

Ministério da Economia
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:

Objetivos Operacionais

Eficácia										Ponderação	25%
O1. Participar no processo legislativo nacional e europeu										Peso	35%
INDICADORES	2017	2018 E	META 2019	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 1. Taxa de emissão de pareceres face ao número total de pareceres solicitados	100%	97%	97%	1%	100%	100%					
O2. Fiscalizar a publicidade										Peso	34%
INDICADORES	2017	2018 E	META 2019	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 2. N.º de decisões adotadas no final dos processos de contraordenação	66	65	65	5	71	50%					
Ind. 3. N.º de investigações desencadeadas anualmente pela DGC	NA	12	12	2	15	50%					
O3. Proteger a saúde e a segurança										Peso	31%
INDICADORES	2017	2018 E	META 2019	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 4. Número de campanhas de informação de Saúde e Segurança dos Consumidores, Notificações e Reações realizadas no Sistema RAPEX	275	126	126	10	150	100%					
Eficiência										Ponderação	60%
O4. Informar os/as consumidores/as										Peso	50%
INDICADORES	2017	2018 E	META 2019	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 5. Taxa de pedidos de informação respondidos face ao total de pedidos recebidos	85%	85%	85%	5%	93%	50%					
Ind 6. Número de ações dirigidas aos/as consumidores/as	199	150	150	5	160	50%					
O5. Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere o n.º 2 do art.º 16 da LOE										Peso	50%
INDICADORES	2017	2018	META 2019	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 7. Percentagem de trabalhadores com processamento da valorização remuneratória no mês seguinte ao termo do seu processo de avaliação de desempenho.	-	-	90%		100%	100%					
Qualidade										Ponderação	15%
O6. Dinamizar o Sistema de Defesa do Consumidor										Peso	75%
INDICADORES	2017	2018 E	META 2019	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 8. Número de participações em iniciativas/ações com parceiros públicos e privados	18	50	50	5	56	50%					
Ind. 9. Número de iniciativas dirigidas a operadores económicos e associações empresariais	12	10	20	4	25	50%					
O7. Promover a utilização de horários flexíveis e modalidades de organização do trabalho que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal										Peso	25%
INDICADORES	2017	2018	META 2019	Tolerância	Valor crítico	PESO	Monitorização (30 de junho)	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 10. Taxa de trabalhadores com parecer favorável à solicitação de jornada contínua	-	-	95%	2%	100%	50%					
Ind. 11. Taxa de trabalhadores com parecer favorável ao pedido para a prática de teletrabalho	-	-	95%	2%	100%	50%					

Objetivos Relevantes: Objetivos 1, 4, 5 e 6

JUSTIFICAÇÃO DO VALOR CRÍTICO

IND 1. O indicador contempla 2 variáveis: o número de emissão de pareceres e o número de pedidos de pareceres recebidos, por solicitação do Governo e do Parlamento, mas também os pareceres emitidos no âmbito da negociação de instrumentos jurídicos no quadro da União Europeia. O valor crítico apresenta-se próximo do valor fixado para a meta, que é bastante ambiciosa, e por esse facto torna-se adequado salvaguardar uma pequena margem para poderem ser acomodadas situações inesperadas e/ou excecionais.

IND 2. O valor crítico apresenta-se um ponto acima da meta e refere-se unicamente às decisões adotadas no termo dos processos de contra-ordenação instaurados pela Direção-Geral do Consumidor no exercício das suas competências sancionatórias, as quais ilustram a ação efetiva desenvolvida pela Direção-Geral do Consumidor neste domínio.

IND 3. O valor crítico apresenta-se um ponto acima da meta por se considerar como valor máximo possível de atingir

IND 4. O valor crítico apresenta-se catorze pontos acima da meta por se considerar como valor máximo possível de atingir

IND 5. O indicador contempla um rácio com as variáveis: solicitações dos consumidores tratadas e solicitações dos consumidores recebidas. O valor crítico apresenta-se 3 p.p. acima da meta na medida em que o envio de solicitações para a DGC depende unicamente dos consumidores.

IND 6. O valor crítico apresenta-se cinco pontos acima da meta devido ao facto de a meta fixada abranger um conjunto de ações de informação e de educação desenvolvidas por esta Direção-Geral que poderão ter objeto diversificado mas sempre no âmbito da política de defesa do consumidor, e tendo como destinatários os consumidores.

IND 7. O valor crítico apresenta-se próximo do valor fixado para a meta, que é bastante ambiciosa, e por esse facto torna-se adequado salvaguardar uma pequena margem para poderem ser acomodadas situações inesperadas e/ou excecionais.

