

FRAMEWORK
COMMON ASSESSMENT

Workshop

Abertura de candidaturas SAMA2020

Aviso n.º 03/SAMA2020/2016

7 Set. 2016

Agenda

PARTE I – MODELO CAF

1. Enquadramento
2. O que é a CAF?
3. Objetivos
4. Vantagens
5. 10 passos para aplicar a CAF

PARTE II - Aviso nº 3/SAMA - Operação pré-formatada Subprojecto A

1. Resultados
2. Atividades
3. Prazos e Investimento
4. PEF
5. Apoio DGAEP

PARTE I

MODELO CAF

1. Enquadramento

Operação pré-formatada Subprojecto A

Autoavaliação da AP, de acordo com o modelo europeu para o para setor público, CAF - Common Assessment Framework (AVISO N.º 03/SAMA2020/2016).

DGAEP

Organismo responsável pela coordenação, acompanhamento e avaliação das iniciativas de divulgação e implementação da CAF (Common Assessment Framework) na Administração Pública Portuguesa

1. Enquadramento



Centro de Recursos CAF (DGAEP)
Responsável por promover a CAF ao nível nacional.

Representa Portugal no *CAF WG*.

www.caf.dgaep.gov.pt



CAF Resource Centre
Dinamização da CAF, e boas práticas na sua utilização, ao nível europeu.

www.eipa.eu

Situation 27 June 2016: 3384 registered users in 52 countries and the European institutions + 75 Effective CAF Users Labels

Country	ECU/PEF	Country	ECU/PEF	Country	ECU/PEF			
Italy	913	38	Czech Republic	73	1	Malta	14	4
Poland	412		Greece	66		EU Institutions and EC	13	1
Germany	356	3	Slovakia	60	9	FYROM	13	1
Belgium	340	6	Spain	55		Bulgaria 12 , Iceland 12, Turkey	10	
Hungary	316		Romania	49		Latvia, UK	8	
Denmark	248	1	Lithuania	30	2	The Netherlands, Croatia	7	
Portugal	195	3	Switzerland	29		Ireland 6, Sweden 5	5	
Finland	137		France	27		Cape Verde, Russia	4	
Austria	99	5	Bosnia-Herzegovina	20		Ecuador	3	
Norway	92		Cyprus	19		Indonesia, Georgia, China, Namibia, Tunisia, Serbia, Montenegro	2	
Domin. Rep	87		Estonia	18		Kosovo, Morocco, Peru, Ukraine, Egypt	1	
Slovenia	75		Luxembourg	14		Brazil, Ivory Coast, South Africa	1	

European Institutions and EC: GS Council of the EU DGA2, European Court of Auditors, Europol, EC DG Admin, EC DG Trans, EC DG Trade, ERA, ECDC, Committee of the regions, ESSC, EU Foundation Improvement Living and Working Conditions, European Environment Agency, EDPS

Fonte: EIPA, junho 2016

CAF por setor

Sector	CAF users	Sector	CAF users
Education and Research	1082	Justice and Law	87
Local administration (municipalities, provinces)	919	Economy, agriculture, fisheries and trade	86
Social services and social security	410	Culture	57
Police and Security	175	Home affairs	53
Customs, Taxes and Finances	150	General policy and oversight, coordination	44
Health	143	Environment	31
Public sector management (P&O, budget, ICT etc.)	126	Foreign affairs Post and Communication	11 10
Transport, infrastructure, public works, utilities	89	Others	362

Centro de Recursos CAF (EIPA)

The screenshot shows the EIPA website header with the logo and navigation menu. The main content area features a sidebar with a list of links and a central section titled 'CAF - Common Assessment Framework'. The central section includes a video player for 'caf2013' and a large text announcement: 'The CAF 2013 is available! Download it now!'. Below this, there is a paragraph describing the CAF as a common European quality management instrument for the public sector, developed by the public sector. Further down, there is a detailed paragraph about the CAF's history and purpose, and a section titled 'Structure'.

EIPA European Institute of Public Administration
Institut Européen d'Administration Publique

Learning to build Europe...
Europe's leading centre of excellence on European integration and the new challenges for public management.

