

Ministério da Economia e do Emprego

Serviço: 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

OE1: Aumentar o Poder dos Consumidores (Empowerment)

OE2: Dinamizar o Sistema de Defesa do Consumidor

OE3: Reforçar a Proteção dos Consumidores

Objectivos Operacionais

Eficácia										Ponderação	60%
O1. Participar no Processo Legislativo (Nacional e Europeu)										Peso	35%
INDICADORES	2011	2012	META 2013	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 1. Taxa de emissão de pareceres face ao n.º total de pareceres solicitados	97%	97%	97%	1%	99%	100%					
O2. Fiscalizar e Controlar a Publicidade										Peso	33%
INDICADORES	2011	2012	META 2013	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 2. Nº de processos de contraordenação abertos	n.a.	150	100	10	111	50%					
Ind 3. Nº de decisões adotadas	n.a.	n.a.	60	5	66	50%					
O3. Proteger a Segurança de Produtos e de Serviços										Peso	32%
INDICADORES	2011	2012	META 2013	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 4. Nº de ações de controlo	n.a.	10	5	1	7	50%					
Ind 5. Nº de ações, de avisos, de recomendações e de decisões	n.a.	n.a.	10	5	16	50%					
Efiiciência										Ponderação	30%
O4. Informar os Consumidores										Peso	65%
INDICADORES	2011	2012	META 2013	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 6. Nº de respostas, encaminhamentos e tratamento dos pedidos dos consumidores/N.º de comunicações recebidas	n.a.	85%	85%	5%	91%	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.	15	15	2	18	50%					
O5. Sensibilizar os Operadores Económicos e Associações Empresariais										Peso	35%
INDICADORES	2011	2012	META 2013	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 8. Nº de iniciativas dirigidas a empresas e associações empresariais	n.a.	5	7	2	10	100%					

Qualidade										Ponderação	10%
O6. Disponibilizar Formação										Peso	100%
INDICADORES	2011	2012	META 2013	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 9. Nº de ações de formação organizadas e disponibilizadas pela DGC	2	3	3	1	5	100%					

Objectivos Relevantes: O1, O2 e O4

O1. Participar no Processo Legislativo (Nacional e Europeu)

O2. Fiscalizar e Controlar a Publicidade

O4. Informar os Consumidores

JUSTIFICAÇÃO DO VALOR CRÍTICO

Ind 1. O indicador contempla 2 variáveis: o n.º de emissão de pareceres e o n.º de pedidos de pareceres recebidos, por solicitação do Governo e do Parlamento, mas também 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. A meta do indicador foi revista devido à sucessão da DGC nas competências decisórias, a partir de maio de 2012, da extinta CACMEP - Comissão de Aplicação de Coimas em Matéria Económica e de Publicidade. O valor crítico apresentado explicita o objetivo de atingir uma gestão processual mais flexível e conducente a resultados mais satisfatórios, concentrando-se desajeitadamente a DGC na prossecução das infrações mais sérias, mais frequentes e com impacto mais negativo na ótica da defesa dos consumidores e do bom funcionamento do mercado.

Ind 3. O indicador foi reformulado e a respetiva meta foi revista devido à sucessão da DGC nas competências decisórias, a partir de maio de 2012, da extinta CACMEP - Comissão de Aplicação de Coimas em Matéria Económica e de Publicidade. O valor crítico apresenta-se seis pontos acima da meta, que foi objeto de atualização e passou a referir-se unicamente às decisões adotadas as quais ilustram a ação efetiva desenvolvida pela Direção-Geral do Consumidor neste domínio, mas ao qual terá, por isso mesmo, de corresponder um número mais reduzido de apenas 60 decisões, número esse estimado com base no volume de processos dos últimos anos mas também no número de decisões anuais adotadas no passado pela CACMEP nesta sede.

Ind 4. O indicador foi reformulado e a meta do indicador foi fixada de novo devido à sucessão da DGC nas competências decisórias, a partir de maio de 2012, da extinta Comissão de Segurança de Serviços e Bens de Consumo (CSSBC). O valor crítico apresenta-se próximo da meta de modo a refletir de forma mais adequada a diversidade de ações de controlo efetuadas e a experiência adquirida pela DGC nesta matéria.

