



# Foco no Controle

Nº 03 | Abril 2023

## Escutatória na Organização Pública

[Leia mais](#)

## Escutatória: A importância de saber ouvir

[Leia mais](#)

## Controladoria Interna do CPS promove capacitação sobre Escutatória

[Leia mais](#)

## Controle na Escuta | Podcast acaba de lançar uma Trilogia inédita sobre O poder da Escutatória. Confira!

[Leia mais](#)



**CI**  
Controladoria  
Interna



# ESCUTATÓRIA

## na organização pública:

**A importância de um ambiente propício para sua efetividade**

A escutatória é um termo que vem ganhando espaço no mundo corporativo e tem se mostrado essencial para o sucesso de uma organização, especialmente no setor público. A escuta ativa é a capacidade de ouvir com atenção e compreender a perspectiva do outro, colocando-se em seu lugar e buscando entender seus anseios e necessidades.

No setor público, ela é fundamental para a efetividade das políticas públicas. Afinal, as decisões tomadas pelos gestores afetam diretamente a vida da população.

Façamos uma pausa para uma pergunta:

De que forma a escutatória pode ser aplicada?

A resposta é bem simples, ela pode ser aplicada em diversos âmbitos da organização. Por exemplo, na elaboração de políticas públicas, é importante que os gestores escutem as demandas da população e dos demais atores envolvidos no processo, pois compreender suas necessidades e anseios pode levar a uma formulação mais eficiente de suas ações e, conseqüentemente, à melhores resultados.

Além disso, pode ser aplicada na gestão de conflitos, pois a resolução de conflitos é uma das principais funções do gestor e a escutatória pode ser uma ferramenta importantíssima nesse processo. Ao escutar ativamente as partes envolvidas, o agente pode compreender melhor as motivações e interesses de cada um e, assim, buscar uma solução que seja justa e satisfatória para todos.

Chamamos a sua atenção para outro ponto: a comunicação e a população!

Muitas vezes, as decisões dos gestores afetam diretamente a vida da população e é importante que essas decisões sejam explicadas de forma clara e transparente, simplificada. Ao escutar as dúvidas e questionamentos da população, os agentes públicos podem entender melhor as preocupações dos cidadãos e buscar formas de saná-las.

Para que a escutatória seja efetiva na organização pública, é preciso que haja um ambiente propício para sua prática. Isso significa que os agentes precisam estar abertos à escuta ativa e valorizá-la como uma ferramenta importante para o sucesso da organização. Além disso, é preciso que a cultura organizacional incentive esta prática e que os colaboradores sejam capacitados e treinados para desenvolver essa habilidade.

Em resumo, é uma ferramenta fundamental para o sucesso de todas as organizações públicas. Ao escutar ativamente os cidadãos e demais atores envolvidos no processo, os gestores podem compreender melhor suas necessidades e anseios e tomar decisões mais acertadas. Por isso, é importante que seja valorizada e incentivada para que possam desempenhar sua função de forma mais efetiva e satisfatória.



# Escutatória

## A Importância de Saber Ouvir

**E**nquanto os cursos de oratória são amplamente anunciados, a arte de escutar é frequentemente negligenciada, cito neste momento, o autor Rubem Alves, que dialoga muito bem este assunto em seu texto A escutatória, que trata de um conteúdo extremamente valioso, cuja leitura é imprescindível para todos aqueles que desejam saber mais sobre a arte de ouvir.

Vamos refletir um pouco?

O ato de escutar é sutil e complicado, e exige silêncio não apenas externo, mas também interno. Para vermos as coisas claramente, precisamos ter a mente vazia de filosofias e ideias pré-concebidas. Da mesma forma, para ouvir com atenção, é necessário ter uma alma tranquila e sem julgamentos. Nossa incapacidade de ouvir o outro é uma manifestação de nossa arrogância e vaidade, que nos faz crer que nossas ideias são sempre as melhores.

Quando nos predispormos para escutar, podemos aprender muito com as experiências e perspectivas dos outros. FATO!

Sendo assim, a escuta ativa é uma oportunidade de aprender a ouvir com atenção, respeito e empatia. Ao escutar os outros, podemos descobrir novas possibilidades, enriquecer nossas experiências e encontrar a beleza silêncio, ou seja, a comunhão é quando a beleza do outro e a beleza da gente se juntam num contraponto, ela pode ser um caminho para alcançar essa harmonia.

