



## A ATUAÇÃO DA ANPD E OS DESAFIOS ESTRUTURAIS PARA SUA CONSOLIDAÇÃO NO BRASIL

Isabela Rodrigues Pinto

Maria Augusta Grande Danieletto

Orientador: Prof. Ms. Gustavo Escher Dias Canavezzi

Com o avanço da tecnologia e a crescente digitalização da sociedade, o direito tem se adaptado e evoluído para acompanhar as transformações sociais. O aumento exponencial na troca de informações e tratamento de dados tornaram evidente a necessidade de uma legislação específica capaz de tutelar esses conteúdos. Influenciada por modelos internacionais, surgiu a Lei Geral de Proteção de Dados, com o propósito de resguardar os direitos fundamentais dos cidadãos. Para garantir a efetividade da norma, foi instituído um órgão responsável por fiscalizar o tratamento de dados pessoais e aplicar sanções em casos de descumprimento: a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD). Este trabalho tem como objetivo principal analisar as falhas estruturais nos processos de requerimento enfrentados pela ANPD, bem como as dificuldades em sua consolidação, por meio de uma abordagem etnográfica baseada em uma denúncia real encaminhada ao órgão e os seus desdobramentos.

Palavras-chave: LGPD, ANPD, requerimento, estrutura, implementação, efetivação.

With the advancement of technology and the increasing digitalization of society, the law has been adapting and evolving to keep up with social transformations. The exponential growth in information exchange and data processing has made evident the need for specific legislation capable of safeguarding such content. Influenced by international models, the General Data Protection Law (LGPD) was enacted with the purpose of protecting citizens' fundamental rights. To ensure the effectiveness of the law, an agency was established to oversee the processing of personal data and to apply sanctions in cases of non-compliance: the National Data Protection Authority (ANPD). This study aims primarily to analyze the structural flaws in the request processes faced by the ANPD, as well as the difficulties in its consolidation, through an ethnographic approach based on a real complaint submitted to the agency and its subsequent developments.

Keywords: LGPD, ANPD, structure, requests, implementation, enforcement.

### Introdução

Com a crescente no número de usuários e de trocas, tratamentos e vazamentos de dados, o mundo digital precisou se conectar, não somente com pessoas e empresas, mas com o direito. O direito, por sua vez, precisou se adaptar e criar uma normativa específica que pudesse abraçar essa

novidade, consolidando seus princípios e terminologias, frisando a importância da privacidade e liberdade e compreendendo a vulnerabilidade das informações.

Foi criado então o Marco Civil da Internet, que foi um dos pontos de partida para essa união do mundo jurídico com o tecnológico, porém, devido a sua falta de especificação e órgão fiscalizador, se fez necessária a criação de outra lei capaz de tutelar de forma específica a troca de dados.

Com esse intuito, entraram em campo a Lei Geral de Proteção de Dados e, posteriormente, a Agência Nacional de Proteção de Dados. A LGPD – Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 foi primordial para reafirmar princípios de transparência, segurança e responsabilidade em um ambiente digital de troca de dados já referidos no artigo 5º da Constituição Federal para garantir a privacidade dos dados e informações de pessoas naturais e jurídicas, públicas ou privadas.

A Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) é o órgão responsável pela orientação, fiscalização e aplicação das sanções atreladas à quaisquer violações previstas na legislação de proteção de dados, além disso, também tem caráter educativo e busca a conscientização para boas práticas sociais em um meio digital.

Esse trabalho aborda, em primeiro plano, as problemáticas enfrentadas pelo órgão em se firmar como uma Autoridade. Essas dificuldades são evidenciadas nesta pesquisa, a exemplo da pouca admissibilidade das petições de titulares e denúncias que são enviadas ao órgão e serão submetidas a análise deste, compatibilizadas no relatório de ciclo de monitoramento e demonstradas por meio de gráficos e informações disponibilizados neste mesmo documento.

Para evidenciar as informações disponibilizadas pelo próprio órgão, foi utilizada nesta pesquisa a etnografia como metodologia principal se baseando em um estudo descritivo com experiências reais. Um requerimento à ANPD foi realizado sobre um caso real de vazamento de informações pessoais de uma das autoras, dessa forma evidenciando as problemáticas enfrentadas ao realizar um contato direto com a Autarquia. Foi possível identificar dificuldades básicas na estrutura disponibilizada pelo órgão para realização das denúncias e petições utilizando as informações e experiências adquiridas com a realização do requerimento e estudo de caso.

## **I. Fundamentos para a criação da ANPD**

O direito é um produto da sociedade. A constante evolução dos costumes, pensamentos e interações humanas faz com que o direito precise moldar suas normativas a fim de tutelar os direitos inerentes à pessoa humana e normatizar as novas relações. Patricia Peck Pinheiro, afirma que “a dinâmica da era da informação exige uma mudança mais profunda na própria forma como o direito é exercido e pensado em sua prática cotidiana” (Pinheiro, 2021, p. 41). A sociedade moderna se moldou como uma sociedade que transita diariamente entre um mundo físico e digital, o que facilita a troca de informações. Pinheiro traz em seu livro:

[...] a sociedade da informação, que vive no mundo físico e no mundo digital, exige que, cada vez mais, seus participantes executem mais tarefas, acessem mais informações, rompendo os limites de fusos horários e distâncias físicas; ações que devem ser executadas num tempo paralelo, ou seja, digital. (Pinheiro, 2021, p.45)

A informação é trocada constantemente em um mundo digitalizado. Danilo Doneda, em sua obra “Da privacidade à proteção de dados pessoais” traz a informação como algo intrínseco à troca de dados pessoais, por mais que tenham conceitos distintos. Considerando que a sociedade moderna pode ser considerada como “sociedade da informação”, também é possível relacioná-la como a sociedade da troca de dados. Doneda explica:

Assim, o "dado" apresenta conotação um pouco mais primitiva e fragmentada, como se observa em um autor que o entende como uma informação em estado potencial, antes de ser transmitida. O dado, assim, estaria associado a uma espécie de "pré-informação", anterior à interpretação e a um processo de elaboração. A informação, por sua vez, alude a algo além da representação contida no dado, chegando ao limiar da cognição. Mesmo sem aludir ao seu significado, na informação, já se pressupõe a depuração de seu conteúdo - daí que a informação carrega em si também um sentido instrumental, no sentido da redução de um estado de incerteza. (Doneda, Danilo, 2021, p. 140)

No Brasil, o uso da internet vem crescendo em números consideráveis, Cíntia Rosa Pereira de Lima, em seu livro “Autoridade nacional de proteção de dados e a efetividade da lei geral de proteção de dados” especifica dados interessantes sobre a utilização das redes pelos usuários brasileiros:

No Brasil, existem cerca de 139 milhões de usuários conectados à Internet, o que fez com que o país subisse no ranking de número de usuários de Internet por país, passando a ocupar 4º lugar com maior número de usuários (1º lugar: China; 2º lugar: Índia; 3º lugar: Estados Unidos). O Brasil ocupa uma posição de destaque em números absolutos de usuários conectados à rede, por isso, é fundamental a análise desta nova economia, considerando os interesses econômicos do país.

Considerando essa crescente na troca de informação *online*, o Marco Civil da Internet, promulgado em 2014, mas debatido desde 2009, pode ser considerado como um marco regulatório sobre a troca de informações no meio digital brasileiro, trazendo e consolidando princípios como o da liberdade de expressão, proteção da privacidade e neutralidade da rede. Doneda explica em sua obra: “o discurso sobre privacidade cada vez mais gira em torno de questões relacionadas a dados pessoais, e portanto, sobre a informação” (Doneda, 2021, p. 139). No entanto, o Marco Civil ainda não trazia consigo normativas específicas sobre a troca de dados pessoais em um ambiente digital, tão pouco regularizava uma autoridade que fosse responsável pela fiscalização desses dados. Com a criação e desenvolvimento dos regimes Europeus estabelecidos pela GDPR (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados) foram surgindo as primeiras discussões em plenário sobre a LGPD (Legislação Geral de Proteção de Dados).

Por tal, se fez necessário a criação de uma lei que tutelasse a troca de informação, e por consequência, dados, em um ambiente digital. A Legislação de Proteção de Dados (LGPD – Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018) veio com o intuito de proteger os direitos à privacidade e à liberdade, restabelecendo o referido no artigo 5º da Constituição Federal de 1988. Além disso, a LGPD veio para sistematizar o tratamento de dados pessoais, algo que já encontrava respaldo, ainda que de forma limitada, no Código de Defesa do Consumidor, especialmente nos artigos 43 e 44, isso se dá, principalmente pela vulnerabilidade do consumidor em relação aos contratos tácitos realizados no mundo virtual (Lemos, 2014, p. 469).

