

**CAF PT  
eNEWS**

Nº 03/AGOSTO 2017



CAF 2013



CAF EDUCAÇÃO



RECONHECIMENTO  
EXTERNO CAF

CAF, um caminho para a aprendizagem e inovação.

## CAF NA PSP

No dia 27 de abril de 2015 realizou-se, no Auditório da Direção Regional do Instituto Português do Desporto e da Juventude, o Seminário "Qualidade em Ambiente Policial". Este seminário contou com a presença de diversos oradores de várias instituições, para abordar o tema da Qualidade na PSP.

Na sequência das conclusões do seminário foi aprovado e publicado um Despacho que determina a implementação da Qualidade nos Serviços da PSP, de forma faseada, e de acordo com um cronograma de dois anos. O projeto de implementação incluiu mais de 15 ações de formação a nível nacional (com formandos de todos os departamentos e gabinetes da direção nacional, unidades de polícia, estabelecimentos de ensino policial e Serviços Sociais da PSP) tendo sido formados, em 2015, 2016 e 2017, 469 pessoas desta instituição.

No âmbito da consolidação da Qualidade nos Serviços, foi aprovada, em 4 de maio de 2016, a NEP do Sistema de Gestão da Qualidade na PSP – SGQ–PSP e na sua sequência publicada a Política da Qualidade da PSP, a qual assenta “estrategicamente nos conceitos de excelência, qualidade total e melhoria contínua, bem como executa a abordagem por procedimentos, cumpre com a aplicação do modelo “Estrutura Comum de Avaliação” (CAF) e concretiza, em toda a estrutura orgânica da PSP, atribuições específicas na área da Qualidade”.

O terceiro eixo estratégico das Grandes Opções Estratégicas da PSP para 2017–2020 intitula-se “Qualidade dos Serviços – Implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade Total, para melhorar o desempenho e a otimização dos recursos”.

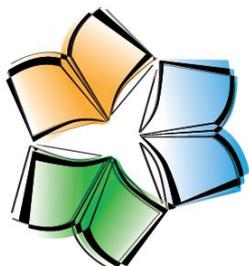
Saber +:

<http://www.psp.pt/Pages/Noticias/MostraNoticia.aspx?NoticiasID=1436>

<http://www.psp.pt/Pages/apsp/instrumentosdegestao.aspx?menu=3&submenu=4>



No período 2012–2015 o Governo italiano desencadeou um programa ambicioso de aplicação da CAF Educação (“[Miglioramento delle performance delle istituzioni scolastiche](#)”) nas instituições de educação e formação de 4 regiões italianas (Campania, Calabria, Puglia e Sicília), financiado pelo Fundo Social Europeu, que implicou a mobilização de um conjunto amplo de recursos, designadamente:



- ✓ Seminários regionais de apresentação do projeto e dos resultados, com participação de 1900 escolas e mais de 3300 participantes;
- ✓ Seminários *online* sobre a CAF (13), envolvendo 2044 participantes;
- ✓ Testes de autoavaliação sobre os conhecimentos no modelo CAF;
- ✓ Aulas virtuais sobre a CAF (mais de 1500 participantes);
- ✓ Videoclips sobre a CAF realizados em escolas;
- ✓ Reuniões sobre a CAF (83), envolvendo mais de 1400 participantes;
- ✓ Kit sobre a CAF digital, com os instrumentos de apoio ao processo;
- ✓ Plataforma **F@CILE CAF**, lançada em 2014, para formação à distância e apoio aos projetos de autoavaliação.

Neste período, foram envolvidas 628 escolas, concluídos 462 relatórios de autoavaliação e 395 planos de melhoria.

Para mais informações: Sabina Bellotti ([s.bellotti@governo.it](mailto:s.bellotti@governo.it)), Correspondente Nacional CAF (Itália) <http://qualitapa.gov.it/iniziativa/caf-per-miur/>  
[Quality of Public Administration – A Toolbox for Practitioners \(pág. 213 e 214\)](#)

## RECONHECIMENTO EXTERNO – CAF + C2E (COMMITTED TO EXCELLENCE/EFQM)

Os organismos públicos que utilizam o modelo CAF podem ver reconhecidos os seus esforços para implementar os princípios da Gestão da Qualidade Total através da candidatura ao 1º Nível de Excelência da [EFQM](#) – *Committed to Excellence* (C2E) – ao abrigo de um protocolo celebrado entre a DGAEP e a [APQ](#), entidade responsável em Portugal pela gestão do esquema de reconhecimento dos Níveis de Excelência da EFQM.

