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos da ANPD.*

*(...)*

#### ***Das ações de Ouvidoria ativa***

*Art. 59. A Ouvidoria poderá incluir no seu planejamento anual ações de ouvidoria ativa com o objetivo de engajar os usuários de serviços públicos da ANPD nos canais de participação e controle social.*

*Parágrafo único. Compõem as ações de ouvidoria ativa, entre outras:*

*I - participação em eventos para prestar orientações e realizar pesquisas junto aos usuários de serviços prestados pela ANPD;*

*II – envio de correspondência eletrônica ao usuário para prestar orientações, coletar informações e realizar pesquisas e avaliação de serviços;*

*III - disponibilização de enquetes para avaliação de serviços prestados pela Entidade.*

*(...)*

*Da conduta dos agentes da Ouvidoria*

*Art. 62. Os agentes públicos e os colaboradores terceirizados lotados na Ouvidoria deverão:*

*I - possuir formação e perfil técnico compatíveis com as competências e as atribuições da Unidade;*

*II - atuar em conformidade com as seguintes diretrizes:*

*a) zelar pela tutela da confiança do usuário de serviços públicos que recorre à Ouvidoria;*



- b) adotar as medidas necessárias para salvaguardar os elementos de identificação dos manifestantes;
- c) abster-se de publicar ou compartilhar informação obtida em razão do ofício;
- d) respeitar os usuários de serviços públicos em suas peculiaridades, necessidades e vulnerabilidades, bem como zelar pelo seu melhor interesse;
- e) observar o sigilo sobre as informações que tiver acesso no exercício da atribuição; e
- f) zelar pelo aperfeiçoamento de seus conhecimentos, habilidades e outras competências, por meio do desenvolvimento profissional contínuo.

Art. 63. É vedado aos agentes da Ouvidoria:

I - usar sua função para obter privilégios ou facilidades, no trabalho ou fora dele;

II - fazer comentários que possam denegrir os usuários atendidos pela Ouvidoria ou violar a sua privacidade;

III - usar de artifícios para procrastinar ou dificultar o exercício regular de direito por qualquer pessoa.

Art. 64. As diretrizes e as vedações previstas nesta Instrução Normativa não afastam outros normativos ou exigências éticas ou comportamentais a serem cumpridas pelos agentes públicos federais e pelos colaboradores terceirizados da ANPD.”

#### A.4. Força de Trabalho e Estrutura Física

A unidade é composta por 6 membros (5 servidores e 1 colaboradora terceirizada): a Ouvidora, uma Coordenadora de Atendimento, uma Chefe de Serviço de Métodos e Qualidade, 2 analistas de Ouvidoria e uma auxiliar administrativa.

A Tabela abaixo registra os vínculos, cargos, escolaridade, atividades desenvolvidas e as capacitações realizadas pela equipe.

NOME/ VÍNCULO	CARGO/ FORMAÇÃO	ATIVIDADES	CAPACITAÇÕES
Nathália Andréia Pinheiro Coelho/ Servidora requisitada da CGU	Ouvidora/ Relações Internacionais	<ul style="list-style-type: none"> <li>• orientar e auxiliar nas atividades desenvolvidas no âmbito da Ouvidoria;</li> <li>• revisão das respostas produzidas pela equipe técnica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relações interpessoais no contexto do programa de gestão para gestores;</li> <li>• Excelência em Ouvidoria;</li> <li>• Combo EAD - Muito Além da LGPD; e</li> <li>• Pós-Graduação em Ouvidoria Pública.</li> </ul>
Laura Isabel Campos Corrêa/ Servidora requisitada do Inep	Chefe de Serviço de Métodos e Qualidade Comunicação Social/	<ul style="list-style-type: none"> <li>• distribuir e tratar as manifestações de ouvidoria recebidas pelo Fala.BR;</li> <li>• auxiliar na produção de normativo próprio da unidade; auxiliar na elaboração de documentos administrativos no sistema SUPER.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análise de dados como suporte a tomada de decisão;</li> <li>• Certificação em Ouvidoria;</li> <li>• Excelência em Ouvidoria;</li> <li>• Combo EAD - Muito Além da LGPD;</li> <li>• Elaboração no Legislativo Legística, Governança e Avaliação;</li> <li>• Introdução a Lei Brasileira de Proteção de Dados Pessoais;</li> <li>• Primeiros passos para uso da linguagem simples;</li> <li>• Proteção de dados pessoais no setor público.</li> </ul>

NOME/ VÍNCULO	CARGO/ FORMAÇÃO	ATIVIDADES	CAPACITAÇÕES
<p>Leila Leal Leite/ Servidora requisitada do HU-UFPI</p>	<p>Analista da Ouvidoria/ Enfermagem, Adm. Pública e Saúde Pública/</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>tratar as manifestações de Ouvidoria e os pedidos de acesso à informação, referentes a procedimentos e ações de agentes e órgãos, no âmbito da ANPD;</li> <li>auxiliar nas atividades da ouvidoria.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ágil no contexto do serviço público;</li> <li>Análise de dados em linguagem R;</li> <li>Atuação gerencial das Ouvidorias para melhoria da gestão pública;</li> <li>Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos;</li> <li>Elaboração no Legislativo Legística, Governança e Avaliação;</li> <li>Gestão de Conflitos e Negociação;</li> <li>Gestão pessoal – base da liderança;</li> <li>Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar?;</li> <li>Combo EAD - Muito Além da LGPD;</li> <li>Pesquisa com usuários: como ouvir cidadãos e empresas p/ melhorar seus serviços;</li> <li>Primeiros passos para uso da linguagem simples;</li> <li>Curso Bizagi;</li> <li>Sistema eletrônico – SEI!USAR; e</li> <li>Pós-Graduação em Ouvidoria Pública.</li> </ul>
<p>Mônica Maria Arruda Aragão/ Servidora requisitada do MInfra</p>	<p>Analista da Ouvidoria/ Direito</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>tratar as manifestações de Ouvidoria e SIC, referentes a procedimentos e ações de agentes e órgãos, no âmbito da ANPD;</li> <li>atualizar o sistema Access com os e-mails recebidos durante o mês</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Certificação em Ouvidoria</li> <li>• Combo EAD - Muito Além da LGPD</li> <li>• Introdução a Lei Brasileira de Proteção de Dados</li> <li>• Pessoais</li> <li>• Proteção de dados pessoais no setor público</li> <li>• Pesquisa com usuários: como ouvir cidadãos e empresas para melhorar seus serviços</li> <li>• Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar?</li> <li>• Análise e melhoria de processos</li> <li>• Primeiros passos para uso da linguagem simples</li> </ul>
<p>Cristiane Miranda Araújo - Servidora Requisitada</p>	<p>Coordenadora de Atendimento - Direito;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>tratar manifestações de Ouvidoria e pedidos de acesso à informação; propor modelos de respostas e procedimentos</li> <li>operacionais-padrão à aprovação da Ouvidora; revisar e auxiliar o</li> <li>trabalho dos servidores da coordenação de atendimento; responder</li> <li>dúvidas sobre aplicação da LGPD e atuação da ANPD; substituir a Ouvidora nos afastamentos legais e regulamentares</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Especialização em Direito Público - UniCeub e</li> <li>Certificação em Ouvidoria - 160h - Enap;</li> </ul>

NOME/ VÍNCULO	CARGO/ FORMAÇÃO	ATIVIDADES	CAPACITAÇÕES
Barbara Christiane Miranda de Araújo Freitas/ Colaboradora Terceirizada	Assistente Adm./ Técnica em Secretariado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• auxiliar na organização e realização de reuniões da Ouvidoria;</li> <li>• auxiliar na organização da caixa de e-mails da unidade, assim como elaborar minutas de respostas aos questionamentos enviados;</li> <li>• prestar informações sobre a ANPD e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD;</li> <li>• auxiliar nos processos recebidos pelo sistema SUPER e realizar outras atividades no âmbito administrativo da unidade.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Excelência em Ouvidoria;</li> <li>• Introdução à LGPD;</li> <li>• Proteção de dados pessoais no setor público; e</li> <li>• Tratamento de denúncias em Ouvidoria.</li> </ul>

*Detalhamento Equipe Ouvidoria ANPD/2023*

Verifica-se que a equipe é composta por servidores cedidos de diferentes órgãos e diferentes formações, com boa experiência em Ouvidoria, destacando-se que duas servidoras possuem pós-graduação em Ouvidoria Pública.

Todos os servidores da unidade têm acesso à Plataforma Fala.BR com o perfil de respondente e colaborador, sendo que a ouvidora e a coordenadora de atendimento possuem, além dos perfis de respondente e colaborador, também o perfil de gestor. Já o sistema Access (base com os e-mails recebidos pela Ouvidoria) pode ser acessado por todos os integrantes da Ouvidoria.

A equipe conta uma servidora que cuida especificamente das demandas de LAI, nas suas ausências temporárias sendo substituída por outro servidor. Já para o tratamento das denúncias não há designação de equipe específica, sendo que todos os servidores que tratam manifestações de Ouvidoria têm acesso ao tratamento de denúncias.

A UA informou que não houve realização, pela ANPD, de avaliação dos servidores em exercício em suas unidades ou na Ouvidoria, sendo essas realizadas pelos órgãos de origem dos servidores e encaminhadas à ANPD.

Quanto às capacitações, foi formado que no exercício de 2022 foram realizadas capacitações voltadas para a formação da equipe e para os projetos definidos para o referido exercício (a tabela acima demonstra as capacitações realizadas pela equipe até 2022).

A UA informou que até o momento não recebeu nenhuma manifestação do tipo denúncia, assim entendida nos termos do inciso V do caput do art. 2º da Lei nº 13.460/2017, que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Não obstante, verificou-se, por meio da análise da amostra de manifestações, que parte das manifestações recebidas na Plataforma Fala.BR (37 das 58 Reclamações; 4 das 22 Solicitações) foram originariamente registradas pelo usuário como denúncia, só que o teor dessas manifestações diziam respeito não a atuação dos agentes da ANPD (ouvidoria propriamente dita), mas relacionados a conduta dos controladores de dados ou o descumprimento da LGPD – esse assunto consta abordado de forma mais detalhada no Achado 1 desse relatório.

Quanto à adequabilidade da estrutura física, de acordo com informações colhidas em consulta ao Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria da ANPD/2021 e em resposta ao QA, verificou-se que até outubro/2022, em vista da estruturação recente da ANPD, a Unidade de Ouvidoria funcionou em sede provisória, não dispondo, portanto, de local apropriado para realização de atendimento presencial.

No entanto, a partir de outubro/2022, quando a Ouvidoria se deslocou para a nova sede, localizada no Setor Comercial Norte - Edifício Venâncio 3000, passou a dispor de estrutura adequada tanto (espaço físico, equipamentos e sistemas informatizados) para o desenvolvimento de suas atribuições quanto para a realização de atendimento presencial. A seguir, seguem fotos da estrutura atual da Ouvidoria:



Registra-se que a unidade ainda não realizou nenhum atendimento presencial até o momento dessa relatoria (fev/2023), bem como não dispõe ainda de ferramenta para avaliação do atendimento presencial.

A UA informou ainda que devido à baixa capacidade operacional da equipe da Ouvidoria no exercício de 2021 também não houve a disponibilização de atendimentos telefônicos.

