

# Plano de ATIVIDADES E ORÇAMENTO



2021





# Índice **D.**

- 4** **INTRODUÇÃO**  
ANO 2020  
EM REVISTA  
DESTAQUES 2021
- 7** **2021 A VOZ DOS**  
**COLABORADORES**
- 9** **MISSÃO & VISÃO**  
**& VALORES**
- 11** **OBJETIVOS**  
**ESTRATÉGICOS**
- 12** **ESTRATÉGIA**  
**NACIONAL 2021**
- 15** **CONTINUAR A**  
**ESTRATÉGIA 19-21**
- 19** **CONTRIBUTOS PARA**  
**OS OBJETIVOS DE**  
**DESENVOLVIMENTO**  
**SUSTENTÁVEL**
- 21** **ORÇAMENTO 2021**

# Introdução:

## Ano 2020 em revista...



O ano 2020 foi marcado pela profunda alteração da vida normal que até então conhecíamos e face a essa situação, a DECO, tal como as outras organizações e empresas viu-se obrigada a alterar, rapidamente, a sua forma de trabalhar, através da suas diferentes vertentes.

Em 2020, adaptámos e reorientámos as nossas intervenções mediante as novas necessidades dos consumidores. Antecipámos problemas, respondemos e reagimos a todas as iniciativas relacionadas com as necessidades dos consumidores, o que nos permitiu ter uma intervenção atempada e assertiva junto dos decisores políticos e na comunicação social. A criação de uma linha de apoio ao consumidor viajante constituiu um dos exemplos, onde se verificou uma resposta rápida e personalizada a mais de 7000 consumidores.

A rápida adaptação digital que se instituiu permitiu-nos a realização de novas formas de comunicação, adaptadas à realidade que vivemos e de acordo com as exigências do consumidor, como novos cursos de formação, ações à distância nas escolas e uma nova modalidade de sessões informativas aos consumidores "DECO Consigo em Casa". O ambiente digital propiciou a criação da primeira newsletter regional da DECO.

Os nossos projetos #plasticoamais e a Fatura Amiga foram eleitos, a nível europeu, um para ser visionado no Consumer Day, no âmbito da Presidência Alemã do Conselho da União Europeia e o outro, foi nomeado para os "European Sustainable Energy Awards 2020" da Comissão Europeia.

O projeto DECO Regiões consolidou-se em 2020, através do estabelecimento de mais 7 protocolos contratualizados.

A nível interno, através do teletrabalho, reforçámos a proximidade entre a SEDE e as suas estruturas regionais. Foi criada uma nova academia interna de formação "SOMOS DECO". Foi também incrementada a partilha de informação entre todos os colaboradores - trabalho conjunto e participativo entre técnicos e a originalidade com que se definiram novas formas de comunicar com o consumidor. As equipas melhoraram as suas competências digitais.

Verificou-se uma maior transparência nos procedimentos de decisão, conduzindo a uma maior compreensão por parte das equipas e concomitantemente uma maior celeridade nos processos de decisão. Em resumo, uma equipa mais unida e com um enorme espírito de iniciativa.

# Os destaques para o ano de 2021

## 1. A CRISE DA COVID-19 E A RECUPERAÇÃO PORTUGUESA (2021-2026)

A atual crise pandémica afetou severamente todos os cidadãos, a nível mundial. No que respeita à Europa, tal conduziu a uma alteração das principais prioridades dos Estados-Membros, designadamente, em Portugal.

Em 2021, a DECO irá acompanhar a implementação do Plano de Recuperação e Resiliência e as medidas nacionais de proteção dos consumidores, em todas as áreas.

Por outro lado, o ano de 2021 apresenta desafios especiais, com a eventual transposição de um conjunto de diretivas europeias, designadamente, a venda de bens tangíveis e o fornecimento de conteúdos digitais, bem como a transposição da Diretiva Omnibus as quais serão devidamente acompanhadas e avaliadas pelas DECO.

## 2. A PRESIDÊNCIA PORTUGUESA DO CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA

Em janeiro inicia-se a Presidência Portuguesa a qual assumirá um papel importante na implementação da Nova Agenda do Consumidor. Neste Plano de Atividades, a DECO assumiu como prioridades, os eixos estratégicos europeus, tendo em vista a garantia de uma proteção do consumidor mais abrangente, atual e inclusiva.

Nesse sentido, as prioridades da Associação são, por um lado, a transição verde, com o objetivo de implementar medidas e instrumentos que verdadeiramente capacitem, apoiem e permitam a cada consumidor contribuir para alcançar a neutralidade climática e preservar os recursos naturais, concretizada na ação “Consumidor mais sustentável”

Por outro lado, a transição digital, com o objetivo de ser criada uma economia digital mais segura e apelativa para os consumidores onde os seus direitos sejam protegidos, bem como a avaliação de impacto da digitalização



dos serviços no dia-a-dia dos mesmos, a qual será concretizada, através da ação “Consumidor Mais Digital”.

Ainda enquanto prioridade, o cumprimento dos direitos dos consumidores, através de uma aposta forte no envolvimento dos jovens na Associação, contribuindo para a definição estratégica da DECO, respondendo às suas necessidades, concretizada através da ação “Consumidores mais integrados e resilientes”.

Por ultimo, dar respostas às necessidades mais específicas dos consumidores vulneráveis, através da ação “Combate à Desinformação Financeira”, bem como a mitigação da pobreza energética.

