

Aprovado pelo Sr. Secretário de Estado do Comércio, Serviços e Defesa do Consumidor em 15/12/2020

2021

**Ministério da Economia e da Transição Digital**

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"
- OE4: Reforço da intervenção da DGC no plano internacional

**Objectivos Operacionais**

										Ponderação	25%
<b>Eficácia</b>										Peso	35%
O1. Informar os consumidores											
INDICADORES	2019	2020	META 2021	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 1. Taxa de resposta face ao total das solicitações dos consumidores/as recebidas	85%	85%	85%	5%	91%	40%			0%		
Ind. 2. N.º de ações e iniciativas dirigidas aos/as consumidores/as	150	160	160	20	200	30%			0%		
Ind. 3. N.º de campanhas de informação e de alertas de saúde e segurança realizadas	N/A	70	70	10	100	30%			0%		
O2. Fiscalizar a publicidade										Peso	34%
INDICADORES	2019	2020	META 2021	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 4. N.º de decisões adotadas no final dos processos de contraordenação	65	45	65	5	75	50%			0%		
Ind. 5. N.º de investigações desencadeadas anualmente pela DGC	12	12	12	2	18	50%			0%		
O3. Proteger a saúde e a segurança no âmbito do sistema SAFETY GATE - RAPEX										Peso	31%
INDICADORES	2019	2020	META 2021	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 6. Taxa de disponibilização de notificações às autoridades de fiscalização do mercado face às validadas no Safety Gate - RAPEX	NA	90%	90%	5%	100%	60%			0%		
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	NA	90%	90%	5%	100%	40%			0%		
<b>Eficiência</b>										Ponderação	25%
O4. Participar no processo legislativo nacional e europeu										Peso	35%
INDICADORES	2019	2020	META 2021	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 8. Taxa de emissão de pareceres no âmbito do processo legislativo nacional face ao número solicitado	N/A	95%	95%	4%	100%	60%			0%		
Ind. 9. Taxa de emissão de posições (contributos) no âmbito do processo legislativo europeu face ao número solicitado	N/A	95%	95%	4%	100%	40%			0%		
O5. Cooperar com os parceiros públicos e privados										Peso	25%
INDICADORES	2019	2020	META 2021	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 10. N.º de intervenções em sessões de formação com parceiros públicos e privados	50	20	30	5	40	50%			0%		
Ind. 11. N.º de iniciativas dirigidas a associações empresariais e operadores económicos	20	10	10	2	15	50%			0%		

**QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2021**

**06. Contribuir para a implementação do novo Regulamento CPC na qualidade de serviço de ligação único** Peso 20%

INDICADORES	2019	2020	META 2021	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 12. N.º de reuniões/sessões de formação e esclarecimentos realizadas com as autoridades nacionais da rede CPC	N/A	1	3	1	5	100%			0%	

**07. Assegurar a organização ou co-organização de eventos internacionais no âmbito da cooperação para a proteção do consumidor** Peso 20%

INDICADORES	2019	2020	META 2021	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 13. N.º de eventos internacionais realizados (organização ou co-organização) no âmbito da cooperação para a proteção do consumidor	N/A	1	2	0	4	100%			0%	

**Qualidade** Ponderação 50%

**08. Implementar as medidas previstas no artigo 25.º da LOE 2021** Peso 100%

INDICADORES	2019	2020	META 2021	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 14. Avaliação dos serviços prestados aos cidadãos: implementação de inquérito de avaliação aos cidadãos no sítio internet da DGC (serviços eletrónicos); implementação de inquérito no atendimento telefónico.	N/A	50%	50%	5%	75%	25%			0%	
Ind. 15. Implementação de serviços de segurança e saúde no trabalho.	N/A	N/A	1	0	2	25%			0%	
Ind. 16. Taxa de participação (contributos) dos trabalhadores no Plano de Atividades para 2022	N/A	N/A	50%	5%	75%	25%			0%	
Ind. 17. Número de fases concretizadas da Medida Simplex relativa à Inteligência Artificial no Livro de Reclamações	N/A	N/A	1	0	2	25%			0%	

**Objectivos Relevantes: (OBJ 8, OBJ 4, Obj 2, Obj 1)**

**JUSTIFICAÇÃO DO VALOR CRÍTICO**

IND. 1. O valor crítico apresentado considera-se como o valor máximo possível de atingir.
IND. 2. O valor crítico apresentado considera-se como o valor máximo possível de atingir.
IND. 3. O valor crítico apresentado considera-se como o valor máximo possível de atingir.
IND. 4. A definição do valor crítico consagra as seguintes contingências: A morosidade e a complexidade de muitos dos processos de contraordenação (n.º de arguidos, n.º de diligências, análise jurídica); O número de recursos humanos disponíveis e afetos a esta área A instrução e conclusão de relevante parcela dos processos instaurados no 2º semestre de cada ano transitam para o ano seguinte.
IND. 5. O valor crítico apresentado considera-se como o valor máximo possível de atingir.
IND. 6. O valor crítico reflete o cumprimento integral do indicador, não sendo possível exceder os 100%.
IND. 7. O valor crítico reflete o cumprimento integral do indicador, não sendo possível exceder os 100%.
IND. 8. O valor crítico reflete o cumprimento integral do indicador, não sendo possível exceder os 100%.
IND. 9. O valor crítico reflete o cumprimento integral do indicador, não sendo possível exceder os 100%.
IND. 10. O valor crítico apresentado considera-se como o valor máximo possível de atingir.
IND. 11. O valor crítico apresentado considera-se como o valor máximo possível de atingir.
IND. 12. O valor crítico apresentado considera-se como o valor máximo possível de atingir.
IND. 13. O valor crítico apresentado considera-se como o valor máximo possível de atingir.
IND. 14. Está prevista a realização de inquérito de avaliação aos cidadãos no website da DGC (serviços eletrónicos) e, como valor crítico a implementação de inquérito no atendimento telefónico.
IND. 15. O valor crítico apresentado considera-se como o valor máximo possível de atingir.
IND. 16. O valor crítico apresentado considera-se como o valor máximo possível de atingir.
IND. 17. O valor crítico apresentado considera-se como o valor máximo possível de atingir.

