

Guia de

Direitos dos Titulares

ReclameAQUI b/luz



Sumário

 [sumário clicável](#)

01. Apresentação	3
02. Para que serve este Guia?	4
03. O que os dados do Reclame AQUI nos dizem sobre os direitos dos titulares?	5
04. Quais são os direitos dos titulares?	10
05. Quem deve atender às requisições dos titulares?	12
06. Como atender às requisições dos titulares?	15
07. Quais são os prazos de resposta?	20
08. Quando posso negar o requerimento?	22
09. O que mais não pode faltar?	23
10. Qual é o papel da ANPD no tratamento dos direitos dos titulares?	24
11. O que está em jogo quando direitos são ignorados?	27
12. Conclusão	28
13. Glossário	29

01. Apresentação

Esta é a segunda edição do **Guia de Direitos dos Titulares (Guia)**, fruto da parceria entre o Reclame AQUI e o b/luz. Após a ampla repercussão da primeira versão, sentimos a necessidade de atualizar o conteúdo com novidades regulatórias, dados mais recentes e melhores práticas observadas no mercado.

O objetivo permanece o mesmo: ajudar organizações e profissionais a compreender, de forma prática, como estruturar seus processos internos para lidar com as solicitações de titulares, conforme a LGPD.

Nesta nova edição, incorporamos:

- ✓ **Dados atualizados** sobre reclamações relacionadas à proteção de dados; e
- ✓ **Novidades regulatórias** da ANPD e do ecossistema de privacidade.

Se você ainda não conhece a primeira edição, ela está disponível aqui:

Acesse a primeira versão do Guia

02. Para que serve este Guia?

Em 2025, a **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD – Lei nº 13.709/2018)** completa sete anos desde sua aprovação. Desde então, seus efeitos vêm sendo percebidos de forma crescente por toda a sociedade. A conscientização sobre a importância da proteção de dados pessoais se fortaleceu entre indivíduos, empresas e instituições públicas, gerando novas demandas e desafios que exigem respostas cada vez mais estruturadas.

A **Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD)** tem registrado um aumento relevante nas denúncias envolvendo o uso indevido de dados pessoais. Ao mesmo tempo, plataformas como o Reclame AQUI passaram a receber um volume crescente de reclamações relacionadas à privacidade e à forma como as empresas tratam essas informações.

Esse movimento revela um ambiente em transformação, com mudanças rápidas e um grau maior de exigência por parte dos titulares. O crescimento do acesso à internet, a digitalização de serviços e a utilização de tecnologias como a inteligência artificial contribuem para ampliar os pontos de coleta e processamento de dados. A sociedade acompanha esse processo com um olhar mais crítico, buscando garantias de transparência, segurança e respeito aos seus direitos. Nesse contexto, espera-se que empresas e profissionais estejam preparados para identificar, compreender e responder às solicitações dos titulares de forma clara, tempestiva e alinhada às diretrizes da LGPD. Estruturar fluxos de atendimento, estabelecer responsabilidades e promover capacitação são medidas que permitem lidar com os desafios atuais e com as transformações que vêm se consolidando em um cenário cada vez mais orientado por dados.

É com esse propósito que o Reclame AQUI, em parceria com o b/luz, apresenta esta nova edição do Guia de Direitos dos Titulares.



03. O que os dados do Reclame AQUI nos dizem sobre os direitos dos titulares?

Ao longo dos últimos anos, o exercício dos direitos previstos na LGPD deixou de ser um tema restrito ao campo jurídico e passou a fazer parte da realidade de diversas empresas brasileiras. No site Reclame AQUI, essa mudança é evidente: os consumidores estão cada vez mais conscientes sobre o uso de seus dados pessoais e passaram a exigir respostas claras, completas e em conformidade com a LGPD.

Com o objetivo de oferecer um panorama das reclamações relacionadas à proteção de dados recebidas pelo Reclame AQUI entre 2023 e dezembro de 2024, apresentamos a seguir alguns números relevantes:

Entre 2023 e 2024, foram registradas mais de

142 mil

reclamações relacionadas à proteção de dados e privacidade.

O volume representa um crescimento de

67%

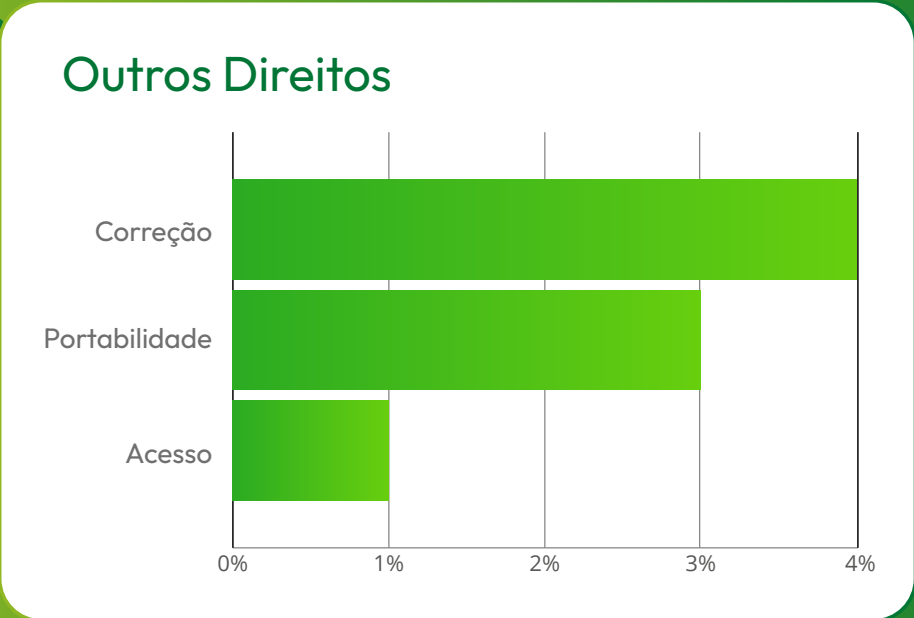
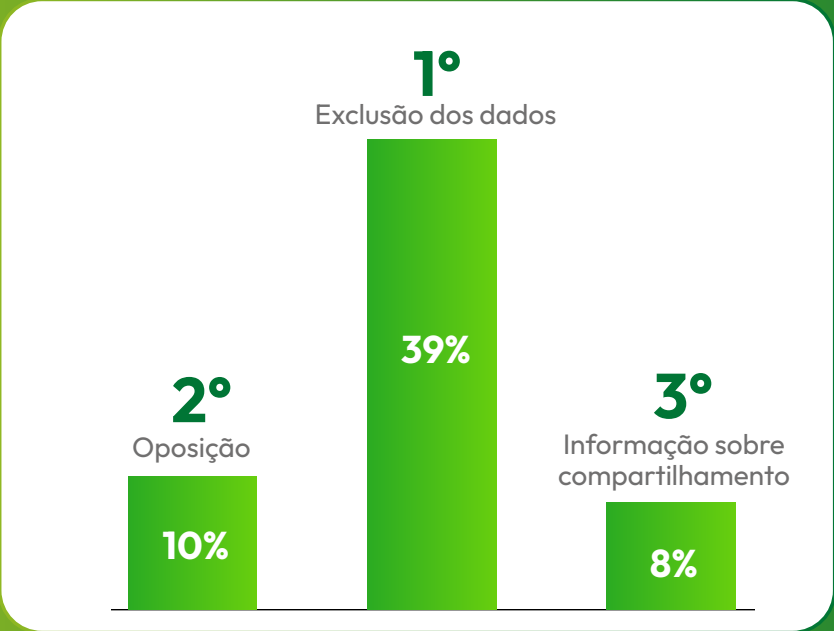
em relação ao total de reclamações realizadas entre 2018 e 2022.

3.1. Quais foram os direitos mais requisitados?

Ao analisar todas as reclamações relacionadas à proteção de dados recebidas, alguns direitos se destacaram pela frequência com que foram mencionados pelos titulares.

O direito de exclusão, assim como na primeira edição, continua liderando o ranking e representa **39% do total de requisições**.

Em seguida, aparecem o direito de oposição e o direito à informação sobre o compartilhamento como os mais demandados.



*Conclusões obtidas com base em uma análise amostral de 116 reclamações coletadas entre 2023 e 2024.

3.2. Incidentes de segurança

Também observamos que muitas das reclamações envolviam incidentes de segurança e/ou mencionavam o uso indevido de dados pessoais.

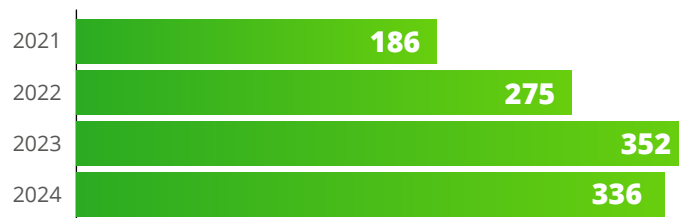
Especificamente em relação ao uso indevido de dados, houve um aumento de 18% para 24% quando comparado à primeira edição deste Guia, o que evidencia uma elevação na sensibilidade e na preocupação dos consumidores quanto à proteção de seus dados pessoais, bem como em relação à forma como essas informações são coletadas, tratadas e compartilhadas.

20% das reclamações mencionavam incidentes de segurança

24% das reclamações mencionavam o uso indevido de dados pessoais

Essas porcentagens estão em sintonia com a realidade observada no cenário nacional, marcada por um aumento expressivo no volume de incidentes de segurança reportados à ANPD nos últimos anos. De acordo com dados da própria ANPD, houve um crescimento de **89,25% nos incidentes notificados entre 2021 e 2023** e, mesmo em **2024**, os números seguem elevados, com **336 casos registrados**.

Incidentes x Ano



Fonte: Painel de Incidentes de Segurança com Dados Pessoais – ANPD (Autoridade Nacional de Proteção de Dados). Disponível em: https://www.gov.br/anpd/pt-br/canais_atendimento/agente-de-tratamento/comunicado-de-incidente-de-seguranca-cis. Acesso em: setembro de 2025 .

3.3. Prazo médio para resolução das reclamações

Em relação ao tempo gasto pelas empresas para responder às reclamações, constatamos que a grande maioria delas é atendida dentro do prazo de 15 dias, conforme a recomendação vigente. Esse resultado é bastante positivo, pois indica que as empresas estão demonstrando agilidade e comprometimento em responder às requisições dos titulares de dados dentro de um prazo razoável.



