Ciclo de Gestão: 2024	**2024**
Designação do Serviço|Organismo:	**Direção-Geral do Consumidor (DGC)**
Tutela(s):	**Ministro da Economia e Mar/Secretário de Estado do Turismo, Comércio e Serviços**
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: 50%

OE2 — OP1: Participar no processo legislativo nacional e europeu — Peso: 30%

Indicadores		2021 Resultado	2022 Resultado	Última Monitorização 2023	Meta 2024	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	91%	97%	100%	**95%**	**4%**	**100%**	**60%**	0%	0%	Não atingiu	-100%
Ind.2	Taxa de emissão de pareceres no âmbito do processo legislativo europeu face ao número solicitado	100%	97%	100%	**95%**	**4%**	**100%**	**40%**	0%	0%	Não atingiu	-100%
											Grau de Realização do OP1	**0%**

OE1 — OP2: Prestar informação aos consumidores — Peso: 30%

Indicadores		2021 Resultado	2022 Resultado	Última Monitorização 2023	2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.3	Taxa de resposta face ao total das solicitações dos consumidores recebidas em 2024	95%	92%	95%	**90%**	**5%**	**100%**	**40%**	0%	0%	Não atingiu	-100%
Ind.4	Nº de ações e iniciativas dirigidas aos consumidores/as em 2024	183	182	85	**100**	**20**	**150**	**30%**	0	0%	Não atingiu	-100%
Ind.5	N.º de campanhas de informação e de alertas de segurança e saúde realizadas em 2024	70	80	30	**70**	**10**	**100**	**30%**	0	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: 15%

Indicadores		2021 Resultado	2022 Resultado	Última Monitorização 2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.6	Taxa de 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%	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	98%	97%	88%	**90%**	**5%**	**100%**	**50%**	0%	0%	Não atingiu	-100%
											Grau de Realização do OP3	**0%**

OE 2 — OP4: Assegurar a monitorização e fiscalização da publicidade comercial e institucional — Peso: 25%

Indicadores		2021 Resultado	2022 Resultado	Última Monitorização 2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.8	N.º de decisões emitidas no âmbito dos processos de contraordenação instaurados	66	121	44	**60**	**10**	**110**	**60%**	0	0%	Não atingiu	-100%
Ind.9	N.º de ações de investigação desencadeadas anualmente pela DGC	13	14	8	**12**	**4**	**20**	**40%**	0	0%	Não atingiu	-100%
											Grau de Realização do OP4	**0%**

EFICIÊNCIA

Ponderação: 30%

OE3 — OP5: Cooperar com os parceiros públicos e privados — Peso: 60%

Indicadores		2021 Resultado	2022 Resultado	Última Monitorização 2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.10	Taxa de participação em iniciativas ou sessões organizadas por/com parceiros públicos e privados	N/A	N/A	N/A	**75%**	**10%**	**100%**	**100%**	0%	0%	Não atingiu	-100%
											Grau de Realização do OP5	**0%**

OE4:	OP6: Assegurar a execução do Regulamento CPC na qualidade de serviço de ligação único										Peso:	40%
Indicadores		2021 Resultado	2022 Resultado	Última Monitorização 2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.11	N.º de reuniões e/ou sessões de formação e esclarecimentos realizadas com as autoridades nacionais da rede CPC	4	3	1	**2**	**1**	**4**	**100%**	0	0%	Não atingiu	-100%
											Grau de Realização do OP6	0%

QUALIDADE

Ponderação: 20%

OE4	OP7: Assegurar a participação da DGC nos grupos de trabalho, reuniões e iniciativas da OCDE, UNCTAD, FIAGC e ICPEN										Peso:	60%
Indicadores		2021 Resultado	2022 Resultado	Última Monitorização 203	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.12	Taxa de participação em reuniões e iniciativas dos grupos de trabalho, face ao solicitado	N/A	N/A	N/A	**90%**	**5%**	**100%**	**100%**	0%	0%	Não atingiu	-100%
											Grau de Realização do OP7	0%

