

A Ouvidoria-Geral da Secretaria de Estado de Polícia Civil do Rio de Janeiro: fortalecendo o controle social, a integridade pública e a transparência institucional

The General Ombudsman's Unit of the Rio de Janeiro State Civil Police Department: strengthening social control, public integrity and institutional transparency.

Andréa Andrade dos Santos Pizzino¹

Lucas de Andrade Tibúrcio Dias¹

Marcos Vinicius Costa Rodrigues¹

Silvia Maria de Alves Nunes¹

¹Secretaria de Estado de Polícia Civil do Estado do Rio de Janeiro, RJ, Brasil

Resumo

Este trabalho discute a temática da ouvidoria pública e sua relação com os conceitos e princípios da integridade pública e transparência, tendo como objeto de análise a Ouvidoria-Geral de Polícia Civil (OGPC) da Secretaria de Estado de Polícia Civil (SEPOL), instituída em 2019. O estudo foi conduzido pelo seguinte problema: como as ações da OGPC fortalecem o controle social e a integridade pública na SEPOL? O objetivo principal é avaliar o impacto das ações da OGPC na promoção da integridade pública e da transparência no órgão. Serão discutidos os conceitos de integridade e ouvidoria, além de uma descrição da Ouvidoria da SEPOL. A metodologia utilizada foi de cunho qualitativo, com pesquisa bibliográfica sobre os temas centrais: integridade pública e ouvidoria. Em seguida, foi apresentada a Ouvidoria da SEPOL e os documentos analisados. Em face dos conceitos estudados e dos dados levantados, conclui-se que a OGPC exerce seu papel de fomento ao controle social e de prestação de contas (accountability) de forma consistente e comprometida com a legislação em vigor, representando uma estrutura de apoio ao plano de integridade pública da SEPOL. A participação social atua, portanto, como instância auxiliar de avaliação e direcionamento da gestão da SEPOL, impactando a integridade e a gestão da instituição por meio do mecanismo de controle e aprimoramento da qualidade do serviço público.

Palavras-chave: Ouvidoria Pública; Transparência; Controle Social; Participação Social; *Accountability*.

Abstract

This article discusses the theme of public ombudsman units and its relation to the concepts and principles of public integrity and transparency. It uses the General Civil Police Unit (OGPC) of the State Civil Police Secretariat (SEPOL) as its object of analysis, established in 2019. The study was guided by the following problem: how do the actions of the General Civil Police Ombudsman of the State of Rio de Janeiro strengthen social control and public integrity at SEPOL? The main objective is to analyze the impact of the actions of the Rio de Janeiro State Civil Police Ombudsman's Office in promoting public integrity and transparency within the agency. The concepts of integrity and the ombudsman's office will be discussed, as well as a description of the SEPOL-RJ Ombudsman's Office. The qualitative methodology consisted of bibliographical research on the central themes of public integrity and the ombudsman's office. This text then presents the SEPOL-RJ Ombudsman's Office and the documents analyzed. From the concepts studied and the data collected, it can be concluded that the General Police Ombudsman's Office carries out its role of stimulating social control and accountability consistently and under the legislation in force, representing a support structure for SEPOL's public integrity plan. Social participation, therefore, acts as an auxiliary instrument for evaluating and directing SEPOL's management, impacting the institution's integrity and management through a control mechanism and improving the quality of public service.

Keywords: Public Ombudsman; Transparency; Social Control; Social Participation; *Accountability*.

Introdução

A Constituição Federal de 1988 promoveu a redemocratização e uma nova realidade política no Brasil ao formalizar a ampliação de direitos e garantias fundamentais. Nesse compasso, o controle social sobre as instituições policiais tem se destacado, em especial nos últimos anos, no contexto do Rio de Janeiro, onde a segurança pública é uma fonte de preocupação constante.

Nesse cenário, a Ouvidoria-Geral da Secretaria de Estado de Polícia Civil do Rio de Janeiro (OGPC/SEPOL) atua como peça fundamental na promoção da transparência e na garantia da integridade pública. O presente artigo explora a função e a importância desse órgão no fortalecimento da relação entre a polícia e a sociedade, além de destacar os desafios e oportunidades que cercam suas atividades.

A Ouvidoria-Geral de Polícia Civil (OGPC), instituída em 2019, desempenha um papel crucial na intermediação entre a população fluminense e a Polícia Civil, por meio de denúncias, reclamações, solicitações de providências, orientações, sugestões, elogios e pedidos de acesso à informação. Assim, promove o *accountability* e a responsabilização dos agentes policiais de modo que sua atuação eficaz possa contribuir para a construção de uma polícia mais responsiva às demandas da sociedade, ao mesmo tempo em que fortalece os laços de confiança entre as autoridades policiais e a comunidade que servem.

A ouvidoria pública, canal de comunicação entre o cidadão e o órgão público, surgiu no final dos anos 1980, consolidando-se como uma poderosa ferramenta de controle social, transparência e *accountability*. Trata-se de um instrumento que promove a melhoria e a efetividade dos serviços públicos, desempenhando um importante papel como mecanismo de controle social no exercício de democracia (Brasil, 2012). A cultura da integridade estimula a confiança da sociedade nos órgãos da administração pública, na medida em que baseia suas ações em altos padrões de conduta, garantindo legitimidade, confiabilidade e eficiência (Brasil, 2017).

Este artigo pretende analisar o tema ouvidoria, considerando a transversalidade do tópico com o conceito de integridade pública, que engloba a transparência e *accountability*. As ações da OGPC/SEPOL são estruturadas em dois eixos: a) transparência ativa e passiva; b) atendimento ao cidadão, que inclui o recebimento de denúncias, reclamações, sugestões e elogios, além da prestação de diversas informações e o devido encaminhamento das demandas recebidas. Assim, para conduzir este estudo, formula-se o seguinte problema: **Como as ações da Ouvidoria-Geral de Polícia Civil do Estado do Rio de Janeiro fortalecem o controle social e a integridade pública na Secretaria de Estado de Polícia Civil (SEPOL)?**

O objetivo principal desta pesquisa é avaliar o impacto das ações da Ouvidoria-Geral de Polícia Civil do Estado do Rio de Janeiro na promoção do controle social e da integridade pública. Para atingir esse propósito, pretende-se discutir os conceitos de integridade e ouvidoria; descrever a Ouvidoria da SEPOL; analisar os impactos da ouvidoria no plano de integridade pública do órgão. Metodologicamente, a pesquisa foi desenvolvida por meio de levantamento bibliográfico e documental, com a finalidade de identificar e descrever o fenômeno em estudo. Para isso, realizou-se uma análise de relatórios produzidos na OGPC/SEPOL, disponibilizados no site da SEPOL. Vale ressaltar que este trabalho se delimita ao universo da Ouvidoria-Geral de Polícia Civil (OGPC/SEPOL) e suas respectivas diretorias. O período de abrangência da pesquisa compreende os anos de 2022 e 2023.



