

Ciclo de Gestão:	2026
Designação do Serviço Organismo:	Direção-Geral do Consumidor
Tutela(s):	Ministério da Economia e Coesão Territorial/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)	Anual	0%
OE2:	Reforçar a Proteção dos/as Consumidores/as	Anual	0%
OE3:	Dinamizar o Sistema de Defesa do Consumidor	Anual	0%
OE 4:	Assegurar a intervenção da DGC nos planos europeu e internacional	Anual	0%

EFICÁCIA

											Ponderação:	35%
OE2	OP1: Participar no processo legislativo nacional e europeu										Peso:	40%
		2023 Resultado	2024 Resultado	Última Monitorização 2025	Meta 2026	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	100%	100%	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%	100%	100%	95%	4%	100%	40%	0%	0%	Não atingiu	-100%
Grau de Realização do OP1												0%
OE1	OP2: Assegurar a capacitação e informação aos consumidores										Peso:	25%
		2023 Resultado	2024 Resultado	Última Monitorização 2025	Meta 2026	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.3	Taxa de resposta face ao total das solicitações dos consumidores (recebidas em 2026)	99%	96%	98%	90%	5%	100%	30%	0%	0%	Não atingiu	-100%
Ind. 4	N.º de ações e iniciativas dirigidas aos consumidores	161	125	59	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 2026	71	75	19	50	10	100	15%	0	0%	Não atingiu	-100%

Ind.6	N.º de ações e iniciativas dirigidas a crianças e jovens consumidores	N/A	N/A	N/A	8	2	12	25%	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										Peso:	5%
Indicadores		2023 Resultado	2024 Resultado	Última Monitorização 2025	Meta 2026	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.7	Taxa de de disponibilização de notificações às autoridades de fiscalização de mercado face à validadas no Safety Gate	100%	100%	100%	90%	5%	100%	50%	0%	0%	Não atingiu	-100%
Ind.8	Taxa de emissões de notificações e/ou reações inseridas no Safety Gate face às medidas tomadas em Portugal pelas autoridades de fiscalização de mercado e/ou pelos operadores económicos	96%	97%	70%	90%	5%	100%	50%	0%	0%	Não atingiu	-100%
Grau de Realização do OP3											0%	
OE2	OP4: Assegurar a fiscalização da publicidade e do regime das cláusulas contratuais gerais										Peso:	30%
Indicadores		2023 Resultado	2024 Resultado	Última Monitorização 2025	Meta 2026	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.9	N.º de decisões emitidas no âmbito dos processos de contraordenação instaurados	77	80	39	75	10	110	60%	0	0%	Não atingiu	-100%
Ind.10	N.º de ações de fiscalização e monitorização desencadeadas anualmente pela DGC	15	21	8	15	5	25	40%	0	0%	Não atingiu	-100%
Grau de Realização do OP4											0%	

EFICIÊNCIA

Ponderação: 35%

OE3	OP5: Promover a divulgação dos mecanismos de reclamações e resolução alternativa de litígios de consumo										Peso:	60%
Indicadores		2023 Resultado	2024 Resultado	Última Monitorização 2025	Meta 2026	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.11	N.º ações e iniciativas sobre o Livro de Reclamações	N/A	N/A	5	6	2	10	50%	0	0%	Não atingiu	-100%
Ind.12	N.º ações e iniciativas sobre os meios de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo	N/A	N/A	4	10	4	16	50%	0	0%	Não atingiu	-100%
Grau de Realização do OP5											0%	

OE4	OP6: Assegurar a execução do Regulamento Europeu CPC na qualidade de serviço de ligação único										Peso:	40%
Indicadores		2023 Resultado	2024 Resultado	Última Monitorização 2025	Meta 2026	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.13	N.º de reuniões e/ou sessões de formação e esclarecimentos realizadas com as autoridades nacionais da rede CPC	3	2	1	3	1	5	100%	0	0%	Não atingiu	-100%
Grau de Realização do OP6											0%	

QUALIDADE

Ponderação: 30%

OE 4	OP7: Assegurar a participação da DGC nos grupos de trabalho, reuniões e iniciativas das organizações OCDE, UNCTAD, FIAGC, ICPEN e no plano da cooperação bilateral										Peso:	70%
Indicadores		2023 Resultado	2024 Resultado	Última Monitorização 2025	Meta 2026	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.14	Taxa de participação em reuniões e iniciativas dos grupos de trabalho, face ao solicitado	N/A	91%	92%	85%	5%	100%	100%	0%	0%	Não atingiu	-100%
Grau de Realização do OP7											0%	