USER LOGIN/REGISTER

who we are | what we do | locations | getting in touch | working with us | services & admin | news

EIPA Home | What we do | Focus areas | Topical information | CAF - Common Assessment Framework

General Overview | EIPA's Team | EIPA's Activities | EIPA's Publications | EIPAScope Articles

CAF
COMMON ASSESSMENT FRAMEWORK

FIND OUT MORE

- CAF Resource Centre
- CAF language versions
- External Feedback
- National correspondents
- Good Practices
- CAF Users Database
- Self Assessment e-tool
- CAF & Education
- Newsletter
- Publications
- CAF- FAQ
- CAF Movie

CAF - Common Assessment Framework



The CAF 2013 is available! Download it now!

caf2013 A common European quality management instrument for the public sector developed by the public sector.

The Common Assessment Framework (CAF) is a result of the co-operation among the EU Ministers responsible for Public Administration. A pilot version was presented in May 2000 and revised versions were launched in 2002, 2006 and 2013. A CAF Resource Centre (CAF RC) was created at the European Institute of Public Administration (EIPA) in Maastricht following the decision of the Directors General in charge of public service. It works in close cooperation with the network of CAF national correspondents.

The CAF is an easy-to-use, free tool to assist public-sector organisations across Europe in using quality management techniques to improve their performance. The CAF is a **total quality management (TQM)** tool which is inspired by the major Total Quality models in general, and by the Excellence Model of the European Foundation for Quality Management (EFQM) in particular. It is especially designed for public-sector organisations, taking into account their characteristics.

The model is based on the premise that excellent results in organisational performance, citizens/customers, people and society are achieved through leadership driving strategy and planning, people, partnerships, resources and processes. It looks at the organisation from different angles at the same time; a **holistic approach** to organisation performance analysis.

Structure

Base de dados para procurar parceiros

2. O que é a CAF?

- É um **modelo de autoavaliação** através do qual uma organização procede a um diagnóstico das suas atividades e resultados com base em evidências
- É um **modelo de gestão / quadro de referência** para as organizações que pretendem gerir os recursos de forma a melhorar o seu desempenho.

