

MAPA DE PESSOAL DGC - 2017						
Unidade organizativa	Atividades/Procedimentos	AREA FUNCIONAL	Carrera/categoria	Nº de Fornos de Trabalho	Hab. Literárias	OBS
DIREÇÃO		DIREÇÃO	Director-Geral	1		
Núcleo de Apoio à Direção (NAD)	<p>Efetuar o secretariado de apoio ao Director-Geral, incluindo a recepção, análise e submissão a despacho do expediente destinado à Direção e o arquivo da documentação logística necessária, assegurando a divulgação interna dos despachos emanados pela Direção. Preparar as reuniões da Direção, assegurando a logística necessária, incluindo convocação dos participantes, preparação do material e organização das salas. Assegurar a recepção, classificação e encaminhamento das comunicações recebidas por via eletrónica no endereço geral da DGC.</p> <p>Prestar apoio administrativo à gestão do Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores, incluindo o arquivo da documentação respetiva e o secretariado inerente à instrução dos processos de apreciação das candidaturas, bem como das reuniões da Comissão de Gestão Técnica. Prestar colaboração na recepção, classificação e encaminhamento das comunicações recebidas por via eletrónica no endereço geral da DGC.</p> <p>Apoiar a DGC em matéria de gestão dos recursos humanos. Assegurar a articulação com a SGME em matéria de Recursos Humanos e de Formação. Organizar a manutenção do procedimento SGME na DGC. Assegurar a gestão da documentação interna relativamente aos assuntos relativos aos trabalhadores da DGC.</p> <p>Apoiar a DGC em matéria de assuntos financeiros, preparando o orçamento e acompanhando a execução orçamental. Colaborar com o CEC - Centro Europeu do Consumidor na área financeira. Assegurar a ligação com a SGME para os assuntos financeiros e com o GEE/ME no tocante à avaliação de desempenho. Assegurar a ligação com a SGME relativamente à prestação centralizada de serviços proibida com a DGC e acompanhar a execução dos contratos celebrados pela DGC.</p> <p>Apoiar a DGC na gestão e controlo do Fundo de Manuseio de DGC, das vendas do Livro de Redempções e nos processos de substituição de caixões. Assegurar a gestão da faturação e dos pagamentos da DGC. Assegurar a ligação com a SGME no âmbito do sistema de Gestão da Receta (SGR).</p> <p>Prestar assessoria técnica ao Director-Geral na área da defesa do consumidor. Apoiar a atividade da DGC relativa às associações de consumidores e aos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.</p> <p>Atualizar o inventário de materiais impressos da DGC e a apresentação gráfica do Portal do Consumidor gerido pela DGC. Apoiar o Centro Europeu do Consumidor na concepção e produção gráfica de materiais e sítio do CEC na internet.</p> <p>Assegurar as várias atualizações necessárias ao bom desenvolvimento das atividades da DGC e apoio às várias unidades orgânicas.</p>	Núcleo de Apoio à Direção	Técnico superior Assistente Técnico Assistente Operacional	3 2 1		
Direção de Serviços de Assuntos Internacionais (DSA)	<p>Coordenar os projetos europeus desenvolvidos pela DGC, em especial a atividade do CEC - Centro Europeu do Consumidor, no tocante à informação, ao apoio e ao acompanhamento dos consumidores.</p> <p>Elaborar pareceres em matéria de assuntos internacionais. Gerir, no âmbito das atribuições da DGC, a participação e ligação a redes de cooperação nacionais, europeias e internacionais. Responder e encaminhar os pedidos recebidos de outros serviços relativamente a assuntos internacionais.</p> <p>Prestar informação e assistência aos consumidores na resolução de conflitos de consumo. Prestar assessoria técnica na área de defesa do consumidor, com destaque para os assuntos transfronteiriços no âmbito do Centro Europeu do Consumidor.</p> <p>Apoiar a atividade de informação e assistência aos consumidores na resolução de conflitos de consumo transfronteiriços. Responder a pedidos de informação, gerir a base de dados do processo e o sítio do Centro Europeu do Consumidor.</p> <p>Executar o serviço externo de despacho das suas competências, nomeadamente através da distribuição do correio interno e da documentação enviada. Executar o serviço externo de entrega de documentação e expedição de correio. Prestar apoio logístico a reuniões realizadas nas instalações da DGC.</p>	Direção de Serviços de Assuntos Internacionais (DSA)	Director de serviços Técnico superior Assistente Técnico	1 9 1		
Direção de Serviços de Comunicação ao Consumidor (DSCC)	<p>Prestar assessoria técnica na área de defesa do consumidor. Elaborar conteúdos e informações para comunicação aos consumidores e acompanhar ações e projetos nesta área. Acompanhar e desenvolver o Portal do Consumidor. Apoiar e desenvolver trabalho gráfico da DGC. Colaborar no tratamento dos pedidos de informações e reclamações de consumidores.</p> <p>Prestar informação e assistência aos consumidores na resolução de conflitos de consumo. Apoiar e prestar assessoria jurídica na área de defesa do consumidor. Analisar as candidaturas do Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores. Apoiar a atividade de informação e assistência aos consumidores.</p> <p>Analisar e assegurar a implementação de medidas de informação dos consumidores na área do direito de consumo. Proceder à apresentação mensal dos pedidos de reclamação e identificar problemas emergentes. Apoiar o funcionamento dos CIAC e prestar apoio técnico aos Conselheiros de Consumo (dos municípios com protocolo com a DGC). Organizar ações de formação para Conselheiros de Consumo. Assegurar a ligação da DGC com os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.</p> <p>Recolher a jurisprudência relativa a decisões de conflitos de consumo em tribunais arbitrais e Juígados de Paz. Analisar a informação recolhida. Apoiar a elaboração de respostas relativamente aos pedidos e às reclamações de consumidores. Elaborar e atualizar conteúdos para o Portal do Consumidor.</p> <p>Prestar apoio administrativo e de secretariado à Direção de Serviços. Recolher e organizar a informação para a elaboração de relatórios de informação dos consumidores. Examinar as reclamações de consumidores para os mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos de consumo. Inserir conteúdos no Portal do Consumidor.</p> <p>Atualizar o Sistema de Gestão Documental da DGC (SGSD). Colaborar no tratamento de pedidos de informações e reclamações dos consumidores. Assegurar o funcionamento do expediente da DGC e a gestão documental através da sua recepção, registo e encaminhamento. Assegurar diretamente as saídas do expediente da DGC para o correio. Elaborar o arquivo das entradas e saídas de documentação da DGC.</p> <p>Recolher e encaminhar as reclamações dos consumidores para os mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos de consumo. Recolher e organizar a informação relativa às reclamações e aos pedidos de informação dos consumidores e dos acessos ao Portal do Consumidor.</p> <p>Apoiar a atividade editorial da DGC e prestar apoio administrativo à Direção de Serviços de Comunicação ao Consumidor. Apoiar a DGC em matéria de aprovisionamento, funcionamento e manutenção do equipamento informático e de comunicação. Apoiar a DGC em matéria de aprovisionamento, funcionamento e manutenção do equipamento bibliográfico e o encaminhamento de chamadas recebidas na DGC.</p>	Direção de Serviços de Comunicação ao Consumidor (DSCC)	Director de serviços Técnico superior Assistente Técnico	1 4 4 2		

