

Alteração aprovada pela Senhora Secretária de Estado do Turismo, Comércio e Serviços em 14/09/2022 2022

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 nos planos europeu e internacional

Objectivos Operacionais

Eficácia Ponderação 25%

01. Participar no processo legislativo nacional e europeu Peso 35%

INDICADORES	2020	2021	META 2022	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 1. Taxa de emissão de pareceres no âmbito do processo legislativo nacional face ao número solicitado	100%	95%	95%	4%	100%	60%				
Ind. 2. Taxa de emissão de posições (contributos) no âmbito do processo legislativo europeu face ao número solicitado	100%	100%	95%	4%	100%	40%				

02. Informar os consumidores Peso 34%

INDICADORES	2020	2021	META 2022	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 3. Taxa de resposta face ao total das solicitações dos consumidores/as recebidas	96%	95%	92%	5%	100%	40%				
Ind. 4. N.º de ações e iniciativas dirigidas aos/as consumidores/as	158	183	180	20	210	30%				
Ind. 5. N.º de campanhas de informação e de alertas de saúde e segurança realizadas	74	70	70	10	100	30%				

03. Proteger a saúde e a segurança no âmbito do sistema SAFETY GATE - RAPEX Peso 31%

INDICADORES	2020	2021	META 2022	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	100%	100%	90%	5%	100%	60%				
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	94%	98%	90%	5%	100%	40%				

Eficiência Ponderação 25%

04. Fiscalizar a Publicidade Peso 35%

INDICADORES	2020	2021	META 2022	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 8. N.º de decisões adotadas no final dos processos de contraordenação	52	66	100	10	125	50%				
Ind. 9. N.º de investigações desencadeadas anualmente pela DGC	15	13	12	2	18	50%				

05. Cooperar com os parceiros públicos e privados Peso 25%

INDICADORES	2020	2021	META 2022	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	16	35	30	5	40	50%				
Ind. 11. N.º de iniciativas dirigidas a associações empresariais e operadores económicos	10	10	15	3	20	50%				

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

INDICADORES	2020	2021	META 2022	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	2	4	3	1	5	100%				

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

INDICADORES	2020	2021	META 2022	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	1	2	2	1	4	100%				

Qualidade Ponderação 50%

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

INDICADORES	2020	2021	META 2022	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 site internet da DGC (serviços eletrónicos); implementação de inquérito no atendimento telefónico.	100%	100%	50%	5%	75%	25%				
Ind. 15. Implementação de serviços de segurança e saúde no trabalho.	1	1	1	0	2	25%				
Ind. 16. Taxa de participação (contributos) dos trabalhadores no Plano de Atividades para 2023	N/A	50%	50%	5%	75%	25%				
Ind. 17. Número de fases concretizadas da Medida Simplex relativa ao Mapeamento e criação de Plataforma Tecnológica dos EJR	1	1	1	0	2	25%				

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 apresentado considera-se como o valor máximo possível de atingir.
IND. 9. O valor crítico apresentado considera-se como o valor máximo possível de atingir.
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 referente à implementação de ambos os serviços - saúde e segurança no trabalho
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 cálculo	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/as 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. Propostas de contratação de serviços de segurança e saúde no trabalho enviadas à Secretaria-Geral do METD.	GFI DOC
Ind. 16. N.º de trabalhadores (face o universo total) com envio de contributos para o Plano de Atividades para 2023	GFI DOC
Ind. 17. Número de fases concretizadas da Medida Simplex relativa ao Mapeamento e criação de Plataforma Tecnológica dos EJR	Balção 2020

Recursos Humanos

DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	N.º EFETIVOS PLANEADOS (Mapa de Pessoal)	PONTOS PLANEADOS	PONTOS EXECUTADOS (30 junho/31 dezembro)	N.º EFETIVOS 30 junho/31 dezembro (Balanço 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	36	432			-432
Coordenador Técnico - (inclui chefes de secção)	9	0	0			0
Assistente Técnico - (inclui técnicos de informática)	8	9	72			-72
Assistente operacional	5	2	10			-10
						0
Total		52	598	0	0	-598

Recursos Financeiros

Unidade: euros

DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	AJUSTADOS	EXECUTADOS (30 junho)	EXECUTADOS (31 dezembro)	DESVIO
Orçamento de funcionamento (OF)	2 364 824	0	0	0	
Despesas o/Pessoal	1 525 173				
Aquisições de Bens e Serviços	585 718				
Transferências correntes	3 900				
Outras despesas correntes	5 844				
Aquisição de bens de capital	244 189				
Simplex +					
Orçamento de Investimento (OI)	0	0	0	0	

Outros					
TOTAL (OF+OI+Outros)	2 364 824	0	0	0	0

Parâmetros

AVALIAÇÃO FINAL

Eficácia (L23)	Eficiência (L37)	Qualidade (L47)	0
----------------	------------------	-----------------	---

JUSTIFICAÇÃO DOS DESVIOS