

Formato Híbrido

Presencial em Brasília
e On-line



Ouvidorias Administrativas

2º Encontro Nacional da Valorização

Curso Presencial e Online



24 horas de capacitação

Palestrantes

Convidados



Data

26, 27 e 28 de agosto de 2026



**Vlória
Pompeu**



**Gilberto
Waller**



**Fabian
Maia**



**Rose
Cyrillo**



**Valmir
Dias**



**Viviane
Melchior**



**Marcos
Lindenmayer**

Sobre o Encontro Híbrido

A escuta institucional como eixo estratégico da Administração Pública.

Um encontro nacional dedicado a fortalecer o papel das **ouvidorias** na melhoria da **resposta estatal**, na **transparência** e na qualificação dos serviços públicos.

Especialistas de referência nacional discutem desafios atuais, soluções aplicáveis e o lugar das ouvidorias no **desenho organizacional do Estado**.

Temas essenciais como **gestão das manifestações**, **proteção do manifestante**, **acesso à informação**, **proteção de dados** e **integração aos sistemas de integridade e controle**.

Formação híbrida, com participação **presencial em Brasília/DF** e **transmissão online ao vivo**, ampliando o acesso com responsabilidade e foco no **interesse público**.

Participe!

Acesse

www.ibvcvaloriza.com.br/curso/ouvidoriasbrasil



O Encontro

O **Encontro de Ouvidorias Administrativas** afirma-se como espaço estratégico de formação avançada e atualização técnica para profissionais que atuam nas unidades de ouvidoria da Administração Pública, orientado ao fortalecimento da escuta institucional, à qualificação da resposta administrativa e à melhoria contínua dos serviços públicos.

Promovido pelo **Instituto Brasileiro de Valorização e Capacitação – IBVC Valoriza**, o Encontro reúne especialistas de reconhecida atuação nacional para uma abordagem consistente, crítica e aplicada sobre o papel das ouvidorias no desenho organizacional do Estado, seus desafios contemporâneos e sua integração aos sistemas de integridade, controle e responsabilização administrativa.

Realizado em **formato híbrido**, com participação **presencial em Brasília/DF** e **modalidade online ao vivo**, o evento amplia o acesso à capacitação qualificada, favorece a participação de profissionais de diferentes órgãos e regiões e observa os princípios da eficiência e da economicidade na utilização dos recursos públicos.

Com **24 horas de programação técnica**, o Encontro aborda temas estruturantes da atuação em ouvidorias, incluindo a aplicação da **Lei nº 13.460/2017**, a gestão qualificada das manifestações, o tratamento de denúncias, a proteção do manifestante, a **Lei de Acesso à Informação**, a **Lei Geral de Proteção de Dados** e os desafios humanos, éticos e organizacionais inerentes à função.

Sob coordenação técnica da **Profa. Dra. Vlândia Pompeu**, a capacitação oferece conteúdo aprofundado, atual e orientado à prática institucional, contribuindo de forma direta para o fortalecimento da governança pública, o aumento da eficiência administrativa e a elevação da qualidade da resposta estatal à sociedade.

Participe!

Objetivo

Fortalecer a atuação das unidades de ouvidoria da Administração Pública por meio da atualização técnica e normativa de profissionais responsáveis pela gestão das manifestações dos usuários de serviços públicos, qualificando a escuta institucional, ampliando a segurança jurídica e elevando a efetividade da resposta estatal.

O Encontro propõe o aprimoramento do papel das ouvidorias no desenho organizacional, sua articulação com os sistemas de integridade, controle e responsabilização administrativa e a consolidação de práticas orientadas à transparência, à eficiência e à proteção do interesse público, com incidência direta sobre a gestão e a tomada de decisão institucional.

Estruturada em formato que amplia o acesso e racionaliza custos, a capacitação observa o princípio da economicidade e assegura retorno institucional qualificado, contribuindo para o fortalecimento da governança e para a melhoria contínua da qualidade dos serviços públicos.