OE1 OE 2 OE3 OE4	OP8: Assegurar a execução dos objetivos de gestão dos serviços públicos										Peso:	30%
Indicadores		2023 Resultado	2024 Resultado	Última Monitorização 2025	Meta 2026	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.15	Avaliação dos serviços prestados aos cidadãos: Valor médio de satisfação nas respostas aos inquéritos	4	3	0	3	0	5	50%	0	0%	Não atingiu	-100%
Ind.16	Implementação de serviços de segurança ou saúde no trabalho	1	1	0	1	0	2	25%	0	0%	Não atingiu	-100%
Ind.17	Taxa de participação (contributos) dos trabalhadores no Plano de Atividades para 2027	53%	44%	0%	50%	10%	100%	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:35%	Eficiência Ponderação : 35%	Qualidade Ponderação : 30%
	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		40%	14%	0%	0%	Não atingiu	RELEVANTE

OP2 - Assegurar a capacitação e informação aos consumidores	35%	25%	9%	0%	0%	Não atingiu	
OP3 - Proteger a saúde e a segurança no âmbito do sistema Safety Gate		5%	2%	0%	0%	Não atingiu	
OP4 - Assegurar a fiscalização da publicidade e do regime das cláusulas contratuais gerais		30%	11%	0%	0%	Não atingiu	RELEVANTE
EFICIÊNCIA		0,0%					
OP5 - Promover a divulgação dos mecanismos de reclamações e resolução alternativa de litígios de consumo	35%	60%	21%	0%	0%	Não atingiu	RELEVANTE
OP6 - Assegurar a execução do Regulamento Europeu CPC na qualidade de serviço de ligação único		40%	14%	0%	0%	Não atingiu	
QUALIDADE		0,0%					
OP7 - Assegurar a participação da DGC nos grupos de trabalho, reuniões e iniciativas das organizações OCDE, UNCTAD, FIAGC, ICPEN e no plano da cooperação bilateral	30%	70%	21%	0%	0%	Não atingiu	RELEVANTE
OP8 - Assegurar a execução dos objetivos de gestão dos serviços públicos		30%	9%	0%	0%	Não atingiu	
Total	100%	Soma dos pesos dos objetivos operacionais mais relevantes					67%

RECURSOS HUMANOS										Dias úteis de N	229
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 30 junho/31 dezembro (Balanço Social)	UERHE	Pontuação Executada				
Dirigentes - Direção Superior	20	1	229	20	0	0	0	-1	0%	0%	
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa	16	4	916	64	0	0	0	-4	0%	0%	
Técnico Superior	12	37	8473	444	0	0	0	-37	0%	0%	
Especialistas de Informática	12	0	0	0	0	0	0	0	0%	0%	
Coordenador Técnico	9	0	0	0	0	0	0	0	0%	0%	
Técnicos de Informática	8	0	0	0	0	0	0	0	0%	0%	
Assistente Técnico	8	9	2061	72	0	0	0	-9	0%	0%	
Assistente Operacional	5	1	229	5	0	0	0	-1	0%	0%	
Total		52	11 908	605	0	0	0	-52	0%	0%	
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
		42	46	41	40	52	40	52	43	42	40