No entanto, era necessária uma norma específica, com escopo mais amplo que o das relações de consumo, capaz de tutelar de maneira abrangente e eficaz o fluxo de dados em todas as esferas da sociedade. Doneda reflete sobre essa relação:

A proteção de dados pessoais no ordenamento brasileiro somente se estruturou em torno do conjunto normativo unitário muito recentemente. Seu desenvolvimento histórico se deu a partir de uma série de disposições cuja relação, propósito e alcance foram fornecidos pela leitura geral da personalidade e efetivados a partir de estruturas como a defesa do consumidor, antes de que fosse possível observar uma propensão autônoma para a proteção de dados. (Doneda, 2021, p. 269)

A Lei geral de proteção de dados foi publicada em agosto de 2018, tendo um caminho tortuoso, com mais de dez anos de discussão, até, de fato, ser aprovada (CÂMARA DOS DEPUTADOS, 2024, p. 11), considerada um grande avanço para o Brasil em termos de legislação digital, visto que, à época, o Brasil era o único país da América Latina que ainda não possuía uma legislação específica para o tema. Joana Machado, em seu livro digital “A tutela da privacidade na sociedade da informação: a proteção dos dados pessoais no Brasil”, discorre sobre:

[...] o Brasil até 2018 era o único país da América Latina que não dispunha de uma legislação específica de proteção a dados pessoais, mas tão somente normatizações genéricas que, por sua própria natureza, não conseguiram tutelar de forma efetiva os direitos relacionados a dados pessoais, como a privacidade e a intimidade. (Machado, 2018, p. 193)

Para organizar e regulamentar efetivamente o tratamento de dados pessoais, a LGPD define, em seu artigo 5º, os principais conceitos (Dado pessoal - trata-se de qualquer informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável e Dado pessoal sensível - aquele referente à origem racial ou étnica, convicção religiosa, saúde, vida sexual, entre outros.) e todos os agentes envolvidos (Titular - a pessoa natural à quem os dados se referem, Controlador - a pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que detém a competência para tomar decisões sobre o tratamento de dados pessoais, definindo as finalidades e os meios de processamento, Operador - responsável por realizar o tratamento em nome do controlador, e o Encarregado - canal de comunicação entre o controlador, os titulares e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados). O artigo também define o que se entende por tratamento de dados, abrangendo operações como coleta, uso, armazenamento, compartilhamento

e eliminação, além de conceituar anonimização, bloqueio, arquivo e eliminação de dados. Esses termos estruturam a aplicação da lei e delimitam responsabilidades entre os agentes envolvidos no tratamento de dados pessoais.

Ainda, por mais que a LGPD seja um marco histórico-jurídico brasileiro (CÂMARA DOS DEPUTADOS, 2024, p. 15), para que ela fosse, de fato, tutelada pelo Estado, se viu a necessidade de criar um órgão administrativo. A criação da ANPD (Autoridade Nacional de Proteção de Dados) foi considerada um avanço importante na governança de dados pessoais, conforme destaca a Câmara dos Deputados (CÂMARA DOS DEPUTADOS, 2024):

A criação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) teve como objetivo garantir a aplicação adequada da LGPD, assegurar a proteção dos direitos dos titulares dos dados e promover a responsabilidade das organizações que se utilizam dos dados pessoais dos cidadãos brasileiros. Nesse contexto, a atuação da ANPD no direito administrativo sancionador e regulatório torna-se essencial para o cumprimento desses objetivos (Câmara dos deputados, 2024, p. 15)

O órgão jurisdicional é resultado de uma crescente no que tange aos movimentos de proteção de dados no país. Dentro das responsabilidades da ANPD, pode-se destacar o monitoramento da aplicação da LGPD, criação de guias orientativas sobre os tratamentos de dados e informações para agentes do governo e para a população em geral, prevenir possíveis violações e fiscalizar o tratamento de dados e aplicar sanções quando necessário. (CÂMARA DOS DEPUTADOS, 2024).

## **II. A autoridade nacional de proteção de dados: fundamentos de criação e desafios operacionais**

A necessidade de um órgão fiscalizador para leis que regem a proteção de dados surgiu muito antes de a Lei Geral de Proteção de Dados ser debatida no Brasil. Segundo Lima, 2020, foi em 2001 que a Convenção de Estrasburgo sobre a Proteção de Dados Pessoais, denominada Convenção n. 108, de 28 de janeiro de 1981, passou a debater a necessidade de um órgão fiscalizador, tendo em vista que a lei por si só não era suficiente. O órgão que tinha finalidades fiscalizadoras e sancionatórias foi acolhido pela GDPR ampliando a sua competência.

A trajetória até a efetivação de um órgão autônomo responsável pela fiscalização e aplicação da legislação de proteção de dados no Brasil foi marcada por inúmeros desafios. Já no primeiro anteprojeto da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, apresentado em 2015, discutia-se a necessidade de uma autoridade competente para garantir a conformidade e promover a cultura da privacidade no país, entretanto, haviam entraves sobre o órgão competente para estabelecer a criação dessa autoridade. Lima cita:

Assim, o Anteprojeto de Lei brasileiro sobre proteção de dados de 2015 atribuiu uma série de funções ao que chamava de “órgão competente”, porém não definia qual seria este órgão, o que deveria ser feito por ato do Poder Executivo. Nesta proposta legislativa, foi prevista a criação do Conselho Nacional de Proteção de Dados Pessoais e da Privacidade (arts. 53 a 55)

responsável pelo fornecimento de “subsídios para a elaboração da Política Nacional de Proteção de Dados Pessoais e da Privacidade” (art. 55, inc. I). (Lima, 2020, p. 109)

A LGPD foi inicialmente aprovada sem a ANPD, que foi inserida pela Medida Provisória n. 869, de 27 de dezembro de 2018, convertida na Lei n. 13.853, de 08 de julho de 2019. Hoje a ANPD atua como um órgão que tem como seus pilares de atuação a capacidade fiscalizatória e sancionatória, mas não apenas elas. Jorge Braz afirma que a criação da ANPD: “reflete o compromisso do Brasil com a privacidade e a segurança de seus cidadãos”.

Na cartilha “Balanço de 4 anos ANPD”, de 2024, a Autoridade Nacional de Proteção de Dados traz suas especificações:

A Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD, autarquia de natureza especial vinculada ao Ministério da Justiça e Segurança Pública, além de atuar primordialmente para zelar pelo direito constitucional de todo cidadão à proteção de seus dados pessoais, é o órgão central de interpretação da LGPD, com competências para estabelecer normas e diretrizes para a sua implementação em seus aspectos orientativo, normativo, fiscalizatório e sancionatório, junto a entes públicos e privados nas esferas federal, estadual e municipal. (Autoridade nacional de proteção de dados, 2024)

Com isso, tudo aquilo que compete à ANPD, está presente no artigo 55-J e suas atribuições envolvem, primordialmente, a garantia da proteção dos dados pessoais e o respeito aos dados confidenciais de caráter comercial e/ou industrial amparados pela proteção legal. Para isso, cabe à ANPD a elaboração de diretrizes e regulamentos que orientem a aplicação da lei, bem como a atuação fiscalizatória, que a possibilita aplicar sanções e realizar auditorias nos casos de descumprimento legal.

Além do caráter regulador, a Legislação de Proteção de Dados, traz também a competência para a ANPD exercer funções educativas e orientativas. Isso inclui promover o conhecimento sobre a proteção de dados pessoais junto à população, realizar estudos sobre práticas nacionais e internacionais relacionadas à privacidade e incentivar a cooperação com autoridades e instituições, tanto no Brasil quanto no exterior. A autoridade deve estimular a adoção de padrões que facilitem o controle dos titulares sobre seus próprios dados, considerando as especificidades e o porte das organizações envolvidas, além de outras diversas atividades listadas em seus incisos que versam sobre análise reclamações apresentadas pelos titulares dos dados e a transparência por meio de relatórios bienais apresentados à população.