### 3. O PERFIL E AS TENDÊNCIAS DOS CONSUMIDORES



O novo perfil do consumidor exige, cada vez mais, uma resposta imediata por parte das instituições. Por isso, a DECO irá desenvolver um conjunto alargado de ações, destacando-se as novas estratégias e ferramentas de comunicação com o consumidor:

- I. Lançamento do site institucional que não só permitirá dar a conhecer todas as atividades e temas trabalhados pela Associação, muitos deles desconhecidos dos consumidores, como também irá permitir interagir com estes no que respeita à apresentação de reclamações, pedidos de informação e denúncias.
- II. Criação de uma linha de apoio ao consumidor via plataforma digital que permitirá uma resposta ágil e personalizada aos consumidores.
- III. Projeto “A DECO com as empresas e com os consumidores” – Consultoria DECO - procurando, através de parceiros institucionais, encontrar uma resposta personalizada para as empresas, desenhada à luz das necessidades específicas dos consumidores. Este projeto incluirá os serviços de formação e acompanhamento dos colaboradores das empresas, a construção de modelos contratuais com elevado nível de proteção dos consumidores e o acompanhamento das práticas das empresas, monitorizando e corrigindo as que menos se adequam ao mercado.
- IV. Projeto Condomínio e Arrendamento DECO, iniciando-se o aconselhamento individual e personalizado ao consumidor nestas áreas, designadamente, no âmbito do apoio de conflitos de consumo.
- V. Projeto “(DES)CONFIA” com o objetivo de, simultaneamente, informar e desconstruir alguns mitos de consumo que continuam enraizados na nossa cultura, visando combater a desinformação dos consumidores.

VI. A Educação e Formação dos Consumidores assumirá um papel de destaque para capacitar e empoderar os consumidores face aos novos desafios da transição verde e digital e literacia financeira.

VII. Reforço dos laços com a Consumers International, através da participação em 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.

VIII. A atração, retenção e gestão de recursos humanos continuará a ser assumida como uma prioridade da DECO, mantendo-se a capacitação e melhoria das competências das equipas e potenciando nas mesmas e na DECO inovação e transformação. Atentos os desafios que a Associação encontrou em 2020, a mesma introduzirá medidas de flexibilidade na gestão laboral, com o reforço do trabalho misto, presencial e telemático, garantindo a manutenção do empenho, dedicação, compromisso e responsabilidade das equipas da DECO.

**Ana Cristina Tapadinhas,**  
Diretora-Geral

# 2021 a voz dos colaboradores...

## Como vê o apoio ao consumidor da DECO nos próximos 10 anos?

Vejo uma DECO em comunicação direta com os consumidores, permitindo-lhes ter acesso rápido a um jurista que, com total disponibilidade, ouça e perceba o problema ou dificuldade que o consumidor lhe está a transmitir para, a partir daí, de uma forma simples e descomplicada, e colocando o conhecimento jurídico especializado à disposição do consumidor, encontrar uma solução ou resposta que resolva aquele concreto problema ou dificuldade vivida pelo consumidor.

No Gabinete de Apoio ao Consumidor sentimos que o trabalho que fazemos ajuda verdadeiramente a resolver os problemas dos consumidores e são os próprios a darem-nos muitas vezes a conta de como o nosso apoio fez a diferença, desde os mais simples esclarecimentos de dúvidas às mediações de conflitos com as empresas. Acredito vivamente que é possível termos consumidores que nunca se sintam impotentes quando confrontados com alguma dificuldade e que saibam sempre que têm uma ligação com a DECO efetivamente capaz de os ajudar.

**Andreia Almeida,**

Jurista do Gabinete de Apoio ao Consumidor

## É possível replicar o sucesso da DECO junto dos consumidores, através das redes sociais?

Sim, é possível. Ainda nos falta um longo caminho pela frente, dia a dia, contacto a contacto, post a post, comentário a comentário. Mas acredito que a DECO tem tudo para lá chegar. Somos a referência nos direitos dos consumidores, aliás, sempre o fomos durante os 47 anos de existência da associação. Sabemos

que o consumidor mudou, está diferente, procura informação, referências e experiências de compra no digital. Por ser mais cómodo, compra on-line, mas, porventura, também é mais impulsivo nas compras que realiza. Para acompanhar este consumidor, a DECO precisava de inovar. E precisava de mostrar-se ao mundo como diferente. Faltava-nos dar o passo e mergulhar no mundo digital. Em 2020, a pandemia ensinou-nos a importância do contacto digital com os consumidores e obrigou-nos a dar esse passo, a inovar, a estar ainda mais próximos dos consumidores através das redes sociais. O contacto diário com estas ferramentas tem uma grande vantagem para a associação: auscultar e acompanhar aqueles que são os problemas e questões dos consumidores no momento. Ao acompanhar as redes sociais da DECO, diria que este tem sido um trabalho recompensador, especialmente com os testemunhos positivos que os consumidores nos fazem chegar. O meio de contacto é diferente mas as mensagens serão as mesmas: A DECO faz a diferença na vida das pessoas, seja por ser uma enxaqueca resolvida, um reembolso obtido, um crédito renegociado ou um simples conselho de compra. O ano de 2021 não será fácil para os consumidores. E aí, a DECO terá de continuar a posicionar-se como a voz da razão dos direitos dos consumidores, a única associação que vai estar sempre do lado de todos os consumidores, sem exceção.

