IV Encontro Nacional da CAF

"A CAF e a resiliência das organizações públicas"

"O POTENCIAL DA CAF PARA MELHORAR A GESTÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS"

Júlio Nabais
17.11.2021

Sumário

- Breve enquadramento histórico e pessoal
- Um pouco de teoria…
- O modelo CAF
- Medir, avaliar, progredir, inovar, experimentar
- CAF: melhorar a gestão, acrescentar valor para a sociedade

As origens da CAF…

- **2ª metade dos anos 90: reconhecimento pelos países da UE da necessidade de um instrumento específico, *soft*, não impositivo, aceite por todos, para melhorar a qualidade dos serviços públicos**
- **Os ministros das APs dos países da UE incumbem os DGs das respetivas APs (agora EUPAN) de preparar esse instrumento**
- **É criado um GT com esse objetivo (Fin, UK, Aus, Ger, PT, Fr, Din, Swe, …, com o apoio inestimável do EIPA)**
- **Maio 2000: A CAF é aprovada em Lisboa, na 34ª reunião de DGs das APs da UE**

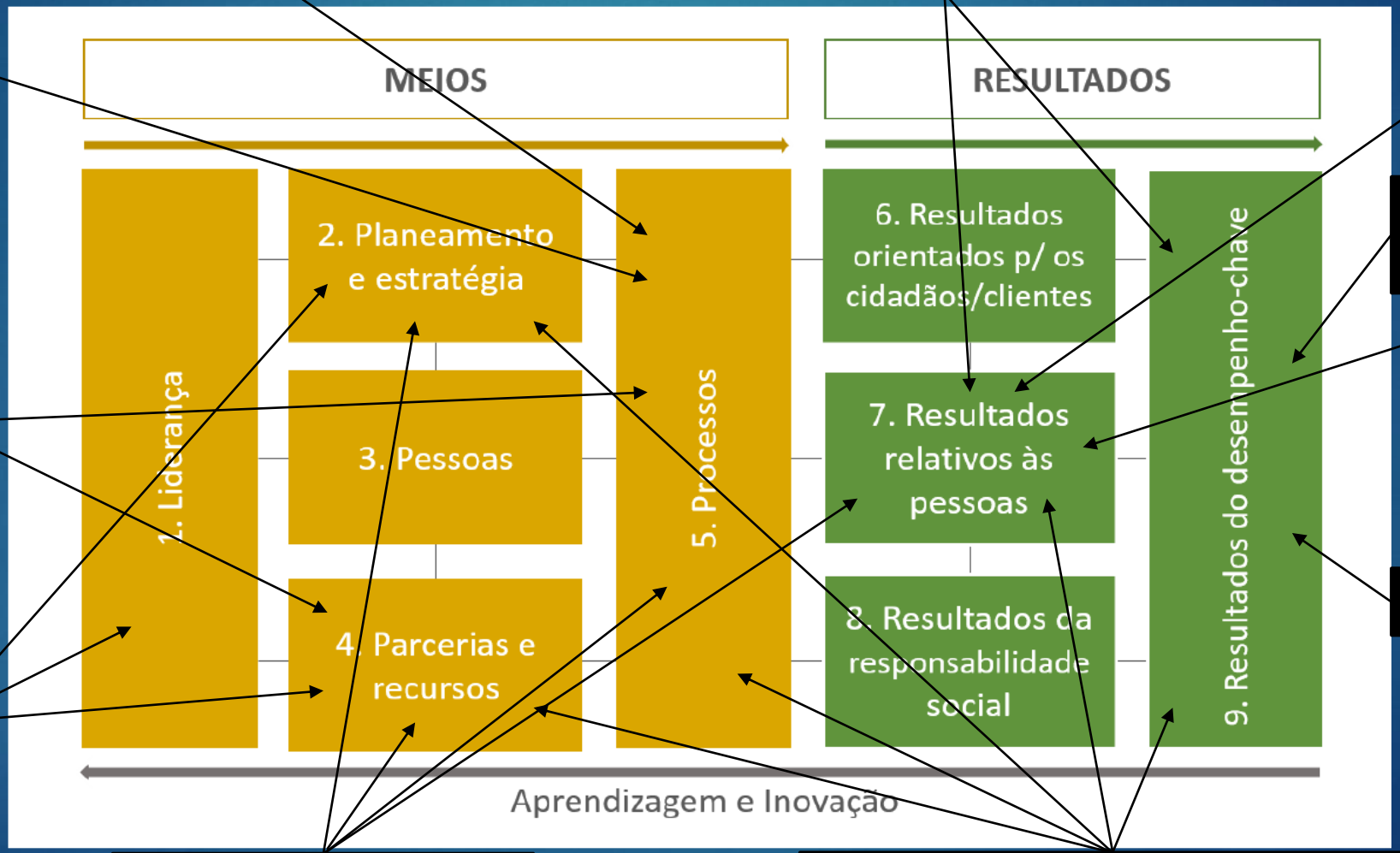
Os 8 pilares da sabedoria da gestão pública (*)

