

Plano de Atividades **2025**



**Planejar o futuro com
foco no presente**

A DECO está ao lado dos
consumidores, sempre



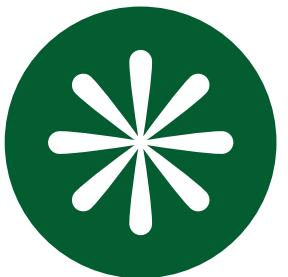
Visão

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.



Missão

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.

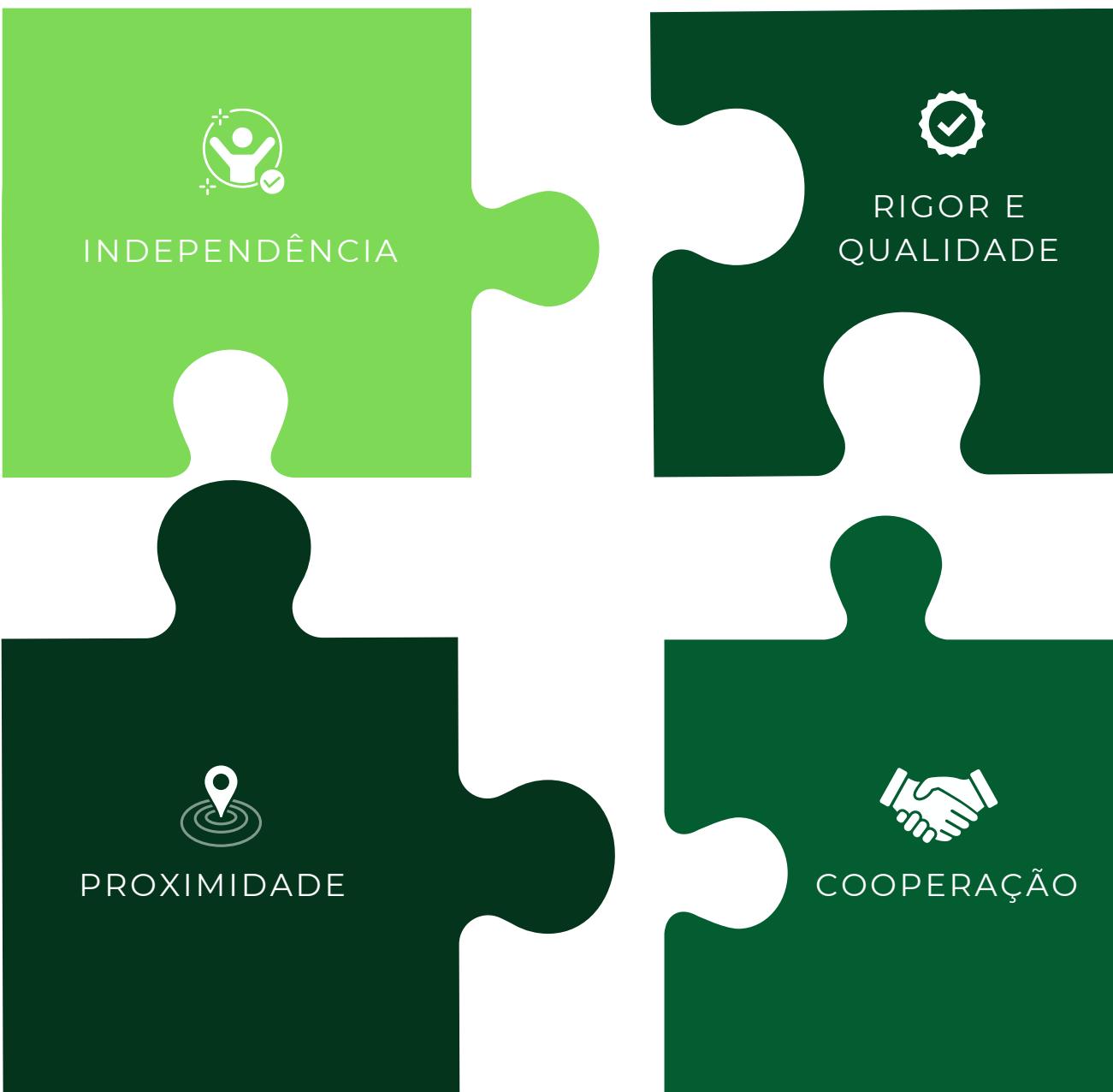


Trabalhamos diariamente para garantir que os consumidores têm acesso à informação adequada para tomarem decisões livres e conscientes, para poderem adquirir bens e serviços de qualidade que não coloquem em risco a sua saúde e segurança e para terem acesso a uma justiça célere, eficaz e acessível.

Pilares da DECO

O sucesso da DECO decorre da sua total independência face aos poderes políticos e económicos. 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 é utilizada em benefício dos consumidores, associados ou não, e na ampliação dos nossos serviços e capacidade de resposta.

Toda a intervenção é orientada para responder às necessidades, preocupações e expectativas dos consumidores. Procuramos interagir com todos os nossos interlocutores de forma direta, dinâmica e assertiva.



As ações e intervenções devem caracterizar-se sempre pelo máximo rigor e qualidade. 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. Assumimos uma ética de exigência, transparência e abertura.

Privilegia-se a cooperação e colaboração com outras entidades, designadamente com a Administração Pública e o Governo, Entidades Reguladoras nacionais e estrangeiras, bem como com instituições internacionais. Promove-se o diálogo com as empresas ou associações de empresas dos setores regulados.

Introdução



Os **50 anos da DECO** constituíram um marco essencial na estratégia de atuação da Associação, não só pelas suas atividades desenvolvidas, mas também pela necessidade de reforçar o seu papel na sociedade civil, a forma como **promove o movimento associativo e no relacionamento com os cidadãos** em geral.

Das suas atividades, e do seu impacto na sociedade, ficou claro o reconhecimento público que existe sobre a Associação, desde o seu trabalho à sua importância para os consumidores. Mas urge rever a forma como a DECO deve continuar a responder às necessidades dos cidadãos e a **promover uma cultura de consumo mais sustentável**, intervindo de forma mais eficaz na **área política, social e económica**.

