

# Programa

## DECAF III

Blended-learning

(sessões presenciais + trabalho a distância)

## ENQUADRAMENTO

No quadro da modernização da Administração Pública, a CAF (*Common Assessment Framework*, designada em Português por “Estrutura Comum de Avaliação”) é um modelo de diagnóstico organizacional desenvolvido para as Administrações Públicas europeias, que permite desencadear melhorias na organização, suportadas numa auto-avaliação do seu desempenho.

Nos termos do SIADAP1, é obrigatória a avaliação dos serviços com base num QUAR (Quadro de Avaliação e Responsabilização) e produção de um relatório de auto-avaliação. Nessa auto-avaliação procede-se, entre outros, ao confronto entre os objectivos previstos e resultados alcançados, os meios (recursos) utilizados, a identificação dos pontos críticos e de medidas correctivas a implementar. Estes são, também, alguns dos critérios que constam da estrutura da CAF.

A aplicação da CAF, que pode ser realizada com o recurso exclusivo aos recursos internos da organização, permite reunir os elementos necessários à produção do relatório de auto-avaliação e um plano de melhorias da organização ao contribuir para:

- Conhecer os pontos fortes e os pontos críticos das organizações públicas, com base em evidências identificadas pelos próprios;
- Revelar as percepções das pessoas em relação à sua própria organização, aumentar a mobilização interna para a melhoria, acrescentar mais-valias e incrementar o sentido de auto-responsabilização dos gestores;
- Conhecer o nível de satisfação dos diferentes públicos que se relacionam com as organizações públicas (cidadãos, parceiros, fornecedores, sociedade civil);
- Construir projectos de mudança sustentados, com base no conhecimento efectivo do “estado de saúde da organização”.

## OBJECTIVOS

- Fornecer os conhecimentos técnicos e competências comunicacionais necessárias para aplicar a CAF nos organismos públicos da administração central, local e regional;
- Dar a conhecer os procedimentos para o Reconhecimento de Utilizador Efectivo CAF;
- Saber utilizar a CAF para a auto-avaliação da organização no âmbito do SIADAP 1.

O Diploma é realizado no quadro duma parceria [INA](#) – Instituto Nacional de Administração, I.P. e [DGAEP - Direcção Geral da Administração e do Emprego Público](#)

## **CONTEÚDO PROGRAMÁTICO**

### **1. A CAF no contexto da nova gestão pública**

- A CAF como modelo de auto-avaliação e de gestão da qualidade
- A CAF e a gestão estratégica
- A CAF e a avaliação dos serviços no contexto do SIADAP 1

### **2. A estrutura e dinâmica da CAF**

- Os 10 Passos para aplicar a CAF
- Estrutura da CAF
- O sistema de pontuação da CAF
- Os materiais de apoio à auto-avaliação

### **3. Os Critérios da CAF**

- Os critérios de Meios
  - Critério 1: Liderança
  - Critério 2: Planeamento e estratégia
  - Critérios 3: Gestão das pessoas
  - Critério 4: A gestão dos recursos e das parcerias
  - Critério 5: A Gestão dos processos
- Os critérios de resultados
  - Critério 6: Resultados relativos aos Cidadãos/Clientes
  - Critério 7: Resultados relativos às Pessoas,
  - Critério 8: Impacto na Sociedade
  - Critério 9: Resultados de Desempenho-Chave
- Os ciclos PDCA
- A diferença de análise entre os meios e os resultados
- Conexões entre os critérios de meios e de resultados

### **4. O contributo da comunicação no quadro da aplicação da CAF**

- A negociação e a obtenção de consensos para a CAF
- As regras fundamentais para aumentar o potencial de adesão dos grupos ao projecto: como efectuar uma boa exposição e conduzir reuniões

## 5. Melhorar a organização

- Elaborar um Plano de Melhorias
- Divulgar o Plano de Melhorias
- Melhorar o desempenho
- Bench learning com a CAF

## WORKSHOP

### Os Procedimentos para Reconhecimento de Utilizador Efectivo CAF

- *Procedure for external feedback* (PEF)
- Certificação "*Effective CAF User*" (ECU)

### A CAF e outros instrumentos/modelos de apoio à gestão

- Modelos de gestão da qualidade (EFQM e ISO9001)
- Gestão e monitorização do desempenho (BSC e GDO)
- Avaliação do desempenho individual (SIADAP 2 e 3)

## DURAÇÃO E REGIME

220 horas, incluindo:

- Sessões presenciais: 102 horas (17 dias)
- Audioconferências: 13,5 horas (9 sessões de audioconferência de 90 minutos cada)
- Trabalho a distância: 83 horas e-learning (tempo médio estimado)
- Trabalho final individual: aplicação da CAF numa unidade orgânica do organismo onde o formando trabalha e apresentação presencial dos resultados do processo de auto-avaliação