|  |
| --- |
| **Plano para implementar a CAF** |

**[Identificar o nome do serviço]**

**[inserir data]**

[Modelo – adaptar e acrescentar o que for necessário]

1. **Objetivos e âmbito da autoavaliação**

[Definir quais são os objetivos do projeto de aplicação da CAF na organização.]

1. **âmbito da autoavaliação**

[Identificar o nível organizacional em que a CAF será aplicada: toda a organização ou uma unidade orgânica. Se incidir na UO identificar o seu posicionamento na estrutura global da organização (se for necessário, ilustrar com organograma).]

1. **Metodologia**
	1. **Autoavaliação**

[Seguir a metodologia descrita nas “Linhas de Orientação” do manual CAF 2013 que poderá ser resumida numa tabela/esquema.]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 10 Passos para a aplicação da CAF | 1 | Planear a autoavaliação |
| 2 | Criar a equipa de autoavaliação |
| 3 | Divulgar o projeto de autoavaliação |
| 4 | Organizar a formação |
| 5 | Realizar a autoavaliação |
| 6 | Elaborar o relatório da autoavaliação |
| 7 | Elaborar o plano de melhorias |
| 8 | Divulgar o plano de melhorias |
| 9 | Implementar o plano de melhorias |
| 10 | Planear a autoavaliação seguinte |

* 1. **Cronograma de execução do projeto**

[Utilizar o modelo de cronograma do Anexo 1 (adaptar e alterar o que for necessário)]

* 1. **Sistema de pontuação**

[Identificar o sistema de pontuação a utilizar: sistema de pontuação avançado ou sistema de pontuação clássico[[1]](#footnote-1)]

1. **Equipa de autoavaliação**

**4.1 Composição da Equipa de Autoavaliação (EA)**

[Identificar os elementos da Equipa de Autoavaliação – observar, tanto quanto possível, o perfil de competências da EA e a representatividade de funções e categorias]

**4.2 Plano de trabalho da EA**

[Estimar o tempo de trabalho que os elementos da Equipa afetam ao projeto. Na tabela seguinte apresenta-se um exemplo simples retirado de um projeto real de aplicação da CAF]

**Plano de trabalho da EA**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Outubro** | **Novembro** | **Dezembro** | **Janeiro** | **Fevereiro** |
| **Atividades** | Ação de formação | Diagnóstico | Pesquisa de evidências | Diagnóstico  | Relatório, Plano de Melhorias e sessão de apresentação de resultados |
| **Nº dias** | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| **Horário** | 10h00-17h00 | 10h00-17h00 | 10h00-17h00 | 10h00-17h00 | 10h00-17h00 |
| **Calendário** | Dias 29 e 30 | Dias 5, 12, 19, 26(4as feiras) | Dias 3, 10, 17(4as feiras) | Dias 7, 14, 21, 28(4as feiras) | Dias 4, 11, 18, 25(4as feiras) |

1. **Recursos**

[Definir os recursos materiais necessários, como por exemplo a sala de trabalho equipada com computador]

1. **Formação e informação**

[A formação e a informação são aspetos cruciais num processo de autoavaliação. Como tal, deve ser definido como a equipa de autoavaliação irá receber a formação adequada e, se for oportuno, equacionar a realização de mini-ações (sessões informativas) para dirigentes e colaboradores da organização – para garantir que todos estão informados e sentirem que estão envolvidos.]

1. **Comunicação**

[Deverá ser definido um Plano de Comunicação que prevê as várias ações de comunicação e os suportes a utilizar para a divulgação de informação sobre o projeto de aplicação da CAF, bem como os respetivos destinatários da informação para cada uma das suas fases. Poder-se-á estender o processo comunicacional a diversas partes interessadas, como é o caso dos clientes e parceiros da organização. Nos materiais de apoio do Passo 2 está disponível um modelo para definir um Plano de Comunicação]

1. **Resultados esperados**

Concretizar quais são os resultados esperados com este projeto, designadamente:

1. Resultados para a gestão: (ex. Relatório de autoavaliação; Plano de Melhorias; …)
2. Resultados para a organização (ex. Introdução gradual dos princípios TQM para criar práticas sistemáticas de avaliação e orientar a organização para o cliente; melhorar os resultados;…)

 **Anexo 1**

**Cronograma de execução do projeto de aplicação da CAF**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Meses/semanas** | Mês 1 | Mês 2 | Mês 3 | Resp. |
| **Ações** | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. Apresentação do projeto CAF à organização
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | GT+LP |
| 1. Reunião da EA para organização interna da equipa; identificação das partes interessadas da organização e dos produtos/serviços chave; identificação dos documentos principais da organização; esclarecimento de dúvidas.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | LP+EA |
| 1. Reunião da EA para elaboração dos modelos de questionário de avaliação da satisfação dos clientes e dos colaboradores\*
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | LP+EA |
| 1. Administração dos questionários de satisfação\*
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | EA |
| 1. Diagnóstico da organização C1
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | EA |
| 1. Diagnóstico da organização C2
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | EA |
| 1. Diagnóstico da organização C3
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | EA |
| 1. Diagnóstico da organização C4
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | EA |
| 1. Diagnóstico da organização C5
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | EA |
| 1. Tratamento dos questionários de avaliação da satisfação
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | EA |
| 1. Diagnóstico da organização C6 e C7
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | EA |
| 1. Diagnóstico da organização C8 e C9
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | EA |
| 1. Reunião de consenso da EA para revisão e finalização do diagnóstico da grelha de autoavaliação
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | EA |
| 1. Elaboração do Relatório de autoavaliação (RA)
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | EA |
| 1. Apresentação do RA à gestão de topo e recolha de orientações para a priorização das AM
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | GT+LP+LE |
| 1. Elaboração do Plano de Melhorias (PM)
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | EA |
| 1. Aprovação do PM pela gestão de topo
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | GT |
| 1. Apresentação, à organização, dos resultados da autoavaliação e das ações de melhoria a implementar
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | GT+LP+LE |

\* Aplicável nos casos em que a organização decide administrar questionários de satisfação (a clientes e/ou colaboradores) durante a autoavaliação.

**Siglas:** C – Critérios (da CAF);EA – Equipa de Autoavaliação; LP – Líder do Projeto; LE – Líder da Equipa; GT – Gestão de Topo.

1. A explicação sobre o Sistema de Pontuação está disponível no Manual da CAF 2013. [↑](#footnote-ref-1)