

Ciclo de Gestão:	2025
Designação do Serviço/Organismo:	Direção-Geral do Consumidor
Tutela(s):	Ministério da Economia
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

Objetivos Estratégicos (OE)		Meta	Grau de concretização
OE1:	Capacitar os/as Consumidores/as (Empowerment)	N/A	
OE2:	Reforçar a Proteção dos/as Consumidores/as	N/A	
OE3:	Dinamizar o Sistema de Defesa do Consumidor	N/A	
OE 4:	Assegurar a intervenção da DGC nos planos europeu e internacional	N/A	

Objetivos Operacionais (OP)
-----------------------------

**EFICÁCIA**

Ponderação: 35%

OE2	OP1: Participar no processo legislativo nacional e europeu	Peso:	50%
-----	--	-------	-----

Indicadores	2022 Resultado	2023 Resultado	Última Monitorização 2024	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.1	Taxa de emissão de pareceres no âmbito do processo legislativo nacional face ao número solicitado	97%	100%	100%	95%	4%	100%	60%	0%	Não atingiu	-100%
Ind.2	Taxa de emissão de pareceres no âmbito do processo legislativo europeu face ao número solicitado	97%	100%	100%	95%	4%	100%	40%	0%	Não atingiu	-100%

Grau de Realização do OP1

0%

OE1	OP2: Prestar informação aos consumidores	Peso:	5%
-----	--	-------	----

Indicadores	2022 Resultado	2023 Resultado	Última Monitorização 2024	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.3	Taxa de resposta face ao total das solicitações dos consumidores (recebidas em 2025)	92%	99%	99%	90%	5%	100%	40%	0%	Não atingiu	-100%
Ind. 4	N.º de ações e iniciativas dirigidas aos consumidores	182	161	54	100	20	150	30%	0	Não atingiu	-100%
Ind.5	N.º de campanhas de informação e de alertas de segurança e saúde realizadas em 2025	80	71	23	70	10	100	30%	0	Não atingiu	-100%

Grau de Realização do OP2

0%

OE2	OP3: Proteger a saúde e a segurança no âmbito do sistema Safety Gate - RAPEX	Peso:	5%
-----	--	-------	----

Indicadores	2022 Resultado	2023 Resultado	Última Monitorização 2024	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.6	Taxa de disponibilização de notificações às autoridades de fiscalização de mercado face à validadas no Safety Gate - Rapex	100%	100%	100%	90%	5%	100%	50%	0%	Não atingiu	-100%
Ind.7	Taxa de emissões de notificações e/ou reações inseridas no Safety Gate- Rapex face às medidas tomadas em Portugal pelas autoridades de fiscalização de mercado e/ou pelos operadores económicos	97%	96%	94%	90%	5%	100%	50%	0%	Não atingiu	-100%

Grau de Realização do OP3

0%

OE2	OP4: Assegurar a fiscalização da publicidade e do regime das cláusulas contratuais gerais	Peso:	40%
-----	---	-------	-----

Indicadores	2022 Resultado	2023 Resultado	Última Monitorização 2024	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.8	N.º de decisões emitidas no âmbito dos processos de contraordenação instaurados	121	77	39	75	10	110	60%	0	Não atingiu	-100%
Ind.9	N.º de ações de fiscalização e monitorização desencadeadas anualmente pela DGC	14	15	11	15	5	25	40%	0	Não atingiu	-100%

Grau de Realização do OP4

0%

**EFICIÊNCIA**

Ponderação: 35%

OE3	OP5: Promover a divulgação dos mecanismos de reclamações e resolução alternativa de litígios de consumo	Peso:	60%
-----	---	-------	-----

Indicadores	2022 Resultado	2023 Resultado	Última Monitorização 2024	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.10	N.º ações e iniciativas sobre o Livro de Reclamações	N/A	N/A	N/A	8	2	12	50%	0	Não atingiu	-100%
Ind.11	N.º ações e iniciativas sobre os meios de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo	N/A	N/A	N/A	8	2	12	50%	0	Não atingiu	-100%

Grau de Realização do OP5

0%

Indicadores	2022 Resultado	2023 Resultado	Última Monitorização 2024	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.12	N.º de reuniões e/ou sessões de formação e esclarecimentos realizadas com as autoridades nacionais da rede CPC	3	3	1	3	1	5	100%	0	0%	Não atingiu	-100%
<b>Grau de Realização do OP6</b>											0%	

