IV ENCONTRO NACIONAL DA CAF
17/11/2021

AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

REPÚBLICA PORTUGUESA

ama AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

EFFECTIVE caf USER

AGENDA

1 -A METODOLOGIA CAF NA IMPLEMENTAÇÃO DO SGQ

2 -ARRANQUE DO PROJETO

3 - CRONOGRAMA GERAL DO PROJETO DE AA

4 - AUTOAVALIAÇÃO

5 - PLANO DE MELHORIAS

6 - COMUNICAÇÃO/FORMAÇÃO

7 - A CAF E A RESILIÊNCIA NA AMA

8 – IMPLEMENTAÇÃO DO SGQ – PRÓXIMOS PASSOS

AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA, I.P.

INSTITUTO PÚBLICO CRIADO EM 2007

Identifica, desenvolve e avalia programas, projetos e ações de modernização e simplificação administrativa e regulatória e promove, coordena, gere e avalia o sistema de distribuição de serviços públicos.

A atuação da AMA divide-se em três eixos:

ATENDIMENTO

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

INOVAÇÃO & PARTICIPAÇÃO PÚBLICA

1. A METODOLOGIA CAF NA IMPLEMENTAÇÃO DO SGQ

- Decisão estratégica da gestão de topo + envolvência de todos os colaboradores
- Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade
- Alinhamento entre estratégias
- Objetivo: triplo reconhecimento (CAF, ISO 9001, EFQM)

SGQ

Sistema de Gestão da Qualidade

ama AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

Mais valia CAF:

Familiarização com ciclo PDCA direcionando de forma mais positiva para uma abordagem de gestão da qualidade

2. ARRANQUE DO PROJETO

- dez19 – Aprovação do Projeto
- dez19 – Comunicação do projeto aos trabalhadores
- jan20 – Reunião de Kick-off e nomeação da equipa de autoavaliação

CRITÉRIOS		PARÂMETROS	RESPONSÁVEIS
MEIOS	1	Liderança	Rita Rei
	2	Planeamento e Estratégia	Lúcia Pimenta
	3	Pessoas	Marta Pires + Carina Américo
	4	Parcerias e recursos	André Valarinho + António Cruz + Lúcia Pimenta + Paulo Lobo + Pedro Silva
	5	Processos	André Alves
RESULTADOS	6	Resultados orientados para os cidadãos/clientes	Paula Carvalho + Mónica Letra
	7	Resultados relativos às pessoas	Marta Pires + Carina Américo
	8	Resultados da responsabilidade social	Sérgio Fernandes
	9	Resultados do desempenho-chave	Sérgio Fernandes

2. ARRANQUE DO PROJETO

Reunião de Kick-off - AMA

- Reunião geral Dirigentes
- Nomeação da equipa de AA
- Apresentação do Modelo CAF – DGAEP

