

CURSO PRESENCIAL E ON-LINE

OUIDORIA EM TRANSFORMAÇÃO

Acolhimento, Linguagem Não
Violenta e Inteligência Artificial no
Tratamento de Manifestações



**Gilberto
Waller**

**Gabriela
Siqueira**

**Fabian
Maia**

**Viviane
Melchior**



03 e 04
DE DEZEMBRO DE 2026



BRASÍLIA
DF



**Acolhimento
Humanizado**



**Linguagem
Não Violenta**



**Inteligência
Artificial**

Apresentação

As ouvidorias brasileiras, públicas ou privadas, vivem um momento de inflexão. O volume de manifestações recebidas pelos canais de ouvidoria tem crescido bastante ao mesmo tempo em que as instituições estão passando a incorporar inteligência artificial no dia a dia do seu trabalho para classificar automaticamente o tipo de manifestação recebida. Esse cenário exige que ouvidores e equipes de atendimento desenvolvam, simultaneamente, competências humanas de acolhimento — escuta ativa, empatia, comunicação não violenta — e competências técnicas de convivência crítica com a IA: saber quando confiar, quando revisar e quando intervir.

Este curso foi desenhado para formar esse perfil híbrido, unindo fundamentos de atendimento humanizado a práticas concretas de uso responsável de IA.



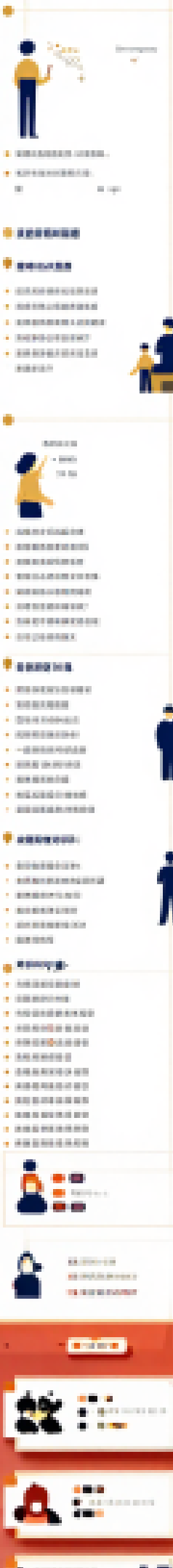
Justificativa

As ouvidorias brasileiras enfrentam um cenário de transformação, marcado pelo crescimento contínuo do volume de manifestações recebidas e pela adoção acelerada de tecnologias de inteligência artificial nos processos de triagem e análise. Esse contexto exige que as equipes desenvolvam novas competências para manter a qualidade do atendimento ao cidadão e, simultaneamente, operar de forma segura e crítica em ambientes digitais assistidos por IA.

Diante desse desafio, torna-se primordial investir em uma capacitação que prepare ouvidores e profissionais de atendimento para atuar com excelência em modelos híbridos de trabalho. A formação proposta integra dois eixos estratégicos: o fortalecimento das habilidades humanas — como escuta ativa, empatia e comunicação não violenta — e o desenvolvimento de competências técnicas relacionadas ao uso responsável, ético e crítico da inteligência artificial aplicada às rotinas de ouvidoria.

Ao combinar fundamentos de atendimento humanizado com práticas concretas de revisão, supervisão e análise assistida por IA, o curso contribui diretamente para aprimorar a qualidade da acolhida ao cidadão, aumentar a precisão e a eficiência na triagem de manifestações, mitigar riscos legais, éticos e operacionais associados ao uso de tecnologias emergentes, gerar inteligência de políticas públicas a partir dos dados recebidos e fortalecer a capacidade institucional das ouvidorias para inovar com responsabilidade.

Assim, esta proposta de capacitação contribui de maneira estratégica para modernizar processos, elevar o padrão de atendimento, promover governança tecnológica e preparar as equipes para os desafios contemporâneos da administração pública. Trata-se de um investimento que amplia a maturidade institucional, fortalece a confiança do cidadão e posiciona as ouvidorias como unidades essenciais de escuta qualificada e análise crítica no setor público.