Não podemos esquecer que os atuais modelos de financiamento das associações de consumidores apresentam vulnerabilidades das quais a DECO não é exceção. A adequação financeira à sua capacidade, a procura de novas fontes de financiamento sem colocar em causa a sua independência são objetivos essenciais para a **garantia de que a DECO se mantém capacitada para antever e acompanhar os desafios do mercado**.



Introdução

Numa **era digital e tecnológica, bem como a necessidade da mitigação da emergência climática**, os consumidores estão sujeitos a um conjunto crescente de desafios, sobretudo na **procura de novos serviços e produtos para melhoria do seu bem estar**.

Da mesma forma, os riscos sistémicos das empresas e das *big tech* sobre os consumidores é cada vez maior e a **complexidade técnica e humana nas políticas de regulação e fiscalização** deixam, muitas vezes, os consumidores à mercê das **piores práticas do mercado e sem respostas eficazes por parte dos organismos**.

Tudo isto são desafios que a DECO deve acompanhar e ultrapassar, mas são, também, as **linhas prioritárias do que deverá ser a sua atuação em 2025**: Uma Associação posicionada para acompanhar e **fortalecer a proteção dos consumidores num cenário de uma economia digital e tecnológica, marcada por uma emergência climática e com fortes problemas a nível de enforcement e justiça**, simultaneamente garantindo a sustentabilidade e qualidade de vida dos consumidores a nível das finanças e poupança, família e bem estar.

A DECO EM 2025

Tendo por base as orientações estratégicas, foram definidos os seguintes **objetivos estratégicos para 2025**:





Consumidor

A **defesa dos associados e consumidores em geral constitui o principal objetivo da missão da DECO**, pelo que o relacionamento com aqueles continuará a fazer parte da missão da Associação, assegurando que os seus interesses e necessidades são continuamente auscultados, refletidos, representados e protegidos.