### *II.1 Os desafios na atuação da ANPD: estrutura de requerimentos*

A atuação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) tem sido mostrada por meio dos ciclos de monitoramento, que se tornaram instrumentos centrais para avaliar, planejar e direcionar as ações fiscalizatórias da Coordenação Geral de Fiscalização (CGF). A Autoridade Nacional de Proteção de Dados traz em seus relatórios de monitoramento diversas informações socioeducativas e

preventivas sobre o tratamento de dados, além de levantar questões sobre a comunicação direta com o órgão, sanções administrativas e capacidade fiscalizatória. (ANPD, 2023, p. 8).

O último relatório foi publicado em 2023, segundo ele, no primeiro semestre de 2023 foram 496 requerimentos (entre denúncias e petições de titulares), 163 comunicações de incidentes de segurança, além de terem sido instaurados 2 processos de fiscalização e 1 processo administrativo sancionador, foram conduzidos 11 processos de fiscalização, instaurados em anos anteriores. (ANPD, 2023, p. 9)

A petição de titular, como estrutura de denúncia, constitui um instrumento previsto pela LGPD por meio do qual o titular de dados pessoais pode comunicar à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) eventuais violações aos seus direitos. Esse mecanismo é acionado, por exemplo, quando há negativa injustificada por parte do controlador em fornecer informações sobre os dados tratados ou sobre a forma como são utilizados, bem como em outras situações que comprometam direitos fundamentais inerentes à pessoa, como acesso, correção, eliminação ou portabilidade dos dados. Em 2023, no primeiro semestre do ano, aproximadamente 34% dos 496 requerimentos foram classificados como petições de titulares, totalizando 167 petições de titulares protocolizadas neste ano (ANPD, 2023, p. 9).

Para serem admitidas, essas petições possuem algumas exigências que podem ser consideradas eliminatórias, como conter a identificação do autor da petição que teve seus dados violados e do controlador, que foi responsável pela violação. Isso é necessário para que, caso seja necessário, a ANPD possa encaminhar o pedido de manifestação ao controlador acerca do conteúdo narrado no requerimento de petição (ANPD, 2023, p. 9). Com isso, nem todas as petições enviadas são recepcionadas pelo órgão, em sua cartilha a ANPD trás informações importantes:

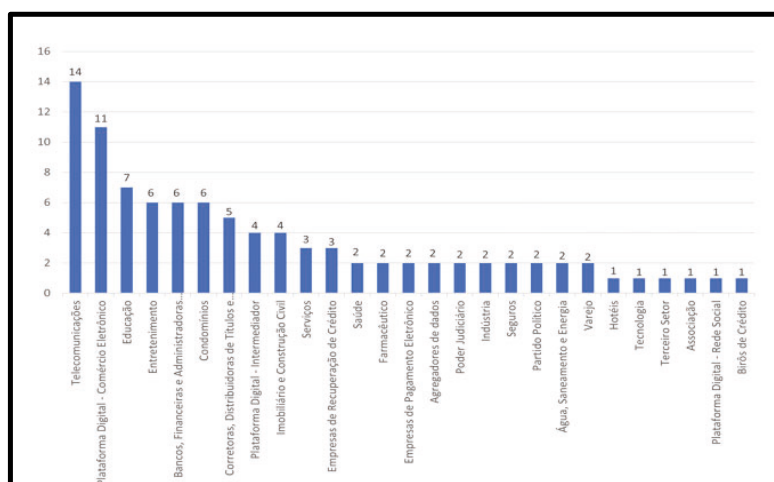
Do total de petições de titular apresentadas no período estudado, 31 (18,5%) não possuíam requisito de admissibilidade de contato prévio com o controlador. Outras 36 (21,5%) não possuíam outros requisitos de admissibilidade, tais como a competência da ANPD para tratar a matéria e a descrição do fato certo. Em 5 petições (3%) houve duplicidade de pedido.

Os dados evidenciam uma falha na autoridade em disseminar informações importantes para a protocolização de forma acessível a todos os públicos. Cerca de 43% das petições de titular não foram analisadas por falta de informações ou irregularidades praticadas pelo titular na hora do requerimento. (ANPD, 2023, p. 9)

A recorrente confusão por parte dos titulares quanto às competências da ANPD evidencia fragilidades na comunicação institucional do órgão. A dificuldade em compreender os limites de atuação da Autoridade, revela um déficit na disseminação de informações claras e acessíveis sobre seus canais, atribuições e procedimentos, comprometendo a efetividade do exercício dos direitos previstos na LGPD.

Além dos problemas enfrentados pela falta de conhecimento do titular acerca das atribuições da ANPD, há entraves relacionados aos controladores, sejam eles empresas pequenas ou grandes, que são acionados pelo órgão acerca dos fatos apresentados na petição de titular, mas não respondem aos questionamentos. No primeiro semestre de 2023, 23 dos 91 pedidos de manifestação ao controlador não foram respondidos (ANPD, 2023, p. 10). Os setores reclamados em petições de titulares são os mais variados, entretanto, Telecomunicações foi o primeiro no ranking, como mostra o gráfico abaixo:

Imagem 1: Tabela com ranking dos principais setores requeridos pelos titulares no primeiro semestre de 2023.



Fonte: Autoridade Nacional de Proteção de Dados, 2023, p.11.

Entre os objetos mais recorrentes das petições apresentadas à autoridade, a cartilha trás que a dificuldade em exercer direito de eliminação de dados é o primeiro colocado do ranking, com aproximadamente 35% das petições recebidas e devidamente processadas (33 petições).

No primeiro semestre de 2023, em ordem de recorrência, os principais temas demandados à ANPD por meio de petições de titulares foram: a dificuldade de exercer o direito de eliminação de dados (representando cerca de 35% das petições processadas), o direito de acesso aos dados pessoais e, por fim, o exercício genérico de direitos previstos na LGPD. A análise das manifestações revela que muitos titulares ainda associam indevidamente o tratamento de dados à necessidade de consentimento, ignorando outras bases legais legítimas utilizadas pelos controladores, como obrigações legais ou defesa em processos judiciais. Além disso, houve casos em que o direito de acesso foi invocado com o objetivo de desbloquear contas em redes sociais, o que configura aplicação incidental da LGPD. (ANPD, 2023, p. 13).

Ainda, além da possibilidade da petição de titular, a ANPD apresenta a possibilidade que o titular dos dados, ou então, o cidadão que presenciar alguma irregularidade no que tange ao tratamento

de dados, possa realizar um requerimento à ANPD em forma de denúncia. O relatório de ciclo de monitoramento revela a aplicabilidade do órgão para receber as denúncias:

Os requisitos de admissibilidade para recebimento de denúncias pela ANPD estão previstos, assim como os das petições de titular, no art. 25 do Regulamento de Fiscalização e são eles: (i) a competência da ANPD para apreciar a matéria; (ii) ANPD |Relatório de Ciclo de Monitoramento| 1º Semestre de 2023 14 a identificação do requerente ou se cabível o anonimato na hipótese; (iii) a legitimidade do requerente; e (iv) a identificação do suposto agente de tratamento, quando for o caso, e a descrição do fato certo. Para além dos requisitos de admissibilidade mencionados, no caso do envio de requerimento na modalidade denúncia anônima, há um critério adicional que deve ser considerado em comparação à petição de titular, qual seja, a verossimilhança dos fatos narrados. No caso de envio de denúncia anônima, é necessário comprovar a veracidade das alegações, ou ao menos, elementos que permitam verificar o alegado pelo denunciante.

Nesse cenário, as denúncias foram maioria dos requerimentos realizados para a ANPD. Foram apresentadas cerca de 329 denúncias, o que representa um montante de 66% do total dos requerimentos, e apenas 84 petições foram consideradas ineptas e não recepcionadas pelo órgão, o que evidencia um montante de 25%. A diferença entre as recepções das petições de titular e das denúncias é notória, isso se dá pela desnecessidade de contato prévio com o controlador de dados, nesse caso, a denúncia pode ser realizada sem que o controlador tenha sido acionado (ANPD, 2023, p. 15).