O estudo e a análise dos conceitos que compõem o tema são relevantes do ponto de vista acadêmico e necessitam ser ampliados e aprofundados, considerando que a atuação da ouvidoria pública, alinhada aos princípios e conceitos da integridade pública, tem o potencial de reforçar as funções de controle interno e externo dos órgãos da administração pública, incentivando a cultura da ética e combatendo a fraude e a corrupção.

Dessa forma, a estrutura da ouvidoria funciona como uma ferramenta que permite aos cidadãos exercer o controle social sobre os serviços prestados pelos órgãos da administração pública, contribuindo para melhoria do serviço público. Quanto à SEPOL, a consolidação do papel da ouvidoria, em harmonia com os preceitos estabelecidos pela governança e integridade pública, fortalece a própria instituição por meio de sua interface com os cidadãos.

Após esta introdução, o artigo segue estruturado da seguinte forma: na seção 2, o referencial teórico abordará os conceitos de integridade e ouvidoria pública; na seção 3, a será descrita a metodologia utilizada; a Ouvidoria-Geral de Polícia Civil, objeto do presente estudo, será apresentada na seção 4; os resultados e discussão serão detalhados na seção 5; e, por fim, na seção 6, serão formuladas as conclusões do estudo.

1. Referencial teórico

1.1 Integridade

O Decreto Federal nº 9.203, de 22 de novembro de 2017, introduz uma política de governança na Administração Pública Federal, definindo a “boa governança” como um

“conjunto de mecanismos de liderança, estratégia e controle postos em prática para avaliar, direcionar e monitorar a gestão, com vistas à condução de políticas públicas e à prestação de serviços de interesse da sociedade”, trazendo a integridade como um de seus princípios mais importantes (Brasil, 2017).

A discussão, na visão acadêmica e prática, sobre a necessidade do desenvolvimento dos sistemas de integridade nas organizações públicas ganhou cada vez mais relevância nos últimos anos. Na visão de Spinelli,

os programas de integridade governamental passaram a receber cada vez mais atenção dos governos e da própria sociedade, como uma iniciativa importante para controlar os atos praticados por gestores públicos e também reduzir os riscos de crise de reputações dessas organizações (Spinelli, 2020, p. 211).

Integridade, para Zenkner (2020, p. 135), “implica a exata correspondência entre valores morais definidos por uma pessoa e a concretização desses no momento em que, diante das situações-problemas que são enfrentadas no dia a dia, uma escolha é reclamada. É fazer o certo, independente da lei, código ou normas”. Também está associada à honestidade, objetividade, altos valores e probidade (Matias-Pereira, 2010).

Segundo a Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE - 2018), integridade pública refere-se ao alinhamento consistente e à adesão de valores, princípios e normas éticas comuns para sustentar e priorizar o interesse público sobre os interesses privados no setor público. O Institute of Internal Auditors (2019) destaca ainda a importância



da integridade como princípio de governança no atendimento às demandas de interesse público, proporcionando uma atuação assentada em valores e padrões éticos, com adequada utilização dos recursos públicos. Não basta mais uma gestão eficiente, é necessária uma gestão íntegra (Basso, 2021).

A OCDE (2018) dispõe que a integridade garante a confiança e legitimidade nas instituições, assegurando boa governança na medida em que prioriza o interesse público sobre o privado. Segundo a Controladoria-Geral da União (Brasil, 2017), a cultura da integridade deve se basear em altos padrões de conduta que tenham como resultado a legitimidade, a confiabilidade e a eficiência nas atividades da administração pública, bem como a confiança da sociedade.

A integridade pública no Brasil é resultado tanto de pressões internacionais quanto do crescente interesse gerado pelos movimentos populares internos anticorrupção. O país ratificou convenções internacionais, como a Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção, em 2013; a Convenção sobre o Combate à Corrupção de Funcionários Públicos Estrangeiros em Transações Comerciais Internacionais, da OCDE, em 1997, e a Convenção Interamericana contra a Corrupção, da Organização dos Estados Americanos (OEA), em 1996.

Além dos eventos internacionais, os movimentos internos refletem o descontentamento de uma população saturada por escândalos de corrupção (Fortini, 2020), e culminaram na promulgação da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, conhecida como Lei Anticorrupção (LAC).

O Brasil tem buscado avanços nessa área desde então. Conforme o estudo divulgado pela Transparência Internacional em janeiro de 2021, com ano-base 2020, o país ainda ocupa a 94ª posição entre 180 nações no Índice de Percepção da Corrupção, que avalia a percepção da corrupção no setor público pelos diversos atores sociais. Embora a colocação seja desafiadora, o Brasil melhorou 12 posições em comparação ao ano de 2019. A LAC, além de mudar o paradigma de combate à corrupção, reconhece que as medidas punitivas tradicionais são ineficazes quando tomadas isoladamente, necessitando de uma associação a mecanismos preventivos que consolidem a conformidade com princípios éticos, boas práticas de gestão e a lei (Manacorda, 2014).

Uma visão de estratégia para integridade pública, segundo a **Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico** (2018), é deslocar o foco das políticas de integridade pública *ad hoc* para uma abordagem contextual, comportamental e baseada em risco, com ênfase em cultivar uma cultura de integridade em toda a sociedade. Para Santos Júnior e Petian (2020, p. 167), “a criação de uma cultura de integridade reforça os laços da sociedade com o Estado e o futuro das instituições”.

