

58° REUNIÃO
TÉCNICA DO
CONACI



PORTO ALEGRE | RS

COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA

EM AUDITORIA INTERNA

Prof. Diocesio Sant'Anna



58° REUNIÃO
TÉCNICA DO
CONACI



PORTO ALEGRE | RS

COMO ESTÁ



A COMUNICAÇÃO NA SUA UNIDADE?

58° REUNIÃO
TÉCNICA DO
CONACI



PORTO ALEGRE | RS

POR QUE

NOS COMUNICAMOS COMO NOS COMUNICAMOS?



COMUNICAÇÃO EM AUDITORIA INTERNA

58º REUNIÃO
TÉCNICA DO
CONACI



PORTO ALEGRE | RS

VOCÊ APRENDEU COM O PROFESSOR ERRADO!

58° REUNIÃO
TÉCNICA DO
CONACI



PORTO ALEGRE | RS

O QUÊ É

CNV-A?



COMPARATIVO DE PREVISÕES NORMATIVAS



- Aprimorar a qualidade das relações humanas e transformar conflitos por meio da **empatia**, da **escuta ativa** e da **expressão autêntica** fazendo uso de quatro componentes:
 - ✓ **Observar/Avaliar** sem julgar
 - ✓ Reconhecer e expressar **sentimentos**
 - ✓ Identificar **necessidades**
 - ✓ Formular **pedidos** claros

58° REUNIÃO
TÉCNICA DO
CONACI



PORTO ALEGRE | RS

O QUE PRECISA SER APRIMORADO NA COMUNICAÇÃO DA AUDITORIA



COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA EM AUDITORIA



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

58° REUNIÃO
TÉCNICA DO
CONACI



PORTO ALEGRE | RS

COMO DESENVOLVER RELATÓRIOS NÃO VIOLENTOS



58° REUNIÃO
TÉCNICA DO
CONACI



PORTO ALEGRE | RS

COMECE PELO PORQUÊ!

58° REUNIÃO
TÉCNICA DO
CONACI



PORTO ALEGRE | RS

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

58° REUNIÃO
TÉCNICA DO
CONACI



PORTO ALEGRE | RS

OBJETIVOS

DO RELATÓRIO DE AUDITORIA

O QUE PRECISA SER APRIMORADO



- FORMA
- TIPO
- CONTEÚDO

58° REUNIÃO
TÉCNICA DO
CONACI



PORTO ALEGRE | RS

FORMA

A EMBALAGEM TAMBÉM IMPORTA!



A EMBALAGE MUDA ATÉ O PALADAR





CHÂTEAU
du
COLOMBIER
2020



BORDEAUX
Appellation Bordeaux Contrôlée





AVALIAÇÃO DOS SOMMELIERS - JURADOS

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

Hstern





58° REUNIÃO
TÉCNICA DO
CONACI



PORTO ALEGRE | RS

QUAL

O TAMANHO ADEQUADO DE UM RELATÓRIO DE AUDITORIA



TAMANHO DO RELATÓRIO

- ✓ Introdução: 1 página
- ✓ Sumário executivo: 1 página
- ✓ Constatações (achados): 30 páginas
- ✓ Conclusão: 1 página
- ✓ TOTAL: 30 Páginas
- ✓ Anexos e Apêndices: Livre

58° REUNIÃO
TÉCNICA DO
CONACI



PORTO ALEGRE | RS

TIPO DE COMUNICAÇÃO?

58° REUNIÃO
TÉCNICA DO
CONACI



PORTO ALEGRE | RS

CONTEÚDO

DO RELATÓRIO?

O QUE PRECISA SER APRIMORADO



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

O QUE PRECISA SER APRIMORADO NOS ACHADOS



**“Achado de auditoria”
como título !**



O QUE PRECISA SER APRIMORADO NOS ACHADOS

Descrição violenta do “Achado”

O QUE PRECISA SER APRIMORADO NOS ACHADOS



**Desequilíbrio na narrativa
(foco apenas nos erros)**



O QUE PRECISA SER APRIMORADO NOS ACHADOS

Julgamentos ou rótulos



O QUE PRECISA SER APRIMORADO NOS ACHADOS

Juízos de valor

O QUE PRECISA SER APRIMORADO NOS ACHADOS



**Constatações
irrelevantes**



O QUE PRECISA SER APRIMORADO NOS ACHADOS

Linguagem complexa

O QUE PRECISA SER APRIMORADO NOS ACHADOS



**Erro pontual tratado
como constatação
sistêmica**



O QUE PRECISA SER APRIMORADO NOS ACHADOS

Ausência dos 5Cs



O QUE PRECISA SER APRIMORADO NOS ACHADOS

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.

