

Ministério da Economia

Serviço: Direção Geral do Consumidor

MISSÃO: Contribuir para a definição e execução da política de defesa do consumidor em Portugal visando assegurar o mais elevado nível de proteção dos consumidores

VISÃO: Garantir a excelência de um serviço público orientado para a efetiva proteção e satisfação dos consumidores

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	2015	2016	META 2017	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	97%	97%	97%	1%	99%	100%				

O2. Fiscalizar a Publicidade Peso **34%**

INDICADORES	2015	2016	META 2017	Tolerância	Valor crítico	PESO	1.º semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 2. N.º de decisões adotadas no final dos processos de contraordenação	70	55	70	10	81	100%				

O3. Proteger a Segurança de Produtos e de Serviços Peso **31%**

INDICADORES	2015	2016	META 2017	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	30	7	15	3	20	100%				

Eficiência Ponderação **20%**

O4. Informar os/as Consumidores/as Peso **100%**

INDICADORES	2015	2016	META 2017	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	85%	85%	85%	5%	91%	50%				
Ind 5. N.º de ações e iniciativas dirigidas aos/às consumidores/as	85	150	150	5	160	50%				

Qualidade Ponderação **20%**

O5. Dinamizar o Sistema de Defesa do Consumidor Peso **100%**

INDICADORES	2015	2016	META 2017	Tolerância	Valor crítico	PESO	1.º semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 6. N.º de intervenções em sessões de formação com os parceiros públicos e privados	n.a.	n.a.	20	4	25	50%				
Ind 7. N.º de iniciativas dirigidas a associações empresariais e a operadores económicos	5	10	10	2	13	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

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.

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2017

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 Autárquicas 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 - Direcção Superior	20	1	20		
Dirigentes - Direcção intermédia e chefes de equipa	16	4	64		
Técnico/a Superior - (inclui especialistas de informática)	12	32	384		
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	3	15		
Total		50	563	0	

Recursos Financeiros					
DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	AJUSTADOS	EXECUTADOS	DESVIO	
Orçamento de funcionamento	2.221.105	0	0	0	0
Despesas c/Pessoal	1.473.032				0
Aquisições de Bens e Serviços	727.368				0
Transferências correntes	3.500				0
Outras despesas correntes	4.110				0
Aquisição de Bens de Capital	13.095				0
Simplex +	100.000	0			
TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)	2.321.105	0	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 contraordenação	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/las consumidores/as	Sistema de Gestão Documental GSP
Ind 6. N.º de intervenções em sessões 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