



DECO

Associação Portuguesa para
a Defesa do Consumidor

Plano de Atividades e Orçamento

2023



A voz e a força
do consumidor,
sempre consigo

Índice

1. Introdução	04
<hr/>	
2. Organigrama	06
<hr/>	
3. Orientações Estratégicas	07
<hr/>	
4. Objetivos Estratégicos	08
4.1. Consumidores	08
4.2. <i>Stakeholders</i>	18
4.3. Pessoas	22
<hr/>	
5. Orçamento	24



Capítulo I

Plano de Atividades

1. Introdução

Nos últimos anos a globalização, a digitalização e a sustentabilidade revolucionaram a forma como os consumidores se relacionam com os profissionais, empresas, produtos e serviços e criaram novos desafios nomeadamente de acesso a estas novas oportunidades, de proteção dos dados pessoais e até de liberdade de escolha. A crise de saúde pública que paralisou o Mundo pôs em causa a globalização e acelerou em muito o acesso aos mercados digitais. Por sua vez se, no fim de 2021, a crise dos combustíveis tornava patente os riscos de deixar os mais vulneráveis de fora da transição energética, já em 2022, a invasão da Ucrânia pela Rússia adensou esta crise, alargando-a ao gás natural, barrando o acesso a muitos bens alimentares e colocou uma tensão enorme nas metas da sustentabilidade. Toda esta limitação gerou e continuará a gerar em 2023, em Portugal e no Mundo, uma inflação sem precedentes nos últimos 30 anos, o aumento das taxas de juro e o comprometimento do bem-estar social dos consumidores. Esta situação, aliada a uma tendência que se vem a verificar há alguns anos de redução do número de associados, irá com toda a certeza, criar ainda mais pressão nas receitas da Associação que depende em grande parte das quotizações dos seus associados.

É neste contexto de mudança, de tensão, de incerteza e tendo em conta a sua missão, os seus valores e a sua visão que a Associação Portuguesa

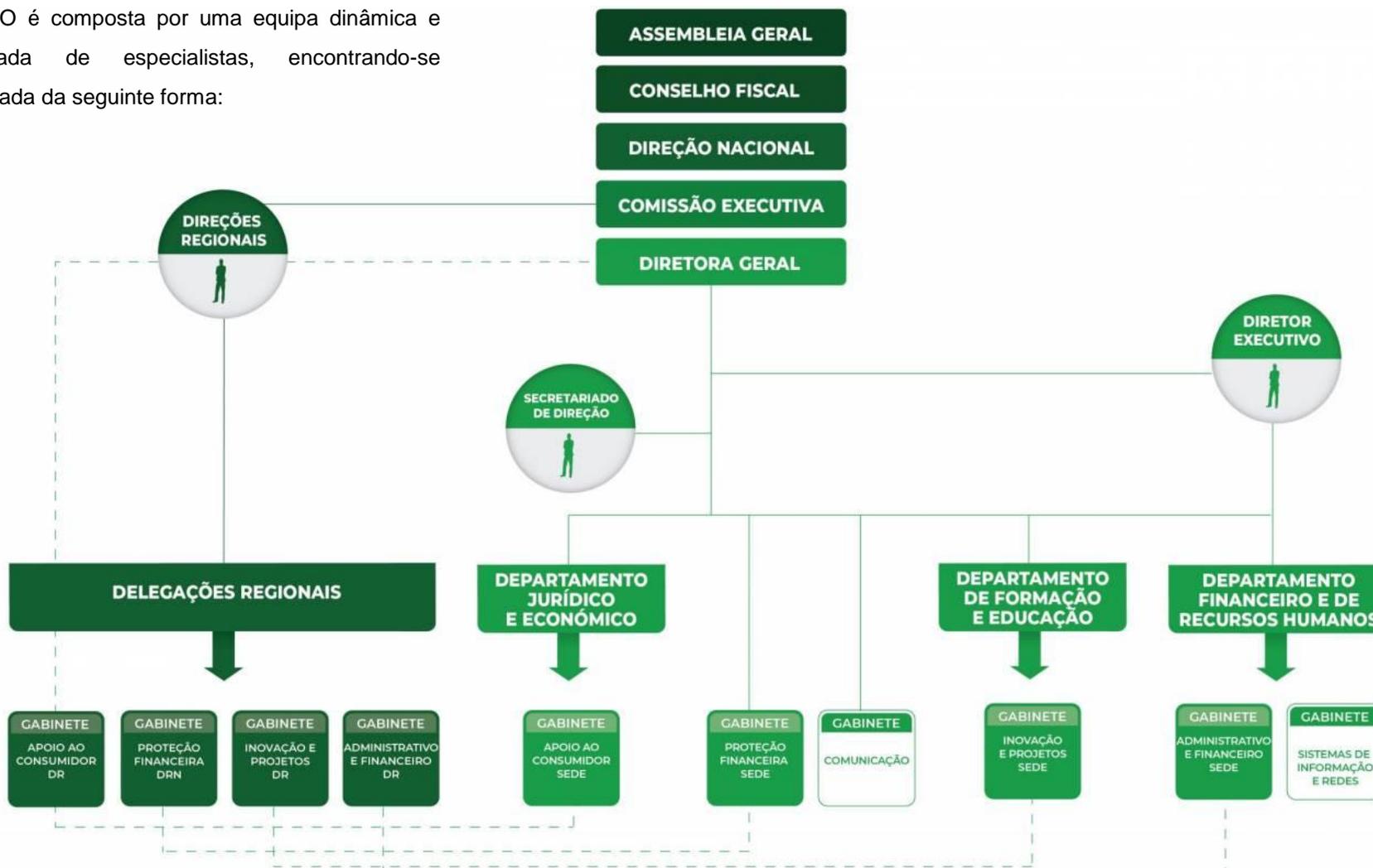
para a Defesa do Consumidor – DECO tem de enquadrar as suas atividades para o ano de 2023.

Revela-se, por isso, fundamental encontrar soluções que respondam às necessidades dos consumidores, com especial ênfase para os que são mais vulneráveis. Para isso é necessário reforçar a posição da DECO, quer a nível nacional, quer a nível internacional, aumentando a sua eficácia, notoriedade, confiança e reputação, enquanto entidade garante da defesa dos interesses e direitos dos consumidores; trabalhar com todos os parceiros do seu ecossistema; reforçar as condições de trabalho da equipa da DECO e garantir a sustentabilidade financeira da Associação. Mantém-se plenamente atual o compromisso, assumido em 2022 no início do novo mandato da Direção de dotar a Associação de todos os meios e os recursos para dar resposta às novas tendências, aos problemas emergentes de novas crises sociais e sobretudo a um novo perfil de consumidor, num cenário, cada vez mais exigente e complexo, pretendendo a organização ser uma voz direta de cada consumidor e um parceiro crucial na definição de políticas de consumo.

Assim, o presente plano visa, por um lado, dar resposta às atuais e efetivas necessidades dos consumidores e, por outro, dotar a Associação de capacidade e resiliência face a estas circunstâncias.

2. Organigrama

A DECO é composta por uma equipa dinâmica e qualificada de especialistas, encontrando-se organizada da seguinte forma:



3. Orientações Estratégicas

As orientações estratégicas definidas para o triénio são estruturais e mantêm-se plenamente válidas:



4. Objetivos estratégicos

Tendo por base as orientações estratégicas, foram definidos os objetivos estratégicos para 2023, que se consubstanciam nos seguintes eixos de intervenção da Associação: consumidores, *stakeholders* e pessoas.

4.1. Consumidores

4.1.1. Reforçar a proximidade e envolvimento com os consumidores

O perfil dos consumidores tem vindo a ser alterado ao longo dos anos e, conseqüentemente, a resposta da DECO tem que ser adaptada em conformidade. Nesse sentido, 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 continuam a ser prioridades para 2023.

A visibilidade e credibilidade da DECO, bem como a sua implantação a nível nacional através das suas estruturas regionais são ativos evidentes da Associação. Assim, a DECO deverá promover os locais físicos, onde já se encontra - estruturas regionais e sede, rede de parceiros - bem como os digitais – website e redes sociais – e desenvolver ferramentas digitais para transformar a experiência dos consumidores e expandir a base de associados, através de uma oferta agregada que responda à evolução das suas necessidades através de um novo portfólio de serviços, mais diversificado, com uma oferta mais completa e integrada de todas as valências das atividades da Associação, mantendo sempre uma abordagem centrada no consumidor.

Para o efeito, em 2023, a DECO iniciará um **novo conceito de espaço aberto** aos consumidores que lhes permitirá ter acesso a todos os serviços disponibilizados pela Associação, incutindo modernidade e interatividade, oferecendo serviços diferenciados em função das necessidades dos consumidores, permitindo-lhes usufruir de toda a experiência da DECO, nomeadamente, entre outros, a prestação de informação e resolução de conflitos na hora, o planeamento na gestão de consumo, na gestão comportamental na área financeira, da habitação, de energia e de sustentabilidade, a consultoria ao consumidor relativa a questões de arrendamento e condomínio, a formação e o acesso aos nossos simuladores.

2023 será um ano ainda marcado por uma inflação bastante elevada, com uma perspetiva de subida dos juros e que irá pressionar ainda mais os consumidores, diminuindo o seu poder de compra. **Os consumidores precisam, cada vez mais, de ferramentas de orientação, assistência e apoio no seu dia-a-dia por forma a “sobreviver à crise”. E será este o mote do novo serviço que a DECO irá disponibilizar.** Uma vez que a DECO quer acompanhar o dia-a-dia de cada consumidor, irá desenvolver um serviço de comunicação personalizada digital, promovendo interações em áreas como os serviços financeiros, habitação, energia. Este serviço, gerido através de um diagnóstico prévio por parte do consumidor, permitirá à DECO uma assistência direta às suas necessidades, fomentando a poupança e a recuperação de montantes cobrados indevidamente, bem como incentivando e ajudando o consumidor na transição digital e ecológica.

A DECO, através das suas diferentes estruturas regionais, sede e rede de parceiros, continuará a promover a prestação individual de informação, apoio e intervenção nos conflitos de consumo, reforçando a proximidade junto das empresas, para uma resolução mais célere de conflitos, promovendo junto destas melhores práticas e prevenindo futuros conflitos de consumo, com benefícios para os consumidores.

Em 2023 e atenta a crise social e económica que se vive, a DECO reforçará a sua atividade na área financeira preventiva e em situações de sobre-endividamento ou endividamento excessivo, privilegiando soluções à medida para cada consumidor e, de forma coletiva, a implementação de estratégias que permitam contribuir para uma melhor literacia financeira dos associados e consumidores, influenciando na tomada de decisões mais responsáveis e sustentáveis. **Em especial, em 2023 prevê-se a celebração de um protocolo com a Camara Municipal de Lisboa para criação de um Gabinete de Apoio às Famílias Sobre endividadas, na cidade de Lisboa, em loja a disponibilizar por aquela e que funcionará todos os dias da semana.**

Reforçar a proximidade com os consumidores é também promover os locais físicos, através dos quais podemos prestar os nossos serviços. Nesse sentido, a DECO Regiões continuará empenhada em reforçar e alargar a sua rede, dando a conhecer os benefícios e vantagens do trabalho com a

Associação e outras Autarquias bem como com outros agentes locais, apresentando novos serviços que permitam potenciar a intervenção da Associação no contributo para a melhoria da qualidade de vida dos municípios e beneficiários de outras entidades parceiras.