**Rita Soares,**

Técnica de Comunicação Digital

## No futuro, será a DECO a educar os consumidores ou serão os consumidores a educar a DECO?

A DECO uma associação que trabalha para e com os consumidores, sendo inevitável que haja aprendizagem em ambos os sentidos. A nossa missão será sempre dar mais informação ao consumidor, promover a educação dos jovens nas escolas e formar os profissionais das empresas e das diversas entidades sobre os direitos dos consumidores. Este é o nosso presente e será o nosso futuro: capacitar os consumidores com mais informação porque é a estratégia essencial para a sua defesa e proteção.

Este é um caminho que não percorremos sozinhos, trabalhamos para os consumidores e é com eles que aprendemos. Em constante diálogo com os consumidores, percebemos as suas necessidades e os desafios que enfrentam, de forma a darmos uma melhor resposta na defesa dos seus direitos.

**Inês Almeida,**  
Técnica do Departamento de Formação e Educação

## O que distingue a DECO de outras organizações?

Na minha opinião, tendo como premissa a área de RH, penso que a DECO, distingue-se de outras organizações, pelo facto de existir uma preocupação “atenta” para com o colaborador, ou seja, procura perceber como realmente poderá ajudar o colaborador, existe uma consideração real pelo mesmo. (No mundo dos negócios empresariais muitas vezes essa preocupação “atenta” fica esquecida, apenas documentada).

Outro ponto relevante, é a posição estratégica relativa aos recursos humanos internos, pelo facto de existir uma real disponibilidade para dotar os seus colaboradores com novas competências, de forma a permitir que os mesmos possam desenvolver as suas tarefas de forma mais eficaz, porém, consequentemente (de forma positiva), permitir que os mesmos

possam a vir a desenvolver projetos diferentes de maiores dimensões. Em suma, podemos descrever que a DECO, no que concerne a área de RH, está aberta à mudança, à adaptação e inovação da sua “força humana” (seus colaboradores).

**Carlos Ximenes,**  
Gestor de Recursos Humanos



# Missão, Visão & Valores

## A nossa Missão

Defendemos os direitos e legítimos interesses dos consumidores, contribuindo para resolver os seus problemas e ajudá-los a exercer os seus direitos fundamentais.

## A nossa Visão

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



## Os nossos Valores

Estes são os nossos valores:

### → INDEPENDÊNCIA

A nossa missão exige independência face aos poderes político e económico. As ações reivindicativas e as posições públicas que tomamos resultam dos nossos estudos e análises, imunes a qualquer tipo de pressão. A totalidade das receitas da nossa atividade é reinvestida em prol dos consumidores.

### → RIGOR E QUALIDADE

A concretização da nossa missão assenta na qualidade e integridade para alcançar a credibilidade do nosso trabalho, baseado no profissionalismo das nossas equipas.

### → PROXIMIDADE

A nossa missão é permanentemente orientada para a resposta às necessidades dos consumidores. A sua concretização passa por interagir com todos os interlocutores de forma direta, assertiva e adequada.

### → COOPERAÇÃO

A atuação da DECO privilegia a cooperação e colaboração com outras entidades de natureza diversa, 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.



# Objetivos Estratégicos

No âmbito do plano de ação da Direção da DECO 19-21, foram definidos os seguintes objetivos estratégicos:



**Reforçar a proximidade da DECO junto dos Consumidores**



**Consolidar o reconhecimento e notoriedade da DECO a nível Nacional e Internacional**



**Garantir a Sustentabilidade Financeira da DECO e o aumento da eficiência da gestão dos recursos humanos**



**Aumentar a Eficiência dos Processos Críticos**

# Estratégia Nacional 2021



Face aos objetivos estratégicos, à Nova Agenda do Consumidor da União Europeia, bem como aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, a DECO propõe-se desenvolver as seguintes ações:

## Consumidor mais sustentável

### Ação

#### Inspirar vidas mais sustentáveis

A DECO pretende inspirar cada consumidor a mudar para estilos de vida mais sustentáveis, multiplicando este potencial de transformação junto da sua família, amigos, comunidade e trabalho. Será realizado um estudo prévio sobre o estilo de vida dos consumidores, os fatores motivadores e os dilemas que enfrentam para adotar novos estilos de vida. Os consumidores serão convidados a fazer um teste ao seu estilo de vida para conhecer o seu real impacto ambiental (autodiagnóstico) com recomendações para comportamentos mais sustentáveis e partilha das mudanças conseguidas pelos próprios nas redes sociais.

#### O Ambiente como um direito dos consumidores

A DECO apresentará uma proposta de alteração da Lei de Defesa do Consumidor, que visa incluir a promoção da proteção ambiental e do consumo sustentável como um direito do consumidor. Esta alteração da Lei tem como objetivo permitir o acesso a bens e serviços mais sustentáveis, contribuindo, assim, para uma verdadeira economia circular.

#### Como escolher o mais sustentável: greenwashing e as falsas alegações ambientais

Para inspirar para estilos de vida mais sustentáveis, será promovida uma campanha informativa que auxilie o consumidor a reconhecer as alegações ambientais (publicidade) enganosas e que geram confusão no consumidor que pretende fazer escolhas mais sustentáveis, alertando para a importância de privilegiar a rotulagem ecológica certificada.

## Consumidor mais Digital

### Ação

#### Serviços Idênticos, Direitos Iguais

A DECO irá desenvolver um observatório para garantir igual proteção dos consumidores em modelos de negócio online e offline. Para o efeito, irá avaliar os novos serviços digitais, tais como *streaming* e plataformas online de entregas ao domicílio.

