



Diocesio Sant'Anna

DO CONTROLE AO CUIDADO:
Comunicação Não Violenta e os Caminhos da
Auditoria para o Futuro

**COMO ESTÁ
A COMUNICAÇÃO NA
SUA UNIDADE?**



**PORQUÊ
NOS COMUNICAMOS COMO
NOS COMUNICAMOS?**



COMUNICAÇÃO EM AUDITORIA INTERNA

VOÇÊ APRENDEU COM O
PROFESSOR ERRADO!

COMPARATIVO DE PREVISÕES NORMATIVAS

	INTERNA			EXTERNA - TCU
FUNÇÃO	CNJ (RES. 309/2020)	OP - SERVIÇOS DE AUDITORIA - CGU	NORMAS GLOBAIS DE AUDITORIA INTERNA- IIA	NORMAS DE AUDITORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO - NATs
CONSULTORIA	21	81	51	0
FISCALIZAÇÃO	0	3	0	41

O QUE É
CNV-A?



COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA EM AUDITORIA

- Se expressar de forma autêntica
- Receber com empatia por meio dos quatro componentes:
 - ✓ **Observar/Avaliar sem julgar**
 - ✓ Reconhecer e expressar **sentimentos**
 - ✓ Identificar **necessidades**
 - ✓ Formular **pedidos claros**

O QUE PRECISA
SER APRIMORADO NA
COMUNICAÇÃO DA AUDITORIA



O QUE PRECISA SER APRIMORADO

- Comunicação entre auditores
- Planejamento do trabalho
- Execução da auditoria
- Comunicação dos resultados
- Gestão da unidade (*feedback* conversas difíceis)

NOS RELACIONAMOS COM PESSOAS
PARA AUDITAR PROCESSOS. NÃO
INVERTA AS COISAS!

COMO DESENVOLVER RELATÓRIOS NÃO VIOLENTOS



O QUE PRECISA SER APRIMORADO NOS RELATÓRIOS

- FORMA
- TIPO
- CONTEÚDO

QUANTO A FORMA OS RELATÓRIOS PRECISAM SER:

- Sintético
- Visualmente atrativo
- Narrativo

FORMA

A EMBALAGEM TAMBÉM IMPORTA!