2. O que é a CAF?

Estrutura Comum de Avaliação

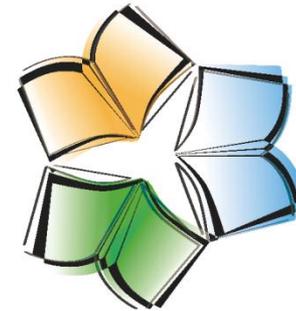


Melhorar as organizações públicas
através da autoavaliação



Estrutura Comum de Avaliação

caf Educação
2013



Adaptada ao setor da educação

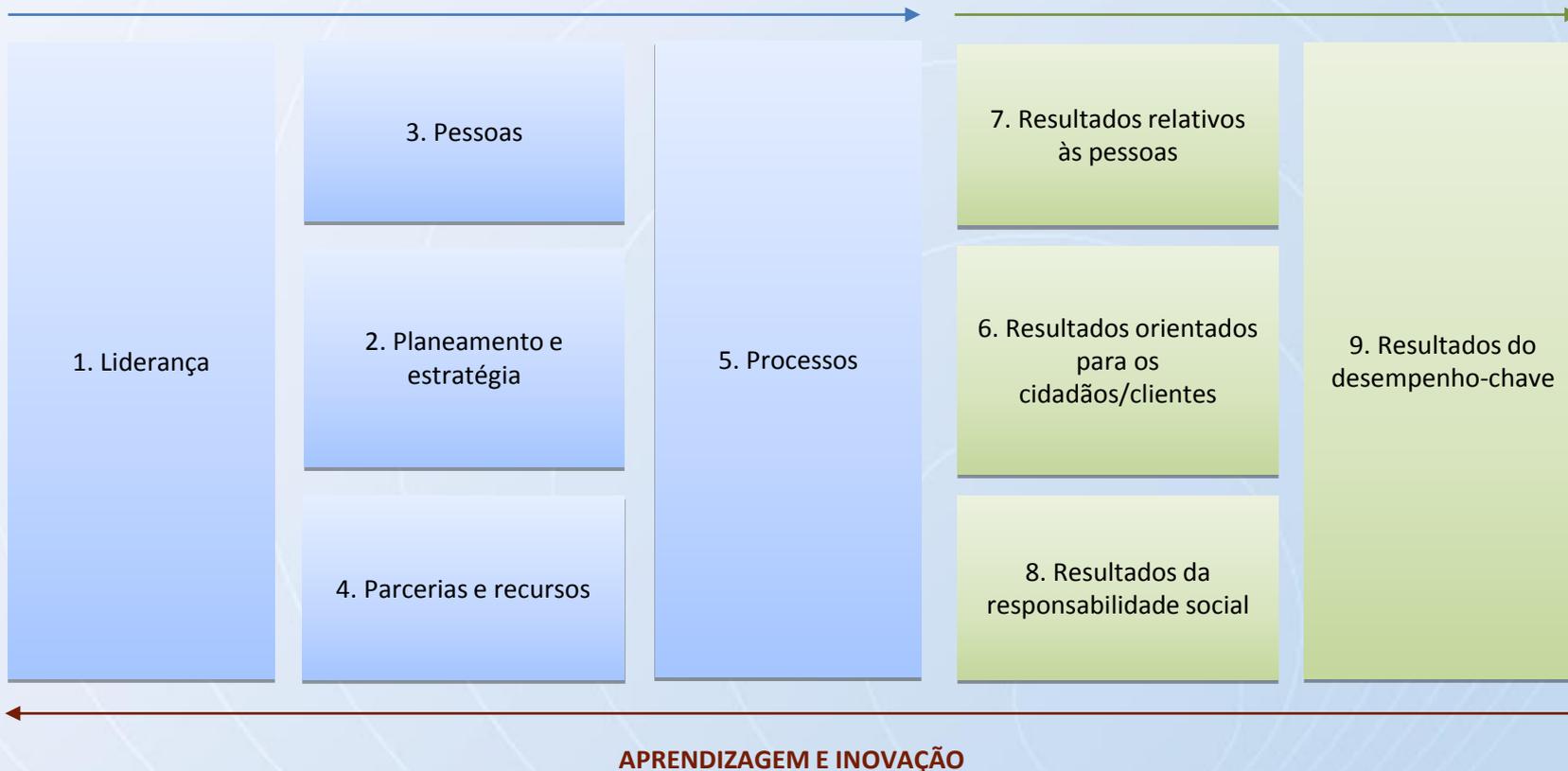


2. O que é a CAF?

MODELO CAF

MEIOS

RESULTADOS



2. O que é a CAF?

Critérios de Meios

- Os critérios **1 a 5** referem-se aos meios da organização.
- Determinam **o que a organização faz** e como realiza as suas atividades para obter os resultados desejados

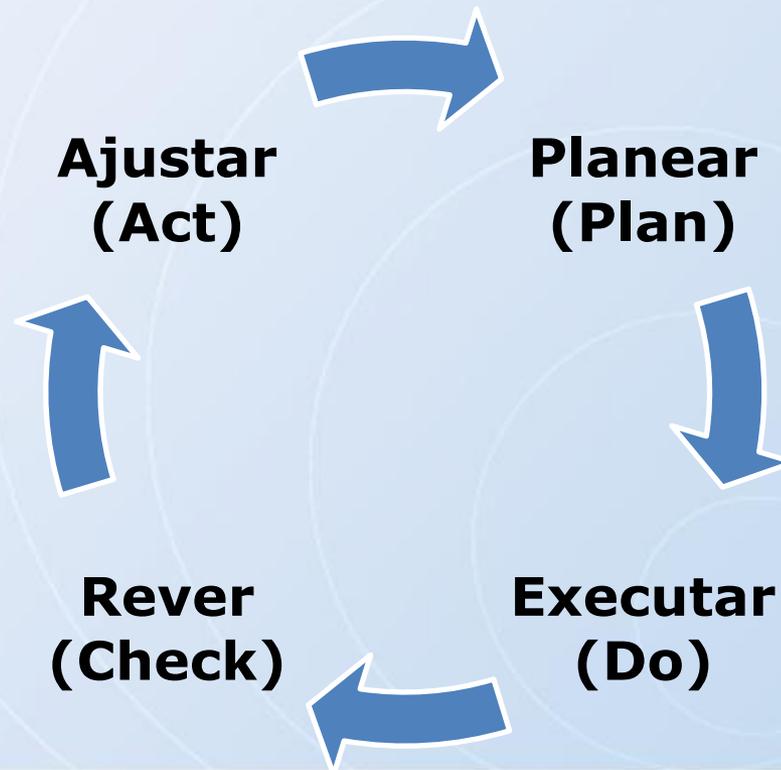
2. O que é a CAF?