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)	2 877 007,00 €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	#DIV/0!	
Despesas c/Pessoal	1 877 083,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	#DIV/0!	
Aquisições de Bens e Serviços	928 914,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	#DIV/0!	
Outras despesas correntes	65 478,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	#DIV/0!	
Transferências correntes	4 608,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	#DIV/0!	
Despesas de Capital	924,00 €	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)	2 877 007,00 €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	#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	DSDC - Direção de Serviços de Direito do Consumo	Taxa de realização de nº de pareceres emitidos face aos solicitados	SGD - 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	DSDC - Direção de Serviços de Direito do Consumo	Taxa de realização de nº de pareceres emitidos face aos solicitados	SGD - GFI DOC	Número considerado como valor máximo possível de atingir	
Ind3	Taxa de resposta face ao total das solicitações dos consumidores (recebidas em 2026)	DSCC - Direção de Serviços de Comunicação ao Consumidor	Taxa de respostas enviadas face ao pedidos solicitados	SGD - GFI DOC	Número considerado de excelência, face aos meios existentes	
Ind4	N.º de ações e iniciativas dirigidas aos consumidores	DSCC - Direção de Serviços de Comunicação ao Consumidor	Somatório das ações e iniciativas dirigidas aos consumidores	Website institucional da DGC	Número considerado de excelência, face aos meios existentes	
Ind5	N.º de campanhas de informação e de alertas de segurança e saúde realizadas em 2026	DSDC - Direção de Serviços de Direito do Consumo	Somatório de campanhas de informação e alertas emitidos	SGD - GFI DOC	Número considerado de excelência, face aos meios existentes	
Ind6	N.º de ações e iniciativas dirigidas a crianças e jovens consumidores	DSCC - Direção de Serviços de Comunicação ao Consumidor	Somatório das ações e iniciativas dirigidas aos consumidores jovens	Website institucional da DGC	Número considerado de excelência, face aos meios existentes	
Ind7	Taxa de de disponibilização de notificações às autoridades de fiscalização de mercado face à validadas no Safety Gate	DSDC - Direção de Serviços de Direito do Consumo	Taxa de emissão de notificações face às validadas no Safety Gate - Rapex	SGD - GFI DOC	Número considerado como valor máximo possível de atingir	
Ind8	Taxa de emissões de notificações e/ou reações inseridas no Safety Gate face às medidas tomadas em Portugal pelas autoridades de fiscalização de mercado e/ou pelos operadores económicos	DSDC - Direção de Serviços de Direito do Consumo	Taxa de emissão de notificações e/ou reação face às medidas tomadas em Portugal	SGD - GFI DOC	Número considerado como valor máximo possível de atingir	
Ind9	N.º de decisões emitidas no âmbito dos processos de contraordenação instaurados	DSDC - Direção de Serviços de Direito do Consumo	DF - Divisão de Fiscalização	Somatório de decisões proferidas em sede de processos de contraordenação	Bases de dados internas da DGC	Número considerado de excelência, face aos meios existentes
Ind10	N.º de ações de fiscalização e monitorização desencadeadas anualmente pela DGC	DF - Divisão de Fiscalização	Somatório do número de ações de fiscalização e/ou de monitorização desencadeadas	Bases de dados internas da DGC	Número considerado de excelência, face aos meios existentes	
Ind11	N.º ações e iniciativas sobre o Livro de Reclamações	DSCC - Direção de Serviços de Comunicação ao Consumidor	Somatório do n.º de ações e/ou iniciativas desencadeadas pela DGC	Website institucional da DGC	Número considerado de excelência, face aos meios existentes	
Ind12	N.º ações e iniciativas sobre os meios de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo	DSCC - Direção de Serviços de Comunicação ao Consumidor	Somatório do n.º de ações e/ou iniciativas desencadeadas pela DGC	Website institucional da DGC	Número considerado de excelência, face aos meios existentes	
Ind13	N.º de reuniões e/ou sessões de formação e esclarecimentos realizadas com as autoridades nacionais da rede CPC	DSAI - 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	
Ind14	Taxa de participação em reuniões e iniciativas dos grupos de trabalho, face ao solicitado	DSAI - Direção de Serviços de Assuntos Internacionais	Taxa de participação da DGC em reuniões e iniciativas das organizações internacionais mencionadas face o n.º total de solicitações e/ou convites	Informações internas/documentos de suporte (agenda, programa, relato)	Número considerado de excelência, face aos meios existentes	
Ind15	Avaliação dos serviços prestados aos cidadãos: Valor médio de satisfação nas respostas aos inquéritos	NAD - Núcleo 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 de excelência, face aos meios existentes	
Ind16	Implementação de serviços de segurança ou saúde no trabalho	NAD - Núcleo de Apoio à Direção	N.º de propostas internas conducentes à contratação de serviços de segurança e saúde no trabalho enviadas aos Serviços Partilhados do MECT	SGD - GFI DOC	O valor crítico apresentado considera-se como o valor referente à implementação de ambos os serviços - saúde e segurança no trabalho.	
Ind17	Taxa de participação (contributos) dos trabalhadores no Plano de Atividades para 2027	NAD - Núcleo de Apoio à Direção	Taxa de contributos face face o universo total de efetivos à data de elaboração do Plano de Atividades de 2027	Formulário interno e correio eletrónico interno	Número considerado como valor máximo possível de atingir	

NOTAS EXPLICATIVAS:

#1	
#2	
#3	

