

Plano plurianual Estratégico & Plano de **ATIVIDADES E ORÇAMENTO**



Índice

Sumário Executivo	04
Organização	07
Orientações estratégicas	14
Ações estratégicas para 2022	18
Política de Recursos Humanos	29
Infraestruturas Tecnológicas	30
Plano Financeiro	31
Orçamento	32

I. Sumário

Executivo

A DECO definiu os pressupostos da sua orientação estratégica para este triénio com o objetivo de dotar a Associação de todos os meios e os recursos para dar resposta às novas tendências do mercado, aos problemas emergentes de novas crises sociais e económicas e, sobretudo, aos desafios de um novo perfil de consumidor, num cenário cada vez mais exigente e complexo, tornando, assim, a Associação uma voz direta de cada consumidor e um parceiro social vital das políticas de consumo.

Estes pressupostos foram objeto de uma reflexão interna, quer por parte da Direção, quer por parte das equipas, procedimento que visou reforçar a transparência das decisões estratégicas da DECO, garantindo o envolvimento de todos na construção de uma visão de futuro para esta Associação.

Através das orientações estratégicas para este triénio, a DECO pretende reformular o modo de funcionamento da Associação, reforçando a proximidade com os consumidores, não só do ponto de vista do contacto presencial, como através do desenvolvimento da aposta digital, dando mote à expressão “queremos estar onde estão os consumidores”. Com isto procuraremos incrementar a nossa capacidade de intervenção junto daqueles e dos *stakeholders*, através da concretização de grandes ações, não deixando, contudo, de responder oportunamente às diversas solicitações por parte de inúmeros parceiros. A DECO pretende ainda rever o seu modelo de sustentabilidade financeira, através da melhorando a eficiência da sua atividade e a racionalização dos gastos e investimentos. Por outro lado, configura um primordial objetivo da Associação rever a sua política de recursos humanos que espelhe a realidade, redimensionando a equipa e adaptá-la às novas realidades e de gestão de equipas, mantendo o foco no aumento da produtividade e no envolvimento organizacional no trabalho da DECO junto dos consumidores.

Para o efeito, serão constituídas equipas multidisciplinares que permitam à DECO prever e responder à atualidade, avaliando e incorporando no seu trabalho novas tendências sociais e de mercado e antecipando novos desafios para os consumidores. A sustentabilidade financeira da DECO é uma premissa fundamental para um trabalho independente e rigoroso na defesa dos consumidores, pelo que se promoverá também à definição de uma equipa que fomente a angariação de fundos e novas formas de financiamento. Constituirá também uma prioridade para a DECO dotar-se de um adequado sistema de redes e tecnologias de informação, sem o qual, não se conseguirá atingir os referidos objetivos.

Com estas orientações estratégicas, a DECO, através das suas inúmeras intervenções, pretende empenhar-se, de forma ativa, em garantir uma elevada proteção dos direitos e interesses dos consumidores, através da sua capacitação, da reivindicação de melhores práticas e iniciativas legislativas que acompanhe as mudanças que já se estão a verificar.

Procurará, ainda, fortalecer e afirmar a DECO, enquanto entidade de referência de defesa dos consumidores através do respeito integral pela sua autonomia,



isenção e independência e da exigência do cumprimento rigoroso da sua missão.

Destaca-se, por isso, neste plano de atividades de 2022 um conjunto de ações que visa dar resposta aos grandes desafios temáticos, desde a transição ecológica, digital, vulnerabilidade, jovens, *enforcement* e componente regional, capacitando consumidores e a DECO para estas novas realidades.



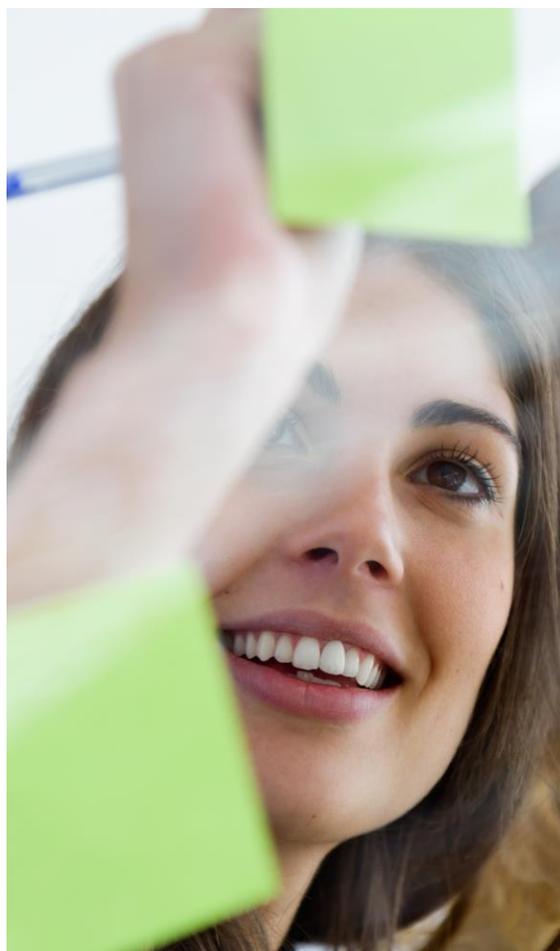
III.

Organização

A DECO é uma associação privada de utilidade pública sem fins lucrativos que tem a sua sede em Lisboa e está representada em todo o território nacional por 7 estruturas regionais: Minho, Norte, Centro, Ribatejo e Oeste, Alentejo, Algarve e Madeira. A DECO foi fundada em 1974 e conta já com mais de 370.000 associados, sendo a principal referência em Portugal na defesa dos direitos dos consumidores.

Embora a DECO seja uma Associação e, como tal, desenvolva atividades em prol dos seus associados, garantindo-lhes o acesso direto e sem custos a diversos serviços, a sua atuação global distingue-se de outras Associações, uma vez que a DECO permite a todos os consumidores, independentemente da sua qualidade de Associado, de obter informação e apoio jurídico sobre questões relacionadas com o consumo mediante apenas o pagamento de um valor que suporta apenas as despesas da organização relativamente à sua ação. Existem, porém, ações e atividades, designadamente o aconselhamento e proteção financeira a consumidores em situação de especial vulnerabilidade económica ou de sobre-endividamento que não só se dirigem a

todos os que se encontrem nesta situação como os serviços prestados são totalmente gratuitos. No decurso de projetos financiados, campanhas ou ações determinadas pela Direção, poderão ser definidas outras ações dirigidas a consumidores que não impliquem qualquer custo relativamente ao seu acesso, garantindo cumprir uma missão que não se dirige apenas aos associados, mas também a toda a comunidade.



É por isso que a DECO se encontra permanentemente ao lado de cidadãos, enquanto consumidores, para que estes estejam informados, esclarecidos, conscientes e capacitados para a defesa dos seus direitos. Atualmente, o objetivo da DECO visa assegurar um futuro na defesa do consumidor que promova uma economia mais circular, inovadora, acessível e competitiva e uma sociedade mais justa e sustentável.

Nesse sentido, a intervenção da DECO assenta em 3 pilares fundamentais:



Representar o Consumidor...

