

# 20ª Conferência SINASE

## 12 Novembro

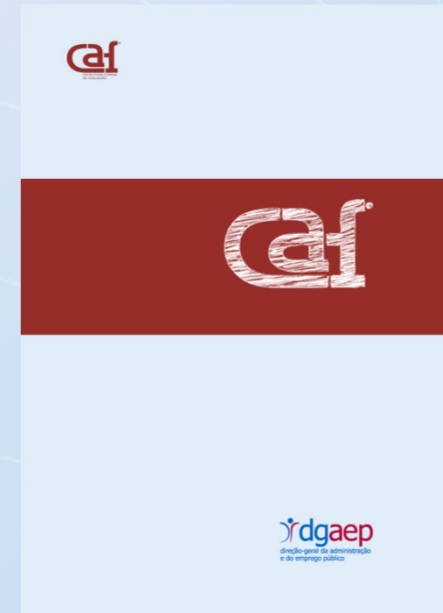
### “Qualidade e inovação em contenção orçamental”

Cristina Evaristo

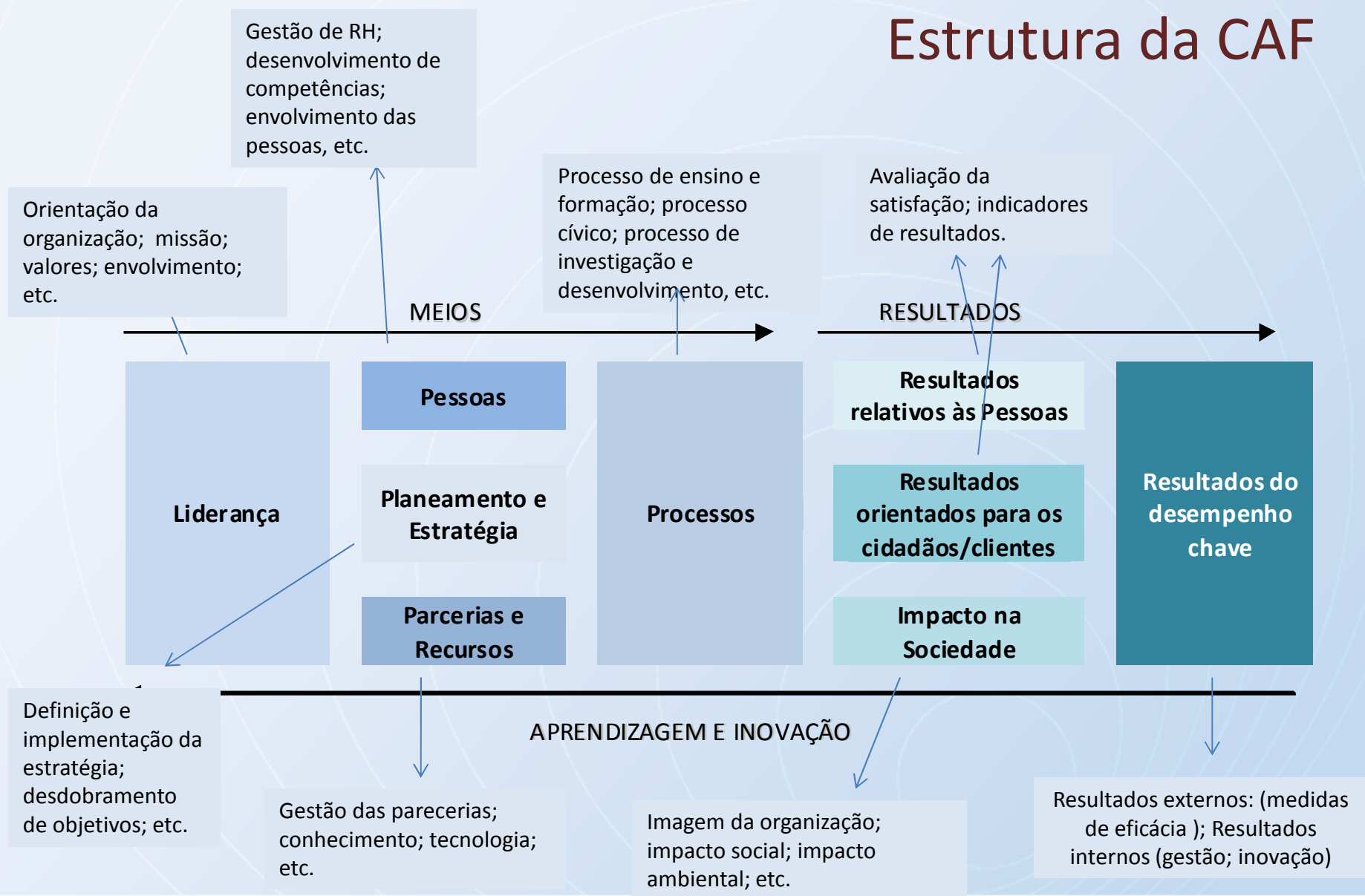
Direção-geral da Administração e do Emprego Público

