

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2010

Ministério da Economia, da Inovação e do Desenvolvimento
Serviço: Direcção-Geral do Consumidor

Última actualização: 15-02-2010

Missão:

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

Objectivos estratégicos (O.E.):

O.E. 1. Consolidação do Sistema Nacional de Defesa dos Consumidores

O.E. 2. Reforço da informação e da protecção dos consumidores

O.E. 3. Aumento do controlo do mercado numa perspectiva preventiva

Objectivos operacionais							Concretização				Desvios			
Objectivo	Indic.	Peso no Objectivo	Peso no Total	Descrição do Indicador	Meta ano n-1	Resultado ano n-1 (est.)	Meta ano n Critérios de superação	Resultado ano n	Classificação					
									Superou	Atingiu		Não atingiu		
EFICÁCIA (Ponderação = 60%)							2009	2009	2010					
OB. 1	Ponderação de: 30%													
	Aplicação do Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores	Ind. 1	100%	18,0%	Abertura de candidaturas a financiamento	n.a.		1						
OB. 2	Ponderação de: 20%													
	Criar e disponibilizar uma base de dados de jurisprudência do consumo	Ind. 2	100%	12,0%	Disponibilização de decisões judiciais na matéria, no site da DGC (nº de decisões)	n.a.		100 Sup: ≥ 101						
OB. 3	Ponderação de: 20%													
	Assegurar a participação da DGC no processo legislativo quando estejam em causa os interesses dos Consumidores	Ind. 3	100%	12,0%	Taxa de emissão de pareceres face ao número total de pareceres solicitados	90%	100%	95% Sup: ≥ 96%						
OB. 4	Ponderação de: 30%													
	Aumento do controlo do mercado numa perspectiva preventiva	Ind. 4	30%	5,4%	Novos sectores objecto de análise das cláusulas contratuais gerais (1)	n.a.		4 Sup: ≥ 5						
		Ind. 5	55%	9,9%	Publicidade: nº de processos abertos	n.a.		150 Sup: ≥ 151						
		Ind. 6	15%	2,7%	Publicidade: nº de processos com instrução concluída	250	271	260 Sup: ≥ 261						
EFICIÊNCIA (Ponderação = 20%)														
OB. 5	Ponderação de: 60%													
	Resposta aos pedidos de informação dos consumidores	Ind. 7	100%	12,0%	Nº de respostas aos pedidos efectuados on-line pelos Consumidores	n.a.		6000 Sup: ≥ 6001						
OB. 6	Ponderação de: 40%													
	Criação de uma base de dados das reclamações dos consumidores	Ind. 8	100%	8%	Nº de reclamações inseridas	n.a.		1500 Sup: ≥ 1501						
QUALIDADE (Ponderação = 20%)														
OB. 7	Ponderação de: 100%													
	Reforço da informação e da protecção dos consumidores	Ind. 9	60%	12,0%	Nº de campanhas de comunicação aos consumidores	n.a.		4 Sup: ≥ 5						
		Ind. 10	40%	8,0%	Iniciativas de formação/informação dirigida - CIAC e parceiros institucionais (2)	n.a.		15 Sup: ≥ 16						

Meios disponíveis				
Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	
Dirigentes - Direcção superior	20	40		
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa	16	80		
Técnico Superior	12	336		
Coordenador Técnico				
Assistente Técnico	8	96		
Encarregado geral operacional				
Encarregado operacional				
Assistente Operacional	5	30		
TOTAL		582		
Orçamento (Milhões de €)		Estimado	Realizado	
Funcionamento		3,184		
Receitas		0,404		
PIDDAC		0,354		

Legenda:
n.d. - não disponível;
n.a. - não aplicável.

Parâmetros		
EFICÁCIA	60%	
EFICIÊNCIA	20%	
QUALIDADE	20%	

Avaliação final do serviço	
BOM	
SATISFATÓRIO	
INSUFICIENTE	

Listagem das Fontes de verificação

Objectivo 1:	Indicador 1: Instrumento de informação geral, nomeadamente, Site da DGC
Objectivo 2:	Indicador 2: Base de dados de jurisprudência
Objectivo 3:	Indicador 3: Sistema de Gestão Documental GSP
Objectivo 4:	Indicador 4: Sistema de Gestão Documental GSP Indicador 5: Sistema de Gestão Documental GSP e Ficheiro de registo diário DGC de entrada e conclusão de processos de contra-ordenação em matéria publicidade Indicador 6: Sistema de Gestão Documental GSP e Ficheiro de registo diário DGC de entrada e conclusão de processos de contra-ordenação em matéria publicidade
Objectivo 5:	Indicador 7: Base de dados das reclamações dos consumidores
Objectivo 6:	Indicador 8: Sistema de Gestão Documental GSP/Site da DGC
Objectivo 7:	Indicador 9: Sistema de Gestão documental GSP/Site da DGC Indicador 10: Sistema de Gestão Documental GSP/Site da DGC

Notas

- (1) Prevêm-se os sectores dos transportes aéreos, das viagens organizadas, da manutenção de elevadores e dos serviços de saúde.
- (2) CIAC - Centro de Informação Autárquica ao Consumidor.