Atuando em nome do consumidor, a DECO exige o cumprimento escrupuloso da legislação em vigor e, sempre que necessário, a adoção ou alteração desta, nomeadamente junto de Comissões Parlamentares e Conselhos Consultivos.

Educar e Capacitar o consumidor...

No âmbito da Educação e Formação desenvolve 2 programas educativos – a DECO Forma com ações de formação e capacitação dirigidas a adultos e profissionais, autarquias, empresas ou outras organizações e a DECOJovem que visa a capacitação e preparação dos jovens consumidores do futuro, junto de escolas de todo o país.

A DECO promove e participa em diversos projetos nacionais e internacionais que trazem mais conhecimento e inovação para o trabalho de defesa do consumidor.

Os pilares da DECO garantem que a mesma se encontra sempre ao lado do consumidor na defesa e proteção dos seus direitos.

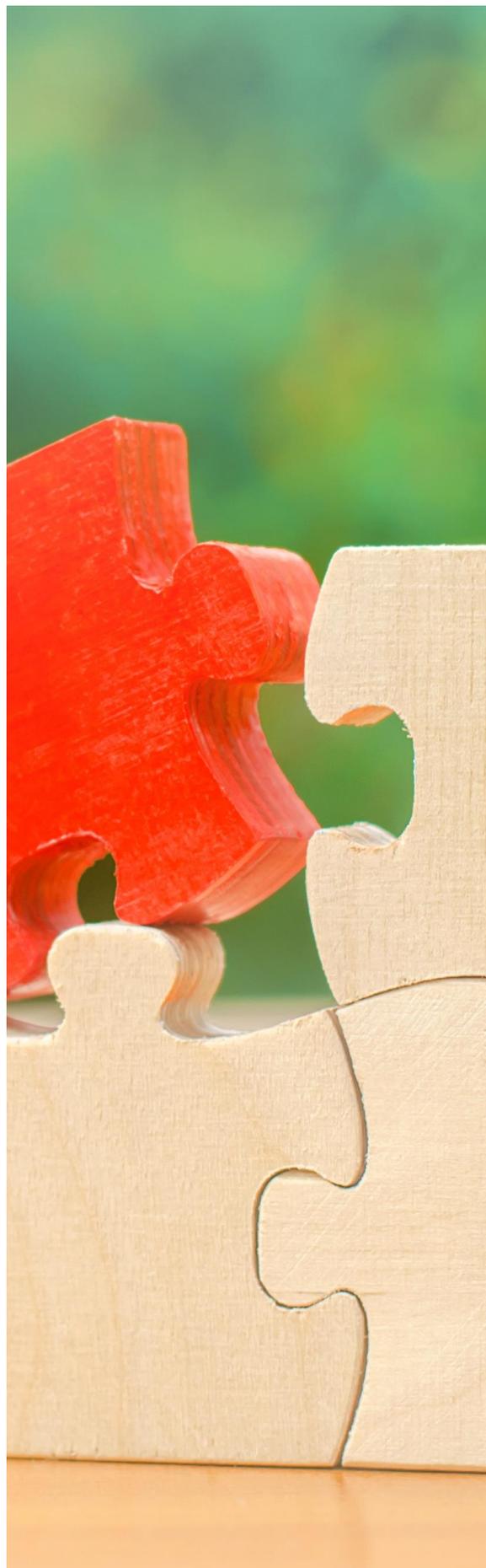
A nossa Missão

A missão da DECO é defender os direitos e os legítimos interesses dos consumidores, garantir o respeito pelo cumprimento dos mesmos e contribuir para a resolução dos seus problemas enquanto consumidores. Somos a voz dos consumidores!

Trabalhamos diariamente para garantir que os consumidores têm acesso à informação adequada para tomarem decisões livres e conscientes, para poderem adquirir bens e serviços de qualidade que não coloquem em risco a sua saúde e segurança e para terem acesso a uma justiça célere, eficaz e acessível.

A nossa Visão

Defender e empoderar os consumidores na transição para uma economia circular e digital, na valorização do ambiente e na promoção de uma sociedade mais justa, inclusiva e sustentável.



Os nossos Valores

Estes são os nossos valores:

INDEPENDÊNCIA



Face aos poderes políticos e económicos. Para tal, as nossas ações e posições públicas assentam integralmente em análises e estudos rigorosos, realizados por nós ou por entidades externas idóneas.

A nível financeiro, a totalidade das receitas que obtemos é utilizada em benefício de todos os consumidores, associados ou não, e na ampliação dos nossos serviços e capacidade de resposta.



Máximos de Rigor e Qualidade

Nas nossas ações e intervenções. A credibilidade do nosso trabalho depende do nosso rigor e qualidade e só assim garantimos a confiança dos parceiros e *stakeholders* com os quais trabalhamos e continuaremos a ver o nosso trabalho amplamente reconhecido. Só assim manteremos a credibilidade do nosso trabalho, mereceremos a confiança dos parceiros e *stakeholders* com que trabalhamos e continuaremos a ver o nosso trabalho amplamente reconhecido.

Para isso, contamos com uma boa capacidade de gestão e planeamento estratégico, com o profissionalismo das nossas equipas e com a adoção sistemática de métodos eficazes e eficientes, permanentemente testados e avaliados. Assumimos uma ética de exigência, transparência e abertura.

RIGOR & QUALIDADE



PROXIMIDADE



Para com os consumidores

Toda a intervenção da DECO é orientada para responder às suas necessidades, preocupações e expectativas. Para lhes podermos dar respostas adequadas e eficazes, procuraremos interagir com todos os nossos interlocutores de forma direta, dinâmica e assertiva.

Será assim com os media, com o poder político e com as organizações públicas e privadas, com quem cooperamos e dialogamos de forma permanente. E será assim com os consumidores, de quem procuramos estar sempre perto, com novas delegações, novos protocolos locais e novos serviços, para um apoio e um atendimento personalizados.

Um trabalho de cooperação

Com todas as entidades públicas e privadas, designadamente com a Administração Pública e o Governo, Entidades Reguladoras nacionais e estrangeiras, bem como com instituições internacionais Para além da cooperação com estas entidades, a DECO promove o diálogo com as empresas ou associações de empresas dos setores regulados.

COOPERAÇÃO



Contexto Internacional

No âmbito da sua missão, a DECO intervém em várias atividades internacionais, transmitindo e partilhando a experiência e o conhecimento acumulado ao longo dos seus anos.

No contexto europeu, a DECO integra o BEUC, tendo assumido em 2021 a sua Vice-Presidência o que tem sido crucial no reconhecimento do trabalho da DECO, a nível europeu. A DECO participa, também, em diversas reuniões de peritos e em diferentes fóruns, sobre temas prementes na política europeia dos consumidores, designadamente, os direitos dos consumidores, a sustentabilidade, segurança alimentar, mobilidade e energia.

A representação da DECO é fundamental para a defesa dos consumidores, tendo em conta a crescente complexidade e exigência na defesa do consumidor e a necessidade de garantir a coesão internacional das políticas de consumo.

Estrutura Orgânica

Nos termos dos seus Estatutos, a DECO tem como órgãos sociais a Assembleia Geral, a Direção Nacional e o Conselho Fiscal.