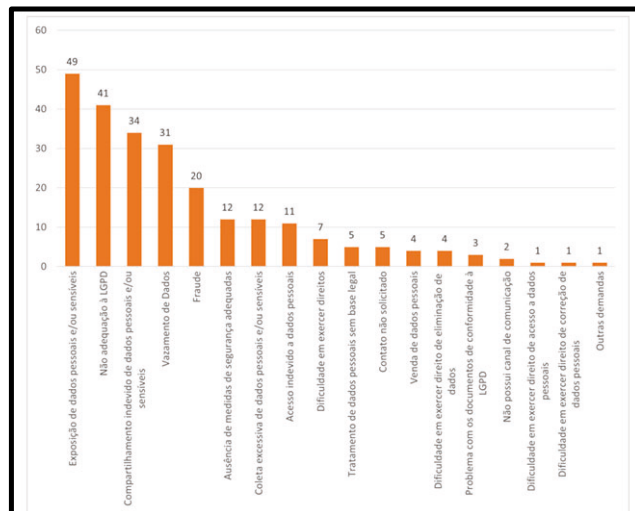
Com isso, as denúncias, além de mais recorrentes, podem ser consideradas mais bem estruturadas do que as petições de titulares. Com isso, cabe avaliar os setores que mais foram impactados naqueles anos com as denúncias que possuíam, de fato, requisitos de admissibilidade. Dentro dos órgãos públicos, separados em Poder Executivo, Poder Legislativo, Poder Judiciário, Ministério Público, Defensoria Pública e Serventias Extrajudiciais, para melhor setorizar as demandas e possíveis medidas de correções, se destacou o Poder Executivo, com 25 denúncias que versavam sobre a relevância de denúncias contra prefeituras de vários Estados do Brasil e a predominância de reclamações em relação ao Instituto Nacional do Seguro Social – INSS. (ANPD, 2023, p. 16 e 17)

Além dos órgãos públicos, o segundo setor mais afetado pelas denúncias é o setor financeiro, nesse caso, os controladores requeridos são diversos bancos, essas denúncias versam principalmente sobre fraudes e compartilhamentos indevidos de dados, além de incidentes de segurança (ANPD, 2023, p. 17).

A exposição de dados pessoais e/ou sensíveis é o principal tema abordado, correspondendo a 49 denúncias, cerca de 20% do total recebido. Em seguida, destacam-se as denúncias relacionadas à não adequação à LGPD, especialmente pela ausência de encarregado pelo tratamento de dados, com 41 registros (17%). Já o compartilhamento indevido de dados pessoais e/ou sensíveis aparece como

a terceira categoria mais mencionada, com 34 denúncias, representando 14% das manifestações recebidas (ANPD, 2023, p. 18).

Imagem 2: Gráfico de principais temas abordados em denúncias.



Fonte: Autoridade Nacional de Proteção de Dados, 2023, p. 19.

Os requerimentos de denúncias ou petições de titulares desempenham um papel fundamental. É por meio desses mecanismos que a Autoridade Nacional de Proteção de dados consegue concentrar os seus mecanismos e fiscalizações em prol da população (ANPD, 2023, p.20). Entretanto, desde a sua vigência, a ANPD apenas sancionou, de fato, oito processos administrativos, sendo que desses oito, apenas um foi, de fato, multado.

Segundo o publicado na página da Autoridade Nacional de Proteção de dados e as informações disponibilizadas nos autos do processo em epígrafe, a empresa Telekall Infoservice foi denunciada por oferecer listas de contatos de WhatsApp de eleitores para envio de propaganda eleitoral nas eleições municipais de 2020, em Ubatuba/SP. A ANPD constatou que esses dados eram tratados sem base legal e que a empresa não comprovou a indicação de um encarregado de dados, como exige a LGPD.

Apesar de ser microempresa, ela também não demonstrou que não realizava tratamento de alto risco para ser dispensada dessa obrigação, se limitando a dizer que “Seus serviços não haviam sido contratados por nenhum candidato, o que causava estranheza a citação da empresa, visto que nenhum serviço foi prestado” (ANPD, 2023). Como a empresa descumpriu determinações da fiscalização, a Autoridade lavrou um Auto de Infração e instaurou processo administrativo sancionador. Após a defesa e a conclusão da instrução, a ANPD reconheceu violações aos artigos 7º e 41 da LGPD e ao art. 5º da Resolução CD/ANPD nº 1/2021, aplicando as sanções cabíveis. Essa sanção foi a primeira e única realizada pela ANPD, a multa se deu no montante de R\$ 7.200,00 por

infração ao art. 7º da LGPD e de R\$ 7.200,00 por infração ao art. 5º do Regulamento de Fiscalização, totalizando R\$ 14.400,00 (ANPD, 2023).

A ANPD adota um modelo diferente dos outros órgãos para aplicação das suas sanções administrativas, o que implica diretamente na valoração das suas penalidades e multas. Existem diversos critérios técnicos que são utilizados para essas aplicações, dentre elas gravidade da infração, reincidência, boa-fé, dano causado e condição econômica do infrator, além de fatores específicos como tratamento em larga escala e dados sensíveis. (CÂMARA DOS DEPUTADOS, 2024, p. 36)

Esse modelo busca flexibilidade para avaliar cada caso individualmente, diferentemente do modelo baseado em tipos, que tipifica infrações e sanções de forma objetiva, oferecendo maior previsibilidade e segurança jurídica. A escolha da ANPD justifica-se pela necessidade de lidar com condutas inéditas no contexto da proteção de dados, garantindo proporcionalidade entre infração e sanção. No entanto, o modelo de valoração pode gerar insegurança jurídica, arbitrariedade e questionamentos judiciais devido à falta de critérios estritos, contrastando com a clareza e previsibilidade do modelo tipificado (CÂMARA DOS DEPUTADOS, 2024, p. 37).

A ANPD procura mitigar esses riscos detalhando metodologias, critérios de agravantes e atenuantes, e valores utilizados como base para as multas, inspirando-se em experiências nacionais e internacionais, mas o debate sobre equilíbrio entre flexibilidade e segurança jurídica permanece relevante nesse campo (CÂMARA DOS DEPUTADOS, 2024, p. 38 ).

### **III. Reclamando à ANPD: Uma etnografia da denúncia**

A recorrente dificuldade no processo de peticionamento e na obtenção de respostas por parte da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) evidencia entraves estruturais que comprometem a efetividade dos mecanismos de tutela dos dados pessoais no Brasil. Tal limitação institucional não apenas enfraquece o exercício dos direitos assegurados pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), como também revela a necessidade de abordagens alternativas para compreender a experiência dos titulares diante desses obstáculos. Nesse cenário, a opção metodológica de adotar um caso concreto de vazamento de dados como objeto de análise possibilitou a realização de um estudo etnográfico, com enfoque netnográfico, mediante a aplicação do método *walkthrough*. Essa estratégia visou explorar, de forma crítica e reflexiva, os percursos, interações e percepções vivenciadas no ambiente digital durante a tentativa de reivindicação de direitos.

Tendo em vista a necessidade de especificar as metodologias utilizadas para realizar esse estudo. O método da etnografia e do *walkthrough method* foram utilizados em conjunto a fim de realizar um aprofundamento sobre as interferências em realizar uma denúncia à Autoridade Nacional de Proteção de Dados.

A etnografia se baseia na possibilidade de compreender de uma forma prática os comportamentos, crenças e práticas culturais realizados por um grupo específico de pessoas. Além de observar de forma passiva a etnografia visa a incorporação naquele meio como um método de estudo avançado. No meio digital, a etnografia pode ser encarada como um acompanhamento do desenvolvimento social tecnológico, apesar de muitos antropólogos acreditarem que isso quebra a essência da etnografia, que visava um estudo em terra firme, Ferrez (2019, p. 48) propõe uma reflexão sobre o processo histórico-epistemológico das interações sociais mediadas por tecnologias de comunicação online:

[...] desprezar a condição digital no contexto da cultura contemporânea, a qual alastra-se em múltiplas esferas das relações sociais (se apresentando também como campo e/ou objeto de pesquisa) é ignorar o fenômeno social da nossa era e tornar percíveis os métodos antropológicos tradicionais por supostamente não darem conta de explicar as culturas intoxicadas pelas tecnologias nas relações sociais e materiais.

Sendo assim, como método primário, esse estudo se valeu da etnografia para realizar reclamações e entrar em contato direto com a Autoridade Nacional de Proteção de Dados como oportunidade de compreender suas fragilidades, estrutura de denúncia e seu papel como protetora do interesse coletivo, principalmente, nos meios digitais.

