



Auditoria de Comunicação

Prof^a Valéria Castro

Auditoria

- Processo de investigação, análise, monitoramento e avaliação.
- Propósitos:
 - Determinar a quantidade de informação associada aos principais temas, fontes e canais de comunicação.
 - Avaliar a qualidade da informação emitida e recebida por estas fontes.
 - Estimar a qualidade dos relacionamentos de comunicação.
 - Identificar as redes de comunicação formais planejadas e as adotadas.
 - Determinar os gargalos nos fluxos.
 - Identificar os guardiões de informação.
 - Descrever os atuais modelos de comportamento de comunicação de indivíduos, grupos e organização.



Características

- Profissionalismo
- Diagnóstico
- Avaliação
- Plano único
- Controle
- Atualização/ avaliação



Iniciando uma auditoria

- Encontrar as pessoas-chave
- Adaptar os propósitos e objetivos da investigação com os do cliente: flexibilidade sem renúncia do rigor científico.
- Equilibrar expectativas, buscando consenso sobre o projeto.
- Definir a amplitude da auditoria.
- Familiarizar a equipe de investigação com a empresa.
- Familiarizar a gerência com o projeto, formalizando-o.



Planejando a auditoria

- Preparar planilha de custos
- Decidir a natureza do relatório final
- Clarificar a relação cliente e auditor
- Definir as áreas a serem focadas
- Selecionar os instrumentos
- Escolher a amostra

Escolhendo as áreas focadas na auditoria

- Verificar como a comunicação está afetando a estrutura organizacional, tomada de decisões, o clima organizacional etc.
- Determinar as adequações necessárias ao sistema de informação.
- Verificar os fluxos de comunicação administrativa
- Avaliar a eficiência dos instrumentos.
- Examinar as funções da comunicação.
- Verificar a qualidade da comunicação nos relacionamentos interpessoais.
- Analisar os grupos de trabalho.
- Avaliar a comunicação como um sistema de informação.
- Relacionar a comunicação com os resultados organizacionais.

Tópicos de um questionário de Auditoria de Comunicação

As dez áreas de foco do Questionário de Auditoria de Comunicação são descritas por Downs (1988,1990) da seguinte maneira:

- 1 - Perspectiva organizacional: notificação de mudanças, informações sobre o estado financeiro da empresa e dados a respeito das políticas e objetivos da organização.
- 2 - Feedback: diz respeito à necessidade dos funcionários em conhecer os critérios a serem utilizados em sua avaliação de desempenho.
- 3 - Integração organizacional: informação recebida pelos funcionários sobre seu meio ambiente de trabalho.
- 4 - Comunicação com os supervisores.
- 5 - Clima.
- 6 - Comunicação horizontal: até que ponto a comunicação informal é apurada? O boato é eficaz? Ele circula livremente?
- 7 - Qualidade da mídia.
- 8 - Comunicação da alta administração.
- 9 - Comunicação entre departamentos.
- 10 - Comunicação com subordinados.

Análise comunicação administrativa (Episodic Communication Channels in Organizations – ECCO)

- A autoria Keith Davis (1953)
- descrever o fluxo de informação dentro dos canais.
- A análise realizada esporadicamente
- Introduce mensagem específica no sistema de comunicação administrativa a partir de pontos de partida conhecidos.
- Ao final de período de tempo pré-determinado, cada membro da organização é questionado se recebeu a mensagem, quem a transmitiu, quando e como a recebeu.

Análise comunicação administrativa (Episodic Communication Channels in Organizations – ECCO)

- Utilizada para reconstruir os padrões de difusão de mensagem e determina
 - ruído,
 - Rede informal
 - tempo de percurso,
 - frequência de envio de mensagens,
 - comunicação entre pares, entre chefia e subordinado, entre áreas
 - instrumentos mais e menos utilizados,
 - os instrumentos mais rápidos,
 - os mais fáceis de usar,
formalidade/informalidade.

Análise comunicação administrativa (Episodic Communication Channels in Organizations – ECCO)

Antes de receber esse questionários, você recebeu a informação abaixo ou parte dela?

(A informação foi dividida em 4 partes)

A) nononono

B) nonono

C) nonono

D) nonono

Por favor, marque apenas uma opção:

() sim, eu recebi todas as informações

() sim, eu soube de parte das informações.

Neste caso, por favor marque o que soube:(A), (B), (C), (D)

() não, eu não recebi as informações.

Down,1988.

Referências

KUNSCH, Margarida M. K. Auditoria da Comunicação Organizacional. In: DUARTE, Jorge; BARROS, Antônio (org.). *Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação*. São Paulo: Atlas, 2005, cap.15.

DOWNS, Carl. *Communication Audits*. New York: Scott Foresman & Co, 1988, cap. 3.