**QUALIDADE**

Ponderação: 30%

Indicadores	2022 Resultado	2023 Resultado	Última Monitorização 2024	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.13	Taxa de participação em reuniões e iniciativas dos grupos de trabalho, face ao solicitado	N/A	N/A	94%	85%	5%	100%	100%	0%	0%	Não atingiu	-100%
<b>Grau de Realização do OP7</b>											0%	

Indicadores	2022 Resultado	2023 Resultado	Última Monitorização 2024	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.14	Avaliação dos serviços prestados aos cidadãos: Valor médio de satisfação nas respostas aos inquéritos	N/A	4	0	3	0	5	50%	0	0%	Não atingiu	-100%
Ind.15	Implementação de serviços de segurança e saúde no trabalho	1	1	0	1	0	2	25%	0	0%	Não atingiu	-100%
Ind.16	Taxa de participação (contributos) dos trabalhadores no Plano de Atividades para 2026	50%	53%	0%	50%	10%	100%	25%	0%	0%	Não atingiu	-100%
<b>Grau de Realização do OP8</b>											0%	

**AVALIAÇÃO FINAL DO QUAR**

Ámbito	Eficácia Ponderação: 40%	Eficiência Ponderação: 40%	Qualidade Ponderação: 20%
Quantitativa	0%		
Qualitativa	Desempenho BOM; SATISFATÓRIO; INSUFICIENTE		

**Grau de realização Parâmetros e Objetivos**

Objetivos Operacionais	Peso dos parâmetros na avaliação final	Peso dos objetivos no respetivo parâmetro	Peso de cada objetivo na avaliação final	Grau de realização do objetivo	Grau de realização do objetivo (ponderado)	Classificação	OBJETIVOS MAIS RELEVANTES (nº 1 do art.18º da Lei 66-B/2007, de 28.12)
<b>EFICÁCIA</b>							
0,0%							
OP1 - Participar no processo legislativo nacional e europeu	35%	50%	18%	0%	0%	Não atingiu	RELEVANTE
OP2 - Prestar informação aos consumidores		5%	2%	0%	0%	Não atingiu	
OP3 - Proteger a saúde e a segurança no âmbito do sistema Safety Gate - RAPEX		5%	2%	0%	0%	Não atingiu	
OP4 - Assegurar a fiscalização da publicidade e do regime das cláusulas contratuais gerais		40%	14%	0%	0%	Não atingiu	RELEVANTE
<b>EFICIÊNCIA</b>							
0,0%							
OP5 - Promover a divulgação dos mecanismos de reclamações e resolução alternativa de litígios de consumo	35%	60%	21%	0%	0%	Não atingiu	RELEVANTE
OP6 - Assegurar a execução do Regulamento Europeu CPC na qualidade de serviço de ligação único		40%	14%	0%	0%	Não atingiu	
<b>QUALIDADE</b>							
0,0%							
OP7 - Assegurar a participação da DGC nos grupos de trabalho, reuniões e iniciativas das organizações OCDE, UNCTAD, FIACG, ICPEN e no plano da cooperação bilateral	30%	60%	18%	0%	0%	Não atingiu	RELEVANTE
OP8 - Assegurar a execução dos objetivos de gestão dos serviços públicos		40%	12%	0%	0%	Não atingiu	
<b>Total</b>	<b>100%</b>			<b>Soma dos pesos dos objetivos operacionais mais relevantes</b>			<b>71%</b>

RECURSOS HUMANOS										Dias úteis de N	228
DESIGNAÇÃO	Pontuação (Conselho Coordenador da Avaliação de Serviços)	Pontuação efetivos Planeados para N			Pontuação efetivos Executados em N			Desvio (em n.º)	Pontuação Executada / Pontuação Planeada	UERHE / UERHP	
		N.º de efetivos planeados (Mapa de Pessoal)	UERHP	Pontuação Planeada	N.º de efetivos a 30 Junho/31 dezembro (Balanço Social)	UERHE	Pontuação Executada				
Dirigentes - Direção Superior	20	1	228	20	0	0	0	-1	0%	0%	
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa	16	4	912	64	0	0	0	-4	0%	0%	
Técnico Superior	12	37	8436	444	0	0	0	-37	0%	0%	
Especialistas de Informática	12	0	0	0	0	0	0	0	0%	0%	
Coordenador Técnico	9	0	0	0	0	0	0	0	0%	0%	
Técnicos de Informática	8	0	0	0	0	0	0	0	0%	0%	
Assistente Técnico	8	9	2052	72	0	0	0	-9	0%	0%	
Assistente Operacional	5	1	228	5	0	0	0	-1	0%	0%	
Total		52	11 856	605	0	0	0	-52	0%	0%	
Número de trabalhadores a exercer funções no serviço:		Efetivos 31.12.n-5	Efetivos 31.12.n-4	Efetivos 31.12.n-3	Efetivos 31.12.n-2	Previstos n-1	Efetivos 31.12.n-1	Previsto n	Efetivos 30.06.n	Efetivos 30.09.n	Efetivos 30.12.n
		42	46	41	40	52	40	52	43	42	40

