

# Common Assessment Framework (CAF)

Estrutura Comum de Avaliação para o Município de Cantanhede

# Common Assessment Framework (CAF)

Estrutura Comum de Avaliação para o Município de Cantanhede



[caf@cm-cantanhede.pt](mailto:caf@cm-cantanhede.pt)  
[www.cantanhedeonline.pt/caf](http://www.cantanhedeonline.pt/caf)

# A CAF no Município de Cantanhede

## Envolvimento dos colaboradores - missão cumprida!

### Indicadores:

- Elevado número questões colocadas e esclarecidas a nível formal ou informal
- Elevado número de manifestações de interesse e abertura ao processo
- Elevado grau de participação nos questionários (internos e externos)
- Elevado número de sugestões de melhoria construtivas apresentadas nos questionários
- Envolvimento dos elementos dos grupos de diagnóstico da CAF quando reunidos

# A CAF no Município de Cantanhede

## Pontos Fortes detectados *(alguns exemplos)*

- Forte espírito de missão dos colaboradores em geral no seu dia-a-dia de trabalho;
- Grande abertura e motivação dos colaboradores em geral para novas formações e acções inovadoras da sua iniciativa ou das lideranças (desde que envolvidos), nomeadamente a Gestão da Qualidade;
- Grande disponibilidade dos colaboradores para fazer esforços suplementares em circunstâncias especiais;

# A CAF no Município de Cantanhede

## Pontos Fortes detectados *(alguns exemplos)*

- Boa imagem dos serviços do Município e do seu desempenho (percepçionada quer por Munícipes /Clientes, quer por colaboradores);
- Elevado grau de sucesso em reestruturações efectuadas em diversos serviços (gabinetes/divisões), que melhoraram claramente a sua eficácia e eficiência;

■ ...

# A CAF no Município de Cantanhede

## Pontos Fracos detectados *(alguns exemplos)*

- Pouca comunicação intra e inter divisões e departamentos (apenas as chefias o podem formalmente fazer) nos processos de tomada de decisões relativamente a grandes projectos  
*(por vezes chefias tomam decisões finais, sem consultar e averiguar condições no terreno - gastam-se recursos e tempo);*
- Inexistência de definição e divulgação de processos/circuitos *(input - output)* *(Falta de Gestão da Qualidade nos serviços);*
- Inexistência da figura de Gestor / Responsável por processo ou projecto;

# A CAF no Município de Cantanhede

## Pontos Fracos detectados *(alguns exemplos)*

- Poucas possibilidades de participação de todos os colaboradores (principalmente os responsáveis por áreas vitais), envolvidos num evento na sua concepção:  
discussão dos seus objectivos, planeamento, análise de condições e recursos, distribuição e responsabilização pelas tarefas e estabelecimento de prazos;
- Pouco ou inexistente debate interno/ajuda/avaliação construtiva ao desempenho individual ou de grupo, quer de chefias, quer de colaboradores;

■ ...

# A CAF no Município de Cantanhede

## Sugestões de Melhoria apontadas *(alguns exemplos)*

- ✓ Criação de serviço de apoio/aconselhamento (*coaching*) e formação às chefias sobre critérios e decisões de liderança;
- ✓ Apoio a projectos inovadores Down-Top (de iniciativa criativa dos colaboradores não chefias);
- ✓ Criação de Organograma de projectos e processos de cada divisão com os seus gestores / responsáveis máximos;

# A CAF no Município de Cantanhede

## Sugestões de Melhoria apontadas *(alguns exemplos)*

- ✓ Colocação de caixas de sugestões simples e apelativas para clientes e colaboradores  
(criação do livro de reclamações/sugestões do funcionário);
- ✓ Colocação de placas identificativas das divisões/gabinetes/departamentos com listagem simples e apelativa por pontos dos serviços prestados  
(com listagem por pontos dos serviços prestados, horários de atendimento por serviço, contactos telefónicos e e-mail, identificação de funcionários com nome e fotografia amovível);
- ✓ Identificação com crachá de todos os colaboradores  
(independentemente da função) em serviço externo;

# A CAF no Município de Cantanhede

## Sugestões de Melhoria apontadas *(alguns exemplos)*

- ✓ Criação de sistema Intranet, Atendimento ao Público on-line, por e-mail, todos os formulários para o munícipe disponíveis no site, acesso a telefone e Internet para todos os colaboradores;
- ✓ Criação de Sistema/Serviço de Gestão Estratégica e Integrada de Recursos Humanos ;  
(responsável por Descrição e Análise de Funções, Recrutamento e Seleção, Acolhimento e Integração, Apoio às Lideranças, Avaliação/Feed-back de Desempenho, Levantamento de Necessidades de Formação, Marketing Interno e Externo, Gabinete de Apoio ao Funcionário, Sistema de Recompensas, informais ou formais individual e grupal por “picos” de trabalho, etc)

✓ ...

# A CAF no Município de Cantanhede

## Pontos Fortes, Pontos Fracos e Sugestões de Melhoria

### Total Quantitativo

	Avaliação CAF	Total
Município de Cantanhede	Pontos Fortes	339
	Pontos Fracos	337
	Sugestões de Melhoria	642

# A CAF no Município de Cantanhede

## Próximos passos ...

### Implementação/Monitorização das Acções de Melhoria

- ❑ **Responsabilidade:** Executivo Camarário e chefias intermédias
- ❑ **Apoio:** Constituição de Comissão de Avaliação da Implementação de Acções de Melhoria (Ex-Equipa de Coordenação da CAF)
- ❑ **Função:** Monitorização regular (semestral) do número de acções de melhoria implementadas por organismo (detecção e discussão de obstáculos, dificuldades, boas práticas, exemplos, manutenção temporal das acções, etc)
- ❑ **Meios:** Apresentação dos relatórios/rankings ao Executivo Camarário em reuniões conjuntas com Executivo Camarário e chefias intermédias.

# A CAF no Município de Cantanhede

## Prémios / Reconhecimento (nacional e internacional)

- Reconhecimento mediático pelo facto de se tratar de um projecto pioneiro a nível nacional;
- 1º Município do país a implementar este modelo com a oportunidade de participação para todos os colaboradores da organização;
- Recepção e esclarecimento de comitivas de outros municípios que estão a iniciar o processo CAF;
- No futuro, a adesão a processos CAF poderá fazer a diferença em critérios de atribuição de fundos ou apoios nacionais e europeus às instituições públicas e privadas;

# A CAF no Município de Cantanhede

## Prémios / Reconhecimento (nacional e internacional)

- Convite para publicação de artigo sobre a CAF pela European Institute of Public Administration (EIPA) e possível apresentação na Presidência Austríaca da Comissão Europeia em 2006,
- A Direcção Geral da Administração Pública apontou o Município de Cantanhede como um dos seis seleccionados como representantes do nosso país para a publicação da EIPA.

# CAF: um objectivo importante cumprido

## A nossa aposta!

- a) Envolvimento - Confiança - Entrega - Análises construtivas
- b) Criação de expectativas - Apresentação de Resultados /  
Implementação das Acções de Melhoria
- c) Responsabilidade - Abertura e Motivação para a Mudança

**DESAFIO: agarrar esta oportunidade!**

# Common Assessment Framework (CAF)

Estrutura Comum de Avaliação para o Município de Cantanhede



***CAF vale a pena!***

[caf@cm-cantanhede.pt](mailto:caf@cm-cantanhede.pt)  
[www.cantanhedeonline.pt/caf](http://www.cantanhedeonline.pt/caf)