O método *walkthrough method* comumente citado como “método passo-a-passo” se baseia na forma de estudo em que o pesquisador interage diretamente com a interface de um aplicativo para examinar seus mecanismos tecnológicos e referências culturais incorporadas, a fim de compreender como ele orienta os usuários e molda suas experiências. Segundo Light, Burgess e Duguay (2018), o método *walkthrough* consiste nos seguintes passos:

O pesquisador registra e faz login no aplicativo, imita o uso diário sempre que possível e interrompe ou sai do aplicativo enquanto presta atenção a aspectos técnicos, como a localização ou o número de ícones, bem como elementos simbólicos, como imagens e texto. Esse processo é contextualizado dentro de uma revisão da visão, do modelo operacional e da governança do aplicativo. (tradução livre).

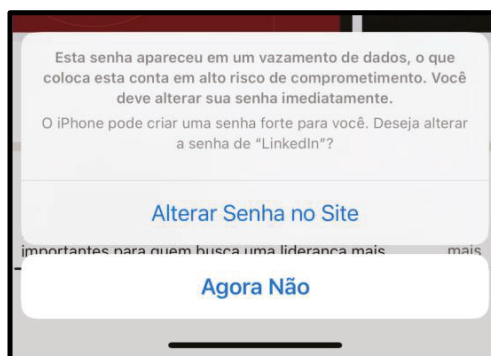
O *Walkthrough Method* foi empregado nesse estudo como um meio investigativo da plataforma oficial da Autoridade Nacional de Proteção de Dados. A princípio, foi realizada uma análise que envolveu uma navegação minuciosa pelo *site* da ANDP e uma avaliação dos requisitos necessários para realizar uma reclamação formal ao órgão. Para isso foi necessário entender a distinção entre denúncia e petição de titular, as necessidades de autenticação do usuário por meio do GOV e os procedimentos formais descritos no site, como a necessidade de um contato prévio com o agente responsável por tratar, ou seja, coletar e armazenar, os dados violados (ANDP, 2025).

A etnografia no meio digital foi utilizada como um mecanismo para se aprofundar no aspecto social do estudo, as dificuldades que uma pessoa leiga enfrentaria ao tentar se comunicar com a

Autoridade Nacional de Proteção de Dados, bem como os entraves que o próprio órgão institui, como uma linguagem formal, textos extensos e um *site* mal organizado e confuso.

O estudo se baseou em um acontecimento real no qual a senha da Autora aparece em um vazamento de dados no aplicativo do LinkedIn, rede social utilizada predominantemente para assuntos corporativos e acadêmicos. No dia 28 de agosto de 2025 ao navegar pelo aplicativo, uma mensagem compartilhando a informação de que a senha do aplicativo teria sido vazada.

Imagem 3: captura de tela que mostra a mensagem de vazamento de senha que levou a autora a realizar a denúncia.



fonte: Autora.

Com isso, a Autora viu a necessidade de realizar uma denúncia à ANPD. No dia 18 de setembro de 2025 realizou seu primeiro contato com a página “Denúncia/Petição de titular” localizada no sítio eletrônico (*site*) da ANPD, e assim, surgiram as primeiras dificuldades com a efetivação da denúncia, envolvendo linguagem técnica, falta de auxílio e pouca praticidade. O procedimento até poder fazer a denúncia foi, de fato, moroso.

Em uma análise etnográfica das funcionalidades e facilidades do site, observa-se que a página destinada às denúncias aparenta ser intuitiva à primeira vista, com o uso abundante de imagens e ilustrações. No entanto, o texto explicativo que acompanha cada tipo de reclamação é extenso e pouco acessível para pessoas leigas, dificultando a compreensão das alternativas disponíveis para buscar tutela jurisdicional de seus direitos no ambiente digital.

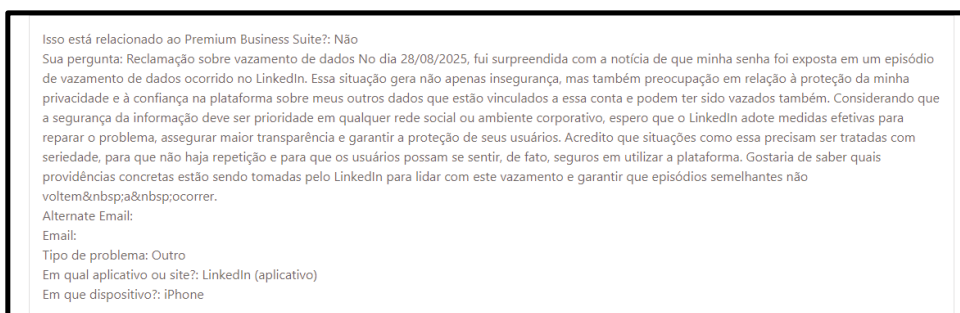
Embora a legislação defina termos como “Controlador” e “Titular dos dados”, o uso desses conceitos técnicos sem qualquer explicação clara ou tradução para uma linguagem simples impõe uma barreira adicional à navegação e ao entendimento do público geral. Para garantir acessibilidade e inclusão, seria recomendável que o site apresentasse os significados desses termos de forma direta e compreensível, sem exigir do usuário conhecimento jurídico prévio.

Após uma primeira análise da página, foi vista a necessidade de entrar em contato com o LinkedIn. A exigência que o titular dos dados entre em contato com o controlador antes de efetuar

uma denúncia à ANPD pode soar um pouco contraditória e contribuir com a morosidade do processo, representando um obstáculo significativo para o cidadão exercer os seus direitos. Na iminência de vazamento de dados ou quando, de fato, o vazamento já aconteceu, o tempo pode ser um aliado na resolução da lide. Além desse processo se valer de uma morosidade, a necessidade de se tornar vulnerável novamente perante a quem foi responsável pelos seus danos, evidenciando mais uma vez os seus dados em busca de uma solução, pode ser um fator desestimulante para a população realizar requerimentos.

Ademais, nem sempre entrar em contato com o Controlador é um papel fácil ou, sequer, possível. No estudo de caso, a necessidade de contatar o LinkedIn foi um obstáculo significativo. No dia 14 de setembro de 2025 a autora realizou a primeira tentativa de contato com o LinkedIn, a plataforma não costuma ser solícita com reclamações e a disponibilização de correio eletrônico para efetivar uma reclamação é um obstáculo. Os requerimentos ou reclamações são realizados apenas por meio de *tickets*, um registro individual da reclamação com a plataforma, realizados em um *link* específico ligado à sua conta. A reclamação se deu conforme imagem abaixo:

Imagem 4: Reclamação realizada ao LinkedIn no dia 14 de setembro de 2025.



Fonte: Autora.

Segue abaixo a transcrição da reclamação apresentada pela autora ao LinkedIn:

Isso está relacionado ao Premium Business Suite?: Não

Sua pergunta: Reclamação sobre vazamento de dados No dia 28/08/2025, fui surpreendida com a notícia de que minha senha foi exposta em um episódio de vazamento de dados ocorrido no LinkedIn. Essa situação gera não apenas insegurança, mas também preocupação em relação à proteção da minha privacidade e à confiança na plataforma sobre meus outros dados que estão vinculados a essa conta e podem ter sido vazados também. Considerando que a segurança da informação deve ser prioridade em qualquer rede social ou ambiente corporativo, espero que o LinkedIn adote medidas efetivas para reparar o problema, assegurar maior transparência e garantir a proteção de seus usuários. Acredito que situações como essa precisam ser tratadas com seriedade, para que não haja repetição e para que os usuários possam se sentir, de fato, seguros em utilizar a plataforma. Gostaria de saber quais

providências concretas estão sendo tomadas pelo LinkedIn para lidar com este vazamento e garantir que episódios semelhantes não voltem a ocorrer.