78%

Foram respondidas em até 15 dias



entre 7 e 8 dias

é o prazo médio para a resolução das reclamações relacionadas à dados pessoais

3.4. Setores que receberam mais reclamações

Entre os setores que mais receberam reclamações estão:



Quando comparado ao Guia do ano passado, o setor de **Bancos e Financeiras** **continuou liderando**. Contudo, houve novidades nas demais posições, antes ocupadas, respectivamente, pelos setores de agências de atendimento e recrutamento, sindicatos, associações e ONGs, setor imobiliário e software.

3.5. Como as empresas estão lidando com as reclamações sobre proteção de dados?

A maioria das empresas tem demonstrado disposição para responder às reclamações relacionadas à proteção de dados. Porém, o resultado foi inferior ao Guia anterior, que registrou uma taxa de resposta de **95%**.

Taxa de Resposta das Empresas às Reclamações sobre Proteção de Dados



Índice de Reclamações Resolvidas pelas Empresas

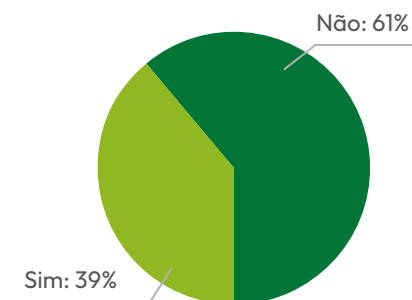


Dentre as reclamações avaliadas, a maioria foi considerada resolvida pelos consumidores, revertendo o resultado anterior, que indicava que 70% dos casos não haviam sido solucionados. Ainda assim, permanece uma parcela significativa de casos sem solução, o que evidencia a dificuldade das empresas em atender a essas demandas de forma satisfatória.

3.6. Os consumidores voltariam a fazer negócio?

A forma como uma empresa lida com reclamações relacionadas à proteção de dados impacta diretamente a confiança dos consumidores e a reputação da marca.

Entre 2023 e 2024, dados do Reclame AQUI indicam que 61% dos consumidores não voltariam a fazer negócio com a empresa após registrarem uma reclamação envolvendo seus dados pessoais. Apesar do resultado negativo, houve melhora em relação ao dado anterior, segundo o qual 82% dos consumidores afirmavam que não voltariam a fazer negócio. Esse cenário provavelmente demonstra uma evolução nos esforços e na atenção das empresas ao lidar com reclamações relacionadas à proteção de dados e privacidade.



04. Quais são os direitos dos titulares?

Para garantir transparência, controle e segurança no tratamento de dados pessoais, a LGPD estabelece um conjunto de direitos aos titulares, com o objetivo de assegurar o respeito à privacidade, à autodeterminação informativa e à dignidade da pessoa humana.

A seguir, explicamos cada um desses direitos e os principais pontos que devem ser considerados na análise de cada requisição:



Direito de acesso ou de confirmação (simplificado)

Permite ao titular obter informações, de forma resumida e clara, sobre quais dados são tratados e para quais finalidades.



Direito de acesso ou de confirmação (completo)

Garante ao titular o direito de receber um relatório completo sobre o tratamento de seus dados, incluindo: (i) finalidades do tratamento; (ii) forma e duração; (iii) identificação do controlador; (iv) informações sobre compartilhamento; e (v) origem dos dados. O titular também pode solicitar uma cópia integral de seus dados.



Direito de correção

O titular pode solicitar que sejam corrigidas informações inexatas, incompletas ou desatualizadas que o agente de tratamento tem a seu respeito.



Direito de anonimização, bloqueio ou eliminação

Aplicável quando o tratamento for considerado desnecessário, excessivo ou em desconformidade com a lei. Nesses casos, o titular pode solicitar: (i) anonimização; (ii) bloqueio dos dados para determinada finalidade; e (iii) eliminação dos dados.



Direito à portabilidade dos dados

Permite ao titular solicitar o envio de seus dados a outro fornecedor de produto ou serviço, em formato interoperável (ex.: DOCX, XML), assegurando continuidade e liberdade de escolha.



Direito de informação sobre o compartilhamento

Permite ao titular solicitar informações sobre com quem seus dados foram compartilhados, sejam entidades públicas ou privadas.



Direito de revogação do consentimento

Pode ser exercido a qualquer momento, encerrando o tratamento de dados fundamentado no consentimento. A revogação não afeta a legalidade dos tratamentos realizados anteriormente.



Direito de Oposição

Permite ao titular se opor ao tratamento de seus dados pessoais quando este se basear em hipóteses legais distintas do consentimento, como o legítimo interesse.



Direito de revisão de decisões automatizadas

Caso uma decisão automatizada impacte direitos do titular, ele pode solicitar: (i) a revisão da decisão; e (ii) informações sobre os critérios e procedimentos utilizados para sua formulação.



Direito de acesso às cláusulas-padrão de transferências internacionais de dados

Quando adotadas Cláusulas-Padrão Contratuais, a Resolução nº 19/2024 da ANPD garante ao titular o direito de solicitar uma cópia, em língua portuguesa, dessas cláusulas que fundamentam a transferência internacional de seus dados pessoais.

05. Quem deve atender às requisições dos titulares?

A LGPD estabelece que o principal responsável pelo cumprimento dos direitos dos titulares é o controlador. No entanto, em determinados casos, o titular pode acionar diretamente o operador ou apenas um dos controladores, quando houver mais de um envolvido no tratamento dos dados.