#### Os consumidores no centro da digitalização dos serviços

A DECO, através de diferentes formas, irá auscultar os consumidores sobre o impacto da digitalização nas suas vidas relativo às seguintes áreas: transportes, energia, saúde e banca tendo em vista a reivindicação de melhores práticas e alterações no quadro de proteção dos consumidores.

### Objetivo Estratégico

Reforçar a proximidade da DECO junto dos Consumidores

### Eixo estratégico da Nova Agenda

Transição Verde



### Objetivo Estratégico

Reforçar a proximidade da DECO junto dos Consumidores

### Eixo Estratégico da Nova Agenda

Transição digital



## Ação

### Criar um movimento de jovens da Geração Z e Y na Defesa do Consumidor

Criação de um grupo de trabalho com base em temas da Nova Agenda do Consumidor, através de uma abordagem bidirecional. Adaptar a DECO aos jovens destas gerações, integrando-os na Associação, através de um FORUM JOVENSDECO. Será realizado um questionário tendo em vista perceber o conhecimento dos jovens acerca da DECO, conhecer os seus ideais e áreas de interesse para que a DECO possa ser a sua voz institucional, bem como perceber a prevalência e dimensão do consumo verde e digital nos jovens.

Constituição de *focus group* no sentido de perceber qual deve ser o papel da DECO para responder às necessidades desta geração. Deste(s) *focus group*, e definidos os critérios, será constituído o referido Forum JOVENSDECO, ao qual será sugerido/apresentado uma ordem de trabalhos anual, sobre a qual devem refletir e apresentar a sua visão no final do ano, sendo que a DECO irá implementar uma das ações sugeridas deste grupo consultivo.

Realização de diversos *call to action* sobre diferentes temáticas para o envolvimento dos jovens na causa DECO.

## Ação

### Combater a desinformação financeira nos processos de insolvência

Desenvolvimento de ações de informação, preventivas em caso de situação de rutura financeira, através de novas formas de comunicação, em que ainda não se justifica a apresentação à insolvência, tendo em conta a proliferação de situações que chegam à DECO com estas características, promovidas tanto por entidades não licenciadas, como inclusivamente por entidades licenciadas pelo Banco de Portugal.

Apresentação de proposta legislativa que melhor proteja os consumidores particulares no processo de insolvência, no âmbito da transposição da Diretiva.

Reforço das parcerias com a rede de apoio social, tendo em vista a disseminação desta informação, prevenindo processos mais gravosos para os consumidores.

## Ação

### A vulnerabilidade energética dos consumidores

Identificação de situações de pobreza energética, sensibilizando os consumidores e capacitando os técnicos de ação social das autarquias locais, prestadores de cuidados de saúde, entre outros, para a deteção e resolução de problemas decorrentes de pobreza energética.

Apresentação de soluções de baixo custo para os consumidores que garantam o aumento da eficiência energética, através do seu Gabinete de Aconselhamento de Energia.

A DECO integrará o Grupo de Trabalho Governamental sobre a Estratégia Nacional de Combate à Pobreza Energética e estabelecerá um conjunto de protocolos com entidades governativas, organizações não governamentais e autarquias

## Objetivo Estratégico

Reforçar a proximidade da DECO junto dos Consumidores  
Aumentar o reconhecimento e notoriedade da DECO

## Eixo estratégico da Nova Agenda

Consumidor vulnerável



## Objetivo Estratégico

Consolidar o reconhecimento e notoriedade da DECO a nível nacional e Internacional

## Eixo estratégico da Nova Agenda

Consumidor vulnerável



## Objetivo Estratégico

Consolidar o reconhecimento e notoriedade da DECO a nível nacional e Internacional

## Eixo estratégico da Nova Agenda

Consumidor vulnerável



# Estratégia Local 2021

A aproximação das organizações às necessidades locais bem como o conhecimento dos problemas dos consumidores, a nível regional, continuam a ser a prioridade de ação da DECO, designadamente no cumprimento dos objetivos estratégicos. Nesse sentido, todas as estruturas locais da DECO irão desenvolver as atividades apresentadas no Plano 2020, que não foram passíveis de ser executadas em virtude da pandemia.



# Continuar a Estratégia 19 - 21



No ano de 2021, a DECO continuará a:

## 1 Aumentar a presença da DECO no Território Nacional

A DECO Regiões continuará empenhada em reforçar a coesão e a proximidade no território nacional tornando a defesa do consumidor mais presente em cada autarquia, em cada região. Por um lado, a DECO vai continuar o seu trabalho de parceria com as autarquias, com i) o atendimento aos consumidores, ii) ações de informação e formação para municípios e iii) reforço da comunicação com estes parceiros instituídos, por outro, estrategicamente, pretende 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.

Este ano, a DECO dará especial atenção aos diversos CLDS - Contratos Locais de Desenvolvimento Social e às inúmeras ações de trabalho que podem vir a ser desenvolvidas.

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 reforçar a sua intervenção nas redes sociais e site institucional por forma a ampliar o conhecimento das suas intervenções e iniciativas aos associados e consumidores em geral.

## 2 Melhorar a capacidade de intervenção da DECO junto dos Consumidores

A DECO continuará a desenvolver a atividade de informação e apoio nos conflitos de consumo e a apostar na proteção financeira dos consumidores a nível preventivo e em situação de sobre-endividamento ou endividamento excessivo.

A DECO irá também reforçar a proximidade junto das empresas e organismos fiscalizadores, entidades reguladoras, poder político, através de canais mais diretos, e 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, bem como, exigindo melhor regulamentação que proteja os direitos e legítimos interesses dos consumidores.