A Assembleia Geral, órgão soberano da Associação, é constituída por todos os associados admitidos há mais de um ano e no pleno gozo dos seus direitos sociais. É da sua competência a eleição dos titulares dos órgãos sociais da Associação, em reunião especialmente convocada para esse fim.

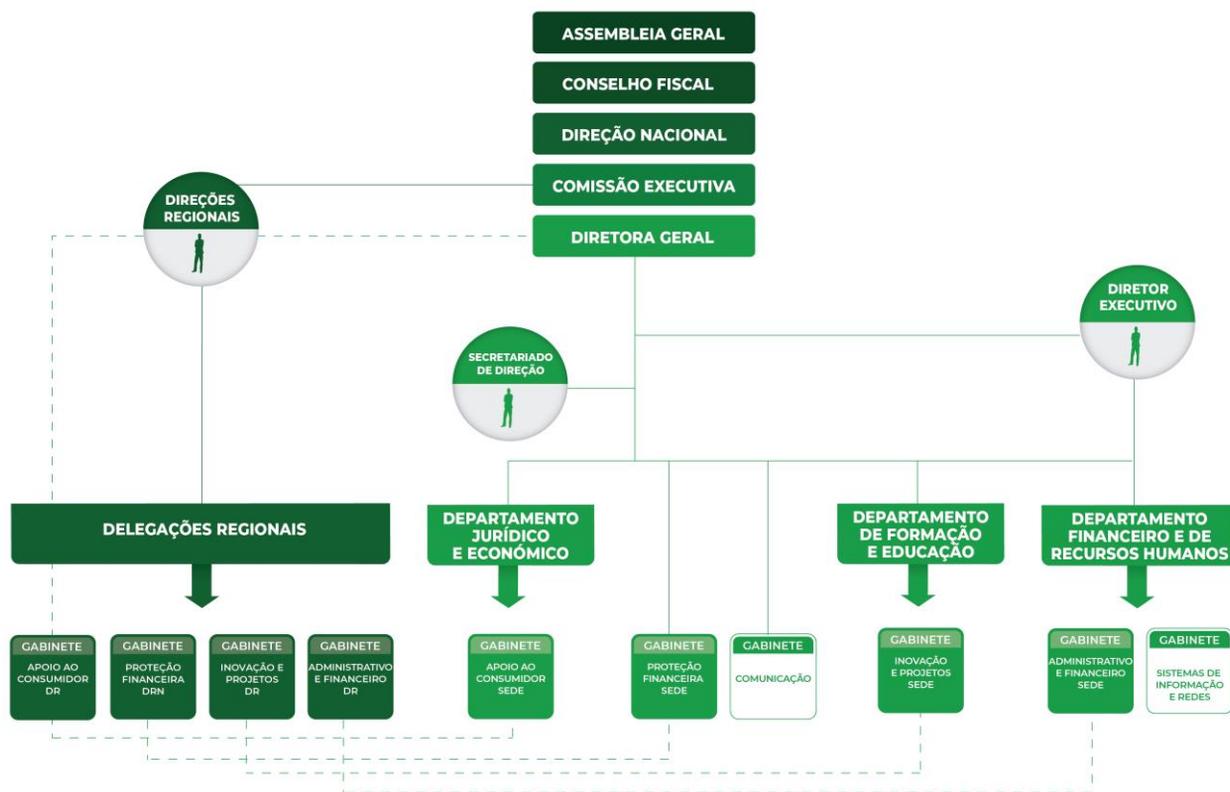
A Direção Nacional é o órgão nacional que define a estratégia da Associação e orienta todas as atividades que lhe são delegadas pela Assembleia Geral, reunindo com uma periodicidade mensal. Cabe à Direção Nacional eleger a Comissão Executiva, órgão que tem como função assegurar a gestão corrente da Associação e deliberar sobre matérias delegadas por aquela.

O Conselho Fiscal é o órgão que tem como função fiscalizar as contas e a atividade financeira da Associação, sendo também eleito pela Assembleia Geral.



Organigrama

A DECO é composto por uma equipa dinâmica e altamente qualificada de especialistas que está organizada na seguinte estrutura hierárquica:



IV.

Orientações Estratégicas

I) Reorganizar e adaptar a DECO às novas realidades e desafios futuros

O perfil dos consumidores tem vindo a ser alterado ao longo dos anos e, conseqüentemente, a resposta da DECO tem de estar preparada para responder a novos perfis, necessidades e exigências dos cidadãos. Por outro lado, os desafios que estes enfrentam numa economia cada vez mais global e digital, e os riscos humanitários, sociais e ambientais a que os consumidores estão sujeitos têm, naturalmente, implicações diretas no trabalho da Associação e na sua própria organização interna. Tanto a nível internacional como a nível nacional, a defesa do consumidor assume uma transversalidade bastante lata e a sua proteção é, cada vez mais, urgente, sobretudo em mercados ou áreas disruptivas e sem regulação. Exige-se uma ação mais direta, rápida e eficaz por parte da DECO.

Por isso mesmo, a reorganização da Associação tanto a nível da estrutura central como das delegações regionais e a sua adaptação às novas realidades do trabalho e do consumo, bem como aos desafios futuros são prioridades da presente lista no triénio de 2022/2024.

II) Alargar a proximidade da DECO junto dos consumidores

No mandato anterior um dos objetivos era o reforço da proximidade da DECO junto dos consumidores, nomeadamente, através do alargamento da presença da DECO no território nacional o que foi conseguido não só através da abertura de uma estrutura regional da Madeira como do reforço dos protocolos que a Associação tem com Municípios espalhados por todo o território Português e ainda com a presença da DECO no mundo digital seja através do seu website seja através das redes sociais Twitter, Facebook e Instagram. A pandemia da

COVID19, no entanto, veio revelar a necessidade que o consumidor tem da DECO, por exemplo, na sua relação com as entidades e os profissionais de saúde, na sua relação com as entidades e profissionais da cultura, para dar apenas dois exemplos. Na verdade, a DECO tem de estar onde está o consumidor, presencial ou digitalmente, acompanhando-o em todo o processo que caracteriza a relação de consumo, sem esquecer de o fazer de forma inclusiva, não deixando ninguém para trás, nomeadamente os grupos mais vulneráveis. Neste âmbito é necessário potenciar a complementaridade de atividades entre a Associação e a DECO Proteste de forma a que a amplitude de apoios aos consumidores seja maior e os recursos sejam geridos de forma mais eficiente. Assim, é necessário ir mais longe nesta proximidade e, por isso, a presente lista elege-a também como uma prioridade.