Critérios de Resultados

- Nos critérios de resultados (**6 a 9**) medem-se as **perceções**: o que os colaboradores, cidadãos/clientes e sociedade pensam da organização
- Existem igualmente **indicadores internos de desempenho** que demonstram a forma como a organização está a atuar em relação às metas fixadas – os resultados e impactos

2. O que é a CAF?

Ciclo PDCA (melhoria contínua)



3. Objetivos

- Introduzir uma cultura de excelência e os princípios da Gestão da Qualidade Total nas organizações da Administração Pública
- Orientar as organizações progressivamente para um ciclo completo de PDCA “**Planear - Executar – Rever - Ajustar**”
- Obter um diagnóstico e identificar ações de melhoria
- Servir de ponte entre os vários modelos utilizados na gestão da qualidade, no setor público e privado
- Facilitar o bench learning entre organizações do setor público



4. Vantagens

- Gratuito
- Específico para o setor público
- Modelo europeu
- Mobiliza a organização para projetos de melhoria
- É implementada com os recursos humanos da organização

4. Vantagens

- Quando aplicada sistematicamente permite conhecer a evolução da organização
- Permite criar indicadores de desempenho para a comparação entre organizações idênticas
- É compatível com outros modelos e instrumentos de gestão de qualidade
- Possibilita o reconhecimento da organização

5. 10 passos para aplicar a CAF

Autoavaliação



Feedback Externo da CAF –
“Effective CAF User”

PARTE II

AVISO 3 SAMA / SUBPROJETO A

1. Aviso 3/Subprojeto A

Resultados

DIAGNÓSTICO DOS PONTOS FORTES E ÁREAS DE MELHORIA

Com base num referencial de excelência aprovado pelos Estados-membros da UE em 2000.

PLANO DE MELHORIAS ESTRUTURADO

Permite a implementação de ações que contribuem para melhorar o desempenho.

RECONHECIMENTO EXTERNO

Possibilidade de concorrer para obtenção do reconhecimento do serviço.

- **PEF – Process External Feedback (obrigatório)**
- **EFQM Níveis de Excelência - C2E (opcional)**

2. Aviso 3/Subprojeto A Atividades

A1 - Gestão do Projeto

A2 – Autoavaliação

A3 - Implementação e melhoria do processo

A4 – Reconhecimento

2. Aviso 3/Subprojeto A

Atividade 1 – Gestão do Projeto

10 passos	Atividades do projeto A1 - Gestão do Projeto	Entregáveis
1.º Passo - Decidir como organizar e planear a autoavaliação	Planeamento do projeto Gestão da comunicação Gestão da mudança Gestão do risco <i>(o que pode pôr em causa o projeto e quais as soluções)</i>	Plano de projeto Plano de comunicação e mudança Plano de riscos
2.º Passo - Comunicar o projeto de autoavaliação		
3.º Passo - Criar equipa(s) de autoavaliação		

2. Aviso 3/Subprojeto A

Atividade 2 – Autoavaliação

10 passos	A2 – Autoavaliação	Entregáveis
4.º Passo - Organizar a formação	-	
5.º Passo - Realizar a AA	Preparar o trabalho operacional com as EA's Sessões de trabalho (equipa gestão de projeto e líderes de equipa ou apenas EA) Realizar Autoavaliação	
6.º Passo - Elaborar um relatório de autoavaliação	Elaborar Relatório de Autoavaliação (+ Relatório de Autoavaliação global do setor/agrupamento/área)	Relatório de autoavaliação (+ Relatório de Autoavaliação global do setor/agrupamento/área)

2. Aviso 3/Subprojeto A

Atividade 2 – Autoavaliação

10 passos	A2 – Autoavaliação	Entregáveis
7.º Passo - Elaborar um plano de melhorias	Priorizar e Elaborar Plano de Melhorias	Metodologia de priorização Metodologia de aplicação dos critérios de priorização Mapa de ações de melhoria com a pontuação e identificação das AM selecionadas e aprovadas devidamente fundamentadas Plano de Ações de Melhoria
8.º Passo - Comunicar o plano melhorias		