Público-alvo

Profissionais que atuam, direta ou indiretamente, nas atividades de ouvidoria, participação social, transparência, integridade e governança no âmbito da Administração Pública, incluindo:

- Dirigentes máximos, presidência, direção-geral, secretarias, superintendências;
- **Titulares das unidades de ouvidoria** e equipes técnicas;
- Servidores responsáveis pelo recebimento, análise e tratamento de manifestações, reclamações, denúncias, sugestões e pedidos de acesso à informação;
- Unidades de integridade, compliance, ética e gestão de riscos;
- Corregedorias, comissões de apuração, unidades de responsabilização administrativa e áreas afins;
- Unidades de controle interno, auditoria e conformidade;
- Procuradorias, assessorias e consultorias jurídicas;
- Áreas de transparência, acesso à informação e dados abertos;
- Equipes que atuam com LGPD no setor público;
- Áreas de gestão de pessoas envolvidas em clima organizacional, prevenção de assédio e gestão de conflitos;
- Servidores e empregados públicos de órgãos da administração direta, autarquias, fundações, empresas públicas, sociedades de economia mista e entidades do Sistema S.

Benefícios

- **Padronização e aprimoramento dos procedimentos internos** das unidades de ouvidoria, com reflexos na consistência e na qualidade das respostas administrativas.
- **Fortalecimento da integração com os sistemas de controle e integridade**, contribuindo para atuação coordenada e preventiva.
- **Aprimoramento do uso estratégico das informações de ouvidoria** como subsídio à gestão e ao planejamento institucional.
- **Aplicação prática imediata dos conteúdos**, com impacto direto nas rotinas operacionais da unidade.
- **Racionalização de custos e ampliação do alcance da capacitação**, em observância ao princípio da economicidade.



Ouvidorias Administrativas

2º Encontro Nacional da Valorização

Programação do Primeiro dia

Quarta-feira | 26 de agosto de 2026 | das 8h30 às 18h

Dia 1 — Ouvidorias: Estruturação e Desafios

8h30 às
10h15

Oficina 1 — Ouvidoria Estratégica e geração de valor para as organizações: do atendimento ao impacto institucional

Palestrante: **Rose Cyrillo** | Autoridade de Monitoramento da LAI e da LGPD Infra S.A

10h15
às
10h45

Pausa para o descanso

10h45
às
12h30

Oficina 2 — A posição da ouvidoria no desenho institucional: riscos de captura e esvaziamento

Palestrante: **Gilberto Waller** | Presidente do Instituto Nacional do Seguro Social

12h30
às 14h

Intervalo para o almoço

14h às
15h45

Oficina 3 — Responsabilidade funcional de ouvidores e equipes

Palestrante: **Vlândia Pompeu** | Corregedora dos Portos e Aeroportos

15h45
às
16h15

Pausa para o descanso

16h15
às 18h

Oficina 4 — A Lei 13.460/2017 e os Decretos 9494/2017 e 9.492/2018

Palestrante: **Fabian Maia** | Auditor Federal de Finanças e Controle da CGU



Ouvidorias Administrativas

2º Encontro Nacional da Valorização

Programação do Primeiro dia

Quinta-feira | 27 de agosto de 2026 | das 8h30 às 18h

Dia 2 — Ouvidoria na prática

8h30 às
10h15

Oficina 5— Gestão qualificada das manifestações - Da triagem à resposta estratégica

Palestrante: **Valmir Gomes Dias** | Ouvidor-Geral da União

10h15
às
10h45

Pausa para o descanso

10h45
às
12h30

Oficina 6 — Sigilo, anonimato e proteção do manifestante: Dever de resposta x dever de proteção

Palestrante: **Fabian Maia** | Auditor Federal de Finanças e Controle da CGU

12h30
às 14h

Intervalo para o almoço

14h às
15h45

Oficina 7 — Ouvidoria, denúncias e integridade: o lugar da ouvidoria no sistema de apuração

