

Homologado pelo Senhor Ministro da Economia e do Mar em 02/02/2023

Data: 2022-12-13

Ministério da Economia e Mar

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

**Objetivos 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:	Reforçar a intervenção da DGC nos planos europeu e internacional

**Objetivos Operacionais**

Eficácia										Ponderação	25%
OE2	O1. Participar no processo legislativo nacional e europeu									Peso	35%
INDICADORES	2021	2022	META 2023	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	91%	95%	95%	4%	100%	60%					
Ind. 2. Taxa de emissão de posições (contributos) no âmbito do processo legislativo europeu face ao número solicitado	100%	95%	95%	4%	100%	40%					
OE1	O2. Prestar informação aos consumidores									Peso	34%
INDICADORES	2021	2022	META 2023	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	95%	92%	92%	5%	100%	40%					
Ind. 4. N.º de ações e iniciativas dirigidas aos/as consumidores/as	183	180	150	20	200	30%					
Ind. 5. N.º de campanhas de informação e de alertas de saúde e segurança realizadas	70	70	70	10	100	30%					
OE2	O3. Proteger a saúde e a segurança no âmbito do sistema SAFETY GATE - RAPEX									Peso	31%
INDICADORES	2021	2022	META 2023	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%	90%	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	98%	90%	90%	5%	100%	40%					
Eficiência										Ponderação	25%
OE2	O4. Assegurar o acompanhamento e a fiscalização da publicidade comercial e institucional									Peso	35%
INDICADORES	2021	2022	META 2023	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	66	100	75	10	100	50%					
Ind. 9. N.º de investigações desencadeadas anualmente pela DGC	13	12	15	3	20	50%					
OE3	O5. Cooperar com os parceiros públicos e privados									Peso	25%
INDICADORES	2021	2022	META 2023	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	35	30	30	5	40	50%					
Ind. 11. N.º de iniciativas dirigidas a associações empresariais e operadores económicos	10	15	15	3	20	50%					

**QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2023**



**OE4 OE6. Contribuir para a implementação do Regulamento CPC na qualidade de serviço de ligação único** Peso 20%

INDICADORES	2021	2022	META 2023	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	4	3	2	1	4	100%				

**OE4 OE7. Assegurar a organização ou co-organização de encontros europeus ou internacionais no âmbito da cooperação para a proteção do consumidor** Peso 20%

INDICADORES	2021	2022	META 2023	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 13. N.º de encontros europeus ou internacionais realizados (organização ou coorganização) no âmbito da cooperação para a proteção do consumidor	2	2	2	1	4	100%				

**Qualidade** Ponderação 50%

**OE2 OE8. Assegurar a execução dos objetivos comuns de gestão dos serviços públicos (artigo 18.º da LOE 2023)** Peso 100%

INDICADORES	2021	2022	META 2023	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 14. Avaliação dos serviços prestados aos cidadãos: Valor médio de satisfação nas respostas aos inquéritos	N/A	N/A	3	0	5	50%				
Ind. 15. Implementação de serviços de segurança e saúde no trabalho.	1	1	1	0	2	15%				
Ind. 16. Taxa de participação (contributos) dos trabalhadores no Plano de Atividades para 2024	50%	50%	50%	5%	75%	20%				
Ind. 17. Número de fases concretizadas da Medida Simplex relativa ao Mapeamento e criação de Plataforma Tecnológica dos EJR	0	1	1	0	2	15%				

