



Breve apresentação da CAF

O QUE É A CAF

A Estrutura Comum de Avaliação (*Common Assessment Framework* ou CAF) é uma ferramenta da Gestão da Qualidade Total inspirada no Modelo de Excelência da Fundação Europeia para a Gestão da Qualidade (*European Foundation for Quality Management* ou EFQM) e no modelo da Speyer, Universidade Alemã de Ciências Administrativas.

A CAF constitui um modelo de auto-avaliação através do qual uma organização procede ao diagnóstico do seu desempenho. É uma ferramenta de gestão especificamente construída para suportar a introdução da qualidade nas organizações públicas, através da qual um grupo de pessoas de um serviço procede a uma avaliação crítica do seu organismo, sendo orientada por dois tipos de critérios: os critérios dos meios e os critérios dos resultados, que correspondem aos principais aspectos que devem ser avaliados na análise das organizações (9 critérios).

ORIGENS DA CAF

A Estrutura Comum de Avaliação resultou da cooperação desenvolvida entre os Ministros da União Europeia (UE) responsáveis pela Administração Pública (AP). Foi desenvolvida em conjunto sob a égide do Grupo dos Serviços Públicos Inovadores (*Innovative Public Service Group* ou IPSG), um grupo de trabalho de peritos nacionais criado pelos Directores-Gerais com o objectivo de promover permutas e cooperação onde existam formas de governação e de prestação de serviços públicos modernas e inovadoras nos Estados-membros da UE. A Direcção-Geral da Administração e do Emprego Público é a representante de Portugal no IPSG.

A versão piloto da CAF foi apresentada em Maio de 2000. Em 2002 foi apresentada a primeira versão revista. Em Setembro de 2006 surgiu a actual versão da CAF – a CAF 2006.

OBJECTIVOS DO CONSTRUÇÃO DO MODELO CAF

- Introduzir na Administração Pública os princípios da Gestão da Qualidade Total (*Total Quality Management/TQM*) e orientá-la progressivamente, através da utilização e compreensão da auto-avaliação, da actual sequência de actividades «Planear-Executar» para um ciclo completo e desenvolvido «PDCA» – Planear (fase de projecto); Executar (fase da execução); Rever (fase da avaliação) e Ajustar (fase da acção, adaptação e correcção);
- Facilitar a auto-avaliação das organizações públicas com o objectivo de obter um diagnóstico e acções de melhoria;
- Servir de ponte entre os vários modelos utilizados na gestão da qualidade;
- Facilitar o «*bench learning*» entre organizações do sector público.

BENEFICIOS DA UTILIZAÇÃO DA CAF

- Permite uma avaliação baseada em evidências através de um conjunto de critérios amplamente aceites no sector público dos países europeus;
- Cria oportunidades para identificar o progresso e os níveis de realização alcançados;
- Constitui um meio para alcançar consistência de direcção e consenso no que é necessário ser feito para melhorar a organização;
- Proporciona a ligação entre os diferentes resultados a serem alcançados e as práticas ou meios que os suportam;
- Constitui um meio para criar entusiasmo entre colaboradores através do envolvimento destes no processo de melhoria;
- Gera oportunidades para promover e partilhar boas práticas entre diferentes sectores de uma organização e com outras organizações;
- Permite integrar nos processos normais de trabalho as diversas iniciativas para a qualidade;
- Constitui uma forma de medição do progresso ao longo do tempo através de auto-avaliações regulares.