# CAF Educação

- Modelo de diagnóstico organizacional
- Desenvolvido ao nível europeu
- Específico para o setor da educação
- Linguagem compreensível
- Gratuito
- Melhoria da organização com base num diagnóstico consistente
- Útil para estruturar um processo global de qualidade na organização



# Estrutura da CAF



# Adaptação da linguagem e dos exemplos...

## **Critério 5 - Processos**

### **Subcritério**

#### **5.2. Desenvolver e fornecer produtos e serviços orientados para os alunos /formandos/partes interessadas.**

#### **Exemplos:**

- Envolver os alunos/formandos e outras partes interessadas na conceção e melhoria dos serviços e produtos (ex. através de sondagens, *feedback*, grupos de controlo, inquéritos para averiguar a adequação dos serviços e produtos e a sua eficácia tendo em conta o género e os aspetos de diversidade).
- Envolver os alunos/formandos e outras partes interessadas no desenvolvimento de padrões de qualidade para os serviços, produtos e informação.
- Elaborar orientações e regulamentações numa linguagem simples, clara e facilmente compreensível para informar devidamente os alunos/formandos e as demais partes interessadas.
- Envolver os alunos/formandos e outras partes interessadas relevantes na conceção e desenvolvimento de canais e fontes de informação.
- Assegurar a existência de informação adequada e fiável com o objetivo de assistir e apoiar os alunos/formandos e outras partes interessadas relevantes.