Recordamos, nesta edição, o **Instituto de Informática, I.P.**, entidade do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social que aplicou a CAF em 2004 e que obteve o reconhecimento do 1º nível de Excelência da EFQM – C2E ao abrigo do referido protocolo. Desde então tem sido distinguido ao nível das melhores práticas de gestão da qualidade, gestão de serviços TI, gestão da segurança de informação e sistema de gestão, estando reconhecido há 10 anos consecutivos pela EFQM.

Poderá conhecer esta experiência de sucesso através do [EFQM Global Excellence Index](#), plataforma lançada recentemente (19 de julho) onde as organizações reconhecidas pela EFQM apresentam o seu perfil e partilham as suas melhores práticas.

Em edições futuras divulgaremos mais detalhes sobre o percurso de excelência do II, IP.

Não deixe de acompanhar!

Saber + [Processo de reconhecimento C2E](#) \* [Instituto de Informática I.P. – EFQM Global Excellence Index](#) \* [Instituto de Informática I.P. – apresentação](#)



O reconhecimento EFQM visa:

- ✓ Promover a criação de entusiasmos para a melhoria
- ✓ Desenvolver uma cultura de excelência
- ✓ Receber feedback independente sobre os pontos fortes e áreas de melhoria
- ✓ Melhorar a competitividade, concentrando a organização no que importa





Entre 2012 e 2014 decorreu o 1º projeto de assistência técnica “Implementação do modelo CAF nos serviços públicos de Cabo Verde”, promovido pela ONU/UNIDO com a colaboração técnica da DGAEP. O projeto envolveu a realização de uma experiência-piloto em dois serviços públicos: na Direção-Geral de Indústria e Comércio do Ministério do Turismo, Indústria e Energia e na Direção-Geral dos Registos, Notariado e Identificação do Ministério da Justiça.

Em termos de outputs relevantes destacam-se: os processos de autoavaliação realizados com base no modelo CAF, a implementação de um plano de melhorias, a capacitação dos intervenientes diretos e dos facilitadores CAF, a realização de *workshops* de sensibilização dos dirigentes e colaboradores da administração pública cabo verdiana e a entrada de Cabo Verde na Rede de Correspondentes Nacionais da CAF do European Public Administration Network (EUPAN).

Em termos de impacto, foram percecionados efeitos positivos na melhoria do ambiente de negócios e na implementação da Lei nº 39/VI/2004 de 02.02 – Lei da Modernização Administrativa, publicada no âmbito das reformas da Administração Pública deste país.

## BOAS PRÁTICAS ALINHADAS COM O MODELO CAF – CARTA DA DIVERSIDADE

A **Carta para a Diversidade**, [iniciativa da União Europeia](#), é um dos instrumentos voluntários criados com o objetivo de encorajar os empregadores a implementar e desenvolver políticas e práticas internas de promoção da diversidade. A **Carta Portuguesa para a Diversidade** surge neste contexto e consiste num documento curto assinado de forma voluntária por empregadores de vários setores (público, privado com e sem fins lucrativos) que descreve medidas concretas que podem ser adotadas para promover a diversidade e a igualdade de oportunidades no trabalho independentemente da(s) diferença(s) entre as pessoas, designadamente:



Diferenças relativas ao sexo, identidade de género, orientação sexual, etnia, religião, credo, território de origem, cultura, língua, nacionalidade, naturalidade, ascendência, idade, orientação política, ideológica ou social, estado civil, situação familiar, situação económica, estado de saúde, deficiência, estilo pessoal e formação.

A assinatura da Carta simboliza a intenção de uma organização que pretende evoluir e promover ativamente o potencial da diversidade de acordo com os recursos disponíveis. Qualquer organização tem o direito de assinar a Carta e a assinatura veicula a intenção de implementar iniciativas valorizadoras da diversidade na sua organização.

Ser entidade Signatária implica enviar às entidades parceiras um reporte anual das atividades desenvolvidas pela organização no âmbito da diversidade. [Saber +](#)

Se aplicou a CAF não se esqueça de registar a experiência em:

[Base de dados DGAEP](#) e [Base de dados EIPA](#)

Se pretende partilhar com a comunidade CAF uma experiência de sucesso envie a sua proposta para [caf@dgaep.gov.pt](mailto:caf@dgaep.gov.pt).

Se precisa de esclarecimentos adicionais sobre a CAF contacte-nos através do endereço [caf@dgaep.gov.pt](mailto:caf@dgaep.gov.pt)

Para subscrever esta Newsletter e/ou enviar sugestões/comentários, agradecemos que escreva para [caf@dgaep.gov.pt](mailto:caf@dgaep.gov.pt)

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