Ind 5. O indicador foi reformulado e a meta do indicador foi fixada de novo devido à sucessão da DGC nas competências decisórias, a partir de maio de 2012, da extinta Comissão de Segurança de Serviços e Bens de Consumo (CSSBC). O valor crítico apresenta-se seis pontos acima da meta de modo a demonstrar o esforço adicional efetuado na informação das posições adotadas sobre produtos não alimentares e serviços perigosos, através da emissão de avisos, recomendações e de decisões.

Ind 6. O indicador contempla 2 variáveis: n.º de respostas, encaminhamentos e tratamento dos pedidos dos consumidores e o n.º de comunicações recebidas: o valor crítico apresenta-se 6 p.p. acima da meta na medida em que as comunicações (pedidos de informações e reclamações recebidas por via eletrónica e telefónica) têm registado aumentos significativos de ano para ano, e pelo fato de esse contato com a DGC depender unicamente dos consumidores.

Ind 7. O valor crítico apresenta-se três pontos acima da meta devido ao facto de a meta fixada abranger um conjunto de ações de informação, de educação, de formação e de sensibilização, que poderão ter objeto diversificado mas sempre relacionado com as diferentes matérias que se inscrevem na política de defesa dos consumidores, sendo desenvolvidas por esta Direção-Geral por si só ou com a colaboração de terceiros, e que tanto têm como destinatários os consumidores em primeira linha mas também as entidades públicas - as autarquias locais (CIAC - Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor), as misericórdias - e privadas - as associações de consumidores, os centros de arbitragem de conflitos de consumo, 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 8. O indicador contempla a variável n.º de iniciativas dirigidas a empresas e associações empresariais, apresentando-se o valor crítico três pontos acima da meta que foi revista em alta, de modo a permitir espelhar o acompanhamento da cooperação efetivamente desenvolvida.

Ind 9. O Objetivo resultou do estabelecido pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 89/2010, de 17 de novembro e o valor crítico apresenta-se próximo da meta, dado que a sua concretização está fortemente limitada pelos constrangimentos orçamentais estabelecidos para 2013.

Recursos Humanos					
DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	EFFECTIVOS PLANEADOS	PONTOS PLANEADOS	PONTOS EXECUTADOS	DESVIO
Dirigentes - Direcção Superior	20	1	20		
Dirigentes - Direcção intermédia e chefes de equipa	16	4	64		
Técnico Superior - (inclui especialistas de informática)	12	30	360		
Coordenador Técnico - (inclui chefes de secção)	9	0	0		
Assistente Técnico - (inclui técnicos de informática)	8	11	88		
Assistente operacional	5	5	25		
Total		51	557		

Recursos Financeiros					
DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	AJUSTADOS	EXECUTADOS	DESVIO	
Orçamento de funcionamento	2.226.871				
Despesas c/Pessoal	1.332.172				
Aquisições de Bens e Serviços	807.026				
Outros	87.673				
PIDDAC	0				
TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)	2.226.871				

Parâmetros			AVALIAÇÃO FINAL
Eficácia	Eficiência	Qualidade	

Indicadores	Fonte de Verificação
Ind 1. Taxa de emissão de pareceres face ao n.º total de pareceres solicitados	Sistema de Gestão Documental GSP
Ind 2. N.º de processos de contraordenação abertos	Sistema de Gestão Documental GSP
Ind 3. N.º de decisões adotadas	Sistema de Gestão Documental GSP
Ind 4. N.º de ações de controlo	Sistema de Gestão Documental GSP
Ind 5. N.º de ações, de avisos, de recomendações e de decisões	Sistema de Gestão Documental GSP
Ind 6. N.º de respostas, encaminhamentos e tratamento dos pedidos dos consumidores/N.º de comunicações recebidas	Sistema de Gestão Documental GSP
Ind 7. N.º de campanhas, sessões de informação e outras iniciativas dirigidas aos Consumidores e às entidades públicas e privadas parceiras da DGC	Sistema de Gestão Documental GSP
Ind 8. N.º de iniciativas dirigidas a empresas e associações empresariais	Sistema de Gestão Documental GSP
Ind 9. N.º de ações de formação organizadas e disponibilizadas pela DGC	Sistema de Gestão Documental GSP

JUSTIFICAÇÃO DOS DESVIOS