2. Aviso 3/Subprojeto A

Atividade 3 – Implementação e melhoria do processo

10 passos	A3 – Impl. & Melh.	Entregáveis
9.º Passo - Implementar o plano melhorias	Implementar ações de melhoria prioritizadas, abrangentes e relevantes, no serviço piloto	Fichas de implementação (caracterização das 3 AM prioritárias) Plano de implementação das AM Relatório de monitorização
	Avaliar a eficácia/eficiência das ações de melhoria e impacto nos resultados	Relatório de avaliação da eficácia/eficiência das ações de melhoria e o impacto nos resultados face ao esperado
	Planeamento da generalização da implementação nos serviços	Plano de generalização de implementação nos serviços (quando aplicável – <i>quando houver projetos piloto</i>)

2. Aviso 3/Subprojeto A

Atividade 4 – Reconhecimento

10 passos	A3 – Reconhecimento	Entregáveis
-	Processo de Feedback Externo CAF – Effective CAF User (obrigatório)	Distinção internacional “Effective CAF User”
	Reconhecimento Nível de Excelência EFQM (opcional)	Certificado de Reconhecimento no Nível de Excelência da EFQM (obrigatório caso se candidate ao reconhecimento)

2. Aviso 3/Subprojeto A

Prazos e Investimento

Prazo máximo do projeto: 24 meses

Prazo máximo para a autoavaliação : 8 meses

Prazo máximo para a implementação das Melhorias : 12 meses

Atividades	Prazo de realização (meses)	
	Mínimo	Máximo
A1	Ao longo do projeto	
A2	4	8
A3	6	12
A4	-	-

2. Aviso 3/Subprojeto A Prazos e Investimento

Atividades	Investimento	
	Descrição	Limite
A1	Aquisição de serviços a terceiros, incluindo assistência técnica e consultoria, quando demonstrada inequivocamente a sua necessidade para a operação; Despesas com a promoção e divulgação da operação; Despesas com pessoal técnico do beneficiário dedicado às atividades da operação.	7,5 M€
A2		80 M€
A3		75 M€
A4		Valor tabela 17,5 M€

3. Aviso 3/Subprojeto A PEF

Processo de Reconhecimento Externo *Procedure for External Feedback (PEF)*

- É obrigatório
- Custo: 780,12€+IVA (1 dia) ou 1.110,24€ + IVA (2 dias)

3. Aviso 3/Subprojeto A PEF

Os principais objetivos do PEF são:

- Validar a qualidade da implementação do modelo CAF;
- Aferir se a organização está a assimilar os valores da TQM em resultado da aplicação da CAF;
- Apoiar e renovar o entusiasmo na organização para a melhoria contínua;
- Promover a revisão pelos pares e o *bench learning*;
- Recompensar as organizações que efetivamente deram início à jornada da melhoria contínua em direção à excelência, sem julgar o nível obtido;
- Facilitar a participação dos utilizadores da CAF nos Níveis de Excelência da EFQM.

3. Aviso 3/Subprojeto A PEF

PEF – 3 Pilares

Pilar 1

Processo de
Autoavaliação

Passos 1 a 6 da
aplicação da CAF

Questionário 1
(Anexo 1.1)

Pilar 2

Processo das Ações
de Melhoria

Passos 7 a 9 da
aplicação da CAF

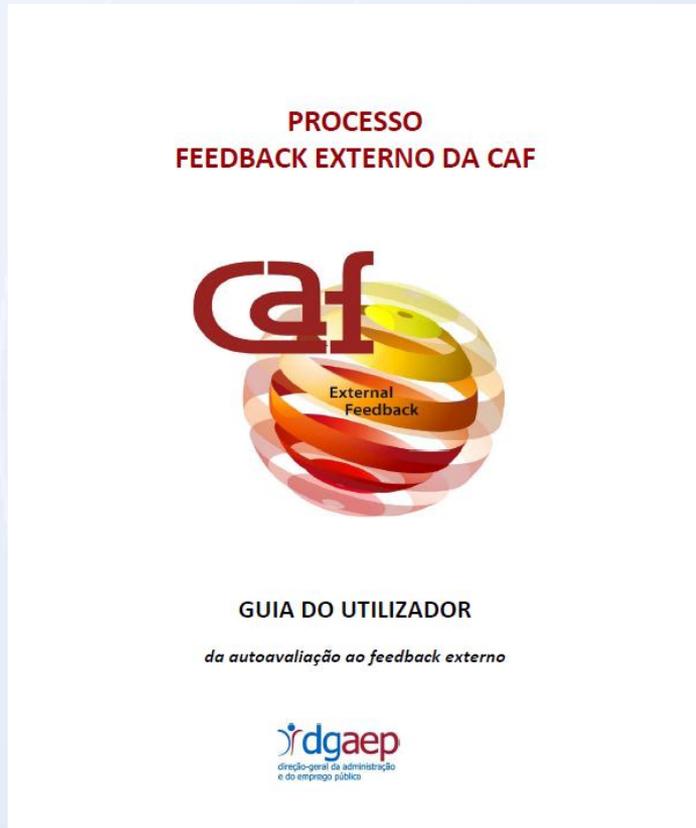
Questionário 2
(Anexo 1.2)