O programa DECO FORMA irá continuar a realizar ações de informação em parceria com as autarquias e outros agentes nas diferentes Delegações Regionais em formato de webinar: “DECO Consigo em Casa” sobre os temas mais emergentes da atualidade e as necessidades dos consumidores

Também será reforçada a rede de educação do consumidor na escola - DECOJovem, através de novas abordagens e temáticas para professores e alunos em contexto escolar. Com um novo site estamos preparados para reforçar a comunicação e alcançar e uma maior interação com os jovens e as escolas.

### Projetos

A DECO continuará a desenvolver o seu plano de ação de projetos e iniciativas com a apresentação de novas candidaturas, bem como na execução do projeto recentemente aprovado Consumers Go Green, promovendo um ciclo de debates on-line nas escolas sobre economia circular e sustentabilidade.



### 3 Melhorar a capacidade de Intervenção junto dos *stakeholders* a nível nacional

A DECO irá continuar a aumentar a qualidade das suas intervenções junto dos Conselhos Consultivos e Tarifários das Entidades Reguladoras. Enquanto parceiro social, continuará, também, a aumentar a eficácia dos seus pareceres e cartas-lobby por forma a colocar os consumidores no centro das decisões políticas.

A DECO continuará a acompanhar a jornada do consumidor sempre que este não consiga resolver os seus problemas junto das empresas e pretenda recorrer a um mecanismo de resolução alternativa de litígios.

Para além disso, manter-se-ão as prioridades de ação da DECO nas áreas dos serviços públicos essenciais, transporte aéreo, habitação, saúde, serviços financeiros 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. Este ano daremos especial destaque ao tema da sustentabilidade e da pobreza energética, para além dos temas dos direitos dos consumidores para as empresas (PME). Destacam-se em 2021, o Programa *Consumer Law Ready*, bem como o *Consumer PRO*.

Para além disso, a DECO continuará a dinamizar um programa de formação sobre temas emergentes do consumo para jovens recém-licenciados, enriquecendo o seu currículo profissional. A DECO irá melhorar e 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. .

A DECO irá apresentar um caderno reivindicativo para as eleições autárquicas, em que as Delegações terão um relevante papel a desempenhar, na identificação das necessidades específicas, com base nos eixos estratégicos da Nova Agenda do Consumidor

### 4 Melhorar a capacidade de Intervenção junto dos *stakeholders* a nível internacional

Tendo em conta que Portugal assumirá a Presidência do Conselho da União Europeia, e nesse sentido, responderá a todas as iniciativas legislativas previstas no âmbito da Nova Agenda do Consumidor. Para além disso, estará presente em todas as conferências organizadas no âmbito da Presidência.

A DECO continuará 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 2021, a DECO irá apoiar o desenvolvimento do projeto da **CONSUMARE** sobre direitos dos consumidores migrantes.

Em 2021, 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 2021, a DECO pretende reforçar os laços com a Consumers International, através a participação em 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.



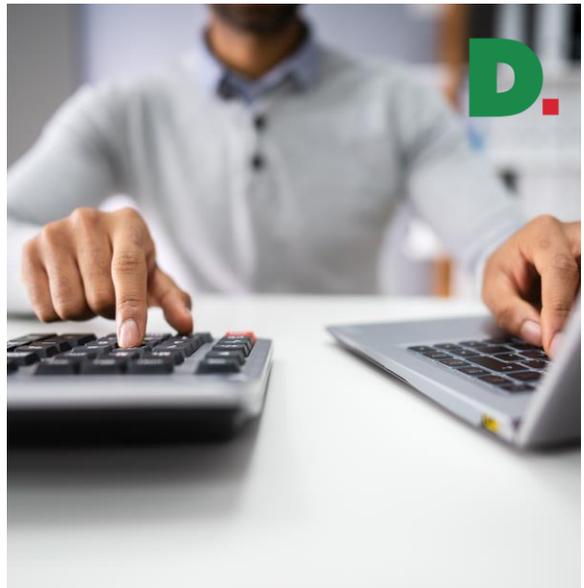
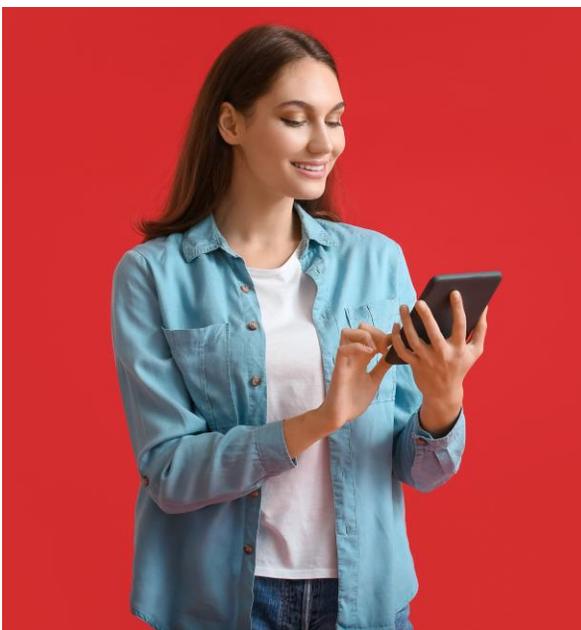
## **5 Melhorar a comunicação da DECO para os consumidores e *stakeholders***

A DECO, em 2021, implementará novas formas de comunicação com os consumidores e *stakeholders*, nomeadamente, lives, vox pop, bem como terá um local nas próprias instalações para realização de gravações, o que agilizará estas novas formas de comunicação, não só em termos de recursos humanos mas também financeiros.