Palestrante: **Viádia Pompeu** | Corregedora dos Portos e Aeroportos

15h45
às
16h15

Pausa para o descanso

16h15
às 18h

Oficina 8 — NR-01 e seu impacto nas unidades de Ouvidorias

Palestrante: **Rose Cyrillo** | Autoridade de Monitoramento da LAI e da LGPD Infra S.A

Programação do Primeiro dia

Sexta-feira | 28 de agosto de 2026 | das 8h30 às 18h

Dia 3 — Assuntos atuais de Ouvidorias

**8h30 às
10h15**

Oficina 9 — Os principais aspectos da Lei de Acesso à Informação que impactam nas unidades de Ouvidoria

Palestrante: **Gilberto Waller** | Presidente do Instituto Nacional do Seguro Social

**10h15
às
10h45**

Pausa para o descanso

**10h45
às
12h30**

Oficina 10 — Desafios humanos da prática em ouvidorias: limites éticos da empatia institucional e gestão de conflitos internos

Palestrante: **Vládia Pompeu** | Corregedora dos Portos e Aeroportos

**12h30
às 14h**

Intervalo para o almoço

**14h às
15h45**

Oficina 11 — Escuta qualificada na prática

Palestrante: **Viviane Melchior** | Assessora da Diretoria Financeira e Gerência de Recursos Humanos – TERRACAP

**15h45
às
16h15**

Pausa para o descanso

**16h15
às 18h**

Oficina 12 — Lei Geral de Proteção de Dados aplicada às unidades de Ouvidoria

Palestrante: **Marcos Gerhardt Lindenmayer** | Corregedor-Geral do Estado de São Paulo

Coordenadora técnica e palestrante



Vlândia Pompeu Silva

Atual Corregedora do Ministério dos Portos e Aeroportos

Doutoranda em **Direito Constitucional (IDP)**. Mestre em **Direito e Políticas Públicas (UNICEUB)** e em **Direitos Humanos (Universidad Pablo de Olavide – Espanha)**. Pós-graduada em **Direito Público (UnB)**, **Direito e Processo Tributários (UNIFOR)** e **Altos Estudos de Defesa (ESG)**. Kursou **MBA em Administração Pública (FGV)**.

Professora de **Direito Administrativo** na graduação e na pós-graduação. **Colunista do Portal Migalhas**. Realizou estudos em **Fundamentos do Direito Americano** na Thomas Jefferson School of Law (EUA) e em **Direito Europeu** na Università di Roma Tor Vergata (Itália). Atua como **Mentora em Liderança** pela **ENAP** e pela **AGU**. Idealizadora e Cofundadora do **Instituto Empoderar**. Autora da obra *Políticas Públicas: conformação e efetivação de direitos* (2022).

Procuradora da Fazenda Nacional desde 2006. Ex-Procuradora do Estado do Pará. Ex-Corregedora da **ANAC**. Ex-Corregedora-Geral da **AGU**. Ex-Advogada-Geral da **União Adjunta**. Ex-Assessora Especial do Advogado-Geral da União. Ex-Diretora da **Escola da AGU**. Ex-Assessora do Diretor-Geral da **ANTAQ**.



Viviane Melchior

Assessora da Diretoria Financeira e Gerência de Recursos Humanos – TERRACAP

Profissional de referência em **gestão de pessoas, desenvolvimento humano e inteligência emocional**, Viviane Melchior alia sólida experiência em administração pública à expertise em educação e comportamento organizacional. Foi **Diretora Escolar e Secretária de Educação do Distrito Federal (2010–2015)**, exercendo funções estratégicas na gestão educacional e na formulação de políticas públicas voltadas à qualidade do ensino.

Graduada em **Pedagogia (Uniceub, 2006)**, possui **pós-graduação em Psicopedagogia (Cenec, 2009)**, **certificação em Gestão Pública (Uniceub, 2018)** e licenciatura em **Psicanálise (Famart, 2024)**. Complementa sua atuação com especializações em **Inteligência Emocional (FGV)** e **Comunicação Não Violenta**, aplicando conhecimentos de forma estratégica no desenvolvimento de equipes e na gestão de pessoas.