Em 2023, a DECO, em parceria com a DECO Proteste, no âmbito do **CAMPUS DIGITAL** irá desenvolver atividades que têm como objetivo contribuir para a capacitação digital dos consumidores e deste modo melhorar o seu conhecimento sobre as tecnologias digitais e mercado digital. Para o efeito serão **desenvolvidos um MOOC e uma Master Class sobre os temas emergentes no mundo digital**, permitindo a melhoria do conhecimento em matérias, entre outros, como a Inteligência Artificial, BIG DATA, Geoblocking, Cibersegurança.



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 vista a apresentação de novas candidaturas, procurando fatores de inovação e de criação de valor para a Associação.



Neste sentido, destacam-se os seguintes projetos:

EVA: a assistente virtual de energia da DECO

O projeto EVA pretende apoiar os consumidores a introduzir as alterações necessárias nos seus comportamentos e equipamentos para se tornarem, cada vez mais, consumidores de energia inteligentes.

A **EVA é uma assistente virtual** que irá responder, em tempo real, às perguntas dos consumidores e encaminhá-los para os recursos ou contactos que melhor os podem ajudar a ter um consumo eficiente de energia.

A EVA está integrada num Portal Informativo aberto a todos os consumidores, que oferece também a possibilidade de inscrição numa Comunidade online para partilha de experiências e boas práticas e acesso a informação privilegiada e de acesso a uma Plataforma de *e-learning* onde podem fazer pequenos cursos sobre energia e receber um certificado.

O projeto prevê também a promoção de 5 Laboratórios Vivos de Energia em cinco municípios diferentes dirigidos a consumidores vulneráveis e uma forte campanha informativa nas redes sociais e nos meios de comunicação social, que culminarão com *e-book* com a apresentação, balanço e lições retirados do projeto a ser apresentado numa conferência final.

PS LIFESTYLE

Em 2023, a DECO continuará a desenvolver este projeto com o objetivo de inspirar e preparar os consumidores e cidadãos para a adoção de hábitos sustentáveis e saudáveis duradouros para uma melhor qualidade de vida. **A ferramenta online do PS LifeStyle será lançada este ano**, o que exigirá uma forte divulgação deste instrumento que irá ajudar os consumidores a refletir e a adotar novas ações quotidianas mais sustentáveis e inteligentes.

Esta ferramenta avalia os comportamentos dos consumidores em casa, bem como a forma como se deslocam, as opções alimentares que fazem e os seus hábitos de compra em termos de emissões de CO2, com um conjunto de simples perguntas, acessíveis a todos os consumidores. Consoante os resultados ou a área na qual se pode ter uma maior emissão de CO2, a ferramenta oferece um conjunto de ações alternativas para se diminuir este impacto ambiental.



FuLLinHouse – Full Local Integrated renovation Service 2023

 CANDIDATURA SUBMETIDA

Fullinhouse é um projeto que tem como objetivo acelerar a reabilitação de edifícios residenciais através de um serviço de reabilitação integrado – uma *one stop shop*, que assumirá a forma de um portal online de acesso livre e dois espaços físicos em fase piloto em duas freguesias de Matosinhos, a UF de Matosinhos e Leça da Palmeira e a UF de Custóias, Leça do Balio e Guifões. O Fullinhouse prestará assim aconselhamento direto originando investimento e poupança energética, no espírito da transição verde que está em curso e que passo por edifícios de desempenho energético quase nulo (nZEB – near Zero Energy Building).

RAISE-PT.

 CANDIDATURA SUBMETIDA

RAISE tem como objetivo a criação e a dinamização de um fórum de colaboração e diálogo permanentes que junta atores decisivos de todo o país e dos diferentes quadrantes para discutir os obstáculos, oportunidades e desafios ao financiamento de iniciativas de transição energética, com destaque para a eficiência energética e as energias renováveis.

A plataforma será dinamizada com fóruns online, grupos de trabalho, mesas redondas e eventos anuais que contarão com a participação de todos os *stakeholders* com interesse e intervenção em matéria de energia, nomeadamente, autoridades públicas, decisores políticos, setor industrial,

setor financeiro, proprietários de imóveis, setor da construção, associações e empresas que prestam serviços ligados à energia.

Desta plataforma sairão propostas e recomendações para facilitar o investimento público e privado em projetos de eficiência e sustentabilidade energética, mas também a facilitação de financiamento deste projeto, dado que se prevê um espaço de *matchmaking* entre financiadores (banca) e portadores de projetos (proprietários e empresas).

Watson

WATSON é um projeto que começará a ser implementado este ano e que pretende combater a fraude alimentar, fornecendo um quadro metodológico combinado com um conjunto de ferramentas e sistemas que podem detetar e prevenir atividades fraudulentas em toda a cadeia alimentar, acelerando assim a implantação de soluções de transparência nos sistemas alimentares da UE.

A estrutura proposta melhorará a sustentabilidade das cadeias alimentares, aumentando a segurança alimentar e reduzindo a fraude alimentar por meio de inovações sistémicas que i) aumentam a transparência nas cadeias de fornecimento de alimentos por meio de mecanismos aprimorados de rastreamento contendo informações precisas, relevantes e não adulteradas para os alimentos ao longo de todo o seu percurso, ii) dotam as autoridades e decisores políticos com dados, conhecimentos e insights de forma a ter a plena consciência situacional da cadeia alimentar e iii) sensibilizam o consumidor para a segurança e valor alimentar, levando a uma mudança

comportamental, permitindo a adoção de estilos de vida mais saudáveis (a médio prazo) e o desenvolvimento de ecossistemas alimentares sustentáveis (e mais verdes).

Green Taste

O GREEN TASTE é um projeto que pretende contribuir para a implementação das estratégias políticas, em particular na Nova Agenda do Consumidor e *Farm to Fork*, nas quais se define a escola como espaço privilegiado de capacitação dos jovens cidadãos europeus. Assim, o *Green Taste* tem como objetivo reduzir o fosso entre o papel reconhecido e esperado das escolas em matéria de Educação do Consumidor e a Literacia da Informação e aquilo que são efetivamente a sua capacidade e prática educativas.

Nesse sentido o projeto irá aplicar um questionário a professores e alunos de diagnóstico de conhecimentos e necessidades para definir e testar um plano formativo de professores, tendo em vista desenhar um percurso formativo online para alunos. O projeto irá também fazer um estudo comparativo entre os países parceiros para definir o estado da arte da inclusão destas matérias na formação de professores e nos currículos escolares. Os produtos do projeto são : um *toolkit* com os programas formativos e os respetivos materiais e recomendações dirigidas a decisores políticos.

FUNDO DO CONSUMIDOR – PROJETO DGC

 CANDIDATURA SUBMETIDA

Na atual crise económica que se agudiza, em resultado da pandemia e intensificada pela guerra na Europa, fatores que em muito têm contribuído para o aumento do custo de vida, as famílias portuguesas começam a sentir enormes dificuldades em gerir os seus orçamentos de forma a satisfazer todas as suas necessidades e cumprir com as suas obrigações/contratos, em particular os créditos contratados. É neste contexto que urge aumentar a resiliência dos consumidores e das famílias, ou seja, as suas competências para resistir, lidar e recuperar de choques imprevisíveis (aumento dos preços, desemprego e outras) e com as consequências financeiras negativas. Tendo por base esta realidade, a DECO pretende desenvolver o projeto “**Sobreviver à Inflação**” para informar, capacitar e motivar as famílias para a necessidade de adotarem comportamentos financeiros que lhes permitam reagir ao choque negativo que o aumento da inflação e das taxas de juro (e outras situações inesperadas e adversas) têm nas suas finanças pessoais.

Este projeto, prepara uma resposta urgente ao contexto atual que se vive, mas desenvolverá um conjunto de ações de informação e formação que contribuirão, de um modo geral, para a formação financeira dos consumidores numa estratégia de educação ao longo da vida e com o objetivo de aumentar a sua resiliência financeira.



DECOJovem

A **DECOJovem**, o programa de educação do consumidor nas escolas, visa preparar os jovens para que estes tenham um comportamento crítico e ativo na construção de uma sociedade sustentável, uma economia mais digital e circular.

Os novos temas, no âmbito das *Consumers Talk* serão: o marketing de influência, para ajudar os jovens a fazer uma leitura crítica da publicidade feita pelos *influencers* nas redes sociais, o uso eficiente a da água e da energia para reforçar os seus comportamentos sustentáveis e os novos serviços e produtos financeiros digitais, nomeadamente as criptomoedas que emergem e são cada vez mais atrativos para estas faixas etárias de nativos digitais. Em fevereiro, a DECO realizará uma **conferência sobre o tema do Digital vs a Sustentabilidade**, para ajudar os mais novos a refletirem sobre as vantagens e desvantagens do digital para um mundo mais sustentável.

Em março, o mês da água, será lançado um “**calendário de desafios H2O**” para as escolas estimularem os comportamentos dos mais novos para um consumo mais sustentável deste recurso.

CONSUMIDOR #SJC23

#SJC23 em parceria com os DECO Changers para estimular o debate, discussão e reflexão sobre os temas mais fortes da atualidade para estas gerações, este ano em parceria com a Forum Estudante. Mas neste ano serão os alunos a nomear e votar os temas que querem discutir: entre a **Justiça ambiental, a Ação climática, as Criptomoedas ou mesmo a Inteligência Artificial**. Para além disso, a DECO participará na Global Money Week, da Semana Mundial dos Jovem Investidor e da Semana da Formação Financeira, para dar primazia aos temas de literacia financeira, muito requeridos pelas escolas e muito apreciado pelos alunos.

Em 2023, continuaremos com o Sitestar.pt a promover a literacia digital, com o Green Chef a combater o desperdício alimentar, com o Natal sem resíduos a reduzir o uso das embalagens a ainda com a iniciativa “não vás na moda da semana” a incentivar a *slow fashion*.

Em 2023, a DECO implementará uma nova estratégia judicial. Nesse sentido, e tomando como ponto de partida, a digitalização e a economia global e tendo em conta que os conflitos de consumo são cada vez mais transnacionais, a Associação privilegiará as seguintes áreas: infrações ao direito da concorrência, a existência de cláusulas abusivas nos contratos, o branqueamento ecológico, o bloqueio no acesso aos serviços de streaming e a adoção de novas práticas comerciais desleais como as dark patterns.

Não obstante, e tendo em conta a Justiça Climática, a DECO irá efetuar uma avaliação do cumprimento das obrigações locais em matéria de Lei de Bases do Clima, não deixando de recorrer aos mecanismos judiciais aí previstos tendo em vista a proteção dos consumidores dos riscos do equilíbrio climático.





Novas formas de Comunicação

Em 2023, a DECO, implementará novas formas de comunicação com os associados e consumidores, nomeadamente, **através do envio de uma newsletter, da produção de lives, tutoriais com dicas aos consumidores** tendo em vista uma comunicação eficaz e assertiva sobre temas mais prementes para aqueles.

A DECO associar-se-á a datas comemorativas com uma periodicidade regular, alertando para más práticas, exigindo melhor legislação e dando a conhecer projetos e estudos que contribuam para as melhores escolhas dos consumidores.

Em 2023, a DECO assume, também, o compromisso de incrementar o número de parcerias regulares mediáticas com os meios de comunicação social regional. De igual modo, serão reforçados os canais institucionais em redes sociais, tais como o Facebook, LinkedIn, Youtube e o Twitter.

No âmbito de todas estas atividades, em 2023, a DECO avaliará a satisfação dos associados e consumidores que procuram os nossos serviços, em todas as vertentes, sendo tal avaliação crucial para a introdução de permanentes melhorias da nossa intervenção, pretendendo-se melhorar a proximidade e o envolvimento com aqueles.

4.2. Stakeholders

4.2.1. Reforçar a cooperação e interação junto dos stakeholders

A DECO considera que as perspetivas dos *stakeholders* e os seus contributos são uma oportunidade de gerar mais valor para os consumidores e também para a própria Associação. Nesse sentido, a comunicação e o envolvimento com os diferentes *stakeholders* serão mantidos ao longo do ano, de modo a que as oportunidades sejam continuamente potenciadas.

Para 2023, a DECO Regiões continuará a estreitar laços com toda a rede de parceiros, potenciando junto desta os serviços da Associação e apresentando novos serviços que acrescentem valor à qualidade de vida dos respetivos municípios.

Para além disso, em 2023, a **DECO Regiões pretende atribuir uma menção “Município Amigo do Consumidor”** que se destina a reconhecer boas práticas em projetos implementados pelos municípios com impactos assinaláveis na proteção do consumidor. A atribuição do prémio resulta do cumprimento de um conjunto de critérios de base definidos pela DECO e da implementação de práticas de excelência em categorias especiais definidas a cada ano. Sendo este um Prémio plurianual, na edição de 2023, destacar-se-ão os municípios que tenham implementado práticas de excelência para proteger os consumidores face à atual crise social e económica.



A DECO, enquanto parceiro social, em 2023, desenvolverá e publicará no seu site dossiês reivindicativos setoriais, de modo a garantir um melhor acompanhamento por parte dos consumidores permitindo a todos os *stakeholders* uma monitorização de todas as suas propostas e iniciativas, tendo em vista alcançar a completude das suas ações.

Em 2023, será reforçada a cooperação com as autoridades de mercado, os organismos fiscalizadores, entidades reguladoras e poder político com o objetivo de assegurar que a legislação e fiscalização melhor defendam os interesses dos consumidores. **A DECO apresentará os resultados de um estudo efetuado sobre as entidades reguladoras e criará nas suas redes sociais uma rúbrica com o intuito de aproximar os consumidores das autoridades que os protegem.**

As áreas definidas em 2020 serão naturalmente mantidas, designadamente, a transição verde e digital, o *enforcement* e a proteção dos consumidores mais vulneráveis, **mas 2023 será, também, um ano de balanço da Nova Agenda Europeia do Consumidor, pelo que a DECO irá apresentar um balanço da implementação das medidas por parte da Comissão Europeia.**



Em 2023, a DECO continuará a reforçar a proximidade da sua intervenção junto das empresas, através de canais mais diretos, mas também através da **consolidação do novo serviço Checked by DECO** prestado às agências de viagens, promovendo não só o cumprimento da legislação, mas também a promoção das melhores práticas de mercado e a prevenção e resolução de conflitos. A DECO estudará o alargamento deste serviço a outros setores tendo em vista garantir que as empresas reforçam a sua relação de confiança com os consumidores.



Ainda no âmbito do trabalho com as empresas, a DECO FORMA, o projeto formativo da Associação, em 2023, apresentará um leque de novos cursos do através de nova abordagem de aprendizagem ativa, com novos modelos de formação sobre os temas mais emergentes da atualidade e atenta a crise social e económica , em que se privilegiará o domínio da formação financeira no contexto de crise e nesse sentido serão desenvolvidos os seguintes cursos: **“Finanças Pessoais para Todos em tempos de crise”**, **“Sobreviver à Crise: Dificuldades financeiras”**,” **O essencial da Economia Pessoal**”, **“Escolhas de consumo mais acertadas”**; **“Produtos e Serviços Financeiros”**, **“Poupança e Investimentos”**, **“Finanças Pessoais Para Famílias-Os custos da (des)informação financeira”**, **as quais serão desenvolvidas nas instalações das próprias empresas**. Neste ano, a DECO irá desenvolver formação sobre o novo quadro legislativo das garantias que tem colocado enormes desafios a vários setores da economia que, rapidamente, têm de se adaptar a esta nova exigência legal.



Destaca-se em 2023 a nova edição do Consumer PRO, uma ação de formação em parceria com o BEUC, apoiado pela Comissão Europeia, a ser desenvolvido em vários Estados-membros sobre o tema das ações coletivas dirigidas a operadores judiciais e outras organizações de defesa do consumidor em Portugal.

A DECO continuará a promover as atividades propostas pelo grupo de jovens DECOCHANGERS, tendo em vista dar resposta às necessidades das novas gerações e concomitantemente que os mesmos sejam envolvidos na definição da política dos consumidores.



Para além disso, em 2023, as delegações regionais terão um papel fundamental na intervenção junto dos *stakeholders* regionais, identificando temas específicos de cada região e promovendo eventos nos quais serão os mesmos aprofundados e debatidos, com o objetivo de contribuir para a melhoria de proteção dos consumidores, também a nível regional.

Em 2023, assinala-se os 30 anos da DECO Centro, pelo que se pretende comemorar esta data no mês de outubro, através do desenvolvimento de várias atividades que permitirão, por um lado, reforçar a notoriedade da delegação junto dos consumidores, mas também contribuir para o seu reconhecimento, junto de parceiros e stakeholders.

Em 2023, realizar-se-ão as eleições legislativas para a Região Autónoma da Madeira, pelo que, como em anos transatos, a DECO Madeira apresentará o Caderno reivindicativo, elencando áreas e apresentando soluções que permitam melhorar a política regional de proteção dos consumidores.



Como em anos anteriores, 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.

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 tendo em vista o enriquecimento das tomadas de posição daquela organização junto das instituições europeias. A DECO continuará a assegurar a representação na Direção Executiva do BEUC.



A DECO reforçará a articulação com a EUROCONSUMERS, organização de que faz parte, tendo em vista contribuir para o reforço dos direitos dos consumidores, a nível europeu, bem como continuará a assegurar a sua intervenção no Comité Economico e Social Europeu, através de contributos para a política de defesa dos consumidores, em diferentes áreas.

Em 2023, a DECO continuará a apoiar, com os seus recursos humanos, o desenvolvimento das atividades da CONSUMARE, bem como assumir o compromisso de reforçar os laços com a Consumers International.

Em 2023, a DECO iniciará os trabalhos de preparação relativos à celebração dos 50 anos da DECO que ocorrerá em 2024.

4.3. Pessoas

Um olhar especial nas pessoas

A DECO tem uma equipa de colaboradores com elevado envolvimento, competências técnicas, motivação e compromisso com a missão da Associação. Tem sido assim ao longo dos quase 49 anos da Associação, o que implica que o desenvolvimento da organização é feito com um “olhar especial” nas pessoas. A DECO tem que garantir que, em cada momento, a Associação é um local de trabalho adequado, no qual as pessoas atingem o seu potencial máximo, através da capacitação e confiança, trabalhando de forma inteligente, produtiva e equilibrada. Um local com uma cultura aberta,

envolvente e dinâmica, onde todos desfrutam de trabalhos desafiantes e são encorajados a correr riscos e a experimentar novas situações.

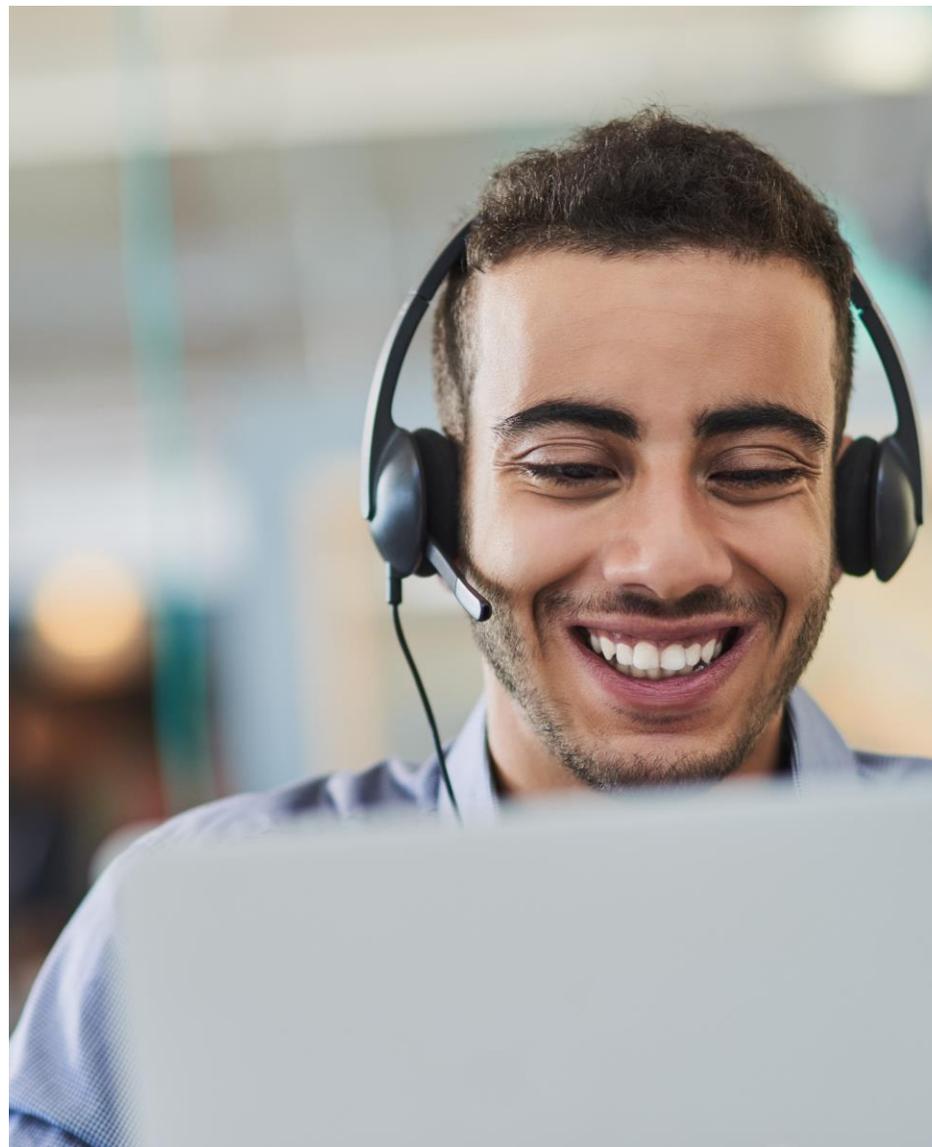
Para o efeito, a DECO irá rever as condições de trabalho dos seus colaboradores nas suas várias vertentes adequando-as ao mercado de trabalho e às exigências das funções exercidas sempre respeitando a sustentabilidade financeira da organização.

A DECO tem vindo e continuará a implementar as medidas que fomentem o desenvolvimento de competências e conhecimento e promovam o bem-estar. Em 2023, a DECO compromete-se a introduzir uma abordagem integrada fortemente enraizada no aprendizagem, formação, gestão de desempenho, reconhecimento, , bem-estar e valores da Associação.



