

2026

Relatório | Inquérito CAF (Common Assessment Framework)



Centro de Recursos CAF
DGAEP- Direção-Geral da
Administração e do Emprego Público
Abril 2026

Índice

1.Introdução	2
2.Objetivos	2
2.1 Questionário	3
2.2 Amostra e datas de recolha.....	3
3. Análise de Dados.....	3
Secção II	4
4. Conclusão	12
5. Anexos.....	14
5.1. Índice de figuras	14
5.2. Corpo de E-mail	15
5.3. Questionário	16

1. Introdução

A dinamização da utilização da Estrutura de Avaliação Comum- CAF em Portugal é da responsabilidade da DGAEP- Direção-Geral da Administração e do Emprego Público.

Cabe ao Centro Nacional de Recursos CAF, criado junto da DGAEP a coordenação, o acompanhamento e avaliação das iniciativas do uso da ferramenta CAF.

A dinamização da CAF a nível nacional e europeu assenta no conhecimento da implementação deste modelo de avaliação, do tipo de utilizadores, bem como do nível de conhecimento e de satisfação que os mesmos revelam sobre aquela ferramenta (CAF).

O lançamento de um questionário dirigido aos serviços e organismos da Administração Pública resulta também como um mecanismo de dinamização e divulgação do modelo, na medida em que não só promove uma atualização de dados dos utilizadores CAF para alargamento da base de benchlearning e benchmarking, como também lança o convite expresso à interação dos serviços interessados com este Centro Nacional de Recursos CAF.

2. Objetivos

O documento que se segue apresenta os dados recolhidos no Questionário sobre a Estrutura de Avaliação Comum- CAF, aplicado aos serviços e organismos da Administração com o intuito de avaliar o uso da Estrutura de Avaliação Comum- CAF.

Para além de existir uma necessidade de atualização de dados referentes ao número de utilizadores, a perceção do estado de arte irá permitir, consoante os resultados alcançados, adotar estratégias e dinâmicas que possam desenvolver o uso da CAF de forma mais ampla.

2.1 Questionário

O questionário foi elaborado usando o suporte Google Forms.

O questionário foi dividido em duas secções, onde na primeira se pretende a caracterização do organismo, e na segunda se avalia o conhecimento da CAF por parte dos organismos, se afere da sua aplicação, bem como do grau de satisfação com a mesma, caso tenha sido aplicada.

Foi aberta a possibilidade de ser solicitado pelos organismos o agendamento de um contacto direto com o Centro Nacional de Recursos CAF.

Foi ainda adicionada uma questão aberta para que fosse possível recolher, de forma qualitativa, as sugestões dos inquiridos.

2.2 Amostra e datas de recolha

A lista de contactos foi elaborada a partir dos endereços de e-mail institucionais registados em SIOE (Sistema de Informação da Organização do Estado).

O inquérito foi realizado entre 25/02/2026 e 13/03/2026.

Findo o prazo estipulado, foi possível obter um número total de 487 respostas.

Assim, o total da amostra é de 487, número de entidades que responderam efetivamente ao questionário.

3. Análise de Dados

A Secção I respeita à atualização de dados institucionais dos serviços e organismos, pelo que não é objeto de análise detalhada no presente relatório.

Secção II

- Quanto à área de implantação dos serviços e organismos respondentes

Questionada a área ministerial (de acordo com a orgânica do XXV Governo Constitucional) a qual o organismo pertence, foi possível verificar:

4. Área Ministerial/ Região Autónoma/ Administração Local

● Negócios Estrangeiros	2
● Finanças	3
● Presidência	2
● Economia e Coesão Territorial	10
● Reforma do Estado	1
● Assuntos Parlamentares	0
● Defesa Nacional	6
● Infraestruturas e Habitação	2
● Justiça	8
● Administração Interna	4
● Educação, Ciência e Inovação	228
● Saúde	17
● Trabalho, Solidariedade e Segurança Social	9
● Ambiente e Energia	3
● Cultura, Juventude e Desporto	6
● Agricultura e Mar	5
● RAA	16
● RAM	0
● Administração Local	165