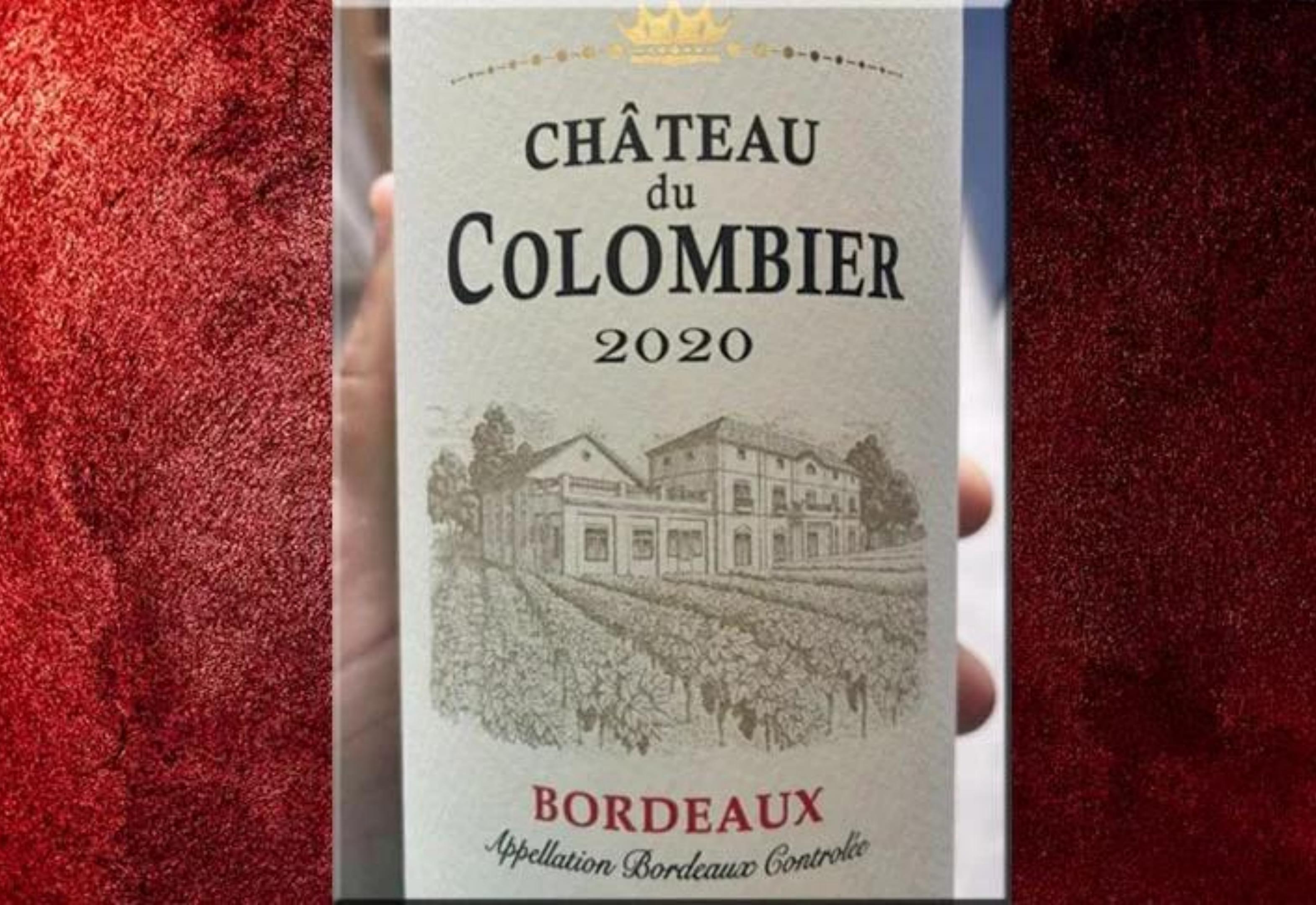


A EMBALAGE MUDA ATÉ O PALADAR



PROFESSOR DIOCESIO SANT'ANNA









AVALIAÇÃO DOS SOMMELIERS - JURADOS

- Paladar suave e rico.
- Aroma jovem e limpo
- Agradável complexidade

Hstern





TIPO DE COMUNICAÇÃO?

CONTEÚDO DO RELATÓRIO?

O QUE PRECISA SER APRIMORADO

- SUMÁRIO EXECUTIVO
- INTRODUÇÃO
- “ACHADOS DE AUDITORIA”
- RECOMENDAÇÕES
- CONCLUSÃO

O QUE PRECISA SER APRIMORADO

- Nome "Achado" como título
- Descrição violenta do “Achado”
- Desequilíbrio na narrativa (foco apenas nos erros)
- Julgamentos ou rótulos
- Juízos de valor
- Constatações irrelevantes
- Erro pontual tratado como constatação sistêmica
- Ausência dos 5Cs
- Foco em culpabilização pessoal

RECOMENDAÇÕES

AUDITORIA NÃO FAZ RECOMENDAÇÕES!

Norma 14.4 – Recomendações e Planos de Ação

- Os auditores internos devem determinar **se devem** desenvolver recomendações, **solicitar planos** de ação à gestão ou **colaborar com a gestão** para chegar a um acordo sobre as ações a serem tomadas
- Ao desenvolver recomendações, os auditores internos devem **discutir as recomendações** com a gestão da atividade sob revisão.
- Se** os auditores internos e a gestão **discordarem** sobre as recomendações e/ou planos de ação do trabalho, os auditores internos **devem seguir uma metodologia** estabelecida para permitir que ambas as partes expressem suas posições e justificativas e determinem uma resolução.

REQUISITOS DAS COMENDAÇÕES CNV-A

- Feita pelo gestor ou com a participação do gestor
- Baseada na causa
- Viável
- Clara e específica
- Redigida com linguagem respeitosa e propositiva
- Executável

CONCLUSÃO

É MAIS DO QUE O RUMO DE UM TEXTO –
É O INÍCIO DAQUELO QUE PODRÁ SER
FEITO COM ELE

REQUISITOS DAS CONCLUSÕES COM CNV-A

- Valorização da gestão
- Síntese equilibrada dos resultados do trabalho
- Tom respeitoso e inspirador
- Chamado à ação construtiva