RECURSOS FINANCEIROS										
DESIGNAÇÃO	Dotação Inicial	Cativações	Dotação Corrigida	Execução			Saldo	Taxa de execução		
				30.06.n	30.09.n	31.12.n				
<b>Orçamento de Funcionamento (OF)</b>	#####	- C	- C	- C	- C	- C	- C	- C	#DIV/0!	
Despesas c/Pessoal	#####	0,00 C	0,00 C	0,00 C	0,00 C	0,00 C	0,00 C	0,00 C	#DIV/0!	
Aquisições de Bens e Serviços	895 112,00 C	0,00 C	0,00 C	0,00 C	0,00 C	0,00 C	0,00 C	0,00 C	#DIV/0!	
Outras despesas correntes	6 890,00 C	0,00 C	0,00 C	0,00 C	0,00 C	0,00 C	0,00 C	0,00 C	#DIV/0!	
Transferências correntes	909,00 C	0,00 C	0,00 C	0,00 C	0,00 C	0,00 C	0,00 C	0,00 C	#DIV/0!	
Despesas de Capital	20 923,00 C	0,00 C	0,00 C	0,00 C	0,00 C	0,00 C	0,00 C	0,00 C	#DIV/0!	
<b>Orçamento de Investimento (OI)</b>	- C	- C	- C	- C	- C	- C	- C	- C	#DIV/0!	
Despesas c/Pessoal	0,00 C	0,00 C	0,00 C	0,00 C	0,00 C	0,00 C	0,00 C	0,00 C	#DIV/0!	
Aquisições de Bens e Serviços	0,00 C	0,00 C	0,00 C	0,00 C	0,00 C	0,00 C	0,00 C	0,00 C	#DIV/0!	
Outras despesas correntes	0,00 C	0,00 C	0,00 C	0,00 C	0,00 C	0,00 C	0,00 C	0,00 C	#DIV/0!	
Despesas de Capital	0,00 C	0,00 C	0,00 C	0,00 C	0,00 C	0,00 C	0,00 C	0,00 C	#DIV/0!	
<b>Outros valores</b>	- C	- C	- C	- C	- C	- C	- C	- C	#DIV/0!	
<b>Total (OF+OI+OV)</b>	#####	- C	- C	- C	- C	- C	- C	- C	#DIV/0!	

