



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!

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

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 — Responsabilidade funcional de ouvidores e equipes

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

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

16h05 –
16h30

Pausa para o descanso

16h30 –
18h10

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

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

12h55 –
14h25

Intervalo para o almoço

14h25 –
16h05

Oficina 11 — Escuta qualificada na prática

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

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 **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). Possui 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 (Estados Unidos) 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.

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

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.

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**