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. Aumentará o seu número de intervenções através do recurso a novos formatos e novos meios. 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 como o Facebook, o LinkedIn 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.



## **6 Consolidar a autonomia Financeira**

A consolidação da autonomia financeira é um desígnio para a DECO, na medida em que, a garantia de um baixo nível de endividamento e as subjacentes políticas que o possibilitam conferem uma estabilidade e solidez financeira transversal a toda a Organização, geradora de confiança e indutora de novas iniciativas e sucessivos investimentos cuja concretização se tem vindo a observar, ano após ano.

Para o efeito, o acompanhamento e a constante monitorização da evolução da situação financeira da Associação são essenciais, motivo pelo qual, em 2021, para além dessas medidas, o processo de auditoria financeira externa decorrerá de forma mais estendida ao longo do ano, perspetivando-se assim a realização de auditorias intercalares trimestrais.

Concomitantemente, procuraremos, em especial, continuar a melhorar a gestão financeira dos projetos, cujos proveitos constituem uma consistente forma de obtenção de receitas alternativas, determinantes para a autonomia financeira que a DECO tem consolidado, enquanto cruciais mecanismos de financiamento de ações cuja concretização, de outro modo, seria inviável, por onerar excessivamente as contas da Associação, frustrando assim a concretização de novas iniciativas e atividades e o subsequente eventual aproveitamento do fundamental potencial inovador que detêm.

## **6** Garantir a eficácia dos sistemas de informação e redes

Os desafios lançados, em 2020, pela pandemia à área de Sistemas de Informação e Redes orientam a sua atuação em 2021, desde logo, para o incremento das soluções de mobilidade a disponibilizar aos colaboradores. Associado a este objetivo surge a necessidade absoluta do incremento de mecanismos e meios de segurança para permitir o funcionamento remoto de todos os utilizadores e para salvaguarda dos dados guardados em cada estação de trabalho e no servidor, bem como de toda a infraestrutura de TI, com ênfase na salvaguarda dos dados produzidos pelas estruturas regionais da DECO. Durante o ano de 2021 será importante realizar um diagnóstico exaustivo sobre onde e como deverá a DECO atuar para que se atinja este propósito.

Por outro lado, pretendemos dar continuidade a procedimentos e políticas de funcionamento interno que promovam o aumento de eficiência e produtividade adequando, quando se justificar, as soluções existentes às necessidades específicas de cada colaborador. Será assim importante identificar todos os colaboradores que, para a execução de algumas tarefas, tenham necessidade de ver melhorados os equipamentos ou as soluções informáticas colocadas à sua disposição. É expectável que, o colmatar destas necessidades específicas, associadas ao cumprimento do Plano Tecnológico da DECO, permitirão dotar a Associação e os seus colaboradores de ferramentas adequadas a um superior desempenho.

## **7** Aumentar os níveis de motivação, liderança e alinhamento organizacional

Importa, uma vez mais, garantir a eficácia do Sistema de Gestão de Desempenho da DECO, instrumento central da gestão da Organização, em particular, do seu capital humano, cujo desenvolvimento de competências, nos diversos domínios e áreas de especialização, é fulcral e potencia níveis mais elevados de motivação, liderança e alinhamento organizacional, como preconizado.

Para o efeito, encetaremos um novo ciclo de formação interna, transversal a todos os colaboradores da Associação e avaliaremos o impacto que o projetado desenvolvimento de competências dos colaboradores teve para a Organização, designadamente quanto ao aumento da produtividade e da qualidade do trabalho.

Tal investimento na formação dos colaboradores continuará a estar em linha com as necessidades e/ou oportunidades de melhoria que se detetem nas respetivas avaliações de desempenho das dimensões operacional, funcional e comportamental, só cabalmente e rigorosamente identificáveis se diagnosticadas no contexto da dinâmica do sistema de Gestão de Desempenho da DECO, cuja monitorização e acompanhamento se continuam a revelar de fundamental acuidade.

## **8** Aumentar a eficiência dos processos críticos

Para além da consolidação do desenvolvimento do Sistema de Gestão de Desempenho, enquanto processo crítico, teremos também que visitar outros processos críticos, procedendo, designadamente, à revisão dos documentos produzidos no âmbito do processo de adequação ao Regulamento Geral de Proteção de Dados, nomeadamente do Documento Geral de Segurança e da Política de Privacidade da DECO.

Ao longo de 2021, efetuaremos ainda uma revisão e atualização dos descritivos dos processos de tratamento de dados pessoais existentes na Organização, assim como, a respetiva revisão das análises de risco que lhes estão associadas, sem prejuízo da elaboração de outros descritivos e análises que entretanto se identifiquem e justifiquem.



# O nosso contributo para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS):



A DECO reconhece o seu papel no prosseguimento dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. Em 2021, propõe-se a contribuir nos seguintes moldes:

## OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

## CONTRIBUIÇÃO DA DECO



Apoiando os consumidores em situação de especial vulnerabilidade, sem qualquer custo.

Reforçando a proteção do consumidor no âmbito dos mecanismos de apoio social, nomeadamente, no que respeita aos serviços públicos essenciais, bem como no recurso ao crédito.

Desenvolvendo ações de informação e formação para consumidores em situação de exclusão social.



Desenvolvendo uma campanha para alertar os consumidores para o desperdício alimentar.