Ref.º	Descritivo	Unidade(s) Orgânica(s) Responsável(éis)	Fórmula de cálculo	Fonte de Verificação	Justificação do Valor Crítico
Ind1	Taxa de emissão de pareceres no âmbito do processo legislativo nacional face ao número solicitado	DSDC - Direção de Serviços de Direito do Consumo	Taxa de realização de nº de pareceres emitidos face aos solicitados	SGD - GFI DOC	Número considerado como valor máximo possível de atingir
Ind2	Taxa de emissão de pareceres no âmbito do processo legislativo europeu face ao número solicitado	DSDC - Direção de Serviços de Direito do Consumo	Taxa de realização de nº de pareceres emitidos face aos solicitados	SGD - GFI DOC	Número considerado como valor máximo possível de atingir
Ind3	Taxa de resposta face ao total das solicitações dos consumidores (recebidas em 2025)	DSCC - Direção de Serviços de Comunicação ao Consumidor	Taxa de respostas enviadas face ao pedidos solicitados	SGD - GFI DOC	Número considerado de excelência, face aos meios existentes
Ind4	N.º de ações e iniciativas dirigidas aos consumidores	DSCC - Direção de Serviços de Comunicação ao Consumidor	Somatório das ações e iniciativas dirigidas aos consumidores	Website institucional da DGC	Número considerado de excelência, face aos meios existentes
Ind5	N.º de campanhas de informação e de alertas de segurança e saúde realizadas em 2025	DSDC - Direção de Serviços de Direito do Consumo	Somatório de campanhas de informação e alertas emitidos	SGD - GFI DOC	Número considerado de excelência, face aos meios existentes
Ind6	Taxa de disponibilização de notificações às autoridades de fiscalização de mercado face à validadas no Safety Gate - Rapex	DSDC - Direção de Serviços de Direito do Consumo	Taxa de emissão de notificações face às validadas no Safety Gate - Rapex	SGD - GFI DOC	Número considerado como valor máximo possível de atingir
Ind7	Taxa de emissões de notificações e/ou reações inseridas no Safety Gate-Rapex face às medidas tomadas em Portugal pelas autoridades de fiscalização de mercado e/ou pelos operadores económicos	DSDC - Direção de Serviços de Direito do Consumo	Taxa de emissão de notificações e/ou reação face às medidas tomadas em Portugal	SGD - GFI DOC	Número considerado como valor máximo possível de atingir
Ind8	N.º de decisões emitidas no âmbito dos processos de contraordenação instaurados	DSDC - Direção de Serviços de Direito do Consumo DF - Divisão de Fiscalização	Somatório de decisões proferidas em sede de processos de contraordenação	Bases de dados internas da DGC	Número considerado de excelência, face aos meios existentes
Ind9	N.º de ações de fiscalização e monitorização desencadeadas anualmente pela DGC	DF - Divisão de Fiscalização	Somatório do número de ações de fiscalização e/ou de monitorização desencadeadas	Bases de dados internas da DGC	Número considerado de excelência, face aos meios existentes
Ind10	N.º ações e iniciativas sobre o Livro de Reclamações	DSCC - Direção de Serviços de Comunicação ao Consumidor	Somatório do n.º de ações e/ou iniciativas desencadeadas pela DGC	Website institucional da DGC	Número considerado de excelência, face aos meios existentes
Ind11	N.º ações e iniciativas sobre os meios de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo	DSCC - Direção de Serviços de Comunicação ao Consumidor	Somatório do n.º de ações e/ou iniciativas desencadeadas pela DGC	Website institucional da DGC	Número considerado de excelência, face aos meios existentes
Ind12	N.º de reuniões e/ou sessões de formação e esclarecimentos realizadas com as autoridades nacionais da rede CPC	DSAI - Direção de Serviços de Assuntos Internacionais	Somatório de reuniões, sessões de formação e/ou esclarecimentos realizadas	Informações internas/documentos de suporte (agenda, programa, relato)	Número considerado de excelência, face aos meios existentes
Ind13	Taxa de participação em reuniões e iniciativas dos grupos de trabalho, face ao solicitado	DSAI - Direção de Serviços de Assuntos Internacionais	Taxa de participação da DGC em reuniões e iniciativas das organizações internacionais mencionadas face o n.º total de solicitações e/ou convites	Informações internas/documentos de suporte (agenda, programa, relato)	Número considerado de excelência, face aos meios existentes
Ind14	Avaliação dos serviços prestados aos cidadãos: Valor médio de satisfação nas respostas aos inquéritos	NAD - Núcleo de Apoio à Direção	Valor médio (cálculo da média) das respostas dos cidadãos ao inquérito de satisfação, sendo 1 - Muito Insatisfeito e 5 - Muito Satisfeito.	Website institucional da DGC	Número considerado de excelência, face aos meios existentes
Ind15	Implementação de serviços de segurança e saúde no trabalho	NAD - Núcleo de Apoio à Direção	N.º de propostas internas para a contratação de serviços de segurança e saúde no trabalho enviadas à Secretária-Geral do ME.	SGD - GFI DOC	O valor crítico apresentado considera-se como o valor referente à implementação de <b>ambos</b> os serviços - saúde e segurança no trabalho
Ind16	Taxa de participação (contributos) dos trabalhadores no Plano de Atividades para 2025	NAD - Núcleo de Apoio à Direção	Taxa de contributos face face o universo total de efetivos à data de elaboração do Plano de Atividades de 2025	Formulário interno e correio eletrónico interno	Número considerado como valor máximo possível de atingir

NOTAS EXPLICATIVAS:	
#1	
#2	
#3	
# n...	