



Em Brasília - DF e On-line

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. Evento 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 de 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.

Quem escuta melhor, governa melhor!

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.

Quem escuta melhor, governa melhor!

Participe!

Público-alvo

Profissionais que atuam nas áreas de ouvidoria, transparência, integridade e governança na **Administração Pública**.

Dirigentes e gestores públicos;

Ouvidores e equipes técnicas;

Profissionais de controle, auditoria, integridade e compliance;

Corregedorias e unidades de responsabilização administrativa;

Áreas jurídicas, assessorias e consultorias;

Transparência, acesso à informação e proteção de dados (LGPD);

Gestão de pessoas, prevenção de assédio e gestão de conflitos.

Objetivo

Fortalecer a atuação das ouvidorias públicas por meio da atualização técnica e normativa de profissionais responsáveis pela gestão das manifestações dos usuários, elevando a qualidade da escuta institucional, a segurança jurídica e a efetividade da resposta estatal.

O Encontro promove o reposicionamento das ouvidorias como função estratégica no Estado, integrando sua atuação aos sistemas de integridade, controle e responsabilização administrativa, com impacto direto na tomada de decisão e na qualidade dos serviços públicos.

Com estrutura otimizada e formato híbrido, a capacitação amplia o acesso, racionaliza custos e assegura retorno institucional qualificado, contribuindo para o fortalecimento da governança e para a melhoria contínua da gestão pública.

Benefícios

- Procedimentos de ouvidoria mais claros, padronizados e consistentes, elevando a qualidade das respostas administrativas.
- Atuação integrada com sistemas de controle e integridade, fortalecendo a prevenção e a coordenação institucional.
- Uso estratégico das informações de ouvidoria como apoio efetivo à gestão e à tomada de decisão.
- Aplicação prática imediata dos conteúdos, com impacto direto nas rotinas e nos resultados da unidade.
- Ampliação do alcance da capacitação com uso eficiente de recursos, em conformidade com o princípio da economicidade.

Programação do primeiro dia

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

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 | 27 de agosto de 2026 | das 8h30 às 18h

Ouvidoria na prática

08h30 -
10h30

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

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

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 | 28 de agosto de 2026 | das 8h30 às 18h

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 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.

Modalidade On-line: Investimento

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

Inclusos no On-line

- **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 On-line

- **Ambiente Virtual:** Plataforma ZOOM
- **Duração:** 24 horas, distribuídas em 3 dias
- **Datas:** 26 a 28 de agosto de 2026
- **Horário:** Das 8h30 às 18h10 (com pausas programadas e intervalo de almoço)
- **Modalidade:** Online, com transmissão ao vivo, atividades orientadas e espaço para interação

O formato online oferece uma experiência estruturada e acessível, permitindo a participação de profissionais de todas as regiões. A programação contempla exposições técnicas, demonstrações práticas, conteúdos orientados e momentos destinados a perguntas e esclarecimentos, favorecendo o aprofundamento dos temas apresentados.

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**

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

Modalidade Presencial: Investimento:

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

Inclusos no Presencial

- **Material de Apoio Completo:** Caneta, lápis, borracha, marca-texto e bloco de anotações
- **Apostila Impressa Exclusiva:** Conteúdo atualizado e desenvolvido especialmente para os 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

Formato Presencial

- **Local:** Brasília – DF | Hotel a definir (divulgação em breve)
- **Duração:** 24 horas, distribuídas em 3 dias de imersão
- **Datas:** 26 a 28 de agosto de 2026
- **Horário:** Das 8h30 às 18h10
- **Modalidade:** Presencial, com ambiente de aprendizagem colaborativa e experiências práticas

O formato presencial proporciona **imersão completa**, com estrutura planejada para favorecer o aprendizado e a troca de experiências entre participantes. Contará com material de apoio exclusivo, coffee breaks e almoços no próprio local, além de atividades práticas conduzidas por especialistas do setor público. O evento ainda estimula integração institucional e networking, ampliando relações profissionais e fortalecendo a articulação entre participantes, autoridades e convidados.

O evento também terá **transmissão on-line**, permitindo que participantes que optarem pela modalidade virtual tenham acesso completo ao conteúdo, sem prejuízo da qualidade da experiência formativa.

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**

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