

Fase 1 – O início da caminhada CAF

1º Passo: Decidir como organizar e planear a auto-avaliação (AA)

- Assegurar a existência de uma decisão clara por parte da gestão preferencialmente após um processo de consulta às partes interessadas relevantes;
- Designar um líder do projecto;
- Elaborar o planeamento estratégico da AA, incluindo a definição dos objectivos, âmbito, metodologia da AA e sistema de pontuação.

2º Passo: Divulgar o projecto de auto-avaliação

- Definir e implementar um plano de comunicação;
- Estimular o envolvimento da organização na AA;
- Comunicar durante as várias fases com todas as partes interessadas.

Fase 2 – O Processo de auto-avaliação

3º Passo: Criar uma ou mais equipas de auto-avaliação (EAA)

- Decidir o número de equipas de auto-avaliação;
- Criar uma ou mais EAA que sejam representativas da organização, respeitando um conjunto de critérios;
- Escolher o líder da equipa;
- Decidir se o líder do projecto deve ou não fazer parte da EAA.

4º Passo: Organizar a formação

- Organizar a informação e a formação para os gestores;
- Organizar a informação e a formação para a EAA;
- O líder do projecto deve fornecer à EAA os documentos relevantes da organização;
- Definir as partes interessadas relevantes, os produtos e serviços que são prestados e os processos-chave.

5º Passo: Realizar a auto-avaliação

- Realizar a avaliação individualmente ou em equipa e pontuar;
- Obter o consenso da equipa quanto ao diagnóstico e pontuação.

6º Passo: Elaborar um relatório que descreva os resultados da auto-avaliação

Fase 3 – Plano de melhorias/prioritização

7º Passo: Elaborar o plano de melhorias

- Priorizar as acções de melhoria;
- Programar as acções no tempo de forma realista;
- Integrar o plano de melhorias no planeamento estratégico.

8º Passo: Divulgar o plano de melhorias

9º Passo: Implementar o plano de melhorias

- Definir uma metodologia consistente para monitorar e avaliar as acções de melhoria, com base no ciclo Plan-Do-Check-Act;
- Designar uma pessoa responsável para cada acção;
- Implementar as ferramentas de gestão mais apropriadas de forma permanente.

10º Passo: Planear a auto-avaliação seguinte

- Avaliar as acções de melhoria através de uma nova auto-avaliação.