Sem prejuízo do relacionamento direto com os associados, a DECO diversificará os seus serviços de apoio, assistência, negociação e representação dos consumidores, a nível extrajudicial.

Para o efeito, autonomizará as suas áreas de atuação, entre os seus serviços de informação, de intervenção e de representação extrajudicial, capitalizando o financiamento individual destes serviços, promovendo uma relação de maior fidelidade com os consumidores que não sejam associados e terminando o trajeto final da **jornada do consumidor**, desde a informação até à resolução de conflitos, através do seu acompanhamento em mecanismos de proximidade, antecipando aquelas que são as tendências de relacionamento entre as entidades e os consumidores.

A DECO investirá no pilar da proximidade através de espaços deslocalizados, procurando assegurar a sua presença em alguns espaços e lojas do cidadão. Para o efeito, avaliará junto da AMA a possibilidade de transferência de alguns serviços para estes espaços.

Da mesma forma, no que concerne às áreas de habitação e energia, a DECO procurará converter e alargar os seus balcões de habitação e energia, à rede espaços energia para que o consumidor possa ter acesso a um serviço multifacetado e holístico relativamente a estas áreas.

Por outro lado, a DECO irá continuar o desenvolvimento do seu relacionamento digital com os associados e consumidores, procurando soluções tecnológicas que possam substituir os seus sistemas informáticos de relacionamento digital, de modo a prever uma melhor componente analítica do perfil do consumidor, desenvolvendo informações diretas, personalizadas e promovendo serviços de assistência virtual automatizada nas áreas do consumo, habitação e finanças pessoais. A DECO iniciará um novo projeto de relacionamento digital com o consumidor, continuando a procurar linhas de financiamento externo que apoiem a digitalização dos seus serviços.





Consumidor

A DECO continuará a prestar informação presencial, escrita, telefónica e personalizada aos associados e consumidores garantindo, entre outros, aconselhamento jurídico e financeiro aos seus associados e consumidores, sobretudo nas áreas de **consumo, finanças pessoais, habitação, energia, economia local e transição ecológica**.

Da mesma forma, a DECO continuará a investir em **campanhas de sensibilização e literacia** junto dos consumidores, “desde a escola até à geração sénior”, procurando reforçar a capacitação e o envolvimento dos cidadãos nas temáticas emergentes como a economia digital, as finanças pessoais e o acesso à justiça.

Para o efeito, a DECO promoverá **parcerias estratégicas com empresas** para que as mesmas possam apoiar e ajudar a contribuir para uma melhor intervenção da DECO junto dos consumidores.

Com estas atividades, a DECO:



Fortalecerá e reformulará os seus sistemas de informação e assistência jurídica aos consumidores



Promoverá a digitalização, a gestão analítica de dados para resposta eficaz, célere e ajustada às necessidades dos consumidores



Promoverá uma comunicação mais acessível, assertiva e dirigida aos interesses dos consumidores



Reforçará as competências de capacitação dos consumidores



Criará novos espaços de proximidade, junto dos consumidores

INFLUÊNCIA

Influência

Sendo a influência e a capacidade de mobilização uma das características principais da Associação, a DECO continuará a privilegiar a **representação dos consumidores, promovendo parcerias estratégicas com as empresas que melhorem os seus direitos**, atuando junto destas entidades nos seus processos de intervenção e negociação para que os associados e os consumidores, em geral, continuem a beneficiar de um **acompanhamento personalizado, célere e especial**.

Definirá como áreas principais de influência a **economia digital, a sustentabilidade, a concorrência, os serviços financeiros e a habitação**, acompanhando as iniciativas europeias e nacionais, designadamente a nível da implementação da regulamentação na área digital, na privacidade e na proteção de dados, bem como na adequação das novas normas europeias relativas à sustentabilidade, designadamente no que concerne à economia circular e às alegações ecológicas.