MAPA DE PESSOAL DGC - 2017

Unidade orgânica	Atividades/procedimentos	AREA FUNCIONAL	Carreira/categoria	Nº de Postos de trabalho	Hab. Liberais	OBS
Direção de Serviços de Direito do Consumidor (DSDC)	Elaborar pareceres, projetos de diplomas, informações e estudos de índole jurídica na defesa do consumidor. Acompanhar e participar nas negociações legislativas a nível da UE nas matérias respeitantes à proteção do consumidor. Desenvolver conteúdos para campanhas de informação sobre direitos dos consumidores. Elaborar conteúdos para o Portal do Consumidor sobre a legislação. Elaborar pareceres e estudos económicos relacionados com medidas legislativas e a avaliação do seu impacto. Acompanhar a regulação económica na área da defesa dos consumidores e assegurar a designação de autoridades competentes para a aplicação da legislação. Apoiar as atividades da DGC relativas à defesa da saúde e da segurança dos consumidores. Colaborar em desfiles temáticos da DGC. Acompanhar as medidas, ações e iniciativas relativas à defesa da saúde e da segurança dos consumidores. Elaborar informações e pareceres e preparar as decisões da DGC nesta matéria. Acompanhar e apoiar o exercício das competências da DGC, nesta matéria a nível nacional, no plano europeu e no plano internacional. Assegurar a participação da DGC, enquanto ponto de contacto em PT, do Sistema de Troca Rápida de Informação (RAPEX) e em relatórios de alerta internacionais, sob o domínio de vigilância e entidades comunitárias. Assegurar a gestão da rede nacional RAPEX em articulação com outras autoridades públicas e com o organismo europeu de vigilância. Apoiar as atividades da DGC relativas à saúde e segurança dos consumidores e em articulação com outras autoridades públicas e com o organismo europeu de vigilância. Pareceres nesta matéria e representação jurídica em processos de reclamação de consumidores em articulação com as entidades reguladoras e as entidades reguladoras setoriais. Assegurar a gestão dos pedidos de restituição de caixões aos consumidores, em articulação com as entidades prestadoras dos serviços visitados e as entidades reguladoras setoriais. Elaborar conteúdos para divulgação no Portal do Consumidor. Desenvolver conteúdos para campanhas de informação e apoiar traduções de documentação internacional, no âmbito da Direção de Serviços. Proceder ao arquivamento dos contratos analisados e organizar a documentação relativa aos processos da Direção de Serviços. Prestar apoio às várias unidades orgânicas no desempenho das suas competências, nomeadamente através da distribuição de cópias internas e de documentação vendida. Serviço externo de entrega de documentação e expedição de correio. Apoio logístico a reuniões realizadas nas instalações da DGC.	Direção de Serviços de Direito do Consumidor (DSDC)	Diretor de serviços	1		
			Técnico superior	10		
		Assistente Técnico	1			
Divisão de Publicidade (DP)	Assegurar a fiscalização e a instrução de processos de contraordenação em matéria de publicidade, incluindo os relativos a procuradora ilícita. Preparar as decisões do Diretor-Geral nesta matéria. Elaborar pareceres jurídicos neste domínio. Analisar e tratar as reclamações apresentadas no Livro de Reclamações e fora dele em matéria de publicidade. Analisar e tratar as reclamações apresentadas no Livro de Reclamações e fora dele em matéria de publicidade. Preparar outras diligências inerentes ao exercício das competências decorrentes e sancionatórias da Direção de Serviços. Efetuar a gestão dos registos dos processos de reclamação e de contraordenação inerentes aos processos. Assegurar a recepção e o registo de exposições relativas a esses processos. Apoiar outras diligências inerentes às competências decorrentes e sancionatórias da DGC.	Divisão de Publicidade (DP)	Chefe de Divisão	1		
			Técnico superior	6		
			Assistente Técnico	2		
TOTAL				50		

Cargo/Carreira/categoria	Nº de postos de trabalho
Diretor-Geral	1
Diretor de serviços	3
Chefe de Divisão	1
Técnico superior	32
Assistente Técnico	10
Assistente operacional	3
Total	50