

**CAF PT  
eNEWS**

Nº 01/JUNHO 2017



CAF 2013



CAF EDUCAÇÃO



RECONHECIMENTO  
EXTERNO CAF

CAF, um caminho para a aprendizagem e inovação.

## PRIMEIRA EDIÇÃO DA CAF PT eNEWS

# CAF PT eNEWS

Esta é a primeira edição da CAF PT eNews!

Pretendemos com a CAF PT eNews inspirar as organizações públicas para a inovação e melhoria contínua. As mudanças no contexto interno e externo são cada vez mais constantes e aceleradas, pelo que a melhor forma de estarmos preparados para as viver é transformarmos a Administração Pública num conjunto de organizações aprendentes, permanentemente inquietadas com a procura de melhores práticas e melhores resultados.

Para este efeito, a CAF PT eNews, de caráter mensal, visa dar conta das últimas novidades sobre a CAF 2013 (geral), a CAF Educação e o sistema de reconhecimento externo da CAF, bem como fomentar a aproximação da Comunidade CAF através da divulgação de boas práticas e casos de sucesso.

Solicita-se, assim, às organizações interessadas em utilizar este canal para partilhar as suas boas práticas que entrem em contacto com a Equipa CAF da DGAEP através do endereço [caf@dgaep.gov.pt](mailto:caf@dgaep.gov.pt).

Contamos com a vossa colaboração!

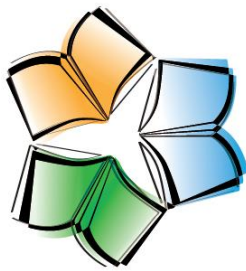
## PORTUGAL É NOTÍCIA!



A última [CAF Newsletter](#) do European Institute for Public Administration, onde está sediado o [Centro de Recursos CAF europeu](#) que colabora com os Estados-membros na promoção e desenvolvimento do modelo CAF, inclui uma notícia sobre o programa de financiamento para projetos de aplicação da CAF, no âmbito do [SAMA 2020](#), divulgado através do [Aviso\\_03\\_2016](#).

Esta operação para a capacitação da Administração Pública portuguesa resultou de uma parceria entre a Direção-Geral da Administração e do Emprego Público e a Agência para a Modernização Administrativa.

Durante este ano serão divulgados os resultados das candidaturas.



A DGAEP está a realizar um estudo para avaliar o grau de utilização e impacto da CAF Educação nas escolas públicas do ensino não superior.

O grau de colaboração das escolas tem sido surpreendente!

Muito obrigada!

Caso haja mais agrupamentos de escolas ou escolas não agrupadas interessadas em participar agradecemos que entrem em contacto através do endereço [caf@dgaep.gov.pt](mailto:caf@dgaep.gov.pt).

Os resultados serão publicados, no final de 2017, na [Revista de Administração e Emprego Público](#), da qual faremos oportunamente a sua divulgação.

## RECONHECIMENTO EXTERNO CAF

---



Os cidadãos/clientes gostam de saber que as organizações se preocupam consigo. É muito importante demonstrar o compromisso de corresponder às necessidades e expectativas daqueles que justificam a existência dos serviços.

As organizações que aplicam a CAF podem ver reconhecidos os seus esforços sobre a introdução da gestão da qualidade através do Processo de Feedback Externo da CAF.

Com este reconhecimento as organizações podem evidenciar junto dos cidadãos/clientes que estão no caminho da inovação e aprendizagem.

Em Portugal já temos 4 organizações reconhecidas:

- Câmara Municipal de Palmela;
- Instituto da Segurança Social;
- Agrupamento de Escolas Vouzela e Campia;
- Agrupamento de Escolas Figueira-Mar.

Junte-se a esta comunidade!

Conheça [aqui](#) o procedimento para a candidatura.

## QUALITY OF PUBLIC ADMINISTRATION – A TOOL BOX FOR PRACTITIONERS

---



Um número significativo de organizações públicas aplica anualmente questionários de satisfação de clientes no âmbito do SIADAP 1. Sugerimos a seguinte reflexão: que melhorias decorreram nos serviços com a implementação desta iniciativa? Embora possa constituir um importante barómetro da opinião geral dos cidadãos/clientes, os questionários de satisfação por vezes são pouco ricos na identificação das necessidades e expectativas do cidadão/cliente.

Destacamos nesta edição da CAF PT eNews o capítulo “Understanding users’ needs and expectations”, no âmbito do tema 4 “Improving service delivery”, da publicação da Comissão Europeia “Quality of Public Administration – A Tool Box for Practitioners” (2015).

Nesta publicação (pág. 221–232) são apresentadas diferentes técnicas (painéis de clientes, cliente mistério, outros), vantagens e desvantagens de cada técnica e casos práticos sobre a sua utilização. Não deixe de consultar [aqui](#).