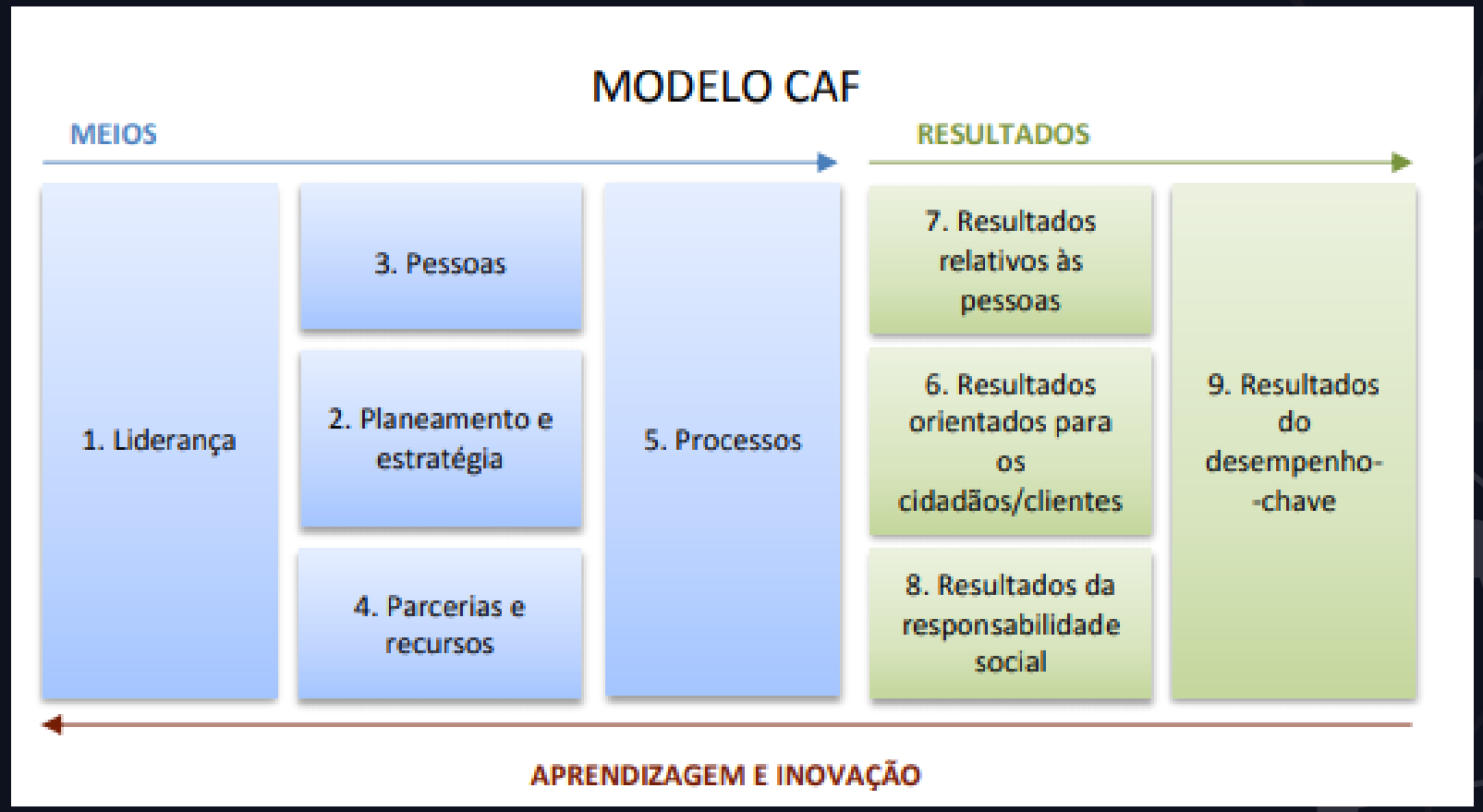
3. CRONOGRAMA GERAL DO PROJETO DE AA

Objetivo / Semana	06-01	13-01	20-01	27-01	03-02	10-02	17-02	24-02	03-07
Arranque do projeto – reunião geral		●							
Sensibilização e formação da equipa			●						
Workshop critérios meios			●	●					
Workshop critérios resultados				●					
Análise tratamento informação critérios meios					●	●			
Análise tratamento informação critérios resultados					●	●			
Concluir recolha documental							●	●	●
Realização dos *focus group*									●
Harmonização de evidências e pontuação									●
Identificação de áreas de melhoria + Plano de melhoria									●

4. AUTOAVALIAÇÃO

- Diagnóstico organizacional, extenso e participado (entrevistas, focus group, reuniões);
- Recolha de evidências pelos responsáveis de cada critério;
- Reunião de consenso de pontuação – 16/07/2020;
- Reuniões semanais da Equipa de Projeto;
- Acompanhamento por critério;
- Identificação de pontos fortes e áreas de melhoria;
- Ajuste das atividades face à pandemia Covid-19;
- Inquérito de priorização das ações de melhoria – julho-setembro/2020.