O QUE MUDOU COM A NOVA COMUNICAÇÃO

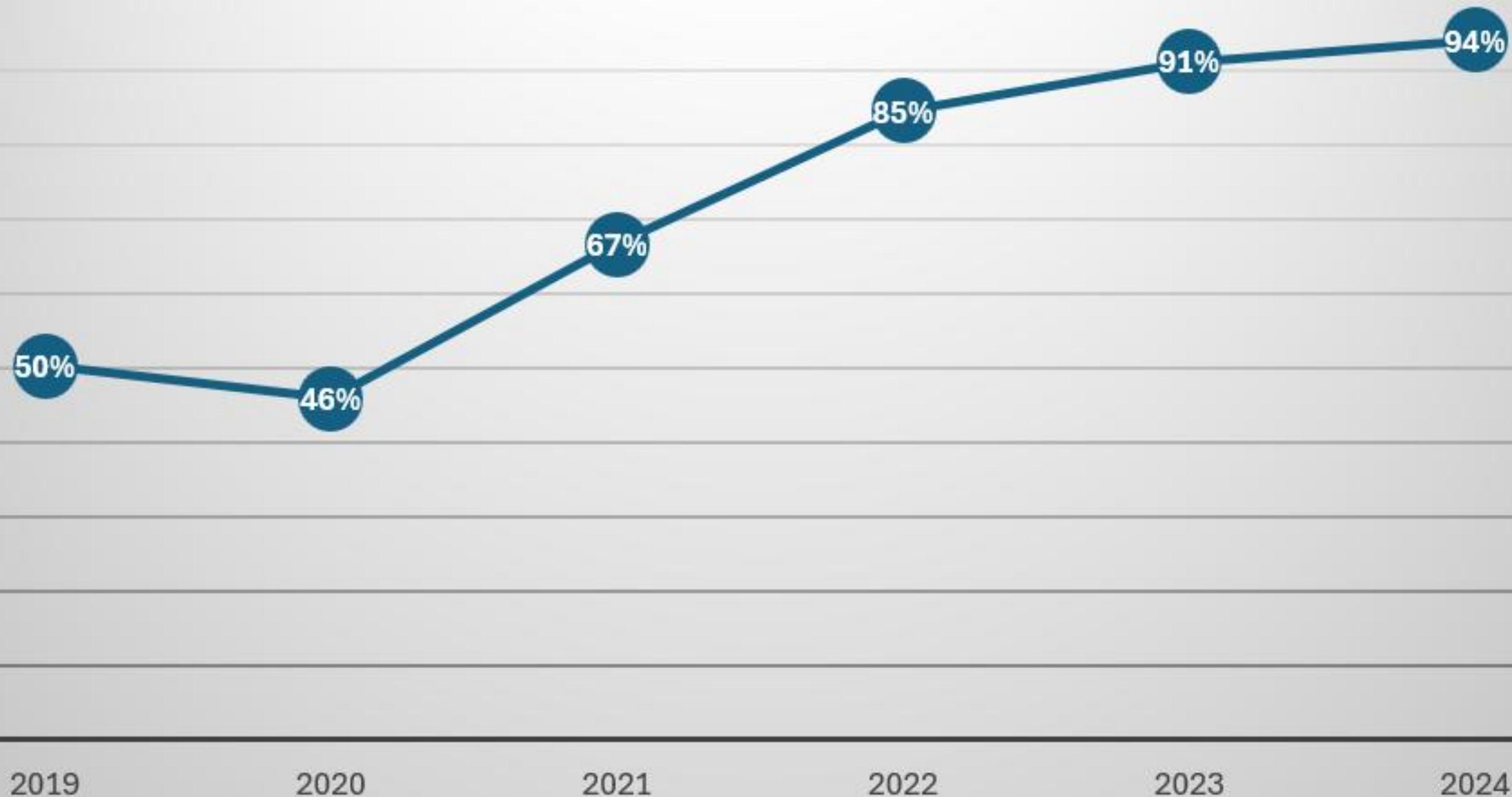


O QUE MUDOU COM A NOVA COMUNICAÇÃO

ATENDIMENTO DAS RECOMENDAÇÕES



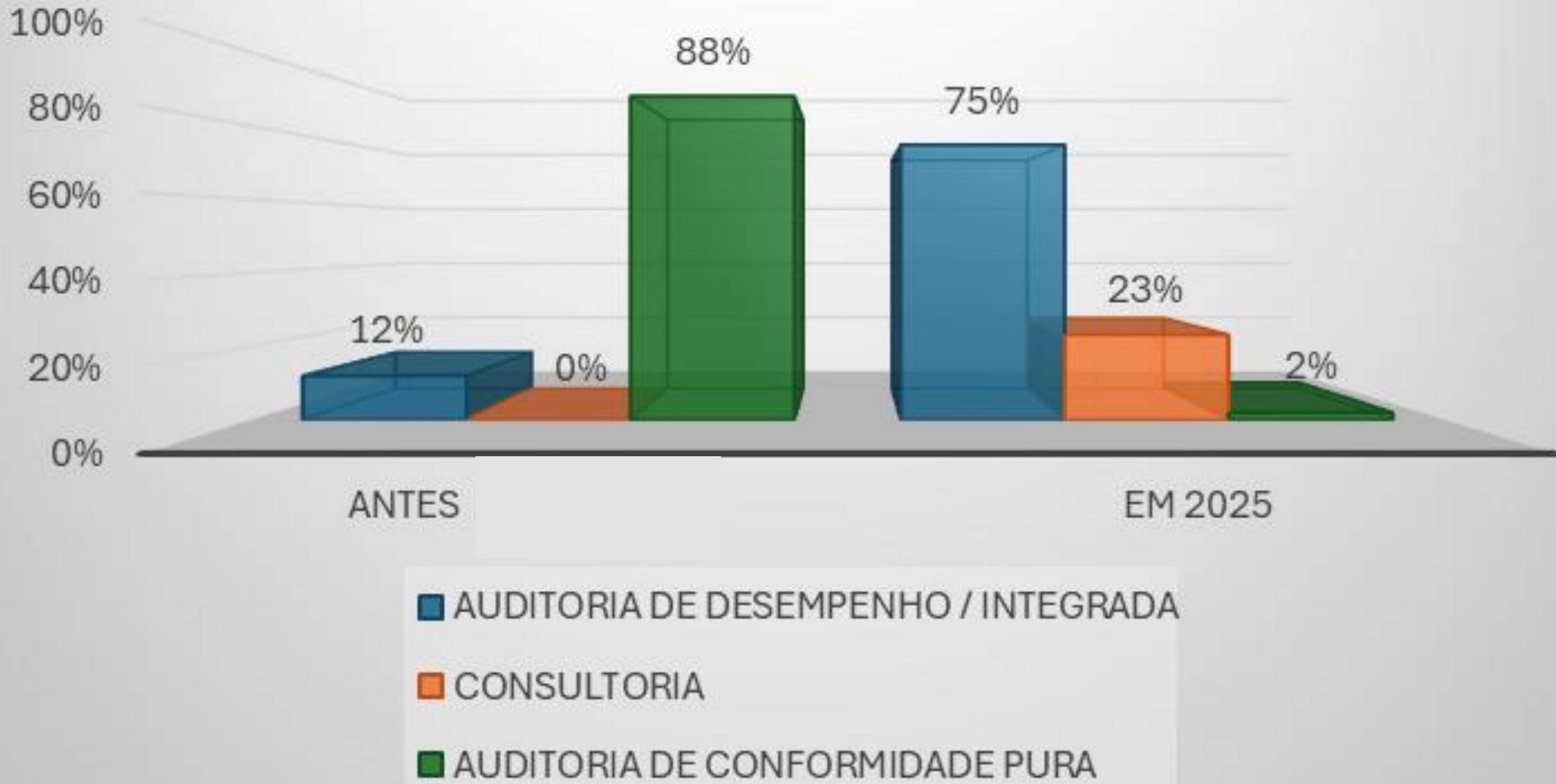
ATENDIMENTO ÀS RECOMENDAÇÕES



O QUE MUDOU COM A NOVA COMUNICAÇÃO

TIPOS DE TRABALHOS

TIPOS DE TRABALHOS



O QUE MUDOU COM A NOVA COMUNICAÇÃO

PERCEPÇÃO DOS GESTORES

O QUE MUDOU COM A NOVA COMUNICAÇÃO

**FORMA DE RELATAR RESULTADOS
(ACHADOS)**

O QUE MUDOU COM A NOVA COMUNICAÇÃO

AGREGAÇÃO DE VALOR

O QUE MUDOU COM A NOVA COMUNICAÇÃO

RECONHECIMENTO DA UNIDADE

*Você já parou pra pensar em quantas coisas
a gente só percebe... quando olha pra trás?*

Muito obrigado!

@DIOCESIOSANTANNA



BOAS PRÁTICAS