Essa busca por avanço consagrou uma estratégia colaborativa, governamental e corporativa, de fortalecimento da integridade, inicialmente nas empresas privadas e posteriormente na administração pública, a partir do Decreto da Governança, Decreto Federal nº 9.203, de 22 de novembro de 2017, e demais Decretos Estaduais que se seguiram no mesmo teor (Barreto, Vieira, 2019). A integridade possui grande relevância para a governança e repercute diretamente na imagem institucional.

Segundo Matias-Pereira (2010), a ética e a governança das organizações públicas interagem de forma contínua. A governança entendida como um sistema de valores pelo qual as organizações são dirigidas e controladas exige que todos não sobreponham suas aspirações e valores pessoais acima da boa gestão. Uma instituição pode ter os melhores princípios de ética e não ter boa governança. Contudo, para o autor, a recíproca não é verdadeira, pois a adoção de boas práticas de governança implica também na adoção de princípios éticos. A efetivação da ética, da transparência e da boa governança busca, dentre outros aspectos, garantir o elevado nível de credibilidade das instituições, a confiança da

sociedade (Brasil, 2017), além de elevar a capacidade das organizações em gerar valor, atrair investimentos e garantir uma operação sustentável de suas atividades (Barreto, Vieira, 2019).

Sob o ponto de vista da boa governança, a integridade é um princípio central da gestão (Barreto, Vieira, 2019) desenvolvida nas organizações públicas por meio da instituição de programa de integridade, Lei nº 9.203/17, art. 19 e Decreto Estadual RJ nº 46.745, de 22 de agosto de 2019, art. 4º, que é definida como o conjunto estruturado de medidas institucionais voltadas para a prevenção, detecção e remediação de fraudes, atos de corrupção, conflitos de interesses e desvios de conduta, em apoio à boa governança (Brasil, 2017; Brasil, 2019; Brasil, 2019). Para Zenkner (2019), é um conjunto de mecanismos e procedimentos internos, que objetivam prevenir, detectar e corrigir fraudes, irregularidades e quaisquer ilícitos praticados contra a administração.

Essa tríade, composta pela prevenção, detecção e correção, deve servir de orientação aos respectivos programas de forma a criar estruturas de incentivos que alinhem o comportamento dos agentes ao interesse público, minimizando o risco de captura e de conflitos de interesses que possam comprometer o interesse coletivo ou influenciar, de maneira imprópria, o desempenho da função pública (Brasil, 2018). Cabe destacar que os programas de integridade, termo adotado pela legislação brasileira (Brasil, 2017; Brasil, 2019), são equivalentes aos sistemas de gestão de *compliance*, definidos como o “conjunto de medidas internas que permite prevenir ou minimizar os riscos de violação às leis decorrentes de atividade praticada por um agente econômico e de qualquer um de seus sócios ou colaboradores” (Conselho Administrativo de Defesa Econômica, 2016, p. 9), abrangendo aspectos de governança, conduta, transparência e temas como ética e integridade (Federação Brasileira de Bancos, 2018).

Os programas de integridade governamental, na visão de Spinelli (2020, p. 211), “passaram a receber cada vez mais atenção dos governos e da própria sociedade, como uma iniciativa importante para controlar os atos praticados por gestores públicos e reduzir os riscos de crise de reputações dessas organizações”. Assim, o autor conclui que, um sistema de integridade eficaz deve incorporar, entre outros elementos, mecanismos robustos que permitam a identificação e prevenção de ilícitos (Spinelli, 2020). Portanto, as denúncias revelam-se fundamentais, à medida que permitem a qualquer pessoa reportar as irregularidades identificadas.

Por fim, merece realce o importante passo na prevenção de riscos à integridade e combate à corrupção dado pelos estados do Espírito Santo, Distrito Federal e Rio de Janeiro (Lei estadual nº 10.793, de 21 de dezembro de 2017, Lei distrital nº 6.112, de 2 de fevereiro de 2018 e Lei estadual nº 7.753, de 17 de outubro de 2017, respectivamente) ao exigirem das empresas que contratem com a administração pública a apresentação de programas de integridade.

Nota-se, pelo exposto, que o tema é de grande relevância tanto para as organizações públicas quanto para a sociedade. A integridade pública busca, por meio de estruturas de incentivos e controle, alinhar o desempenho dos agentes públicos ao interesse público, minimizando os riscos de captura e atendimento ao princípio da eficiência, o que qualifica a entrega pública.

1.2 Ouvidoria pública

Em 1538, foi nomeado o primeiro Ouvidor-Geral no Brasil, com a função de ser os “ouvidos do rei”. Ao contrário do sistema sueco, a ouvidoria no Brasil atuava em defesa do estado e zelava pela rigorosa aplicação das leis (Assis, 2018). Em 1809, na Suécia, surgiu a figura do ombudsman, como parte do sistema parlamentarista, que ouvia e buscava



atender à “voz do povo”, o que nos trouxe o embrião das ouvidorias como as conhecemos atualmente. Desde sua criação até os dias atuais, essa estrutura figura como verdadeiro representante do cidadão em face do Estado.

Após a independência do Brasil, em 1822, o modelo português de ouvidoria foi extinto, permanecendo sem expressão regular até a década de 1960. Durante o regime militar (1964-1985), as manifestações da sociedade civil organizada eram proibidas, de qualquer ordem, e não havia espaços que permitissem a existência de uma ouvidoria no âmbito da administração pública. Somente após a promulgação da Constituição Federal de 1988, as ouvidorias públicas passaram a ser uma constante, de forma similar ao modelo sueco do *ombudsman*, representando um canal aberto à expressão da sociedade. A primeira ouvidoria pública no Brasil foi criada em 1986 pela prefeitura de Curitiba-PR (Ferres, 2019).

É importante destacar que a ouvidoria pública não se limite a ser simples canal de comunicação. Ela vai além, funcionando como uma estrutura de atuação proativa e participativa, e promovendo a interação entre legalidade e legitimidade em sua interface com a sociedade. A atuação da ouvidoria proporciona maior transparência nas ações da instituição que representa, bem como o aprimoramento e a efetividade dos serviços prestados (Brasil, 2012), alinhando-se às diretrizes, valores e princípios da boa governança pública.