Alternate Email:

Email:

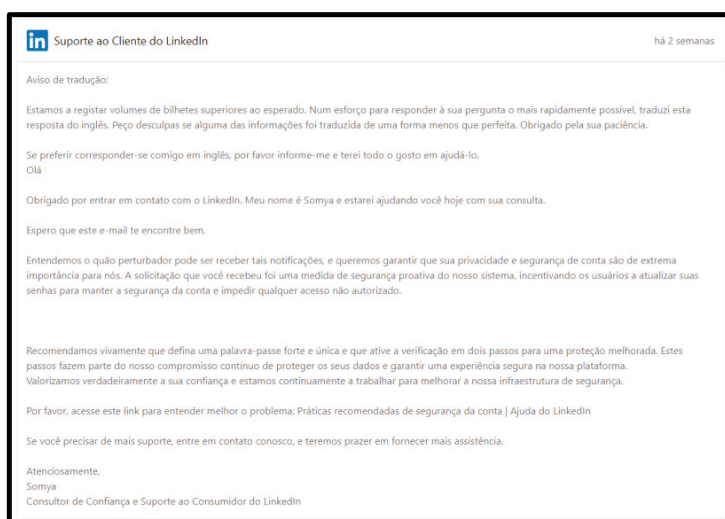
Tipo de problema: Outro

Em qual aplicativo ou site?: LinkedIn (aplicativo)

Em que dispositivo?: iPhone

A resposta da plataforma se deu em 17 de setembro de 2025, uma resposta rápida, porém robótica e pouco explicativa:

Imagem 5: Resposta da plataforma digital acerca do vazamento de senha no aplicativo oficial:



Fonte: Autora

Abaixo, segue a transcrição do texto apresentado na imagem:

Aviso de tradução:

Estamos a registar volumes de bilhetes superiores ao esperado. Num esforço para responder à sua pergunta o mais rapidamente possível, traduzi esta resposta do inglês. Peço desculpas se alguma das informações foi traduzida de uma forma menos que perfeita. Obrigado pela sua paciência.

Se preferir corresponder-se comigo em inglês, por favor informe-me e terei todo o gosto em ajudá-lo.

Olá Isabela,

Obrigado por entrar em contato com o LinkedIn. Meu nome é Somya e estarei ajudando você hoje com sua consulta.

Espero que este e-mail te encontre bem.

Entendemos o quão perturbador pode ser receber tais notificações, e queremos garantir que sua privacidade e segurança de conta são de extrema importância para nós. A solicitação que você recebeu foi uma medida de segurança proativa do nosso sistema, incentivando os

usuários a atualizar suas senhas para manter a segurança da conta e impedir qualquer acesso não autorizado.

Recomendamos vivamente que defina uma palavra-passe forte e única e que ative a verificação em dois passos para uma proteção melhorada. Estes passos fazem parte do nosso compromisso contínuo de proteger os seus dados e garantir uma experiência segura na nossa plataforma.

Valorizamos verdadeiramente a sua confiança e estamos continuamente a trabalhar para melhorar a nossa infraestrutura de segurança.

Por favor, acesse este link para entender melhor o problema: Práticas recomendadas de segurança da conta | Ajuda do LinkedIn

Se você precisar de mais suporte, entre em contato conosco, e teremos prazer em fornecer mais assistência.

Atenciosamente,

Somya

Consultor de Confiança e Suporte ao Consumidor do LinkedIn

Após ter a resposta do Controlador, outros obstáculos foram enfrentados. No caso, a necessidade de distinguir se o requerimento se trataria de uma denúncia ou de uma petição de titular. A denúncia não precisa estar ligada a um caso pessoal, podendo envolver práticas que afetam diversos titulares, como coleta excessiva de dados, ausência de política de privacidade ou falta de medidas de segurança. Para que a denúncia seja analisada, é essencial identificar corretamente o agente de tratamento, informando nome, site e e-mail da empresa ou órgão denunciado, por outro lado, a petição de titular é um recurso utilizado pelo titular de dados pessoais para solicitar à ANPD a análise de uma situação em que seus direitos não foram respeitados pelo controlador. Antes de recorrer à autoridade, é necessário tentar exercer esses direitos diretamente com a empresa ou órgão público responsável pelo tratamento dos dados. Caso não haja resposta ou a resposta seja insatisfatória, o titular pode formalizar a petição.

Na prática, apesar da distinção estabelecida na página da ANPD, a linha entre a denúncia e a petição de titular pode ser muito tênue e confusa. Isso ocorre porque as duas tratam de assuntos muito similares envolvendo a irregularidade no tratamento de dados, o direito dos titulares em protegê-los e a busca da tutela do órgão para isso. Com isso, diante de respostas robotizadas e automáticas como no caso em tela, a diferença entre os dois requerimentos pode ser confusa e difícil de assimilar para um titular comum, o que causa uma insegurança ao titular na hora de escolher um caminho para seguir.

No estudo de caso, a distinção citada anteriormente para realizar o denúncia foi um entrave, visto que o requerimento poderia se enquadrar nos dois casos, na medida em que a Autora, ao buscar a resolução do assunto, indagou ao LinkedIn como os seus dados estariam sendo tratados e o que seria feito para que sua senha não fosse vazada, entretanto, a resposta automatizada da plataforma não foi suficiente tanto para solucionar o problema de segurança quanto para satisfazer as indagações

sobre como os seus dados estariam sendo tratados. A distinção estabelecida pela ANPD entre denúncia e petição de titular, embora juridicamente fundamentada, revela-se excessivamente burocrática e pouco acessível ao cidadão comum. Ao exigir que o titular compreenda nuances técnicas entre os dois instrumentos acaba elitizando o procedimento e trazendo entraves desnecessários para o cumprimento da ANPD.

Com o intuito de conseguir um escopo mais amplo e visando uma possibilidade maior de recepção pelo órgão, a autora decidiu seguir com a denúncia. A página já traz os *links* diretos para realizar a denúncia, o que facilita a realização do requerimento. Todo o processo é feito diretamente pelo GOV, e ao logar, a primeira página se trata de informações extremamente semelhantes à página da ANPD. Há textos corridos que trazem definição de petição de titular, denúncia e o passo a passo para o requerimento.

Imagem 6: Foto da página inicial do GOV para realização da denúncia.



Fonte: Autora.

Ao clicar em iniciar, o requerimento já é iniciado de forma automática, dando o prazo de 10 dias corridos para a finalização da denúncia. Esse pode parecer um prazo razoável, até, de fato, tentar cumprir com os requisitos.

Imagem 7: Campo de dias para finalizar o requerimento.

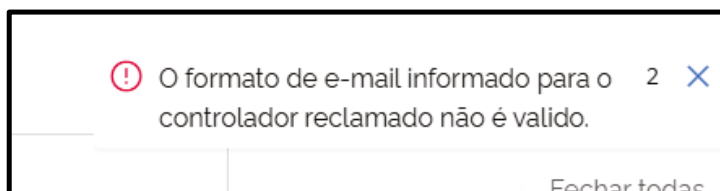


Fonte: Autora

O primeiro passo traz a necessidade de informar a razão social e o CNPJ do controlador de dados, no caso de uma pessoa jurídica, e CPF no caso de pessoa física. A autora precisou de muitos caminhos para conseguir as primeiras informações, como realizar pesquisas junto à JUCESP (Junta comercial do Estado de São Paulo), tais informações, embora fundamentais para a tramitação legal, são frequentemente difíceis de localizar, já que muitas dessas empresas atuam sob nomes fantasia e estruturas jurídicas complexas, com sedes internacionais e subsidiárias pouco transparentes. Essa barreira burocrática impõe ao cidadão comum uma carga investigativa desproporcional, desestimulando o exercício de seus direitos e enfraquecendo o papel fiscalizador da ANPD.

Após conseguir as informações e qualificações necessárias, a autora continuou com o requerimento. Acontece que, o requerimento de denúncia conta com um campo próprio para os dados de contato do Controlador, entretanto, todos os contatos entre a autora e a empresa foram realizados via tickets na página do LinkedIn, sendo assim, no local denominado “e-mail” (conforme imagem em anexo) foram adicionados os links destas páginas para contato direto. Entretanto, ao finalizar o requerimento os meios de comunicação não foram aceitos pelo site, como visto abaixo:

Imagem 5: Aviso de e-mail inválido.



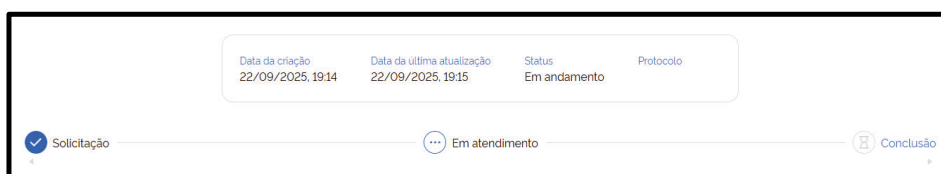
Fonte: Autora.

Ao não conseguir finalizar a denúncia fornecendo os canais de comunicação oficiais do LinkedIn, foi necessário que a Autora realizasse pesquisas para que conseguisse um e-mail, único meio de comunicação permitido para realizar a denúncia, do Controlador, entretanto, a

indisponibilidade clara de um e-mail acessível pelo LinkedIn representa um entrave à participação cidadã e à transparência institucional.

