UNIVERSIDADE ABERTA
www.uab.pt

IV ENCONTRO NACIONAL DA CAF

“A CAF e a resiliência das organizações públicas”

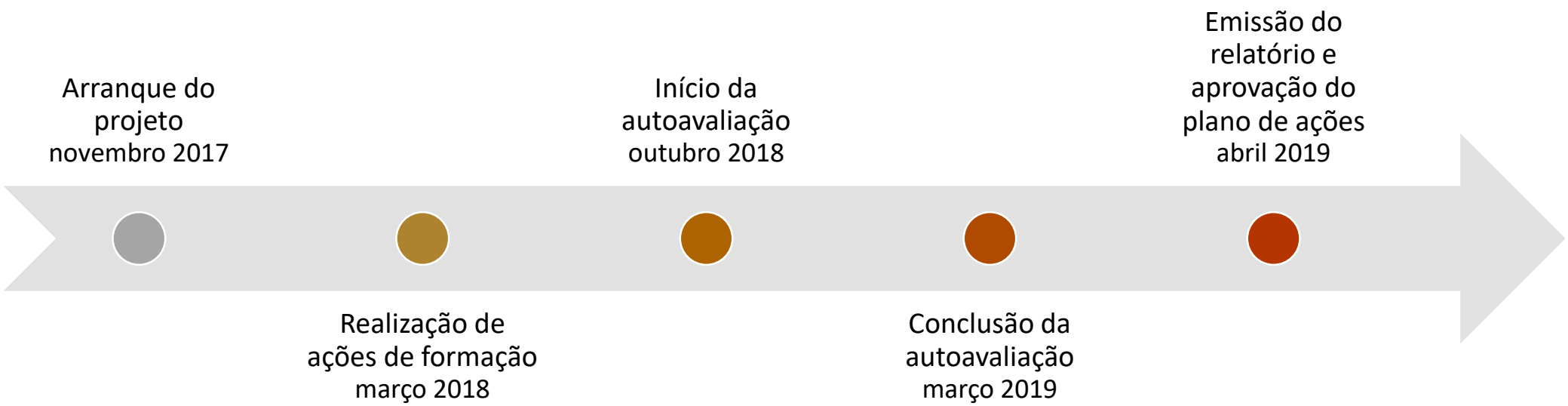
Sessão 2: A CAF nas instituições de ensino

17 de novembro de 2021

O CASO DA UNIVERSIDADE ABERTA

- Promover uma cultura de qualidade institucional;
- Autorresponsabilização;
- Autoavaliação regular;
- Implementação de melhoria.

Timeline do processo



Fases do processo de autoavaliação

Fase 1 – Arranque do processo

- Organização e planeamento
- Comunicação

Fase 2 – Autoavaliação

- Equipa
- Formação
- Autoavaliação
- Relatório

Fase 3 – Plano de Ações de Melhoria

- Elaboração
- Comunicação
- Implementação
- Avaliação

O que se pretendeu alcançar?

- Realizar o diagnóstico da organização;
- Promover uma cultura de qualidade;
- Melhorar o desempenho organizacional.

Aspetos-chave do processo de autoavaliação

Compromisso da gestão de topo

Partilha de uma cultura de qualidade

Diagnóstico da organização

Plano de ações de melhoria

Satisfação do Cliente

PLANO DE AÇÕES DE MELHORIA

- 18 ações a implementar;
- 61% de ações executas;
- 39% de ações em execução.

UNIVERSIDADE ABERTA
www.uab.pt

EFFECTIVE CAF USER

- Compromisso da gestão de topo com a melhoria;
- Partilha de uma cultura de avaliação nos diversos níveis da UAb;
- Constituição de equipas de autoavaliação heterogéneas.

EFFECTIVE caf© USER

UNIVERSIDADE ABERTA
www.uab.pt

OBRIGADO!

Miguel Pereira
miguel.pereira@uab.pt