Figura 1:Área Ministerial a que pertence (n=487)

Setor	Respostas	Percentagem (%)
Educação, Ciência e Inovação	228	46,8%
Administração Local	165	33,9%
Saúde	17	3,5%
RAA (Açores)	16	3,3%
Economia e Coesão Territorial	10	2,1%
Outros (12 categorias)	51	10,4%
Total	487	100%

Figura 2: Distribuição percentual por área ministerial (n=487)

- ✓ Os serviços e organismos da área da Educação, Ciência e Inovação representam quase metade dos respondentes com uma percentagem de 46,8%
- ✓ A Administração Local representa cerca de um terço dos inquiridos com 33,9%.
- ✓ E, nas Regiões Autónomas, foram os serviços Açores (16) que se destacaram como aplicadores CAF

De entre os Utilizadores CAF foi ainda constatado que o modelo de autoavaliação CAF está a ser implementado com maior frequência em serviços de proximidade como escolas e municípios.



Figura 3: Word Cloud

- Quanto ao conhecimento relativamente ao modelo CAF
 - ✓ É possível verificar que a maioria dos inquiridos, 57%, afirma conhecer a CAF.
 - ✓ Constata-se, no entanto, que existe ainda uma fatia considerável, 207 pessoas (43%) representantes de Organismos Públicos que desconhecem a ferramenta.

5. Tem conhecimento da Estrutura de Avaliação Comum - CAF (Common Assesment Framework)



Figura 4: Conhecimento da CAF (n=487)

- Quanto ao conhecimento da página digital CAF no site da DGAEP

Dos inquiridos que afirmam conhecer a CAF, 71% demonstram ter conhecimento da Página digital da CAF no site da DGAEP, onde, para além de informações relativas à aplicação desta ferramenta, se encontram materiais de suporte à implementação do modelo.

Com efeito, dos 280 inquiridos que afirmaram ter conhecimento da CAF, 198 demonstram estar familiarizados com o site oficial.

Já os restantes 82, que dizem ter conhecimento da CAF, não conhecem aquela página digital.

6. Tem conhecimento da página electrónica da CAF e da documentação nele disponibilizada? (www.caf.dgaep.gov.pt)



Figura 5: Conhecimento da Página Digital CAF (n=280)

- Quanto à aplicação do modelo CAF nas organizações
 - ✓ É possível verificar que dos 280 respondentes que afirmaram conhecer o modelo CAF, apenas 37% implementaram efetivamente o modelo.
 - ✓ Ou seja, 1 em cada 3 que conhecem a CAF já a aplicaram.
 - ✓ O que reflete que o conhecimento acerca da ferramenta não é, por si só, motivador da sua implementação.

7. Já aplicou a Ferramenta de Avaliação Comum- CAF, na Entidade que representa/ dirige?

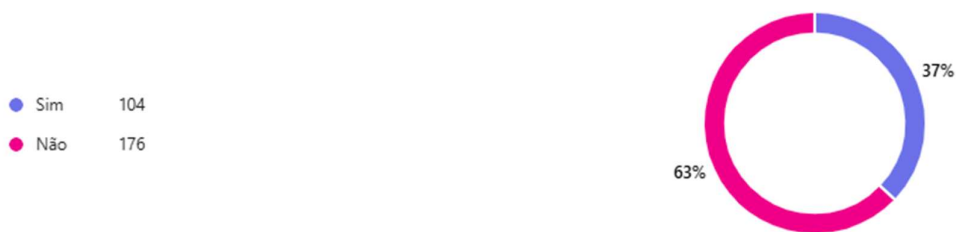


Figura 6: Aplicação da CAF (n=280)

- **Quanto aos apoios na implementação do modelo CAF**

Entre os respondentes (104 entidades) que efetivamente já implementaram CAF é possível ver que:

- ✓ A maioria, 52%, das entidades, necessitou de apoio externo para a implementação, o que pode indicar que estas entidades vejam este modelo de autoavaliação como um processo complexo;
- ✓ No entanto, 48%, ou seja, 50 entidades implementaram a CAF apenas com os seus próprios recursos e equipas, especialmente nos setores onde há já maior maturidade, como escolas.