1. A orientação para os resultados
2. A orientação para os clientes
3. A liderança e a constância e qualidade dos objetivos
4. A gestão pelos processos e pelos factos
5. O envolvimento e participação do pessoal
6. A melhoria contínua, a aprendizagem e a inovação
7. A criação de partenariados reciprocamente vantajosos
8. A responsabilidade social do organismo

(*) Gilles Chevallier, "*Éléments de management public – Le management public par la qualité*"

Conceitos básicos da gestão da performance dos serviços públicos

O modelo CAF – o lugar do cidadãos/cliente



Testes de funcionalidade

Análise de processos

Comentários, reclamações, elogios

Inquéritos de satisfação

Avaliação por clientes mistério

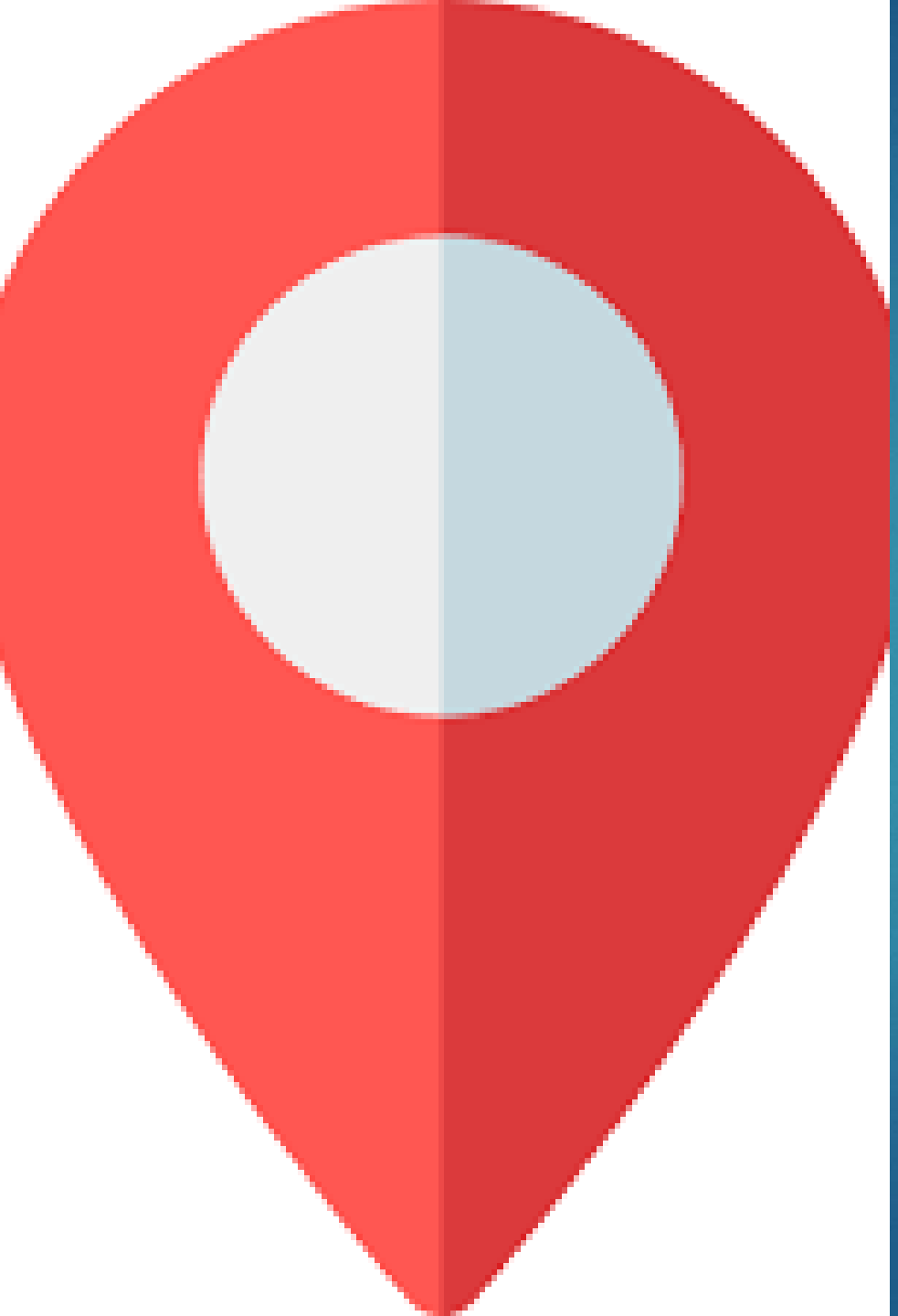
Cartas do cidadão

Segmentação

Consulta

Grupos de reflexão

Painéis de clientes/ cidadãos



A necessidade de avaliar para melhorar

- "Você está aqui"
- "Nunca há ventos favoráveis para quem não sabe para onde quer ir"
- "Nem tudo que conta pode ser contado, nem tudo que pode ser contado, conta."

  (A. Einstein)
- O SIADAP (1,2,3)

Alguns opções….

