



RELATÓRIO DE FEEDBACK EXTERNO DA CAF

“Effective CAF User” (Utilizador Eficaz da CAF)

Agrupamento de Escolas Vouzela e Campia

23 janeiro 2019

Agentes do CAF External Feedback

Mário Henrique de Jesus Gomes

RELATÓRIO DE FEEDBACK

Nome da organização:	Agrupamento de Escolas Vouzela e Campia
Morada:	Quinta das Regadas, 3670-269 Vouzela
Interlocutor/responsável:	Dr. Jaime Gomes
Telefone:	232 740 790
Fax:	
Endereço de e-mail:	jaime.gomes@agevc.pt
Data do relatório de feedback:	30 janeiro 2019
Data da visita:	23 janeiro 2019
Agente(s) de Feedback Externo da CAF:	Mário Henrique Gomes

SECÇÃO 1: Comentários Gerais

TEMAS PRINCIPAIS NO RELATÓRIO:

O relatório procura retratar o modo cuidado e profissional como o AEVC planificou e realizou a sua autoavaliação, segundo o modelo CAF.

Considerando o âmbito e objeto da visita e análise efetuados para efeitos de atribuição da distinção “Utilizador Eficaz da CAF”, muito fica por dizer sobre o valor que a utilização da CAF aparenta estar a criar no AEVC.

Enquanto *Agente de Feedback* externo, fiquei com a clara sensação de que o AEVC se situa num patamar de implementação do modelo e dos princípios de gestão da qualidade total bastante elevado, merendo a atribuição da distinção “Utilizador Eficaz da CAF”.

PONTOS FORTES IDENTIFICADOS:

- Empenho da liderança de topo no processo.
- A existência de uma visão estratégica que fundamenta o processo.
- Profissionalismo e dedicação da equipa de autoavaliação.
- Interiorização da lógica PDCA pelos envolvidos.

ÁREAS CHAVE PARA MELHORIA:

- Maior clarificação da forma como monitorizam as Ações de Melhoria e como pensam atuar, no caso de haver desvio face ao planeado.
- Maior explicitação, aos envolvidos na coordenação das Ações de Melhoria, da priorização das mesmas e da relação/contributo para os objetivos do Projeto Educativo.
- Melhorar a comunicação, ao longo do desenvolvimento do projeto CAF, definindo um plano de comunicação, assegurando que colaboradores e partes interessadas acompanham as diversas fases e conhecem as principais conclusões do relatório de AA e o PM.
- Promoção de momentos de partilha com outra(s) organização(ões) congéneres, que implementem o modelo CAF.

RECOMENDAÇÕES PRINCIPAIS:

- Não perder a dinâmica criada (não abrandar o processo).

A distinção foi obtida

A distinção não foi obtida

SECÇÃO 2: Feedback sobre o processo de autoavaliação

Comentários gerais sobre o processo de autoavaliação:

1.º Passo – Decidir como organizar e planear a autoavaliação (AA)

Pontos fortes

- A decisão de implementar a AA partiu do Diretor, que tem claras as intenções e os objetivos;
- A autoavaliação contempla a globalidade da organização e a totalidade dos critérios, contando com a participação de alunos, docentes e não docentes;
- A Equipa tem experiência no âmbito da gestão da qualidade;
- A indicação do líder resultou da proposta dos restantes membros da equipa, pelo conhecimento e experiência prévios.

Áreas para melhoria

- Nada de relevante a referir.

As atividades foram desenvolvidas:

<i>De forma muito limitada</i> <input type="checkbox"/>	<i>De forma limitada</i> <input type="checkbox"/>	<i>De forma aceitável</i> <input type="checkbox"/>	<i>De forma satisfatória</i> <input type="checkbox"/>	<i>De forma excelente</i> X
---	---	--	---	------------------------------------

2.º Passo – Divulgar o projeto de autoavaliação

Pontos fortes

- A comunicação está presente, de forma transversal, designadamente nas primeiras reuniões do ano;
- Anualmente a equipa de autoavaliação reúne com coordenadores de departamento;

Áreas de melhoria

- Delinear um Plano de Comunicação que inclua informação detalhada sobre os objetivos, benefícios, metas, atividades e partes interessadas envolvidas

As atividades foram desenvolvidas:

<i>De forma muito limitada</i> <input type="checkbox"/>	<i>De forma limitada</i> <input type="checkbox"/>	<i>De forma aceitável</i> <input type="checkbox"/>	<i>De forma satisfatória</i> X	<i>De forma excelente</i> <input type="checkbox"/>
---	---	--	---------------------------------------	--

3.º Passo – Criar uma ou mais equipa(s) de autoavaliação

Pontos fortes

- Critérios claros de seleção de pessoas a integrar a equipa, com base essencialmente na representatividade e no conhecimento do AEVC.
- Há elementos da equipa que têm formação no modelo CAF.
- A equipa integra representantes de alunos, EE e parceiros externos, na equipa de AA.

