

Documento consolida manifestações recebidas pela Ouvidoria e identifica melhorias na prestação de serviços pela Autoridade



No início deste mês de abril, a Ouvidoria da Autoridade Nacional de Proteção de Dados publicou o [Relatório de Gestão da Ouvidoria](#), referente aos trabalhos realizados no ano de 2022.

O documento contém o número de manifestações recebidas pelo setor, os motivos das manifestações, analisa demandas recorrentes e aponta as providências adotadas pela área nas soluções apresentadas. Além das manifestações de ouvidoria, a área é responsável por receber e tratar pedidos de acesso à informação e esclarecer dúvidas.

Os tipos mais frequentes de demandas tratadas pela Ouvidoria da ANPD dizem respeito a esclarecimentos quanto a aplicabilidade da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e a atuação da ANPD, representando 58% das demandas. Em segundo lugar, aparecem as petições de titulares e denúncias contra controladores de dados pessoais que foram enviadas à Coordenação-Geral de Fiscalização e representam quase 15% do total de demandas tratadas pela ouvidoria no período.

Em relação aos principais assuntos tratados, observa-se que a maioria das respostas a dúvidas ou emissão de orientações foi relacionada a situações quanto ao exercício de direitos de titulares de dados ou à adequação à LGPD por parte de controladores.

Para a nova Ouvidora da ANPD, Nathália Coêlho, empossada em 15 de março de 2023, “A ouvidoria representa um relevante canal de contato com a sociedade e partes interessadas como um meio para que as demandas sejam ouvidas e qualificadas como insumos para o contínuo aprimoramento

dos serviços prestados pela Autoridade, considerando especialmente que a ANPD está em processo de estruturação e fortalecimento institucional, dada a sua criação ainda recente. Por meio da Ouvidoria, é possível identificar, por exemplo, como a implementação da LGPD e a atuação da Autoridade têm sido percebidas e experienciadas perante a sociedade, o que pode ser traduzido em um indicativo para direcionamento de ações voltadas às necessidades e às demandas de interesse público, gerando valor público alinhado à missão e à visão da entidade.”

OUVIDORIA

A Ouvidoria, órgão seccional da ANPD, é um instrumento essencial para a participação social e o exercício democrático de direitos, além de auxiliar na formulação, na execução e na fiscalização de políticas, programas e projetos da Autoridade.

O papel principal da Ouvidoria é receber, analisar, responder, encaminhar internamente e monitorar as manifestações dos cidadãos, 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.

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

Fonte: [ANPD](#), em 19.04.2023.