Do início de sua implementação (em 15/01/2021) e no correr do exercício, a Unidade de Ouvidoria contava apenas com a força de trabalho de apenas duas pessoas, a Ouvidora e a Coordenadora de Atendimento. Foi durante seu segundo ano de existência que a Ouvidoria conseguiu agregar novas aquisições de pessoal, contabilizando 7 colaboradores ao final do exercício.

Nesse sentido, a Unidade informa que se dedicou essencialmente à responder às demandas recebidas; à realização de capacitação básica da equipe; ao levantamento de requisitos para o desenvolvimento de sistema de informações a ser utilizado pela ANPD; à elaboração de minuta de normativo destinado a estruturar as atividades da Ouvidoria; e ao levantamento e à estruturação das informações para a implantação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP no âmbito da ANPD. A Unidade ressaltou ainda impactos à gestão pela concessão de licenças médicas e de capacitação a membros da Equipe.

## A.5. Canais de Atendimento

A UA informou, em resposta ao QA, que os canais de atendimento são disponibilizados aos usuários de acordo com o tipo de demanda:

- Plataforma Fala.BR: para recebimento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação (obs.: as manifestações de ouvidoria são recebidas exclusivamente por meio do Fala.BR);
- Caixa de correio eletrônico institucional da Ouvidoria: para recebimento de dúvidas referentes a aplicabilidade da LGPD, conforme informações disponíveis no site da ANPD ([https://www.gov.br/anpd/pt-br/canais\\_atendimento/cidadao-titular-de-dados/duvidas-sobre-a-lgpd](https://www.gov.br/anpd/pt-br/canais_atendimento/cidadao-titular-de-dados/duvidas-sobre-a-lgpd));
- Formulários para envio de pedidos de acesso à informação, disponíveis em: [https://www.gov.br/anpd/pt-br/canais\\_atendimento/cidadao-titular-de-dados/pedidos-de-acesso-a-informacoes-sic-1](https://www.gov.br/anpd/pt-br/canais_atendimento/cidadao-titular-de-dados/pedidos-de-acesso-a-informacoes-sic-1); e
- Telefone, correspondência e peticionamento eletrônico (sistema SUPER).

Na página da Ouvidoria, constam informações acerca da atuação da Unidade: [https://www.gov.br/anpd/pt-br/canais\\_atendimento/ouvidoria](https://www.gov.br/anpd/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria).

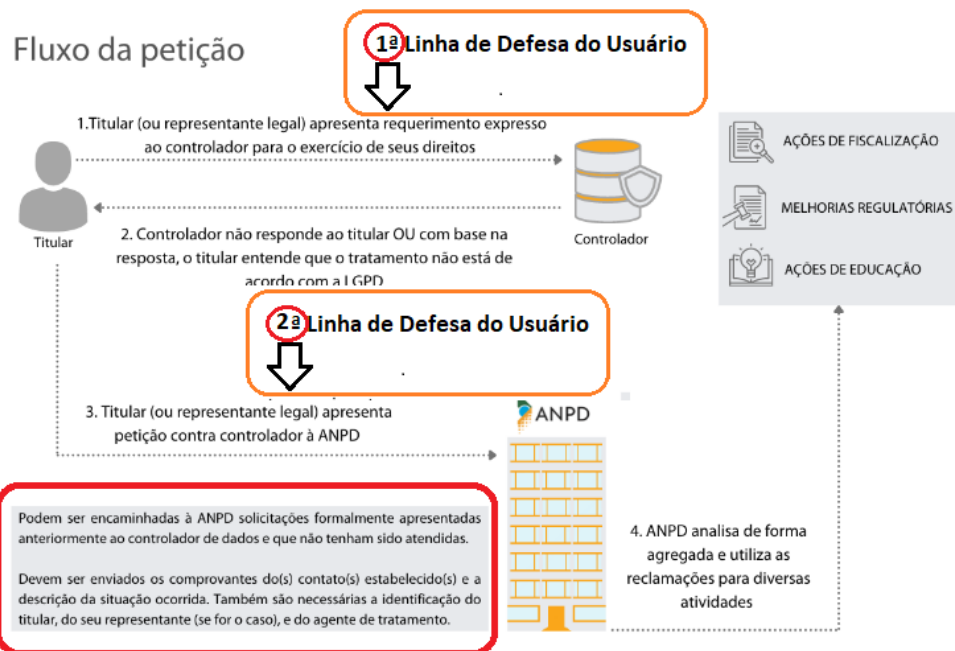
As capturas de telas e textos apresentados na sequência, extraídos do sítio eletrônico da ANPD, trazem maior detalhamento sobre os canais de atendimento disponibilizados, de acordo com os diferentes usuários e formas de interação possíveis. Da tela geral [https://www.gov.br/anpd/pt-br/canais\\_atendimento](https://www.gov.br/anpd/pt-br/canais_atendimento), será dado destaque aos canais: Cidadão/ Titular de dados; Ouvidoria e Fale Conosco.



Por meio da opção Cidadão/ Titular de dados, o titular de dados poderá – comprovado o prévio acionamento do controlador dos dados, porém sem êxito (não houve resposta no prazo hábil ou o teor da resposta está em desacordo com a LGPD) – peticionar contra o controlador dos dados perante a ANPD. Assim estabelece o art. 55-J, inciso V, da LGPD e atualizações da Lei nº 13.853/2019, o titular deve comprovar o acionamento prévio do controlador antes de peticionar a ANPD contra controlador do dado.



A figura abaixo demonstra o **fluxo da petição de titular contra controlador de dados**, com observações feitas pela Equipe, de acordo com argumentação presente no Achado 1 deste Relatório:



[CLIQUE AQUI PARA ACESSAR O SISTEMA DE PETICIONAMENTO](#)

**Também é possível ao cidadão** (qualquer pessoa física ou jurídica, que não seja o titular dos dados) fazer o registro de denúncias de descumprimento da LGPD.

Denúncia de descumprimento da LGPD

comunicação de suposta infração cometida contra a LGPD, por qualquer pessoa natural ou jurídica, **que não seja petição de titular**

As denúncias são as comunicações feitas 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**.

Assim, as denúncias de descumprimento da LGPD possuem a característica de não se relacionarem necessariamente a uma situação específica de determinado titular de dados pessoais.

Como exemplos, podem ser mencionados o repasse indevido de dados pessoais de clientes a terceiros; a realização de acessos não autorizados a dados pessoais; e a ausência de comunicação à ANPD, por parte do controlador, quanto à ocorrência de incidente de segurança que envolva dados pessoais que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares.

Para o envio de comunicações que se enquadrem na situação mencionada acima, deve ser utilizado o Peticionamento Eletrônico, seguindo as informações disponíveis em <https://www.gov.br/secretariageral/pt-br/peticionamento-eletronico>. Utilizar o tipo de processo "ANPD - Denúncia LGPD".

É importante frisar as orientações da ANPD aos usuários quanto ao registro de denúncias por descumprimento da LGPD: de que **elas não devem ser oriundas de petição de titular dos dados e de que devem ser registradas por meio de peticionamento eletrônico**.

Por meio da opção Ouvidoria: [https://www.gov.br/anpd/pt-br/canais\\_atendimento/ouvidoria](https://www.gov.br/anpd/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria), o usuário acessa a seção de ouvidoria do sítio da ANPD, que informa ao usuário **as atribuições da Unidade de Ouvidoria, entre as quais: receber, analisar, responder, encaminhar internamente e monitorar as manifestações de ouvidoria**: reclamações, sugestões, elogios, solicitações de providências, solicitações de simplificação de serviços públicos prestados pela ANPD ou denúncias contra seus agentes públicos e colaboradores.

## Ouvidoria da ANPD

Publicado em 05/02/2021 12h10

Atualizado em 10/02/2023 11h25

houve a atualização das informações com a aposição do tel. da Ouvidoria, no entanto não foi informada sobre a disponibilidade de atendimento presencial

A Ouvidoria é a instância de controle e participação social da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), vinculada diretamente ao Conselho Diretor.

A Unidade é responsável por receber, analisar, responder, encaminhar internamente e monitorar as manifestações de ouvidoria, que auxiliam no aprimoramento da gestão da ANPD e na melhoria dos serviços públicos prestados.

Essas demandas podem ser dos seguintes tipos: reclamações, sugestões, elogios, solicitações de providências, solicitações de simplificação de serviços públicos prestados pela ANPD, ou denúncias contra seus agentes públicos e colaboradores.

As manifestações de ouvidoria devem ser registradas pelos próprios usuários de serviço público diretamente na [Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR](#), e serão respondidas pela Ouvidoria em **até 30 dias corridos**, prorrogáveis por mais 30 dias, caso necessário.

As manifestações do tipo denúncia podem ser registradas na Plataforma tanto de forma identificada, como de forma anônima. Caso o manifestante faça a opção por não se identificar, não obterá um número de protocolo e nem receberá uma resposta da ouvidoria para a sua manifestação.

A Ouvidoria também trata os [pedidos de acesso à informação](#) e as [dúvidas sobre a LGPD](#).

Quanto aos canais de atendimento, a Unidade informa que as manifestações de ouvidoria devem ser registradas pelo usuário diretamente na Plataforma Fala.BR, de acordo com a tipologia aplicável a cada caso.

A Unidade informa ainda que **também é responsável pelo tratamento dos pedidos de acesso à informação (LAI) no âmbito da ANPD, bem como às solicitações de orientação sobre dúvidas relacionadas à LGPD** (mais detalhes no apêndice A, A.3 Normativos Internos), para os quais disponibiliza links de acesso.

Além da Plataforma Fala.BR, a Unidade informa como outros canais de acesso à Ouvidoria, o e-mail ([ouvidoria@anpd.gov.br](mailto:ouvidoria@anpd.gov.br)); o endereço para correspondência e o link para peticionamento eletrônico (<https://www.gov.br/secretariageral/pt-br/peticionamento-eletronico>).

Para registrar a sua manifestação acesse a Plataforma Fala.BR, e escolha a opção mais adequada ao seu caso.

#### Contato com a Ouvidoria:

- Mensagem eletrônica: [ouvidoria@anpd.gov.br](mailto:ouvidoria@anpd.gov.br)
- Correspondência: Setor Comercial Norte - SCN, Quadra 6, Conjunto "A", Edifício Venâncio 3000, Bloco "A", 9º andar, CEP 70.716-900 - Brasília – DF
- Peticionamento Eletrônico: Informações de acesso disponíveis em <https://www.gov.br/secretariageral/pt-br/peticionamento-eletronico>.
- Telefone: (61) 3411-4645 

**As informações da seção de Ouvidoria do sítio eletrônico da ANPD encontram-se desatualizadas - não consta informação sobre o atendimento presencial**

Verificou-se durante as interlocuções durante os trabalhos de campo, que desde outubro/2022 a Unidade conta com a disponibilização de atendimento presencial, no entanto, verificou-se que essa informação ainda não consta atualizadas na seção de Ouvidoria do sítio eletrônico da ANPD (teor do Achado 3).

