



Online e interativo

24 horas de capacitação

Palestrantes

Convidados ✨

Data

16 a 18 de setembro de 2026



**Vlória
Pompeu**



**Gilberto
Waller**



**Fabian
Maia**



**Rose
Cyrillo**



**Valmir
Dias**



**Viviane
Melchior**



**Marcos
Lindenmayer**

Sobre o Encontro Online

A escuta institucional como eixo estratégico da Administração Pública.

Evento nacional dedicado ao fortalecimento das ouvidorias públicas como instrumentos essenciais para a melhoria da resposta estatal, o aprimoramento da transparência e a qualificação dos serviços públicos.

Especialistas de referência nacional apresentam reflexões, experiências e soluções aplicáveis aos desafios contemporâneos das ouvidorias e ao seu papel no fortalecimento da governança pública.

Temas essenciais como gestão de manifestações, proteção do manifestante, acesso à informação, proteção de dados, integridade, controle e participação social compõem uma programação técnica atual e orientada à prática institucional.

Capacitação realizada em **modalidade online e ao vivo**, ampliando o acesso ao conhecimento especializado e possibilitando a participação de profissionais de diferentes órgãos e regiões do país, com eficiência e economicidade na utilização dos recursos públicos.

Acesse

Quem escuta melhor, governa melhor!

<https://ibvcvaloriza.com.br/curso/ouvidorias-online>

O Encontro

O **2º Encontro Nacional de Ouvidorias Administrativas** consolida-se como espaço estratégico de capacitação e atualização técnica para profissionais que atuam nas unidades de ouvidoria da Administração Pública, promovendo o fortalecimento da escuta institucional, a qualificação da resposta administrativa e a melhoria contínua dos serviços públicos.

Promovido pelo **Instituto Brasileiro de Valorização e Capacitação – IBVC Valoriza**, o evento reúne especialistas de reconhecida atuação nacional para uma abordagem crítica, atual e aplicada sobre o papel das ouvidorias na Administração Pública, seus desafios contemporâneos e sua integração aos sistemas de governança, integridade, controle e participação social.

Realizado integralmente na **modalidade online e ao vivo**, o Encontro amplia o acesso à capacitação qualificada, permitindo a participação de profissionais de diferentes órgãos e regiões do país, em consonância com os princípios da eficiência, economicidade e democratização do conhecimento.

Com **24 horas de programação técnica**, a capacitação aborda temas essenciais à atuação das ouvidorias públicas, 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**, o Encontro oferece conteúdo aprofundado, atualizado e orientado à prática institucional, contribuindo diretamente para o fortalecimento da governança pública, o aprimoramento da gestão administrativa e a ampliação da confiança da sociedade nas instituições públicas.

Quem escuta melhor, governa melhor.

Participe!

Público-alvo

- Ouvidores e equipes técnicas de ouvidoria;
- Dirigentes, gestores e servidores públicos com atuação em participação social e atendimento ao cidadão;
- Profissionais das áreas de transparência, acesso à informação e proteção de dados (LGPD);
- Integrantes de unidades de integridade, compliance, ética, controle interno e auditoria;
- Membros de corregedorias, comissões de apuração e unidades de responsabilização administrativa;
- Profissionais das áreas jurídicas, assessorias e consultorias públicas;
- Gestores e profissionais de recursos humanos envolvidos com prevenção ao assédio e gestão de conflitos;
- Servidores e empregados públicos da administração direta, autarquias, fundações, empresas públicas, sociedades de economia mista e entidades do Sistema S.

Objetivo

Capacitar e atualizar profissionais que atuam nas unidades de ouvidoria da Administração Pública, fortalecendo a 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 promove o aprimoramento do papel das ouvidorias no desenho organizacional do Estado, sua integração aos sistemas de integridade, controle e responsabilização administrativa e a consolidação de práticas orientadas à transparência, à eficiência e à proteção do interesse público, com reflexos diretos na gestão e na tomada de decisão institucional.

Realizada em modalidade online, a capacitação amplia o acesso ao conhecimento especializado, racionaliza custos e observa os princípios da eficiência e da economicidade, assegurando retorno institucional qualificado e contribuindo para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços públicos.

Benefícios

- Procedimentos de ouvidoria mais claros, padronizados e consistentes, elevando a qualidade das respostas administrativas.
- Aprimoramento técnico das equipes, fortalecendo a atuação das unidades de ouvidoria e o atendimento ao cidadão.
- Atuação integrada com os sistemas de controle, integridade e governança, ampliando a coordenação institucional.
- Uso estratégico das informações produzidas pela ouvidoria como subsídio à gestão, à tomada de decisão e à melhoria dos serviços públicos.
- Aplicação prática imediata dos conhecimentos adquiridos, com impacto direto nas rotinas e nos resultados da unidade.
- Ampliação do acesso à capacitação qualificada com uso eficiente dos recursos públicos, em conformidade com os princípios da eficiência e da economicidade.