Em 2022, a DECO já tinha introduzido o modelo de trabalho híbrido, aumentando-se, por essa via, a flexibilidade entre o trabalho remoto e o trabalho presencial, a fim de promover um melhor equilíbrio entre a vida profissional e familiar. Em 2023, a DECO irá investir em soluções e ferramentas que garantam uma maior fluidez de gestão dos processos internos que conduzam a uma maior produtividade. Para o efeito será introduzida uma nova ferramenta - Microsoft 365 - que permitirá uma melhor gestão de tempo e de equipa, bem como a disponibilização a todos os colaboradores de computadores portáteis e ainda a implementação de uma central virtual telefónica “Global Connect “que permite a realização e receção de chamadas telefónicas, através de meios informáticos, independentemente do local onde se encontre.

A DECO compromete-se, também, a simplificar os seus processos de gestão de pessoas, com o objetivo de criar um ambiente mais dinâmico e capacitar mais a organização. Em 2023, a DECO irá, também, introduzir o sistema de onboarding, com o objetivo de uma adequada e efetiva integração e adaptação de novos colaboradores na Associação, permitindo-lhes o conhecimento atempado sobre a cultura, valores, rotina e dinâmicas da DECO.



Plano financeiro

Nos últimos anos, o contínuo e acentuado decréscimo do número de associados e a consequente e notória diminuição das receitas das respetivas quotizações, têm contribuído para uma cada vez maior pressão sobre a execução financeira da DECO.

A sustentabilidade financeira, habitual desígnio da Associação, só tem assim sido possível alcançar através de uma criteriosa e rigorosa gestão financeira, assim como, através das receitas alternativas e complementares, designadamente com proveniência dos projetos financiados, agora e cada vez mais, essenciais.

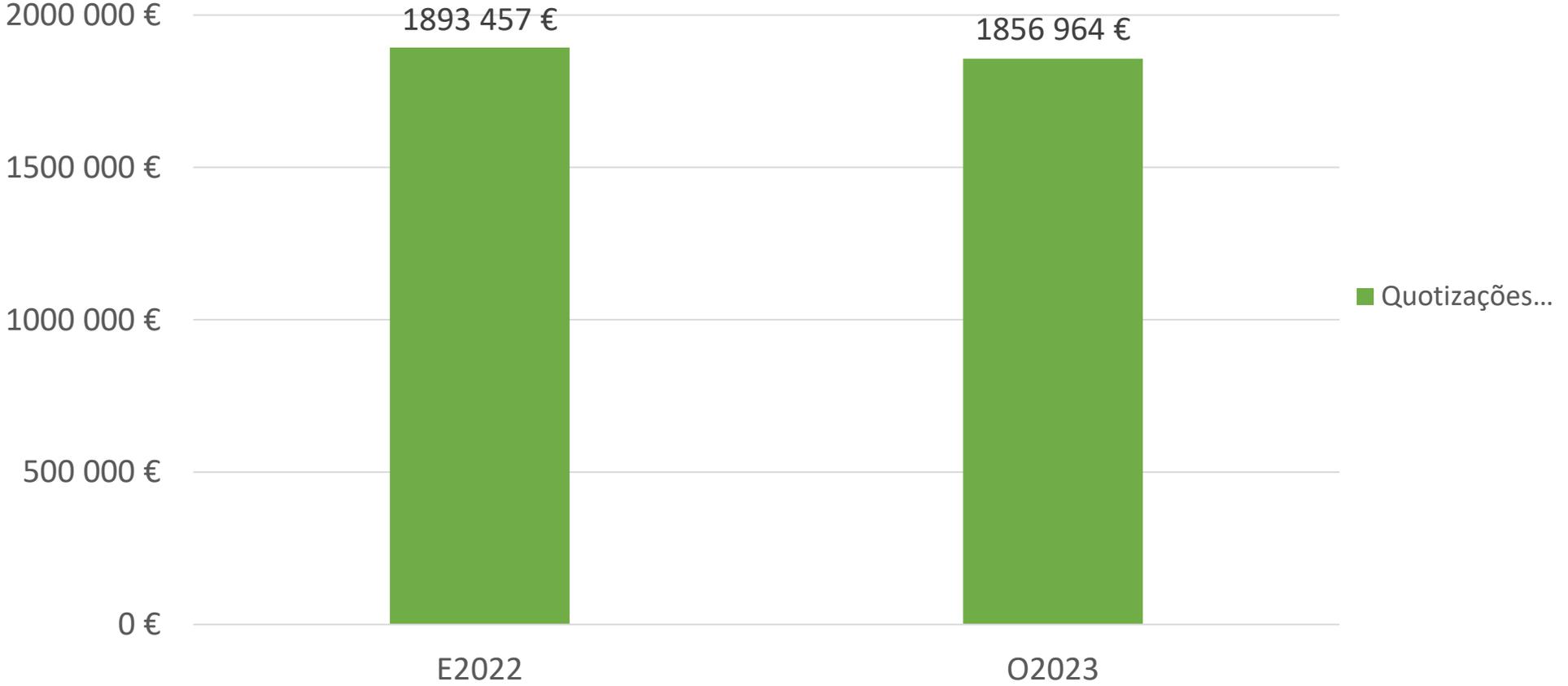
Complementarmente, a DECO tem vindo a adotar estratégias que lhe permitam, a prazo, compensar a diminuição dos seus rendimentos, incrementando as receitas provenientes dos serviços de apoio ao consumidor, obtendo novas receitas decorrentes do uso da sua marca, designadamente através do conceito Checked By DECO, e, inclusivamente, procurando rentabilizar o seu património.

Simultaneamente, a reestruturação da Associação e a reformulação do seu modelo de funcionamento, em fase de execução, com reflexo no conjunto dos serviços disponibilizados, tenderá a diminuir os custos de produção e a aumentar as margens das vendas.