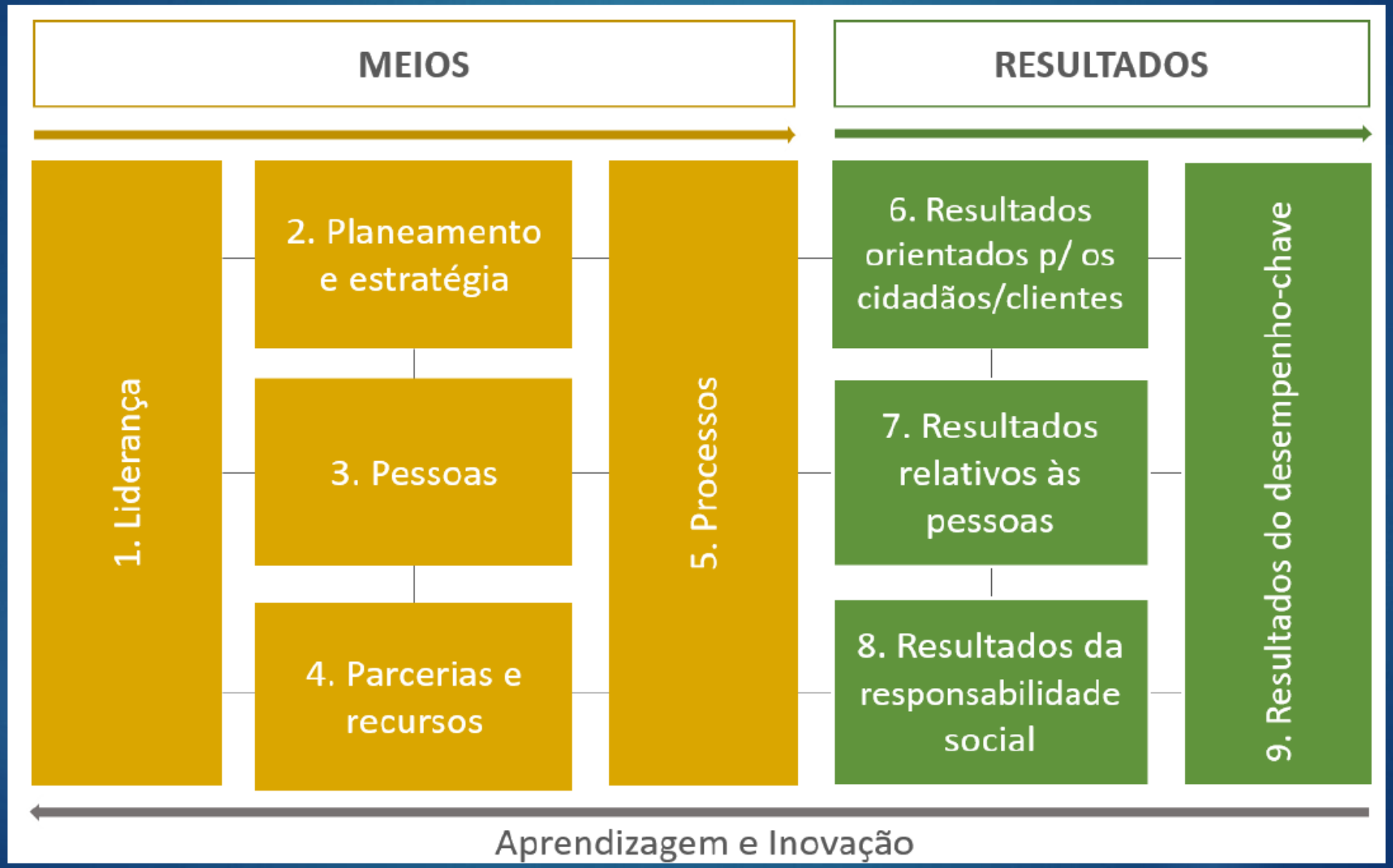
- **Método:** autoavaliação v. avaliação externa (ex: SIADAP 1)
- **Enfoque:** avaliar gestão v. avaliar impacto
- **Objetivo:** certificação v. aumento incremental da qualidade
- **Hesitações:** penalizar/premiar v. corrigir

A avaliação de serviços públicos

Diversos modelos e ferramentas disponíveis para avaliação

- **EFQM**
- **ISO**
- **Balanced Scorecards**
- **SIGMA/OCDE – Princípios de Administração Pública**
- **Toolbox da UE**
- **Banco Mundial**
- **CLAD - Índice do Governança Ibero-americano (IGI) –** *projeto*
- *.../...*

O modelo CAF – abordagem integradora



CAF – vantagens do modelo

- Específico para os serviços públicos
- Prático, flexível, simples, fácil de usar
- Válido para toda a organização, parte dela ou processos específicos
- De acesso livre, sem custos diretos
- Apoio técnico disponível
- Compatível com utilização simultânea/complementar de outros modelos
- Adaptável – submodelos (ex: *CAF Educação*)
- Facilita *benchmarking* e *benchlearning*

A CAF permite:

- Identificar, com evidências, pontos fortes e fracos (na organização, gestão, meios, funcionamento, qualificações, orientação)
- Identificar oportunidades de melhoria – fatores críticos de sucesso – e hierarquizar prioridades
- Delinear planos fundamentados de melhoria a curto e médio prazos
- Avaliar progresso. Gerar confiança.
- Identificar e sugerir áreas para experimentação e inovação
- Participação de trabalhadores e clientes externos
- Dar *feedback*
- MELHORAR SIGNIFICATIVAMENTE A GESTÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Obrigado