

Componente Comportamental da Auditoria

Objetivos Gerais

Este Curso tem como objetivo dotar os participantes dos comportamentos, atitudes, procedimentos e boas práticas ajustadas aos processos de Auditoria.

Objetivos Específicos

No final deste Curso os participantes saberão:

- Identificar comportamentos e atitudes necessários à auditoria
- Planear e conduzir entrevistas e reuniões
- Formular e colocar questões
- Escolher o estilo de comunicação mais ajustado à situação
- Controlar e dirigir o processo de comunicação

Destinatários

Este Curso destina-se a todos os profissionais envolvidos e com responsabilidades ao nível da aplicação de processos de auditoria, nomeadamente:

- Técnicos de Auditoria e Administrativos
- Coordenadores de Grupo de Projeto

Carga Horária

12 Horas

Conteúdos

Módulo I - Aspetos Éticos – Psicológicos e Comportamentais

- Recomendações e sugestões

Módulo II - Normas de Referência

Módulo III - Recomendações para um Grupo Auditado Quando se faz a Preparação para uma Ação de Auditoria

Módulo IV - O que o Auditor Não Deve Fazer

- Sugestões

Módulo V - Condução de Entrevistas

Módulo VI - Fórmulas de Questões

- Uma boa questão
- Tipos de questões
- Formulação de questões

Módulo VII - Relação Auditor – Auditado

- Comportamento de auditor

Módulo VIII - “Checklist” de Verificação para Bem Comunicar

Módulo IX - Atributos Pessoais

Módulo X - A Atitude na Qualidade

- A atitude do auditor
- A atitude do auditado

Módulo XI - Complexidade do Processo de Comunicação

Módulo XII - Importância da Comunicação nas Relações Entre Indivíduos

Módulo XIII - Os Diferentes Estilos Interpessoais

Módulo XIV - Controlar a Comunicação

- Planeamento da comunicação
- Princípios de eficácia

Módulo XV - Resumo dos Aspetos Verbais do Comportamento

Módulo XVI - Aspetos Não-Verbais do Comportamento

- Voz
- Padrão discurso
- Expressão facial
- Contacto visual
- Movimentos corporais

Módulo XVII - Atitudes Ineficazes

- Atitudes Eficazes