Ainda, cabe ressaltar alerta constante ao usuário quanto a não utilização da Plataforma Fala.BR para o registro de denúncias contra controladores de dados ou denúncias por descumprimento da LGPD, para os quais o usuário é redirecionado ao Fale Conosco ([https://www.gov.br/anpd/pt-br/canais\\_atendimento/fale-conosco](https://www.gov.br/anpd/pt-br/canais_atendimento/fale-conosco)) que informa sobre a necessidade da utilização do peticionamento eletrônico para a realização desses registros.

#### IMPORTANTE:

Não devem ser registradas na Plataforma Fala.BR petições de titulares contra controladores de dados ou denúncias de descumprimento da LGPD.

Nesses casos, acesse as orientações específicas no nosso [Fale Conosco](#).





Em consulta ao Fale Conosco/ANPD <https://www.gov.br/anpd/pt-br/fale-conosco>, verificou-se que está organizado de forma a possibilitar canais de comunicação específicos para cada tipo de demanda: titulares de dados, agentes de tratamento, imprensa e sociedade em geral.

## Fale Conosco

Publicado em 16/07/2021 11h49 | Atualizado em 31/01/2023 15h03

Compartilhe: [f](#) [t](#) [o](#)

A Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) disponibiliza canais de comunicação específicos para cada tipo de demanda de titulares de dados pessoais, agentes de tratamento, imprensa e sociedade em geral.



**Endereço:** Setor Comercial Norte - SCN, Quadra 6, Conjunto 'A', Edifício Venâncio 3000, Bloco 'A', 9º andar, CEP 70.716-900 - Brasília - DF

**Telefone:** (61) 3411-4733



Dúvidas sobre a LGPD ou quanto à atuação da ANPD - consulte o nosso repositório de "Perguntas Frequentes" ou acesse o link "Dúvidas sobre a LGPD"



**Solicitação de reuniões ou envio convites** - os contatos para envio de mensagens para os gabinetes dos Diretores e do Diretor-Presidente da ANPD são os seguintes:

- Utilize o e-mail [presidencia@anpd.gov.br](mailto:presidencia@anpd.gov.br) para as comunicações direcionadas ao Diretor-Presidente Waldemar Gonçalves Ortunho Júnior
- Utilize o e-mail [gab.rael@anpd.gov.br](mailto:gab.rael@anpd.gov.br) para as comunicações direcionadas ao Diretor Joacil Basílio Rael
- Utilize o e-mail [gab.nairane@anpd.gov.br](mailto:gab.nairane@anpd.gov.br) para as comunicações direcionadas à Diretora Nairane Farias Rabelo Leitão
- Utilize o e-mail [gab.sabbat@anpd.gov.br](mailto:gab.sabbat@anpd.gov.br) para as comunicações direcionadas ao Diretor Arthur Pereira Sabbat
- Utilize o e-mail [gab.miriam@anpd.gov.br](mailto:gab.miriam@anpd.gov.br) para as comunicações direcionadas à Diretora Miriam Wimmer



**Envio de documentos** - utilize o Peticionamento Eletrônico, seguindo as orientações constantes em <https://www.gov.br/secretariageral/pt-br/sei-peticionamento-eletronico>, ou o e-mail [presidencia@anpd.gov.br](mailto:presidencia@anpd.gov.br).

Se o assunto a ser tratado se refere a direitos do titular de dados ou a responsabilidades dos agentes de tratamento, verifique as opções específicas disponíveis nos nossos [Canais de Atendimento](#).



**Parcerias institucionais e assuntos internacionais** - contate a Coordenação-Geral de Relações Institucionais e Internacionais: [relacoes.institucionais@anpd.gov.br](mailto:relacoes.institucionais@anpd.gov.br) ou [international@anpd.gov.br](mailto:international@anpd.gov.br)



**Fornecimento de bens ou serviços**: consulte as informações disponíveis em [Fornecedores](#).

Para fazer parte da equipe da ANPD: acesse [Trabalhe Conosco](#)



**Ouvidoria**: acesse a página da [Ouvidoria](#).



**Imprensa**: acesse a página da [Assessoria de Imprensa e Comunicação da ANPD](#).

Para outros assuntos, verifique as opções disponíveis nos nossos [Canais de Atendimento](#)

A tela geral do Fale Conosco registram esses canais, dentre os quais ressalta-se a seção tira dúvidas, com os links de acesso Perguntas Frequentes e Dúvidas sobre a LGPD; o link de acesso à Ouvidoria e o link de acesso/ orientações para realização de peticionamento eletrônico, esse último será melhor detalhado Achado 1 do Relatório.



Envio de documentos - utilize o Peticionamento Eletrônico, seguindo as orientações constantes em <https://www.gov.br/secretariageral/pt-br/sei-peticionamento-eletronico>, ou o e-mail [presidencia@anpd.gov.br](mailto:presidencia@anpd.gov.br).

Se o assunto a ser tratado se refere a direitos do titular de dados ou a responsabilidades dos agentes de tratamento, verifique as opções específicas disponíveis nos nossos [Canais de Atendimento](#).

Conforme pode ser constatado pelas informações constantes nas três telas apresentadas na sequência (acessadas por meio do link <https://www.gov.br/secretariageral/pt-br/peticionamento-eletronico>), a utilização do peticionamento eletrônico depende da realização de cadastro identificado na Presidência da República (a ANPD integrava a Presidência da República até a edição do Decreto nº 11.337/2023/2023), no caso em tela, um cadastro de usuário externo à Presidência da República (não sei se com a nova estrutura, pela alteração da vinculação da ANPD ao Ministério da Justiça, já houve a respectiva alteração no domínio para cadastro de usuário externo – até o momento da coleta das imagens (1ª quinzena de fev/2023) não houve atualização nesse sentido no texto do sítio eletrônico da ANPD).

## Peticionamento Eletrônico – Usuário Externo da Presidência da República


Publicado em 02/12/2019 11h16 | Atualizado em 24/01/2023 12h35

Compartilhe: [f](#) [t](#) [l](#)

O módulo Peticionamento Eletrônico possibilita a qualquer pessoa física enviar documentos endereçados para as diversas áreas da Presidência da República de forma eletrônica, sem a necessidade de enviar documentos em formato físico ao Protocolo Central.

- O Peticionamento Eletrônico somente poderá ser utilizado pelos usuários externos devidamente cadastrados. ←
- O usuário externo é a pessoa física autorizada a acessar, a assinar e a enviar documentos eletrônicos, mediante cadastro e permissão específica.
- O cadastro do usuário externo é realizado apenas um vez, sendo válido da data da liberação em diante para acesso a todas as funcionalidades do módulo Peticionamento Eletrônico.

#### USUÁRIO EXTERNO NÃO CADASTRADO - Como se cadastrar

- 1) Efetuar o pré-cadastro no sistema como usuário externo:
  - a) Clicar no link: [Usuário Externo da Presidência da República](#)
  - b) Clicar na opção: "Clique aqui para se cadastrar" e seguir as instruções.
- 2) Enviar os documentos:
  - a) Preencher, assinar e digitalizar o Termo de Declaração de Concordância e Veracidade - link: [Termo de Declaração de Concordância e Veracidade](#).  
Obs.: A assinatura pode ser digital, por certificadoras autorizadas.
  - b) Digitalizar um documento pessoal com foto (Por exemplo, RG ou CNH).
  - c) Enviar para o e-mail [codoc.protocolocentral@presidencia.gov.br](mailto:codoc.protocolocentral@presidencia.gov.br) os documentos digitalizados:
    - > Termo de Declaração de Concordância e Veracidade preenchido e assinado; e
    - > Documento pessoal com foto. 

#### **ATENÇÃO:**

- O cadastro do usuário externo só será liberado após o pré- cadastro e o envio de documentos para conferência (Termo de Declaração de Concordância e Veracidade e um documento pessoal com foto).
- O prazo para a Presidência da República liberar o cadastro do usuário externo é de até três dias úteis após o recebimento da documentação.
- O usuário receberá mensagem de liberação do cadastro de usuário externo no e-mail informado na realização do cadastro.
- Caso sejam verificadas pendências, o cadastro não será liberado e o solicitante será informado por e-mail para providências.

#### USUÁRIO EXTERNO JÁ CADASTRADO - Acesso ao Peticionamento Eletrônico

- 1) O Usuário Externo com o cadastrado já liberado poderá acessar o Peticionamento Eletrônico clicando no link: [Usuário Externo da Presidência da República](#).
  - a) O acesso ocorre por meio do login (e-mail) e da senha cadastrados.
- 2) Os procedimentos para utilização do Peticionamento Eletrônico estão detalhados no Manual do Usuário Externo, link: [Manual do Usuário Externo - Peticionamento Eletrônico](#).

Para informações complementares entrar em contato através do e-mail:

[codoc.protocolocentral@presidencia.gov.br](mailto:codoc.protocolocentral@presidencia.gov.br)

A esse respeito, vale considerar que o sítio eletrônico da ANPD orienta o usuário/ cidadão que o registro de petições contra controladores de dados ou de denúncias por descumprimento da LGPD deve ser realizado por meio de petição eletrônica, que obriga o cadastro identificado. Esse fato e as implicações com as denúncias consta abordado no 1 deste Relatório.

Obs.: As capturas de telas são do sítio eletrônico foram realizadas em fev/2023

## **A.6. Sistemas Informatizados**

Em resposta a questionamento no QA, a Unidade informou os sistemas/bases de dados utilizados pela Ouvidoria são a Plataforma Fala.BR e o sistema Access (base com os e-mails recebidos pela Ouvidoria). A Plataforma Fala.BR é utilizada para o recebimento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, bem assim para responder aos Pedidos de Acesso à informação do SIC (LAI).

Adicionalmente, informou que utiliza os dados e informações oriundos do Painei *Resolveu?*, do Painei Ouvidoria em Números (que consolida as bases de informação da Plataforma Fala.BR e os dados das demandas respondidas pela Ouvidoria por e-mail) e dos Relatórios de Atividades da Ouvidoria como fonte de subsídios para acompanhamento do desempenho da UA no tratamento das demandas – ajustes, adequações e simplificações nos modelos de respostas.

Para o esclarecimento de dúvidas sobre a atuação da ANPD, seus normativos, orientações ou materiais por ela emitidos, bem como para o esclarecimento de dúvidas sobre a aplicabilidade da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (exceto dúvidas sobre a interpretação da Lei), o usuário é orientado a encaminhar e-mail ([ouvidoria@anpd.gov.br](mailto:ouvidoria@anpd.gov.br)) com a solicitação à ANPD, sendo a resposta também encaminhada por meio do mesmo e-mail ao usuário.

Atualmente, todas as manifestações e pedidos de acesso à informação são registrados, analisados e respondidos pela Plataforma Fala.BR. Contudo, o encaminhamento interno às unidades responsáveis é feito por meio do Sistema Único de Processo Eletrônico em Rede - Super.GOV.BR (sistema SUPER).

A Unidade pontuou sobre esclarecimentos prestados a essa OGU em resposta ao Ofício Circular nº 43/CGOUV/OGU-CGU/2022, de 02 de maio de 2022, quanto à não utilização da Plataforma Fala.BR para o trâmite de manifestações de Ouvidoria para as áreas internas da ANPD, conforme previsão da Portaria CGU nº 581/2021, mais precisamente o art. 19 (medidas de mitigação de riscos para salvaguarda dos direitos dos manifestantes) e o art. 25 (justificativas para utilização de ferramenta diversa do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR).