Programação do primeiro dia

Quarta-feira | 16 de setembro de 2026 | das 8h30 às 18h10

Ouvidorias: Estruturação e Desafios

08h30 –
10h30

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

Palestrante: **Rose Cyrillo** | Especialista em Ouvidoria, Integridade, Governança e ESG no Setor Público

10h30 –
10h55

Pausa para o descanso

10h55 –
12h55

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

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

12h55 –
14h25

Intervalo para o almoço

14h25 –
16h05

Oficina 3 — NR-01 e seu impacto nas unidades de Ouvidorias

Palestrante: **Rose Cyrillo** | Especialista em Ouvidoria, Integridade, Governança e ESG no Setor Público

16h05 –
16h30

Pausa para o descanso

16h30 –
18h10

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

Programação do segundo dia

Quinta-feira | 17 de setembro de 2026 | das 8h30 às 18h10

Ouvidoria na prática

08h30 -
10h30

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

Palestrante: **Valmir Gomes Dias** | Ouvidor Geral do Estado de São Paulo

10h30 –
10h55

Pausa para o descanso

10h55 –
12h55

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

12h55 –
14h25

Intervalo para o almoço

14h25 –
16h05

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

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

16h05 –
16h30

Pausa para o descanso

16h30 –
18h10

Oficina 8 — Responsabilidade funcional de ouvidores e equipes

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

Programação do terceiro dia

Sexta-feira | 18 de setembro de 2026 | das 8h30 às 18h10

Assuntos atuais de Ouvidorias

08h30 –
10h30

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

10h30 –
10h55

Pausa para o descanso

10h55 –
12h55

Oficina 10 — Escuta qualificada na prática

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

12h55 –
14h25

Intervalo para o almoço

14h25 –
16h05

Oficina 11 — Desafios humanos da prática em ouvidorias: limites éticos da empatia institucional e gestão de conflitos internos

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

16h05 –
16h30

Pausa para o descanso

16h30 –
18h10

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 da Previdência Social.

Doutora em Direito Constitucional pelo Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa (IDP) e pela Faculdade de Direito de Lisboa (FDUL). Mestre em Direito e Políticas Públicas pelo Centro Universitário de Brasília (UnICEUB), 2015. Mestre em Derechos Humanos, Interculturalidad y Desarrollo pela Universidade Pablo de Olavide (Espanha), 2015. Pós-graduada em Direito Público pela Universidade de Brasília (UnB), 2010. Pós-graduada em Direito e Processo Tributários pela Universidade de Fortaleza (UNIFOR), 2005. Pós-graduada em Altos Estudos de Defesa pela Escola Superior de Guerra (ESG), 2020.

Cursou MBA em Administração Pública pela Fundação Getulio Vargas (FGV). Professora de Graduação e Pós-Graduação em Direito Administrativo. Colunista do Portal Migalhas.

Estudou Fundamentos do Direito Americano na Thomas Jefferson School of Law (EUA), 2011. Estudou Noções do Direito Europeu na Università di Roma Tor Vergata (Itália), 2012.

Idealizadora e cofundadora do Instituto Empoderar. Autora do livro *Políticas Públicas: conformação e efetivação de direitos* (2022) e coautora em várias obras jurídicas.

Procuradora da Fazenda Nacional desde 2006. Ex-Procuradora do Estado do Pará. Ex-Corregedora da Agência Nacional de Aviação Civil. Ex-Corregedora-Geral da Advocacia da União. 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. Ex-Corregedora do Ministério dos Portos e Aeroportos.



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.



Viviane Melchior **Assessora da Diretoria Financeira e da 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 esses conhecimentos de forma estratégica no desenvolvimento de equipes e na gestão de pessoas.

Atua como **palestrante e consultora**, sendo 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**.



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 do Estado de São Paulo

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

Especialista em Ouvidoria, Integridade, Governança e ESG no Setor Público

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.

Modalidade Online: Investimento

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

Inclusos 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 participação e carga horária total do programa.
- **Acesso às Gravações:** Possibilidade de assistir novamente às aulas e palestras no momento desejado, garantindo flexibilidade e melhor aproveitamento do conteúdo.

Formato Online

Ambiente Virtual – Plataforma Zoom

Datas: 16 a 18 de setembro de 2026 | **Horário:** 08h30 às 18h10

Carga Horária: 24 horas | **Modalidade:** Online e ao vivo

O **2º Encontro Nacional de Ouvidorias Administrativas – Edição Online** oferece uma capacitação prática e atualizada, com especialistas de referência nacional, promovendo a troca de experiências, o aperfeiçoamento técnico e o fortalecimento da atuação das ouvidorias públicas.

A modalidade online amplia o acesso ao conhecimento especializado, permitindo a participação de profissionais de diferentes órgãos e regiões do país com eficiência, economicidade e interação em tempo real.

Pagamento

O pagamento da inscrição deve 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:

CAIXA Caixa Econômica Federal | Agência: **2974** | Conta Corrente: **571574881-6**