Considerando essas possibilidades, preparamos alguns fluxogramas com os diferentes cenários para ilustrar como pode ocorrer a comunicação entre o titular, o controlador e o operador no processo de atendimento às requisições de direitos.

OPÇÃO 1: Titular - Controlador - Operador



Nesse modelo, o **titular dos dados** envia sua requisição diretamente ao **controlador**. O controlador, por sua vez, pode acionar o **operador** para obter informações ou executar ações necessárias ao atendimento da solicitação. No entanto, a resposta ao titular sempre parte do controlador, que centraliza a comunicação e mantém a responsabilidade legal pelo atendimento.

Esse é o **modelo mais comum** e alinhado com o papel definido pela LGPD, em que o controlador atua como **ponto focal** entre o titular e demais envolvidos no tratamento dos dados.



OPÇÃO 2A: Titular - Operador - Controlador



Neste cenário, a requisição do titular é direcionada **inicialmente ao operador**, que atua como prestador de serviço ou parceiro técnico da empresa controladora.

Ao receber a solicitação, o operador entra em contato com o controlador para obter orientações ou informações necessárias e, em seguida, **retorna a resposta diretamente ao titular**. Embora o operador funcione como intermediário, **a responsabilidade legal continua sendo do controlador**, que deve garantir que o operador esteja preparado para esse tipo de atendimento.

Esse modelo é mais comum em situações em que o operador atua como **ponto de contato operacional** com o usuário (por exemplo, plataformas terceirizadas de atendimento ao cliente).

OPÇÃO 2B: Titular - Operador - Controlador

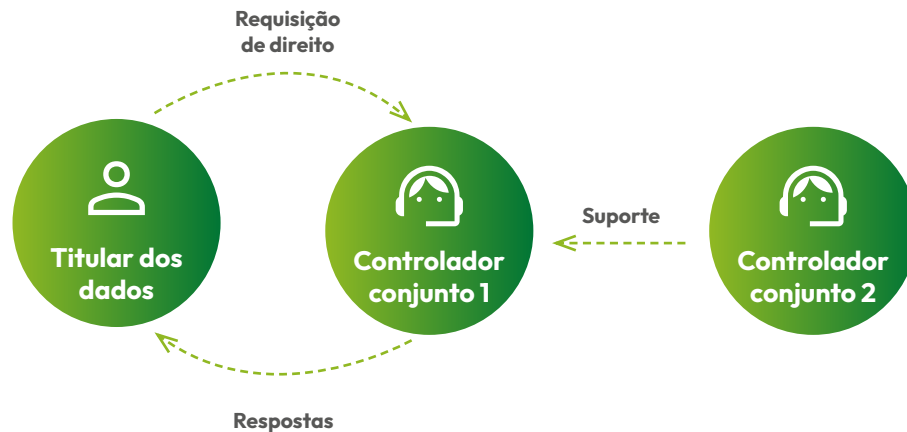


Nesta variação, o operador **não fornece a resposta final**, mas apenas orienta o titular a **buscar diretamente o controlador**.

Ao receber a requisição, o operador entra em contato com o controlador e **informa o titular sobre como ele pode registrar sua solicitação diretamente com o controlador**, que assume o atendimento a partir de então.

Esse modelo pode ser adotado por operadores que **não estão autorizados a responder diretamente ao titular**, seja por razões contratuais ou de limitação de acesso às informações.

OPÇÃO 3: Titular – Controlador Conjunto 1 – Controlador Conjunto 2



Neste fluxo, temos uma situação de **controle conjunto**, em que **duas ou mais organizações compartilham a responsabilidade pelas decisões relativas ao tratamento dos dados pessoais**.

O titular envia sua requisição a **um dos controladores conjuntos** (Controlador 1), que **centraliza a comunicação** com o titular e, se necessário, busca **apoio do outro controlador** (Controlador 2) para reunir as informações necessárias para atender à solicitação.

Mesmo que apenas um dos controladores seja acionado, **ambos permanecem igualmente responsáveis** pelo atendimento completo da requisição, de acordo com o artigo 42 da LGPD.

Esse modelo reforça a importância de se estabelecer previamente **papéis, responsabilidades e fluxos de resposta bem definidos** entre os controladores conjuntos, garantindo eficiência e clareza no relacionamento com os titulares.



Controladores conjuntos:

são agentes que, de forma coordenada, definem as finalidades e os meios do tratamento de dados. Ambos respondem solidariamente pela conformidade com a LGPD.

06. Como atender às requisições dos titulares?

O atendimento aos direitos dos titulares exige planejamento, clareza de responsabilidades e a definição de fluxos internos eficientes. A seguir, destacamos os principais pontos que devem ser considerados por empresas e organizações para estruturar esse processo com segurança e em conformidade com a LGPD.

6.1. Definindo o canal de atendimento

Antes de estruturar o fluxo interno de atendimento, é importante definir quais serão os canais de entrada das requisições. Isso inclui decidir por onde os titulares poderão exercer seus direitos, como formulários online, e-mails institucionais, centrais de atendimento ou plataformas específicas.

Esses canais devem estar claramente informados nas políticas de privacidade e integrados às equipes responsáveis pelo tratamento e pela resposta às solicitações.

A LGPD determina que os canais sejam claros, acessíveis e gratuitos, permitindo ao titular exercer seus direitos de forma simples e eficaz. As empresas podem adotar modelos centralizados (com um único canal) ou descentralizados (com múltiplos pontos de contato), conforme sua estrutura operacional e o volume de dados tratados.



Centralizada: todas as dúvidas e solicitações de direitos devem ser direcionadas ou redirecionadas para um canal de atendimento único.



Vantagem: atendimento centralizado



Desvantagem: pode ser menos conveniente para o titular

Recomendação: mais indicado para empresas que não tratam uma grande quantidade de dados pessoais ou não possuem atendimento em múltiplos canais.

Descentralizada: o atendimento poderá ocorrer em múltiplos canais, podendo ser feito via redes sociais, e-mail, WhatsApp, SMS, Reclame AQUI, entre outras.



Vantagem: versatilidade no atendimento.



Desvantagem: a resposta pode ser menos assertiva, pois não necessariamente será realizada por um profissional da área.

Recomendação: mais indicado para empresas que tratam uma grande quantidade de dados pessoais ou possuem um forte atendimento em múltiplos canais.

QUAL É O PAPEL DO ENCARREGADO?

Independentemente do modelo adotado, é importante que os canais definidos estejam **integrados à atuação do encarregado**, assegurando uma comunicação eficaz e em conformidade com a LGPD.

A LGPD estabelece que o encarregado pelo tratamento de dados pessoais atua como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a ANPD. Com a publicação da Resolução CD/ANPD nº 18/2024, reforçou-se a importância de tornar as informações de contato do encarregado claramente acessíveis.

A empresa deve **divulgar publicamente a identidade e as informações de contato do encarregado**, de forma clara e objetiva, em local de destaque e de fácil acesso, **preferencialmente em seu site**.

Caso **não possua um site**, a divulgação deve ser feita por outros meios eficazes de comunicação com os titulares.



6.2. Definindo o fluxo de atendimento

Após a definição dos canais de atendimento, o fluxo interno deve ser estruturado considerando as principais etapas descritas a seguir. É importante ressaltar que algumas dessas etapas podem variar ou não se aplicar, dependendo da estrutura do controlador.



A equipe responsável pelo atendimento recebe a solicitação. Em alguns casos, a solicitação poderá ser recebida diretamente ou redirecionada por outro canal de contato (ex.: SAC e Ouvidoria).

É necessário solicitar documentos e/ou informações adicionais?

SIM. A equipe responsável deverá solicitar informações adicionais necessárias para confirmar a identidade do titular.

NÃO. Nesse caso, a identidade pode ser verificada sem a necessidade de requisição de informações adicionais do titular (ex.: quando a requisição é realizada por uma plataforma que necessita de login de acesso)

Conforme o perfil do titular, áreas específicas podem ser acionadas para fornecerem mais informações, por exemplo:



Dados de Colaborador e Candidatos a Vagas – Área Responsável: Recursos Humanos.



Dados de Clientes – Área Responsável: Vendas, Pós-Vendas e Marketing.



Dados de Fornecedores – Área Responsável: Suprimentos e a área que contratou o fornecedor.



Jornalista e Influenciadores – Área Responsável: Comunicação e Marketing.



Análise da Requisição

Após validação e organização dos dados, a equipe responsável (geralmente o Encarregado/DPO, Dep. Jurídico e/ou Dep. de Compliance), com o suporte da área de TI e das demais áreas, deverá adotar as medidas necessárias para atender a requisição.



Fluxo Adicional

Em situações específicas, uma consultoria externa pode ser acionada para analisar a requisição (ex.: quando há alguma objeção ou ressalva importante a ser feita).



Resposta

Envio da resposta às requisições feitas pelo titular.



Titular dos dados



Confirmação da identidade do titular

A verificação da identidade do solicitante é uma etapa importante para evitar fraudes e acessos indevidos. Sempre que houver dúvida quanto à identificação, a organização pode solicitar informações complementares mínimas (como RG, CPF, número de telefone ou comprovante de endereço) para validar a identidade do titular ou de seu representante legal.

Essa exigência pode ser dispensada quando a identidade já for conhecida, como em situações em que o titular estiver autenticado em sua conta por meio de sistema de controle de acesso confiável, como senhas seguras ou autenticação multifatorial. É importante avaliar a sensibilidade e relevância dos dados envolvidos, bem como o direito exercido, para definir diferentes níveis de rigor na verificação.



Contato com os fornecedores ou parceiros relevantes

Em muitos casos, os dados do titular são compartilhados com fornecedores, operadores ou controladores conjuntos. Por isso, especialmente em pedidos de correção ou eliminação, é fundamental que esses parceiros também sejam comunicados sobre a requisição, para que possam replicar as medidas necessárias em suas próprias bases.

Esse alinhamento evita tratamentos inconsistentes e reforça a responsabilidade compartilhada entre os agentes de tratamento dos dados sejam comunicados para que repliquem as mesmas as medidas.

07. Quais são os prazos de resposta?

A LGPD, com exceção do direito de acesso, não prevê de forma objetiva prazos específicos para o atendimento aos direitos dos titulares. Para os demais direitos, cabe à **ANPD regulamentar o tema futuramente**.