Objetivo Geral

Capacitar ouvidores e equipes de ouvidoria para acolher, tratar e analisar manifestações com qualidade humana e rigor técnico, incorporando de forma crítica e ética as ferramentas de inteligência artificial disponíveis no setor público

Público-alvo

Ouvidores, colaboradores da área de ouvidoria e equipes de atendimento ao cidadão



Carga-horária e conteúdo

Carga Horária: 16 horas

- Desafios da Ouvidoria Atual e Acolhida Espelhada
- Linguagem Não Violenta na Comunicação Pública
- Noções gerais de IA e seu uso na Recepção e Tratamento das Manifestações
- Estruturação de Prompts para Tratamento das Manifestações
- Análise de Políticas Públicas via IA
- Cuidados Éticos, Legais e de Governança no Uso de IA
- Desafios do Futuro da Ouvidoria com Novas Tecnologias



Palestrantes



Gabriela Siqueira

Ouvidora-Geral do Estado de Minas de Gerais, Especialista em Políticas Públicas e Gestão Governamental do Estado de Minas Gerais, Mestre em Ciências Políticas UFMG, Pós-graduada em Direito Público pela Universidade Cândido Mendes, Psicóloga pela UFMG, Administradora Pública pela Fundação João Pinheiro, Certificada em Liderança pelo Lean Six Sigma Yellow Belt.

Viviane Melchior

Assessora da Secretaria Executiva da Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal. Graduada em Pedagogia pelo UniCEUB, pós-graduada em Psicopedagogia pelo CENEC e possui formação em Psicanálise pela FAMART. Complementa sua formação com estudos em Inteligência Emocional pela FGV e Comunicação Não Violenta. Palestrante, abordando temas relacionados à inteligência emocional, comportamento humano, comunicação, relações interpessoais e desenvolvimento de equipes



Palestrantes

Fabian Maia

Auditor Federal de Finanças e Controle da CGU. Ocupou as seguintes funções/cargos: Diretor de Investigações e Operações Especiais da CGU, Coordenador-Geral de Promoção da Integridade da CGU, Diretor de Responsabilização de Agentes Públicos da CGU, Secretário de Estado do Trabalho, da Habitação e da Assistência Social do Estado do Rio Grande do Norte, Coordenador-Geral de Responsabilização de Entes Privados da CGU, Corregedor das Áreas de Transportes, Portos e Aviação Civil do Poder Executivo Federal, Analista Processual do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (MPDFT), Analista Processual do TRE/PE, Analista Administrativo da DPU. Aprovado entre os dez primeiros lugares em diversos concursos públicos. Professor e Palestrante em diversos cursos e eventos jurídicos.



Gilberto Waller Júnior

Procurador Federal com experiência em Ouvidoria. Ocupou os seguintes cargos: Ouvidor Geral da União, Ouvidor Adjunto, Corregedor Geral da União, Corregedor Geral do INSS, setorial dos transportes, fazenda e integração nacional e Presidência do INSS.



Data e Local de realização (PRESENCIAL)

3 e 4 de dezembro de 2026, 09h00 às 18h00

Windsor Brasília Hotel

Setor Hoteleiro Norte (SHN), Quadra 01, Conjunto A - Asa norte, Brasília-DF

Qual modalidade se inscrever?

- Prefere network presencial, imersão total e uma pausa da rotina?
 - Presencial é para você - Vagas Limitadas!
- Não pode ser deslocar, que participar da sua cidade e economizar no investimento?
 - Online é para você.

Investimento

Para participação PRESENCIAL:

R\$ 3.360,00 (três mil, trezentos e sessenta reais), por participante.

Incluso: material didático exclusivo, networking com outros participantes, ambiente imersivo, 4 coffee breaks, 2 almoços, certificado de participação digital (frequência mínima exigida).

Para participação ON LINE:

R\$ 2.460,00 (dois mil, quatrocentos e sessenta reais), por participante.

Incluso: material didático digital exclusivo, flexibilidade de onde estiver, aulas ao vivo e com interação (plataforma zoom), tempo destinado para perguntas e respostas, certificado de participação digital (frequência mínima exigida).

Inscrições exclusivamente pelo site <http://www.ibeduc.com>

Demais informações

contato@ibeduc.com

WhatsApp +55 61 99894 0009



A pré-inscrição deverá ser efetuada pelo site <http://www.ibeduc.com> no link INSCREVA-SE.

A garantia dos valores nas datas estipuladas só será válida com a confirmação da inscrição.

A inscrição será confirmada mediante o envio da nota de empenho, autorização, ordem de serviço, depósito ou do comprovante de pagamento, que deverá ser encaminhado, para o e-mail contato@ibeduc.com.

Somente com um dos comprovantes será confirmada a inscrição do participante.

Os documentos deverão ser emitidos para IBEDUC Desenvolvimento Profissional e Gerencial LTDA, CNPJ nº 18.184.506/0001-63. Somos cadastrados no SICAF.

Condições

O cancelamento da inscrição por parte do participante poderá ser realizado com até 10 dias de antecedência da realização do Curso, onde poderá ser feita a substituição do inscrito ou solicitação de crédito do valor da inscrição, se for o caso de compra direta com pagamento antecipado.

Por motivos operacionais ou por falta de número mínimo de participantes, o IBEDUC reserva-se o direito de adiar ou de não realizar o evento, comunicando antecipadamente aos participantes.