IND 8. O valor crítico apresenta-se um ponto acima da meta devido ao facto de a meta fixada abranger um conjunto de ações de sensibilização e de formação em diferentes matérias que se inscrevem na política de defesa do consumidor, desenvolvidas por esta Direção-Geral por si só ou com a colaboração de terceiros, e que têm como destinatários as entidades públicas - as autarquias locais (CIAC - Centros de Informação Autárquicas ao Consumidor) e outros serviços públicos - e privadas - as associações de consumidores, os centros de arbitragem de conflitos de consumo, as misericórdias e as instituições de solidariedade social e outras organizações não governamentais - que constituem parceiros privilegiados da DGC e que também se relacionam diretamente com os consumidores.

IND 9. Em 2019 a meta foi duplicada considerando as iniciativas que a DGC tem de assegurar de molde a designadamente aprofundar a cooperação e a assegurar a implementação da plataforma livre de reclamações eletrónico junto de todos os operadores económicos o que irá implicar um acréscimo de ações com os parceiros e associações empresariais. O valor crítico apresenta-se um ponto acima da meta por se considerar o máximo valor possível de atingir.

IND 10. O valor crítico apresenta-se próximo do valor fixado para a meta, que é bastante ambiciosa, e por esse facto torna-se adequado salvaguardar uma pequena margem para poderem ser acomodadas situações inesperadas e/ou excecionais.

IND 11. O valor crítico apresenta-se próximo do valor fixado para a meta, que é bastante ambiciosa, e por esse facto torna-se adequado salvaguardar uma pequena margem para poderem ser acomodadas situações inesperadas e/ou excecionais.

Fórmula de calculo	Fonte de Verificação
IND 1 Taxa de emissão de pareceres face ao número total de pareceres solicitados	SGD – Future Doc. (Prevê-se novo SGD SG/ME em novembro 2019)
IND 2 N.º de decisões adotadas no final dos processos de contraordenação	SGD – Future Doc. (Prevê-se novo SGD SG/ME em novembro 2019)
IND 3 N.º de investigações desencadeadas anualmente pela DGC	SGD – Future Doc. (Prevê-se novo SGD SG/ME em novembro 2019)
IND 4 N.º de Campanhas de Informação de Saúde e Segurança dos Consumidores e Notificações/Reações realizadas no sistema RAPEX	SGD – Future Doc. (Prevê-se novo SGD SG/ME em novembro 2019)
IND 5 Taxa de solicitações dos/as consumidores/as tratadas face ao total das solicitações dos/as consumidores/as recebidas	SGD – Future Doc. (Prevê-se novo SGD SG/ME em novembro 2019)
IND 6 N.º de ações dirigidas aos/as consumidores/as	SGD – Future Doc. (Prevê-se novo SGD SG/ME em novembro 2019)
IND 7 Taxa de trabalhadores com processamento da valorização remuneratória no mês seguinte ao termo do seu processo de avaliação de desempenho face à totalidade de trabalhadores	Base de dados da SG com registos de avaliação SIADAP, processamento de vencimentos e comunicação dos pontos.
IND 8 N.º de participações em iniciativas/ações com os parceiros.	SGD – Future Doc. (Prevê-se novo SGD SG/ME em novembro 2019)
IND 9 N.º de iniciativas dirigidas a associações empresariais e a operadores económicos	SGD – Future Doc. (Prevê-se novo SGD SG/ME em novembro 2019)
IND 10 Taxa de emissão de pareceres favoráveis face ao número total de solicitações	SGD – Future Doc. (Prevê-se novo SGD SG/ME em novembro 2019)
IND 11 Taxa de emissão de pareceres favoráveis face ao número total de pedidos recebidos	SGD – Future Doc. (Prevê-se novo SGD SG/ME em novembro 2019)

Recursos Humanos						
DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	N.º EFETIVOS PLANEADOS (Mapa de Pessoal)	PONTOS PLANEADOS	PONTOS EXECUTADOS	N.º EFETIVOS 30 junho/31 dezembro (Balanço Social)	DESVIO/ Pontos
Dirigentes - Direção Superior	20	1	20			-20
Dirigentes - Direção intermédia e chefes de equipa	16	4	64			-64
Técnico Superior - (inclui especialistas de informática)	12	34	408			-408
Coordenador Técnico - (inclui chefes de secção)	9	0	0			0
Assistente Técnico - (inclui técnicos de informática)	8	9	72			-72
Assistente operacional	5	4	20			-20
						0
Total		52	584	0	0	-584

Recursos Financeiros							Unidade: euros	
DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	AJUSTADOS	EXECUTADOS (30 jun 2019)	EXECUTADOS (31 dez 2019)	DESVIO			
Orçamento de funcionamento (OF)	2.469.460	0	0	0	0			
Despesas c/Pessoal	1.429.156							
Aquisições de Bens e Serviços	650.239							
Transferências correntes	3.918							
Outras despesas correntes	8.392							
Aquisição de bens de capital	263.171							
SIMPLEX+	114.585							
Orçamento de Investimento (OI)	0	0	0	0	0			
PIDDAC								
.....								
Outros								
TOTAL (OF+Simplex+)	2.469.460	0	0	0	0		0	

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

JUSTIFICAÇÃO DOS DESVIOS