

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2008

Última actualização: (2008/04/15)

Ministério: Ministério da Economia e da Inovação
Serviço: Direcção-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 protecção.

Objectivos estratégicos (OE):

- OE 1** Optimização do Sistema Nacional de Defesa dos Consumidores
OE 2 Desenvolvimento de maior consciência colectiva dos consumidores
OE 3 Manutenção do elevado nível de protecção dos consumidores

Objectivos operacionais	Meta Ano n-1	Meta Ano n	Concretização			Desvios	
			Resultado	Classificação			
				Superou	Atingiu		Não atingiu
EFICÁCIA						-100%	
OB 1 Criar um Centro de Arbitragem de âmbito nacional	Ponderação de 20% Ind 1 Abertura de um Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo Peso 100%	N.A	1				-100%
OB 2 Assegurar a participação da DG Consumidor na produção legislativa da área dos Consumidores	Ponderação de 40% Ind 2 Taxa de emissão de pareceres face ao n.º de pareceres solicitados Peso 100%	N.A	80%				-100%
OB 3 Aumentar a fiscalização da publicidade	Ponderação de 40% Ind 3 Número de processos com instrução concluída Peso 100%		51	100			-100%
EFICIÊNCIA						-100%	
OB 4 Reduzir os tempos de resposta a pedidos de informação dos consumidores em 25%	Ponderação de 100% Ind 4 Prazo médio de resposta a um pedido de informação Peso 100%	±20		15			-100%
QUALIDADE						-100%	
OB 5 Melhorar a informação aos consumidores	Ponderação de 100% Ind 5 Taxa de satisfação dos consumidores com a informação prestada on-line pela DG 40% Peso 40% Ind 6 N.º de páginas visitadas do Portal da DG Consumidor 40% Peso 40% Ind 7 N.º de pedidos efectuados on-line pelos Consumidores 20% Peso 20%	N.A		75%			-100%
		N.A		100.000			-100%
		N.A		1.250			-100%

Justificação para os desvios ...

Explicação da fórmula utilizada

O cálculo da classificação obtida em cada indicador é obtido de forma distinta entre os indicadores de incremento positivo e os indicadores de incremento negativo. No caso dos indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido $[(Resultado - Meta N)/Meta]$. No caso dos indicadores de incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido $[(Meta N - Resultado)/Meta]$.

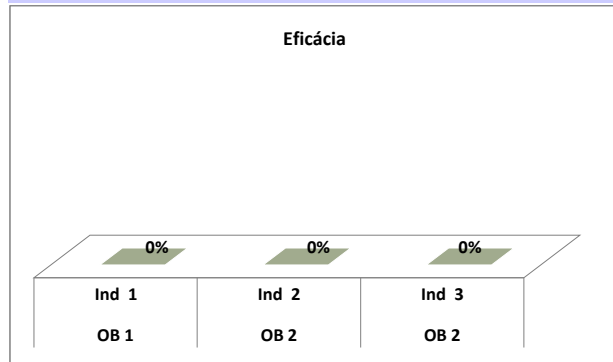
O resultado obtido em cada parâmetro é apurado por uma média ponderada da classificação obtida em cada um dos indicadores que concorrem para esse parâmetro, utilizando como ponderadores o peso de cada um dos indicadores conjugado com o peso do objectivo que incorporam.

Meios disponíveis

Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	50	351		-351
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa	60	759		-759
Técnico Superior	360	6915		-6915
Coordenador Técnico	-	-		-
Assistente Técnico	88	2133		-2133
Encarregado geral operacional	-	-		-
Encarregado operacional	-	-		-
Assistente Operacional	35	1331		-1331
TOTAL		11488		-11488

Orçamento (M€)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento	2,87		-2,87
PIDDAC	0,28		-0,28

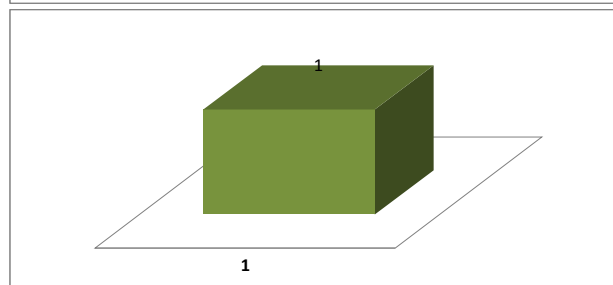
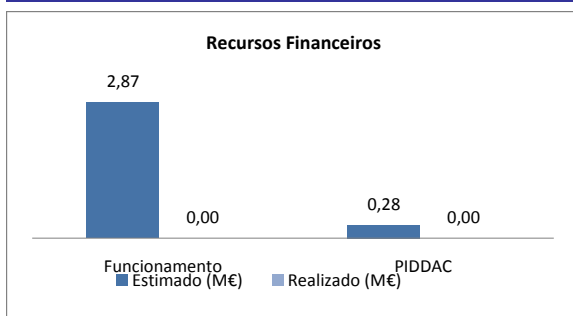
Parâmetros	Eficácia	Eficiência	Qualidade
	60%	20%	20%
	0,00%	0,00%	0,00%



Avaliação final do serviço

Bom	Satisfatório	Insuficiente

Recursos Financeiros e Humanos



Listagem das Fontes de verificação

Objectivo 1	abertura do CNIACC
Objectivo 2	Indicadores de execução da DSDC
Objectivo 3	Indicadores de execução da DSDC - DP
Objectivo 4	Indicadores de execução da DSCC
Objectivo 5	Estatísticas do Portal e da DSCC