III) Promover a aplicação efetiva dos Direitos dos Consumidores

Portugal possui uma das legislações de defesa do consumidor mais avançadas e protetoras dos consumidores a nível internacional, nomeadamente, no que concerne ao acesso à justiça, qualidade dos bens e serviços, reparação de danos

e interesses económicos dos consumidores. Ao longo do ano a DECO tem contribuído para uma legislação com qualidade e uma garantia de respeito da mesma pelos agentes económicos, sendo exemplo do mesmo as constantes ações inibitórias e reparadoras dos direitos que tem apresentado. No entanto, a digitalização e a economia global obrigam à definição de uma estratégia judicial mais eficaz, garantindo que os consumidores são compensados em tempo real e não dependem das iniquidades do sistema judiciário. Por outro lado, os conflitos de consumo são cada vez mais transnacionais e, à medida que a legislação europeia de defesa do consumidor se vai tornando mais homogénea, é mais evidente a necessidade de um instrumento que permita tratar tais conflitos como um todo. A transposição da Diretiva das Ações Representativas será uma prioridade para a Associação e para a redefinição de uma estratégia judicial que permita representar os consumidores gerando ganhos diretos para os mesmos em tempo real e potenciando a cooperação transfronteiriça com outras associações congéneres. homogénea, é mais evidente a necessidade de um instrumento que permita tratar tais conflitos como um todo. A Diretiva das Ações Representativas que entrará em vigor em 2023 vem preencher, espera-se, esta lacuna.

A DECO tem de definir uma estratégia judicial que permita, quer a nível nacional quer transnacional, representar os consumidores onde dela necessitem, sozinha ou agrupada com outras organizações de consumidores, em Portugal ou noutro país onde os consumidores portugueses tenham que ser representados. Por isso mesmo, a presente lista define como prioridade para o triénio de 2022/2024 reforçar a posição da DECO como representante dos consumidores na justiça.

IV) Reforço do envolvimento na promoção da transição digital e transição ecológica

A Nova Agenda do Consumidor, aprovada pelas instituições europeias, estabelece a transição digital e ecológica como prioridades principais, ao que acrescem outras prioridades, como a transição energética, definidas no Novo Pacto Ecológico e no Pacote Energias Limpas para Todos. Por este motivo a DECO considera como prioridade o apoio dos consumidores nestas transições, continuando a promover, através das suas ações e campanhas, comportamentos que contribuam para a sustentabilidade ambiental e o combate às alterações climáticas.

Ainda no quadro das prioridades europeias, áreas chave como a mobilidade, a alimentação, a economia circular e a justiça ambiental continuarão a constar das suas ações para uma sociedade mais sustentável, resiliente e inovadora.

Novos segmentos de consumidores terão de ser protegidos, sobretudo aqueles a quem tradicionalmente, a legislação não tem protegido de forma eficaz, destacando-se os consumidores geradores de energia, serviços e conteúdos audiovisuais.



V) Assegurar elevados níveis de qualidade e rigor orçamental na gestão dos recursos da Associação

Os últimos mandatos têm sido marcados pelo rigor na gestão dos recursos financeiros da Associação, o que tem permitido assegurar os meios necessários em meios humanos e tecnológicos para responder às crescentes solicitações e desafios com que a DECO é confrontada.

A estabilidade financeira e o equilíbrio orçamental são fatores fundamentais para a consolidação da autonomia financeira da Associação e para o aumento dos níveis de motivação, liderança e alinhamento organizacional dos seus colaboradores, que são imprescindíveis para o sucesso da intervenção da DECO.

Por outro lado, a mudança do perfil dos consumidores, a forma como estes interagem com a associação e as respostas que a DECO disponibiliza aos consumidores obrigam a rever o modelo de sustentabilidade financeira da Associação e a procurar receitas alternativas às quotas dos associados, respeitando sempre o princípio da independência e neutralidade.

Para a Consolidação da Autonomia Financeira, a DECO compromete-se a manter a aplicação de boas práticas de gestão, assentes no rigor e transparência da elaboração e execução do orçamento anual, que têm favorecido um baixo nível de endividamento da Associação.

V.

Ações estratégicas para 2022



1
Transição Digital



2
Transição Ecológica



3
Jovens



4
Consumidores vulneráveis



5
Enforcement



6
Regional

6 ações estratégicas para o ano de 2022:



Transição Digital

Descritivo da Campanha

Apenas cerca de 53% dos portugueses têm conhecimentos básicos de literacia digital.

Assim, uma grande parte da população está completamente excluída desta quarta revolução digital e, enquanto associação de proteção dos consumidores, preocupa-nos a sua exclusão do mercado digital. Os consumidores sem competências de literacia digital podem ficar excluídos do mercado digital, não beneficiar das suas vantagens e podem ter de enfrentar riscos maiores e sofrer com maior exposição a fraudes. A ação da DECO, em parceria com a DECO Proteste, tem como objetivo implementar um CAMPUS DIGITAL que proporcione atividades formativas e informativas que tenham como objetivo de contribuir para a capacitação digital dos consumidores e deste modo melhorar ao seu acesso às tecnologias digitais, para obtenção de informação, para comunicação e para acesso e utilização de serviços públicos e privados digitais e em especial para uma melhor a sua participação no mercado digital.

ODS anexos



Áreas de Intervenção



Ganho(s) do Consumidor

- Boost para capacitar os consumidores sobre os temas digitais;
- Melhor acesso a produtos e serviços digitais;
- Oferta formativa para diferentes targets e com diferentes competências
- A mais acesso à democratização, à informação, ao conhecimento;
- Mais inclusão digital.



Transição Ecológica

Descritivo da Campanha

Uma análise realizada pela Comissão Europeia, em conjunto com as autoridades nacionais, revelou que em cerca de 50% das alegações realizadas em websites na UE o comerciante não disponibilizou ao consumidor informação suficiente para que este possa avaliar criticamente a alegação feita. Cerca de 37% das alegações recorriam a termos vagos como “consciente”, “amigo do ambiente” ou “sustentável”, transmitindo a impressão infundada de que determinado produto não tem impacte negativo sobre o ambiente e cerca de 59% dos comerciantes não forneceu evidências, facilmente acessíveis, que justifiquem e sustentem a sua alegação.

A DECO tem como objetivo despoletar a atitude crítica dos consumidores na escolha de produtos mais sustentáveis; motivar para a compra de produtos e serviços mais sustentáveis e ainda alertar as empresas para evitarem o uso de greenwashing e valorizarem a utilização dos Rótulos Ecológicos certificados como o Ecolabel.

ODS anexos



Áreas de Intervenção



Ganho(s) do Consumidor

- Mais informação para fazer escolhas mais críticas e assumir uma maior responsabilidade para um comportamento sustentável.



Descritivo da Campanha

As novas gerações revelam problemas e dificuldades no contacto com a sociedade civil, sobretudo relativamente a organizações que, ao longo dos anos, se foram institucionalizando e sedimentando, as suas áreas de atuação. Existem problemas em áreas como a sustentabilidade, o digital, serviços essenciais para os quais as novas gerações, ou não reconhecem o problema ou encontram dificuldades na sua resolução. De forma semelhante, estas gerações não conhecem o trabalho das associações de consumidores e o potencial decorrente do envolvimento dos jovens no seu trabalho diário.

Com esta ação, a DECO tem como objetivo aproximar-se e envolver as novas gerações nas suas áreas de atuação, numa lógica lógica de transferência de problemas para a DECO. Assim, o mote “A DECO FAZ POR TI” permitirá não só dar a conhecer o trabalho desenvolvido pela DECO, mas também estimular as novas gerações para o envolvimento nas causas e na política dos consumidores.

