



Agência de
Notícias do Acre
(<https://agencia.ac.gov.br>)

O que você procura?

ARTIGO

Da Redação (<https://agencia.ac.gov.br/autor/redacao/>)

20 nov 2025

Por Mayara Cristine Bandeira de Lima*

A Ouvidoria Pública ocupa um papel singular no Estado. Diferentemente de outros setores administrativos, trata-se de um espaço onde a população chega muitas vezes marcada por sofrimento, angústia ou indignação. A Ouvidoria é o local da escuta, dos conflitos e, sobretudo, da proteção de direitos. Quando o cidadão procura esse canal, não está apenas registrando uma reclamação, está confiando que o Estado vai ouvi-lo. E essa confiança só se sustenta quando existe integridade, responsabilidade e transparência: as informações são tratadas com cuidado e respeito.

É nesse ponto que a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Lei nº 13.709/2018, ganha relevância fundamental. A LGPD é uma norma técnica sobre tratamento de dados. Ela representa um compromisso ético do Estado com a dignidade e a privacidade. Na Ouvidoria, esse compromisso é ainda mais necessário, porque é aí que chegam relatos de vulnerabilidade, denúncias sensíveis e informações que dizem respeito à intimidade e à história de vida das pessoas. Quando o sigilo falha, o direito à privacidade é rompido. Uma vez rompida a confiança do cidadão, ele se cala, e o silêncio da sociedade abre espaço para abuso e corrupção.

A LGPD protege muito mais do que informações. Protege identidades, trajetórias, contextos pessoais e vulnerabilidades. Protege vozes, imagens, dados de saúde, convicções religiosas, orientações sexuais ou políticas. Tudo aquilo que pode expor, fragilizar alguém compõe o conjunto de dados que exige tratamento rigoroso. Por isso, a Ouvidoria, por sua natureza, demanda o mais alto nível de cuidado no manejo dessas informações.

A atuação do ouvidor deve ser orientada pelo princípio de que a privacidade não é um favor concedido ao cidadão, mas um direito que deve ser resguardado independentemente de solicitação. Mesmo quando a pessoa decide se identificar, essa identificação tem finalidade estritamente interna: permitir contato, retomar e acompanhar a manifestação. Não autoriza, contudo, a divulgação de relatórios, encaminhamentos ou comunicações externas. O Estado só pode compartilhar dados pessoais quando houver necessidade legítima, necessidade comprovada e consentimento específico, e isso não se aplica à rotina de encaminhamentos.

A transparência pública, portanto, não se confunde com a divulgação de informações pessoais. Uma ouvidoria transparente divulga dados gerais, estatísticos e anonimizados; que apresenta tendências, tipos de manifestação e temas recorrentes, sem citar cidadãos ou servidores. A exposição, mesmo que mínima, de um nome, um cargo, uma situação particular ou um endereço, é suficiente para colocar em risco a integridade de quem recorreu ao Estado e, simultaneamente, a integridade institucional do Estado.

A responsabilidade da Ouvidoria pelo sigilo perdura até o encerramento completo do caso. A quebra dessa proteção afasta cidadãos, gera insegurança jurídica e enfraquece políticas públicas de integridade. Em vez de silenciar, a quebra de sigilo protege infratores e silencia vulneráveis, o oposto da missão de uma ouvidoria.

Por isso, encaminhamentos devem se limitar ao essencial. O relato precisa ser resumido com objetividade, retirando qualquer informação que identifique direta ou indiretamente o manifestante. Termos neutros devem substituir nomes, e detalhes desnecessários devem ser suprimidos. O setor responsável necessita de fatos para apurar, não de identidades para julgar. A identi-

permanecer exclusivamente dentro da Ouvidoria, sob proteção e controle.

Essa postura não é apenas um procedimento técnico: é uma cultura institucional. Uma ouvidoria que protege dados, protege informações, protege pessoas. E, ao proteger pessoas, fortalece a confiança pública, a integridade do Estado e as instituições.

A proteção de dados, no contexto da escuta pública, reafirma a premissa de que o Estado existe para resguardar esse pacto ético que permite à Ouvidoria permanecer como um espaço seguro para que o cidadão fale, denuncie para a melhoria da gestão pública. Porque é preciso compreender que proteger dados é proteger pessoas, e proteger pessoas é proteger o próprio Estado.