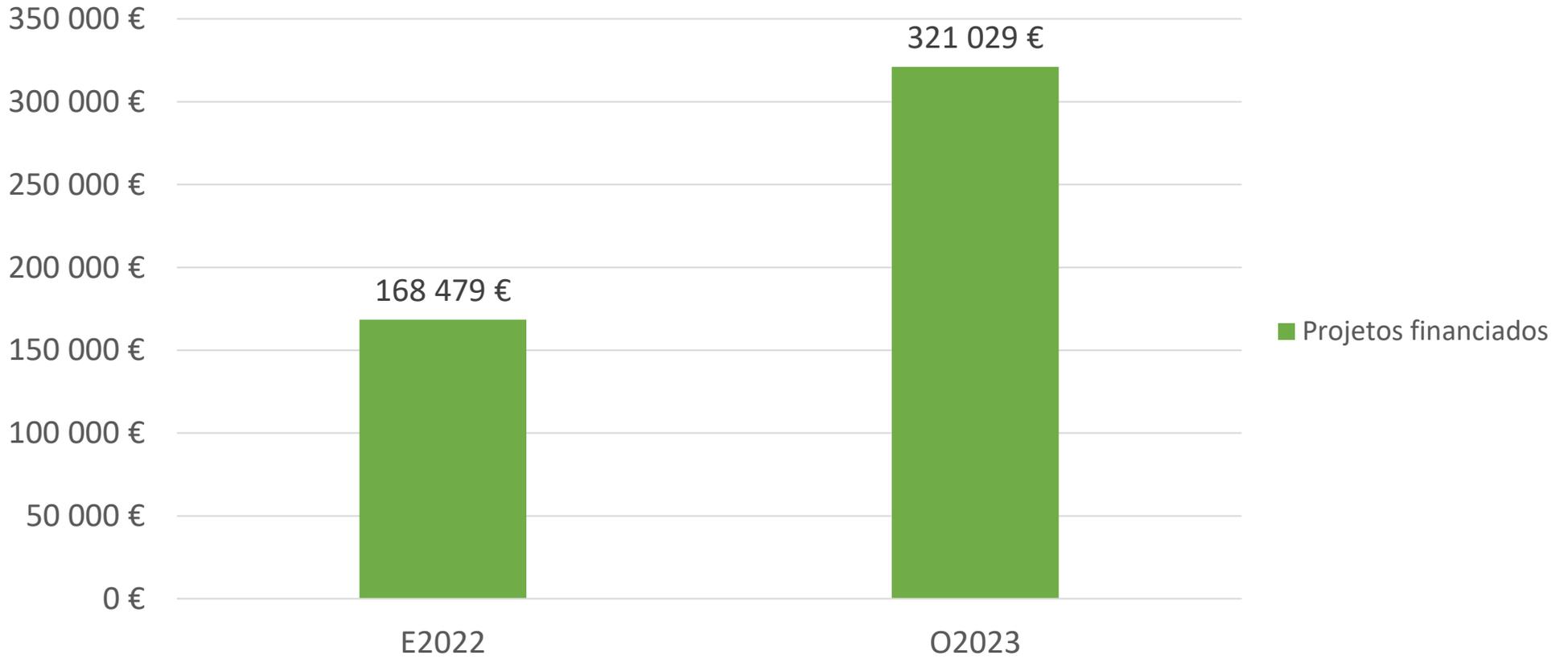


Capítulo II

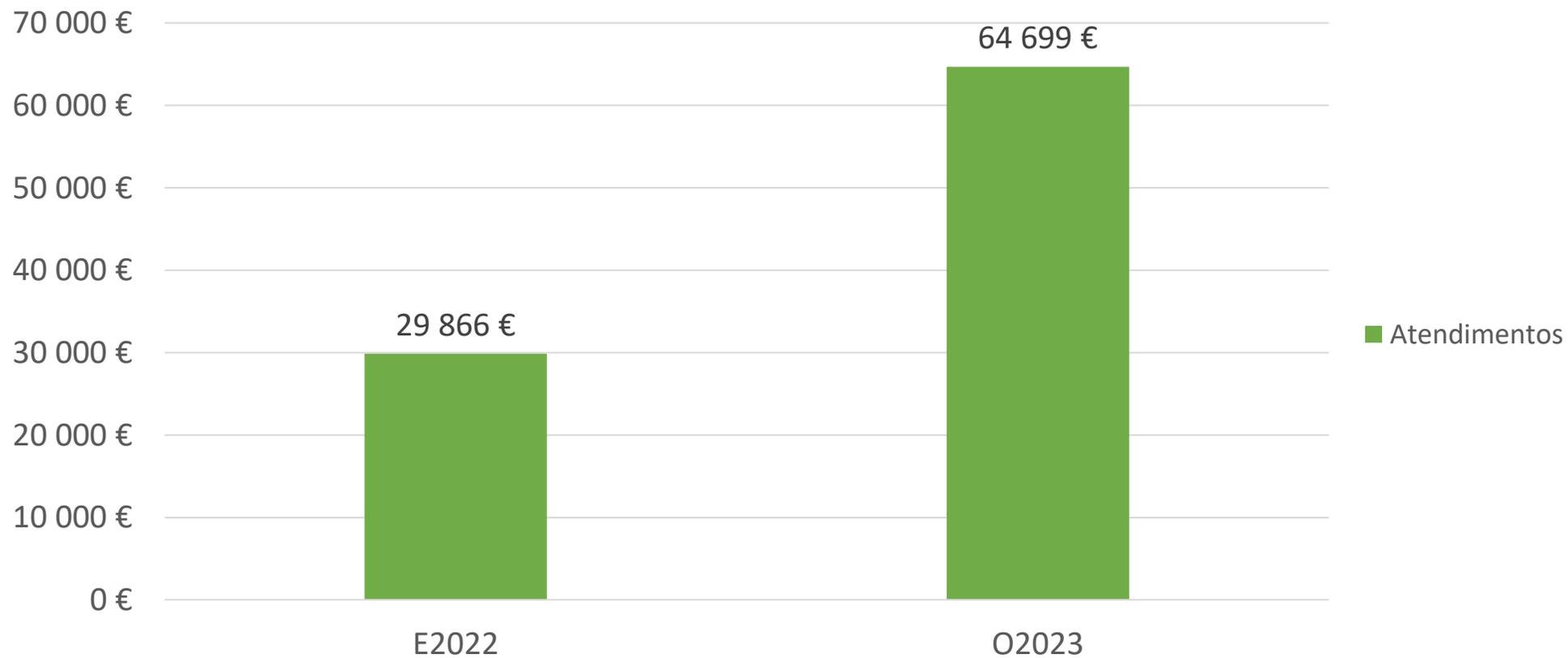
Orçamento

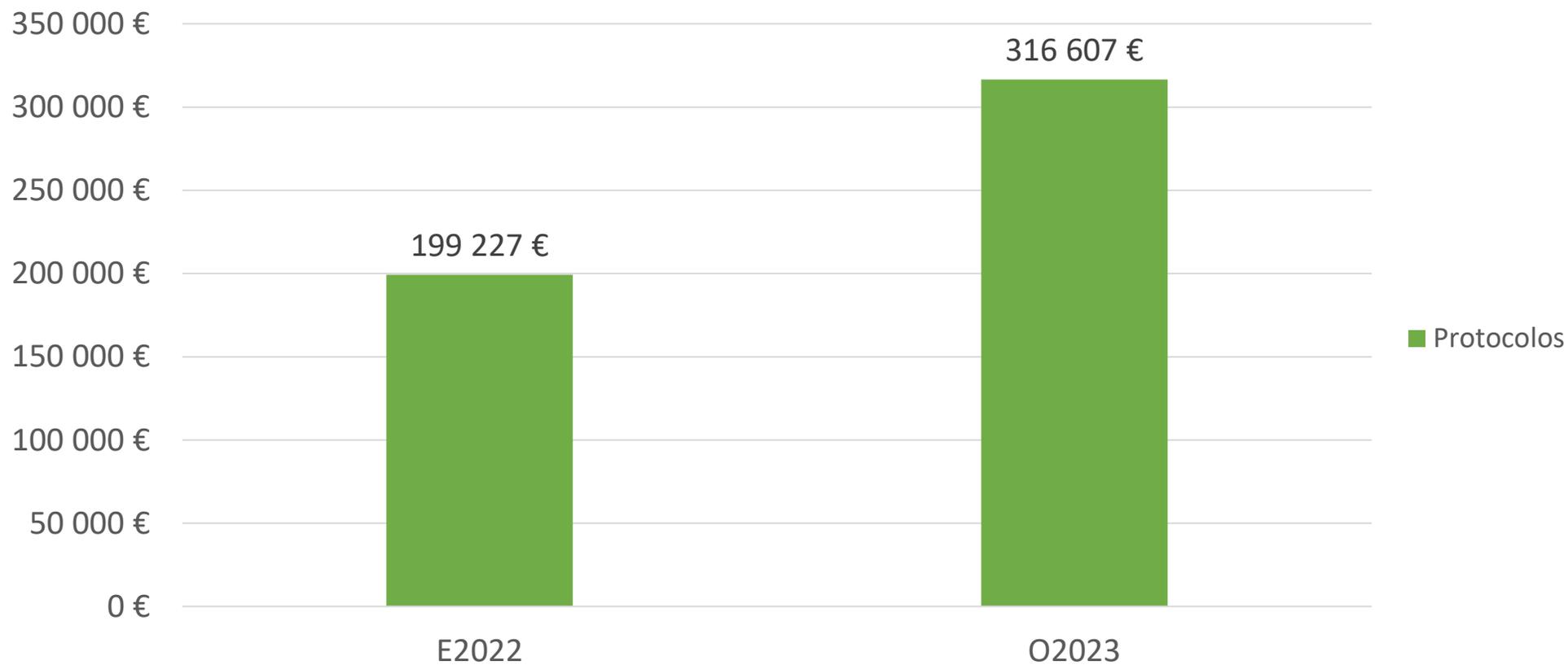


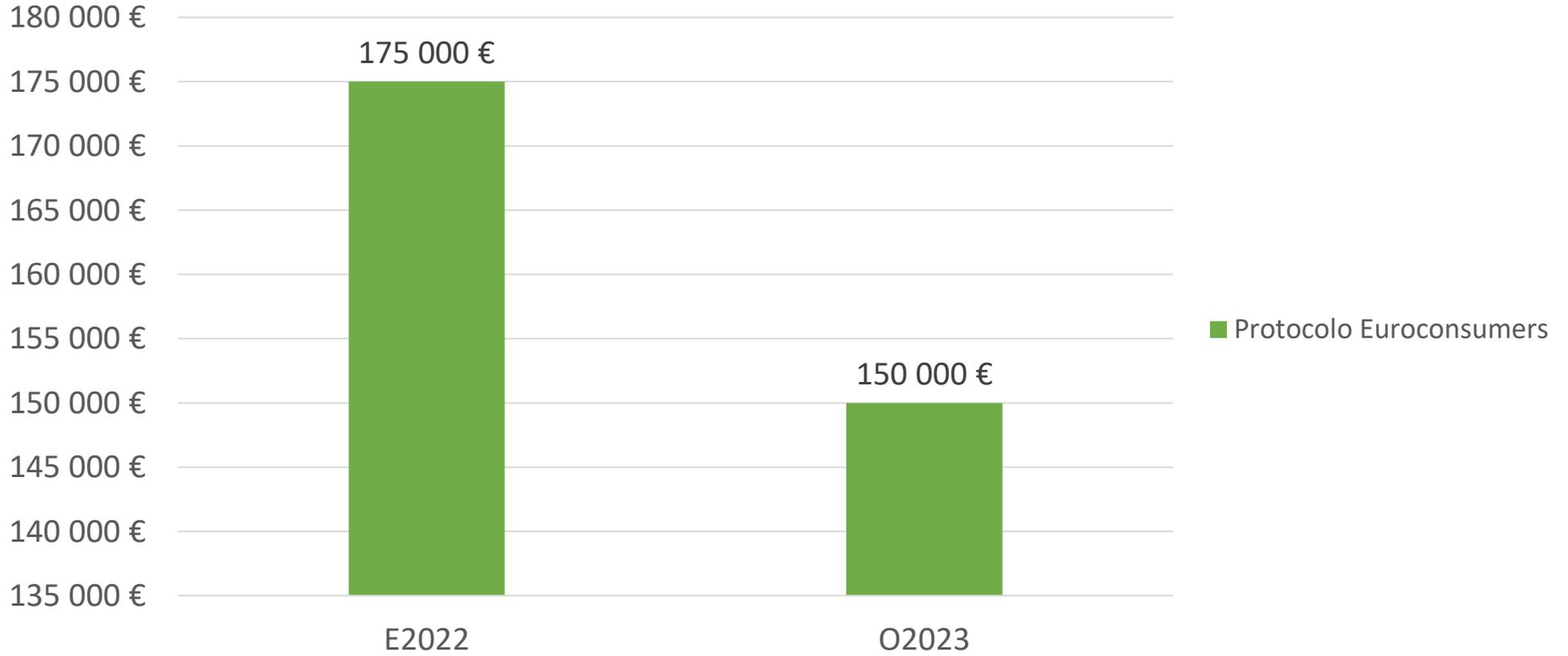
RECEITA



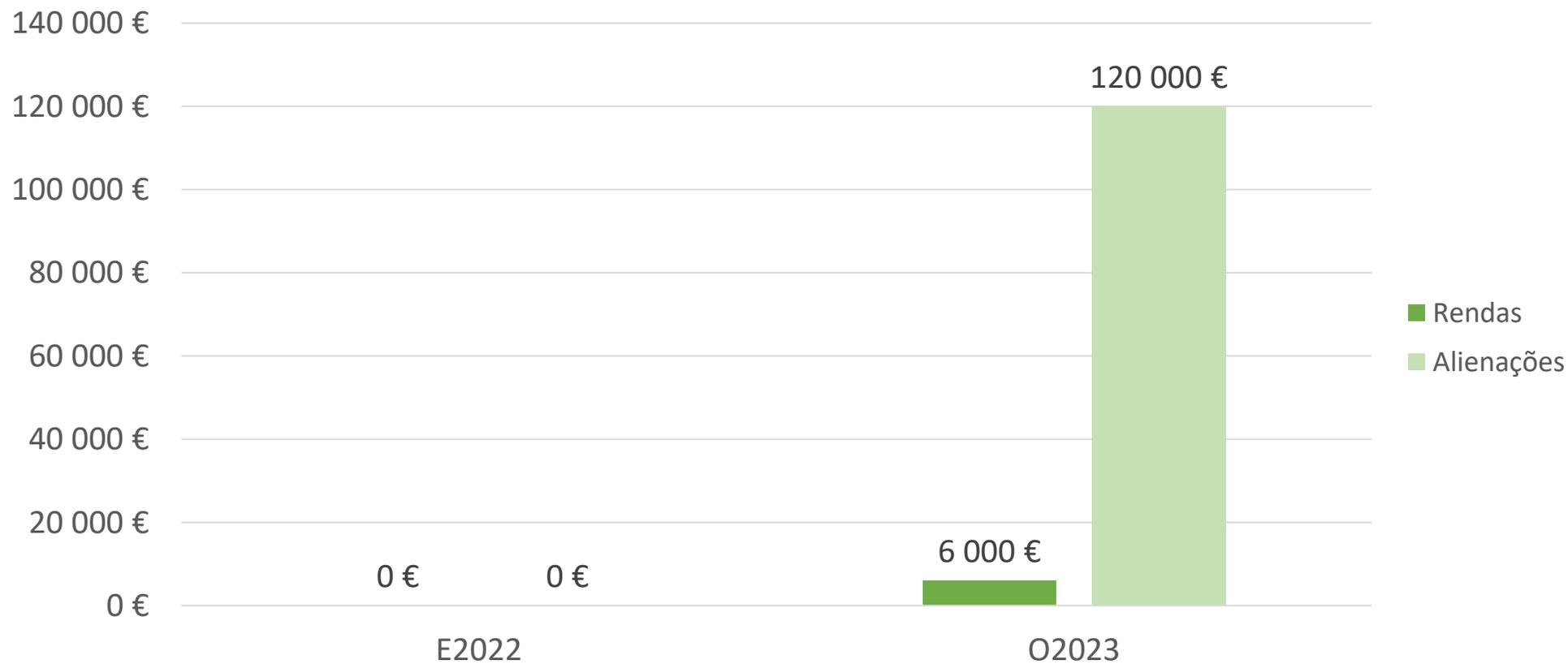
RECEITA