4. AUTOAVALIAÇÃO



4. AUTOAVALIAÇÃO - SISTEMA DE PONTUAÇÃO

Meios

FASE	PAINEL DOS MEIOS – PONTUAÇÃO CLÁSSICA	PONTUAÇÃO
	Não temos ações nesta área. Não temos informação ou esta não tem expressão.	0 - 10
Planear	Existem ações planeadas nesta área.	11-30
Executar	Existem ações em curso ou estão a ser implementadas.	31-50
Rever	Revimos /avaliámos se fizemos as coisas certas de forma correta.	51-70
Ajustar	Com base na revisão/avaliação fizemos os necessários ajustamentos.	71-90
PDCA	Tudo o que fizemos nesta área foi planeado, implementado, revisto e é ajustado regularmente e aprendemos com outras organizações. Estamos num ciclo de melhoria contínua nesta matéria.	91-100

Resultados

PAINEL DOS RESULTADOS – PONTUAÇÃO CLÁSSICA	PONTUAÇÃO
Não há resultados medidos e/ou não há informação disponível.	0 - 10
Os resultados são medidos e demonstram uma tendência negativa e/ou não foram alcançadas metas relevantes.	11-30
Os resultados demonstram uma tendência estável e/ou algumas metas relevantes foram alcançadas.	31-50
Os resultados demonstram uma tendência de melhoria e/ou a maior parte das metas relevantes foram alcançadas.	51-70
Os resultados demonstram um progresso considerável e/ou todas as metas relevantes foram alcançadas.	71-90
Foram alcançados resultados excelentes e sustentáveis. Todas as metas relevantes foram alcançadas. Foram feitas comparações positivas sobre os resultados-chave com outras organizações relevantes.	91-100

4. AUTOAVALIAÇÃO

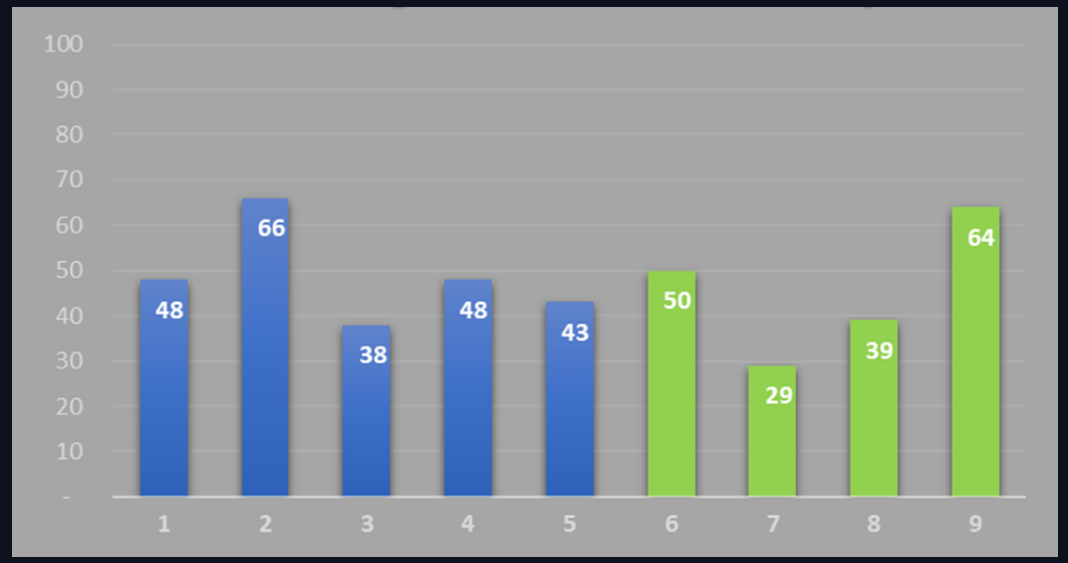
RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO

- Aprovação do Relatório de Autoavaliação – out2020
- Divulgação na intranet

Resultados Globais

Meios

C1 – Liderança
C2 – Planeamento e estratégia
C3 – Pessoas
C4 – Parcerias e Recursos
C5 - Processos



Resultados

C6 – Resultados orientados para os cidadãos/clientes
C7 – Resultados relativos às Pessoas
C8 – Resultados da responsabilidade social
C9 – Resultados do desempenho-chave