Áreas de melhoria

- Nada de relevante a referir.

As atividades foram desenvolvidas:

<i>De forma muito limitada</i> <input type="checkbox"/>	<i>De forma limitada</i> <input type="checkbox"/>	<i>De forma aceitável</i> <input type="checkbox"/>	<i>De forma satisfatória</i> <input type="checkbox"/>	<i>De forma excelente</i> X
---	---	--	---	------------------------------------

4.º Passo – Organizar a formação

Pontos fortes

- Há uma fundamentação clara na opção de toda a equipa contribuir para a recolha de evidências e avaliação de todos os critérios, uma vez que toda a equipa dispões de horas comuns para trabalho, numa periodicidade semanal;
- Toda a informação relevante é disponibilizada, aos membros da equipa, via *e-mail* e partilhada na *Drive*.

Áreas de melhoria

- Procurar e promover a formação de mais colaboradores do AEVC, mesmo que só indiretamente envolvidos na autoavaliação.

As atividades foram desenvolvidas:

<i>De forma muito limitada</i> <input type="checkbox"/>	<i>De forma limitada</i> <input type="checkbox"/>	<i>De forma aceitável</i> <input type="checkbox"/>	<i>De forma satisfatória</i> <input type="checkbox"/>	<i>De forma excelente</i> X
---	---	--	---	------------------------------------

5º Passo – Realizar a autoavaliação

Pontos fortes

- Empenhamento da equipa de autoavaliação;
- Abrangente recolha de dados e de evidências.

Áreas de melhoria

- Nada de relevante a referir.

As atividades foram desenvolvidas:

<i>De forma muito limitada</i> <input type="checkbox"/>	<i>De forma limitada</i> <input type="checkbox"/>	<i>De forma aceitável</i> <input type="checkbox"/>	<i>De forma satisfatória</i> <input type="checkbox"/>	<i>De forma excelente</i> X
---	---	--	---	------------------------------------

6º Passo – Elaborar um relatório que descreva os resultados da autoavaliação

Pontos fortes

- Qualidade e clareza do Relatório de Autoavaliação.
- O Relatório de Autoavaliação está *online* e impresso nas bibliotecas escolares do AEVC.
- O Relatório foi apresentado à gestão de topo.

Áreas de melhoria

- Delinear um plano de comunicação que inclua a apresentação do Relatório de autoavaliação e das principais conclusões.

As atividades foram desenvolvidas:

<i>De forma muito limitada</i> <input type="checkbox"/>	<i>De forma limitada</i> <input type="checkbox"/>	<i>De forma aceitável</i> <input type="checkbox"/>	<i>De forma satisfatória</i> X	<i>De forma excelente</i> <input type="checkbox"/>
---	---	--	---------------------------------------	--

SECÇÃO 3: Feedback sobre o processo das ações de melhoria

Comentários gerais sobre o plano de melhorias:

7º Passo – Elaborar um plano de melhorias, baseado no relatório de autoavaliação

Pontos fortes

- Relevância das ações de melhoria.
- Planeamento da implementação de cada ação de melhoria.

Áreas de melhoria

- Nada de relevante a referir.

As atividades foram desenvolvidas:

<i>De forma muito limitada</i> <input type="checkbox"/>	<i>De forma limitada</i> <input type="checkbox"/>	<i>De forma aceitável</i> <input type="checkbox"/>	<i>De forma satisfatória</i> <input type="checkbox"/>	<i>De forma excelente</i> X
---	---	--	---	------------------------------------

8º Passo – Divulgar o plano de melhorias

Pontos fortes

- O PM está online e impresso nas bibliotecas escolares do AEVC;
- O PM foi disponibilizado *online*, para consulta pública, antes da versão final, tendo sido recebidos contributos externos à equipa de AA.

