

MAPA DE PESSOAL DA DIREÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR - MINISTÉRIO DA ECONOMIA - 2019

Unidade orgânica	Atividades/Procedimentos	AREA FUNCIONAL	Carreira/categoria	Nº de Postos de trabalho	Hab. Literárias	OBS
Núcleo de Apoio à Direção (NAD)	Efetuar o secretariado de apoio ao Diretor-Geral, incluindo a receção, análise e submissão a despacho do expediente destinado à Direção e o arquivo da diversa documentação após despacho superior, assegurando a divulgação interna dos despachos exarados pela Direção. Preparar as reuniões da Direção, assegurando a logística necessária, incluindo convocação dos participantes, preparação do material e organização das salas. Assegurar a receção, classificação e encaminhamento das comunicações recebidas por via eletrónica no endereço geral da DGC. 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 receção, classificação e encaminhamento das comunicações recebidas por via eletrónica no endereço geral da DGC. Apoiar a DGC em matéria de gestão dos recursos humanos. Assegurar a articulação entre a DGC e a SGME em matéria de Recursos Humanos e de Formação. Garantir a monitorização do procedimento SIADAP 3 na DGC. Assegurar a gestão da documentação interna relativamente aos assuntos dos trabalhadores da DGC. 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 protocolada com a DGC e acompanhar a execução dos contratos celebrados pela DGC. Gestão e controlo do Fundo de Manio. Venda do Livro de Reclamações e controlo de toda a receita arrecadada pela DGC e consequente comunicação a SGME. Assegurar a ligação com a SGME no âmbito do SGR (Sistema de Gestão de Receita), nomeadamente o pagamento dos DUC. Pagamento de todos os reembolsos das cauções e de todos os apoios concedidos pelo Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores. Apoiar e colaborar com a DGC em matéria de assuntos financeiros e assegurar a ligação nesta área com a SGME bem como em relação à prestação centralizada. Assegurar a gestão da facturação e do pagamento das mesmas. Receção e encaminhamento de todas as propostas de deslocações e respetivos boletins itinerários. Assegurar as várias deslocações necessárias ao bom desenvolvimento das atividades da DGC e apoio logístico e de serviço externo às várias unidades orgânicas.	Apoio à Direção	Diretor-Geral	1		
			Técnico Superior	3		
			Assistente Técnico	2		
			Assistente Operacional	1		
Direção de Serviços de Assuntos Internacionais (DSAI)	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 encaminhamento dos consumidores. 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. Apreciação, tratamento e acompanhamento dos processos de candidatura ao Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores, nos diferentes eixos de atuação. Preparação e participação nas reuniões da Comissão de Gestão Técnica do referido Fundo. Elaboração de pareceres e resposta a pedidos de informação. Prestar informação e assistência aos consumidores na resolução de conflitos de consumo. Prestar assessoria técnica na área da defesa do consumidor, com destaque para os assuntos transfronteiriços no âmbito do Centro Europeu do Consumidor. 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 de processos e o sítio do Centro Europeu do Consumidor na internet. Realização de atividades de comunicação e relações públicas do Centro Europeu do Consumidor. Prestar informação e assistência aos consumidores na resolução de conflitos de consumo. Prestar assessoria técnica na área da defesa do consumidor com destaque para os assuntos transfronteiriços. Seleção e carregamento de conteúdos na base de dados relativa à jurisprudência da União Europeia em matéria de defesa dos consumidores. Seleção e apresentação à respetiva chefia de notícias e demais informação, de âmbito internacional. Apoio técnico à Direção de Serviços.	Assuntos Internacionais - Inclui o projeto Centro Europeu do Consumidor com 5 técnicos superiores	Diretor de Serviços	1		
			Técnico Superior	10		
			Assistente Técnico	1		
Direção de Serviços de Comunicação ao Consumidor (DSCC)	Prestar assessoria técnica na área da defesa do consumidor. Elaborar conteúdos e informações para comunicação aos consumidores e acompanhar ações e projetos nesta área. Acompanhar e desenvolver o sítio da Direção-Geral do Consumidor. Apoiar e desenvolver trabalho gráfico da DGC. Colaborar no tratamento dos pedidos de informações e reclamações de consumidores. Analisar e assegurar o tratamento de reclamações e pedidos de informação dos consumidores na área do direito do consumo e proceder à sua distribuição pela DSCC. Proceder à apresentação mensal dos casos mais frequentes de reclamações e identificar problemas emergentes. Acompanhar as Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo. Prestar assessoria técnica na área da comunicação aos stakeholders da DGC e na organização de eventos. Elaborar conteúdos e informações para comunicação aos consumidores e acompanhar ações e projetos nesta área. Acompanhar e desenvolver o sítio da Direção-Geral do Consumidor. Apoiar o trabalho gráfico da DGC. Colaborar no tratamento dos pedidos de informações e reclamações de consumidores. Apoiar e prestar assessoria jurídica na área da defesa do consumidor. Análise jurídica de projetos de diploma e resposta a pedidos de informação e análise e tratamento de reclamação de temas de consumo. Acompanhar