### Para refletir:

Como você pode melhorar a sua capacidade de escutar os outros e se tornar mais empático e consciente na comunicação?

Pratique, converse e leve esta reflexão para a sua equipe!



Ouvir

Escutar



**CI promove capacitação sobre**  
**Escutatória**  
**para seus agentes e convidados**

**A** Controladoria Interna do Centro Paula Souza realizou no dia 14 de abril uma importante capacitação para seus agentes e convidados sobre a Escutatória. A palestra foi ministrada pela renomada psicóloga clínica e especialista em Psicodiagnóstico de Rorschach, Mari Takahashi, colaboradora do Laboratório de Pesquisas e Avaliação Psicológica da Sociedade Rorschach de São Paulo.

Entre os participantes do evento estiveram presentes os agentes da Controladoria Interna da Unesp, as Dras. Psicólogas Rosemeire de Fátima Ferraz e Maria Moura e os representantes Luiz Felipe Sampaio Pina e Leonardo Porto Cunha do Banco Itaú, juntamente com toda a equipe da Controladoria Interna.



A CI preocupa-se em desenvolver a capacitação de sua equipe, tanto no aprimoramento de habilidades técnicas quanto nas competências transversais, como as soft skills.



“

**A Escutatória é uma das habilidades transversais essenciais, pois se trata da capacidade de ouvir com atenção e compreensão, o que é fundamental para estabelecer uma comunicação eficaz entre os membros da equipe.**

”

As competências transversais são cada vez mais valorizadas pela Administração Pública, pois são comportamentos e atitudes que determinam a capacidade de gestão e relacionamento interpessoal. A habilidade de saber ouvir sem julgamentos é uma das mais desejadas, pois é fundamental para melhorar a comunicação e convivência no ambiente de trabalho.



Com a capacitação realizada pela CI, espera-se que os agentes e convidados adquiram novas habilidades e competências para aplicar em seu trabalho diário, o que pode contribuir para o sucesso da organização.

# Canal aberto da CI para ouvir você

**CI**  
Controladoria  
Interna  
**responde**



## Você sabia

que a Controladoria Interna tem um canal aberto para a Escutatória, especialmente criado para te ouvir?

Sim, é isso mesmo!

Agora, você pode compartilhar suas sugestões, dúvidas, ideias e contribuições de forma segura e confidencial.

Acreditamos que a sua colaboração é fundamental para continuarmos aprimorando nossos processos e, por isso, estamos sempre abertos a ouvi-lo.

“

Seja para apontar uma oportunidade de melhoria ou para elogiar uma iniciativa bem-sucedida, a Controladoria Interna quer saber o que você pensa.

”

Com o nosso canal ativo, você pode se sentir à vontade para falar o que pensa, sabendo que sua mensagem será recebida e considerada com a devida atenção. Contamos com você para nos ajudar a construir uma gestão cada vez mais eficiente e transparente. Juntos, podemos fazer a diferença!

**Acesse aqui**



# O Controle na Escuta acaba de lançar uma TRILOGIA inédita sobre

**O poder da ESCUTATÓRIA: aprenda a  
ouvir mais e alcançar melhores  
resultados.**

Confira e compartilhe!







[www.ci.cps.sp.gov.br](http://www.ci.cps.sp.gov.br)

[controladoriainforma@cps.sp.gov.br](mailto:controladoriainforma@cps.sp.gov.br)

Administração Central  
Rua dos Andradas, 140 - Santa Ifigênia  
01208-000 - São Paulo - SP  
Tel.: (11) 3324-3423  
[controladoriainforma@cps.sp.gov.br](mailto:controladoriainforma@cps.sp.gov.br)  
[www.ci.cps.sp.gov.br](http://www.ci.cps.sp.gov.br)

## Expediente:

Ricardo Sardella de Carvalho  
Responsável pelo expediente da Controladoria Interna

Juliana Pereira de Souza  
Coordenadora da equipe de Controle Interno

Juliana Alexandre Soares Gomes  
Projeto gráfico e diagramação

Rita de Cássia Batista Arantes  
Redação e revisão

Imagens  
Freepik.com