Áreas de melhoria

- Divulgação em momento especial com evento para dar visibilidade e importância (que esteve planeado e não foi concretizado, por razões de última hora).

As atividades foram desenvolvidas:

<i>De forma muito limitada</i> <input type="checkbox"/>	<i>De forma limitada</i> <input type="checkbox"/>	<i>De forma aceitável</i> <input type="checkbox"/>	<i>De forma satisfatória</i> X	<i>De forma excelente</i> <input type="checkbox"/>
---	---	--	---------------------------------------	--

9º Passo – Implementar o plano de melhorias

Pontos fortes

- Equipa do plano de melhoria empenhada.
- Envolveram elementos externos à equipa de AA na coordenação das AM.

Áreas de melhoria

- Maior clarificação da forma como monitorizam as Ações de Melhoria e como pensam atuar, no caso de haver desvio face ao planeado.

As atividades foram desenvolvidas:

<i>De forma muito limitada</i> <input type="checkbox"/>	<i>De forma limitada</i> <input type="checkbox"/>	<i>De forma aceitável</i> <input type="checkbox"/>	<i>De forma satisfatória</i> X	<i>De forma excelente</i> <input type="checkbox"/>
---	---	--	---------------------------------------	--

SECÇÃO 4: Feedback sobre a maturidade da organização em matéria da TQM

Orientação para resultados

Pontos fortes

- O AEVC tem definido um conjunto de objetivos e resultados que deverão ser atingidos, relacionados com as necessidades da PI relevantes;
- Mecanismos consolidados de auscultação dos colaboradores e das partes interessadas, designadamente através de inquéritos e caixas de sugestões;
- Monitoriza de forma sistemática os resultados que atinge e utiliza-os no processo de melhoria contínua.

Áreas de melhoria

- Nada de relevante a referir.

A organização:	<i>Não atingiu o nível de iniciação</i> <input type="checkbox"/>	<i>Atingiu o nível de iniciação</i> <input type="checkbox"/>	<i>Atingiu o nível de realização</i> <input type="checkbox"/>	<i>Atingiu o nível de maturidade</i> X
-----------------------	--	--	---	---

Aprendizagem, inovação e melhoria contínuas

Pontos fortes

- O Diretor incentiva a implementação de projetos de inovação;
- São rentabilizadas as parcerias com o mercado empresarial;
- O AEVC tem mecanismos consolidados de acompanhamento pós-escolaridade.

Áreas de melhoria

- Nada de relevante a referir.

A organização:	<i>Não atingiu o nível de iniciação</i> <input type="checkbox"/>	<i>Atingiu o nível de iniciação</i> <input type="checkbox"/>	<i>Atingiu o nível de realização</i> <input type="checkbox"/>	<i>Atingiu o nível de maturidade</i> X
-----------------------	--	--	---	---

SECÇÃO 5: Perfil de pontuação

Perfil de pontuação (Pilares 1 e 2)	1	2	3	4	5
1.º Passo - Decidir como organizar e planear a autoavaliação (AA)					X
2.º Passo - Divulgar o projeto de autoavaliação				X	
3.º Passo - Criar uma ou mais equipas de autoavaliação (AA)					X
4.º Passo - Organizar a formação					X
5.º Passo - Realizar a autoavaliação					X
6.º Passo - Elaborar um relatório que descreva os resultados da autoavaliação				X	
7.º Passo - Elaborar o plano de melhorias, baseado no relatório de autoavaliação					X
8.º Passo - Divulgar o plano de melhorias				X	
9.º Passo - Implementar o plano de melhorias				X	
Pontuação mínima necessária (incluindo os 3 passos com 4) = 28	Pontuação = 41				

8 - Princípios da Excelência (Pilar 3)	Nível de maturidade			
	O	I	R	M
1. Liderança e constância de propósitos				X
2. Orientação para resultados				X
3. Focalização no cliente				X
4. Gestão por processos e factos			X	
5. Desenvolvimento e envolvimento das pessoas			X	
6. Aprendizagem, inovação e melhoria contínuas				X
7. Desenvolvimento de parcerias				X
8. Responsabilidade social corporativa				X
Em todos os oito Princípios a organização deve atingir pelo menos o nível de iniciação (I)				

A distinção foi obtida <input checked="" type="checkbox"/>	A distinção não foi obtida <input type="checkbox"/>
---	--