Foram quatro dias de pesquisas dentro das páginas do LinkedIn para localizar algum contato que fosse aceito pelo órgão. Apenas no dia 22 de setembro de 2025, quatro dias após a primeira tentativa, que a Autora conseguiu localizar uma página com três correios eletrônicos considerados oficiais pelo LinkedIn, entretanto, apenas um deles foi, de fato, aceito pela ANPD no requerimento, que foi finalizado no mesmo dia.

Imagem 8: Informações referentes ao requerimento à ANPD.

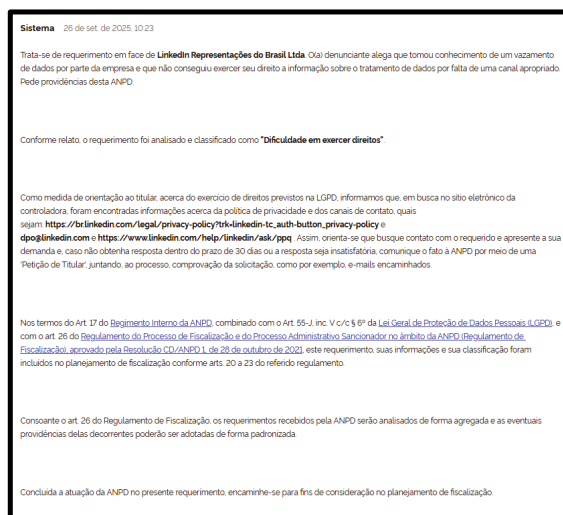


Fonte: Autora.

Com a finalização da denúncia, a autora recebeu um e-mail automático de recepção do requerimento no mesmo dia. O requerimento pode ser acompanhado pela página de “minhas solicitações” do GOV, entretanto, apenas aparece uma mensagem de erro e a possibilidade de desistência, sem mais informações para acompanhamento.

Foi em 26 de setembro de 2025 que o requerimento foi atualizado para a página de conclusão com a seguinte resposta:

Imagem 9: Resposta de conclusão da denúncia.



Fonte Autora.

Segue abaixo o texto da resposta proferida pela ANPD em conclusão à denúncia:

Trata-se de requerimento em face de LinkedIn Representações do Brasil Ltda. O(a) denunciante alega que tomou conhecimento de um vazamento de dados por parte da empresa e que não conseguiu exercer seu direito a informação sobre o tratamento de dados por falta de uma canal apropriado. Pede providências desta ANPD.

Conforme relato, o requerimento foi analisado e classificado como "Dificuldade em exercer direitos".

Como medida de orientação ao titular, acerca do exercício de direitos previstos na LGPD, informamos que, em busca no sítio eletrônico da controladora, foram encontradas informações acerca da política de privacidade e dos canais de contato, quais sejam: [https://br.linkedin.com/legal/privacy-policy?trk=linkedin-tc\\_auth-button\\_privacy-policy](https://br.linkedin.com/legal/privacy-policy?trk=linkedin-tc_auth-button_privacy-policy) e [dpo@linkedin.com](mailto:dpo@linkedin.com) e <https://www.linkedin.com/help/linkedin/ask/ppq>. Assim, orienta-se que busque contato com o requerido e apresente a sua demanda e, caso não obtenha resposta dentro do prazo de 30 dias ou a resposta seja insatisfatória, comunique o fato à ANPD por meio de uma 'Petição de Titular', juntando, ao processo, comprovação da solicitação, como por exemplo, e-mails encaminhados.

Nos termos do Art. 17 do Regimento Interno da ANPD, combinado com o Art. 55-J, inc. V c/c § 6º da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), e com o art. 26 do Regulamento do Processo de Fiscalização e do Processo Administrativo Sancionador no âmbito da ANPD (Regulamento de Fiscalização), aprovado pela Resolução CD/ANPD 1, de 28 de outubro de 2021, este requerimento, suas informações e sua classificação foram incluídos no planejamento de fiscalização conforme arts. 20 a 23 do referido regulamento.

Consoante o art. 26 do Regulamento de Fiscalização, os requerimentos recebidos pela ANPD serão analisados de forma agregada e as eventuais providências delas decorrentes poderão ser adotadas de forma padronizada.

Concluída a atuação da ANPD no presente requerimento, encaminhe-se para fins de consideração no planejamento de fiscalização.

Consoante com a resposta automática proferida pela ANPD, a autora realizou o mesmo procedimento citado anteriormente para, agora, realizar uma “petição de titular”. O procedimento para essa reclamação foi muito parecido com o anterior, entretanto, ao realizar uma petição de titular há um campo a mais a ser preenchido para o requerimento, conforme imagem abaixo.

Imagem 10: Campo de requerimento de contato com o controlador dos dados.

Contato com o controlador \*

O componente de contato com o controlador deve ser encaminhado, como anexo, juntamente com essa petição. Caso não seja possível anexar documentação comprobatória do pedido de exercício de direito ao controlador, no caso de pedido realizado por meio telefônico, marque a opção de autodeclaração abaixo.

Denote os canais oficiais disponibilizados, de que forma foi feito o contato com o controlador? \*

Sítio eletrônico (sítio)

Informe os dados utilizados para contato com o controlador: (site, telefone, endereço postal do controlador, entre outros.) \*

<https://www.linkedin.com/help/linkedin/cases/72204173>

Informe, caso possua, o protocolo de atendimento na ocasião em que contatou o controlador

Declaro que submeto pedido de exercício de direito ao controlador supra indicado, não sendo possível apresentar outro meio de prova além do protocolo de solicitação, nos termos do art. 25, §1º, do Regulamento de Fiscalização da ANPD. \*

[Detalhes sobre a petição](#)

Fonte: Autora.

No caso desse tipo de requerimento, diferentemente da denúncia, se torna necessário o preenchimento de um campo específico com as informações de como ocorreu o contato com o Controlador dos dados, bem como se esse contato foi realizado por sítio eletrônico ou outros canais de comunicação, nesse caso e-mail, ligações, WhatsApp ou Telegram. Nessa etapa foi possível adicionar o link dos *Tickets* do requerimento, bem como o número de protocolo correspondente.

Ressalta-se que, excedendo essa particularidade, os dois procedimentos apresentam a mesma estrutura, exigindo o preenchimento dos mesmos campos e a inserção das mesmas informações obrigatórias, tais como endereço eletrônico, CNPJ e demais dados pertinentes.

Com isso, as informações necessárias para esse requerimento já haviam sido utilizadas na denúncia, o que facilitou o processo e diminuiu a morosidade. Enquanto a denúncia precisou de dias para conseguir ser concluída, a petição de titular foi realizada em questão de segundos, assim como a primeira resposta que a Autora teve: Mais uma mensagem automática de admissibilidade do requerimento, que agora, aguarda os próximos passos.

Até a presente data os requerimentos realizados aos órgãos citados não foram concluídos, entretanto, a finalidade do estudo de caso não era analisar uma resposta ou chegar ao final de uma comunicação com o órgão. As metodologias de etnografia e método passo-a-passo foram utilizadas para determinar o caminho percorrido durante o contato direto com a Autoridade Nacional de Proteção de Dados, e teve como conclusão suficiente demonstrar as dificuldades e entraves encontrados no decorrer do estudo.

A etnografia como uma metodologia de se infiltrar em um meio diverso para usar da prática uma fonte primária de estudos e entendimentos foi fundamental para entender os anseios de quem tem seus dados violados e busca, perante ao órgão competente, solucionar seus problemas, seja pela prestação de contas do uso e tratamento de dados, ou pela busca de uma sanção mais adequada. A etnografia digital é o avanço nos estudos antropológicos e sociais.

## Conclusões

Conclui-se que, o direito, como um resultado da constante evolução da sociedade, teve que se aprimorar para acompanhar as novas relações sociais. A constante troca de informações na internet resulta em uma troca exacerbada de dados. Com isso, se fez necessário que leis fossem criadas para tutelar os direitos básicos da população, mesmo em um meio social. Baseando-se na legislação europeia, a LGPD surgiu como um socorro social para tutelar os direitos básicos que surgem pela troca de informações *on-line*.