ODS anexos	Áreas de Intervenção	Ganho(s) do Consumidor
  	 	<p>Envolver e acompanhar o consumidor na discussão de temáticas importantes para a defesa do consumidor</p> <p>Potenciar a partilha dos problemas das novas gerações de consumidores</p> <p>Garantir que a DECO consegue dar uma resposta útil e eficaz aos problemas destas gerações.</p>



Descritivo da Campanha

Sabemos por experiência que a vulnerabilidade financeira não é só sinónimo de consumidores de baixos rendimentos e de escolaridade reduzida. A vulnerabilidade financeira é uma problemática transversal aos consumidores que, de modo geral, estão pouco preparados para fazer face a impactos negativos nas suas finanças pessoais.

Surgiram, entretanto, novos desafios e, ao mesmo tempo, o processo de transformação digital atingiu um ritmo de crescimento inesperado. Ora a maior digitalização não é acompanhada de igual forma por toda a população e muitos consumidores podem ficar excluídos. Com esta ação, a DECO pretende promover competências no que diz respeito ao reforço da resiliência financeira e sensibilizar para a importância da adoção de comportamentos mais esclarecidos e mais seguros, contribuindo para o aumento dos níveis de literacia digital e financeira em Portugal.

ODS anexos	Áreas de Intervenção	Ganho(s) do Consumidor
   	 	<p>Reforçar as competências de literacia financeira dos consumidores contribuindo para a sua resiliência financeira;</p> <p>Promover a formação financeira digital dos consumidores;</p> <p>Acesso à informação e ao conhecimento em especial do consumidor mais vulnerável;</p> <p>Mais inclusão.</p>



Descritivo da Campanha

Os consumidores sentem, em algumas áreas de regulação, não existir uma proteção adequada dos seus interesses. Nem sempre um trabalho de uma entidade reguladora é visível ao consumidor e nem sempre os resultados da sua atuação cumprem as suas expectativas. Os consumidores necessitam de entidades reguladoras independentes, cooperantes e que assumam como princípio básico a proteção dos direitos e dos interesses dos consumidores.

Em alguns setores chave como a Energia, Água, Transporte Aéreo e Comunicações a atuação das Entidades Reguladoras será fundamental para assegurar o equilíbrio entre os problemas gerados por crises humanitárias e climáticas, novos modelos de negócio, a transparência do setor e a proteção dos consumidores.

A DECO tem como objetivo credibilizar as entidades reguladoras e centrar o seu papel na defesa do consumidor, avaliando as suas áreas de atuação, identificando oportunidades de melhoria na sua intervenção, sobretudo face a novas crises, setores disruptivos e transparência da atuação dos poderes públicos. Por outro lado, pretende-se aproximar as instituições públicas do consumidor, tornando a DECO num palco ideal para cooperação e a sua aproximação às entidades reguladoras.

ODS anexos	Áreas de Intervenção	Ganho(s) do Consumidor
 	 	<p>Garantir a confiança do consumidor nas instituições públicas</p> <p>Garantir que o consumidor se encontra protegido no âmbito da Lei-Quadro e dos Estatutos das Entidades Reguladoras.</p> <p>Garantir que o equilíbrio é assegurado em áreas essenciais do mercado, como a Energia, Água, Saúde, Transportes e Comunicações.</p>



Descritivo da Campanha

A Habitação e a Energia são, cada vez mais, áreas de preocupação dos consumidores e desafios que os mesmos enfrentam a nível local. Assegurar o acesso à habitação e garantir uma transição energética que não deixe ninguém para trás exige respostas concretas por parte do poder local, permitindo o cumprimento de metas, a nível da resiliência das habitações e da redução da dependência energética do consumidor. Por outro lado, os municípios debatem-se com a criação e implementação das estratégias locais da habitação, necessitando de um parceiro que aproxime os municípios do poder local e que encontre soluções para as necessidades dos consumidores.

A DECO tem como objetivo ser uma "porta de entrada para os consumidores" em estreita e articulada colaboração com os parceiros locais da DECO e assim garantir o acesso dos consumidores a informação relevante e útil sobre estas áreas e acompanhar os consumidores nas reabilitações das habitações e nas respostas sociais que possam existir. Para o efeito, a Associação, através das suas Delegações e estruturas regionais, promoverá o desenvolvimento do Balcão de Habitação e Energia no qual pretende reunir um conjunto de informações de apoio ao consumidor especializadas nos dois setores referidos.

ODS anexos	Áreas de Intervenção	Ganho(s) do Consumidor
   	 	<p>Acompanhamento no seu processo de compra ou arrendamento</p> <p>Facilitador da informação sobre eficiência energética</p> <p>Encontrar respostas uteis para os consumidores economicamente vulneráveis</p>

Aumentar a presença da DECO no território nacional

A DECO Regiões continuará empenhada em alargar a sua rede, dando a conhecer os benefícios e vantagens do trabalho com a Associação a outras Autarquias bem como a outros agentes locais, com especial enfoque nas redes de apoio social.

Por outro lado, a DECO irá continuar a reforçar a sua presença nas plataformas digitais para que os *stakeholders* e consumidores conheçam as suas inúmeras atividades, nomeadamente no que concerne à representação dos consumidores. Ainda no âmbito digital, a DECO irá promover novas formas online de comunicação e interação com os consumidores por forma a ampliar o conhecimento das suas intervenções e iniciativas aos associados e consumidores.

Melhorar a capacidade de intervenção junto dos consumidores

A DECO continuará a desenvolver a atividade de informação, apoio e intervenção nos conflitos de consumo dos consumidores e reforçando o seu trabalho área financeira preventiva e em situação de sobre-endividamento ou endividamento excessivo, privilegiando soluções à medida de cada consumidor

tirando um maior partido da sua base de dados, com o objetivo de uma vez mais, encontrar formas de melhor interagir com os consumidores.

A DECO continuará a reforçar a proximidade da sua atuação junto das empresas, através de canais mais diretos, e novos serviços, tirando partido da sua ação na página web institucional e das redes sociais, orientando-os na promoção das melhores práticas e na prevenção e resolução de conflitos.

No que concerne às autoridades de mercado, a DECO continuará a colaborar com os organismos fiscalizadores, entidades reguladoras e restante poder político tendo em vista uma melhor regulamentação que proteja os direitos e legítimos interesses dos consumidores

O programa DECO FORMA irá continuar a realizar ações de informação e capacitação em parceria com as autarquias e outros agentes nas diferentes Delegações e Estruturas Regionais sobre os temas mais emergentes da atualidade e as necessidades dos consumidores.

A DECOJovem, o programa de educação do consumidor na Escolas, reforçará a sua presença nas escolas com a presença das equipas para a realização de ações, agora privilegiando os temas da sustentabilidade, literacia financeira digital

e desperdício alimentar, entre outros muito apreciados pela comunidade educativa. A DECOJovem continuará a reforçar a comunicação digital com os professores e alunos para alcançar uma maior interação nas escolas.

A DECO assume o compromisso de garantir o acesso a toda a informação e recursos necessários para a discussão, no âmbito do grupo de jovens DECOCHANGERS, tendo em vista desenvolver atividades respondam às necessidades das novas gerações e as envolvam na construção de uma política de consumidores.

A capacitação dos consumidores para agentes mais críticos, interventivos e conscientes nas suas escolhas é fundamental para a DECO, motivo pelo qual a mesma continuará a desenvolver projetos e campanhas financiadas, garantindo o cumprimento das exigências da Lei de Defesa do Consumidor.

A DECO continuará a desenvolver o seu plano de ação de projetos e iniciativas com a apresentação de novas candidaturas, procurando fatores de inovação e de criação de valor para a associação.

Neste sentido, para este ano, destaca-se o projeto Positive and Sustainable Lifestyle (PSLifestyle) que vai inspirar e incentivar os consumidores a passar da consciência à ação climática para adotar um estilo de vida positivo, sustentável e mais saudável, ajudando a reduzir seu impacte ambiental.

Nesta primeira etapa, a DECO irá criar Laboratórios Vivos de codesenvolvimento e cocriação com os consumidores para desenhar as ferramentas e recursos do projeto. Estas ferramentas online do PSLifestyle darão informação sobre o impacte ambiental das atividades dos consumidores no seu dia a dia e inspirará a pensar sobre como os hábitos atuais podem ser alterados através de ações quotidianas mais inteligentes.

O PSLifestyle é realizado por um consórcio de oito países europeus: Estónia, Finlândia, Alemanha, Grécia, Itália, Portugal, Eslovénia e Turquia. Este projeto é financiado pelo H2020 da EU.



O projeto de Capacitação e Empoderamento dos Consumidores em Timor-Leste, entrará no seu último ano de execução com importantes ações a desenvolver no terreno pela equipa da TANE com a coordenação da equipa da DECO, como seja a realização de conferências, sessões informativas e ações de formação para professores. Terminaremos, com o lançamento de 2 números de um boletim de informação para os consumidores, uma ação pioneira em Timor-Leste. Este projeto é financiado pelo Programa Europe AID.

Neste ano, aguarda-se o resultado de importantes projetos submetidos em candidatura nacionais e europeias e cuja aprovação irá contar com um forte envolvimento das equipas da DECO e largos benefícios para o conjunto de atividades ainda a desenvolver:

THE ENERGY POVERTY ADVISORY HUB (EPAH)

A EPAH é uma plataforma central de experiência em pobreza energética na Europa para as autoridades locais e todas as partes interessadas em tomar medidas para combater a pobreza energética na Europa. A DECO está como perita para desenvolver ações de formação com os municípios se estes estiverem interessados

FuLLiNHouSE - Full Local iNtegrated renovation ServicE

Criação de uma one-stop-shop de aconselhamento e apoio aos consumidores para renovação das casas enquanto projeto piloto a ser desenvolvido em 2 freguesias do Porto e com a replicação do modelo noutras autarquias do país.

EVA - ENERGY VIRTUAL ASSISTANCE

Plataforma digital de informação sobre eletricidade e boas práticas de eficiência energética e os benefícios financeiros associados



Melhorar a capacidade de intervenção junto dos stakeholders a nível nacional

A DECO, enquanto parceiro social, continuará, também, a aumentar a eficácia da sua ação na política de consumidores, respondendo a todas as iniciativas públicas que visem os consumidores, reforçando o seu estatuto de parceiro local de modo a garantir que os consumidores se encontram no centro das decisões políticas.

A DECO continuará a acompanhar a jornada do consumidor junto das empresas, na lógica da previsão, assistência na decisão e representação, sobretudo, através da informação sobre os seus direitos, gestão e intervenção na resolução do conflito junto daqueles e representação dos seus direitos no mecanismo de resolução alternativa de litígios. Para o efeito, a DECO irá continuar a dispor de uma equipa de advogados, especializados em direito do consumo, que acompanhem e assistam o consumidor nos seus conflitos e garantam o respeito das empresas pelos seus direitos.

Manter-se-ão, por isso, as prioridades de intervenção da DECO nas áreas dos serviços públicos essenciais, turismo, compra e venda, prestação de serviços, habitação e justiça ambiental.

O projeto formativo DECO FORMA, continuará a desenvolver ações de formação e workshops junto de entidades públicas e privadas, contribuindo para o desenvolvimento das competências dos seus colaboradores e, reforçando-se, assim, as boas práticas das empresas junto dos consumidores.

Destacam-se em 2022, o novas edições do Programa Consumer Law Ready, bem como o Consumer PRO, em parceria com o BEUC e apoiado pela Comissão Europeia, a ser desenvolvido em vários Estados-Membros.

A DECO assume o compromisso de reforçar a sua parceria com a ACADEMIA, colaborando de forma mais próxima com as Universidades quer na integração de estágios académicos e profissionais, desenvolvimento de estudos e realização de conferências e workshops. Para 2022, serão realizados diversos cursos de Direito do Consumo com a Universidade Católica do Porto e a Universidade Portucalense. Contamos igualmente lançar um programa de informação e formação para os jovens estudantes universitários sobre os temas emergentes do consumo e com relevância para a sua vida pessoal e profissional.

Melhorar a capacidade de intervenção junto dos *stakeholders* a nível internacional

A DECO assume o compromisso de continuar a ser um parceiro privilegiado no relacionamento com as suas organizações e entidades congéneres, nomeadamente com o BEUC, participando em reuniões e contribuindo, através de pareceres e respostas a questionários para o enriquecimento das tomadas de posição daquela organização junto das instituições europeias.

Para além disso, continuará a assegurar a sua representação na Direção Executiva, melhorando o desenvolvimento do movimento europeu dos consumidores.

A DECO reforçará a sua intervenção no Comité Económico e Social Europeu, através de pareceres e contributos para uma melhor proteção dos consumidores em diferentes áreas.

Ainda a nível internacional, a DECO continuará a apoiar, com os seus recursos humanos, o desenvolvimento das atividades da CONSUMARE.

Em 2022, a DECO continuará a desenvolver um projeto de capacitação e empoderamento dos consumidores em Timor Leste, contribuindo para a efetiva implementação das atividades da Associação de Consumidores de Timor

Leste – TANE.

Em 2022, a DECO assume o compromisso de reforçar os laços com a Consumers International, incrementando o número de participação em reuniões e discussões, em diferentes temáticas, bem como outras agências internacionais como sejam, as Nações Unidas, a OCDE, a FAO, a WWF, entre outras que permitam aumentar a intervenção e o reconhecimento da DECO.

Melhorar a comunicação da DECO para os consumidores e *stakeholders*

A DECO, em 2022, continuará a implementar novas formas de comunicação com os consumidores e *stakeholders*, nomeadamente, lives a realizar no estudo de gravação criado pela DECO em 2022.