Sem prejuízo destas prioridades, a DECO apresentará iniciativas a nível dos serviços de interesse geral, procurando um quadro de proteção do consumidor na energia, comunicações e transportes.

Para melhorar a sua atuação junto dos *stakeholders*, a DECO constituirá grupos de trabalho para identificar fontes de financiamento a nível externo que promovam a realização de estudos, ações e iniciativas nas suas áreas prioritárias de influência.

Da mesma forma, a DECO irá continuar a sua estratégia de representação institucional coletiva - nacional e internacional - nos diversos organismos, destacando-se a sua participação junto da ERSE, ERSAR e ERS, Banco de Portugal, CMVM, EBA, EIOPA, CPAG e do FSUG a nível internacional.

A DECO manterá a sua participação nos Conselhos Consultivos do Governo nas áreas de consumo, habitação e sustentabilidade.

Estreitará um relacionamento com a Autoridade da Concorrência, sobretudo em áreas como a inteligência artificial, proteção de dados e alegações ecológicas.





Influência

A DECO continuará a sua estratégia de advocacy junto das suas entidades afiliadas internacionais, privilegiando o seu relacionamento com o BEUC e contribuindo para as suas tomadas de posição, reforçando o papel de influência da DECO no **movimento de consumidores**, bem como respondendo proativamente a consultas públicas e iniciativas parlamentares, propostas de parceiros nacionais e locais, de modo a que todos estes documentos referenciem a DECO e incorporem as suas reivindicações nas decisões políticas.

A DECO apostará nos seus canais de comunicação e nas suas redes de informação como forma de responder e atuar junto dos *stakeholders*, alargando o seu poder de influência às redes digitais e a políticas de proximidade com outras organizações não governamentais.

Com estas atividades, a DECO:



Participará ativamente nas políticas nacionais



Apostará na comunicação digital junto dos stakeholders



Contribuirá para a envolvência política e direta dos cidadãos



Atuará e advogará, a nível europeu e internacional, com as organizações



Promoverá parcerias de influência com ONG's e outras entidades

PARCERIAS

Parcerias

As **parcerias com empresas, entidades públicas e autarquias locais** são fundamentais para o crescimento e sustentabilidade da DECO. Estas colaborações permitem o acesso a recursos, que muitas vezes são limitados, designadamente a nível financeiro, conhecimento especializado e infraestruturas.

Por outro lado, a rede de parceiros da DECO fortalecem a **capilaridade dos serviços da associação** e reforçam a proteção dos consumidores a nível local.

A DECO irá continuar a sua estratégia de **relacionamento local** em áreas diferenciadoras, ampliando a rede de parceiros, promovendo parcerias estratégicas com Associações, como a ANAFRE – Associação Nacional de Freguesias, de modo a **aproximar cada vez mais os serviços da DECO das populações**.

Da mesma forma, a DECO apostará em iniciativas de **inovação local**, criando redes de contactos e **sinergias entre as empresas, as comunidades locais** e os consumidores, designadamente na área da energia e da sustentabilidade.

Em 2025, a DECO promoverá uma nova edição do Prémio Município Amigo do Consumidor e Junta de Freguesia Amiga do Consumidor, alargando o espectro da sua natureza, procurando encontrar mecanismos financeiros que apoiem a comunicação desta iniciativa..

Relativamente às empresas e outros parceiros, a DECO promoverá um melhor relacionamento institucional, procurando adicionar serviços de valor a esse relacionamento, designadamente no âmbito do sistema de apoio ao cliente, resolução de conflitos, adaptação da legislação europeia e nacional sobre os direitos do consumidor e responsabilidade social.

A DECO continuará a promover cursos de formação às empresas, apresentando proactivamente portfolios de programas para os seus colaboradores na área digital, financeira e da sustentabilidade.

A DECO continuará os seus serviços de compliance com as empresas, designadamente o serviço Checked by DECO, promovendo o seu alargamento à área do comércio eletrónico e fomentando a criação de novos protocolos com associações sectoriais.