8. A implementação da CAF ocorreu com apoio de um parceiro externo ou enquanto resposta por equipa interna da Entidade?

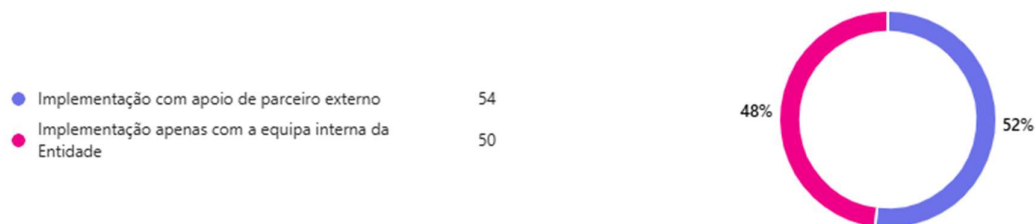


Figura 7: Implementação da CAF (n=104)

- **Quanto à satisfação com os resultados obtidos com a aplicação CAF**

Dos 104 organismos que aplicaram o modelo CAF a maioria considera os resultados como:

- ✓ “Muito relevantes” (55%)
- ✓ “Relevantes” (40%),

Ou seja, 95% dos aplicadores reconhecem as potencialidades do modelo para gerar impactos positivos na organização

As organizações que ultrapassam a resistência inicial e aplicam o modelo parecem não ter dúvidas sobre o seu benefício para a gestão da qualidade.

9. Como considera os resultados obtidos?



Figura 8: Resultados Obtidos (n=104)

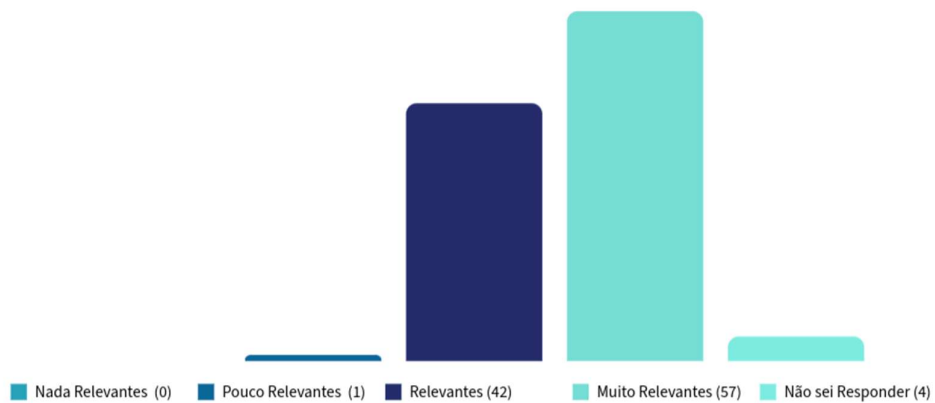


Figura 9: Resultados Obtidos- Gráfico de Barras (n=104)

- Quanto à continuidade na implementação do modelo CAF

Quando questionadas quanto à probabilidade de voltarem a aplicar a CAF, foi medido o índice de propensão para a reaplicação e verificou-se que 60,6% das entidades- que representam uma maioria- responderam que vão certamente repetir o processo de implementação CAF.

Representado em *Net Promoter Score*, métrica eficaz para medir a satisfação e lealdade dos clientes em relação a um produto ou serviço, o valor NPS de 43 obtido nesta matéria é muito positivo uma vez que os valores acima de 30 são tidos como “Muito bons”.

11. Qual é a probabilidade de voltar aplicar a CAF?



Figura 10: Probabilidade de voltar a aplicar a CAF (n=104)

- Quanto ao Reconhecimento “Effective CAF User”

O Reconhecimento “Effective CAF User” corresponde à distinção de Excelência dos serviços e organismos que implementam CAF, distinção que é de reconhecimento comum a nível europeu.

Dos dados¹ recolhidos é possível apurar que:

- ✓ Apenas 12% das entidades que aplicaram a CAF fizeram o pedido de Reconhecimento “Effective CAF User”;

¹ A soma dos valores perfaz 101% devido aos arredondamentos.