Atua como **palestrante e consultora**, reconhecida por sua habilidade em integrar **educação, comportamento humano e governança organizacional**, contribuindo decisivamente para a construção de ambientes de trabalho mais eficientes, colaborativos e éticos.

Palestrantes convidados



Gilberto Waller Junior
Presidente do INSS

Corregedor-Geral da União na Controladoria-Geral da União (CGU), responsável por definir, gerir, coordenar, avaliar, padronizar, sistematizar e normatizar os procedimentos atinentes às atividades da Corregedoria-Geral da União no âmbito do Poder Executivo Federal.

Atuou como **Ouvidor-Geral da União**, com atribuições de planejar, dirigir, coordenar e orientar a execução das atividades de ouvidoria, acompanhar resultados, consolidar informações e apresentar relatórios estatísticos, exercendo ainda atividades correlatas junto ao Ministro de Estado.

Exerceu o cargo de **Ouvidor-Adjunto da União**, atuando na direção, supervisão e monitoramento das atividades de Ouvidoria do Poder Executivo Federal.

Foi **Corregedor Setorial** do Ministério da Fazenda, coordenando, supervisionando e analisando as atividades correcionais do órgão.

Exerceu a função de **Corregedor Setorial** do Ministério dos Transportes, com atribuições de coordenação, análise e supervisão das atividades correcionais.

Atuou como **Corregedor Setorial** do Ministério da Integração Nacional, responsável pelo acompanhamento, supervisão e análise das atividades correcionais do Ministério.

Atuou também como **Subprocurador-Chefe da Procuradoria Federal Especializada do INSS**, no Ministério da Previdência Social, coordenando as atividades jurídicas da autarquia.

Foi **Corregedor-Geral do INSS**, com responsabilidade pela coordenação, instauração e julgamento de Processos Administrativos Disciplinares.



Fabian Gilbert Saraiva Silva Maia

Auditor Federal de Finanças e Controle da CGU

Atuou na **Controladoria-Geral da União – CGU** como Assistente Técnico da Corregedoria-Adjunta da Área Social, **Corregedor Setorial** das áreas de Transporte, Portos e Aviação Civil, **Coordenador-Geral de Instrução e Julgamento de Entes Privados** e **Diretor de Responsabilização de Agentes Públicos**, exercendo atribuições de análise, supervisão e julgamento em procedimentos disciplinares.

Exerceu as funções de **Assessor da Presidência da Fundação Estadual da Criança e do Adolescente do Rio Grande do Norte**, **Assessor Parlamentar** na Assembleia Legislativa do Estado do Rio Grande do Norte e **Secretário de Trabalho, Habitação e Assistência Social** do Estado do Rio Grande do Norte.

Atuou, ainda, como **Analista Administrativo da Defensoria Pública da União** e **Analista Judiciário** no Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco.

Possui experiência consolidada em **responsabilização de agentes públicos, correição, políticas públicas e gestão administrativa**, com atuação orientada à **prevenção e ao tratamento de irregularidades** no âmbito da Administração Pública.



Valmir Gomes Dias

Ouvidor-Geral da União

Mestre em **Administração** pela Universidade Federal da Bahia, com especialização em **Controladoria e Finanças** pela Mackenzie-Rio e graduação em **Ciências Contábeis** pela Universidade Federal do Espírito Santo, é referência consolidada em **auditoria, governança e integridade pública**.

Desde 2007, integra a **Controladoria-Geral da União – CGU** como **Auditor Federal de Finanças e Controle**, atuando na execução, coordenação e supervisão de auditorias, bem como na implementação de **ações estratégicas de combate à corrupção**. Ao longo de sua trajetória, exerceu posições de liderança de elevada relevância institucional, destacando-se como **Chefe de Divisão** e **Chefe Regional Adjunto** na CGU Regional do Rio de Janeiro, **Superintendente** da CGU Regional Goiás e **Diretor de Auditoria de Governança e Gestão** na Secretaria Federal de Controle Interno. Sua atuação profissional é marcada pelo compromisso com a **transparência, a eficiência e a integridade** na Administração Pública, consolidando-se como **autoridade nacional em controle interno, governança e ouvidoria**. Reconhecido por sua visão estratégica e liderança institucional, contribui de forma decisiva para o fortalecimento das instituições e para o aprimoramento da gestão pública no Brasil.