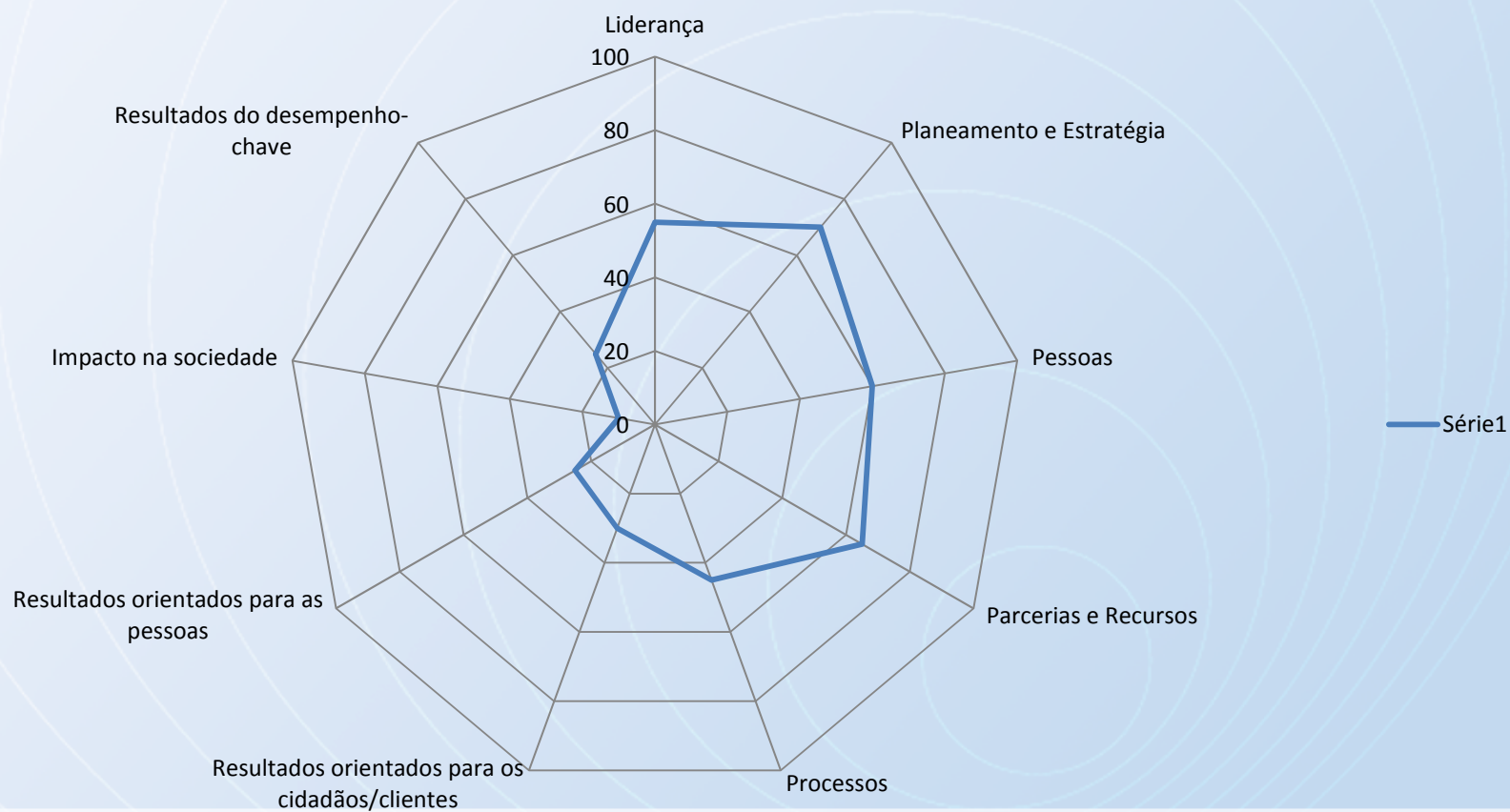
# Resultados qualitativos

Identificação de  
pontos fortes e  
pontos fracos  
*Relatório de  
autoavaliação*

