|  |
| --- |
| **Relatório de autoavaliação** |

**[Identificar o nome do serviço]**

**[inserir data]**

[Modelo – adaptar e acrescentar o que for necessário]

1. **Sumário executivo**

[Objetivo do Relatório; metodologia utilizada; resumo dos principais resultados alcançados; recomendações]

1. **Enquadramento**

[Origem do projeto na organização; âmbito e objetivos da autoavaliação]

1. **Preparação e condução da autoavaliação (AA)**

[Metodologia: etapas da autoavaliação; Plano de comunicação; Recursos utilizados (materiais e humanos); equipa de autoavaliação (composição e formação); envolvimento e colaboração dos diversos intervenientes, designadamente dos colaboradores, dirigentes e clientes]

1. **Resultados da autoavaliação**

[Apresentar os resultados qualitativos por subcritério da CAF: sistematizar os pontos fortes e os pontos fracos detetados durante o diagnóstico e a respetiva pontuação]

[Apresentar os resultados quantitativos globais por critério e/ou subcritério da CAF – sugere-se a demonstração com recurso a gráficos]

**sugestão de apresentação dos resultados qualitativos (ex. Critério 1):**

|  |  |
| --- | --- |
| **Critério 1 Liderança** |  |
| SC 1.1 – Dar uma orientação à organização desenvolvendo a missão, visão e valores | **00 Pts** |
| **Pontos fortes** | **Pontos fracos** |
| SC 1.2 – Gerir a organização, o desempenho e a melhoria contínua | **00 Pts** |
| **Pontos fortes** | **Pontos fracos** |
| SC 1.3 – Motivar e apoiar as pessoas da organização e servir de modelo de conduta | **00 Pts** |
| **Pontos fortes** | **Pontos fracos** |
| SC 1.4 - Gerir de forma eficaz as relações com o nível político e outras partes interessadas | **00 Pts** |
| **Pontos fortes** | **Pontos fracos** |
| **Pontuação do Critério 1****Justificação da pontuação** [apresentar uma breve explicação sobre a pontuação obtida no Critério] | **00 Pts** |

1. **Ações de melhoria implementadas durante a AutoAvaliação (caso existam)**

[Identificar as ações de melhoria que foram implementadas durante o processo de AA, como por exemplo a aplicação dos questionários de satisfação de clientes e colaboradores, bem como outras ações]

1. **Conclusão**

[Identificação dos principais resultados da AA; fatores críticos de sucesso; constrangimentos (dificuldades sentidas durante a AA); lições aprendidas durante a AA; próximos passos, designadamente a elaboração de um plano de melhorias com base nas sugestões de melhoria identificadas durante a autoavaliação]

1. **Anexos**
* Grelha de autoavaliação preenchida
* Cronograma de execução da autoavaliação
* Modelo dos questionários, aplicados a colaboradores e clientes, e relatório dos resultados (caso existam)
* Índice de evidências (lista as evidências que são referidas na grelha de autoavaliação)