

Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD)

Carta de Serviços

Documento gerado em 27 de Dezembro de 2024.

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

Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD)

Serviços disponíveis

Abrir requerimento relacionado à LGPD (ANPD)	4
Esclarecer dúvidas sobre proteção de dados pessoais	8
Registrar manifestação sobre serviços prestados pela ANPD	11
Registrar pedido de acesso a informações da ANPD	16

Abrir requerimento relacionado à LGPD (ANPD)

Avaliação: 5.0 Quantidade de votos: 1

O que é?

O serviço permite o preenchimento e envio de requerimentos relacionados à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) : Petições de titular, para exercício de direito junto ao controlador, ou denúncias de suposta violação à lei.

O que é uma petição de titular?

Petição de titular é uma solicitação realizada pelo titular de dados pessoais à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), quando não conseguir exercer seus direitos perante o controlador de dados pessoais.

Você pode exercer seus direitos em uma situação específica, em que uma empresa ou um órgão público, por exemplo, coleta, guarda, utiliza ou compartilha os seus dados pessoais.

O exercício de direitos deve ser solicitado, primeiro, diretamente ao controlador, responsável pelos dados pessoais. E, caso seu pedido não tenha sido atendido ou a resposta dada pelo controlador não tenha sido satisfatória, você poderá comunicar à ANPD por meio de uma 'Petição de Titular'.

É importante frisar, no entanto, que os direitos do titular não são absolutos e nem sempre poderão ser atendidos pelo controlador, como no caso do pedido de exclusão de dados em que o controlador tenha a obrigação legal de guardar esses dados, por exemplo.

A solicitação de petições de titular pode ser realizada por uma pessoa natural que tem seus dados tratados por algum agente de tratamento (controlador e/ou operador) e que, portanto, pode reivindicar direitos a respeito desse tratamento. Desse modo, todos os indivíduos (pessoa natural ou física) são sujeitos de direitos com fundamento na LGPD.

O que é uma denúncia?

As denúncias são as comunicações feitas à ANPD por qualquer pessoa, natural ou jurídica, de suposta infração à legislação de proteção de dados pessoais brasileira, diferente da petição de titular.

As denúncias de descumprimento à LGPD possuem a característica de não se relacionarem, necessariamente, a uma situação específica de um determinado titular de dados pessoais. Geralmente, são situações que atingem um conjunto de titulares de dados ou que impossibilitam o exercício de direitos por parte dos titulares.

A solicitação de denúncias pode ser realizada por qualquer pessoa, natural ou jurídica, por suposta infração à legislação de proteção de dados pessoais brasileira, ou ser realizada de forma anônima, diferente da petição de titular.

Quem pode utilizar este serviço?

Qualquer cidadão.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Registrar requerimento

Preencher dados no formulário do serviço, escolher entre Petição de Titular e Denúncia (anônima ou não) e enviar. É possível incluir anexos para fundamentar a demanda.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Comprovação de contato prévio com o controlador (em caso de petição de titular)

informações para contato com o controlador (sempre que possível)

Canais de prestação

Web

Acesse o Link: [aqui](#) .

E-mail: monitoramento@anpd.gov.br

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Etapa 2 - Receber Resultado

Acompanhe o requerimento e seu resultado.

Canais de prestação

Web

Acesse o link: [aqui](#) .

E-mail: monitoramento@anpd.gov.br

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Até 15 dia(s) útil(eis)

Informações adicionais ao tempo estimado

Este serviço é gratuito para o cidadão.

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

https://www.gov.br/anpd/pt-br/canais_atendimento/cidadao-titular-de-dados/denuncia-peticao-de-titular/denuncia-peticao-de-titular

Informações adicionais ao tempo de validade

Legislação

Lei Geral de proteção de Dados ([LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018](#)) .
https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm .

Regulamento de fiscalização:

<https://www.gov.br/anpd/pt-br/documentos-e-publicacoes/regulamentacoes-da-anpd/resolucao-cd-anpd-no1-2021>

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

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

- Urbanidade;
- Respeito;

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

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

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

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

Esclarecer dúvidas sobre proteção de dados pessoais

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

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

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

O serviço não inclui respostas a demandas que configurem:

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

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

Quem pode utilizar este serviço?

Qualquer pessoa, física ou jurídica

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Realizar questionamento

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

Canais de prestação

E-mail

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

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 2 - Receber resposta

Você receberá a resposta da ANPD por e-mail.

Canais de prestação

E-mail

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

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Até 30 dia(s) corrido(s)

Informações adicionais ao tempo estimado

Este serviço é gratuito.

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

Este serviço é gratuito para o cidadão.

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

E-mail: ouvidoria@anpd.gov.br

Legislação

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

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

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

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

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

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

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

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

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

Registrar manifestação sobre serviços prestados pela ANPD

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

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

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

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

Quem pode utilizar este serviço?

Qualquer pessoa, física ou jurídica

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Cadastrar-se na Plataforma

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

Siga para a 2ª etapa caso você:

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

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

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

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

Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

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

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 2 - Registrar manifestação

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

Escolha o tipo de manifestação.

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

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

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

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Documentação que fundamente a manifestação, caso desejar.

Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 3 - Receber resposta

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

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

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

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

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

Canais de prestação

Web

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

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Até 30 dia(s) corrido(s)

Informações adicionais ao tempo estimado

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

Este serviço é gratuito para o cidadão.

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

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

Legislação

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018;

Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

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

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

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

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

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

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

Registrar pedido de acesso a informações da ANPD

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

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

Quem pode utilizar este serviço?

Qualquer pessoa, física ou jurídica.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Cadastrar-se na Plataforma

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

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

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

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

Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 2 - Registrar pedido de acesso à informação

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

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

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

Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 3 - Acessar a resposta

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

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

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

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

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

Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Até 20 dia(s) corrido(s)

Informações adicionais ao tempo estimado

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

Este serviço é gratuito para o cidadão.

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

E-mail: ouvidoria@anpd.gov.br

Legislação

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

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

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

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

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

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

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

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

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