- ✓ 37% das entidades que aplicaram a CAF disseram não conhecer a existência deste Reconhecimento;
- ✓ 52% entidades que aplicaram a CAF não pediram o Reconhecimento “Effective CAF User”.

10. Após a aplicação da CAF na sua organização, foi pedido à DGAEP o reconhecimento dessa aplicação através da distinção “Effective CAF User”?

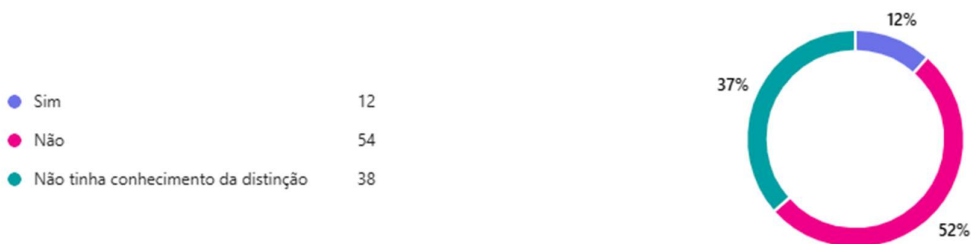


Figura 11: Distinção CAF (n=104)

- Quanto ao interesse em diversificar e aprofundar conhecimentos sobre a matéria CAF

Tal como referido na introdução acima, a estratégia de divulgação do modelo passou também pelo convite expresso à interação dos serviços interessados com este Centro Nacional de Recursos CAF, bem como pela avaliação da disponibilidade das entidades para participação em sessões de sensibilização e de esclarecimentos.

Do conjunto de entidades que afirmaram não conhecer a CAF ou que, conhecendo-a, não a ter implementado (383), houve 208 entidades (54%) que demonstraram interesse em agendar contactos diretos ou participar em ações de divulgação/esclarecimentos.

15. Tendo respondido **Não** na pergunta anterior, queira por favor assinalar se está interessado em agendar uma sessão de esclarecimentos com a equipa do Centro de Recursos CAF da DGAEP. O seu inquérito termina aqui. Muito Obrigado.



Figura 12: Interesse em Sessão de Esclarecimento (n=383)

4. Conclusão

Em resultado deste inquérito vieram não só obter-se respostas ao que era objetivamente pretendido como também obter-se pistas muito claras quanto à necessidade de, por um lado, criar soluções que tornem mais sólido e atualizado o registo de utilizadores CAF e mais próxima e apelativa a divulgação das novidades e partilha de experiências que fomentem a implementação da CAF por parte das entidades públicas.

Esta necessidade de fomentar partilha de experiências é tão mais visível quanto foi a constatação de que quase metade daqueles que aplicaram a CAF o fizeram de forma independente, sem recursos externos, mas afirmando ter obtido apoio de serviços com experiência CAF ou trabalho o modelo em parcerias com outras entidades.

Veja-se a título de exemplo os comentários deixados pelos respondentes na questão aberta:

"No nosso Agrupamento de Escolas Diogo Cão a equipa de autoavaliação iniciou a implementação do modelo CAF Escola no presente ano letivo, com a parceria do Agrupamento de Escolas de Murça."

"O AEF foi uma das seis escolas que colaborou com a DGAEP antes da publicação do Modelo Integrado CAF Educação de 2019."

Um desafio identificado nos dados obtidos é o de transformar o "conhecimento teórico" em "ação prática". Sendo que essa "ação prática" é reconhecida como geradora de ganhos, das entidades que aplicaram o modelo, 95% dos aplicadores reconhecem as potencialidades do modelo para gerar impactos positivos na organização.

Neste sentido existe a necessidade, enquanto Centro de Recursos CAF, dinamizador da ferramenta, de criar formas mais apelativas de dar a conhecer a CAF ao maior número possível de entidades e de estimular a sua implementação.

Constatou-se que a maioria das entidades que ainda não usa a CAF está disponível para aprofundar conhecimento.

