

## **Estrutura do Relatório Global**

### **Auto-Avaliação & Plano de Melhorias**

PARTES	ASSUNTOS	CONTEÚDO
<b>1</b>	Sumário executivo	Objectivo do Relatório Metodologia utilizada Resumo dos principais resultados alcançados Recomendações
<b>2</b>	Enquadramento	Origem do projecto na organização (decisão do gestor de topo, consulta às partes interessadas, designação do líder do projecto) Âmbito e objectivos da auto-avaliação (AA)
<b>3</b>	Preparação e condução da auto-avaliação	Metodologia: etapas da auto-avaliação, sistema de pontuação adoptado Plano de comunicação Recursos utilizados (materiais e humanos) Equipa de auto-avaliação (composição e formação) Envolvimento e colaboração dos diversos intervenientes (colaboradores, gestores, partes interessadas)
<b>4</b>	Resultados da auto-avaliação	Pontos fortes e áreas de melhoria por critério (utilizar as grelhas resumo dos critérios). Pontuação.
<b>5</b>	Acções de melhoria implementadas durante a AA	Partes interessadas identificadas Produtos/serviços identificados Outros... Síntese dos resultados da aplicação dos questionários de satisfação aos colaboradores ou outros*
<b>6</b>	Plano de Melhorias	Lista das sugestões de melhoria agregadas por temas. Lista de acções de melhoria (abrangentes e relevantes) Descrição dos critérios de priorização das acções de melhoria (AM) Tabela com o <i>ranking</i> das AM Visão geral do Plano de Melhorias Fichas das acções de melhoria
<b>7</b>	Conclusão	Identificação dos principais resultados da AA Factores críticos de sucesso Constrangimentos (dificuldades sentidas durante a AA) Lições aprendidas durante a AA
<b>8</b>	Anexos	Grelha de auto-avaliação preenchida Índice de evidências Cronograma de execução da auto-avaliação Modelo dos questionários aplicados* Resultados quantitativos da aplicação dos questionários de satisfação dos colaboradores ou outros*

\*Caso a organização decida aplicar questionários de satisfação.