Enquanto isso, as organizações devem adotar **parâmetros razoáveis**, com base em **outras normas legais, boas práticas de mercado e no grau de complexidade de cada requisição**. A seguir, sugerimos prazos de resposta com base na legislação aplicável e em diretrizes práticas:

Acesso Simplificado

Prazo: Imediatamente

Quando possível, deve ser atendido diretamente pela conta do usuário (ex.: área logada em sites ou aplicativos).

Oposição e Revogação do Consentimento

Prazo: 15 dias corridos

Prazo sugerido. Recomenda-se atendimento imediato quando houver opção de opt-out disponível.

Acesso Completo

Prazo: 15 dias corridos

Único direito com prazo legalmente previsto na LGPD (art. 19, II).

Correção

Titulares qualificados como “consumidores”: 5 dias úteis

Demais titulares: 15 dias corridos

O Código de Defesa do Consumidor, no art. 43, § 3º, prevê o prazo de 5 dias para que os dados sejam corrigidos. Para as demais categorias de titular, considerando a falta de previsão legal, recomenda-se que seja atendido em até 15 dias.

Anonimização, bloqueio ou eliminação

Prazo: 15 dias corridos

Prazo sugerido, não havendo qualquer obrigação legal específica.

Portabilidade

Prazo: 15 dias corridos

Prazo sugerido, não havendo qualquer obrigação legal específica.

Revisão de decisões automatizadas

Prazo: 15 dias corridos

Prazo sugerido, não havendo qualquer obrigação legal específica.

Além da revisão da decisão em si, este direito pode envolver requisição de informações sobre os critérios e procedimentos utilizados para a decisão (art. 20, § 1º da LGPD).

Informações sobre o compartilhamento

Prazo: 15 dias corridos

Prazo sugerido, não havendo qualquer obrigação legal específica.

Acesso às cláusulas de transferência internacional

Prazo: 15 dias corridos

Conforme o artigo 17 da Resolução CD/ANPD nº 19/2024, o controlador deve disponibilizar cópia das cláusulas utilizadas, respeitando o sigilo comercial e industrial.

Outras informações importantes sobre prazos:

A ANPD estabeleceu, no artigo 14 da Resolução nº 2/2022, que os “agentes de tratamento de pequeno porte” tem prazos em dobro.

As Cláusulas-Padrão Contratuais, previstas na Resolução nº 19/2024, estabeleceram como padrão o prazo de 15 dias para atendimento às solicitações de direitos dos titulares, contados da data do requerimento do titular, ressalvada a hipótese de prazo distinto estabelecido em regulamentação específica da ANPD.



08. Quando posso negar o requerimento?

Embora a LGPD garanta aos titulares diversos direitos sobre seus dados pessoais, esses direitos não são absolutos. Em determinadas situações, o controlador pode negar, total ou parcialmente, o atendimento a uma requisição, desde que haja **fundamento legítimo e justificável**.

A seguir, listamos as principais hipóteses em que a negativa pode ocorrer:



Preservação de segredo de negócio e propriedade intelectual.

O direito de acesso e o da portabilidade dos dados pessoais não se sobrepõem ao segredo comercial ou industrial da empresa. Essas informações podem ser omitidas ou ocultadas do titular dos dados.



Proteção de direitos e liberdades de terceiros.

O requerimento do titular pode ser negado caso envolva o compartilhamento ou o acesso a dados pessoais de terceiros. Nesses casos, recomenda-se que os dados de terceiros sejam ocultados, sempre que possível.



Prevenção de obstrução da lei e da justiça.

A requisição pode ser negada quando houver indícios de que o titular busca ocultar provas, impedir investigações ou praticar atos ilícitos, como, por exemplo, solicitar a eliminação de dados com o objetivo de dificultar a responsabilização em um processo.



O titular fez requisições excessivas ou repetitivas.

Requerimentos manifestamente excessivos, abusivos, ilícitos ou repetitivos podem ser negados por configurarem abuso de direito (art. 187 do Código Civil).



Os interesses legítimos do controlador sobrepõem-se aos do titular dos dados.

O provimento de um direito pode ser negado para resguardar os interesses legítimos do controlador ou operador. Por exemplo, a LGPD não obriga a eliminação de dados pessoais necessários para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória, ou ainda para a defesa do controlador em processos judiciais, administrativos ou arbitrais.

Mesmo quando houver justificativa para a negativa, o controlador deve:

Responder ao titular dentro do prazo legal, explicando de forma clara e fundamentada os motivos da recusa; e

Manter registros de todas as requisições e respectivas respostas, a fim de comprovar, se necessário, o cumprimento das obrigações legais e a boa-fé no processo.

09. O que mais não pode faltar?

Além da definição de fluxos, prazos e canais de atendimento, algumas **práticas estruturantes** são importantes para garantir a efetividade do programa de atendimento aos direitos dos titulares:



Treinamento regular das equipes.

Por se tratar de um assunto novo para muitas empresas e entidades públicas, é recomendável investir em treinamentos e qualificações das equipes que lidam diretamente com o público. Esse tipo de investimento ajuda a qualificar o atendimento, diminuindo erros e eventuais confusões decorrentes das complexidades da LGPD. Também é importante realizar treinamentos periódicos com os colaboradores para fomentar a conscientização sobre a importância do tema.



Acompanhamento de atualizações.