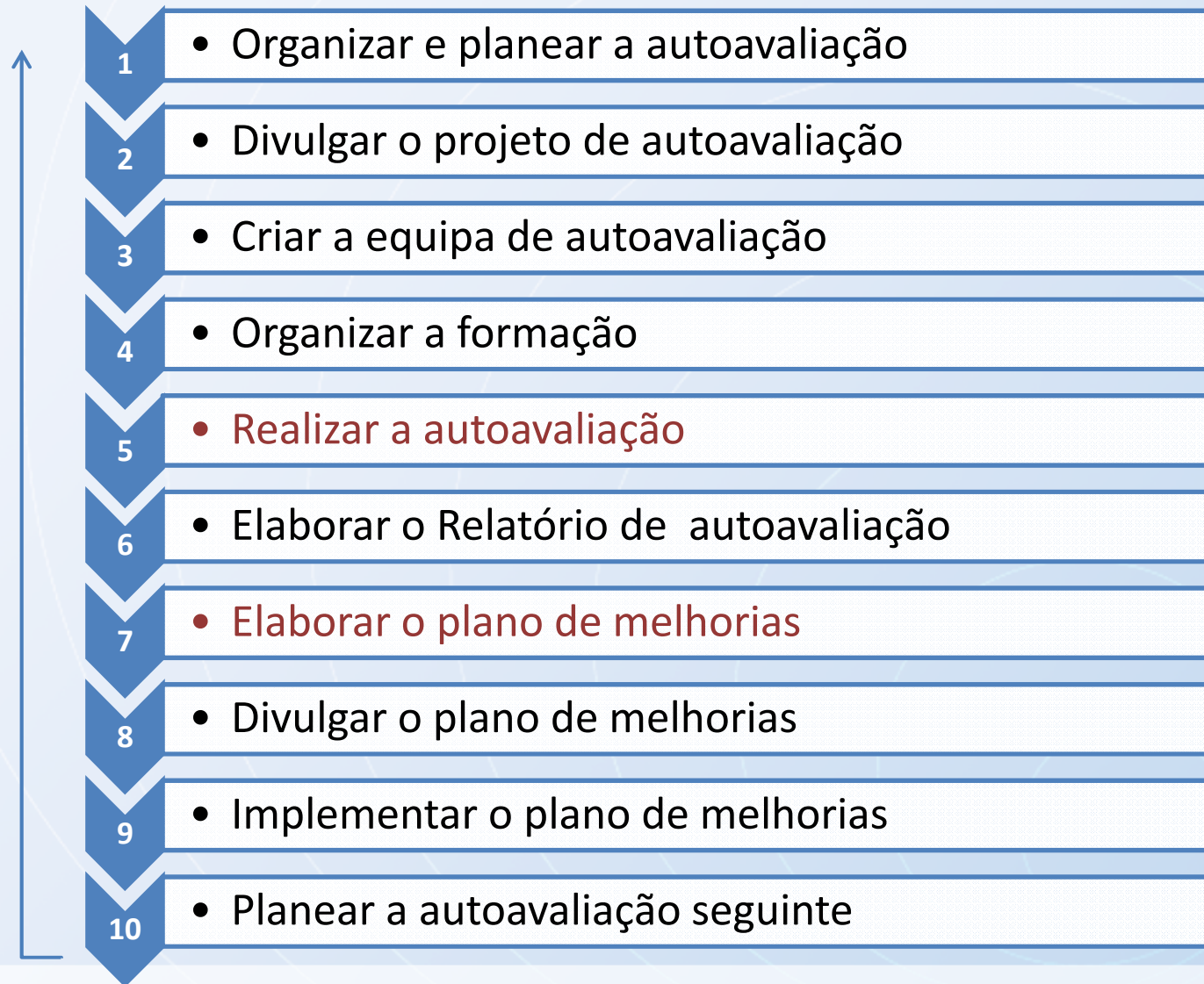
Sugestões de  
melhorias

*Plano de  
Melhorias*

# Resultados quantitativos



## 10 passos para aplicar a CAF



**Feedback Externo  
da CAF – “Effective  
CAF User”**



# Aspetos críticos na aplicação da CAF

- ✓ Liderança/compromisso
- ✓ Comunicação/envolvimento
- ✓ Composição/trabalho da Equipa de AA
- ✓ Evidências

## Lições aprendidas dos utilizadores da CAF:

1. Maior recolha de dados para sustentar a avaliação (43,7%)
2. Maior envolvimento dos colaboradores (37%)
3. Mais tempo para discussões dentro da Equipa de AA (36,7%)
4. Mais comunicação interna do propósito (36,7%)
5. Melhor preparação e explicação do processo de aplicação da CAF (35,4%)
6. Maior envolvimento de pessoas chave (29,7%)
7. Assegurar que outras prioridades e atividades não interferem no processo (28,2%)
8. Diferente composição da Equipa de AA (26,6%)



# Modelo CAF Educação e materiais de apoio em:

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