**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. O valor crítico apresentado considera-se como o valor máximo possível de atingir.
- IND. 5. O valor crítico apresentado considera-se como o valor máximo possível de atingir.
- IND. 6. O valor crítico apresentado considera-se como o valor máximo possível de atingir.
- IND. 7. O valor crítico apresentado considera-se como o valor máximo possível de atingir.
- IND. 8. 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. 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. O valor crítico apresentado considera-se como o valor máximo possível de atingir
- 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 calculo	Fonte de Verificação
Ind. 1. Taxa de emissão de pareceres no âmbito do processo legislativo nacional <u>face ao número solicitado</u>	GFI DOC
Ind. 2. Taxa de emissão de posições (contributos) no âmbito do processo legislativo europeu <u>face ao número solicitado</u>	GFI DOC
Ind. 3. Taxa de resposta <u>face ao total das solicitações</u> dos consumidores/as recebidas	GFI DOC
Ind. 4. N.º de ações e outras iniciativas dirigidas aos/às consumidores/as	Website institucional/GFI DOC
Ind. 5. N.º de campanhas de informação e de alertas de saúde e segurança realizadas	GFI DOC
Ind. 6. Taxa de disponibilização de notificações às autoridades de fiscalização do mercado <u>face às validadas no Safety Gate - RAPEX</u>	GFI DOC
Ind. 7. Taxa de emissões de notificações e/ou reações inseridas no Safety Gate - RAPEX <u>face às medidas tomadas em Portugal pelas autoridades de fiscalização de mercado e/ou pelos operadores económicos</u>	GFI DOC
Ind. 8. N.º de decisões adotadas no final dos processos de contraordenação	GFI DOC
Ind. 9. N.º de investigações desencadeadas e realizadas anualmente pela DGC	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 realizadas com as autoridades nacionais da rede CPC	Convites enviados às autoridades
Ind. 13. N.º de encontros europeus ou internacionais realizados (organização ou coorganização) no âmbito da cooperação para a proteção do consumidor	Informações/documentos de suporte (agendas, programas, contratação de serviços)
Ind. 14. Valor médio (cálculo da média) das respostas dos cidadãos ao inquérito de satisfação, sendo 1 - Muito Insatisfeito e 5 - Muito Satisfeito.	Website institucional/GFI DOC
Ind. 15. Propostas de contratação de serviços de segurança e saúde no trabalho enviadas à Secretaria-Geral do MEE.	GFI DOC
Ind. 16. N.º de trabalhadores (face o universo total) com <u>envio de contributos</u> para o Plano de Atividades para 2024	GFI DOC
Ind. 17. Número de fases concretizadas da Medida Simplex relativa ao Mapeamento e criação de Plataforma Tecnológica dos EJR	Balcão 2020
....	

**Recursos Humanos**

DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	N.º EFECTIVOS PLANEADOS (Mapa de Pessoal)	PONTOS PLANEADOS	PONTOS EXECUTADOS junho/31 dezembro	N.º EFETIVOS 30 junho/31dezembro (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)	0	0	0			0
Assistente Técnico - (inclui técnicos de informática)	8	9	72			-72
Assistente operacional	5	2	10			-10
						0
<b>Total</b>		<b>52</b>	<b>598</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-598</b>

**Recursos Financeiros**

Unidade: euros

DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	AJUSTADOS	EXECUTADOS (30 junho)	EXECUTADOS (31 dezembro)	DESVIO
<b>Orçamento de funcionamento (OF)</b>	<b>2 417 287</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
Despesas c/Pessoal	1 555 627				
Aquisições de Bens e Serviços	646 129				
Transferências correntes	3 600				
Outras despesas correntes	8 577				
Aquisição de bens de capital	203 354				
Simplex +					
<b>Orçamento de Investimento (OI)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
....					
.....					
<b>Outros</b>					
<b>TOTAL (OF+OI+Outros)</b>	<b>2 417 287</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2023**

Parâmetros			AVALIAÇÃO FINAL
Eficácia (L23)	Eficiência (L37)	Qualidade (L47)	
			0

**JUSTIFICAÇÃO DOS DESVIOS**

Ind 1	
Ind 2	
Ind 3	
Ind 4	
Ind 5	
Ind 6	
Ind 7	
Ind 8	
.....	

**RELAÇÃO entre OBJETIVOS ESTRATÉGICOS e OBJETIVOS OPERACIONAIS**

	O1. Participar no processo legislativo nacional e europeu	O2. Prestar informação aos consumidores	O3. Proteger a saúde e a segurança no âmbito do sistema Safety Gate RAPEX	O4. Assegurar o acompanhamento e a fiscalização da publicidade comercial e institucional	O5. Cooperação com os parceiros públicos e privados	O6. Contribuir para a implementação do Regulamento CPC na qualidade de serviço de ligação único	O7. Assegurar a organização ou co-organização de encontros europeus ou internacionais no âmbito da cooperação para a proteção do consumidor	O8. Artigo 18.º da LOE 2023
<b>OE 1</b> Capacitar os/as Consumidores/as (Empowerment)		x						
<b>OE 2</b> Reforçar a Proteção dos/as Consumidores/as	x		x	X				X
<b>OE 3</b> Dinamizar o "Sistema de Defesa do Consumidor"					X			
<b>OE 4</b> Reforço da intervenção da DGC no plano internacional						X	X	