OE1	OP8: Assegurar a execução dos objetivos de gestão dos serviços públicos										Peso:	40%
Indicadores		2021 Resultado	2022 Resultado	Última Monitorização 2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.13	Avaliação dos serviços prestados aos cidadãos: Valor médio de satisfação nas respostas aos inquéritos	N/A	N/A	0	**3**	**0**	**5**	**50%**	0	0%	Não atingiu	-100%
Ind. 14	Implementação de serviços de segurança e saúde no trabalho	1	1	0	**1**	**0**	**2**	**25%**	0	0%	Não atingiu	-100%
Ind.15	Taxa de participação (contributos) dos trabalhadores no Plano de Atividades para 2025	50%	50%	0%	**50%**	**10%**	**90%**	**25%**	0%	0%	Não atingiu	-100%
											Grau de Realização do OP8	0%

AVALIAÇÃO FINAL DO QUAR				
Avaliação de acordo com os requisitos previstos no artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro	Âmbito	Eficácia Ponderação:50%	Eficiência Ponderação : 30%	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)
EFICÁCIA				0,0%			
OP1 - Participar no processo legislativo nacional e europeu	50%	30%	15%	0%	0%	Não atingiu	RELEVANTE
OP2 - Prestar informação aos consumidores		30%	15%	0%	0%	Não atingiu	RELEVANTE
OP3 - Proteger a saúde e a segurança no âmbito do sistema Safety Gate - RAPEX		15%	8%	0%	0%	Não atingiu	
OP4 - Assegurar a monitorização e fiscalização da publicidade comercial e instituciona		25%	13%	0%	0%	Não atingiu	RELEVANTE
EFICIÊNCIA				0,0%			
OP5 - Cooperar com os parceiros públicos e privados	30%	60%	18%	0%	0%	Não atingiu	RELEVANTE
OP6 - Assegurar a execução do Regulamento CPC na qualidade de serviço de ligação único		40%	12%	0%	0%	Não atingiu	
QUALIDADE				0,0%			
OP7 - Assegurar a participação da DGC nos grupos de trabalho, reuniões e iniciativas da OCDE, UNCTAD, FIAGC e ICPEN	20%	60%	12%	0%	0%	Não atingiu	RELEVANTE
OP8 - Assegurar a execução dos objetivos de gestão dos serviços públicos		40%	8%	0%	0%	Não atingiu	
Total	100%	Soma dos pesos dos objetivos operacionais mais relevantes					73%

RECURSOS HUIMANOS											Dias úteis de N	230
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 31.dez (Balanço Social)	UERHE	Pontuação Executada					
Dirigentes - Direção Superior	20	1	230	20	1	230	20	0	100%			100%
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa	16	4	920	64	4	920	64	0	100%			100%
Técnico Superior	12	36	8280	432	26	5980	312	-10	72%			72%
Especialistas de Informática	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!			#DIV/0!
Coordenador Técnico	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!			#DIV/0!
Técnicos de Informática	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!			#DIV/0!
Assistente Técnico	8	9	2070	72	9	2070	72	0	100%			100%
Assistente Operacional	5	2	460	10	2	460	10	0	100%			100%
	Total	52	11 960	598	42	9 660	#DIV/0!	-10	#DIV/0!			81%

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
										-10

RECURSOS FINANCEIROS								
DESIGNAÇÃO	Dotação Inicial	Cativações	Dotação Corrigida	Execução			Saldo	Taxa de execução
				30.06.n	30.09.n	31.12.n		
Orçamento de Funcionamento (OF)	**2 416 021,00 €**	**- €**	**- €**	**- €**	**- €**	**- €**	**- €**	**#DIV/0!**
Despesas c/Pessoal	1 588 809,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	#DIV/0!
Aquisições de Bens e Serviços	728 766,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	#DIV/0!
Outras despesas correntes	4 347,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	#DIV/0!
Transferências correntes	3 700,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	#DIV/0!
Despesas de Capital - Aquisição de bens de capital	90 399,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	#DIV/0!
Orçamento de Investimento (OI)	**- €**	**- €**	**- €**	**- €**	**- €**	**- €**	**- €**	**#DIV/0!**
Despesas c/Pessoal	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	#DIV/0!
Aquisições de Bens e Serviços	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	#DIV/0!
Outras despesas correntes	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	#DIV/0!
Despesas de Capital	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	#DIV/0!
Outros valores	**- €**	**- €**	**- €**	**- €**	**- €**	**- €**	**- €**	**#DIV/0!**
Total (OF+OI+OV)	**2 416 021,00 €**	**- €**	**- €**	**- €**	**- €**	**- €**	**- €**	**#DIV/0!**

