

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2016

Aprovado em 7 de junho de 2016 pelo Senhor Secretário de Estado Adjunto e do Comércio

Versão: 2016-03-08

Ministério da Economia

Serviço: Direção Geral do Consumidor

MISSÃO: Contribuir para a elaboração, definição e execução da política de defesa do/a consumidor/a com o objectivo de assegurar um nível elevado de proteção.

VISÃO: Consumidores/as informados/as e protegidos/as contribuem para um mercado mais competitivo e dinâmico.

Objectivos Estratégicos

OE1	Capacitar os/as Consumidores/as (Empowerment)
OE2	Reforçar a Proteção dos/as Consumidores/as
OE3	Dinamizar o Sistema de Defesa do Consumidor

Objectivos Operacionais

Eficácia										Ponderação	60%
O1. Participar no Processo Legislativo (Nacional e Europeu)										Peso	35%
INDICADORES	2014	2015	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	1.º semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 1. Taxa de emissão de pareceres face ao número total de pareceres solicitados	100%	97%	97%	1%	99%	100%					
O2. Fiscalizar a Publicidade										Peso	34%
INDICADORES	2014	2015	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	1.º semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 2. N.º de decisões adotadas no final dos processos de contra-ordenação	83	70	70	10	85	100%					
O3. Proteger a Segurança de Produtos e de Serviços										Peso	31%
INDICADORES	2014	2015	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	1.º semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 3. N.º de ações de controlo do mercado realizadas e de deliberações adotadas	22	30	20	2	23	100%					
Eficiência										Ponderação	20%
O4. Informar os/as Consumidores/as										Peso	100%
INDICADORES	2014	2015	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	1.º semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 4. Taxa de solicitações dos/as consumidores/as tratadas face ao total das solicitações dos/as consumidores/as recebidas	91%	85%	85%	5%	91%	50%					
Ind 5. N.º de ações e iniciativas dirigidas aos/as consumidores/as	44	85	85	5	95	50%					
Qualidade										Ponderação	20%
O5. Dinamizar o Sistema de Defesa do Consumidor										Peso	100%
INDICADORES	2014	2015	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	1.º semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 6. N.º de ações de sensibilização e de formação com os parceiros públicos e privados	32	20	20	4	25	50%					
Ind 7. N.º de iniciativas dirigidas a associações empresariais e a operadores económicos	8	5	5	1	7	50%					

Objectivos Relevantes:

- O1. Participar no Processo Legislativo (Nacional e Europeu)
- O2. Fiscalizar a Publicidade
- O4. Informar os/as Consumidores/as

JUSTIFICAÇÃO DO VALOR CRÍTICO

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2016

IND 1 O indicador contempla 2 variáveis: o número de emissão de pareceres e o número de pedidos de pareceres recebidos, por solicitação do Governo e do Parlamento, mas também os pareceres emitidos no âmbito da negociação de instrumentos jurídicos no quadro da União Europeia. O valor crítico apresenta-se próximo do valor fixado para a meta, que é bastante ambiciosa, e por esse facto torna-se adequado salvaguardar uma pequena margem para poderem ser acomodadas situações inesperadas e/ou excecionais.
IND 2. O valor crítico apresenta-se cinco pontos acima da meta e refere-se unicamente às decisões adotadas no termo dos processos de contra-ordenação instaurados pela Direção-Geral do Consumidor no exercício das suas competências sancionatórias, as quais ilustram a ação efetiva desenvolvida pela Direção-Geral do Consumidor neste domínio.
IND 3. As ações de controlo de mercado são determinantes das deliberações adotadas, seja sob a forma de recomendações ou de retirada de produtos perigosos do mercado. O valor crítico apresenta-se um ponto acima da meta de modo a demonstrar o esforço adicional necessário à aplicação da legislação em matéria de segurança de produtos não alimentares não harmonizados e de serviços que foi cometida à Direção-Geral.
IND 4. O indicador contempla um rácio com as variáveis: solicitações dos consumidores tratadas e solicitações dos consumidores recebidas. O valor crítico apresenta-se 1 p.p. acima da meta na medida em que o envio de solicitações para a DGC depende unicamente dos consumidores.
IND 5. O valor crítico apresenta-se um ponto acima da meta devido ao facto de a meta fixada abranger um conjunto de ações de informação e de educação desenvolvidas por esta Direção-Geral que poderão ter objeto diversificado mas sempre no âmbito da política de defesa do consumidor, e tendo como destinatários os consumidores.
IND 6. O valor crítico apresenta-se um ponto acima da meta devido ao facto de a meta fixada abranger um conjunto de ações de sensibilização e de formação em diferentes matérias que se inscrevem na política de defesa do consumidor, desenvolvidas por esta Direção-Geral por si só ou com a colaboração de terceiros, e que têm como destinatários as entidades públicas - as autarquias locais (CIAC - Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor) e outros serviços públicos - e privadas - as associações de consumidores, os centros de arbitragem de conflitos de consumo, as misericórdias e as instituições de solidariedade social e outras organizações não governamentais - que constituem parceiros privilegiados da DGC e que também se relacionam diretamente com os consumidores.
IND 7. Para 2015 a meta foi reduzida por forma a espelhar o acompanhamento da cooperação que efetivamente se prevê desenvolver. O valor crítico apresenta-se um ponto acima da meta por se considerar o máximo valor possível de atingir.

Recursos Humanos					
DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	EFFECTIVOS PLANEADOS	PONTOS PLANEADOS	PONTOS REALIZADOS	DESVIO
Dirigentes - Direção Superior	20	1	20		
Dirigentes - Direção intermédia e chefes de equipa	16	4	64		
Técnico/a Superior - (inclui especialistas de informática)	12	30	360		
Coordenador/a Técnico/a - (inclui chefes de secção)	9	0	0		
Assistente Técnico/a - (inclui técnicos/as de informática)	8	10	80		
Assistente operacional	5	5	25		
Total		50	549		

Recursos Financeiros					
DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	AJUSTADOS	EXECUTADOS	DESVIO	
Orçamento de funcionamento	2.162.322	0	0	0	
Despesas c/Pessoal	1.352.612				
Aquisições de Bens e Serviços	743.999				
Transferências correntes	41.700				
Outras despesas correntes	5.061			0	
Aquisição de Bens de Capital	18.950			0	
PIDDAC	0				
TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)	2.162.322	0	0	0	

Parâmetros			AVALIAÇÃO FINAL
Eficácia	Eficiência	Qualidade	
0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Indicadores	Fonte de Verificação
Ind 1. Taxa de emissão de pareceres face ao número total de pareceres solicitados	Sistema de Gestão Documental GSP
Ind 2. N.º de decisões adotadas no final dos processos de contra-ordenação	Sistema de Gestão Documental GSP
Ind 3. N.º de ações de controlo do mercado realizadas e de deliberações adotadas	Sistema de Gestão Documental GSP
Ind 3. N.º de ações de controlo do mercado realizadas e de deliberações adotadas	Sistema de Gestão Documental GSP
Ind 4. Taxa de solicitações dos/as consumidores/as tratadas face ao total das solicitações dos/as consumidores/as recebidas	Sistema de Gestão Documental GSP
Ind 5. N.º de ações e iniciativas dirigidas aos/às consumidores/as	Sistema de Gestão Documental GSP
Ind 6. N.º de ações de sensibilização e de formação com os parceiros públicos e privados	Sistema de Gestão Documental GSP
Ind 7. N.º de iniciativas dirigidas a associações empresariais e a operadores económicos	Sistema de Gestão Documental GSP

JUSTIFICAÇÃO DOS DESVIOS