Parcerias

No quadro da sustentabilidade financeira e tendo em conta a sua utilidade pública, a DECO incentivará a criação de **mecanismos de mecenato para reforçar a sua capacidade de acompanhar o mercado**, permitindo-lhe assim, desenvolver estudos, eventos, projetos e atividades com ligação direta à promoção dos direitos dos Consumidores num mercado mais justo, inovador, resiliente e inclusivo.

A DECO desenhará uma política de *fundraising* de modo a fomentar o apoio de entidades públicas e privadas para financiar a atividade da DECO, permitindo-lhe, assim, ampliar o seu relacionamento com entidades públicas nacionais, regionais e locais e aprofundar a **cooperação com as entidades participadas**. É essencial melhorar a comunicação e atuação da DECO no universo do movimento dos Consumidores, sendo necessárias novas sinergias que correspondam ao cumprimento das missões de todas as organizações..

Para o efeito, a DECO fomentará a criação de alinhamentos estratégicos com a sua parceira internacional Euroconsumers e a sua participada DECOPROTESTE, e simultaneamente concertará esforços na cooperação e relacionamento institucional com as mesmas, estimulando e contribuindo para grupos estratégicos nas áreas de enforcement, direitos digitais dos cidadãos e áreas estratégicas de atuação.

Com estas atividades, a DECO:



Ampliará o seu relacionamento com entidades públicas nacionais, regionais e locais



Aprofundará a cooperação com as entidades participadas



Promoverá política de mecenato e de financiamento coletivo



Estabelecerá parcerias comerciais e estratégicas com empresas com forte responsabilidade social e ambiental



INOVAÇÃO



Inovação

A **inovação é fundamental para o futuro e para o bem estar dos consumidores** e exige uma adaptação às **mudanças constantes do mercado e às novas tendências de consumo**.

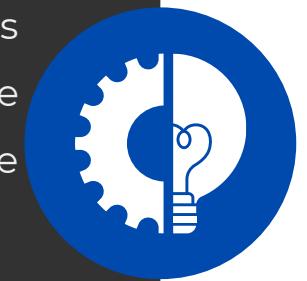
Revela-se pois fundamental assegurar que a rede de projetos da DECO fomente a implementação de **tecnologias emergentes, estratégias de comunicação e soluções inovadoras para a sociedade civil**, permitindo, da mesma forma, melhorar a defesa dos direitos dos consumidores, tornando a DECO mais atual e ágil na resolução dos seus problemas.

Assim, a DECO, através das suas estruturas orgânicas regionais, promoverá o alcance de investimentos que facilitem a criação de novos serviços e ferramentas que aumentem o impacto das suas atividades, fortalecendo a confiança dos consumidores no movimento associativo e garantindo a sua relevância a nível da transformação digital e transição ecológica.

A DECO apresentará candidaturas nas áreas da proteção dos Consumidores em geral e dos mais vulneráveis, transformação digital e transição verde, que reforcem a capacitação dos seus serviços e apresentem soluções inovadoras para os consumidores.

Da mesma forma, a DECO continuará a aprofundar o seu relacionamento com a academia e especialistas de relevo, tendo em vista aumentar a sua capacidade de *know how* no âmbito de candidaturas a projetos que promovam mais valias para os seus associados, para os consumidores e para a própria organização.

Serão estimuladas parcerias com consultoras e soluções tecnológicas assentes em inteligência artificial que facilitem os serviços de defesa dos direitos dos consumidores e que promovam a redução da pegada ecológica nos serviços digitais.



Inovação



Da mesma forma será dada continuidade aos seguintes projetos: **PSlifeStyle**: a sustentabilidade na ordem do dia, **WATSON**: combate à fraude alimentar, **RAISE** – Investir na Transição Ecológica, **EVA**: vamos falar da sua energia, **Serviços Digitais**: Consumidores à beira de uma ataque digital; **GREENTASTE**: a educação do consumidor para a sustentabilidade e transição digital, **SITESTAR.pt12, ICCO** – Rede Transfronteiriça para a competitividade do comércio e **ECHO**: rede pan-europeia para promoção de uma transição energética justa.

