|  |
| --- |
| **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, sistema de pontuação adotado; 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**

[Incluir de forma sintética os pontos fortes, áreas de melhoria e pontuação por critério; podem ser utilizados gráficas para ilustrar o resultado das pontuações]

1. **Ações de melhoria implementadas durante a AutoAvaliação**

[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]

1. **Anexos**

* Grelha de autoavaliação preenchida
* Cronograma de execução da autoavaliação
* Modelo dos questionários, aplicados a colaboradores e clientes, e relatório dos resultados
* Índice de evidências (lista as evidências que são referidas na grelha de autoavaliação através de um esquema de numeração ou de outro tipo de codificação, ex. Ev 1 – Plano de Atividades)