

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2014

Approved by Despacho do Sr. Secretário de Estado Adjunto e da Economia de 16 de abril de 2014

Versão: 2013-11-15

Ministério da Economia

Serviço: Direção Geral do Consumidor

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

VISÃO: Consumidores/as informados/as e protegidos/as contribuem para um mercado mais competitivo e dinâmico

Objectivos Estratégicos

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

OE2: Dinamizar o Sistema de Defesa do Consumidor

OE3: Reforçar a Protecção dos/as Consumidores/as

Objectivos Operacionais

Eficácia										Ponderação	60%
O1. Participar no Processo Legislativo (Nacional e Europeu)										Peso	35%
INDICADORES	2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	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	2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 2. N.º de decisões adotadas no final dos processos de contra-ordenação	n.a.	60	70	10	85	100%					
O3. Proteger a Segurança de Produtos e de Serviços										Peso	31%
INDICADORES	2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 3. N.º de ações de controlo do mercado realizadas e de deliberações adotadas	10	5+10	10	5	16	100%					

Eficiência										Ponderação	20%
O4. Informar os/as Consumidores/as										Peso	100%
INDICADORES	2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 4. 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 5. N.º de ações e iniciativas dirigidas aos/las consumidores/as	n.a.	n.a.	12	2	15	50%					

Qualidade										Ponderação	20%
O5. - Dinamizar o Sistema de Defesa do Consumidor										Peso	100%
INDICADORES	2011	2012	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 6. N.º de ações de sensibilização e de formação com os parceiros públicos e privados	n.a.	n.a.	12	5	18	50%					
Ind 7. N.º de iniciativas dirigidas a associações empresariais e a operadores económicos	5	7	7	2	10	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 - 2014

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. Escolheu-se um único indicador e o mais representativo, tendo a respetiva meta aumentada face a 2013. O valor crítico apresenta-se cinco pontos acima da meta e passou a referir-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 indicador foi reformulado de forma a ser mais preciso na sua designação e a realçar os aspetos mais significativos desta vertente da atividade da Direção-Geral, ajustando-se à realidade dado que as ações de controlo de mercado são determinantes das deliberações adotadas, seja sob a forma de recomendações ou de retirada de produtos perigosos do mercado. O valor crítico apresenta-se um ponto acima da meta de modo a demonstrar o esforço adicional necessário à aplicação da legislação em matéria de segurança de produtos não alimentares não harmonizados e de serviços que foi cometida à Direção-Geral.
- IND 4. O indicador foi reformulado tendo por objetivo adequar-se à realidade atual. O indicador contempla um rácio com as variáveis: solicitações dos consumidores tratadas e solicitações dos consumidores recebidas. O valor crítico apresenta-se 1 p.p. acima da meta na medida em que o envio de solicitações para a DGC depende unicamente dos consumidores.
- IND 5. O indicador foi reformulado de forma a destacar as iniciativas diretamente dirigidas aos consumidores de restantes ações, referidas no indicador 6. Os atuais indicadores 5 e 6 foram desdobrados de um único e mesmo indicador no QUAR de 2013, refletindo as respetivas metas um maior grau de ambição por parte da Direção-Geral. O valor crítico apresenta-se um 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 6. O indicador foi reformulado de forma a destacar as iniciativas dirigidas aos parceiros públicos e privados da Direção-Geral, distinguindo-as das referidas no indicador 5. Os atuais indicadores 5 e 6 foram desdobrados de um único e mesmo indicador no QUAR de 2013, refletindo as respetivas metas um maior grau de ambição por parte da Direção-Geral. O valor crítico apresenta-se um ponto 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 7. O indicador contempla a variável número de iniciativas dirigidas a associações empresariais e a operadores económicos e apresenta o valor crítico um ponto acima da meta, de modo a permitir espelhar o acompanhamento da cooperação efetivamente desenvolvida.

Recursos Humanos

DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	EFFECTIVOS PLANEADOS	PONTOS PLANEADOS	PONTOS EXECUTADOS	DESVIO
Dirigentes - Direção Superior	20	1	20		
Dirigentes - Direção intermédia e chefes de equipa	16	4	64		
Técnico/a Superior - (inclui especialistas de informática)	12	30	360		
Coordenador/a Técnico/a - (inclui chefes de secção)	9	0	0		
Assistente Técnico/a - (inclui técnicos de informática)	8	11	88		
Assistente operacional	5	6	30		
Total		52	562		

Recursos Financeiros

DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	AJUSTADOS	EXECUTADOS	DESVIO
Orçamento de funcionamento	2.200.082			
Despesas c/Pessoal	1.568.153			
Aquisições de Bens e Serviços	447.329			
Transferências correntes	22.526			
Outras despesas correntes	10.875			
Aquisição de Bens de Capital	151.199			
.....	0			
PIDDAC	0			
TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)	2.200.082			

Parâmetros

Eficácia	Eficiência	Qualidade	AVALIAÇÃO FINAL

Indicadores	Fonte de Verificação
Ind 1. Taxa de emissão de pareceres face ao número total de pareceres solicitados	Sistema de Gestão Documental GSP
Ind 2. N.º de decisões adotadas no final dos processos de contra-ordenação	Sistema de Gestão Documental GSP
Ind 3. N.º de ações de controlo do mercado realizadas e de deliberações adotadas	Sistema de Gestão Documental GSP
Ind 4. Taxa de solicitações dos/as consumidores/as tratadas face ao total das solicitações dos/as consumidores/as recebidas	Sistema de Gestão Documental GSP
Ind 5. N.º de ações e iniciativas dirigidas aos/as consumidores/as	Sistema de Gestão Documental GSP
Ind 6. N.º de ações de sensibilização e de formação com os parceiros públicos e privados	Sistema de Gestão Documental GSP
Ind 7. N.º de iniciativas dirigidas a associações empresariais e a operadores económicos	Sistema de Gestão Documental GSP

JUSTIFICAÇÃO DOS DESVIOS