Sem prejuízo do supra referido, a DECO continuará a a sua política de candidaturas a projetos que promovam o reforço da literacia e competências dos consumidores, sobretudo nas áreas da **cibersegurança, da transparência, inclusão e liberdade digital, proteção de dados, alegações ecológicas**.

Com estas atividades, a DECO:



Promoverá a aproximação à academia e especialistas de relevo para o desenvolvimento de projetos e ferramentas de inovação



Apoiará iniciativas de economia da partilha e desenvolvendo cadeias de valor responsável



Fomentará iniciativas de serviços que potenciem relações de consumo com valor acrescentado para empresas e Consumidores

C I D A D A N I A



Cidadania

A cidadania pressupõe a **participação ativa dos cidadãos na construção e na defesa dos seus próprios direitos**, garantindo o acesso a uma justiça célere e à promoção de uma democracia mais justa e inclusiva.

Ao fomentar a **consciência critica e o envolvimento cívico** de grupos específicos de consumidores, como os mais **vulneráveis e as gerações mais jovens**, a DECO robustece a sua missão de envolver e defender os direitos e legítimos interesses dos consumidores, equilibrando as relações de consumo e apostando numa **cidadania mais ativa**, incentivando estes segmentos específicos a exigir mais informação na suas escolhas enquanto cidadãos.

A DECO promoverá uma maior **literacia cívica**, contribuindo para a inclusão e diversidade, através da realização de estudos sobre práticas na era digital que potenciem as desigualdades entre Consumidores, em virtude da sua esocial vulnerabilidade, com especial foco na idade, residencia, género e capacidade económica.

A DECO continuará a sua **estratégia de enforcement** tendo em vista a reparação integral dos danos dos consumidores e o acesso à justiça.

Esta estratégia continuará a ser desenvolvida numa perspetiva nacional e internacional, sendo esta ultima promovida em colaboração com as suas parceiras institucionais BEUC e Euroconsumers, através de comissões criadas para o efeito.

A nível internacional a DECO privilegiará as denúncias coletivas no que concerne a plataformas digitais de muito grande dimensão, avaliando práticas desleais, clausulas abusivas ou discriminatórias e agindo de forma a garantir uma compensação imediata dos danos pelas condutas das empresas, designadamente quando as mesmas decorram de práticas anti concorrenciais com efeitos lesivos na esfera dos consumidores.

A DECO intentará uma nova ação no âmbito das comissões internacionais em que participa.

A nível nacional, a DECO promoverá ações de denúncia coletiva de websites que violem o regime das vendas à distância, das práticas comerciais desleais, do regulamento dos serviços digitais e das clausulas contratuais gerais, em geral.





Cidadania

Da mesma forma, a DECO potenciará o envolvimento das gerações mais jovens nas suas causas, promovendo uma **cooperação mais estreita com as federações académicas das principais universidades do país**, tendo em vista a apresentação de exigências do movimento estudantil nas áreas da **habitação, tecnologia, sustentabilidade e relacionamento com a comunidade envolvente**.

A DECO iniciará um ciclo de defesa de novas grandes causas, em áreas diretamente relacionadas com a **cidadania, a desinformação e a defesa da democracia e dos valores dos direitos humanos**.

Em 2025, a DECO apresentará iniciativas que promovam a **inclusão e a proteção de grupos de cidadãos mais vulneráveis de forma transversal** e defenderá medidas para mitigar os riscos de discriminação, exclusão e divulgação de conteúdos ilegais, através de plataformas em linha e novos sistemas de IA Generativa.

