|  |
| --- |
| **Plano para implementar a CAF** |

**[Identificar o nome do serviço]**

**[inserir data]**

**Modelo – adaptar e acrescentar o que for necessário**

1. **Objetivos**

[Definir quais são os objetivos do projeto de aplicação da CAF na organização.]

1. **âmbito da autoavaliação**

[Identificar o nível organizacional em que a CAF será aplicada: toda a organização ou uma unidade orgânica. Se incidir numa UO, identificar o seu posicionamento na estrutura global da organização (se for necessário, ilustrar com organograma).]

1. **Metodologia**
   1. **Principais atividades do projeto**

[Seguir a metodologia descrita no referencial da CAF 2020, resumida na seguinte tabela]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 10 Passos para a aplicação da CAF | 1 | Planear a autoavaliação |
| 2 | Criar a equipa de autoavaliação |
| 3 | Divulgar o projeto de autoavaliação |
| 4 | Organizar a formação |
| 5 | Realizar a autoavaliação |
| 6 | Elaborar o relatório da autoavaliação |
| 7 | Elaborar o plano de melhorias |
| 8 | Divulgar o plano de melhorias |
| 9 | Implementar o plano de melhorias |
| 10 | Planear a autoavaliação seguinte |

* 1. **Cronograma de execução do projeto**

[exemplo de cronograma em anexo (adaptar e alterar o que for necessário)]

1. **Equipa de autoavaliação**

[Identificar os elementos da Equipa de Autoavaliação – observar, tanto quanto possível, o perfil de competências da EA e a representatividade de funções e categorias]

[Estimar o tempo de trabalho que os elementos da Equipa afetam ao projeto]

1. **Recursos**

[Definir os recursos materiais necessários, como por exemplo a sala de trabalho equipada com computador]

1. **Formação**

[A formação da Equipa de Autoavaliação é crucial num processo de autoavaliação, com base no modelo CAF. Como tal, deve ser programada a formação adequada]

1. **Comunicação**

[Deverá ser definido um Plano de Comunicação que prevê as várias ações de comunicação e os suportes a utilizar para a divulgação de informação sobre o projeto de aplicação da CAF, bem como os respetivos destinatários da informação para cada uma das suas fases. Poder-se-á estender o processo comunicacional a diversas partes interessadas, como é o caso dos clientes e parceiros da organização. Pode ser utilizado o modelo disponível no *website* da CAF em “Apoio Técnico”]

1. **Resultados esperados**

Concretizar quais são os resultados esperados com este projeto, designadamente:

1. Resultados para a gestão: (ex. Relatório de autoavaliação; Plano de Melhorias; …)
2. Resultados para a organização (ex. Introdução gradual dos princípios TQM para criar práticas sistemáticas de avaliação e orientar a organização para o cliente; melhorar os resultados; …)

Os resultados devem ser mensuráveis, com indicadores que permitam avaliar se foram alcançados os resultados esperados para o projeto.

**Nota**: tratando-se de um projecto, sugere-se a elaboração de um plano de risco, cujo modelo se encontra disponível no *website* da CAF em “Apoio Técnico.

**Cronograma de execução do projeto de aplicação da CAF (Exemplo)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ações** | Mês 1 | | | | | Mês 2 | | | | | Mês 3 | | | |  | Resp |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |  |
| 1. Apresentação do projeto CAF à organização |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | LT+LP |
| 1. Ação de formação sobre a CAF para a Equipa de Autoavaliação |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | EF |
| 1. Reunião da EA para organização interna da equipa; identificação das PI da organização e dos produtos/serviços chave; identificação das evidências principais da organização; esclarecimento de dúvidas. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | LP+EA |
| 1. Reunião da EA para elaboração dos modelos de questionário de avaliação da satisfação dos clientes e dos colaboradores (quando a organização não dispõe desta informação) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | LP+EA |
| 1. Administração dos questionários de satisfação (se aplicável) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | EA |
| 1. Diagnóstico da organização C1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | EA |
| 1. Diagnóstico da organização C2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | EA |
| 1. Diagnóstico da organização C3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | EA |
| 1. Diagnóstico da organização C4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | EA |
| 1. Diagnóstico da organização C5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | EA |
| 1. Diagnóstico da organização C6 e C7 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | EA |
| 1. Diagnóstico da organização C8 e C9 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | EA |
| 1. Tratamento dos questionários de avaliação da satisfação (se aplicável) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | EA |
| 1. Reunião de consenso da EA para revisão e finalização do diagnóstico da grelha de autoavaliação |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | EA |
| 1. Elaboração do Relatório de autoavaliação (RA) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | EA |
| 1. Apresentação do RA à gestão de topo e recolha de orientações para a priorização das AM |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | LP+EA |
| 1. Elaboração do Plano de Melhorias (PM) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | LP+EA |
| 1. Aprovação do PM pela liderança de topo |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | LT |
| 1. Apresentação dos resultados da autoavaliação e das ações de melhoria |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | LP+EA  (LT) |

**Siglas:** C – Critérios (da CAF);EA – Equipa de Autoavaliação (inclui Líder da Equipa); LP – Líder do Projeto; LE – Líder da Equipa; LT – Liderança de Topo; EF – Entidade Formadora; PI – Partes Interessadas