

ATIVIDADE 1



Atividade:

Diagnóstico Comportamental

Responsável dos Recursos Humanos

- - Possui um procedimento escrito para o Pessoal, Funções e responsabilidades?
- - Existe um descritivo de funções?
Pedir exemplos
- - Existe um plano de formação?
- - Como integram os novos colaboradores?
- - Como elaboram o plano de formação?

Responsável das Compras

- - Possui um procedimento escrito para Produtos e serviços de Fornecedores Externos?
- - Como qualificam os fornecedores?
- - Estabeleceu critérios para a avaliação de fornecedores?
- - Como mantêm a qualificação dos fornecedores?
- - Possui uma lista de fornecedores de Produtos e Serviços qualificados?

Responsável da Qualidade

- - Possui um procedimento escrito para Reclamações?
- - Como recebem as vossas reclamações?
- - Como registam as vossas reclamações? Têm algum impresso para o efeito?
- - Como tratam as reclamações?
- - Como comunicam com os clientes quando recebem a reclamação, durante o processo de tratamento e no fecho?

Técnico Operacional

- - Há quantos anos está na organização?
- - Pode descrever-nos a sua Função?
- - Quais são as tarefas associadas à sua função?
- - Qual foi a formação que teve este ano?
- - Conhece a política da organização?

COMPORTAMENTOS - ESTILOS



PASSIVO



AGRESSIVO



MANIPULADOR



ASSERTIVO

ASPETOS COMPORTAMENTAIS EM AUDITORIA

PASSIVO

- ✓ Sente-se bloqueado quando tem um problema para resolver, tem medo de avançar, tem medo de importunar os outros, deixa que os outros abusem dele, tende a fundir-se com o grupo por medo;
- ✓ Não defende o seu ponto de vista



- Fuga
- Não se envolve
- Transfere decisões
- Receio de incomodar
- Desejo de ser aceite

ASPETOS COMPORTAMENTAIS EM AUDITORIA

AGRESSIVO

- ✓ Procura dominar os outros, valorizar-se à custa dos outros, ignorar ou desvalorizar sistematicamente o que os outros fazem e dizem;
- ✓ Fala alto, interrompe, faz barulho, não controla o tempo enquanto está a falar, olha de revés o seu interlocutor, arvora sorrisos irónicos, manifesta por mímica o seu desprezo e a sua desaprovação.
- ✓ Usa a pressão e a força.



- Ataque
- Ironia
- Domínio da palavra
- Imposição de opiniões
- Rejeição das diferenças

ASPETOS COMPORTAMENTAIS EM AUDITORIA

MANIPULADOR

- ✓ Relacionamento tático com os outros, exagera e caricatura algumas partes da informação emitida por outros, nega factos e inventa histórias, fala por meias palavras;
- ✓ Especialista em rumores, cria conflitos, tira partido do sistema, faz chantagem moral, emprega frequentemente o “nós” e não o “eu”: “falemos francamente”, apresenta-se sempre cheio de boas intenções.



- Elogio
- Sedução
- Exagero
- Intimidação
- Chantagem

ASPETOS COMPORTAMENTAIS EM AUDITORIA

ASSERTIVO

- ✓ Está à vontade na relação face a face, é verdadeiro consigo mesmo e com os outros, não dissimula os seus sentimentos, coloca as coisas claramente às outras pessoas;
- ✓ Procura compromissos realistas, negocia na base de interesses mútuos, não deixa que o pisem, estabelece relações baseadas na confiança e nega a dominação e o calculismo



- Empatia
- Autocrítica
- Tomada de decisões
- Sinceridade
- Negociação
- Aceitação da diferença