

Título Evento: Sessão informativa sobre o “Modelo de auto-avaliação CAF – versão 2013

Tipo de Evento e promotores): sessão informativa (DGAEP Cristina Evaristo

Data: 12 de dezembro de 2013

Local: DGAEP

Participante(s) da AEP/NEP: Aldina carvalho/Alexandra pontes

Objectivo: Informar sobre as alterações ao modelo CAF



CAF_2013_final.pdf

Notas e principais conclusões:

3ª versão CAF – modelo de gestão da qualidade adaptado a organismos públicos.

- A 3ª versão é resultado da evolução deste modelo que já tem uma década.
- DGAEP é o Centro de recursos CAF Nacional.

Modelo CAF

Modelo de diagnóstico do desempenho organizacional.

Governo – carta de missão + obj estratégicos – **Organizações da AP** – satisfação das necessidades +prestação de serviços – **Cidadãos**

CAF avalia desempenho da organização mas não o desempenho de políticas publicas ou de pessoas.

OBJETIVOS:

- Introduzir cultura de excelência e princípios TQM na AP
- Orientá-las para ciclo PDCA
- Facilitar a auto-avaliação com o objectivo de obter um diagnóstico e identificar acções de melhoria

- Facilitar bench learning entre organizações da AP.

VANTAGENS DA CAF

- Modelo de auto-avaliação
- Modelo de gestão/quadro de referência de boas práticas;
- Baseado no modelo EFQM
- Modelo de âmbito europeu específico para AP, gratuito, de melhoria da organização com base num relatório consistente implementado com os RH da organização.

3ª VERSÃO DA CAF

- São aprofundados os conceitos de orientação para clientes, inovação, ética, parcerias eficazes e responsabilidade social;
- Continua a ser composta por 9 critérios e 28 subcritérios (alguns foram reformulados);
- As principais mudanças decorreram no critério n.º 5 (Processos)
- Todos os exemplos foram revistos e adaptados às mudanças na estrutura
- Foram desenvolvidos os 8 princípios da excelência.

Os princípios da excelência (ver página 11 do manual)

Critérios da CAF (página 79 do manual)

Na página 97 e seguintes está disponível um quadro com indicação das alterações do modelo CAF anterior para o actual.

Processo de auto-avaliação – 10 passos explicitados na página 13 do manual

O plano de melhorias inclui (página 79):

- Acções de melhoria abrangentes - com priorização
- Quick wins – identificadas quando se inicia a elaboração do plano de melhorias e constam de pequenas acções que podem ser aplicadas de imediato sem envolverem recursos.

Instrumentos de apoio à Auto-avaliação

- Modelo CAF 2013 ou CAF educação
- Guia do processo de auto-avaliação com maior detalhe no passo 5º e 7º
- Grelha de auto-avaliação
- Modelos de relatórios de auto-avaliação, plano de melhorias, plano de comunicação, planeamento do projeto CAF
- Questionários (3) aos colaboradores, aos clientes/cidadãos, aos serviços.

CAF EDUCAÇÃO:

Adaptações da linguagem, de exemplos e de terminologias.

Materiais de apoio CAF:

- A partir de 13 de janeiro de 2014 passam a estar disponíveis em www.caf.dgaep.gov.pt
- Informação também disponível no EIPA <http://www.eipa.nl/>

Mais informações (endereços internet/endereço ficheiros PDF na pasta do servidor, programa, etc):

www.caf.dgaep.gov.pt