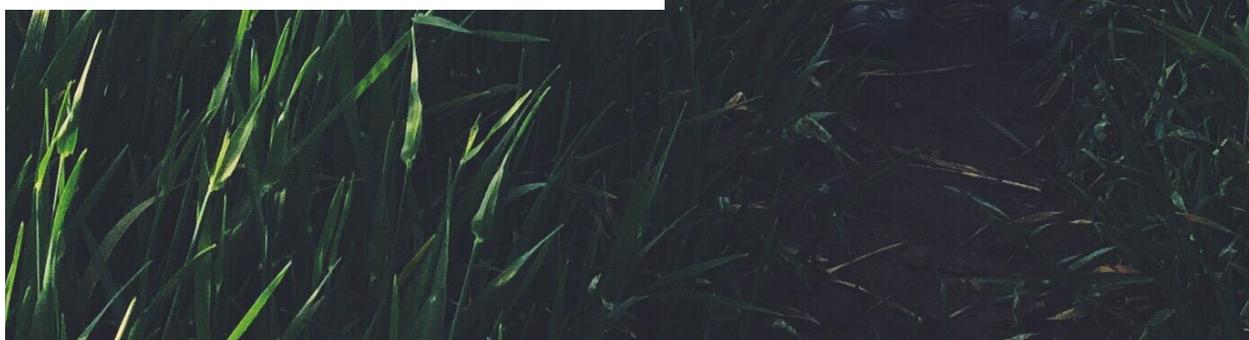
A DECO continuará a associar-se a datas comemorativas, com uma periodicidade regular, alertando para más práticas, exigindo melhor legislação e dando a conhecer projetos e estudos que contribuam para a literacia dos consumidores, em várias áreas.

Continuará, também, a prestar informação através dos meios de comunicação social e apostando numa maior capacidade de reação. A DECO assume o compromisso

de aumentar o seu número de intervenções através do recurso a novos formatos e novos meios, bem como incrementar o número de parcerias regulares mediáticas com os meios de comunicação social regional. Para isso, continuará a desenvolver o projeto do site institucional para garantir uma atualização diária do trabalho político da DECO orientando, de forma mais eficaz, as respostas aos *stakeholders* e aos consumidores. De forma semelhante, serão reforçados os canais institucionais no digital, especialmente em redes sociais com o Facebook, o LinkedIn, o Youtube e o Twitter.

A DECO irá continuar a comemorar o mês do consumidor, atividade que envolve todas as equipas, e cuja estratégia tem capitalizado a comunicação da Associação.

Em 2022, tendo em conta o número de colaboradores novos, a DECO irá realizar diversos *media training* tendo em vista dotá-los das competências adequadas para uma comunicação eficaz e assertiva.



VI.

Política de Recursos Humanos

A pretendida reformulação do modelo de funcionamento da DECO e da prestação dos serviços que disponibiliza aos consumidores, requer a prévia reorganização funcional da Associação.

Tal reorganização, orientada para o aumento da produtividade, baseada, sempre que possível, num regime de trabalho híbrido que flexibilize e permita uma gestão mais eficiente, designadamente por objetivos, comportará também a necessidade de revisão e requalificação profissional dos recursos humanos da DECO.

Paralelamente, urge aumentar a competitividade da DECO no atual mercado de trabalho, propiciando uma melhor captação e retenção de talentos, através da revisão do sistema de remunerações e benefícios, que permita um efetivo reposicionamento salarial e aproxime a Associação dos valores médios praticados naquele.



Nessa perspetiva, devem ainda ser objeto de revisão o plano de carreiras e a política de progressão nas carreiras, assim como, o diretório de competências comportamentais e o sistema de gestão de desempenho, designadamente quanto ao processo avaliativo, tendo, para o efeito, já sido deliberada a criação de uma Comissão de Avaliação do SGD.

VII. Infraestruturas Tecnológicas

A reformulação preconizada, assim como, a cada vez maior desmaterialização de processos e serviços, tendem a acentuar a necessidade de infraestruturas, ferramentas e meios suficientemente robustos e seguros com elevada disponibilidade.

Para o efeito, é crucial renovar a infraestrutura tecnológica da DECO, investindo num novo servidor e substituindo a quase totalidade das máquinas por soluções portáteis.



Por outro lado, pretendendo-se consolidar o trabalho remoto e flexível, importa investir em soluções e ferramentas que garantam uma maior fluidez da gestão dos processos internos e conduzam a uma maior produtividade, tais como, a implementação e desenvolvimento de uma plataforma colaborativa e a virtualização da central telefónica e inerente disponibilização de comunicações telefónicas através dos meios informáticos.

VIII.

Plano Financeiro

A sustentabilidade financeira tem sido um desígnio habitual da DECO que, ao longo dos últimos anos, tem conseguido obter sucessivos saldos de tesouraria positivos e incrementado assim as suas disponibilidades bancárias.

Para tal tem contribuído uma criteriosa e rigorosa gestão financeira que tem vindo a consolidar, cada vez mais, a autonomia financeira da Associação, não estando assim dependente da obtenção de crédito para solver os seus compromissos.

Não obstante, o recuo do número de associados e a notória diminuição das receitas com proveniência das respetivas quotizações, tem contribuído para uma cada vez menor margem de segurança financeira, pelo que, perspetivando-se o incremento, ainda que moderado, desse recuo, importa fomentar o crescimento de receitas alternativas e complementares.

Nessa conformidade, saliente-se o papel decisivo e já consolidado das oportunidades de financiamento facultadas pelos projetos que a DECO tem vindo a submeter e a aprovar, que deve continuar a ser observado.

Complementarmente, a DECO pretende compensar a diminuição dos seus rendimentos, incrementando as receitas provenientes dos atendimentos no âmbito dos serviços de apoio ao consumidor, rentabilizando o património através do arrendamento de instalações e obtendo novas receitas decorrentes do uso da sua marca.

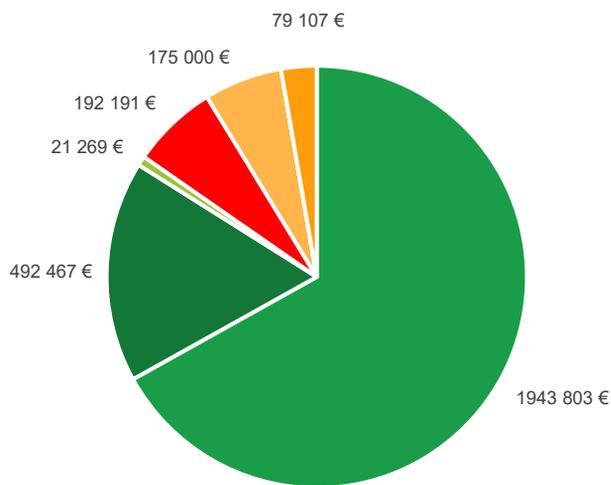
Em simultâneo, a reformulação, quer do modelo de funcionamento da Associação, quer da prestação dos serviços, tenderão a propiciar a diminuição dos custos de produção.