Com estas atividades, a DECO:



Promoverá a literacia cívica contribuindo para a inclusão e diversidade, nomeadamente quanto a grupos mais vulneráveis



Continuará a fomentar o envolvimento dos jovens nas grandes causas e desafios globais



Contribuirá para a mitigação dos riscos da desinformação, promovendo a participação ativa na defesa da democracia, nos valores dos direitos humanos



Garantirá que as estruturas de regulação e fiscalização apliquem eficazmente os direitos dos consumidores, que as práticas desleitais são sancionadas e que os consumidores são devidamente compensados

SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA



Sustentabilidade Financeira

A sustentabilidade financeira é fundamental para o futuro da DECO, garantindo a sua **independência, capacidade operacional e o desenvolvimento das suas atividades**. Uma gestão financeira sólida permite à Associação investir em projetos e atividades estratégicas, desenvolver novos serviços e responder com agilidade às necessidades dos consumidores.

Além disso, a autonomia financeira protege a Associação de influências externas e assegura que as suas ações não correm o risco de ficar comprometidas em virtude de pressões económicas ou financeiras.

Assim, a DECO irá continuar a garantir uma **criteriosa e rigorosa gestão financeira e a rever as suas fontes de financiamento**, de modo a garantir a inclusão de receitas alternativas que compensem os riscos de diminuição das receitas com proveniência na quotização dos associados.

Para o efeito, a DECO irá reestruturar o pagamento dos atuais serviços prestados, redimensionar os seus recursos humanos face às atuais capacidades da organização - sem comprometer a sua missão - e rever também o seu quadro de relacionamento financeiro com as entidades participadas, tendo em vista a atualização dos acordos vigentes e das linhas de investimento para a promoção de atividades na defesa dos consumidores.

Não obstante o precedente recuo, o atual menor número de associados e a significativa diminuição das receitas com proveniência nas respetivas quotizações, irá continuar a contribuir para a redução da margem de segurança financeira pelo que importa continuar a fomentar o crescimento de receitas alternativas e complementares.





Sustentabilidade Financeira

Nessa conformidade, saliente-se o papel decisivo das oportunidades de financiamento facultadas pelos projetos que a DECO tem vindo a submeter, aprovar e implementar, cuja continuidade deve ser garantida, apesar de, por ora, se perspetivar uma variação negativa significativa face a 2024, que urge infletir.

Da mesma forma, a DECO irá **reavaliar o seu quadro de associados**, tendo em vista a admissão de associados de natureza não lucrativa que possam contribuir para a missão da DECO e contribuir para a sustentabilidade financeira da Associação.

Complementarmente, a DECO pretende compensar a diminuição dos seus rendimentos, rentabilizando uma parte do seu **património**.

Com estas atividades, a DECO:



Promoverá parcerias estratégicas para a procura de oportunidades de financiamento para as atividades da Associação



Criará “novos” serviços pagos e reestruturará os atuais



Promoverá sistemas de crowdfunding e donativos



TALENTO

Talento

O talento é um dos pilares mais importantes para o futuro de uma associação de consumidores, pois é através das **competências, dedicação e inovação das suas equipas que a DECO consegue cumprir a sua missão**. Profissionais qualificados e motivados são essenciais para desenvolver estratégias eficazes, responder às necessidades dos consumidores e influenciar positivamente o mercado. Além disso, um ambiente que **valoriza o talento, incentiva a criatividade e a capacidade de adaptação às mudanças**, garante que a Associação se mantenha relevante e preparada para enfrentar novos desafios.

A DECO irá continuar a promover medidas que garantam a **flexibilidade laboral** dos seus próprios colaboradores, através de ferramentas colaborativas que fomentem a **proximidade entre a estrutura de gestão e as próprias equipas**.

Da mesma forma a DECO continuará a desenvolver os seus estudos de **benchmarking** no âmbito da reorganização interna dos seus serviços tendo em vista um modelo de gestão operacional que responda de forma mais eficaz aos objetivos decorrentes da sua missão e garanta a necessária capacidade financeira para os alcançar.

