

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2011

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

Última actualização: 20-01-2011

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. Dinamizar o Sistema Nacional de Defesa dos Consumidores

O.E. 2. Reforçar a informação e a protecção dos consumidores

O.E. 3. Aumentar o controlo do mercado

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	Classificação					
								Resultado ano n	Superou	Atingiu		Não atingiu	
EFICÁCIA (Ponderação = 60%)							2010	2010	2011				
OB. 1	Ponderação de: 20%												
	Assegurar a participação da DGC no processo legislativo (nacional e europeu) quando estejam em causa os interesses dos Consumidores	Ind. 1	100%	12,0%	Taxa de emissão de pareceres face ao número total de pareceres solicitados	95%		97% Sup: ≥ 98%					
OB. 2	Ponderação de: 20%												
	Assegurar a coordenação da RTIC - Rede Telemática de Informação ao Consumidor	Ind. 2	100%	12,0%	Acções de divulgação e elaboração de relatórios de funcionamento	n.a.		2 Sup: ≥ 3					
OB. 3	Ponderação de: 20%												
	Fiscalização e controlo da publicidade	Ind. 3	40%	4,8%	Nº de processos com instrução concluída	260		260 Sup: ≥ 261					
		Ind. 4	40%	4,8%	Nº de iniciativas preventivas dirigidas a empresas e associações empresariais	n.a.		2 Sup: ≥ 3					
		Ind. 5	20%	2,4%	Criação de laboratório de internet	n.a.		1					
OB. 4	Ponderação de: 20%												
	Protecção e segurança de serviços e bens de consumo	Ind. 6	100%	12,0%	Nº de acções de controlo do mercado realizadas (incluindo iniciativas de sensibilização com empresas, associações empresariais e parceiros institucionais)	n.a.		4 Sup: ≥ 5					
OB. 5	Ponderação de: 20%												
	Identificação de áreas que justifiquem uma intervenção de protecção dos direitos dos consumidores	Ind. 7	100%	12,0%	Realização de estudos económicos	n.a.		2 Sup: ≥ 3					
EFICIÊNCIA (Ponderação = 20%)													
OB. 6	Ponderação de: 60%												
	Resposta aos pedidos dos consumidores	Ind. 8	100%	12,0%	Nº de respostas aos pedidos dos consumidores	6000		7000 Sup: ≥ 7001					
OB. 7	Ponderação de: 40%												
	Manutenção e análise da base de dados das reclamações dos consumidores criada pela DGC	Ind. 9	100%	8%	Nº de reclamações dos consumidores inseridas	1500		1600 Sup: ≥ 1601					
QUALIDADE (Ponderação = 20%)													
OB. 8	Ponderação de: 60%												
	Informação dos consumidores	Ind. 10	60%	7,2%	Nº de campanhas dirigidas aos consumidores	4		4 Sup: ≥ 5					
		Ind. 11	40%	4,8%	Iniciativas de formação e informação dirigida - CIAC (1) e parceiros institucionais	15		15 Sup: ≥ 16					
OB. 9	Ponderação de: 40%												
	Formação da DGC	Ind. 12	60%	4,8%	Nº de funcionários que frequentaram acções de formação relacionadas com as atribuições da DGC e as funções nela	n.a.		75% Sup: ≥ 76%					
		Ind. 13	40%	3,2%	Nº de acções de formação organizadas	n.a.		2 Sup: ≥ 3					

Meios disponíveis				
Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	
Dirigentes - Direcção superior	20	40		
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa	16	96		
Técnico Superior	12	396		
Coordenador Técnico				
Assistente Técnico	8	88		
Encarregado geral operacional				
Encarregado operacional				
Assistente Operacional	5	35		
TOTAL		655		
Orçamento (Milhões de €)		Estimado	Realizado	
Funcionamento		2,491		
Receitas		0,216		
PIDDAC		0,271		

Legenda:

n.d. - não disponível;

n.a. - não aplicável.

Parâmetros		
EFICÁCIA	60%	
EFICIÊNCIA	20%	
QUALIDADE	20%	

Avaliação final do serviço	
BOM	
SATISFATÓRIO	
INSUFICIENTE	

Listaçem das Fontes de verificação

Objectivo 1:	Indicador 1: Sistema de Gestão Documental GSP
Objectivo 2:	Indicador 2: Sistema de Gestão Documental GSP
Objectivo 3:	Indicador 3: Sistema de Gestão Documental GSP Indicador 4: Sistema de Gestão Documental GSP Indicador 5: Sistema de Gestão Documental GSP
Objectivo 4:	Indicador 6: Sistema de Gestão Documental GSP e arquivo da Divisão de Segurança de Serviços e Bens de Consumo
Objectivo 5:	Indicador 7: Sistema de Gestão Documental GSP
Objectivo 6:	Indicador 8: Sistema de Gestão Documental GSP/Site da DGC
Objectivo 7:	Indicador 9: Sistema de Gestão documental GSP/Site da DGC
Objectivo 8:	Indicador 10: Sistema de Gestão Documental GSP/Site da DGC Indicador 11: Sistema de Gestão Documental GSP/Site da DGC
Objectivo 9:	Indicador 12: Sistema de Gestão Documental GSP Indicador 13: Sistema de Gestão Documental GSP

Notas

(1) CIAC - Centro de Informação Autárquica ao Consumidor