5. PLANO DE MELHORIAS

Aprovação do Plano de Melhorias: jan21

Ações de Melhoria	Responsáveis
1. Incrementar e fomentar a participação dos cidadãos e grupos de cidadãos / instituições no desenho e na implementação de produtos e serviços da AMA	Patrícia Paralta / Marta Cotrim
2. Auscultar com regularidade, e mediante diferentes instrumentos, a perceção das Pessoas	Marta Pires
3. Implementar o mapa de processos da AMA – redesenho, reengenharia e simplificação de processos	Sérgio Fernandes e João Curado André Alves
4. Avaliar a eficácia da formação interna (piloto)	Carina Américo
5. Melhorar os processos de comunicação da AMA	António Cruz
6. Consolidar os processos estruturados e continuados de benchmarking adotados na AMA	Fernando Marta

Ciclo PDCA

Workshop AM com os responsáveis – fev21

Monitorização das ações: reuniões quinzenais com os responsáveis das ações

6. COMUNICAÇÃO / FORMAÇÃO

- AMA Partilha (fórum interno de partilha de conhecimento aberto a todos os colaboradores)
  - Avaliar as organizações públicas com o modelo europeu CAF
    https://academia.ama.gov.pt/course/view.php?id=500%C2%A7ion=12

  - Gestão da Qualidade na AMA (Sérgio Fernandes e André Alves)
    https://academia.ama.gov.pt/course/view.php?id=578%C2%A7ion=15

- Sessões de Esclarecimento
  - O Sistema de Gestão da Qualidade da AMA

  - O estado da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade e do caminho da excelência

  https://academia.ama.gov.pt/course/view.php?id=801

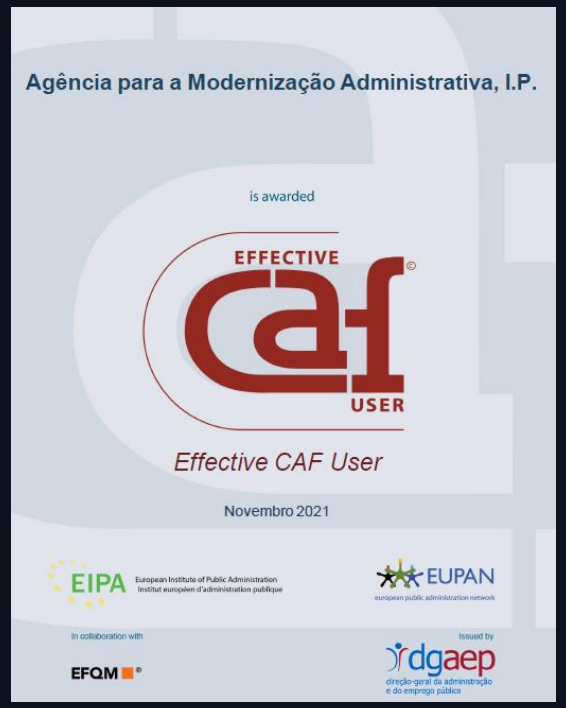
6. COMUNICAÇÃO / FORMAÇÃO

- Formação CAF (jan/2020): Meios e Resultados
- Reuniões com os responsáveis de critério
- Reuniões de Steering com o CD
- Gamificação: AMA SGQ Challenge
  AMA Caminho da Excelência
- Espaço CAF na plataforma de e-learning
- Plano de comunicação, monitorização da sua execução

7. A CAF E A RESILIÊNCIA NA AMA

- Pensar a organização como um todo;
- Conhecer melhor a organização, envolvendo todos;
- Identificar e promover sinergias interorganizacionais;
- Relevar o que de bom é feito;
- Ajuda a desenvolver áreas menos sistematizadas, com a participação de todos;
- Promoveu a produção de um relatório de autoavaliação, uma visão de todos, mas que não estava estruturada;
- Adaptação ao digital;
- A CAF em tempos de pandemia,
    - teve que se adaptar ao afastamento físico mas, por outro lado, garantiu a atenção de todos na autoavaliação e no desenvolvimento dos Planos de Melhoria.

RESULTADOS E PRÓXIMOS PASSOS



Avaliação decorreu a 3/11
Reconhecimento PEF CAF User

Em curso, nov/dez21

EFQM

Em curso, dez21

AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

Divisão de Planeamento e Qualidade

dpq@ama.pt