Da mesma forma, a DECO procurará soluções que estimulem a procura de novos talentos e aumentem a rede de benefícios aos trabalhadores, através de protocolos celebrados com parceiras nacionais, regionais ou locais.



Aprofundará e implementará uma estratégia de medidas de atração e retenção de talentos



Procederá à reestruturação das suas equipas e adaptação dos espaços em função do seu novo modelo de gestão operacional



Adotará medidas que permitam conceder melhores benefícios aos trabalhadores





RESPOSTA
SOCIAL
E AMBIENTAL



Responsabilidade Social e Ambiental

A responsabilidade social reflete o compromisso da DECO na adoção de **práticas éticas e sustentáveis, tanto dentro como fora da sua estrutura**. Ao adotar políticas que promovam o **bem-estar dos colaboradores, a igualdade de oportunidades e a sustentabilidade ambiental**, a Associação reforça a sua credibilidade e coerência com os princípios que defende publicamente.

Essa responsabilidade não só **melhora o clima organizacional e atrai talentos**, como também fortalece a confiança dos consumidores, parceiros e sociedade em geral, garantindo uma **base sólida para o crescimento e impacto positivo** da Associação a médio e longo prazo.

A DECO continuará a implementar uma estratégia de gestão eficiente dos seus espaços, tendo em vista uma maior eficiência energética, menor desperdício e garantia de sustentabilidade, bem como a promoção de uma mobilidade mais sustentável.

A DECO continuará a utilizar e a ampliar as suas parcerias estratégicas como forma de multiplicar a sua ação social, envolvendo os seus recursos na promoção de iniciativas e causas que contribuam para a inclusão social. Neste aspeto, a DECO continuará a apoiar as comunidades mais vulneráveis, as instituições de cariz social e as populações em situação de emergência, através de medidas de voluntariado, apoio jurídico nas suas áreas e intervenção junto dos stakeholders para assegurar o apoio necessário aos cidadãos que revelem maiores necessidades.



Promoverá políticas de sustentabilidade no ambiente de trabalho



Promoverá a mobilidade sustentável junto dos seus colaboradores e estruturas de decisão



Continuará a adotar tecnologias neutras e verdes nos seus serviços



Participará ativamente em programas de impacto social nas comunidades locais



CULTURA
ORGANIZACIONAL,
COMUNICAÇÃO E
MARKETING

Cultura Organizacional, Comunicação e Marketing

A **cultura associativa é vital para a defesa da utilidade pública** da DECO, pois molda o **ambiente de trabalho, os valores e a coesão entre os colaboradores e os consumidores**.

Uma cultura forte, baseada na **colaboração, transparência e compromisso** com a missão da Associação, fortalece o **propósito da sua visão e alinha os esforços** de todos em torno da defesa dos direitos dos consumidores.

Por outro lado, uma cultura associativa positiva **promove a comunicação, inovação, proatividade e resiliência**, criando uma base sólida para que a Associação enfrente os desafios futuros de forma eficaz e continue a crescer de forma sustentável.

A DECO desenvolverá iniciativas que promovam práticas de colaboração entre as equipas, designadamente, a reintrodução de um dia dedicado à equipa que envolva todas as estruturas locais.

Da mesma forma, a DECO reforçará a divulgação interna das suas atividades, junto dos seus colaboradores para que os mesmos, enquanto consumidores, sejam os primeiros beneficiários das políticas da Associação.

A DECO continuará as suas políticas de *roulement* e de encerramento dos seus serviços em épocas de festividade, tendo em vista a promoção da saúde mental e o bem estar das equipas.



Capacitará e promoverá iniciativas de networking e teambuilding entre colaboradores



Promoverá benefícios relacionados com a saúde mental, física e o bem-estar das equipas



Reforçará o papel dos colaboradores, como embaixadores da Associação



Implementará uma comunicação interna, abrangente e eficaz

Plano de Atividades **2025**



**Planejar o futuro com
foco no presente**

A DECO está ao lado dos
consumidores, sempre