

CAF, um caminho para a aprendizagem e inovação.

CAF – ADMINISTRAÇÃO LOCAL



No dia 5 de julho foi assinado um protocolo de colaboração entre a DGAEP e a Universidade Católica Portuguesa/Centro de Estudos e Sondagens de Opinião (UCP/CESOP), no âmbito do projeto ‘Territórios Sustentáveis’.

O protocolo pretende a criação de sinergias ao nível da promoção da CAF nas autarquias locais como instrumento mobilizador de práticas de gestão eficazes, eficientes e sustentáveis, que promovam a implementação das metas previstas nos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) 2030.

Para a execução do protocolo será envolvida uma rede de municípios-piloto, com vista a:


- ✓ Adaptar a CAF à realidade das autarquias;
- ✓ Desenvolver e testar uma plataforma digital;
- ✓ Construir manuais de apoio;
- ✓ Preparar técnicos autárquicos para a implementação de medidas de transição para a sustentabilidade e para a gestão da qualidade;
- ✓ Aplicar a CAF nos municípios piloto;
- ✓ Promover o reconhecimento externo dos processos de aplicação da CAF;
- ✓ Determinar o índice de Sustentabilidade, baseado nos ODS 2030;
- ✓ Determinar o índice de desempenho municipal.

Até ao momento formalizaram a sua adesão 21 municípios. Não deixe de participar! Mais informações: www.cesop.lisboa.ucp.pt ou 968691397 (José Fidalgo).

A CAF NAS INSTITUIÇÕES EUROPEIAS



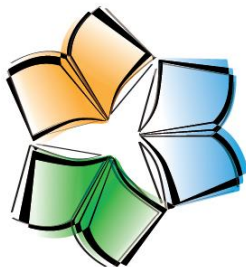
Até ao presente, a CAF foi aplicada em 9 instituições europeias, uma das quais já se encontra distinguida com o reconhecimento externo da CAF. Saiba quais:

- [Centro Europeu de Prevenção e Controle de Doenças](#) 
- [Comité das Regiões Europeu](#)
- [Fundação Europeia para a Melhoria das Condições de Vida e de Trabalho](#)
- [Tribunal de Contas Europeu \(TCE\)](#)
- [Agência Europeia do Ambiente](#) (2 aplicações CAF)
- [Agência Ferroviária da União Europeia](#)
- [Fundação Europeia para a Formação](#)
- [Serviço Europeu de Polícia \(EUROPOL\)](#)
- [Secretariado-Geral do Conselho da União Europeia](#)

Fonte: <http://caf.eipa.eu> 10.07.2017

Foi recentemente constituído o Painel de Clientes CAF Educação, grupo de trabalho de caráter consultivo, responsável por:

- i) Propor melhorias relacionadas com a promoção e implementação da CAF Educação nas instituições públicas de ensino e formação;
- ii) Colaborar com a DGAEP no desenvolvimento de produtos relacionados com a CAF Educação que contribuam para a melhoria do desempenho das instituições públicas de ensino e formação.



Tal como nos ensina a metodologia CAF não conseguimos melhorar os serviços que prestamos se não envolvermos as partes interessadas. Este exercício constitui, assim, uma forma da DGAEP alinhar a sua atuação às necessidades e expectativas dos clientes da CAF Educação.

Fazem parte do Painel as seguintes instituições:

- ✓ Agrupamento de Escolas Almeida Garrett (Amadora, Lisboa)
- ✓ Agrupamento de Escolas Cidade do Entroncamento (Entroncamento, Santarém)
- ✓ Agrupamento de Escolas de Alcanena (Alcanena, Santarém)
- ✓ Agrupamento de Escolas de Avis (Avis, Portalegre)
- ✓ Agrupamento de Escolas de Idães (Felgueiras, Porto)
- ✓ Agrupamento de Escolas do Fundão (Fundão, Castelo Branco)
- ✓ Agrupamento de Escolas Figueira-Mar (Figueira da Foz, Coimbra)
- ✓ Agrupamento de Escolas Vouzela e Campia (Vouzela, Viseu)
- ✓ Escola Secundária Ferreira Dias (Sintra, Lisboa).

Nas próximas edições daremos conta de mais novidades sobre este projeto. Não deixe de acompanhar!

EUROPEAN PRIMER ON CUSTOMER SATISFACTION MANAGEMENT



Um painel de clientes é um conjunto de cidadãos/serviços clientes que aceita fazer parte de um grupo colaborativo, e que participa em exercícios de consulta e pesquisa, com vista a cooperar com a organização promotora na melhoria da prestação dos seus serviços (EUPAN, 2008).

Podem ser utilizadas várias metodologias de recolha de informação, de natureza quantitativa ou qualitativa, tais como questionários e entrevistas.

Para ser representativo, o painel deve respeitar as mesmas regras de constituição de uma amostra representativa. Para ser eficaz o painel de clientes exige uma gestão ativa, que anime os participantes no seu papel colaborativo, e que reveja a sua composição regularmente de forma a manter os níveis de participação e representatividade.

Poderá consultar mais informações sobre este tema na publicação “European Primer on Customer Satisfaction Management” (2008), pág. 58–59, elaborado no âmbito da European Public Administration Network (EUPAN). Não deixe de consultar [aqui](#).

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.

Se precisa de esclarecimentos adicionais sobre a CAF contacte-nos através do endereço caf@dgaep.gov.pt

Para subscrever esta Newsletter e/ou enviar sugestões/comentários, agradecemos que escreva para caf@dgaep.gov.pt

DGAEP/DIRIC
www.caf.dgaep.gov.pt