

ANO:2012

Ministério da Economia e do Emprego

Direção Geral do Consumidor

MISSÃO: Contribuir para a elaboração, definição e execução da política de defesa do consumidor com o objectivo de assegurar um nível elevado de proteção.**VISÃO: Consumidores informados e protegidos contribuem para um mercado mais competitivo e dinâmico**

Objectivos Estratégicos

OE 1: Aumentar o Poder dos Consumidores (*Empowerment*)

OE 2: Dinamizar o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

OE 3: Reforço da Protecção dos Consumidores

Objectivos Operacionais

INDICADORES	2009	2010	2011	meta 2012	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
EFICÁCIA										60%
O1: (OE 3) – Assegurar a Participação da DGC no Processo Legislativo (Nacional e Europeu)										30%
Ind 1 – Taxa de emissão de pareceres face ao n.º total de pareceres solicitados	90%	95%	97%	97%	1%	99%	100%			
O2: (OE 3) – Fiscalização e Controlo da Publicidade										30%
Ind 2 - Nº de processos de contraordenação abertos	n.a.	150	n.a.	150	5	160	50%			
Ind 3 - Nº de processos de contraordenação concluídos	n.a.	n.a.	n.a.	150	5	160	50%			
O3: (OE1) – Segurança de Produtos e de Serviços										30,0%
Ind 4 - Nº de ações de controlo, de avisos, recomendações e decisões	n.a.	n.a.	n.a.	10	1	15	100%			
O4: (OE 2) – 2. Sensibilização e Cooperação com Operadores Económicos e Associações Empresariais										10,0%
Ind 5 - Nº de iniciativas dirigidas a empresas e associações empresariais, incluindo protocolos de cooperação	n.a.	n.a.	n.a.	5	1	7	100%			
EFICIÊNCIA										30%
O5: (OE 1) – Informação aos Consumidores										100%
Ind 6 – Nº de respostas, encaminhamentos e tratamento dos pedidos dos consumidores/N.º de comunicações recebidas	n.a.	n.a.	n.a.	85%	1%	87%	50%			
Ind 7 – Nº de campanhas, sessões de informação e outras iniciativas dirigidas aos Consumidores e às entidades públicas e privadas parceiras da DGC	n.a.	n.a.	n.a.	15	1	17	50%			
QUALIDADE										10%
O6: (OE 3) – Formação										100%
Ind 8 – Nº de ações de formação organizadas e disponibilizadas pela DGC	n.a.	n.a.	2	3	1	5	100%			

Monitorização (Avaliação Final)

Taxa de Realização dos Objectivos

	planeado	realizado
Eficácia	60%	0,0%
O1: (OE 3) – Assegurar a Participação da DGC no Processo Legislativo (Nacional e Europeu)	100%	
O2: (OE 3) – Fiscalização e Controlo da Publicidade	100%	
O3: (OE1) – Segurança de Produtos e de Serviços	100%	
O4: (OE 2) – 2. Sensibilização e Cooperação com Operadores Económicos e Associações Empresariais	100%	
Eficiência	30%	0,0%
O5: (OE 1) – Informação aos Consumidores	100%	
Qualidade	10%	0,0%
O6: (OE 3) – Formação	100%	
TAXA DE REALIZAÇÃO GLOBAL	0%	0,0%

Recursos Humanos - 2012	Pontuação	Pontos Planeados	Pontos Executados
Dirigentes - Direcção superior	20	20	
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa	16	64	
Técnico Superior	12	384	
Coordenador Técnico	9	0	
Informáticos	9	0	
Assistente Técnico	8	96	
Assistente Operacional	5	30	
Total		594	

Nº de Effectivos no Organismo	31-12-2012	01-01-2012
Nº de efectivos a exercer funções		55
Recursos Financeiros (euros) - 2012	Orçamento	Realizado
Orçamento Funcionamento	1 913 038	
Despesas com pessoal	1 399 987	
Aquisição de bens e serviços	373 565	
Outras despesas correntes	47 176	
PIDDAC		

Outros

Total

1 913 038

Indicadores

Fonte de Verificação

Indicador 1: Sistema de Gestão Documental GSP
Indicador 2: Sistema de Gestão Documental GSP
Indicador 3: Sistema de Gestão Documental GSP
Indicador 4: Sistema de Gestão Documental GSP
Indicador 5: Sistema de Gestão Documental GSP
Indicador 6: Sistema de Gestão Documental GSP
Indicador 7: Sistema de Gestão Documental GSP
Indicador 8: Sistema de Gestão Documental GSP

Legenda:

n.a. - não aplicável

Nota ao indicador 7:

a) Entidades Públicas: Autarquias locais e Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor

b) Entidades Privadas: Associações de Consumidores e Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo