

# QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2018

Aprovado pelo Sr. Secretário de Estado Adjunto e do Comércio em 25 de setembro de 2018

Versão: 2017-11-22

## Ministério da Economia

**Serviço:** Direção Geral do Consumidor

**MISSÃO:** Contribuir para a definição e execução da política de defesa do consumidor em Portugal visando assegurar o mais elevado nível de proteção dos consumidores

**VISÃO:** Garantir a excelência de um serviço público orientado para a efetiva proteção e satisfação dos consumidores

### Objectivos Estratégicos

**OE1** Capacitar os/as Consumidores/as (Empowerment)

**OE2** Reforçar a Proteção dos/as Consumidores/as

**OE3** Dinamizar o "Sistema de Defesa do Consumidor"

### Objectivos Operacionais

**Eficácia** Ponderação 60%

**O1. Participar no Processo Legislativo (Nacional e Europeu)** Peso 35%

INDICADORES	2016	2017	META 2018	Tolerância	Valor crítico	PESO	1.º semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 1. Taxa de emissão de pareceres face ao número total de pareceres solicitados	97%	97%	97%	1%	99%	100%				

**O2. Fiscalizar a Publicidade** Peso 34%

INDICADORES	2016	2017	META 2018	Tolerância	Valor crítico	PESO	1.º semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 2. N.º de decisões adotadas no final dos processos de contraordenação	55	70	65	5	71	50%				
Ind 3. N.º de investigações desencadeadas anualmente pela DGC	n.a	n.a	12	2	15	50%				

**O3. Proteger a Segurança de Produtos e de Serviços** Peso 31%

INDICADORES	2016	2017	META 2018	Tolerância	Valor crítico	PESO	1.º semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 4. N.º de Campanhas de Informação de Saúde e Segurança dos Consumidores e Notificações/Reações realizadas no sistema RAPEX	n.a	126	126	10	150	100%				

**Eficiência** Ponderação 20%

**O4. Informar os/as Consumidores/as** Peso 100%

INDICADORES	2016	2017	META 2018	Tolerância	Valor crítico	PESO	1.º semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 5. Taxa de solicitações dos/as consumidores/as tratadas face ao total das solicitações dos/as consumidores/as recebidas	85%	85%	85%	5%	91%	50%				
Ind 6. N.º de ações e iniciativas dirigidas aos/às consumidores/as	150	150	150	5	160	50%				

**Qualidade** Ponderação 20%

**O5. Dinamizar o Sistema de Defesa do Consumidor** Peso 100%

INDICADORES	2016	2017	META 2018	Tolerância	Valor crítico	PESO	1.º semestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 7. N.º de intervenções em sessões de formação com os parceiros públicos e privados	n.a	20	50	4	55	50%				
Ind 8. N.º de iniciativas dirigidas a associações empresariais e a operadores económicos	10	10	10	2	13	50%				

### Objectivos Relevantes:

O1. Participar no Processo Legislativo (Nacional e Europeu)

O2. Fiscalizar a Publicidade

O4. Informar os/as Consumidores/as

## QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2018

JUSTIFICAÇÃO DO VALOR CRÍTICO
IND 1. O indicador contempla 2 variáveis: o número de emissão de pareceres e o número de pedidos de pareceres recebidos, por solicitação do Governo e do Parlamento, mas também os pareceres emitidos 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. O valor crítico apresenta-se seis pontos acima da meta e refere-se unicamente às decisões adotadas no termo dos processos de contra-ordenação instaurados pela Direção-Geral do Consumidor no exercício das suas competências sancionatórias, as quais ilustram a ação efetiva desenvolvida pela Direção-Geral do Consumidor neste domínio.
IND 3. O valor crítico apresenta-se três pontos acima da meta por se considerar como valor máximo possível de atingir
IND 4. O valor crítico apresenta-se vinte e quatro pontos acima da meta por se considerar como valor máximo possível de atingir
IND 5. O indicador contempla um rácio com as variáveis: solicitações dos consumidores tratadas e solicitações dos consumidores recebidas. O valor crítico apresenta-se 6 p.p. acima da meta na medida em que o envio de solicitações para a DGC depende unicamente dos consumidores.
IND 6. O valor crítico apresenta-se dez ponto acima da meta devido ao facto de a meta fixada abranger um conjunto de ações de informação e de educação desenvolvidas por esta Direção-Geral que poderão ter objeto diversificado mas sempre no âmbito da política de defesa do consumidor, e tendo como destinatários os consumidores.
IND 7. O valor crítico apresenta-se cinco pontos acima da meta devido ao facto de a meta fixada abranger um conjunto de ações de sensibilização e de formação em diferentes matérias que se inscrevem na política de defesa do consumidor, desenvolvidas por esta Direção-Geral por si só ou com a colaboração de terceiros, e que têm como destinatários as entidades públicas - as autarquias locais (CIAC - Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor) e outros serviços públicos - e privadas - as associações de consumidores, os centros de arbitragem de conflitos de consumo, as misericórdias e 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. Em 2018 a meta foi mantida por forma a espelhar o acompanhamento da cooperação que efetivamente se prevê desenvolver. O valor crítico apresenta-se três pontos acima da meta por se considerar o máximo valor possível de atingir.

Recursos Humanos					
DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	EFFECTIVOS PLANEADOS	PONTOS PLANEADOS	PONTOS REALIZADOS	DESVIO
Dirigentes - Direção Superior	20	1	20		-20
Dirigentes - Direção intermédia e chefes de equipa	16	4	64		-64
Técnico/a Superior - (inclui especialistas de informática)	12	32	384		-384
Coordenador/a Técnico/a - (inclui chefes de secção)	9	0	0		0
Assistente Técnico/a - (inclui técnicos/as de informática)	8	9	72		-72
Assistente operacional	5	4	20		-20
					0
<b>Total</b>		<b>50</b>	<b>560</b>	<b>0</b>	<b>-560</b>

Recursos Financeiros		Unidade: euros		
DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	AJUSTADOS	EXECUTADOS	DESVIO
Orçamento de funcionamento	<b>2.369.374</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Despesas c/Pessoal	1.383.809			
Aquisições de Bens e Serviços	786.743			
Transferências correntes	3.918			
Outras despesas correntes	5.391			
Aquisição de Bens de Capital	189.513			
Simplex +	52.421			
<b>TOTAL (OF+SIMPLEX+)</b>	<b>2.421.795</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Parâmetros			AVALIAÇÃO FINAL
Eficácia	Eficiência	Qualidade	

Indicadores	Fonte de Verificação
Ind 1. Taxa de emissão de pareceres face ao número total de pareceres solicitados	Sistema de Gestão Documental FUTURE.DOC / ANO
Ind 2. N.º de decisões adotadas no final dos processos de contraordenação	Sistema de Gestão Documental FUTURE.DOC / ANO
Ind 3. N.º de investigações desencadeadas anualmente pela DGC	Sistema de Gestão Documental FUTURE.DOC / ANO
Ind 4. N.º de Campanhas de Informação de Saúde e Segurança dos Consumidores e Notificações/Reações realizadas no sistema RAPEX	Sistema de Gestão Documental FUTURE.DOC / ANO
Ind 5. Taxa de solicitações dos/as consumidores/as tratadas face ao total das solicitações dos/as consumidores/as recebidas	Sistema de Gestão Documental FUTURE.DOC / ANO
Ind 6. N.º de ações e iniciativas dirigidas aos/às consumidores/as	Sistema de Gestão Documental FUTURE.DOC / ANO
Ind 7. N.º de intervenções em sessões de formação com os parceiros públicos e privados	Sistema de Gestão Documental FUTURE.DOC / ANO
Ind 8. N.º de iniciativas dirigidas a associações empresariais e a operadores económicos	Sistema de Gestão Documental FUTURE.DOC / ANO

### JUSTIFICAÇÃO DOS DESVIOS