A reabertura democrática, na década de 80, com a promulgação da Constituição Federal de 1988, ampliou garantias e direitos e fez surgir uma nova situação política no Brasil, após longos anos de governos militares totalitários. Apesar da nova realidade, ainda se fazia necessário o desenvolvimento de cultura cívica e de maturidade democrática compatíveis com o novo regime político. Nesse contexto, a formação das ouvidorias no Brasil - por meio da construção de diálogos participativos e da constituição de espaços de expressão pública em torno da administração pública - foi uma importante ação que consolidou a possibilidade de melhoria contínua dos serviços públicos, o aperfeiçoamento das instituições e a construção de políticas públicas participativas, atendendo às necessidades da população (Ferres, 2019). O fundamento legal para o estabelecimento de ouvidorias no poder público é a Emenda Constitucional nº 19, de 1998, que alterou a redação do art. 37, § 3º da Constituição Federal de 1988:

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública (Brasil, 1998).

Em 2011, foi editada a Lei de Acesso à Informação (LAI), Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que introduziu o sigilo como exceção, priorizando o princípio da publicidade nos atos da administração pública, o fomento da transparência, com destaque para a transparência ativa, ou seja, a divulgação de informações independentemente de solicitações e o incentivo ao controle social na administração pública. Nesse contexto, Souza (2016) entende que a ouvidoria é um instrumento de controle social, ainda que não exerça controle institucional efetivo



no órgão em que atua. O cidadão exerce controle social quando se manifesta e a satisfação do interesse público representa um importante objetivo da ouvidoria.

Com base no diploma constitucional, foi editada a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, aplicados à administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. Por meio dessa lei, a atuação da ouvidoria pública é disciplinada e fortalecida. Cumpre destacar a previsão de que os órgãos públicos devem divulgar a Carta de Serviços ao Usuário, com o objetivo de informar os serviços prestados pelo órgão ou entidade.

Para Ferres (2019, p. 51), as “Ouvidorias são espaços de comunicação e informação entre a população e a Administração Pública que têm legitimidade para propor mudanças, modelando-a de acordo com a vontade de seus cidadãos”. A Controladoria-Geral da União define:

Ouvidoria pública deve ser compreendida como uma instituição que auxilia o cidadão em suas relações com o Estado. Deve atuar no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados. A existência de uma unidade de ouvidoria na estrutura de um órgão público pode estreitar a relação entre a sociedade e o Estado, permitindo que o cidadão participe da gestão pública e realize um controle social sobre as políticas, os serviços e, indiretamente, os servidores públicos. (Brasil, 2012, p. 7).

Silva e Oliveira acrescenta:

As Ouvidorias se inserem como ferramentas do gerencialismo através do apoio à gestão, de informações (banco de dados e estatísticas), de sugestões (dos cidadãos usuários ou da própria Ouvidoria), de parceria com os órgãos de controle e através do controle social. (Silva e Oliveira, 2020, p. 7)

Conforme Corralo e Cardoso (2018), as ouvidorias atuam como meio de resolução de conflitos, reforçando importantes valores e princípio da governança, como transparência, integridade e *accountability*.

Segundo Barreto e Vieira (2019), a governança e a integridade possuem potencial de atenuar as incertezas e fomentar o comportamento ético, efetivo e responsável nas instituições. A ouvidoria, por sua vez, deve ter como missão estimular a participação da sociedade e exercer um papel pedagógico no sentido de esclarecer sobre os direitos do cidadão de receber um serviço público de qualidade, eficiente e ético, além de encaminhar as demandas para o fórum adequado à sua resolução (Brasil, 2012).

As ouvidorias realizam mediação entre o cidadão e os órgãos públicos e, dessa forma, estimulam a cultura da transparência e do acesso à informação ao tratar as demandas que chegam com efetiva resposta à parte interessada. A transparência bem implementada e consolidada conduz a um maior *accountability*, na medida em que reforça o controle social. Os procedimentos abertos na ouvidoria denotam uma prestação de contas da administração pública, resultando em responsabilização diante das demandas sociais, funcionando como um instrumento de participação e controle popular sobre a administração pública (Corralo, Cardoso, 2018).

De acordo com Spinelli (2020), a credibilidade do canal depende, de maneira fundamental, da avaliação permanente de sua efetividade no monitoramento contínuo do sistema



de integridade governamental. Para o autor, é essencial que auditorias e verificações de rotinas sejam efetuadas regularmente para que se possa avaliar o funcionamento.

É importante examinar, por exemplo, se as denúncias recebidas pelo canal estão sendo adequadamente tratadas, se sua apuração está se dando em tempo razoável, se os arquivamentos de denúncias sem apuração efetuada seguem as rotinas formais estabelecidas, se foram estabelecidos controles que assegurem a integridade dos registros, se está se preservando a confidencialidade e o anonimato, se não estão ocorrendo retaliações a denunciante e testemunhas e se as medidas disciplinares previstas no sistema de consequências estão sendo rigorosamente adotadas, independentemente do nível hierárquico dos envolvidos. (Spinelli, 2020, p. 218)

A ouvidoria é uma ferramenta que exerce papel fundamental na garantia dos direitos do cidadão. Segundo Menezes (2017), a ouvidoria tem potencial de aprimorar a administração pública. Embora não possua poder de coerção, oferece avaliações importantes e assegura o controle social, bem como a transparência e *accountability* da organização, conferindo legitimidade às ações da administração pública.

Os conceitos estudados no presente referencial teórico - governança, *accountability* e ouvidoria pública - representam elementos importantes na gestão da administração pública. A ouvidoria pública, quando bem estruturada no órgão que representa, busca alcançar transparência, *accountability*, garantia de ações efetivas e éticas, consolidação de boas práticas no serviço público que, além de reforçar o controle interno e externo e mitigar os conflitos de agência, têm o potencial de promover a boa governança pública e fortalecer a cultura de integridade pública no órgão.

2. Procedimentos metodológicos

A argumentação central desta pesquisa aborda os impactos da Ouvidoria da SEPOL tanto na promoção do controle social quanto na integridade pública desse órgão. Desse modo, a finalidade consiste em identificar, descrever e explicar os fatores relacionais entre esses departamentos e programas. Para isso, foi realizada uma pesquisa bibliográfica sobre os temas centrais do trabalho: integridade pública e ouvidoria. Em seguida, foram apresentadas a ouvidoria da SEPOL e os documentos que serão objetos de análise.