Rose Cyrillo

Autoridade de Monitoramento da LAI e da LGPD Infra S.A

Referência nacional em Ouvidoria, Integridade e Prevenção aos Assédios. Ex-Promotora de Justiça do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, Rose Cyrillo construiu uma trajetória de excelência no serviço público e na promoção da ética institucional. Eleita **Ouvidora do MPDFT para dois biênios consecutivos (2015–2019)**, foi **Presidente do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público (2017/2018)** e **Vice-Presidente do CNOMP – Região Centro-Oeste (2018/2019)**. Sua liderança consolidou padrões de governança, transparência e integridade em múltiplas instituições públicas.

Possui formação acadêmica de destaque: **Graduação em Direito e Letras (Português/Inglês), Especialização em Processo Civil, Mestrado em Direito e Pós-graduação em Ouvidoria Pública (CGU/OEI)**. É docente na **Faculdade IBRA** e atua como consultora e palestrante, sendo autora e organizadora de artigos sobre **Ouvidoria, LGPD, ESG, Integridade e Prevenção aos Assédios**.

Atualmente, integra órgãos e associações de relevância nacional: **Ouvidoria Nacional do Ministério Público, Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman – Seccional DF, Fórum Nacional de Ouvidores Universitários e de Hospitais de Ensino (FNOUH) e Conselho de Ética da ABO Nacional**, contribuindo decisivamente para o fortalecimento da governança e da ética no Brasil.



Marcos Gerhardt Lindenmayer

Corregedor-Geral do Estado de São Paulo

Responsável pela **supervisão das ações correicionais**, pela **condução de processos de responsabilização administrativa** e pela **coordenação de acordos de leniência** de pessoas físicas e jurídicas.

Auditor Federal de Finanças e Controle da **Controladoria-Geral da União – CGU**, com atuação em funções estratégicas, entre as quais se destacam as de **Chefe de Gabinete da Ouvidoria-Geral da União** e **Diretor de Supervisão e Articulação Institucional de Ouvidoria**, participando de relevantes iniciativas de **governança, integridade e proteção de dados** no serviço público federal.

Mestre em **Administração Pública** pela Universidade de Brasília – **UnB** e bacharel em **Direito** pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul – **UFRGS**.

Na **Corregedoria-Geral do Estado de São Paulo**, lidera a formulação e a execução de **políticas correicionais**, o aprimoramento de **práticas investigativas** e o fortalecimento dos **instrumentos de responsabilização administrativa**, contribuindo para maior **eficiência e transparência** na Administração Pública.

Ouvidorias Administrativas

2º Encontro Nacional da Valorização

Investimento para o presencial

R\$ 5.490,00 (Cinco mil quatrocentos e noventa reais) por participante.

Incluso no presencial

- ✓ **Material de Apoio Completo:** Caneta, lápis, borracha, marca-texto e bloco de anotações.
- ✓ **Apostila Impressa Exclusiva:** Conteúdo atualizado e desenvolvido especialmente para participantes do Encontro.
- ✓ **Kit Higiene Personalizado:** Conforto e cuidado durante toda a programação.
- ✓ **03 Almoços + 06 Coffee Breaks:** Momentos de integração e pausa estratégica durante o evento.
- ✓ **Ambiente de Integração e Relacionamento:** Voltado à aproximação entre autoridades, gestores e especialistas do setor público.
- ✓ **Certificado de Participação:** Emissão de certificado oficial, comprovando presença e participação integral nas atividades do encontro.
- ✓ **Plataforma Exclusiva IBVC Valoriza:** Acesso ao portal do participante, com conteúdos complementares e recursos de apoio ao aprendizado.
- ✓ **Gravações das Sessões:** Disponibilização das aulas e palestras para consulta posterior, garantindo flexibilidade e reforço do conteúdo abordado.