Pilar 3

Maturidade da
organização em
matéria da TQM

Questionário 3
(Anexo 1.3)

3. Aviso 3/Subprojeto A PEF



Guia do utilizador e formulário de candidatura está disponível no website da CAF.

4. Apoio DGAEP



A CAF em Portugal

A CAF na Europa

CAF 2013

CAF - Educação

Processo de autoavaliação - 10 passos

- > Passo 1 - Decidir como organizar e planear a autoavaliação
- > Passo 2 - Divulgar o projecto de autoavaliação
- > Passo 3 - Criar uma ou mais equipas de autoavaliação
- > Passo 4 - Organizar a formação
- > Passo 5 - Realizar a autoavaliação
- > Passo 6 - Elaborar o relatório de autoavaliação
- > Passo 7 - Elaborar o plano de melhorias
- > Passo 8 - Divulgar o plano de melhorias
- > Passo 9 - Implementar o plano de melhorias
- > Passo 10 - Planear a autoavaliação seguinte

Materiais de apoio

Processo de Feedback Externo

Bench learning

Formação e Eventos

Glossário

Publicações e artigos



Processo de Autoavaliação - 10 passos

[« voltar atrás](#) [imprimir](#)

A CAF 2013 apresenta Linhas de Orientação detalhadas para a realização do processo de autoavaliação, dividindo o mesmo em fases e passos de uma "caminhada" em direção à melhoria contínua, e que são considerados relevantes para a maioria das organizações.

Estas recomendações têm como objetivo sistematizar a informação e aspetos essenciais a ter em conta no processo de implementação da CAF; devem ser entendidas como uma inspiração para os responsáveis pelo processo, e não como um manual de procedimentos obrigatórios.

Cada processo de autoavaliação é único!

Nesta área são apresentados, de forma genérica, cada um dos 10 Passos e respetivos materiais de apoio. Deverá complementar esta informação com as "Linhas de Orientação para melhorar as organizações através da CAF" disponíveis no manual da CAF 2013.

Visão geral do processo em 10 Passos:

Fase 1 O início da caminhada CAF		
1.º Decidir como organizar e planear a autoavaliação 2.º Comunicar o projeto de autoavaliação	Fase 2 Processo de autoavaliação	
	3.º Criar equipa(s) de autoavaliação 4.º Organizar a formação 5.º Realizar a autoavaliação 6.º Elaborar um relatório de autoavaliação	Fase 3 Plano de melhorias / priorização
		7.º Elaborar um plano de melhorias 8.º Comunicar o plano melhorias 9.º Implementar o plano melhorias

4. Apoio DGAEP

Entregáveis	Materiais de apoio disponíveis
Plano de projeto	✓
Plano de comunicação e mudança	✓
Plano de riscos	
Relatório de autoavaliação	✓
Metodologia de priorização	✓
Metodologia de aplicação dos critérios de priorização	✓
Mapa de ações de melhoria com a pontuação e identificação das AM selecionadas e aprovadas devidamente fundamentadas	✓
Plano de Ações de Melhoria	✓
Fichas de implementação (caracterização das 3 AM prioritárias)	✓
Plano de implementação das AM	Em breve
Relatório de monitorização	Em breve
Relatório de avaliação da eficácia/eficiência das ações de melhoria e o impacto nos resultados face ao esperado	-
Plano de generalização de implementação nos serviços (quando aplicável)	-

Contactos

www.caf.dgaep.gov.pt

caf@dgaep.gov.pt