Nesse sentido, a UA reafirmou que ainda não utiliza o módulo de triagem e tratamento para o trâmite interno das manifestações e pedidos de acesso à informação às unidades internas e que o intercâmbio de informações entre a Plataforma Fala.BR e o sistema SUPER ocorre de forma manual feita por cada analista responsável pelo tratamento da demanda.

Não obstante, registrou que adota como medidas de mitigação de riscos para salvaguarda dos direitos dos manifestantes: a supressão dos elementos de identificação dos manifestantes antes do trâmite às áreas internas da ANPD; a restrição de acesso a documentos e processos eletrônicos; e a divulgação ao seu público interno sobre a necessidade de proteger a identidade dos manifestantes no trato das manifestações – acesso às pessoas com a necessidade de conhecer.

Ainda, quanto às justificativas para a não utilização do módulo de triagem e tratamento, a Unidade alegou o pouco tempo de constituição da Autoridade (novembro/2020) e o conseqüente estágio de formação de seu corpo operacional, o que, como decorrência, não propiciou à UA a oportunidade de reporte da questão aos níveis estratégicos, bem como o treinamento e adaptação da equipe à utilização da nova ferramenta.

No tocante as medidas adotadas para cumprimento dos requisitos de segurança e de rastreabilidade (§1º do art. 19 da Portaria nº 581/2021), a Unidade informou as seguintes medidas: **relacionamentos do NUP no Fala.BR com o NUP no sistema SEI** (no campo Observações do órgão – Fala.BR é feita a indicação da área interna responsável pela manifestação e o NUP do Processo criado no SEI; no sistema SEI, o NUP Fala.BR da manifestação é indicado no Despacho de encaminhamento à área responsável, na descrição do Assunto); **e Utilização de funcionalidades gerenciais do sistema SEI – SEI ++ e SEI PRO** (marcadores de prazo e de acompanhamento).

## A.7. Carta de Serviços aos Usuários

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.

De conformidade com art. 43 da Portaria CGU nº 581/2021, a Unidade informou que participou da sistemática de elaboração da primeira carta de serviços da ANPD, em conjunto com a Secretaria-Geral e a Coordenação-Geral de Administração da ANPD. A primeira edição da Carta teve a aprovação do Comitê de Governança, Riscos e Controles da ANPD.

A carta de serviços da ANPD pode ser acessada no endereço:

<https://www.gov.br/pt-br/orgaos/autoridade-nacional-de-protecao-de-dados>

A versão consultada em 11/01/2023 foi atualizada em 12/07/2021 e descreve três serviços:

- Esclarecer dúvidas sobre proteção de dados pessoais;
- Registrar manifestação sobre serviços prestados pela ANPD; e
- Registrar pedido de acesso a informações da ANPD.

Apesar de não conter todos os itens estabelecidos no art. 45 da Portaria CGU nº 581/2021, a carta está organizada de forma clara e concisa e apresenta: a descrição dos serviços, as formas de acesso, quem, pode acessar (pessoa física ou jurídica), algumas etapas e prazos de atendimento, legislação aplicável, bem como o tratamento a ser dispensados aos usuários dos serviços (acessibilidade, atendimento geral e/ ou preferencial). A Carta também disponibiliza link de acesso à Perguntas Frequentes sobre os temas de responsabilidade da ANPD e e-mail de contato para o encaminhamento de dúvidas.

Não obstante, verificou-se que apenas três serviços estão contemplados na Carta. Ao ser indagada a esse respeito, a Unidade informou ressaltou que há serviços previstos nas atribuições da ANPD cuja prestação ainda não se encontra disponível na Carta de Serviços. Concluiu informando que a Ouvidoria, juntamente com as áreas gestoras acompanharão as iniciativas internas para que, tão logo tais serviços sejam estruturados, as respectivas informações sejam incluídas na Carta de Serviços. Esse assunto consta abordado no Achado 2.

## A.8. Fluxo de Tratamento de manifestações

A UA informou que recebe as manifestações de ouvidoria por meio da Plataforma Fala.BR (entendendo aqui as manifestações típicas de Ouvidoria), sendo este o único meio divulgado pela Ouvidoria para o recebimento de manifestações de ouvidoria. Quando do recebimento de manifestação de ouvidoria por canal diferente da Plataforma Fala.BR, a Ouvidoria orienta o interessado a registrar a manifestação diretamente por meio da Plataforma.

Ainda, foi informado que encontra-se em andamento, na Unidade, a elaboração de normativo estruturando as atividades da Ouvidoria (com expectativa de edição por parte do Conselho Diretor até o primeiro semestre de 2023), cuja minuta constará orientação aos analistas para que as manifestações do tipo denúncia, que tenham sido recebidas por outros meios que não a Plataforma Fala.BR, deverão – após transcorrido o prazo de 5 dias do redirecionamento do usuário para a utilização da Plataforma, sem que esse tenha feito o registro – ser cadastradas na plataforma, pela própria Ouvidoria, como comunicação de irregularidade.

Na sequência segue os fluxos adotado pela Unidade:

*“De forma geral, são adotadas as seguintes providências em relação às manifestações de ouvidoria, a depender da situação:*

*I – recebimento da manifestação na Plataforma Fala.BR:*

*II – triagem, atualmente realizada pela Laura;*

*III – distribuição para a equipe da Ouvidoria realizar as análises e providências necessárias;*

*III - encaminhamento para outro órgão ou entidade, quando couber (atividade realizada pelo servidor(a) responsável pela manifestação, ou pela própria Laura, na ocasião da triagem, quando de pronto identificar que não se trata de assunto da competência da ANPD);*

*IV - análise prévia da manifestação (atividade realizada pelo servidor(a) responsável pela manifestação);*

*V - solicitação de complementação de informações aos manifestantes, quando couber (atividade realizada pelo servidor(a) responsável pela manifestação);*

*VI - trâmite às unidades da ANPD responsáveis pelo assunto objeto de manifestação (atividade realizada pelo servidor(a) responsável pela manifestação. Para essa finalidade, é utilizado o Sistema SUPER – antigo Sistema SEI).*

*Pontua-se que, em 30/05/2022, esta Ouvidoria encaminhou à Ouvidoria-Geral da União informações quanto à não utilização da Plataforma Fala.BR para o trâmite de manifestações de Ouvidoria para as áreas internas da ANPD, conforme previsão da Portaria CGU nº 581/2021. O documento com o conteúdo enviado consta em ANEXO. [essas providências constam detalhadas no item A6 deste Apêndice]*

*VII - consolidação, elaboração e envio da resposta conclusiva ao usuário (atividade realizada pelo servidor(a) responsável pela manifestação);*

*VIII - reabertura da manifestação para fins de apresentação de informação relevante subsequente à sua conclusão, quando cabível;*

*IX – arquivamento da manifestação (atividade realizada pelo servidor(a) responsável pela manifestação).*

*Quanto às manifestações que eventualmente possam ser recebidas primeiramente em outras áreas, em reuniões gerais realizadas na entidade, em 02/07/2021 e em 20/05/2022, das quais participaram os dirigentes e servidores da ANPD, a Ouvidoria orientou quanto à necessidade de que sejam prontamente encaminhadas à Ouvidoria. Em ANEXO, constam as apresentações realizadas nas ocasiões, as quais remetem à previsão contida no art. 13, §3º, da Portaria CGU nº 581, de 2021. (...)” [informação confirmada pela Equipe de avaliação]*

Para o trâmite das manifestações de Ouvidoria às unidades da ANPD – áreas técnicas (CGF e CGN) e apuração (Correção) – a UA informou que utiliza o Sistema SUPER – antigo Sistema SEI.

A esse respeito, conforme já mencionado no Apêndice A.6, a Unidade prestou esclarecimentos à OGU pela utilização de ferramenta diversa do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite de manifestações de Ouvidoria para as áreas internas da ANPD, bem assim apresentou as medidas adotadas para mitigação de riscos e salvaguarda dos direitos dos denunciante, a seguir reproduzidas:

*“(...) para salvaguardar a segurança das manifestações, estão sendo adotadas as seguintes medidas:*

*a) Supressão dos elementos de identificação dos manifestantes no trâmite de demandas às áreas internas da ANPD, exceto quando o atendimento à manifestação requer necessariamente que a área saiba quem é o manifestante.*

*O conteúdo das manifestações é encaminhado por meio de Despacho no Sistema SUPER (antigo SEI), e eventuais informações de identificação que constem no texto da manifestação e que sejam desnecessárias à análise, não são incluídas, ou são descaracterizadas. Da mesma forma, por regra, os dados do cadastro dos usuários não são encaminhados; e quando preciso, se restringem àqueles estritamente necessários ao tratamento da demanda.*

*b) Restrição de acesso a documentos e processos eletrônicos: havendo a necessidade de incluir na demanda os dados de identificação dos manifestantes, a Ouvidoria utiliza o recurso de restrição de documentos e processos disponível no Sistema SUPER (antigo SEI), que os restringe à visualização apenas de usuários da(s) área(s) afeta(s).*

*Cumprir mencionar que a ANPD foi estabelecida em novembro de 2020, e que até o momento a Ouvidoria não recebeu manifestação do tipo denúncia (que assim se qualifica nos termos do inciso V do caput do art. 2º da Lei nº 13.460, de 2017) que tivesse que ser tramitada para órgão de apuração interna.*

*Quando houver o recebimento de manifestações dessa tipologia, será utilizada a classificação de nível de acesso “sigiloso” do Sistema SUPER.*

*Considerando que esse nível de acesso estabelece que processos e seus documentos fiquem disponíveis apenas para usuários com permissão específica e previamente credenciados, serão adotadas medidas que possibilitem o controle e o monitoramento dos futuros processos sigilosos no SUPER. Nesse sentido, oportunamente, esta Unidade de Ouvidoria solicitará aos gestores do Sistema a disponibilização da funcionalidade “Acervo Sigilosos da Unidade”.*

*Por meio do referido acesso, será possível à responsável pela Unidade e à sua substituta visualizar informações mínimas sobre esses processos (NUP e usuário credenciado), bem como estruturar ações de transição para futuras chefias da Unidade.*

*c) Divulgação interna quanto à necessidade de proteção da identidade dos manifestantes: a Ouvidoria tem participado como expositora em eventos internos destinados ao compartilhamento de informações de interesse do órgão. Tais eventos são direcionados a todo o corpo diretivo, gerencial e operacional da ANPD. Nessas oportunidades, além de informar às demais áreas a sistemática de atuação da Unidade, a Ouvidoria tem destacado os procedimentos utilizados para restrição da identificação dos manifestantes aos agentes públicos que têm necessidade de conhecê-la.”*

A Ouvidoria também realiza o trâmite de **petições de titulares e de denúncias de descumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)** quando registradas pelos interessados na Plataforma Fala.BR. Nesses casos, o trâmite é realizado para a Coordenação-Geral de Fiscalização (CGF), em processos com restrição de acesso no Sistema SUPER.

No entanto, essa prática tem sido uma situação de exceção, pois de acordo com o entendimento da ANPD, a Plataforma Fala.BR não é a ferramenta adequada para o envio desse tipo de requerimentos/ petições pelos interessados.

