

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

Eficácia										Ponderação	25%
O1. Informar os consumidores										Peso	35%
INDICADORES	2018	2019	META 2020	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	150	160	20	200	30%			0%		
Ind. 3. N.º de campanhas de informação e de alertas de saúde e segurança realizadas	N/A	N/A	70	10	100	30%			0%		
O2. Fiscalizar a publicidade										Peso	34%
INDICADORES	2018	2019	META 2020	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	65	65	5	71	50%			0%		
Ind. 5. N.º de investigações desencadeadas anualmente pela DGC	12	12	12	2	15	50%			0%		
O3. Proteger a saúde e a segurança no âmbito do sistema RAPEX										Peso	31%
INDICADORES	2018	2019	META 2020	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	NA	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	NA	90%	5%	100%	40%			0%		
Eficiência										Ponderação	25%
O4. Participar no processo legislativo nacional e europeu										Peso	35%
INDICADORES	2018	2019	META 2020	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	N/A	95%	4%	100%	60%			0%		
Ind. 9. Taxa de emissão de posições no âmbito do processo legislativo europeu face ao número solicitado	N/A	N/A	95%	4%	100%	40%			0%		
O5. Cooperar com os parceiros públicos e privados										Peso	25%
INDICADORES	2018	2019	META 2020	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	50	20	5	30	50%			0%		
Ind. 11. N.º de iniciativas dirigidas a associações empresariais e operadores económicos	10	20	10	2	15	50%			0%		
O6. Contribuir para a implementação do novo Regulamento CPC na qualidade de serviço de ligação único										Peso	20%
INDICADORES	2018	2019	META 2020	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	N/A	2	1	4	100%			0%		
O7. Assegurar a organização ou co-organização de eventos internacionais no âmbito da cooperação para a proteção do consumidor										Peso	20%
INDICADORES	2018	2019	META 2020	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	N/A	1	0	2	100%			0%		

Qualidade										Ponderação	50%
O8. Promover a conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar e a segurança e saúde no trabalho / Implementar as medidas previstas no SIMPLEX da responsabilidade da DGC (Artigo 24.º da LOE 2020)										Peso	100%
INDICADORES	2018	2019	META 2020	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 14. Incentivo à utilização dos saldos mensais de horas (horário flexível): Taxa de deferimento face à solicitação dos trabalhadores.	N/A	N/A	50%	5%	75%	25%			0%		
Ind. 15. N.º de propostas para implementação de serviços de segurança e saúde no trabalho.	N/A	N/A	1	0	2	25%			0%		
Ind. 16. Número de fases concretizadas da Medida Simplex relativa à Plataforma Única de Cessação de contratos (comunicações eletrónicas)	N/A	N/A	1	0	2	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. Reflete um acréscimo de 30% na elaboração de campanhas e alertas face à meta.

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 (1 jurista);
A instrução e conclusão de relevante parcela dos processos instaurados no 2º semestre de cada ano transitam para o ano seguinte.

IND. 5. A definição do valor crítico consagra a seguinte contingência:
Os dois técnicos superiores afetos à Divisão da Publicidade, além da realização de ações de fiscalização, desenvolvem outras atividades (não consagradas no âmbito dos Objetivos do QUAR) – destacando-se um universo muito significativo relativo à instrução de processos de averiguações instaurados no âmbito de queixas, denúncias e reclamações no Livro – referentes a matéria de publicidade.

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. O valor crítico apresentado considera-se como o valor máximo possível de atingir.

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 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/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 validades 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 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
Ind. 13. N.º de eventos internacionais (organização ou co-organização) realizados no âmbito da cooperação para a proteção do consumidor	Relatório Final
Ind. 14. Incentivo à utilização dos saldos mensais de horas (horário flexível): Taxa de deferimento face à solicitação dos trabalhadores.	GFI DOC
Ind. 15. N.º de propostas para implementação de serviços de segurança e saúde no trabalho.	GFI DOC
Ind. 16. Número de fases concretizadas da Medida Simplex relativa à Plataforma Única de Cessação de contratos (comunicações eletrónicas)	Balcão 2020

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 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	35	420			-420
Assistente Técnico - (inclui técnicos de informática)	8	8	64			-64
Assistente operacional	5	4	20			-20
						0
Total		52	588	0	0	-588

Recursos Financeiros						Unidade: euros
DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	AJUSTADOS	EXECUTADOS (30 jun 2020)	EXECUTADOS (31 dez 2020)	DESVIO	
Orçamento de funcionamento (OF)	2.537.120	0	0	0	-2.537.120	
Despesas c/Pessoal	1.594.633				-1.594.633	
Aquisições de Bens e Serviços	701.502				-701.502	
Transferências correntes	3.500				-3.500	
Outras despesas correntes	5.529				-5.529	
Aquisição de bens de capital	113.077				-113.077	
SIMPLEX+	118.879				-118.879	
Orçamento de Investimento (OI)	0	0	0	0		
PIDDAC						
.....						
Outros						
TOTAL (OF+Simplex+)	2.537.120	0	0	0	-2.537.120	

Parâmetros			AVALIAÇÃO FINAL
Eficácia (M23)	Eficiência (M37)	Qualidade (M42)	
0%	0%	0%	0

JUSTIFICAÇÃO DOS DESVIOS	
Ind 1	
Ind 2	
Ind 3...	

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	O7. Assegurar a organização ou co-organização de eventos internacionais no âmbito da cooperação para a proteção do consumidor	O8. Artigo 24.º da LOE 2020
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	