

## **Sistema de Pontuação Avançado - SPA**

### **Instruções para os Critérios de Meios:**

- I. Analisar a informação constante na Grelha de Auto-Avaliação que espelha o diagnóstico presente da organização (pontos fortes e áreas de melhoria) quanto aos Critérios de Meios;
- II. Com base na informação do diagnóstico registado na Grelha de AA deverá fazer uma apreciação global das acções de modo a escolher o intervalo apropriado entre os 6 intervalos alternativos: 0-10; 11-30; 31-50; 51-70; 71-90; 91-100. Escolher a caixa apropriada da linha/coluna, nas fases do ciclo PDCA, que melhor descrevem a situação da organização quanto ao subcritério. Para ilustrar a pontuação na grelha com exemplos de acções pode criar um sistema de codificação desta informação;
- III. Definir a pontuação dentro do intervalo escolhido. O modelo não fornece orientações para pontuar, dentro deste intervalo, deverá ser a Equipa a estabelecer os pressupostos (ex. quando pontuar no limite mínimo ou máximo do intervalo?) para alcançar uma pontuação objectiva e no caso de existirem várias Equipas é fundamental a harmonização das pontuações, dentro do intervalo, para que os resultados sejam interpretados comumente;
- IV. Depois da pontuação atribuída a cada fase, somar o resultado obtido em cada fase e dividir por 4, para que o resultado do subcritério se situe numa escala de 0 a 100;
- V. A pontuação atribuída ao subcritério deve ser justificada de forma sucinta na grelha de auto-avaliação de modo a esclarecer os principais fundamentos associados à pontuação atribuída.

### **Notas importantes:**

No acto de pontuar convém sempre equacionar o seguinte:

- *Se as acções identificadas são relevantes;*
- *Se cumprem os objectivos do subcritério, ou seja, se são suficientes para que a organização seja excelente na área do subcritério;*
- *Aquilo que existe e não existe na organização e a distância a que a organização está da “organização ideal” reflectida no modelo CAF.*

A pontuação atribuída deve ser fiável e consistente. A título de exemplo não se deve atribuir uma pontuação máxima à fase da execução, caso as acções consideradas não tenham sido planeadas. Assim, o total da pontuação não deve exceder 40 pontos se algum dos 4 critérios de avaliação (Plan, Do, Check e Act) for inferior ou igual a 20; não deve exceder 60 pontos se algum dos 4 critérios for inferior a 30.

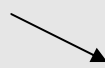
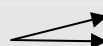
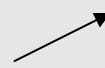

Quadro de Pontuação dos Meios - sistema avançado								
Fase	Escala	0-10	11-30	31-50	51-70	71-90	91-100	Totais
	Acções	Não há acções ou existem apenas algumas ideias	Acções pouco importantes sobre algumas áreas	Acções importantes sobre áreas relevantes	Acções importantes sobre a maior parte das áreas	Acções muito importantes sobre todas as áreas	Acções excelentes, comparadas com outras organizações relacionadas com todas as áreas	
<b>PLAN</b> Planear	O planeamento é baseado nas necessidades e expectativas das PI. O planeamento é realizado, de forma regular, por todas as PI relevantes* da organização.							
	Pontuação							
<b>DO</b> Executar	A execução das acções é feita com base em processos e responsabilidades definidas. Existe divulgação das acções, de forma regular, junto das PI relevantes* da organização.							
	Pontuação							
<b>CHECK</b> Rever	Os processos definidos são monitorizados com base em indicadores e são revistos, de forma regular, com a colaboração das PI relevantes* da organização.							
	Pontuação							
<b>ACT</b> Ajustar	As acções correctivas e de melhoria são tomadas de acordo com os resultados apurados na revisão feita junto das PI relevantes* da organização.							
	Pontuação							
							Soma (0 a 400)	
							Pontuação final (0 a 100)	

\* Para cada acção devem ser ponderadas pela equipa de auto-avaliação quem são as partes interessadas relevantes. Se para alguns casos estas compreendem os cidadãos/clientes, noutros casos apenas serão relevantes os gestores e colaboradores da organização, noutros casos ainda podem incluir também os parceiros e/ou os fornecedores.

PI: partes interessadas.

### Instruções para Critérios de Resultados:

- I. Analisar a informação constante na Grelha de Auto-Avaliação que espelha o diagnóstico presente da organização (pontos fortes e resultados a melhorar) quanto aos Critérios de Resultados;
- II. Considerar separadamente a tendência dos **resultados dos últimos 3 anos** e as **metas** alcançadas no ano anterior;
- III. Analisar os resultados individualmente e enquadrá-los nos intervalos que melhor os caracterizam (0-10; 11-30; 31-50; 51-70; 71-90; 91-100) em termos de tendência e de cumprimento de metas;
- IV. Para cada factor (tendência e cumprimento de metas) fazer uma apreciação global dos resultados e atribuir uma pontuação global a cada factor;
- V. Calcular o somatório das pontuações atribuídas à tendência e cumprimento de metas e dividir por 2 de forma a obter uma pontuação sobre 100 para cada subcritério de resultados.

Quadro de pontuação dos resultados - sistema avançado						
Escala	0-10	11-30	31-50	51-70	71-90	91-100
<b>TENDÊNCIA</b>	Não há resultados avaliados.	Tendência negativa 	Tendência estável ou progresso modesto 	Progresso sustentável 	Progresso considerável 	Comparações positivas sobre todos os resultados com outras organizações relevantes
Pontuação						
<b>METAS</b>	Não há resultados avaliados e/ou não há informação disponível.	Os resultados não alcançaram as metas.	Algumas metas foram alcançadas	Algumas metas relevantes foram alcançadas	A maior parte das metas relevantes foram alcançadas	Todas as metas relevantes foram alcançadas
Pontuação						
					Soma (0 a 200)	
					Pontuação final/2 (0 a 100)	