

## Sabia que...

A CAF é um modelo com linguagem e conteúdos específicos para o sector público.

A CAF está no domínio público, sendo a sua utilização gratuita.

A criação da CAF resultou da visão dos Directores-Gerais das Administrações Públicas da União Europeia que em 1998 entenderam criar um modelo de avaliação da qualidade próprio para os serviços públicos.

A 1ª versão da CAF foi apresentada em Lisboa durante 1ª Conferência da Qualidade das Administrações da UE.

Os Directores-Gerais da AP assumiram o compromisso de disseminar a aplicação da CAF nas administrações dos respectivos países.

Já foram realizadas duas edições do curso Diploma de Especialização CAF (DECAF) numa parceria entre a DGAEP e o INA. O DECAF é um curso de formação-acção em *b-learning* (190h) onde os formandos têm oportunidade de aplicar a CAF na sua organização.

Existe um Centro de Recursos CAF no Instituto Europeu de Administração Pública (EIPA) que dá apoio aos Estados Membros na disseminação da CAF ao nível europeu.

Depois de Itália e Luxemburgo, Portugal organizou, em Outubro de 2007, o 3º Evento Europeu de Utilizadores da CAF.

Veja mais em [www.eipa.eu](http://www.eipa.eu)

Se já utilizou ou está a utilizar a CAF pode registar o seu caso na Base de Dados do EIPA



Ministério das Finanças e da  
Administração Pública

Informações sobre a CAF:

[www.dgaep.gov.pt](http://www.dgaep.gov.pt)

[ines.nolasco@dgaep.gov.pt](mailto:ines.nolasco@dgaep.gov.pt)

[ana.abreu@dgaep.gov.pt](mailto:ana.abreu@dgaep.gov.pt)

Visite também CAF Resource Centre (EIPA)  
[www.eipa.eu](http://www.eipa.eu)

## Estrutura Comum de Avaliação

# CAF 2006

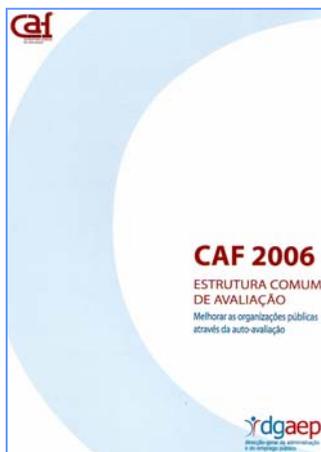
### Avaliar e Melhorar as organizações Públicas através da Auto-Avaliação

(nova versão CAF2006)



## O que é a CAF

A CAF (*Common Assessment Framework*) é um modelo europeu de auto-avaliação inspirado no Modelo de Excelência da EFQM (*European Foundation for Quality Management/Fundação Europeia para a Gestão da Qualidade*).



Versão portuguesa do modelo CAF (disponível para download no website da DGAEP)

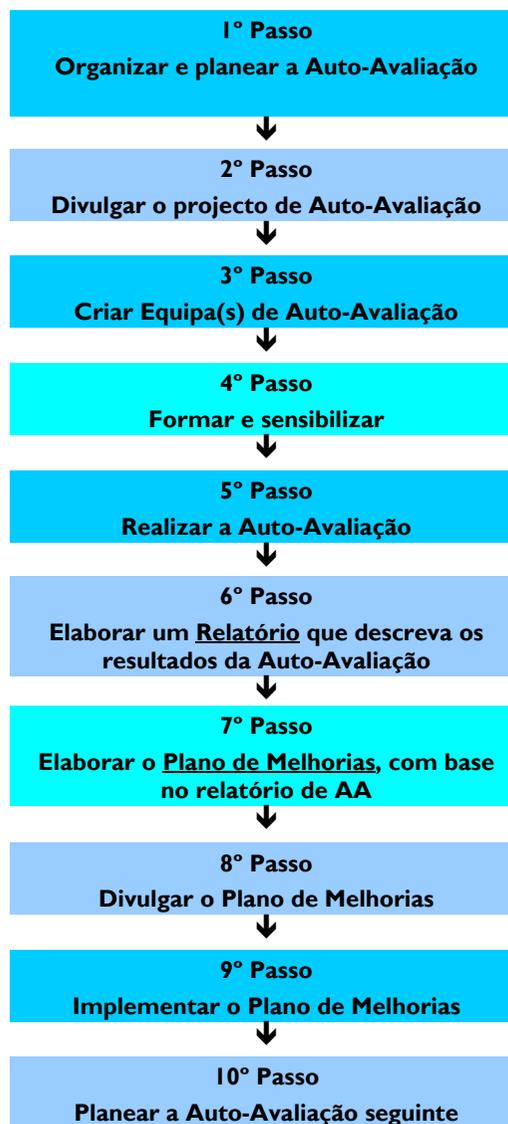
A CAF assenta no pressuposto de que as organizações atingem **resultados excelentes** ao nível do desempenho, na perspectiva dos cidadãos/clientes, colaboradores e sociedade quando têm **lideranças** que conduzem a **estratégia**, o **planeamento**, as **pessoas**, as **parceiras**, os **recursos** e os **processos**.

A CAF permite uma análise organizacional segundo diferentes perspectivas, que representam os aspectos principais da gestão de uma organização.

### A quem se destina

A CAF pode ser utilizada em todos os sectores da Administração Pública e aplicada em organizações públicas de nível nacional, regional ou local.

## 10 Passos para aplicar a CAF



Documentos de apoio ao processo de Auto-Avaliação em

[www.dgaep.gov.pt](http://www.dgaep.gov.pt)

## O modelo CAF

A estrutura da CAF tem 9 critérios que identificam os principais aspectos a ter em conta numa análise organizacional.

Cada critério está decomposto num conjunto de subcritérios (28) que identificam as principais questões a considerar quando se avalia uma organização.

Os critérios 1 a 5 dizem respeito aos **meios** que determinam o que a organização faz e como realiza as suas actividades para alcançar os resultados desejados.

Nos critérios 6 a 9, os **resultados** alcançados ao nível dos cidadãos/clientes, pessoas, sociedade e desempenho-chave são avaliados através de medidas de percepção e indicadores internos.

Através dos critérios da CAF também é possível identificar áreas críticas que podem ser melhoradas através da implementação de outros modelos de gestão do desempenho organizacional como o *Balanced Scorecard*, ISO 9000, Cartas da Qualidade, etc.

A utilização da CAF permite estruturar projectos de **bench learning** possibilitando às organizações do sector público identificar, comparar e implementar áreas de melhoria através de processos de partilha e aprendizagem com base nos critérios da CAF.