Ref.º.	Descritivo	Unidade(s) Orgânica(s) Responsável(eis)	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	Direção de Serviços de Direito do Consumo	Taxa de realização de nº de pareces emitidos face aos solicitados	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	Direção de Serviços de Direito do Consumo	Taxa de realização de nº de pareces emitidos face aos solicitados	GFI DOC	Número considerado como valor máximo possível de atingir
Ind3	Taxa de resposta face ao total das solicitações dos consumidores recebidas em 2024	Direção de Serviços de Comunicação ao Consumidor	Taxa de respostas enviadas face ao pedidos solicitados	GFI DOC	Número considerado como valor máximo possível de atingir
Ind4	Nº de ações e iniciativas dirigidas aos consumidores/as em 2024	Direção de Serviços de Comunicação ao Consumidor	Somatório das ações e iniciativas dirigidas aos consumidores	Website institucional da DGC	Número considerado como valor máximo possível de atingir, face aos meios existentes
Ind5	N.º de campanhas de informação e de alertas de segurança e saúde realizadas em 2024	Direção de Serviços de Comunicação ao Consumidor	Somatório de campanhas de informação e alertas emitidos	GFI DOC	Número considerado como valor máximo possível de atingir, face aos meios existentes
Ind6	Taxa de de disponibilização de notificações às autoridades de fiscalização de mercado face à validadas no Safety Gate - Rapex	Direção de Serviços de Direito do Consumo	Taxa de emissão de notificações face às validadas no Safety Gate - Rapex	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	Direção de Serviços de Direito do Consumo	Taxa de emissão de notificações e/ou reação face às medidas tomadas em Portugal	GFI DOC	Número considerado como valor máximo possível de atingir
Ind8	N.º de decisões emitidas no âmbito dos processos de contraordenação instaurados	Divisão de Publicidade	Somatório de decisões proferidas em sede de processos de contraordenação	Relatório Anual de Atividades da DGC	Número considerado de excelência, face aos meios existentes
Ind9	N.º de ações de investigação desencadeadas anualmente pela DGC	Divisão de Publicidade	Somatório de investigações desencadeadas	Relatório Anual de Atividades da DGC	Número considerado de excelência, face aos meios existentes
Ind10	Taxa de participação em iniciativas ou sessões organizadas por/com parceiros públicos e privados	Direção de Serviços de Comunicação ao Consumidor	Taxa de participação da DGC em iniciativas ou sessões	Website institucional da DGC / GFI DOC	Número considerado como valor máximo possível de atingir
Ind11	N.º de reuniões e/ou sessões de formação e esclarecimentos realizadas com as autoridades nacionais da rede CPC	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
Ind12	Taxa de participação em reuniões e iniciativas dos grupos de trabalho, face ao solicitado	Direção de Serviços de Assuntos Internacionais	Taxa de participação da DGC em reuniões e iniciativas das organizações internacionais mencionadas	Informações internas/documentos de suporte (agenda, programa, relato)	Número considerado como valor máximo possível de atingir
Ind13	Avaliação dos serviços prestados aos cidadãos: Valor médio de satisfação nas respostas aos inquéritos	Núcelo 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 como valor máximo possível de atingir
Ind14	Implementação de serviços de segurança e saúde no trabalho	Núcelo de Apoio à Direção	Propostas de contratação de serviços de segurança e saúde no trabalho enviadas à Secretaria-Geral do MEE.	Aplicação GFI/DOC	O valor crítico apresentado considera-se como o valor referente à implementação de ambos os serviços - saúde e segurança no trabalho
Ind15	Taxa de participação (contributos) dos trabalhadores no Plano de Atividades para 2025	Núcelo de Apoio à Direção	Nº de trabalhadores (face o universo total de efetivos à data de elaboração)com envio de contributos para o Plano de Atividades para 2025	Aplicação GFI/DOC	Número considerado como valor máximo possível de atingir

NOTAS EXPLICATIVAS:	
#1	
#2	
#3	

```
# n...
```