Com efeito, obter de 208 entidades, de forma pró-ativa, um pedido de agendamento de sessão de esclarecimento é um indicador de que eventuais barreiras ou inseguranças técnicas para a implementação podem ser ultrapassadas com reforço de informação e promoção de formação na área CAF para que exista um clima de maior segurança e confiança no processo. Algo que também é referido por utilizadores CAF, que reforçam essa mesma ideia e necessidade de formação inicial.

Existe, pois, um elevado potencial de crescimento para a rede CAF. Mais de metade (54%) dos que ainda não adotaram o modelo estão recetivos a uma abordagem direta da DGAEP.

Este dado sugere que o investimento em sessões de proximidade terá um retorno potencial na adesão ao modelo.

O processo relativo ao pedido de Reconhecimento "Effective CAF User" deve também ser alvo de reflexão, não só pelo facto de uma percentagem significativa dos respondentes referir não ter conhecimento da distinção, mas sobretudo pelo facto de uma maioria dos que a conhecem não ter pedido esse Reconhecimento.

Esta questão assume particular importância face à recente alteração ao sistema de Reconhecimento, cuja construção em níveis crescentes de distinção no Reconhecimento (atribuição de estrelas) pode vir a potenciar a ligação mais ou menos imediata destas

distinções a modelos de avaliação de qualidade externa/interna, com efeitos de reconhecimento associados.

Essa potencialidade está aliás também implícita nalgumas das sugestões colhidas diretamente nos inquéritos:

"O modelo CAF Educação poderia constituir-se numa ferramenta para autoavaliação das escolas públicas."

"No passado aplicámos o modelo com apoio externo e solicitámos distinção "Effective CAF User", tendo sido atribuída. Atualmente, aplicamos o modelo através de equipa interna à entidade, e não solicitamos distinção "Effective CAF User", pelo facto de considerarmos um investimento monetário sem grande retorno."

5. Anexos

5.1. Índice de figuras

FIGURA 1:ÁREA MINISTERIAL A QUE PERTENCE (N=487)	4
FIGURA 2: DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL POR ÁREA MINISTERIAL (N=487).....	5
FIGURA 3: WORD CLOUD	5
FIGURA 4: CONHECIMENTO DA CAF (N=487)	6
FIGURA 5: CONHECIMENTO DA PÁGINA DIGITAL CAF (N=280).....	7
FIGURA 6: APLICAÇÃO DA CAF (N=280)	7
FIGURA 7: IMPLEMENTAÇÃO DA CAF (N=104).....	8
FIGURA 8: RESULTADOS OBTIDOS (N=104)	9
FIGURA 9: RESULTADOS OBTIDOS- GRÁFICO DE BARRAS (N=104)	9
FIGURA 10: PROBABILIDADE DE VOLTAR A APLICAR A CAF (N=104).....	10
FIGURA 11: DISTINÇÃO CAF (N=104)	11
FIGURA 12: INTERESSE EM SESSÃO DE ESCLARECIMENTO (N=383)	12

5.2. Corpo de E-mail

Exmo.(a) Senhor(a) Presidente, Presidente do Conselho Diretivo, Diretor(a)-Geral,
Gestor (a)

A Direção-Geral da Administração e do Emprego Público é a entidade, a nível nacional, responsável pela promoção e acompanhamento da utilização do modelo CAF (Common Assessment Framework/Estrutura Comum de Avaliação), nos termos da alínea d) do artigo 3.º da Portaria n.º 100-A/2021, de 11 de maio.

O presente inquérito, de âmbito nacional, a que pedimos que aceda [aqui](#), visa conhecer o grau de utilização do modelo de autoavaliação CAF na administração pública, estando a ser divulgado junto dos organismos e serviços que integram a administração pública registados no Sistema de Informação e Organização do Estado (SIOE).

O inquérito estará disponível até ao dia 13/03/2026 e, após a conclusão da análise dos dados, os resultados serão divulgados de forma agregada, bem como será dada a conhecer em www.caf.dgaep.gov.pt a lista de entidades que já aplicaram o modelo. As restantes informações serão tratadas confidencialmente.