Defendendo a adoção de práticas mais sustentáveis na produção de alimentos.

Contribuindo para uma maior certificação e fiscalização de produtos alimentares.

Denunciando publicidade alimentar dirigida a jovens tendo em vista a promoção de uma alimentação mais saudável.

Promovendo hábitos de alimentação saudável junto dos seus colaboradores, nomeadamente, com o consumo gratuito de fruta sazonal e sopa.



Defendendo o sistema de saúde português como um sistema de qualidade, universal e economicamente acessível a todos os consumidores.

Promovendo ações junto dos consumidores mais vulneráveis, tendo em vista um envelhecimento mais ativo.

Promovendo a liberdade de escolha dos serviços de saúde por parte do consumidor.

Garantindo que todos os colaboradores beneficiam de um sistema de saúde sem quaisquer custos.



Apostando na sua rede de escolas para introduzir as temáticas relevantes de defesa dos consumidores, junto da comunidade educativa.

Reforçando a formação dos consumidores, ao longo da vida, através de ações de informação e formação que os dote de especiais conhecimentos sobre a defesa do consumidor.

Garantindo que todos os colaboradores beneficiam de ações de formação que reforcem as suas competências técnicas e profissionais.



Garantindo que todos os consumidores têm acesso a bens e serviços sem que exista qualquer discriminação em função do género.

Promovendo a proteção do género em áreas como a Publicidade, Serviços Financeiros e Habitação, reforçando a dignidade dos consumidores.

Capacitando as empresas para a proteção da igualdade de género nas relações de consumo.

Garantindo que os colaboradores não são objeto de qualquer discriminação em função do género e promovendo uma progressão justa na carreira.



Reivindicando um serviço de água que reduza as perdas no sistema, que garanta a acessibilidade dos consumidores e seja sustentável para além de 2030.

Promovendo campanhas de informação e alertas para comportamentos responsáveis no uso eficiente da água.

Promovendo junto dos colaboradores um consumo eficiente da água, através da utilização da rede pública e evitando o seu desperdício.



Acompanhando os consumidores na transposição da Diretiva "Energias limpas para todos", promovendo uma maior descarbonização da economia, sem que a mesma implique maiores custos para os consumidores.

Continuando a desenvolver projetos ligados à eficiência energética.

Reforçando o sistema de iluminação e gestão térmica dos equipamentos de climatização da associação, permitindo uma maior eficiência no consumo de energia.



Reforçando a proteção dos trabalhadores na promoção de produtos mais sustentáveis para os consumidores, designadamente a segurança no trabalho e eliminando o trabalho infantil, tendo em vista a introdução no mercado de produtos seguros e que não lesem a saúde dos consumidores.

Promovendo um turismo sustentável que dignifique as cidades e as regiões portuguesas e promova a manutenção dos bens e serviços essenciais dos cidadãos.

Aumentando os níveis de motivação, liderança e alinhamento organizacional dos colaboradores, permitindo que o sistema de avaliação de desempenho constitua um incentivo à adoção de melhores práticas.



Promovendo uma indústria inclusiva e sustentável que garanta a produção de bens com qualidade e resiliência.

Reivindicando a eliminação da obsolescência programada e o aumento da garantia dos produtos, tendo em vista a sua maior durabilidade.

Estimulando a inovação quando a mesma represente valor acrescentado para os consumidores.

Promovendo um clima organizacional baseado em tecnologias que reforcem a proximidade entre a DECO e as suas estruturas regionais.



Promovendo um maior equilíbrio contratual, reduzindo as desigualdades entre os consumidores e as empresas.

Promovendo a universalidade e acessibilidade de todos os consumidores a serviços públicos essenciais.

Melhorando a regulamentação e monitorização dos mercados financeiros, promovendo a igualdade dos consumidores no acesso a serviços e produtos bancários e eliminando custos não justificados.

Continuando a promover uma igualdade entre todos os colaboradores, garantindo que todos têm acesso a participação das despesas de transporte independentemente do local de residência.



Promovendo o acesso de todos os consumidores a sistemas de transporte seguros, com qualidade, acessíveis, sustentáveis e a um preço justo.

Promovendo o acesso à habitação de forma inclusiva e sustentável, colaborando no planeamento da gestão do espaço urbano.

Promovendo o impacto ambiental positivo nas cidades através do acesso a espaços verdes e a formas de mobilidade suave.

Aderindo a pactos de mobilidade locais, garantindo que os colaboradores estão inseridos numa comunidade mais inclusiva, segura e sustentável.



Acompanhando a produção e distribuição, reforçando uma maior segurança dos produtos e, ao mesmo tempo, estimulando um consumo mais sustentável, por parte dos consumidores.

Defender a introdução de sistemas eficientes na gestão de resíduos e que os mesmos reforcem o princípio do poluidor pagador.

Garantindo que os produtos consumidos na organização são produzidos de forma responsável e sustentável, privilegiando um comércio justo.



Representando os consumidores nas assembleias municipais para verificação e monitorização dos planos municipais de adaptação às alterações climáticas.

Promovendo a defesa dos consumidores no âmbito dos impactos negativos do ambiente, especialmente em áreas como a proteção financeira, a saúde, as emissões poluentes e a alimentação, tendo em vista uma maior justiça ambiental.

Estimulando os colaboradores a ser embaixadores nas ações da DECO para combate da emergência climática.



Continuando a sua ação pela redução do plástico a mais no embalamento dos produtos, reforçando esta parceria junto das comunidades locais.