e implementação do processo Livro de Reclamações Eletrónico nas várias vertentes. Representação da Direção-Geral do Consumidor no processo de implementação do Livro de Reclamações Eletrónico. Apoio a eventos na DGC. Prestar apoio administrativo e de secretariado à Direção de Serviços. Recolher e organizar a informação relativa às reclamações e pedidos de informação dos consumidores. Encaminhar as reclamações de consumidores para os mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos de consumo. Prestar apoio na realização de eventos. Apoiar a gestão do Sistema de Gestão Documental da DGC. Colaborar no tratamento de pedidos de informações e reclamações dos consumidores. Inserir conteúdos no sítio da Direção-Geral do Consumidor. Assegurar o funcionamento do expediente da DGC e a gestão documental através da sua receção, registo e encaminhamento. Assegurar diariamente as saídas do expediente da DGC para o correio. Elaborar o arquivo das entradas e saídas de documentação na DGC. Dar apoio à DSCC em matéria de tratamento de reclamações. Receber e encaminhar as reclamações dos consumidores para os mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos de consumo. Colaborar na extração de estatística do sistema de informação documental da DGC. Prestar apoio na realização de eventos e outras iniciativas. Apoiar a atividade gráfica da DGC e prestar apoio administrativo à Direção de Serviços de Comunicação ao Consumidor. Apoiar a DGC em matéria de aprovisionamento/economato. Colaborar no funcionamento do expediente da DGC, no apoio geral à direção e unidades orgânicas e respetivas necessidades, incluindo preparação de salas para reuniões, arrumação de salas para eventos e outras iniciativas da DGC. Apoiar o atendimento da DGC, quer no que respeita ao Expediente quer no atendimento telefónico. Dar apoio à DSCC em matéria de tratamento de reclamações.	Comunicação ao Consumidor	Diretor de Serviços	1		
			Técnico Superior	5		
			Assistente Técnico	4		
			Assistente Operacional	3		
Direção de Serviços do Direito do Consumo (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 sítio da Direção-Geral do Consumidor sobre a legislação. Elaborar pareceres e estudos jurídicos e económicos relacionados com medidas legislativas e a avaliação do seu impacto. Acompanhar as negociações europeias em matéria de defesa do consumidor, a regulação económica na ótica da defesa dos consumidores e assegurar, designadamente, a participação da DGC nos diversos conselhos/grupos dos reguladores sectoriais. Prestar assessoria técnica, elaborando notícias para o sítio da Direção-Geral do Consumidor e conteúdos para campanhas de informação na área da defesa do consumidor. Colaborar em dossiers 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 a execução 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 redes de alerta internacionais, obtendo de órgãos e entidades comunitárias. Assegurar a gestão da rede nacional RAPEX em articulação com outras autoridades públicas e com os operadores económicos. Apoiar as atividades da DGC relativas à saúde e segurança dos consumidores com especial incidência em áreas como a alimentação. Elaborar informações e pareceres nesta matéria e representar a DGC nos grupos de trabalhos relacionados com a saúde e segurança dos consumidores. Elaborar pareceres e estudos relacionados com medidas legislativas. Acompanhar as negociações europeias em matéria de defesa do consumidor. Elaborar pareceres e informações no âmbito da saúde e da segurança dos consumidores entre outras matérias. Participar em grupos de trabalhos com implicações para a defesa do consumidor. Elaborar conteúdos para divulgação no sítio da Direção-Geral do Consumidor. Colaborar em dossiers temáticos da DGC. Desenvolver conteúdos para campanhas de informação no âmbito da Direção de Serviços. Proceder à análise de contratos, preparação de pareceres e respostas a solicitações no âmbito do direito do consumo. Prestar apoio administrativo e de secretariado à Direção de Serviços de Direito do Consumo. Proceder ao arquivo e depósito dos contratos analisados e apoiar a organização administrativa da documentação da Direção de Serviços.	Direito do Consumo (que inclui a Segurança de Bens e Serviços)	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 procuradoria 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. Acompanhar a fiscalização da publicidade na internet. Efetuar a gestão dos registos dos processos de reclamação e de contraordenação abertos e concluídos. Assegurar a receção e o registo de expediente relativo a esses processos. Apoiar outras diligências inerentes às competências decisórias e sancionatórias da DGC.	Publicidade	Chefe de Divisão	1		
			Técnico Superior	6		
			Assistente Técnico	1		

MAPA DE PESSOAL DA DIREÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR - MINISTÉRIO DA ECONOMIA - 2019

Unidade orgânica	Atividades/Procedimentos	AREA FUNCIONAL	Carreira/categoria	Nº de Postos de trabalho	Hab. Literárias	OBS
------------------	--------------------------	----------------	--------------------	--------------------------	-----------------	-----

Mapa resumo dos postos de trabalho por cargo/carreira/categoria	
Cargo/Carreira/categoria	Nº de postos de trabalho
Diretor-Geral	1
Diretor de Serviços	3
Chefe de Divisão	1
Técnico Superior	34
Assistente Técnico	9
Assistente Operacional	4
Total	52