Assim, as informações constantes no sítio eletrônico da ANPD ([https://www.gov.br/anpd/pt-br/canais\\_atendimento/cidadao-titular-dedados/peticao-de-titular-contr-controlador-de-dados](https://www.gov.br/anpd/pt-br/canais_atendimento/cidadao-titular-dedados/peticao-de-titular-contr-controlador-de-dados) e [https://www.gov.br/anpd/ptbr/canais\\_atendimento/cidadao-titular-de-dados/denuncia-de-descumprimento-da-lgpd](https://www.gov.br/anpd/ptbr/canais_atendimento/cidadao-titular-de-dados/denuncia-de-descumprimento-da-lgpd)), orientam o usuário à utilização do petição eletrônico (por meio de cadastro de usuário externo na Presidência da República) para o registro desse tipo de demandas.

O Texto abaixo, inclusive as citações da legislação, foi apresentado pela Unidade em resposta ao QA. Algumas partes foram grifadas pela relatoria para dar ênfase à sequência lógica e hierarquia das normas, uma vez que fundamentam a argumentação do Achado 1 deste Relatório.

*“Da mesma forma, a competência formal para o recebimento de petições de titulares e de denúncias de descumprimento da LGPD não está atribuída à Ouvidoria da ANPD.*

*Quanto a essa competência, cabe destacar que a LGPD, em seu art. 55-J, V, atribui à ANPD a competência finalística de “apreciar petições de titular contra controlador após comprovada pelo titular a apresentação de reclamação ao controlador não solucionada no prazo estabelecido em regulamentação”.*

*Ainda, o **Decreto nº 10.474, de 26 de agosto de 2020**, em seu art. 4º, apresenta a seguinte competência do Conselho Diretor da ANPD:*

*Art. 4º Ao Conselho Diretor, órgão máximo de direção da ANPD, compete:*

*(...)*

*VI - encaminhar:*

*a) as petições de titulares de dados pessoais apresentados à ANPD contra o controlador, para avaliação da unidade competente; e*

*No **Regimento Interno da ANPD, estabelecido pela Portaria nº 1, de 8 de março de 2021**, consta a seguinte atribuição formal de competência à CGF:*

*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 contra o controlador, conforme estabelecido em regulamento.”*

*Por sua vez, a **Resolução CD/ANPD Nº 1, DE 28 DE OUTUBRO DE 2021**, que prova o Regulamento do Processo de Fiscalização e do Processo Administrativo Sancionador no âmbito da Autoridade Nacional de Proteção de Dados, apresenta as seguintes definições:*

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

*(...)*

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

*(...)*



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

**VI - requerimento: conjunto de tipos de comunicação, compreendendo a petição de titular e a denúncia.**

*Adicionalmente, o referido normativo define responsabilidades e procedimentos a serem adotados, no âmbito da ANPD, quanto aos requerimentos recebidos, tal como reproduzido abaixo:*

*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.*

*§ 2º Os requerimentos integrarão o cálculo dos indicadores do ciclo de monitoramento vigente na data de seu registro nos sistemas da ANPD.*

*§ 3º A denúncia anônima será recebida e processada quando for verificada a verossimilhança das alegações nela constantes e não for necessária a identificação do denunciante para a apuração dos fatos.*

*§ 4º Em caso de apresentação de denúncia, a identificação do requerente poderá ser considerada informação pessoal protegida com restrição de acesso, na forma da legislação em vigor.*

*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.*

***Ou seja, o recebimento, a decisão formal quanto à admissibilidade, a análise e todas as demais tratativas relativas aos requerimentos são atividades atribuídas formalmente à CGF e que se encontram, conseqüentemente, sob a governabilidade daquela Unidade.”***

*“Em relação à Coordenação-Geral de Normatização (CGN), a Ouvidoria disponibiliza para essa área relação consolidada das dúvidas e das consultas recebidas.*

*No site da ANPD, constam orientações para que demandas dessa natureza, as quais não se enquadram nas tipologias previstas no Decreto nº 9.492, de 2018, sejam encaminhadas por*

e-mail ([https://www.gov.br/anpd/pt-br/canais\\_atendimento/cidadao-titular-dedados/duvidas-sobre-a-lgpd](https://www.gov.br/anpd/pt-br/canais_atendimento/cidadao-titular-dedados/duvidas-sobre-a-lgpd)), contudo, algumas demandas têm sido enviadas pela Plataforma Fala.BR.

A Ouvidoria e a CGN possuem uma equipe na aplicação Microsoft Teams, que constitui um espaço virtual destinado à disponibilização periódica das demandas. Não obstante, sempre que a CGN entende necessário conhecer as demandas recebidas posteriormente à última disponibilização da Ouvidoria, a área realiza contato conosco.”

No tocante aos Processos Administrativos Disciplinares (PAD), a Unidade informou que até o momento não houve instauração de PAD no âmbito da ANPD, portanto não houve efetivamente adoção de sistemática de acompanhamento pela Ouvidoria. No entanto, acrescentou que

*“na minuta do normativo que estruturará as atividades da área consta dispositivo contendo previsão para esse acompanhamento, nos seguintes termos:*

*“Art. 28. As unidades de apuração deverão informar a Ouvidoria sobre o arquivamento, encaminhamento para órgão ou entidade externa ou a conclusão de apuração da denúncia.*

*§ 1º Para os fins do registro de resolutividade, será considerada “resolvida”, no âmbito da ANPD, a denúncia que tenha sido arquivada, encaminhada para órgão ou entidade externa ou cuja apuração tenha sido concluída pela unidade competente no âmbito da ANPD.*

*§ 2º A Ouvidoria realizará a atualização quanto à resolutividade da demanda na Plataforma Fala.BR e avaliará, em conjunto com a área de apuração, a conveniência de prestar novas informações ao manifestante, observado o disposto na Lei nº 12.527, de 2011.”*

## **A.9. Informe sobre implementação do Conselho de Usuários e sobre Ouvidoria Ativa**

Em resposta a questionamento no QA, a Unidade informou que em vista da estruturação recente da Ouvidoria ainda não foi possível a implementação de ações voltadas à execução do Conselho de Usuários no âmbito de entidade. Não obstante, informou que há perspectivas de implementação a partir do crescente amadurecimento da Ouvidoria e das demais áreas da ANPD que prestam serviços ao público externo.

Quanto às ações de Ouvidoria Ativa, a Unidade informou que A Ouvidoria já realizou trabalho nesse sentido, mas no momento não há sistemática formalmente estabelecida para tal. Na sequência reproduz-se o texto em resposta a questionamento no QA:

*“Em maio de 2022, a ANPD publicou um estudo técnico “A LGPD e o tratamento de dados pessoais para fins acadêmicos e para a realização de estudos por órgão de pesquisa”, o qual foi publicado no formato de texto para discussão, visando promover o debate público e colher contribuições da sociedade. À época, a versão foi publicada em formato de “texto para discussão” no site da ANPD e disponibilizada para o envio de comentários e sugestões ao texto, por meio da Plataforma Fala.BR.*

*Na ocasião, a Ouvidoria reabriu demandas sobre o assunto que haviam sido encaminhadas pela Plataforma Fala.BR para informar sobre a possibilidade de participação na colaboração e discussão do referido texto.*

*Após o período estipulado para a recepção das sugestões, as manifestações foram consolidadas pela Ouvidoria e encaminhadas à equipe responsável pela elaboração do estudo. (<https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/noticias/anpd-publica-estudo-tecnico-algpd-e-o-tratamento-de-dados-pessoais-para-fins-academicos-e-para-a-realizacao-de-estudos-por-orgao-de-pesquisa>).”*

Ainda, a Unidade destacou que a minuta do normativo de estruturação das atividades da Ouvidoria possui dispositivo contendo previsão de ações de ouvidoria ativa, cujo teor já consta reproduzido no texto deste Relatório, Apêndice A.3, que trata de normativos internos (art. 59 da minuta).

#### A.10. Dados do Painel Resolveu e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário

O Painel *Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios, pedidos de simplificação e, mais recentemente, pedidos de acesso à informação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pelo sistema Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Ressalta-se que a ANPD disponibiliza em seu sítio eletrônico painel desenvolvido pela própria Ouvidoria. Trata-se do **Painel Ouvidoria em Números**, que contém informações relativas a todas as categorias de demandas respondidas pela UA e periodicidade mensal.

Além das manifestações de ouvidoria, dos pedidos de acesso à informação e das respostas às dúvidas/orientações sobre a LGPD, também constam consultas (perguntas que demandam interpretação da LGPD) e demandas enviadas à área de fiscalização da ANPD, consolidando, assim, as bases de informação da Plataforma Fala.BR e os dados das demandas respondidas pela Ouvidoria por e-mail.

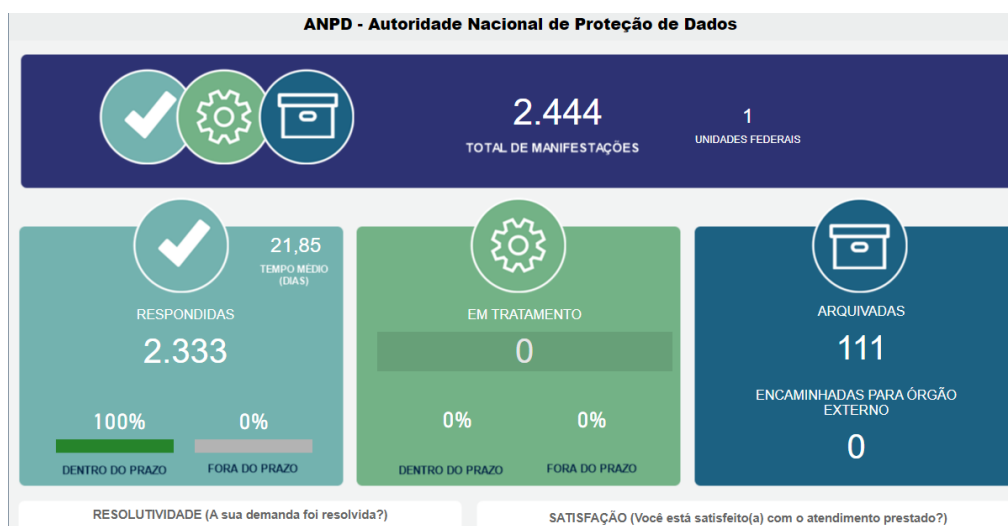
A Unidade informou que consolida os dados de evolução dos painéis a fim de utilizar como parâmetro para definição de critérios a serem observados pela equipe no aprimoramento contínuo do tratamento das demandas, tendo em vista especialmente o aumento da satisfação dos usuários, a tempestividade nas respostas e a resolutividade no atendimento das demandas.

Citou como exemplo, a análise e observação das respostas às pesquisas de satisfação do Fala.BR a fim de promover ajustes, adequações e simplificações nos modelos de respostas.

