

Rívia Carla Lourenço Coimbra

Idade: 44 anos
Natural de: Brasília/DF

Experiência Profissional

Desde
Jan/ 2022

Ouvidora na Secretária de Estado de Administração Penitenciária do Distrito Federal (SEAPE-DF), atuando na Coordenação da Equipe de Ouvidoria para tratamento de demandas, no auxílio da Governança para melhoria da prestação do serviço público por meio da análise de dados de Ouvidoria e liderando Projetos de Ouvidoria. Além de exercer a função de Ouvidoria, foi designada pela SEAPE-DF para atuar como Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação no âmbito do órgão.
Sob a sua gestão na Ouvidoria Especializada, a SEAPE-DF recebeu os seguintes prêmios:

- **2025: Prêmio de Melhores Práticas em Ouvidoria**, concedido pela Controladoria-Geral do Distrito Federal, em reconhecimento ao melhor protótipo de Carta de Serviços elaborado por Secretaria de Estado do Distrito Federal, que fará uso de Inteligência Artificial para orientar os usuários do serviço público;
- **2025: Selo de Acessibilidade da Ouvidoria**, com o reconhecimento do atendimento inclusivo para pessoas com deficiência;
- **2024: Reconhecimento como boa prática do Projeto Desenhando o Amor**, voltado para as crianças visitantes de pessoas privadas de liberdade pela Ouvidoria Nacional dos Serviços Penais do Ministério da Justiça;
- **2023: Prêmio de Melhores Práticas em Ouvidoria**, concedido pela Controladoria-Geral do Distrito Federal, na categoria Ouvidoria Acessível e Inclusiva, em reconhecimento ao Projeto Desenhando o Amor.

Cursos de Especialização em Ouvidoria

Setembro/2025: Inteligência Artificial + Ouvidoria: Escutar, Entender e Agir com Inteligência – EGOV/DF.

Agosto/2025: Lei de Acesso à Informação – LAI na Prática – EGOV/DF.

Mairo/2025: Governança de Serviços – Construindo resultados a partir da Ouvidoria – EGOV/DF.

Agosto/2024: Lei de Acesso à Informação nas rotinas de ouvidoria – EGOV/DF.

Julho/2024: Canva para Ouvidores – EGOV/DF.

Abril/2024: Gestão do Atendimento de Ouvidoria – EGOV/DF.

Abril/2024: Qualidade das Respostas de Ouvidoria – EGOV/DF.

Janeiro/2024: Comunicando em Libras – EGOV/DF.

Mairo/2023: Desenvolvendo Projetos de Ouvidoria – EGOV/DF.

Novembro/2022: Relatórios de Ouvidoria – EGOV/DF.

Outubro/2022: Atendimento em ouvidoria (casos complexos) – EGOV/DF.

Setembro/2022: Análise de denúncia no âmbito correicional – EGOV/DF.

Setembro/2022: Linguagem Simples – EGOV/DF

Julho/2022: Atendimento inclusivo e acessível em ouvidoria – EGOV/DF.

Julho/2022: Comunicação do ambiente de ouvidoria – EGOV/DF.

Maior/2022: Gestão de conflitos em ouvidoria – EGOV/DF.

Maior/2022: Gestão da informação e relatórios de ouvidoria – EGOV/DF.

Maior/2022: Gestão de riscos e integridade – EGOV/DF.

Maior/2022: Lei Geral de Proteção de Dados aplicada às Ouvidorias Públicas – EGOV.

Maior/2022: Qualidade da resposta em Ouvidoria – EGOV.

Abril/2022: Formação em Ouvidoria – EGOV/DF.

**Desde
Mar/ 2006**

Agente de Polícia Civil na PCDF.

- 2019-2022: Chefe de investigação na DRCOR, Delegacia de Repressão à Corrupção, parte integrante do DECOR (Departamento de Combate à Corrupção e ao Crime Organizado);
- 2017-2018: Integrante de equipe de plantão de atendimento da DEAM (Delegacia Especial de Atendimento à Mulher), estabelecendo o primeiro contato com vítimas de violência doméstica;
- 2014-2017: Integrante da Seção de Investigação da DECAP (Delegacia Especial de Repressão a Crimes contra a Administração Pública), atuando no combate de crimes de corrupção;
- 2011-2014: Integrante da Seção de Investigação da DECO (Delegacia Especial de Repressão ao Crime Organizado), trabalhando na apuração de condutas e dismantelamento de grupos envolvidos em atividades de crime organizado;
- 2007-2011: Integrante da Seção de Investigação de Crimes Violentos (SIC/VIO), atividades exercidas na 32ªDP, 15ªDP e 3ªDP, trabalhando na apuração de homicídios, roubos, estupros e demais crimes violentos;
- 2006: Apuração de crimes de menor potencial ofensivo, onde adquiriu experiência na mediação de conflitos e na Seção de Atendimento à Mulher, em crimes oriundos da violência de gênero;
- 2006: Integrante de equipe de plantão em Delegacia Circunscricional (32ªDP e 1ªDP), realizando o registro de ocorrências e comparecendo a locais de crime, em atividade de providências investigativas iniciais para a apuração de crimes.

Formação Acadêmica e Especializações Diversas

Agosto/2022:	Transparência, Ética e Controle Social – EGOV/DF.
Agosto/2022:	Assédio na Administração Pública – EGOV/DF.
Agosto/2022:	Assédio na Administração Pública – EGOV/DF.
Julho/2021:	Curso sobre Fiscalização de Contratos Administrativos - FUNASA.
Novembro/2021:	CISP - Curso de Inteligência em Segurança Pública – SSP/DF.
Setembro/2019:	Major Public Corruption & Case Management – FBI.
Setembro/2016:	Curso de Introdução à Atividade de Inteligência – SENASP.
Abril/2014 a Maio/2014:	Curso de liderança em Gestão Pública, cursado na Universidade de Haia, Haia, Holanda - Brasília Sem Fronteiras – GDF.
1998-2003:	Bacharelado em Direito – UniCEUB.

Idiomas

Inglês:	Fluência oral e escrita.
Francês:	Básico.