

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2009

Última actualização: (2009/02/13)

Despacho N.º 84 -XVII/2009/SECSDC

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

Fernando Serrasqueiro  
Secretário de Estado do Comércio,  
Serviços e Defesa do Consumidor

*Anexo*  
*27.3.2009*

Objectivos operacionais	Meta Ano n-1	Meta Ano n	Resultado	Classificação			Desvios
				Superou	Atingiu	Não atingiu	
<b>EFICÁCIA</b>							
<b>OB 1 Ponderação de 20%</b>							
Criar um Sistema Estatístico de Reclamações (SER)	Ind 1	Lançamento do Sistema Estatístico de Reclamações (SER)	N.A	1			-100%
	Peso	100%					
<b>OB 2 Ponderação de 40%</b>							
Assegurar a participação da DGC na produção legislativa da área dos Consumidores	Ind 2	Taxa de emissão de pareceres face ao número de pareceres solicitados	80%	90%			-100%
	Peso	100%					
<b>OB 3 Ponderação de 40%</b>							
Aumentar a fiscalização da publicidade	Ind 3	Número de processos com instrução concluída	100	250			-100%
	Peso	100%					
<b>EFICIÊNCIA</b>							
<b>OB 4 Ponderação de 100%</b>							
Reduzir os tempos de resposta a pedidos de informação dos consumidores em 13%	Ind 4	Prazo médio (nº de dias) de resposta a um pedido de informação	15	13			-100%
	Peso	100%					
<b>QUALIDADE</b>							
<b>OB 5 Ponderação de 100%</b>							
Melhorar a informação aos consumidores	Ind 5	Taxa de satisfação dos consumidores com a informação prestada on-line pela DGC	75%	85%			-100%
	Peso	40%					
	Ind 6	N.º de páginas visitadas do Portal da DG Consumidor	100.000	250.000			-100%
	Peso	40%					
	Ind 7	N.º de pedidos efectuados on-line pelos Consumidores	1.250	9.000			-100%
	Peso	20%					

Justificação para os desvios ...

Explicitação 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	20	40		-40
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa	16	80		-80
Técnico Superior	12	336		-336
Coordenador Técnico	-	-		-
Assistente Técnico	8	104		-104
Encarregado geral operacional	-	-		-
Encarregado operacional	-	-		-
Assistente Operacional	5	30		-30
<b>TOTAL</b>		590		-590

Orçamento (M€)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento	3,15		-3,15
PIDDAC	0,32		-0,32