58° REUNIÃO
TÉCNICA DO
CONACI



PORTO ALEGRE | RS

O QUE MUDOU

COM O APRIMORAMENTO DA COMUNICAÇÃO



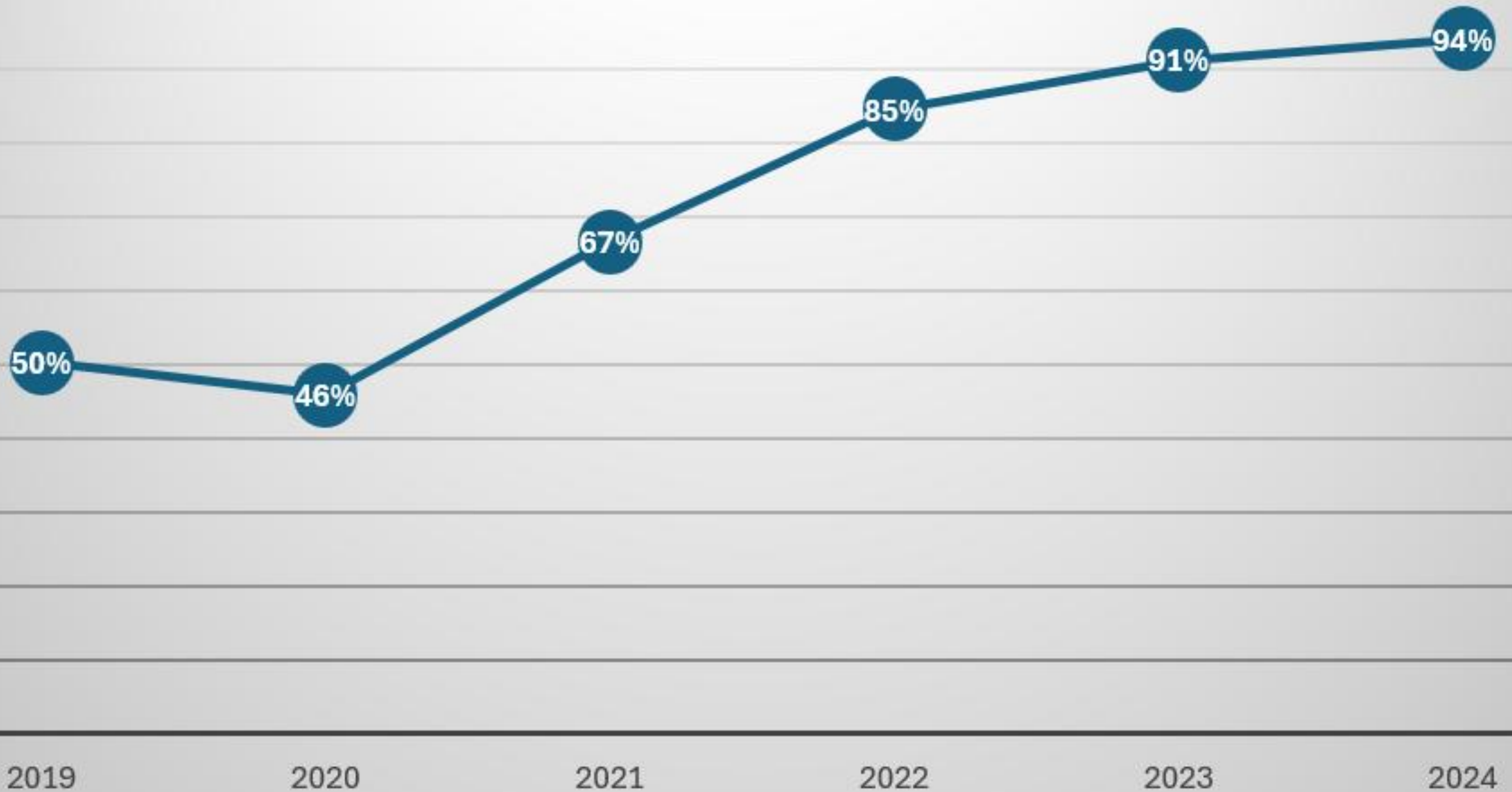


O QUE MUDOU COM O NÍVEL 3 DO IA-CM

ATENDIMENTO DAS RECOMENDAÇÕES



ATENDIMENTO ÀS RECOMENDAÇÕES





O QUE MUDOU COM O NÍVEL 3 DO IA-CM

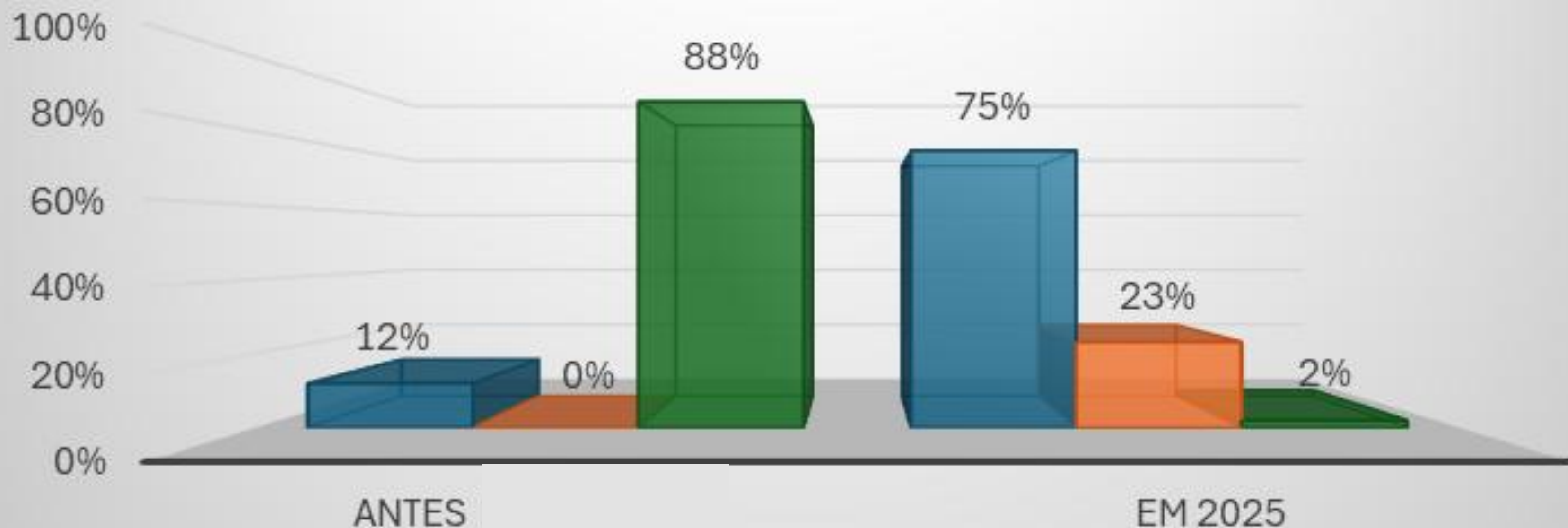
PERCEPÇÃO DOS GESTORES



O QUE MUDOU COM O NÍVEL 3 DO IA-CM

TIPOS DE TRABALHOS

TIPOS DE TRABALHOS



- AUDITORIA DE DESEMPENHO / INTEGRADA
- CONSULTORIA
- AUDITORIA DE CONFORMIDADE PURA


"Quando falamos, estamos apenas repetindo o que já sabemos. Quando ouvimos, podemos aprender algo novo."— Dalai Lama

BOAS PRÁTICAS

DIOCESIO SANT'ANNA

CONSULTORIA

EM AUDITORIA GOVERNAMENTAL



O QUE É | PARA QUE SERVE | COMO FAZER

PREFÁCIO
CRISTIANE CASAGRANDE
PAULO GOMES

2ª edição revista,
ampliada e atualizada

30 anos

FORUM

DIOCESIO SANT'ANNA

COMUNICAÇÃO

MAO!

VIOLENTA

EM AUDITORIA

A CHAVE PARA AUDITORIAS MAIS HUMANAS,
ESTRATÉGICAS E TRANSFORMADORAS

Best Seller
amazon.com

DIOCESIO SANT'ANNA

10 PASSOS

PARA TER

100%

DAS RECOMENDAÇÕES DE AUDITORIA ATENDIDAS



Como transformar
recomendações em
resultados concretos
para a gestão

MÉTODO PRÁTICO
PASSO A PASSO

EXPERIÊNCIAS REAIS
APLICADAS À GESTÃO

FOCO EM RESULTADOS
GERANDO VALOR PÚBLICO

58° REUNIÃO
TÉCNICA DO
CONACI



PORTO ALEGRE | RS

Muito obrigado!

@DIOCESIOSANTANNA