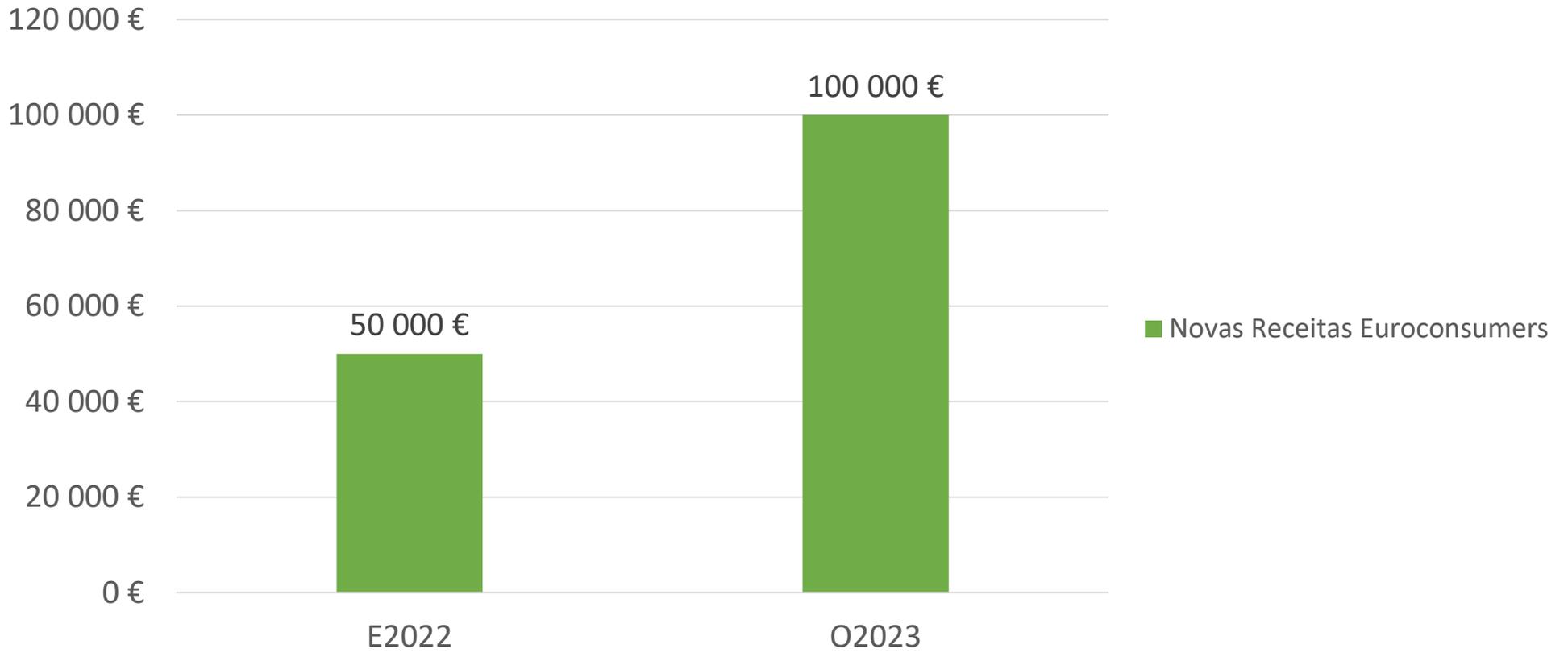


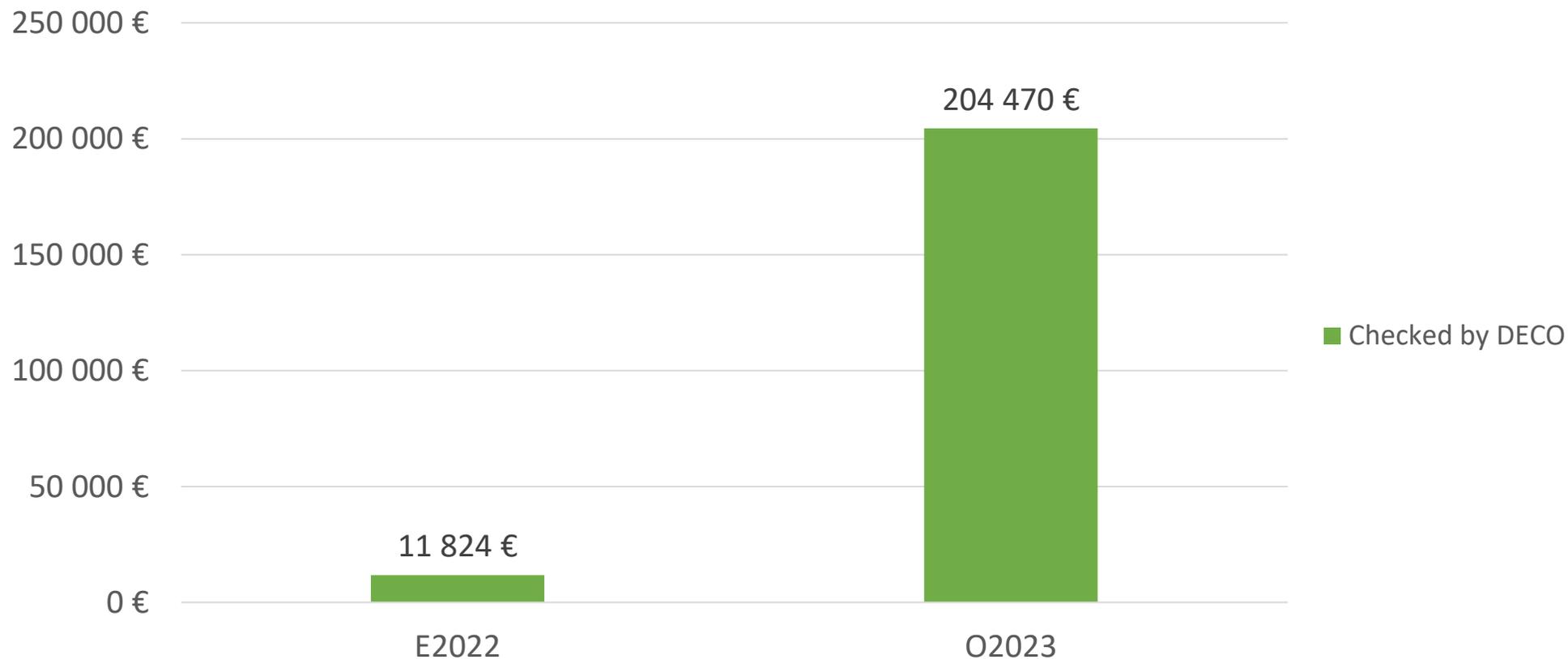


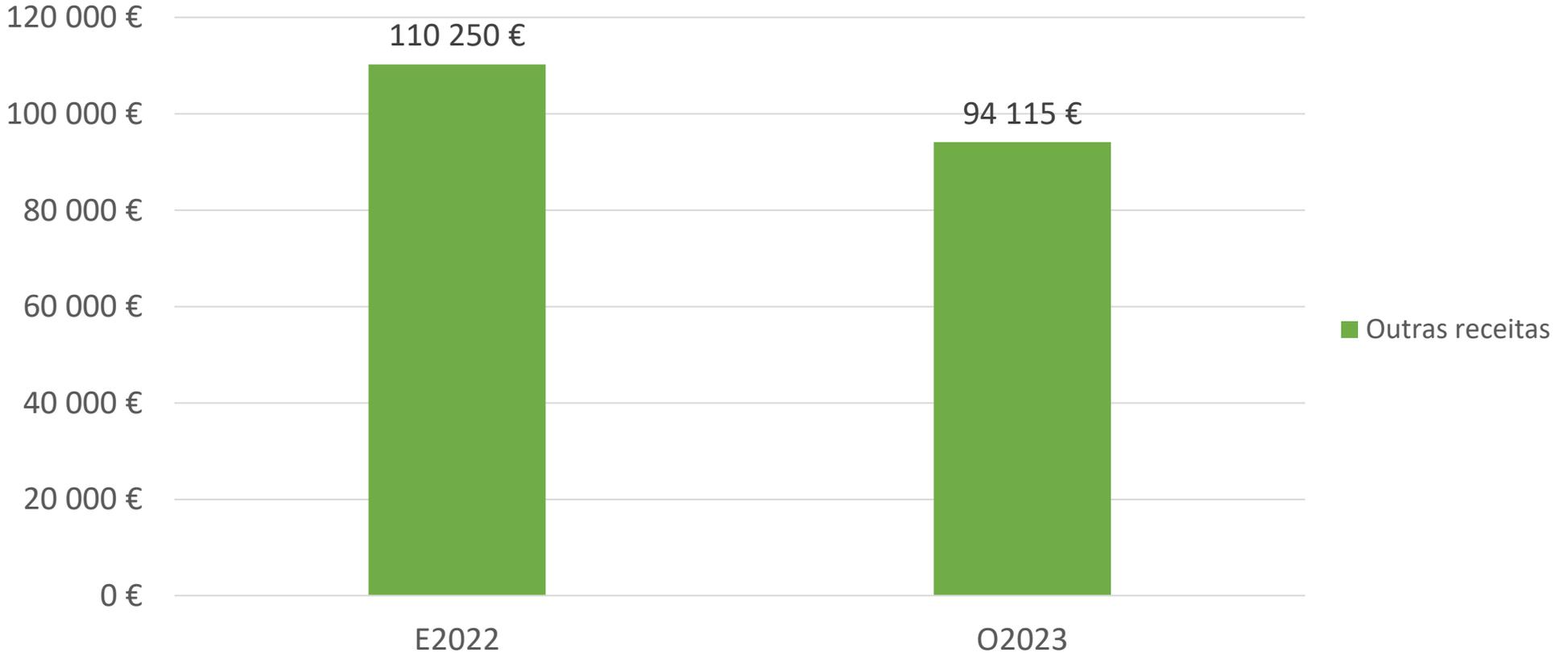


RECEITA



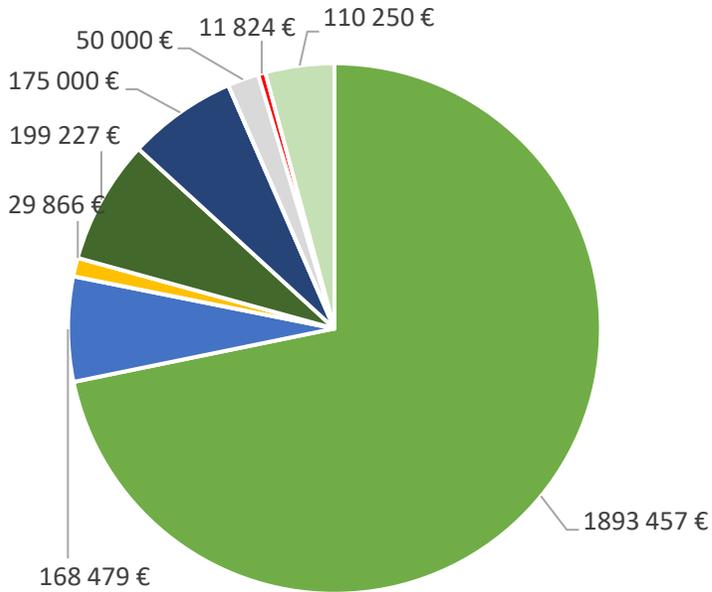






RECEITA

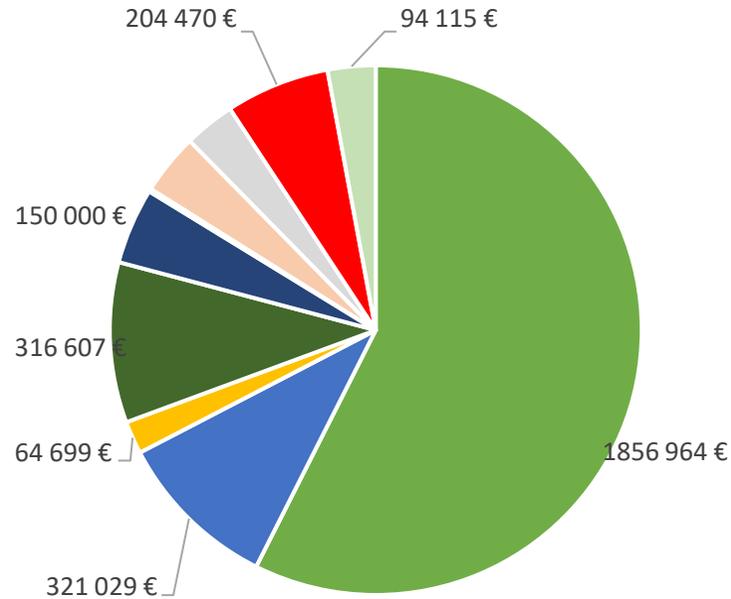
E2022