Formato presencial

📍 **Local:** Brasília – DF | **Hotel:** Em breve

Datas: 26 a 28 de agosto de 2026 | **Horário:** 08h30 às 18h00

Modalidade: Presencial e online



O **Encontro Nacional de Ouvidorias do Setor Público** promove capacitação e integração entre instituições públicas, com foco em **transparência, gestão e práticas aplicáveis ao cotidiano**.

O evento conta com **material exclusivo, coffee breaks e almoços**, além de **transmissão online** para participantes que optarem pela modalidade virtual.

Especialistas do setor público conduzirão debates e experiências práticas, fortalecendo a rede de contatos e o intercâmbio entre profissionais.

Pagamento

O pagamento da inscrição deverá ser efetuado, em parcela única, por emissão de Nota de Empenho, Ordem de Compras ou Transferência, em nome de: **Instituto Brasileiro De Valorização E Capacitação - IBVC LTDA - (CNPJ nº 48.205.748/0001-57)**, no seguinte banco credenciado:



Banco do Brasil
Agência: 1534-2
Conta Corrente: 41356-9

contato@ibvcvaloriza.com.br
www.ibvcvaloriza.com.br/curso/ouvidorias-brasil

📞 **Telefone:** (41) 3621-2498
💬 **WhatsApp:** (41) 99664-8124

Av. Francisco Kruguer, nº 6140
Almirante Tamandaré – PR CEP: 83.504-490

Ouvidorias Administrativas

2º Encontro Nacional da Valorização

Investimento para o online

R\$ 2.490,00 (Dois mil quatrocentos e noventa reais) por participante.

Incluso no online

- **Acesso à Plataforma Exclusiva IBVC Valoriza:** Portal de capacitação com conteúdos complementares, ferramentas interativas e suporte dedicado para potencializar seu aprendizado.
- **Palestras Online e Ao Vivo:** Sessões em tempo real com especialistas do setor, com espaço para perguntas e troca de experiências.
- **Apostila Digital Exclusiva:** Material completo e aprofundado, desenvolvido especialmente para o curso.
- **Certificado de 24 horas:** Emitido pela plataforma, confirmando a participação e carga horária total do programa.
- **Acesso às Gravações:** Assista novamente às aulas e palestras no momento que desejar, garantindo flexibilidade e melhor aproveitamento do conteúdo.



Formato online

Ambiente Virtual – Plataforma ZOOM

Datas: 26 a 28 de agosto de 2026 | **Horário:** 08h30 às 18h00

Duração: 24 horas de capacitação | **Modalidade:** Online, com transmissão ao vivo

O **Encontro Nacional de Ouvidorias do Setor Público – Edição Online** oferece uma experiência estruturada e acessível, com **atividades orientadas, exposições técnicas, demonstrações práticas e momentos para perguntas e esclarecimentos**, conduzidos por **especialistas do setor público**.

O formato online permite **interação entre instituições**, favorecendo o intercâmbio de experiências e o fortalecimento da rede de contatos dos participantes. Esta modalidade integra o Encontro Nacional, que também será realizado presencialmente em Brasília – DF, possibilitando que cada participante escolha a forma mais adequada de participação.

Pagamento

O pagamento da inscrição deverá ser efetuado, em parcela única, por emissão de Nota de Empenho, Ordem de Compras ou Transferência, em nome de: **Instituto Brasileiro De Valorização E Capacitação - IBVC LTDA - (CNPJ nº 48.205.748/0001-57)**, no seguinte banco credenciado:



Banco do Brasil
Agência: 1534-2
Conta Corrente: 41356-9

Telefone: (41) 3621-2498
 WhatsApp: (41) 99664-8124

contato@ibvcvaloriza.com.br
www.ibvcvaloriza.com.br/curso/ouvidorias-online

Av. Francisco Kruguer, nº 6140
Almirante Tamandaré – PR CEP: 83.504-490