Na sequência são apresentados os dados estatísticos retirado do Painel Resolveu? da Ouvidoria da ANPD, no período de exame: de 01/11/2021 a 31/10/2022:

##### a) Quantitativo Geral:

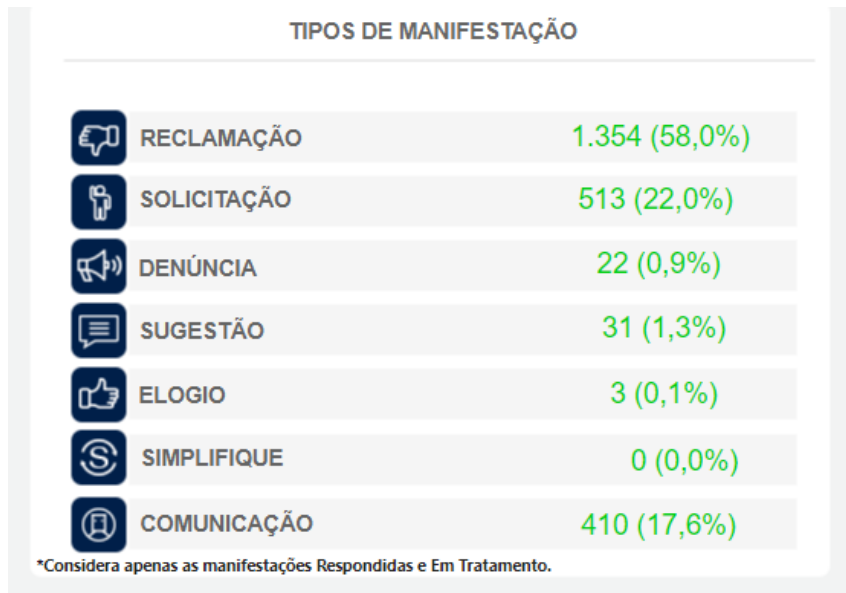
01/11/2021 a 31/10/2022



No período de 1º/11/2021 a 31/10/2022, a ANPD recebeu 2.444 manifestações, sendo 2.333 respondidas e 111 arquivadas. O total (100%) das manifestações respondidas dentro do prazo legal, com tempo médio de 21,85 dias – capturas realizadas.

**b) Tipologia das manifestações:**

01/11/2021 a 31/10/2022



A Reclamação foi a tipologia de manifestação mais recepcionada pela Ouvidoria da ANPD, corresponderam a 58,0% no período. A tipologia do tipo Solicitação foi a segunda de maior incidência, correspondendo a 22,0% do total de manifestações do período. Comunicação foi a tipologia que apareceu em terceiro lugar em frequência (17,6%), seguida de Sugestão (1,3%), Denúncia (0,9%) e Elogio (0,1%). Não houve nenhuma manifestação do tipo Simplifique! no período considerado.

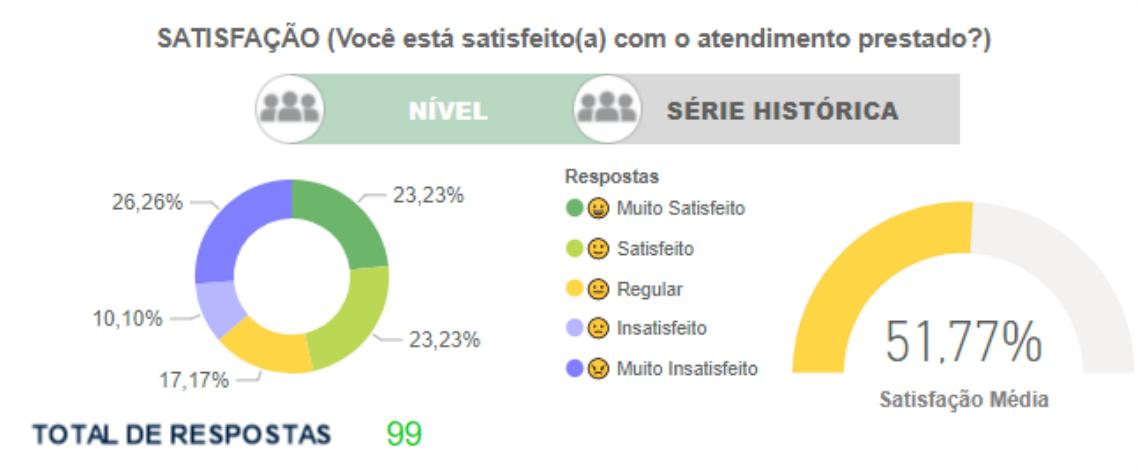
**c) Resolubilidade da demanda:**

01/11/2021 a 31/10/2022



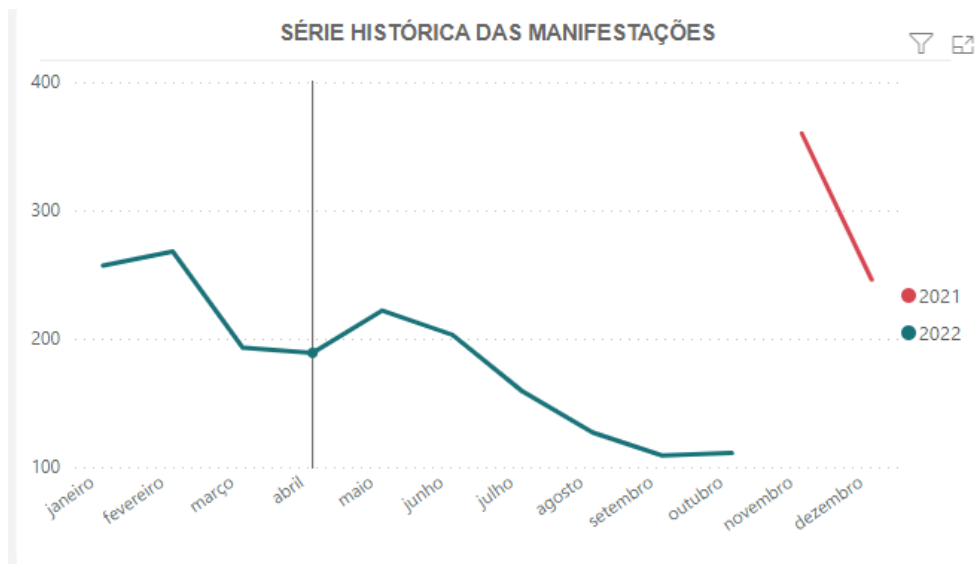
#### d) Satisfação com a resposta:

01/11/2021 a 31/10/2022



#### e) Série Histórica

01/11/2021 a 31/10/2022



## Apêndice B • Relato da Análise da Amostra

O método de amostragem utilizado consistiu em selecionar as manifestações aleatoriamente e sem reposição, de forma proporcional ao tipo de manifestação. Dessa forma, a amostra foi estratificada em cinco grupos (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão), buscando manter, em cada um deles, um quantitativo de manifestações proporcional ao total verificado no período avaliado.

As conclusões obtidas a partir da amostra podem apontar a existência de eventuais falhas, subsidiando o processo de identificação e avaliação de riscos da unidade avaliada.

### B.1. Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

A amostra foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre 01/11/2021 e 31/10/2022, compreendendo 2.333 manifestações.<sup>2</sup>

Esse quantitativo de manifestações foi estratificado de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão.

Em seguida, foram selecionadas para análise 100 manifestações, mantendo-se a proporção de cada estrato. O quadro a seguir contém a composição da amostra por tipo de manifestação.

QUADRO 02 - COMPOSIÇÃO DA AMOSTRA

TIPO	QUANTIDADE
Comunicação	17
Denúncia	1
Elogio	1
Reclamação	58
Solicitação	22
Sugestão	1
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas, com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários no Fala.BR, bem como de apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas

**a) Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, inciso III § 2º da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;

2. Considerando apenas as manifestações que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período, ou seja, foram excluídas aquelas que não apresentaram uma resposta conclusiva inicial.

**b) Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria;

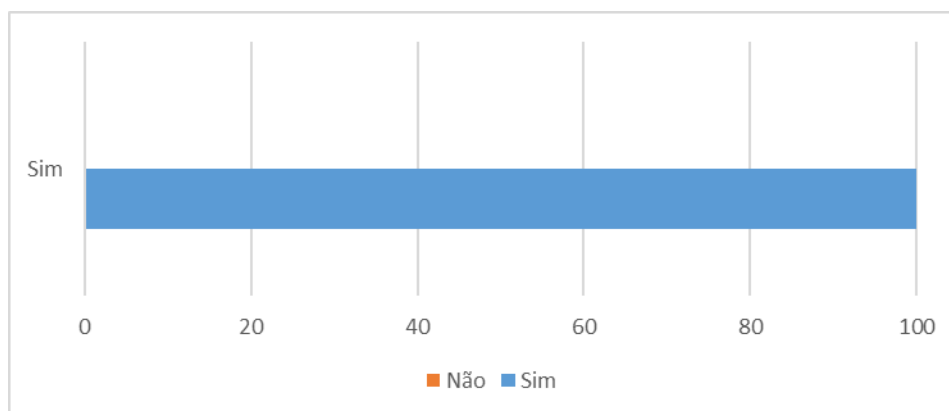
**c) Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, exceto no caso de Comunicação de Irregularidade. O assunto também deve ser readequado, se for o caso;

**d) Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18º, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

A partir dessas quatro dimensões foi proposto um questionário composto de onze perguntas detalhadas no item a seguir B.2 a seguir com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

## B.2. Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

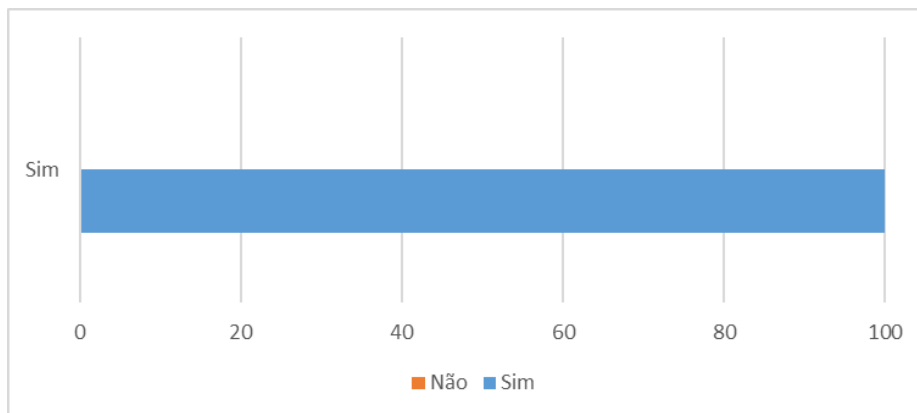
**GRÁFICO 01: A UA CUMPRIU O PRAZO DE RESPOSTA DE 30 DIAS, PRORROGÁVEL POR IGUAL PERÍODO?**



Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a UA respondeu todas as manifestações no prazo estipulado na legislação, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação.