Os dados foram coletados nos relatórios de atendimentos realizados pela Ouvidoria-Geral de Polícia Civil (OGPC/SEPOL), relativos aos anos de 2022 e 2023, representando a totalidade de 24 relatórios produzidos. Também foi objeto de análise o site da SEPOL¹, que contém as informações e meios de interação com a ouvidoria.

3. Objeto de estudo: Ouvidoria-Geral de Polícia Civil (OGPC/SEPOL)

A Ouvidoria-Geral de Polícia Civil (OGPC/SEPOL), criada pelo Decreto Estadual nº 46.601, de 19 de março de 2019, e posteriormente alterada pelos Decretos Estaduais nº 46.885, de 19 de dezembro de 2019 e nº 47.490, de 18 de fevereiro de 2021, está inserida na estrutura da

¹ Disponível em: <http://www.policiacivilrj.net.br/index.php>. Acesso em: 16 ago. 2024.



Controladoria-Geral de Polícia Civil (CGPC). A OGPC/SEPOL é responsável pela interlocução entre o cidadão e a instituição, garantindo o sigilo da fonte e o anonimato do reclamante, em consonância com o artigo 37, caput, da CRFB/88. A estrutura da OGPC/SEPOL é composta por Direção-Geral, Assistência da Direção-Geral, Divisão de Atendimento ao Cidadão (DAC) e Divisão de Transparência (DT), conforme previsto nos anexos dos decretos estaduais acima referenciados. A DAC/OGPC tem como atribuições receber, registrar e tratar de reclamações contra atos arbitrários e/ou ilegais praticados por servidores; denúncias de crimes praticados por qualquer pessoa; sugestões e elogios; solicitações de informações e orientações sobre serviços, estrutura e tramitação de documentos atinentes às unidades e aos órgãos que integram Secretaria de Estado de Polícia Civil. A DT/OGPC têm como obrigações receber, registrar e tratar pedidos de acesso à informação, incluindo recursos e solicitações de reavaliação de classificação de sigilo de documentos públicos (Rio de Janeiro, 2022).

Os atendimentos realizados geram dados que dão origem a informações apresentadas em relatórios mensais, divulgados no site da SEPOL, na aba de transparência. Esses relatórios detalham os quantitativos de atendimentos no mês, a satisfação dos demandantes em relação às solicitações e/ou recursos respondidos pela DT/OGPC, os recursos apresentados, o tempo de resposta e os elogios recebidos.

A DAC/OGPC e DT/OGPC são as divisões responsáveis por operacionalizar as atribuições da OGPC/SEPOL, atuando como setores que realizam a interface de forma direta com a sociedade, recebendo e tratando as demandas registradas pelos canais de comunicação disponibilizados. Conforme disposto no guia Orientações para implantação de uma Unidade de Ouvidoria (Brasil, 2012, p. 7), a ouvidoria "(...) deve atuar no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados." Dessa forma, pode-se inferir que a DAC e DT são as estruturas que, desde o início, permitem a realização do controle social sobre as atividades e servidores da SEPOL. Embora a Ouvidoria-Geral de Polícia da Secretaria de Estado de Polícia Civil ainda esteja em processo de estruturação, já existem dados consistentes da seriedade e compromisso do órgão. Sendo uma secretaria de estado recente, a SEPOL tem adotado ferramentas e mecanismos de governança, como a criação da controladoria, que inclui duas estruturas diretamente relacionadas à integridade do órgão: a Unidade de Gestão de Integridade e a Divisão de Prevenção à Fraude.

A Resolução 239 da SEPOL, de 25 de junho de 2021, aprovou o Plano de Integridade da instituição, que identifica a OGPC/SEPOL como instância de integridade, sendo descrita no plano como "unidade da Polícia Civil do Estado do Rio de Janeiro responsável pela interlocução entre o cidadão e a instituição" (Rio de Janeiro, 2021, p. 42). Além disso, a ouvidoria coordena a estratégia de comunicação por meio dos canais disponíveis aos cidadãos, servidores e partes interessadas em geral.

4. Resultados e discussão

Os resultados serão discutidos por meio dos três temas centrais deste estudo e seus respectivos conceitos: integridade, transparência e ouvidoria pública. Foram analisados os relatórios de atendimentos realizados pela Ouvidoria-Geral de Polícia referentes aos anos de 2022 e 2023, publicados no site da SEPOL²).

² Disponível em <http://www.policiacivilrj.net.br/index.php>. Acesso em 20 ago. 2024.



No período acima definido, foram realizados 81.242 atendimentos, expressos no item que versa sobre o quantitativo consolidado de atendimentos. Esse fato está alinhado aos conceitos estudados no presente artigo, uma vez que as demandas e interação dos usuários dos serviços prestados pela SEPOL representam o exercício do controle social. A OGPC/SEPOL funciona como instrumento de participação e controle popular sobre a administração pública, conforme mencionado por Corralo e Cardoso (2018).

De acordo com os citados relatórios, os atendimentos abrangem demandas da sociedade relacionadas a reclamações de demora no atendimento em unidades da SEPOL, falta de estrutura nas delegacias, mau atendimento e problemas técnicos nos sistemas informatizados; além de denúncias, solicitações de orientações e informações, elogios e pedidos de acesso a informações (transparência). Para Souza (2016), o cidadão exerce controle social quando se manifesta, e nessa seção estão consolidadas todas as demandas recebidas pela OGPC/SEPOL por meio dos canais oficiais disponibilizados pelo órgão.

Quando os cidadãos se manifestam, por meio da OGPC/SEPOL, quanto ao atendimento e à estrutura (instalações e serviços informatizados) das unidades policiais, além de realizarem denúncias de crimes em geral e de delitos ou comportamentos impróprios praticados por policiais, contribuem para a melhoria na prestação do serviço público policial. A participação social funciona como instância auxiliar de avaliação e direcionamento da gestão da SEPOL, impactando a governança por meio do mecanismo de controle e aprimorando a qualidade do serviço público.