Embora a legislação exista, há um descompasso claro entre os dispositivos normativos e a prática, visto que o maior obstáculo enfrentado para a adaptação da LGPD no país é a falta de uma

cultura de proteção de dados firme e enraizada. O papel da lei não é somente promover diretrizes sobre a proteção de dados, mas também utilizar de seus recursos para aplicar sanções que trazem seriedade ao assunto. A ANPD vem se mostrando um órgão figurativo ao longo dos anos, levando em consideração o número de sanções que aplicou nos 5 anos de poderio sancionatório, o que acarreta a falta de um senso de urgência por aqueles que são responsáveis pelo tratamento de dados da população e um déficit no conhecimento dos que são hipossuficientes nessa relação.

A ANPD foi inserida somente depois, com Medida Provisória n. 869, de 27 de dezembro de 2018, convertida na Lei n. 13.853, de 8 de julho de 2019. Com a criação do órgão e a possibilidade de realizar fiscalizações, cartilhas educativas e sanções, se buscava uma efetivação quanto à proteção dos direitos da população, entretanto, foi apenas em 2021 que a ANPD passou a ter capacidade sancionatória. Desde então, após quatro anos, foram apenas nove processos finalizados pelo órgão, e apenas um deles foi, de fato, sancionado com um valor que poderia ser considerado simbólico tendo em vista o teto de cinquenta milhões de reais.

As formas de requerimento estabelecidas na ANPD foram subdivididas, e apesar de focar em uma maior organização e efetivação das denúncias, ainda traz uma dificuldade desnecessária para a protocolização. As explicações disponibilizadas pelo órgão não são claras e podem causar confusão em um cidadão comum, além de causar uma morosidade desnecessária ao fazer a denúncia, pois é preciso avaliar cada caso específico para entender em qual dos casos o requerimento se encaixaria.

Além da dificuldade que o órgão apresenta em diferenciar os requerimentos, ainda, é importante ressaltar como a necessidade de contato prévio com o controlador pode ser desgastante e moroso para o titular dos dados. A etnografia apresentada no capítulo final confirma esses fatos, os métodos de estudo utilizados em conjunto tornaram nítida as dificuldades enraizadas à estrutura de requerimentos delimitada pela ANPD, o que apenas foi comprovado com os dados que são apresentados pelo próprio órgão em seu relatório de ciclo de monitoramento publicado em 2023, tendo em vista que um número considerável das petições de titulares não foram analisadas naquele semestre.

É importante indagar a efetividade da ANPD em face dos números que são apresentados pelos próprios, da vivência de alguém que teve seus dados violados e tentou o socorro administrativo do órgão para tutelar os seus direitos, e a dificuldade do órgão se firmar entre a população, seja pela divulgação do seu trabalho, ou pela falta de sanções ao longo de sua curta história, portanto, ainda, pode-se considerar que o órgão, ainda, desempenha um papel quase figurativo.

### Referências bibliográficas

AUTORIDADE NACIONAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (ANPD). **Balanco de 4 anos ANPD – 2024**. Brasília: ANPD, 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/anpd/pt-br/centrais-de-conteudo/balanco-de-4-anos-anpd-2024.pdf/view>. Acesso em: 8 set. 2025.

AUTORIDADE NACIONAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (ANPD). **Auto de infração Telekall – Processo n.º 00261.000489/2022-62**. Brasília: CGF/ANPD, 2023. Disponível em: [https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/fiscalizacao-2/saiba-como\\_fisalizamos/arquivos/cgf20231autodeinfraotelekall-process-00261000489\\_2022\\_62.pdf](https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/fiscalizacao-2/saiba-como_fisalizamos/arquivos/cgf20231autodeinfraotelekall-process-00261000489_2022_62.pdf). Acesso em: 29 set. 2025.

AUTORIDADE NACIONAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (ANPD). **ANPD aplica a primeira multa por descumprimento à LGPD**. Brasília: ANPD, 07 jul. 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/noticias/anpd-aplica-a-primeira-multa-por-descumprimento-a-lgpd>. Acesso em: 29 set. 2025.

AUTORIDADE NACIONAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (ANPD). **Relatório do ciclo de monitoramento – 1º semestre de 2023: versão final**. Brasília: ANPD, 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: 28 set. 2025.

BIONI, Bruno Ricardo. **Proteção de dados pessoais: a função e os limites do consentimento**. 3. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2021. ISBN 978-85-309-9408-2.

CÂMARA DOS DEPUTADOS. **Proteção de dados pessoais no Brasil: a importância e os desafios da ANPD**. Brasília: Edições Câmara, 2024. Disponível em: <https://livraria.camara.leg.br/produto/protecao-de-dados-pessoais-no-brasil-a-importancia-e-os-desafios-da-anpd/>. Acesso em: 29 set. 2025.

DONEDA, Danilo. **Da privacidade à proteção de dados pessoais: fundamentos da Lei Geral de Proteção de Dados**. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2021. ISBN 978-65-5991-796-9.

FERREZ, Cláudia Pereira. **A etnografia digital e os fundamentos da Antropologia para estudos qualitativos em mídias online**. Aurora: revista de arte, mídia e política, São Paulo, v. 12, n. 35, p. 46-69, jun./set. 2019. DOI: 10.23925/v12n35\_artigo3.

KOZINETS, Robert V. **Netnografia: realizando pesquisa etnográfica online**. São Paulo: Penso Editora, 2014. E-book. Disponível em: [https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=edi\\_AwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=netnografia&ots=2IHD2fimQg&sig=TNI1fduVUtTCIu1DBvIS\\_DTW8rw&redir\\_esc=y#v=onepage&q=netnografia&f=false](https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=edi_AwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=netnografia&ots=2IHD2fimQg&sig=TNI1fduVUtTCIu1DBvIS_DTW8rw&redir_esc=y#v=onepage&q=netnografia&f=false). Acesso em: 12 set. 2025.

LEITE, George Salomão; LEMOS, Ronaldo *et al.* **Marco civil da internet**. São Paulo: Atlas, 2014. Light, B. A.; Burgess, J. E.; Duguay, S. **The Walkthrough Method: An Approach to the Study of Apps**. *New Media & Society*, v. 20, n. 3, p. 881-900, 1 mar. 2018. Disponível em: <https://salford-repository.worktribe.com/output/1398810/the-walkthrough-method-an-approach-to-the-study-of-apps>. Acesso em: 12 set. 2025.

LIMA, Cintia Rosa Pereira de. **Autoridade nacional de proteção de dados e a efetividade da lei geral de proteção de dados**. 1. ed. São Paulo: Almedina, 2020. Livro Digital. (1 recurso online (6 p.)), il. ISBN 9788584936397. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/books/9788584936397>. Acesso em: 30 out. 2025.

PROCON-SP; Secretaria da Justiça e Cidadania. **Lei Geral de Proteção de Dados: o que você precisa saber** (2.ª ed., atualizada). São Paulo: Procon-SP, ago. 2025. Disponível em: [https://www.procon.sp.gov.br/wp-content/uploads/2025/08/Cartilha\\_LGPD\\_2025.pdf](https://www.procon.sp.gov.br/wp-content/uploads/2025/08/Cartilha_LGPD_2025.pdf). Acesso em: 28 set. 2025.

PINHEIRO, Patrícia Peck. **#DireitoDigital**. 7. ed., rev., ampl. e atual. São Paulo: Saraiva Jur, 2021. ISBN 978-65-5559-478-2.

SILVESTRE DA SILVA, Dandara Ramos; KASPUTIS, Matheus Botsman. **Trilha do processo administrativo: estrutura da ANPD**. São Paulo: Baptista Luz Advogados, 2024. Disponível em: [https://baptistaluz.com.br/wp-content/uploads/2024/04/Trilha-PA-Guia-01-Estrutura-da-ANPD\\_V4-PT.pdf](https://baptistaluz.com.br/wp-content/uploads/2024/04/Trilha-PA-Guia-01-Estrutura-da-ANPD_V4-PT.pdf). Acesso em: 8 set. 2025.

SUPIOT, Alain. **Justiça social e liberalização do comércio internacional. DESC – Direito, Economia e Sociedade Contemporânea**, Campinas, v. 2, n. 2, p. 44-65, fev. 2020. Trad. C. N. Kashiura Jr., O. Akamine Jr. e J. C. Magalhães Jr. Disponível em: <https://desc.facamp.com.br/seer/index.php/FACAMP/article/view/40>. Acesso em: 25 mar. 2025.

ZUBOFF, Shoshana. **A era do capitalismo de vigilância**: a luta por um futuro humano na nova fronteira do poder. Trad. George Schlesinger. Rio de Janeiro: Intrínseca, 2020.