Como a LGPD depende de regulamentações da ANPD em diversos aspectos, é recomendável estar sempre atento às novidades e mudanças em curso. Informações atualizadas sobre o tema podem ser encontradas nos seguintes canais:

- Portal de Notícias da ANPD:
<https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/noticias>
- Portal de Notícias do Reclame AQUI:
<https://noticias.reclameaqui.com.br/>
- Portal de Notícias do b/luz:
<https://baptistaluz.com.br/publicacoes>

10. Qual é o papel da ANPD no tratamento dos direitos dos titulares?

A LGPD assegura aos titulares o direito de solicitar informações e providências diretamente às empresas. No entanto, quando essas solicitações não são atendidas de forma adequada, a ANPD atua como instância garantidora e fiscalizadora desses direitos.

O titular pode acionar a ANPD em casos de inércia, negativa injustificada ou indícios de tratamento irregular de seus dados pessoais, utilizando dois instrumentos principais:

Petição

Quando Aplicável:

Quando o titular não obteve resposta adequada da empresa após exercer um direito.

Exemplo:

A empresa não respondeu a um pedido de exclusão de dados dentro do prazo.

Denúncia

Quando Aplicável:

Quando o titular identificar uma infração à LGPD, mesmo sem ter exercido um direito previamente.

Exemplo:

Uso indevido de dados em campanhas publicitárias ou venda de dados a terceiros.

Em ambas as situações, a ANPD pode entrar em contato com a empresa peticionada ou denunciada para solicitar esclarecimentos. Essas comunicações geralmente são enviadas ao canal de contato do Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais e devem ser respondidas dentro do prazo estipulado na notificação.

10.1. Plataformas oficiais: como o titular pode entrar em contato com a ANPD?

A ANPD disponibiliza duas plataformas principais, com funções complementares:

Portal gov.br

O portal gov.br é o principal canal utilizado por **titulares de dados pessoais** para encaminhar **petições e denúncias** à ANPD de forma gratuita, online e acessível.

Por meio da plataforma, é possível:

- Apresentar as **petições** ou **denúncias** sobre infrações à LGPD; e
- Acompanhar o andamento das manifestações na seção “**Minhas Solicitações**”.

O gov.br funciona como **ponto de partida** no contato entre o cidadão e a ANPD. É especialmente indicado para titulares que desejam reportar situações envolvendo a proteção de seus dados pessoais, sem necessidade de representação legal ou intermediação técnica.

SEI

O Sistema Eletrônico de Informações é utilizado para a tramitação de processos administrativos eletrônicos. É o canal adequado para organizações e representantes legais acompanharem procedimentos já instaurados pela ANPD. O SEI é voltado a **empresas, órgãos públicos e advogados envolvidos em processos administrativos em curso**, servindo como ambiente oficial para a comunicação processual com a autoridade.

10.2. O crescimento no número de requerimentos

A análise da evolução no número de requerimentos recebidos pela ANPD demonstra um claro amadurecimento da cultura de proteção de dados no Brasil. O expressivo crescimento nos últimos anos indica que os titulares estão cada vez mais conscientes de seus direitos e buscando formas de exercê-los.

Requerimentos recebidos pela ANPD¹



O que os números mostram?

Crescimento consistente:

entre 2021 e 2024, houve um aumento gradual no número de requerimentos. Apenas entre 2023 e 2024, observou-se um salto de mais de 254% no volume de solicitações apresentadas por titulares à ANPD.

Salto em 2024:

o crescimento expressivo no último ano pode estar associado a:

- ✓ Maior conhecimento dos titulares sobre os canais da ANPD;
- ✓ Aumento da conscientização da população sobre seus direitos; e
- ✓ Expansão das ações de fiscalização e comunicação promovidas pela ANPD.

Esse aumento não representa apenas uma pressão regulatória. Ele também serve como termômetro da confiança da sociedade nas instituições e nas normas de proteção de dados. Responder de forma adequada a essa demanda é, acima de tudo, uma oportunidade de fortalecer a relação com os titulares e demonstrar compromisso com a privacidade.

¹BRASIL. Autoridade Nacional de Proteção de Dados. Saiba como fiscalizamos. Brasília, DF: ANPD, [s.d.]. Disponível em: https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/fiscalizacao-2/saiba-como-fiscalizamos?_authenticator=b05dbbec15247ce4c8b7065d588ef945f6d4d340#:~:text=Existem%20dois%20tipos,contra%20a%20legisla%C3%A7%C3%A3o. Acesso em: 4 jun. 2025.

10.3. Quais são os assuntos que mais preocupam os titulares?

As petições e denúncias encaminhadas à ANPD revelam os principais desafios enfrentados pelas organizações no cumprimento da LGPD. Esses registros também funcionam como um verdadeiro **mapa de riscos** regulatórios e reputacionais, exigindo atenção redobrada das organizações.

De acordo com o Relatório do Ciclo de Monitoramento de 2023² da ANPD, apenas no primeiro semestre de 2023 foram registradas 243 requisições formais sobre proteção de dados pessoais. Com base nesses dados, é possível identificar os principais temas que levam os titulares a apresentar manifestações à autoridade.

Os 5 temas mais recorrentes nas manifestações recebidas pela ANPD



² AGÊNCIA NACIONAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (ANPD). Relatório do Ciclo de Monitoramento – 2023. Brasília, nov. 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/fiscalizacao-2/2023-11-07-relatorio-do-ciclo-de-monitoramento-2023-versao-final-1-1.pdf>. Acesso em: 4 jun. 2025.