As demandas recebidas na OGPC/SEPOL, sob responsabilidade da Divisão de Atendimento ao Cidadão, são encaminhadas aos departamentos responsáveis pelos fatos comunicados, resultando em ações de controle, visto que são encaminhadas para os gestores diretamente responsáveis pelas unidades, departamentos e órgãos envolvidos nas demandas reportadas e devem comunicar as providências adotadas em caso de reclamações e denúncias. Quanto a possíveis infrações praticadas por servidores policiais, as demandas são também comunicadas à Corregedoria Geral de Polícia Civil (CGPOL) para as devidas providências.

O tratamento das demandas recebidas pela OGPC/SEPOL são também mecanismos de controle que direcionam e monitoram as ações da gestão, uma vez que são comunicadas ao gestor responsável pelo departamento onde ocorreu o fato relatado ou com atribuição para tratá-lo. Esses gestores devem tomar providências para averiguar e, se for o caso, sanar possíveis irregularidades. As providências adotadas são comunicadas pela OGPC/SEPOL aos demandantes, ação que representa monitoramento da gestão realizado pela OGPC/SEPOL e pelo cidadão.

A atuação da Divisão de Transparência (DT/OGP) inclui o recebimento de solicitações, prioritariamente, por meio do Sistema de Informação ao Cidadão - e-SIC.RJ. Esse sistema "permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades do Executivo Estadual³." (As principais demandas são solicitações sobre concursos (vacância de cargos, quantitativo de vagas, publicação de editais etc.), informações sobre servidores e ações policiais (quantidade de procedimentos, laudos, perícias, quantidade de policiais civis e militares mortos em ação, crimes solucionados e operações policiais).

As demandas de acesso à informação estão relacionadas diretamente à transparência e *accountability*, conceitos relacionados de forma direta à integridade pública. Conforme preconiza a Controladoria-Geral da União, no Manual para Implementação de Programas de

³ Disponível em: http://www.rj.gov.br/secretaria/PaginaDetalhe.aspx?id_pagina=4074. Acesso em 4 out. 2024.



Integridade⁴, publicado em 2017, a integridade deve ter como resultado a legitimidade, a confiabilidade e a eficiência nas atividades da administração pública.

Os relatórios da OGP/SEPOL apresentam ainda uma seção com elogios, que está alinhada aos conceitos de governança ao reconhecer o comportamento íntegro, probo e eficiente, bem como ao repercutir de forma positiva junto à sociedade, servindo ainda de referência a demais servidores. A valorização do servidor é um dos valores da SEPOL e está inserto no Planejamento Estratégico da SEPOL (art. 5º, III da Resolução SEPOL nº 083, de 6 de dezembro de 2019). Nesse sentido, os elogios também funcionam como um termômetro da qualidade da gestão desenvolvida na secretaria, oferecendo um contraponto ao número de reclamações recebidas pelos canais oficiais.

A OGP/SEPOL dispõe ainda na página da Polícia Civil a Carta de Serviços ao Cidadão⁵ elaborada de acordo com o Decreto Estadual nº 46.836/2019, de 22 de novembro de 2019. Conforme disposto no referido documento, trata-se de “(...) um instrumento de controle social que facilita a participação do cidadão nas ações e nos programas dos órgãos públicos” (Rio de Janeiro, 2020, p. 4). O objetivo principal consiste em simplificar o acesso do cidadão aos serviços da SEPOL e aprimorar de forma quantitativa e qualitativa a capacidade de atendimento às demandas da sociedade, na busca constante pela eficiência, eficácia e efetividade.

Na Carta de Serviços ao Cidadão, além de informações sobre a SEPOL (histórico, símbolos, identidade e estrutura organizacional etc.), estão disponíveis os canais de comunicação, informações sobre a delegacia on-line e principais serviços prestados pela polícia e ações e projetos em andamento na SEPOL. São informações completas à disposição do cidadão de forma transparente.

É importante ressaltar que a governança pública, a integridade pública e a ouvidoria são conceitos interligados. Para Corralo e Cardoso (2018), a boa governança está fundada nos valores de *accountability*, transparência, democracia participativa e Estado Democrático de Direito. A ouvidoria é um meio de reforçar a concretização dessa governança, desempenhando um papel fundamental na resolução de conflitos. Dessa forma, na ouvidoria pública, a participação social - uma das premissas da governança - se materializa.

Considerações finais

Em resposta ao problema de pesquisa “Como as ações da Ouvidoria-Geral de Polícia Civil do Estado do Rio de Janeiro fortalecem o controle social e a integridade pública na Secretaria de Estado de Polícia Civil (SEPOL)?”, podemos concluir, com base nos conceitos estudados e nos dados levantados no presente trabalho, que tal órgão exerce seu papel de fomentar o controle social e promover a prestação de contas (*accountability*) de forma consistente e comprometida com a legislação em vigor, representando uma estrutura de apoio ao plano de integridade pública da SEPOL.

Integridade e Ouvidoria, quando aplicadas ao setor público, são conceitos que devem ser vistos de forma integrada. A gestão da integridade é um componente da boa governança, e uma ouvidoria bem estruturada e respaldada pela alta administração atua como um mecanismo eficaz de combate à corrupção, promoção de controle e da participação social, além de fomentar a transparência (tanto ativa quanto passiva).

⁴ Disponível em: https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/integridade/arquivos/manual_prop-fip.pdf. Acesso em: 4 out. 2024.

⁵ Disponível em: <https://www.policiacivil.rj.gov.br/cartaServico>. Acesso em: 4 out. 2024.



Os resultados demonstraram que a OGP/SEPOL disponibiliza diversos canais de comunicação, como telefone tridígito (197), e-mail, Fala-BR, e-SIC e atendimento presencial. Mais importante ainda, que a instituição tem se estruturado para atender às normas legais relacionadas ao tema. Além disso, a OGP/SEPOL está ampliando sua capacidade de atender à sociedade, oferecendo respostas efetivas e úteis, com potencial de melhorar a gestão e proporcionar um ambiente íntegro e transparente.

Para futuras pesquisas sobre essa organização, sugere-se a utilização de entrevistas em profundidade, visando compreender melhor a atuação dos servidores e a função da ouvidoria na promoção do controle social e no aprimoramento da gestão pública na SEPOL.