Fórmula de calculo	Fonte de Verificação
Ind. 1. Taxa de resposta face ao total das solicitações dos consumidores/as recebidas	GFI DOC
Ind. 2. N.º de ações e iniciativas dirigidas aos/às consumidores/as	Website institucional/GFI DOC
Ind. 3. N.º de campanhas de informação e de alertas de saúde e segurança	GFI DOC
Ind. 4. N.º de decisões adotadas no final dos processos de contraordenação	GFI DOC
Ind. 5. N.º de investigações desencadeadas anualmente pela DGC	GFI DOC
Ind. 6. N.º de disponibilização de notificações às autoridades de fiscalização do mercado sobre as validadas no Safety Gate - RAPEX	GFI DOC
Ind. 7. N.º de emissões de notificações e/ou reações inseridas no Safety Gate - RAPEX sobre as medidas tomadas em Portugal pelas autoridades de fiscalização de mercado e/ou pelos operadores económicos	GFI DOC
Ind. 8. Taxa de emissão de pareceres no âmbito do processo legislativo nacional face ao número solicitado	GFI DOC
Ind. 9. Taxa de emissão de posições (contributos) no âmbito do processo legislativo europeu face ao número solicitado	GFI DOC
Ind. 10. N.º de intervenções em sessões de formação com parceiros públicos e privados	Website institucional/GFI DOC
Ind. 11. N.º de iniciativas dirigidas a associações empresariais e operadores económicos	Website institucional/GFI DOC
Ind. 12. N.º de reuniões/sessões de formação e esclarecimentos com as autoridades nacionais da rede CPC	Relatório Final / GFI DOC
Ind. 13. N.º de eventos internacionais (organização ou co-organização) realizados no âmbito da cooperação para a proteção do consumidor	Relatório Final / GFI DOC
Ind. 14. Dados da realização de inquérito de avaliação aos cidadãos no website da DGC (serviços eletrónicos); implementação de inquérito no atendimento telefónico.	Website institucional/GFI DOC
Ind. 15. Proposta de contratação serviços de segurança e saúde no trabalho.	GFI DOC
Ind. 16. N.º de trabalhadores (face o universo total) com envio de contributos no Plano de Atividades para 2022	GFI DOC
Ind. 17. Número de fases concretizadas da Medida Simplex relativa à Inteligência Artificial no Livro de Reclamações	Balcão 2020

Recursos Humanos

DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	N.º EFECTIVOS PLANEADOS (Mapa de Pessoal)	PONTOS PLANEADOS	PONTOS EXECUTADOS	N.º EFETIVOS $\frac{30}{\text{Junho}/31\text{dezembro}}$ (Balanco Social)	DESVIO/ Pontos
Dirigentes - Direcção Superior	20	1	20			-20
Dirigentes - Direcção intermédia e chefes de equipa	16	4	64			-64
Técnico Superior - (inclui especialistas de informática)	12	35	420			-420
Assistente Técnico - (inclui técnicos de informática)	8	9	72			-72
Assistente operacional	5	3	15			-15
						0
<b>Total</b>		<b>52</b>	<b>591</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-591</b>

Recursos Financeiros		Unidade: euros				
DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	AJUSTADOS	EXECUTADOS (30 jun 2021)	EXECUTADOS (31 dez 2021)	DESVIO	
<b>Orçamento de funcionamento (OF)</b>	2.413.341	0	0	0	-2.413.341	
Despesas c/Pessoal	1.536.729				-1.536.729	
Aquisições de Bens e Serviços	732.665				-732.665	
Transferências correntes	3.900				-3.900	
Outras despesas correntes	5.759				-5.759	
Aquisição de bens de capital	134.288				-134.288	
SIMPLEX+	0				0	
<b>Orçamento de Investimento (OI)</b>	0	0	0	0		
PIDDAC						
.....						
<b>Outros</b>						
<b>TOTAL (OF+Simplex+)</b>	2.413.341	0	0	0	-2.413.341	

Parâmetros			AVALIAÇÃO FINAL
Eficácia (M23)	Eficiência (M37)	Qualidade (M42)	

JUSTIFICAÇÃO DOS DESVIOS

Ind 1

RELAÇÃO entre OBJETIVOS ESTRATÉGICOS e OBJETIVOS OPERACIONAIS

	O1. Informar os consumidores	O2. Fiscalizar a publicidade	O3. Proteger a saúde e a segurança no âmbito do sistema RAPEX	O4. Participar no processo legislativo nacional e europeu	O5. Cooperação com os parceiros públicos e privados	O6. Contribuir para a implementação do novo Regulamento CPC na qualidade de serviço de ligação único	O7. Assegurar a organização ou co-organização de eventos internacionais no âmbito da cooperação para a proteção do consumidor	O8. Artigo 25.º da LOE 2021
OE 1 Capacitar os/as Consumidores/as (Empowerment)	X							
OE 2 Reforçar a Proteção dos/as Consumidores/as		X	X	X				X
OE 3 Dinamizar o "Sistema de Defesa do Consumidor"					X			
OE 4 Reforço da intervenção da DGC no plano internacional						X	X	