Mayara Cristine Bandeira de Lima é controladora-geral do Estado do Acre e advogada com especialização em Direito Constitucional e Direito Público (Uniderp). Possui ampla experiência na advocacia civil, empresarial e pública. Foi assessora jurídica do Ministério da Justiça do Estado do Acre, assessora jurídica na Advocacia-Geral da União (AGU) e presidiu a Agência Reguladora do Estado do Acre (Ageac) por quatro anos. Atuou como diretora da Associação Brasileira de Agências de Regulação (ABRAREG) de 2020-2022 e integrou a Câmara Técnica de Assuntos Jurídicos e Institucionais, Governança e Controle Social (CTAC) da ABRAREG, contribuindo significativamente para o fortalecimento da regulação no país. Atualmente é conselheira fiscal e vice-presidente da Comissão de Ética do Conselho Nacional de Controladores da União (CNCU).

Compartilhe:



Tags:

#LGPD (<https://agencia.ac.gov.br/tag/lgpd/>), agência de notícias (<https://agencia.ac.gov.br/tag/agencia-de-noticias/>), controladora-geral (<https://agencia.ac.gov.br/tag/controladora-geral/>), governo do Acre (<https://agencia.ac.gov.br/tag/governo-do-acre/>), ouvidoria (<https://agencia.ac.gov.br/tag/ouvidoria-geral/>)

< (<https://agencia.ac.gov.br/governo-apresenta-nova-rota-ao-futuro-nao-sera-o-mais-tecnico-e->)

Últimas Notícias



Para fomentar turismo de base comunitária, Estado entrega reforma das cozinhas das pousadas do croa nesta sexta/ (<https://agencia.ac.gov.br/para-fomentar-turismo-de-base-comunitaria-estado-entrega-reforma-das-cozinhas-das-pousadas-do-croa-nesta-sexta/>)

fevereiro 6, 2026

(<https://agencia.ac.gov.br/para-fomentar-turismo-de-base-comunitaria-estado-entrega-reforma-das-cozinhas-das-pousadas-do-croa-nesta-sexta/>)



OCA centraliza mais de 60 serviços para servidores da Educação (<https://agencia.ac.gov.br/servicos-para-servidores-da-educacao/>)

fevereiro 6, 2026

(<https://agencia.ac.gov.br/o-ca-centraliza-mais-de-60-servicos-para-servidores-da-educacao/>)



Polícia Militar do Acre promove formatura de troca de comando do Bope (<https://agencia.aacre-promove-formatura-de-troca-de-comando-do-bope/>)

fevereiro 6, 2026

(<https://agencia.ac.gov.br/policia-militar-do-acre-promove-formatura-de-troca-de-comando-do-bope/>)



Atuação da vice-governadora Mailza fortalece combate à fome com distribuição de 10 mil r das cozinhas solidárias (<https://agencia.ac.gov.br/atuacao-da-vice-governadora-mailza-fo-com-distribuicao-de-10-mil-refeicoes-mensais-por-meio-das-cozinhas-solidarias/>)

fevereiro 6, 2026

(<https://agencia.ac.gov.br/atuacao-da-vice-governadora-mailza-fortalece-combate-a-fome-com-distribuicao-de-10-mil-refeicoes-mensais-por-meio-das-cozinhas-solidarias/>)



Governo recebe missão de treinamento do Banco Mundial no Progestão Acre (<https://agencia.ac.gov.br/governo-recebe-missao-de-treinamento-do-banco-mundial-no-progestao-acre/>)
fevereiro 6, 2026

(<https://agencia.ac.gov.br/governo-recebe-missao-de-treinamento-do-banco-mundial-no-progestao-acre/>)



GOVERNO DO
ACRE
Trabalho para cuidar das pessoas

Início (<https://agencia.gov.br>)

Governador (<https://agencia.ac.gov.br/governador/>)

Notícias (<https://agencia.ac.gov.br/ultimas-noticias/>)

Matérias Especiais

Sala de Imprensa (<https://agencia.ac.gov.br/sala-de-imprensa/>)

Campanhas

Serviços (<https://agencia.ac.gov.br/servicos/>)

SECRETARIA DE ESTADO DE COMUNICAÇÃO

Rua Franco Ribeiro, 51 – Centro

Rio Branco - Acre (<https://moabranding.com.br/radios-publicas/>)