- Quotizações associados
- Projetos financiados
- Atendimentos
- Protocolos

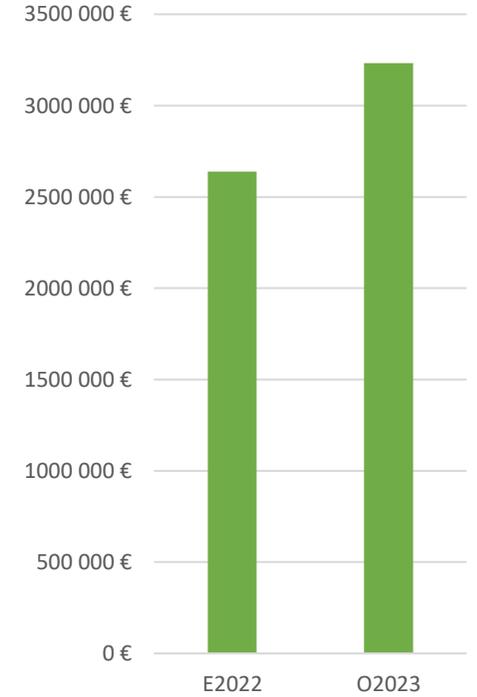
2 638 102 €

O2023



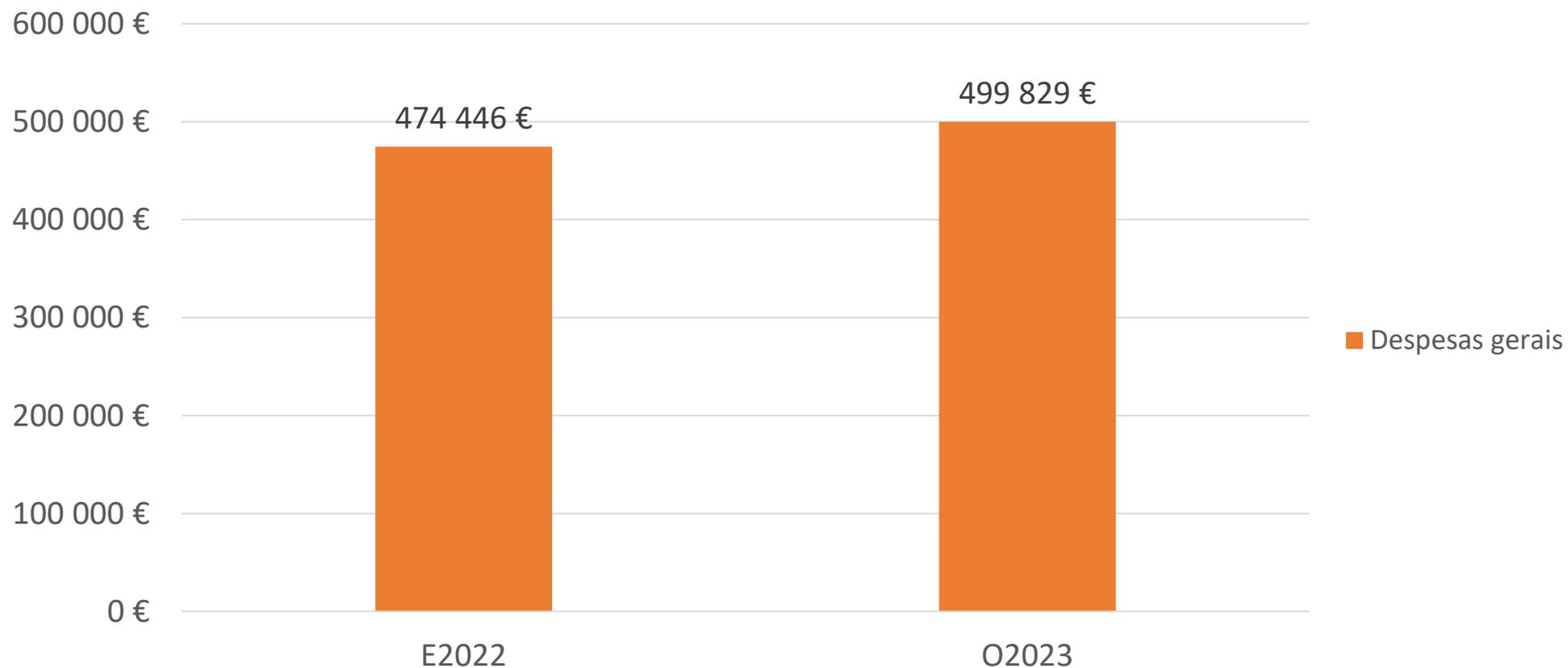
- Quotizações associados
- Projetos financiados
- Atendimentos
- Protocolos