Agradecemos que as respostas representem da melhor forma possível os processos de autoavaliação desenvolvidos nos serviços.

Apenas desta forma a Direção-Geral da Administração e do Emprego Público poderá desencadear estratégias para melhorar o apoio aos serviços que pretendam desenvolver projetos de melhoria organizacional alicerçados na autoavaliação com o modelo CAF.

Muito obrigado pela colaboração,

DGAEP- Centro de Recursos CAF

5.3. Questionário



Questionário sobre Estrutura de Avaliação Comum- CAF (Common Assesment Framework) §º

A Direção Geral da Administração e do Emprego Público (DGAEP) é responsável em Portugal pela dinamização do modelo Europeu de autoavaliação do desempenho organizacional - CAF. Para a promoção e divulgação deste modelo, que nos orienta no caminho da Excelência, o conhecimento e envolvimento de todos é essencial. Ajude-nos a dar-vos a conhecer a CAF!

* Obrigatória

Identificação

1. Designação da Entidade respondente *

2. E-mail da Entidade *

3. Código SIOE da Entidade (Opcional)

4. Área Ministerial/ Região Autónoma/ Administração Local *

- Negócios Estrangeiros
- Finanças
- Presidência
- Economia e Coesão Territorial
- Reforma do Estado
- Assuntos Parlamentares
- Defesa Nacional
- Infraestruturas e Habitação
- Justiça
- Administração Interna
- Educação, Ciência e Inovação
- Saúde
- Trabalho, Solidariedade e Segurança Social
- Ambiente e Energia
- Cultura, Juventude e Desporto
- Agricultura e Mar
- RAA
- RAM
- Administração Local

Aplicação da Estrutura de Avaliação Comum - CAF

5. Tem conhecimento da Estrutura de Avaliação Comum - CAF (Common Assesment Framework)

A Estrutura Comum de Avaliação (Common Assessment Framework - CAF) é um modelo de autoavaliação do desempenho organizacional, especificamente desenvolvido para ajudar as organizações do sector público dos países europeus a aplicar as técnicas da Gestão da Qualidade Total, melhorando o seu nível de desempenho e de prestação de serviços.

- Sim
- Não

6. Tem conhecimento da página electrónica da CAF e da documentação nele disponibilizada? (www.caf.dgaep.gov.pt) *

- Sim
- Não

7. Já aplicou a Ferramenta de Avaliação Comum- CAF, na Entidade que representa/ dirige? *

- Sim
- Não

8. A implementação da CAF ocorreu com apoio de um parceiro externo ou enquanto resposta por equipa interna da Entidade? *

- Implementação com apoio de parceiro externo
- Implementação apenas com a equipa interna da Entidade

Centro de Recursos CAF
RELATÓRIO | INQUÉRITO CAF (COMMON ASSESSMENT FRAMEWORK)

9. Como considera os resultados obtidos? *

- Nada Relevantes
- Pouco Relevantes
- Relevantes
- Muito Relevantes
- Não sei responder

10. Após a aplicação da CAF na sua organização, foi pedido à DGAEP o reconhecimento dessa aplicação através da distinção "Effective CAF User"? *

- Sim
- Não
- Não tinha conhecimento da distinção

11. Qual é a probabilidade de voltar aplicar a CAF?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Nada provável Extremamente provável

12. Consinto na utilização dos contactos para a receção de mensagens de divulgação de informação relacionada com o modelo CAF ou CAF Educação, que sejam oriundas do Centro de Recursos CAF da DGAEP *

- Sim
- Não

13. Consinto na divulgação do nome da minha Entidade como utilizadora do modelo CAF ou CAF Educação *

- Sim
- Não

14. Sugestões:

15. Tendo respondido **Não** na pergunta anterior, queira por favor assinalar se está interessado em agendar uma sessão de esclarecimentos com a equipa do Centro de Recursos CAF da DGAEP. O seu inquérito termina aqui. Muito Obrigado. *

- Sim
- Não

Este conteúdo não foi criado nem é aprovado pela Microsoft. Os dados que submeter serão enviados para o proprietário do formulário.

 Microsoft Forms