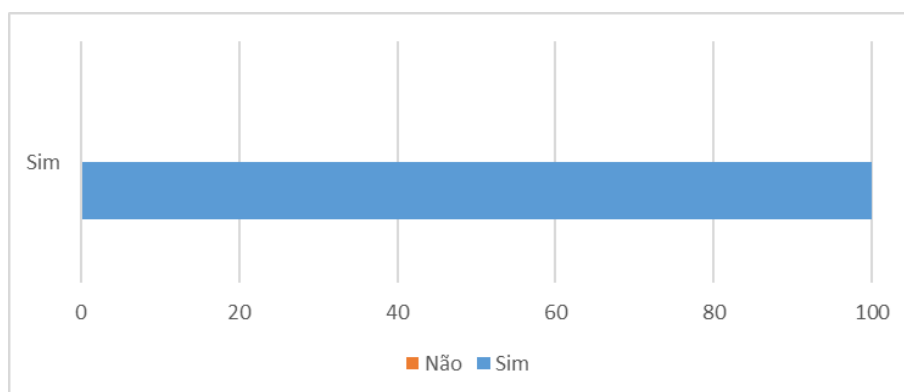
### GRÁFICO 02: A MANIFESTAÇÃO FOI CLASSIFICADA CORRETAMENTE?



Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das manifestações, observa-se que, 100% das demandas analisadas foram classificadas corretamente.

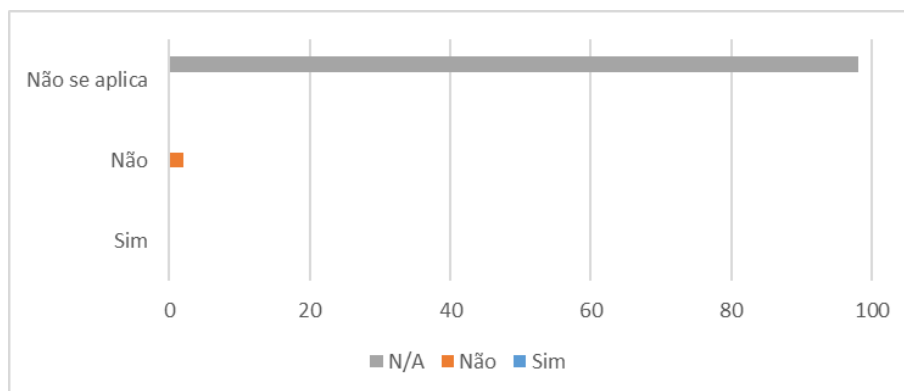
### GRÁFICO 03: A INFORMAÇÃO SOBRE RESOLUTIVIDADE FOI PREENCHIDA ADEQUADAMENTE?



Fonte: elaboração própria.

Todas as manifestações foram informadas sobre a resolução.

### GRÁFICO 04: 4. A MANIFESTAÇÃO FOI CLASSIFICADA CORRETAMENTE?

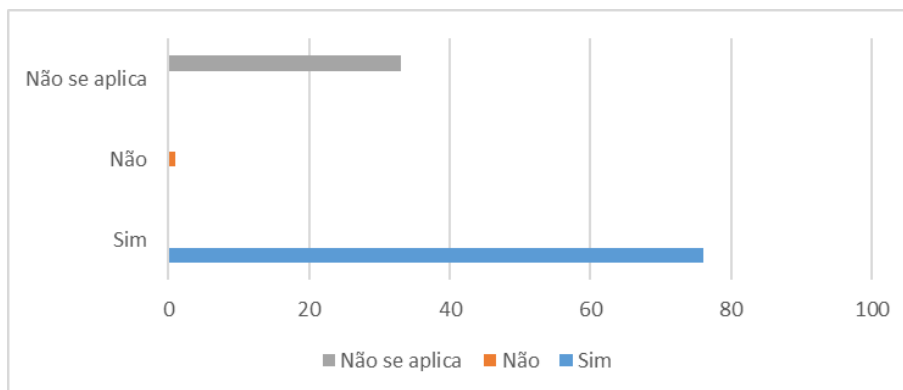


Fonte: elaboração própria.



Do gráfico acima, verifica-se que em 2 manifestações a UA respondeu corretamente que a demanda não era de sua competência, informando o órgão responsável pelo tema. Nos demais casos, a pergunta não se aplica pois tratava-se de demanda de sua competência.

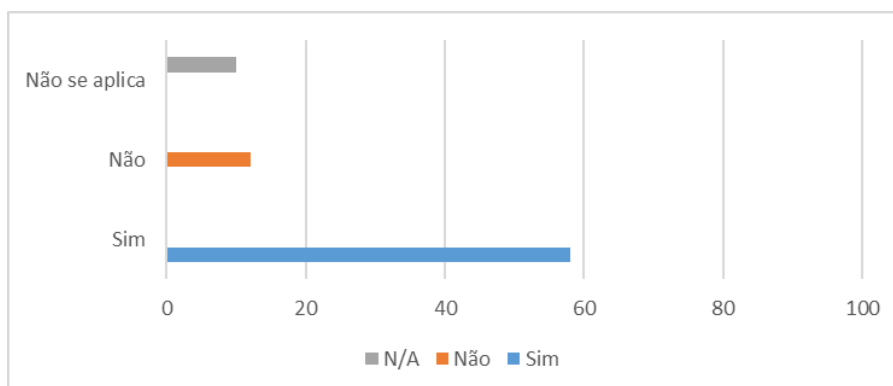
#### GRÁFICO 05: 5. AS INFORMAÇÕES CONTIDAS NA RESPOSTA FORAM APRESENTADAS COM CLAREZA E OBJETIVIDADE?



Fonte: elaboração própria.

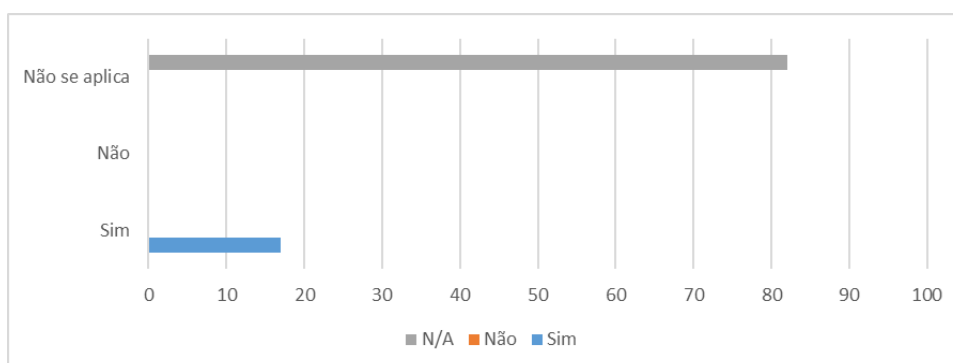
Em relação à objetividade e clareza, observa-se que 1 resposta não foi considerada clara e objetiva.

#### GRÁFICO 06: A OUVIDORIA ESCLARECEU QUE O ASSUNTO NÃO ERA DE SUA COMPETÊNCIA E INFORMOU QUAL ÓRGÃO EXTERNO AO FALA.BR SERIA RESPONSÁVEL PELO TEMA?



Fonte: elaboração própria.

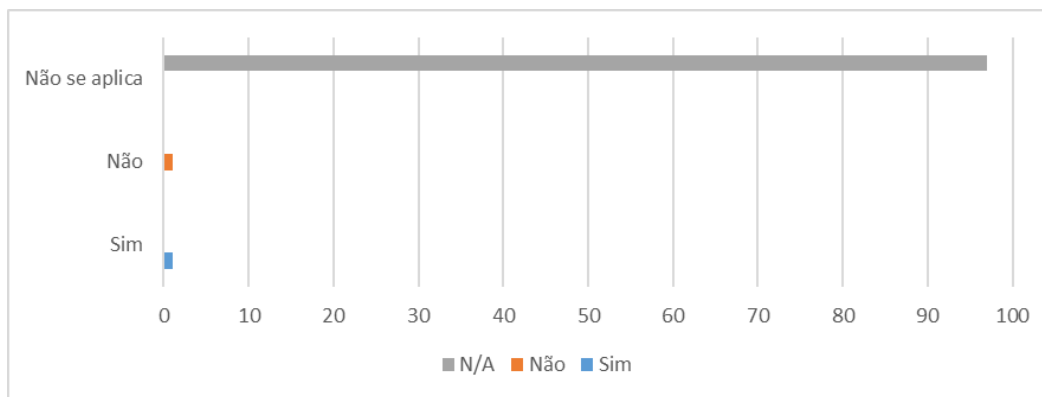
#### GRÁFICO 07: A RESPOSTA DA COMUNICAÇÃO CONTÉM INFORMAÇÃO SOBRE AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E O SEU ENCAMINHAMENTO ÀS UNIDADES APURATÓRIAS COMPETENTES OU A JUSTIFICATIVA PARA O SEU ARQUIVAMENTO?



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, das 17 comunicações presentes na amostra, todas apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento.

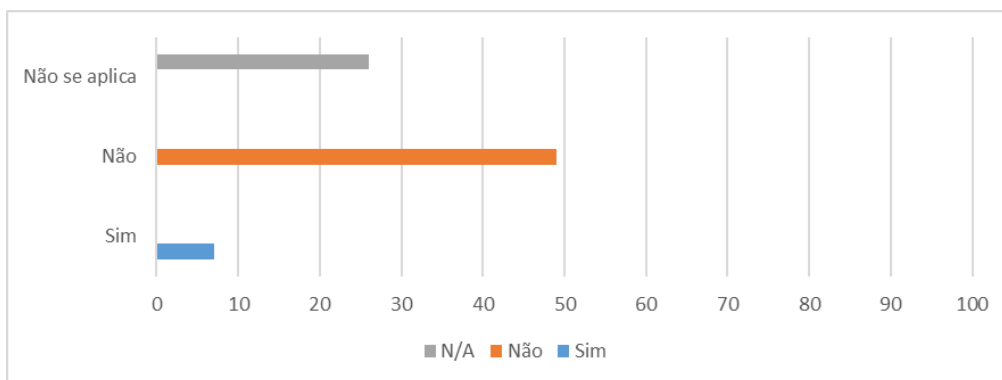
#### GRÁFICO 08: A RESPOSTA DA DENÚNCIA CONTÉM INFORMAÇÃO SOBRE AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E O SEU ENCAMINHAMENTO ÀS UNIDADES DE APURAÇÃO COMPETENTES OU A JUSTIFICATIVA PARA O SEU ARQUIVAMENTO?



Fonte: elaboração própria.

Somente 1 manifestação do tipo denúncia foi analisada, verifica-se que a resposta informou sobre o encaminhamento às unidades de apuração. As demais 99 manifestações, por sua vez, não se enquadram como denúncia.

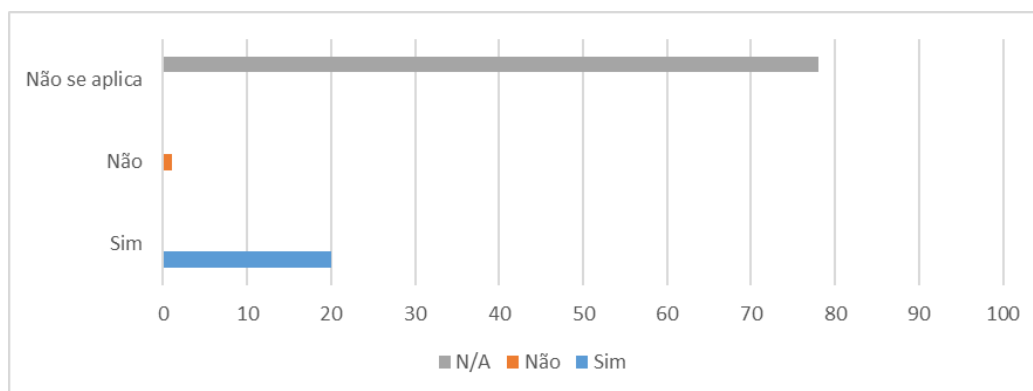
#### GRÁFICO 9: A RESPOSTA DA RECLAMAÇÃO PRESTOU ESCLARECIMENTOS A RESPEITO DO FATO RECLAMADO?



Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, observa-se que, em 49 reclamações em análise, a resposta conclusiva prestou esclarecimentos sobre o fato reclamado. Em 8 reclamações, entretanto, a resposta não continha análise e esclarecimentos de todos os fatos relatados pelo manifestante. As demais 43 manifestações, por seu turno, não se enquadram como reclamação.

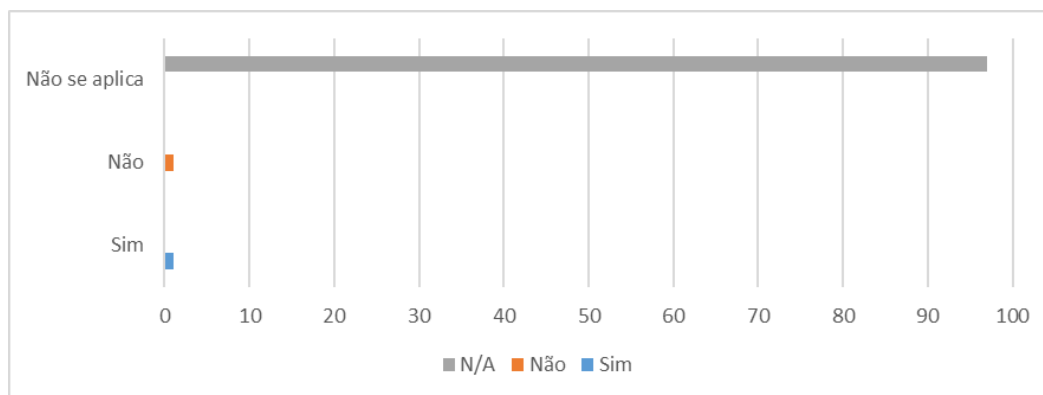
### GRÁFICO 10: A RESPOSTA DA SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS EXPLICA SOBRE A ADOÇÃO DA PROVIDÊNCIA SOLICITADA OU JUSTIFICA SUA IMPOSSIBILIDADE?



Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que, das 21 solicitações, em 20 casos foi dada resposta conclusiva, contendo explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade. Ao passo que, em 1 solicitação, verifica-se que a resposta dada pela UA não traz os esclarecimentos devidos. As demais 79 manifestações não se enquadram como solicitação.

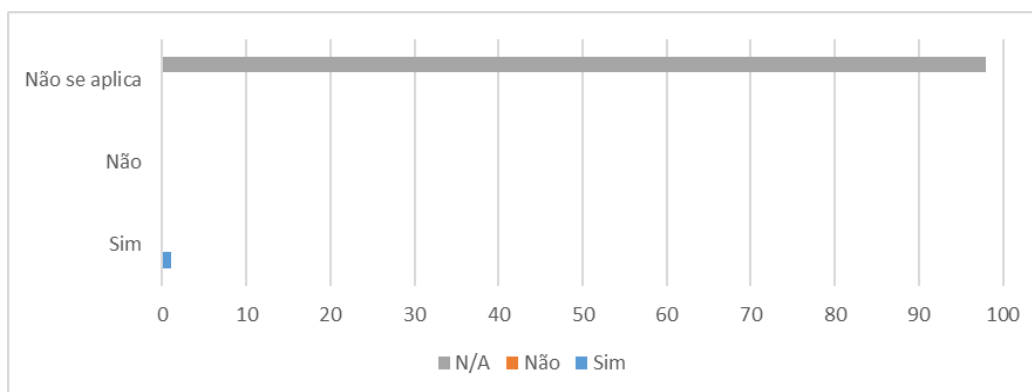
### GRÁFICO 11: A RESPOSTA DA SUGESTÃO CONTÉM MANIFESTAÇÃO ACERCA DA POSSIBILIDADE DE ADOÇÃO DA MEDIDA SUGERIDA EMITIDA POR AUTORIDADE DIRETAMENTE RESPONSÁVEL?



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Sugestão, dentre os 100 itens da amostra, foram analisadas 2 sugestões: em uma delas a resposta continha pronunciamento acerca da possibilidade de adoção da sugestão, enquanto na outra não houve menção a respeito dessa possibilidade. As demais 98 manifestações não se enquadram como solicitação.

## GRÁFICO 12: A RESPOSTA DO ELOGIO INFORMOU SOBRE A CIÊNCIA AO AGENTE PÚBLICO OU AO RESPONSÁVEL PELO SERVIÇO PÚBLICO PRESTADO E À SUA CHEFIA IMEDIATA?



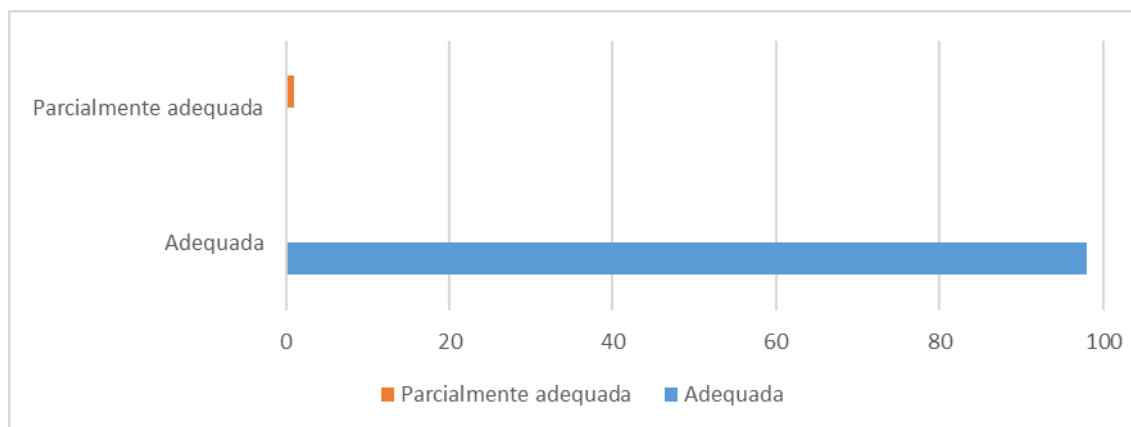
Fonte: elaboração própria.

Apenas 1 elogio foi analisado, verifica-se que a resposta informou a ciência ao agente público objeto do elogio e à sua chefia. As demais 99 manifestações, por sua vez, não se enquadram como elogio.

### B.3. Avaliação Final

Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 100 manifestações analisadas, verifica-se que: 98 foram consideradas adequadas, 1 parcialmente adequada.

## GRÁFICO 13: EM SUA OPINIÃO, COMO ANALISTA, COMO CLASSIFICA A ANÁLISE TÉCNICA (MÉRITO) DADA PELA UA PARA A MANIFESTAÇÃO EM QUESTÃO?



Fonte: elaboração própria.

As manifestações parcialmente adequadas são assim consideradas quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado. Apenas 1 manifestação foi considerada parcialmente adequada.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um desempenho primordial, especialmente no que se refere à elaboração das respostas conclusivas, especificamente relativo ao conteúdo mínimo exigido pelo art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 e à clareza e objetividade das respostas fornecidas, considerando a amostra examinada.

Finalmente, a lista das 100 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações<sup>3</sup>. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe de avaliação um padrão único de resposta.

---

3. Documento encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, junto ao relatório preliminar.

## Apêndice C • Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

Após encaminhamento do Relatório Preliminar, via Ofício nº 14130/2023/CGOUV/DOUV/OGU/CGU, de 24/08/2023 foi dado um prazo de dez dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 05/09/2023, foram discutidos todos os achados identificados e as recomendações sugeridas referentes a estes, oportunidade em que a UA informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

Ainda durante a reunião de busca conjunta de soluções, a UA acatou todos os apontamentos do Relatório Preliminar, justificando-os, formalmente, por meio do Ofício nº 21/2023/OUV/ANPD, de 02/10/2023, conforme transcrição a seguir:

### Achado 1:

*” Quanto ao assunto, estamos providenciando ajustes no sítio eletrônico da ANPD para que a apresentação das informações quanto aos canais de atendimento e à atuação da Ouvidoria e da unidade de fiscalização fiquem mais claras e simplificadas para acesso aos usuários/titulares de dados. 4. Nesse sentido, informamos que estamos em diálogo e tratativas com a unidade de fiscalização, bem como estamos fazendo uma análise e revisão para promover ajustes e melhorias nas informações disponíveis no site da ANPD, de forma a deixar mais claro aos usuários e titulares de dados sobre os canais de atendimento adequados ou recomendados para cada tipo de demanda, bem como sobre as competências de cada unidade.*

*(...)De todo modo, ressaltamos que a ANPD está ciente e reconhece a necessidade de um canal específico para o recebimento e tratamento de requerimentos LGPD e, portanto, está empenhada em disponibilizar, com a maior brevidade possível, uma ferramenta informatizada que permita o recebimento de requerimentos de descumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018) de forma facilitada.”*

### Achado 2:

*“Em relação à atualização da Carta de Serviços da ANPD, informamos que esta Ouvidoria promoverá as diligências necessárias junto aos gestores para fins de planejamento da revisão e atualização da Carta com a maior brevidade possível. Contudo, atualmente a Ouvidoria está com uma equipe reduzida e estamos buscando o aumento da composição da equipe para que possamos avançar em iniciativas e ações de avaliação de serviços de forma mais sistemática.”*

### Achado 3:

*“A respeito das obrigações de transparência quanto às informações da seção de Ouvidoria no sítio eletrônico da ANPD, informamos que estamos providenciando os ajustes e atualizações necessárias (que em breve devem estar disponíveis na nossa página) acerca do atendimento presencial, horário de funcionamento e do nome, currículo e data de ingresso da titular da Ouvidoria. Atualmente, as OFÍCIO 21 OUV/ANPD (4618769) SEI 00261.002507/2023-21 / pg. 2 informações sobre o nome e currículo da titular da unidade estão disponíveis no seguinte endereço eletrônico: <https://www.gov.br/anpd/pt-br/composicao-1/ouvidoria-1>, mas colocaremos também na página principal da Ouvidoria. 11.*

*Em relação ao normativo interno, informamos que ainda está em processo de elaboração, análise*

*e discussão interna e, portanto, não foi publicado no site. Quanto ao Conselho de Usuários, esclarecemos que ainda não foi possível a implementação de ações voltadas à execução do Conselho de Usuários no âmbito desta entidade. Tal iniciativa deve ser implementada a partir do crescente amadurecimento da Ouvidoria e das demais áreas da ANPD que prestam serviços ao público externo.”*

A OGU realizará o monitoramento de providências, por meio de comunicação oficial e/ou realização de reunião com os gestores, de modo a verificar a atual situação da implementação das recomendações em questão.