11. O que está em jogo quando direitos são ignorados?

Gerenciar adequadamente as solicitações feitas por titulares vai além do simples cumprimento legal. Essa prática reforça a forma como a empresa se comunica, atende e se posiciona diante do cliente no pós-venda. Ao longo deste Guia, indicamos como falhas nesse processo afetam a reputação da organização, fragilizam a confiança do público e reduzem o valor percebido da marca.

11.1. Por que a confiança dos titulares importa?

A maneira como uma organização trata os dados pessoais de seus clientes, usuários, colaboradores e parceiros tem impactos que ultrapassam a conformidade legal. Para os titulares, o tratamento transparente e diligente de seus dados é percebido como sinal de confiabilidade. Por outro lado, a negligência pode representar uma quebra de confiança e afastamento.

Empresas que adotam práticas responsáveis no tratamento de dados fortalecem sua credibilidade no mercado. Já aquelas que falham nesse aspecto estão mais sujeitas à perda de reputação e à evasão de clientes, inclusive daqueles que optam por não retornar após uma experiência negativa.

Compreender esses impactos ajuda os titulares a valorizarem seus dados e cobrarem padrões mais elevados de proteção.

11.2. A resposta importa e deve ser estratégica

Ignorar os direitos dos titulares, além de expor a empresa a riscos jurídicos, compromete sua legitimidade perante o mercado. Por esse motivo, respostas rápidas, claras e fundamentadas às demandas dos titulares são indispensáveis para conter danos e preservar a credibilidade institucional.

Investir em processos internos sólidos, capacitar as equipes e comunicar com clareza as medidas adotadas após um incidente vai além de uma boa prática: representa uma vantagem competitiva. Em um ambiente cada vez mais regulado e exigente, empresas que demonstram preparo e responsabilidade no tratamento de dados pessoais saem na frente.

A adequação à LGPD deve ser compreendida não como um custo obrigatório, mas como um investimento estratégico com impactos positivos concretos. Práticas estruturadas de governança de dados reduzem riscos jurídicos e operacionais e contribuem para a eficiência, a inovação e a construção de reputação institucional.



12. Conclusão

Com uma escuta ativa que alcança milhões de consumidores e uma atuação constante na análise dos efeitos das práticas corporativas sobre a imagem das marcas, o Reclame AQUI reforça que cuidar dos dados pessoais é, acima de tudo, uma forma de demonstrar respeito.

Mais do que cumprir uma exigência legal, assegurar os direitos dos titulares é uma etapa indispensável na construção de relações baseadas em confiança, na prevenção de desgastes e na consolidação de vínculos duradouros com o público. A observação contínua que fazemos revela que a forma como uma empresa lida com os dados de seus clientes tem influência direta na escolha de consumo, na lealdade e na vontade de continuar se relacionando com aquela marca.

Este material foi desenvolvido para apoiar organizações que desejam ir além do cumprimento da LGPD e que buscam incorporar, de fato, uma cultura responsável no tratamento de dados. Oferecer canais acolhedores, manter respostas rápidas e adotar uma conduta clara diante dos usuários não apenas minimiza riscos.

Essas ações também abrem caminho para ganhos em reputação, diferenciação no mercado e fidelização. No fim, respeitar os dados é respeitar quem está do outro lado. E é esse respeito que sustenta marcas que conquistam admiração e confiança ao longo do tempo.

13. Glossário

Dado pessoal: qualquer informação relacionada a uma pessoa natural identificada ou identificável (aquela que pode vir a ser identificada). Estão inseridas no conceito de dado pessoal não apenas aquelas informações que diretamente identificam pessoas, como nome, RG, CPF, endereço e telefone, mas também aquelas que, agregadas com outras, podem levar à identificação de um indivíduo, como histórico de transações, identificadores eletrônicos (IP, cookies etc.) e perfis comportamentais em geral.

Dado pessoal sensível: categoria de dado pessoal que, por revelar características da esfera íntima do indivíduo e potencializar situações discriminatórias, requer proteção especial. Essa categoria inclui dados pessoais sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico.

Dado anonimizado: tipo de dado que não pode ser vinculado ao titular. A anonimização, processo que deve contar com a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento, impossibilita a reidentificação dos dados pessoais ou a individualização do titular. Em razão disso, os dados anonimizados não são considerados dados pessoais e estão fora do escopo da LGPD.

Dado pseudonimizado: tipo de dado que, em razão da utilização de boas técnicas organizacionais e de segurança, só pode ser vinculado ao titular pelo próprio agente de tratamento, necessariamente com a utilização de outros dados em sua posse, mantidos em ambiente apartado.

Tratamento: toda e qualquer operação realizada com dados pessoais, como coleta, recepção, classificação, acesso, reprodução, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, modificação ou transferência.

Titular: pessoa física a quem se referem os dados pessoais.

Agente de tratamento: o controlador e o operador.

Controlador: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem cabem as decisões relacionadas ao tratamento de dados pessoais.

Operador: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador e conforme comandos deste.

Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD): autarquia de natureza especial, dotado de autonomia técnica e decisória, responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento da LGPD.

*Reclame***AQUI** б/лз