Um ponto que está fora do escopo deste trabalho, mas que merece atenção em futuras pesquisas, é a falta de dados mais consistentes sobre a satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados pela SEPOL, particularmente no que diz respeito à transparência ativa. Compreender o grau de satisfação dos cidadãos ao interagir com a secretaria é crucial e está alinhado aos princípios da governança, pois ajuda a determinar se a gestão desenvolvida, desde a capacitação dos servidores até as condições das instalações e recursos disponíveis, está sendo eficaz no atendimento das demandas dos seus usuários.

Finalmente, reforça-se o caráter essencial da ouvidoria pública como um instrumento a serviço da governança, da integridade e, sobretudo, da democracia. Somente em países e instituições democráticas a participação dos cidadãos na gestão pública e o exercício do controle social são efetivamente garantidos, promovendo um ambiente mais justo e responsivo às necessidades da sociedade.



Referências bibliográficas

ASSIS, Elton José; LAMACHIA, Claudio. (Org.). OUVIDORIA DA OAB: canal de comunicação entre a sociedade, a Advocacia e as instituições. In: **OAB, Conselho Federal. I Coletânea de artigos das ouvidorias do Sistema OAB**. Brasília: OAB, 2018.

BASSO, Bruno Bartelle. Os programas de compliance enquanto mecanismos essenciais à efetivação da integridade pública: Uma abordagem à luz da nova gestão pública (*New Public Management*). In: DAL POZZO, A. N.; MARTINS, R. M. (coord.). **Aspectos controversos do compliance na administração pública**. 1. Reimpr. Belo Horizonte: Fórum, 2021. 553p.

BARRETO, Rodrigo Tavares de Souza; VIEIRA, James Batista. **Governança, gestão de riscos e integridade**. Brasília. Enap, 2019. 241p.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, [2016]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm. Acesso em: 6 mai 2021.

BRASIL. **Decreto nº 9.203, de 22 de novembro de 2017**. Dispõe sobre a política de governança da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Brasília, DF, 2017. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/decreto/D9203.htm. Acesso em 28 jan. 2024.

BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal. Brasília, DF, 2017. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em 28 fev. 2024.

BRASIL. **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Brasília, DF, 2017. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em 05 jan. 2024.

BRASIL. Controladoria-Geral Da União (CGU). Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União. **Guia prático de gestão de riscos a integridade**. Brasília, DF: CGU, 2018.

BRASIL. Controladoria-Geral da União (CGU). Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União. **Manual para implementação de programas de integridade**. Brasília: CGU, 2017.

BRASIL. Controladoria-Geral da União (CGU). Ouvidoria-Geral da União. **Orientações para implantação de uma Unidade de Ouvidoria**. Brasília, DF: CGU, 2012.

BRASIL. Controladoria-Geral Da União (CGU). **Painel Integridade Pública**. Brasília, DF. Disponível em: <http://painéis.cgu.gov.br/integridadepublica/index.html>. Acesso em 15 dez. 2023.



BRASIL. Controladoria-Geral Da União (CGU). **Portaria nº 57, de 4 de janeiro de 2019**, Brasília, DF. Disponível em: https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/58029864. Acesso em: 28 dez. 2023.

BRASIL. Tribunal de Contas da União (TCU). **Referencial básico de governança aplicável a organizações públicas e outros entes jurisdicionados ao TCU**. Edição 3 - Brasília: TCU, Secretaria de Controle Externo da Administração do Estado – Secex Administração, 2020.

BRASIL. Tribunal De Contas Da União (TCU). **Indicadores da Governança Organizacional**. Relatório de Acompanhamento. TC 015.268/2018-7. Fiscalização 170/2018. Acórdão 588/2018-TCU-Planário, item 9.5.6. Brasília, DF. Disponível em: <https://portal.tcu.gov.br/governanca/governan-capublica/organizacional/levantamento-de-governanca/>. Acesso em: 21 fev. 2024.

CONSELHO ADMINISTRATIVO DE DEFESA ECONÔMICA (CADE). **Guia: programas de compliance. Orientações sobre estruturação e benefícios da adoção dos programas de compliance concorrencial**. CADE. Brasília, DF. [S. l.]: 2016.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS - FEBRABAN. **Guia: boas práticas de compliance**. Edição revista e atualizada, 2018.

FORTINI, Cristiana. Programas de integridade e a lei anticorrupção. In: PAULA, Marco Aurélio Borges de; CASTRO, Rodrigo Pironti Aguirre de (coord.). **Compliance, gestão de riscos e combate à corrupção: integridade para o desenvolvimento**. 2. Ed. Belo Horizonte: Fórum, 2020. 531p.

CORRALO, Giovani da Silva; CARDOSO, Bruna Lacerda. **Ouvidorias: Uma Nova Forma de Resolução de Conflitos e a Boa Governança**. Rio Grande do Sul: Revista Direitos Culturais, 2018.

FERRES, Dionisio Moreno. A Evolução Histórica das Ouvidorias: Da Participação Reivindicatória por Melhorias nas Políticas Públicas ao Empowerment dos Cidadãos. **Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman**, São Paulo, 2019.

MANACORDA, Stefano. (2014) Rumo a um Modelo de Conformidade Antissuborno: Métodos e Estratégias para uma “Normatividade Híbrida”. In: Manacorda, Stefano, Centonze Francesco, Forti Gabrio. (eds) **Preventing Corporate Corruption**. Springer, Cham.

MATIAS-PEREIRA, José. **Governança no setor público**. 1ª ed. São Paulo: Atlas, 2010. 266p.

MATIAS-PEREIRA, José. Controle Social e Transparência: Avaliação do Modelo de Acesso à Informação no Brasil. GIGAPP-IUIOG. **Estudos Working Papers**, n. 2014-33, 2014. Disponível em: <https://gigapp.org/index.php/mis-publicaciones-gigapp/publication/show/959>. Acesso em: 28 ago. 2024.



MENEZES, Ronald do Amaral. **A atuação das ouvidorias públicas federais como instâncias de controle e participação social no Brasil**. Texto para discussão 2286. Brasília: Ipea, 2017. Disponível em: https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/7715/1/td_2286.pdf. Acesso em: 28 ago. 2024.

ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO (OCDE). **Recomendação do Conselho da OCDE sobre Integridade Pública**. 30 nov. 2017. Disponível em: <https://repositorio.cgu.gov.br/handle/1/69726>. Acesso em: 28 ago. 2024.

ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO (OCDE) **Policy Framework on Sound Public Governance**. [s.l.]: OECD Publishing, 2018. Versão preliminar. Disponível em: https://www.oecd.org/en/publications/policy-framework-on-sound-public-governance_c03e01b3-en.html. Acesso em: 28 ago. 2024.

RIO DE JANEIRO. Estado do Rio de Janeiro. **Decreto nº 46.836, de 22 de novembro de 2019**. Dispõe sobre a Carta de Serviços ao Cidadão, e dá outras providências. Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro, 22 nov. 2019. Disponível: <https://leisestaduais.com.br/rj/decreto-n-46836-2019-rio-de-janeiro-dispoe-sobre-a-carta-de-servicos-ao-cidadao-e-da-outras-providencias>. Acesso em 28 ago. 2024.

RIO DE JANEIRO (Estado). Secretaria de Estado de Polícia Civil. **Carta de Serviços ao Cidadão**. Disponível em: http://www.policiacivilrj.net.br/carta_de_servicos_ao_cidadao_-_pcerj.pdf Acesso em: 07 fev. 2024.

RIO DE JANEIRO (Estado). Secretaria de Estado de Polícia Civil. **Relatórios da Ouvidoria-geral de Polícia**. Rio de Janeiro. Disponível em: <http://www.policiacivilrj.net.br/relatorios-ogp.php> Acesso em: 07 fev. 2024.

RIO DE JANEIRO. Secretaria de Estado de Polícia Civil. **Plano de Integridade SEPOL**. Rio de Janeiro, jun. 2021. Disponível em: http://www.policiacivilrj.net.br/download/plano_de_integridade_sep_2021.pdf Acesso em: 07 fev. 2024.

SILVA, José Ivaldo Alves Oliveira.; OLIVEIRA, Thiago Francisco Silva. Ouvidoria e Gestão Pública: Uma Relação Necessária. **HOLOS**, [S.l.], v. 5, p. 1-32, 2020. DOI: 10.15628/holos.2020.8459. Disponível em: <https://www2.ifrn.edu.br/ojs/index.php/HOLOS/article/view/8459>. Acesso em: 28 ago. 2020.

SANTOS JÚNIOR, Belisário dos; PETIAN, Angélica. Por uma cultura de integridade agora. In: PAULA, Marco Aurélio Borges de; CASTRO, Rodrigo Pironti Aguirre de (coord.). **compliance, gestão de riscos e combate à corrupção: integridade para o desenvolvimento**. 2. Ed. Belo Horizonte: Fórum, 2020. 531p. Disponível em: https://loja.editoraforum.com.br/image/catalog/Livros/2020/RELEASE_Compliance_Combate_Corruptao_RodrigoPironti%20et%20al_2.ed.pdf. Acesso em: 28 ago. 2024



SPINELLI, Mário. A importância das ouvidorias para os sistemas de integridade governamentais. In: ZENKNER, Marcelo; CASTRO, Rodrigo Pironti Aguirre de. (Coord.). **Compliance no setor público**. Belo Horizonte: Fórum, 2020. 411p. Disponível em: https://loja.editoraforum.com.br/image/catalog/Livros/2020/RELEASE_COMPLIANCE%20NO%20SETOR%20P%C3%A9BLICO_Zenkner_Pironti.pdf. Acesso em: 28 ago. 2024.

THE INSTITUTE OF INTERNAL AUDITORS (IIA). International Professional Practices Framework (IPPF). **Orientação Suplementar, guia prático: aspectos exclusivos da auditoria interna no setor público**, 2019.

THE INSTITUTE OF INTERNAL AUDITORS (IIA). **Modelo das três linhas de defesa**. 2020.

TRANSPARÊNCIA INTERNACIONAL - BRASIL. **Índice de Percepção da Corrupção 2020**. Disponível em: <https://transparenciainternacional.org.br/ipc>. Acesso em 07 fev. 2024.

ZENKNER, Marcelo. **Integridade governamental e empresarial: um espectro da repressão e da prevenção à corrupção no Brasil e em Portugal**. Belo Horizonte: Fórum, 2019. 537p.

ZENKNER, Marcelo. O papel do setor privado na promoção da integridade nos negócios. PAULA, Marco Aurélio Borges de; CASTRO, Rodrigo Pironti Aguirre de (coord.). **Compliance, gestão de riscos e combate à corrupção: integridade para o desenvolvimento**. 2. Ed. Belo Horizonte: Fórum, 2020. 531p.

Andréa Andrade dos Santos Pizzino
(andrea.pizzino@gmail.com)

Mestre em Controladoria e Gestão Pública pela Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ). Oficial de Cartório da Secretaria de Estado de Polícia Civil do Estado do Rio de Janeiro (SEPOL), exerce desde 2021 a função de Diretora da Unidade de Gestão de Integridade (UGI) na Controladoria-Geral de Polícia Civil (CGPC).

Lucas de Andrade Tibúrcio Dias
(cgpc.encarregado@pcivil.rj.gov.br)

Especialista em Direito, Inovação e Tecnologia pela Fundação Getúlio Vargas (FGV-RIO). Oficial de Cartório da Secretaria de Estado de Polícia Civil do Estado do Rio de Janeiro (SEPOL), Encarregado de Proteção de Dados Pessoais desde 2021.

Marcos Vinicius Costa Rodrigues
(mvrodrigues76@gmail.com)

Bacharel em Direito pela Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO). Oficial de Cartório da Secretaria de Estado de Polícia Civil do Estado do Rio de Janeiro (SEPOL), Chefe de Serviço na Ouvidoria-Geral de Polícia Civil (OGPC), de 2019 até 2023.

Silvia Maria de Alves Nunes
(Silvianunes@pcivil.rj.gov.br)

Gestão Pública pela Centro Universitário Internacional Unisignorelli. Oficial de Cartório da Secretaria de Estado de Polícia Civil do Estado do Rio de Janeiro (SEPOL), atua na Unidade de Gestão de Integridade (UGI) da Controladoria-Geral de Polícia Civil (CGPC) desde janeiro de 2024.

Recebido: 07/04/2024

Aprovado: 02/08/2024

Editor responsável: Bianca Garcia