Promovendo a redução do uso de plástico de utilização única no âmbito do clima organizacional da Associação.



Promovendo o uso sustentável da biodiversidade e dos ecossistemas, tendo em vista a produção de produtos mais sustentáveis que tenham na sua origem o aproveitamento legal e sustentável desses recursos.

Introduzindo práticas de sustentabilidade em todas as estruturas da DECO designadamente, através do incentivo na diminuição do uso do papel e colocando ecopontos em diversos espaços da Associação para a adoção de práticas de reciclagem.



Continuando a acompanhar o desenvolvimento dos centros de arbitragem, nomeadamente, a nível dos seus conselhos de administração enquanto instituições eficazes, responsáveis e transparentes.

Promovendo uma maior proximidade entre as instituições públicas e os consumidores e garantindo que as decisões dos órgãos legislativos são responsáveis, inclusivas, participativas e representativas dos interesses dos consumidores.



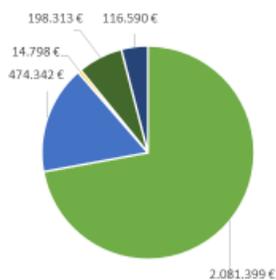
Reforçar o apoio internacional para a implementação eficaz e orientada da capacitação em países em desenvolvimento, tais como Timor e membros da CONSUMARE

Continuando com os seus recursos humanos, a apoiar o desenvolvimento das atividades da CONSUMARE junto das organizações nacionais de defesa dos direitos dos consumidores nos países de expressão de língua portuguesa.

# Orçamento 2021

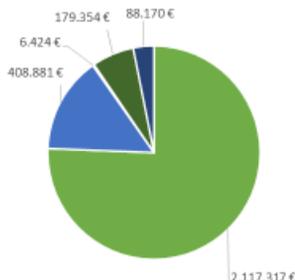
## RECEITA

O2020



2 885 441 €

E2020



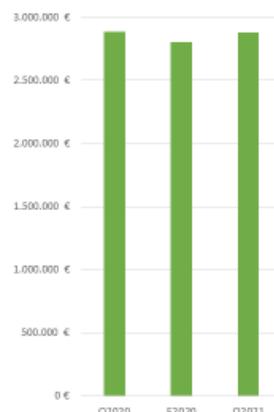
2 800 147 €

O2021



2 879 191 €

- 85 294 €

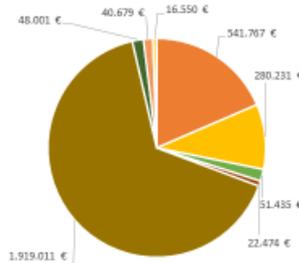


O2021 comparativamente com:

O2020	- 6 250 €	- 0,2 %
E2020	79 045 €	2,8 %

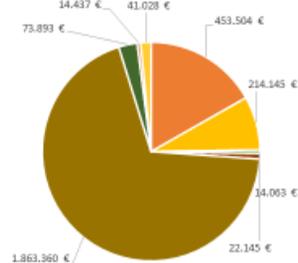
## DESPESA

O2020



2 920 148 €

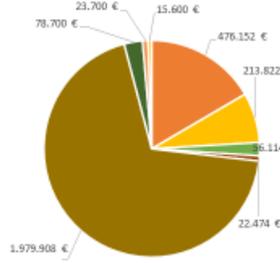
E2020



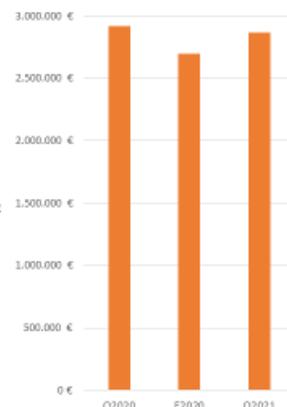
2 696 575 €

- 223 574 €

O2021

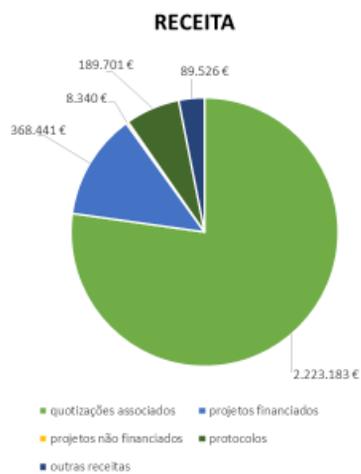


2 866 470 €

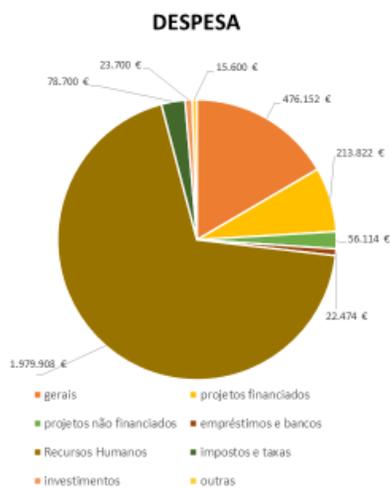


O2021 comparativamente com:

O2020	- 53 678 €	- 1,8 %
E2020	169 896 €	6,3 %



**2 879 191 €**



**2 866 470 €**



**12 721 €**

# PLANO DE ATIVIDADES E ORÇAMENTO 2021

Contacte-nos:

✉ [decolx@deco.pt](mailto:decolx@deco.pt)

☎ 21 21 371 02 00

**DECO**  
SEMPRE CONSIGO