IX. Orçamento

RECEITA

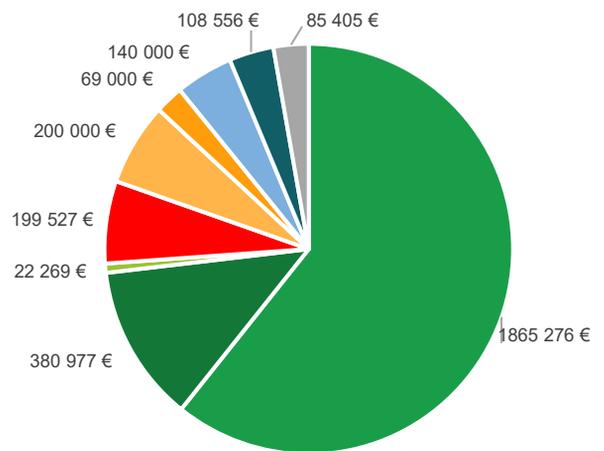
E2021



- Quotizações associados
- Projetos financiados
- Projetos não financiados
- Protocolos

2 903 838 €

O2022



- Quotizações associados
- Projetos financiados
- Projetos não financiados
- Protocolos

3 071 010 €

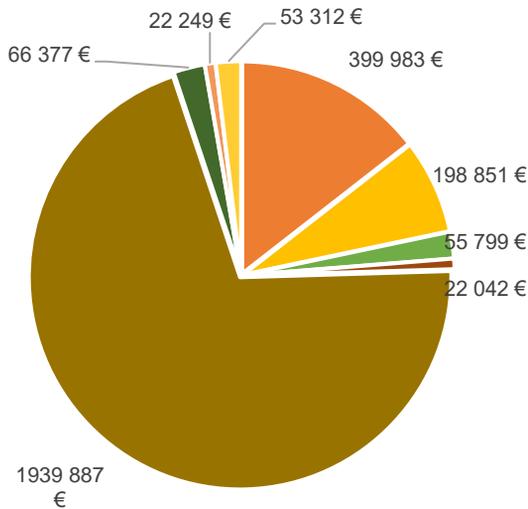


167 173 €

5,8%

DESPESA

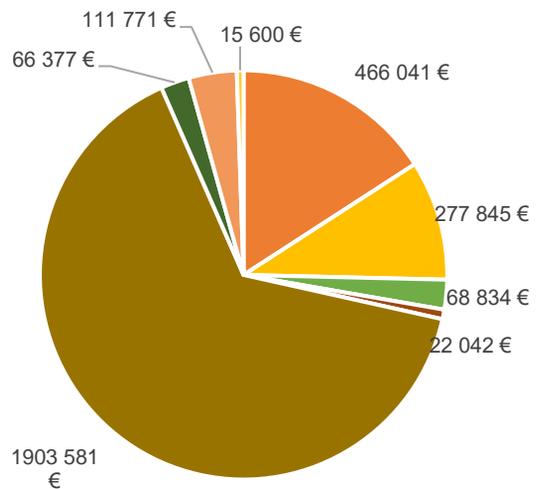
E2021



- Despesas gerais
- Projetos financiados
- Projetos não financiados
- Empréstimos e bancos
- Recursos Humanos
- Impostos e taxas
- Investimentos
- Outras despesas

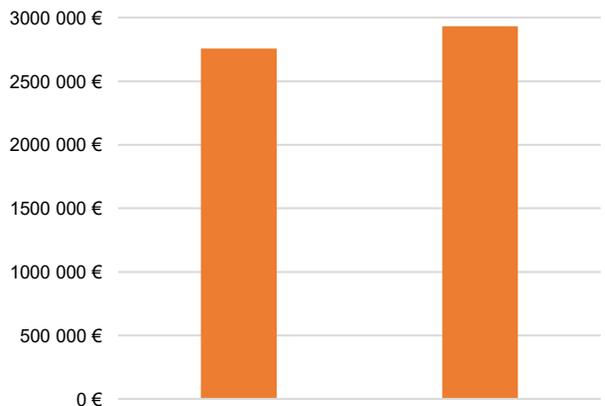
2 758 502 €

O2022



- Despesas gerais
- Projetos financiados
- Projetos não financiados
- Empréstimos e bancos
- Recursos Humanos
- Impostos e taxas

2 932 091 €

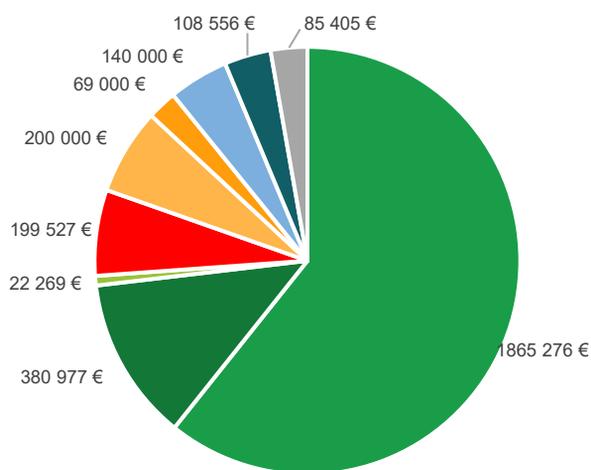


173 590 €

6,3%

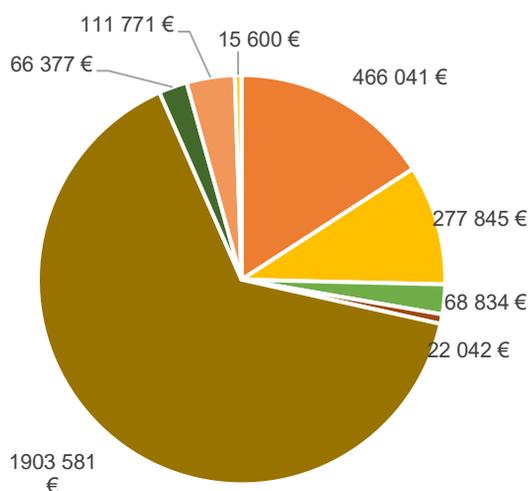
ORÇAMENTO 2022

RECEITA EM 2022

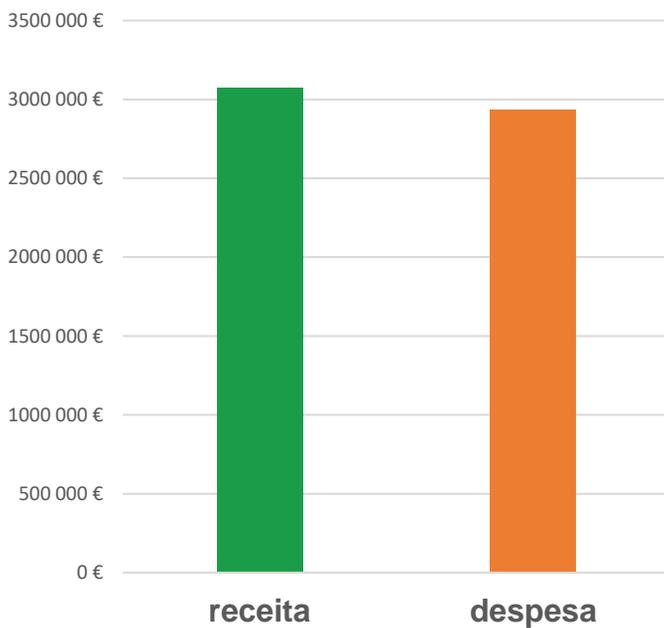


- Quotizações associados
- Projetos financiados
- Projetos não financiados
- Protocolos
- Protocolo Euroconsumers AISBL
- Rendas
- Alienações
- Novas Receitas Euroconsumers AISBL

DESPESA EM 2022



- Despesas gerais
- Projetos financiados
- Projetos não financiados
- Empréstimos e bancos
- Recursos Humanos
- Impostos e taxas
- Investimentos
- Outras despesas



PLANO PLURIANUAL ESTRATÉGICO & PLANO DE ATIVIDADES E ORÇAMENTO 2022

Contacte-nos:

✉ deco@deco.pt

☎ 21 21 371 02 00

DECO
SEMPRE CONSIGO