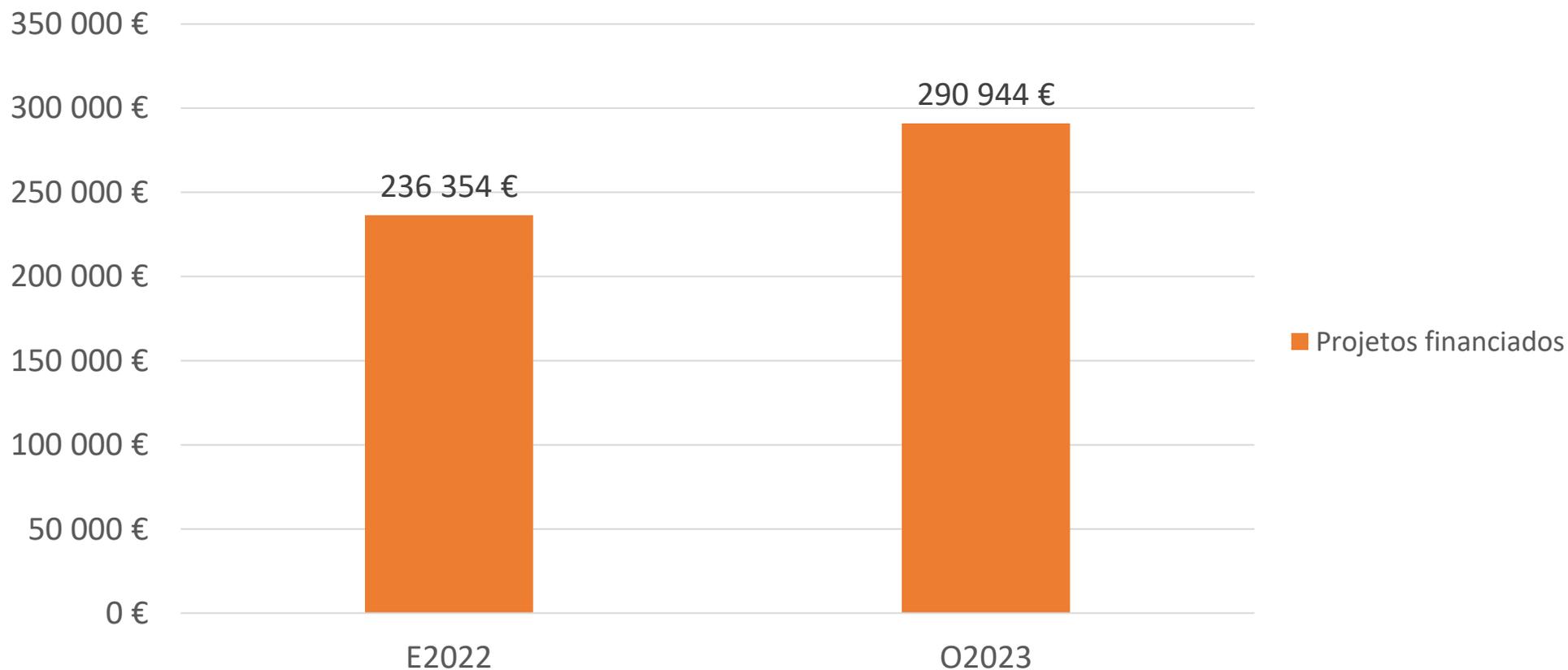
3 233 885 €

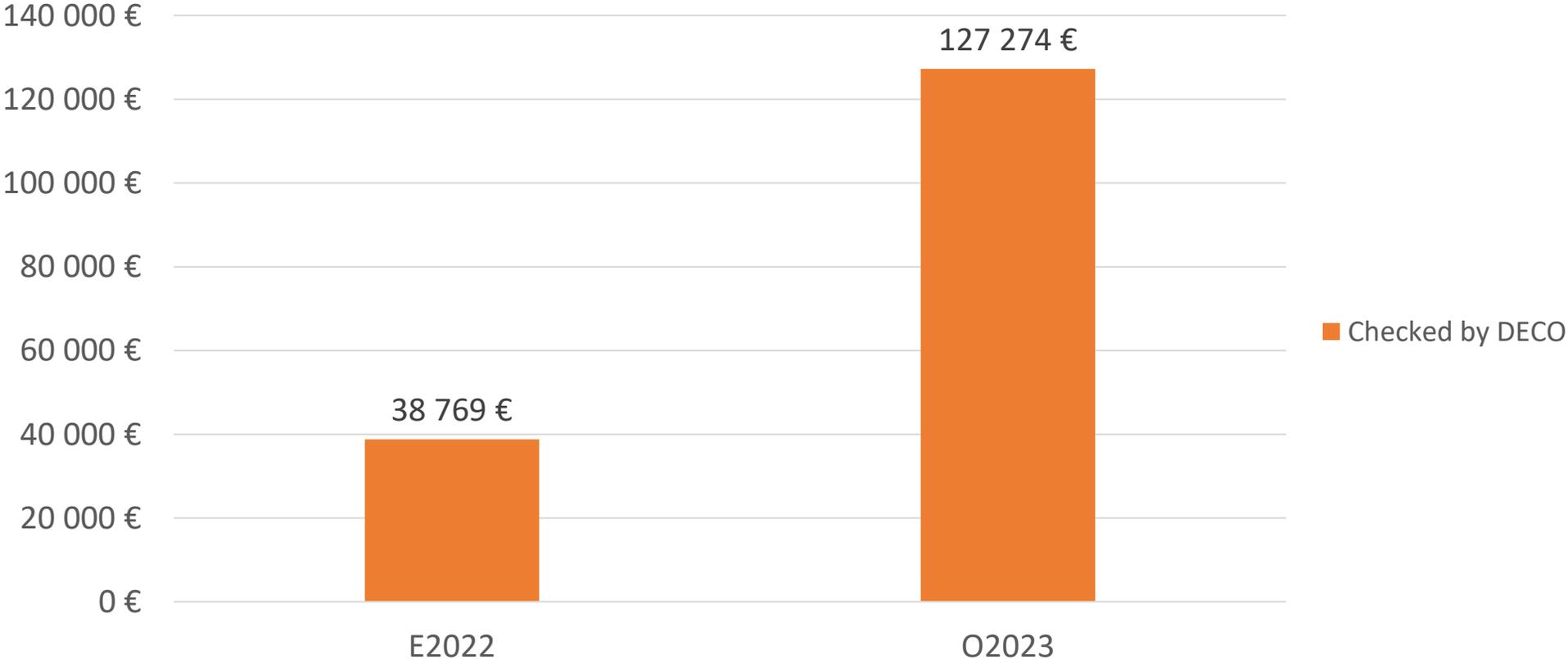


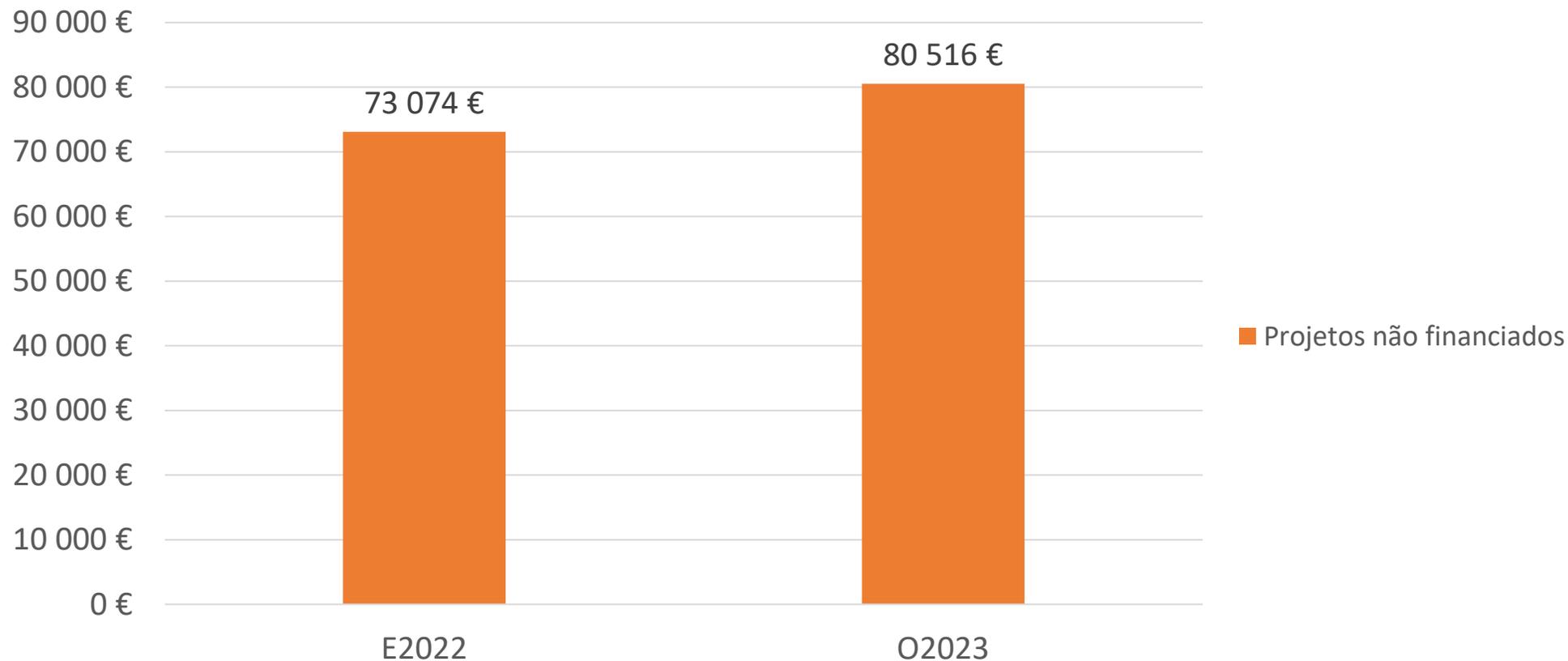
595 783 €

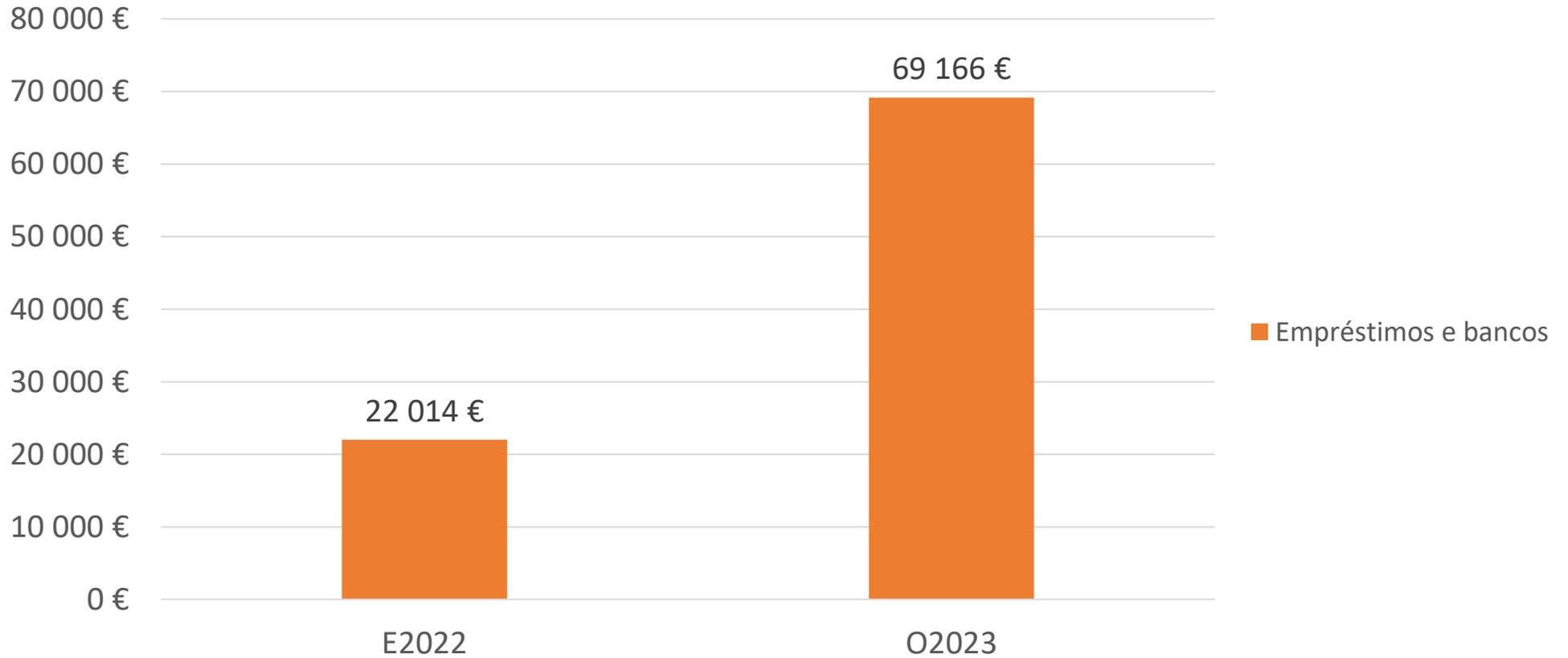
22,6%

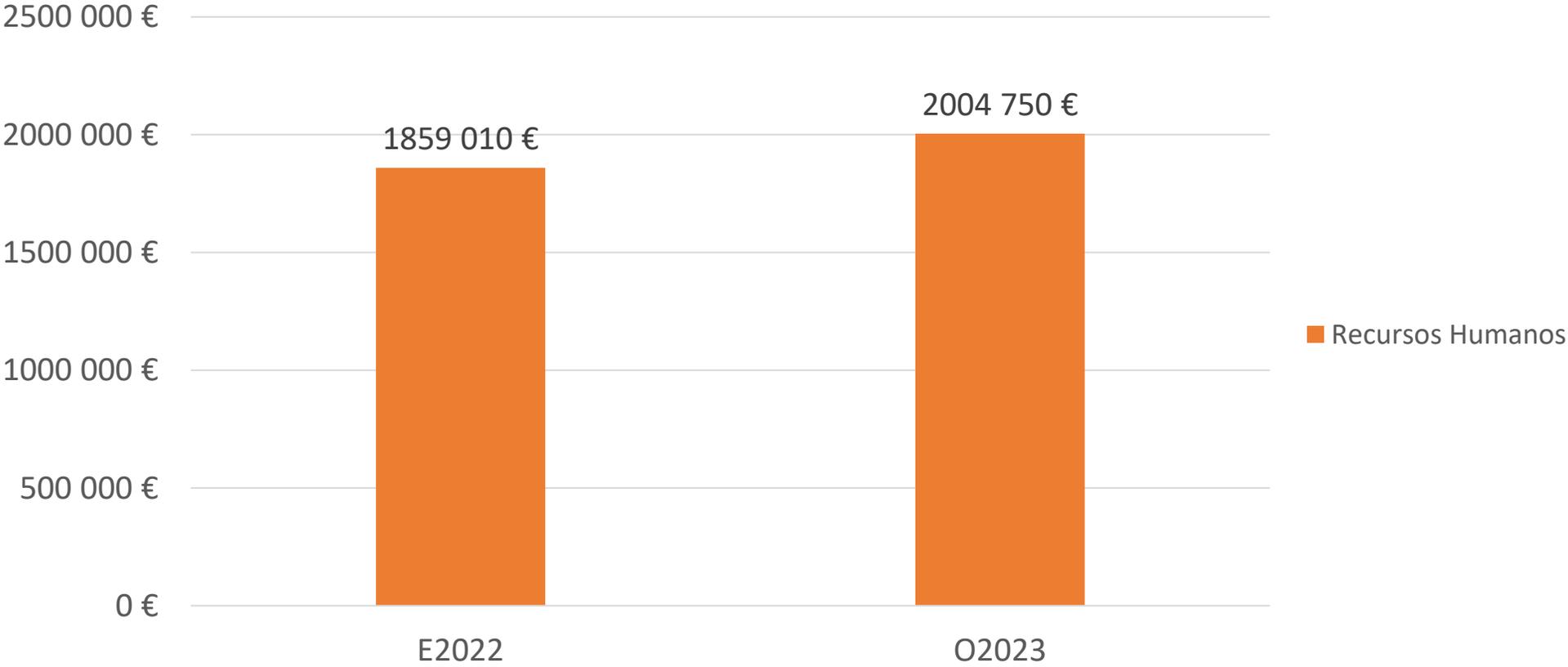


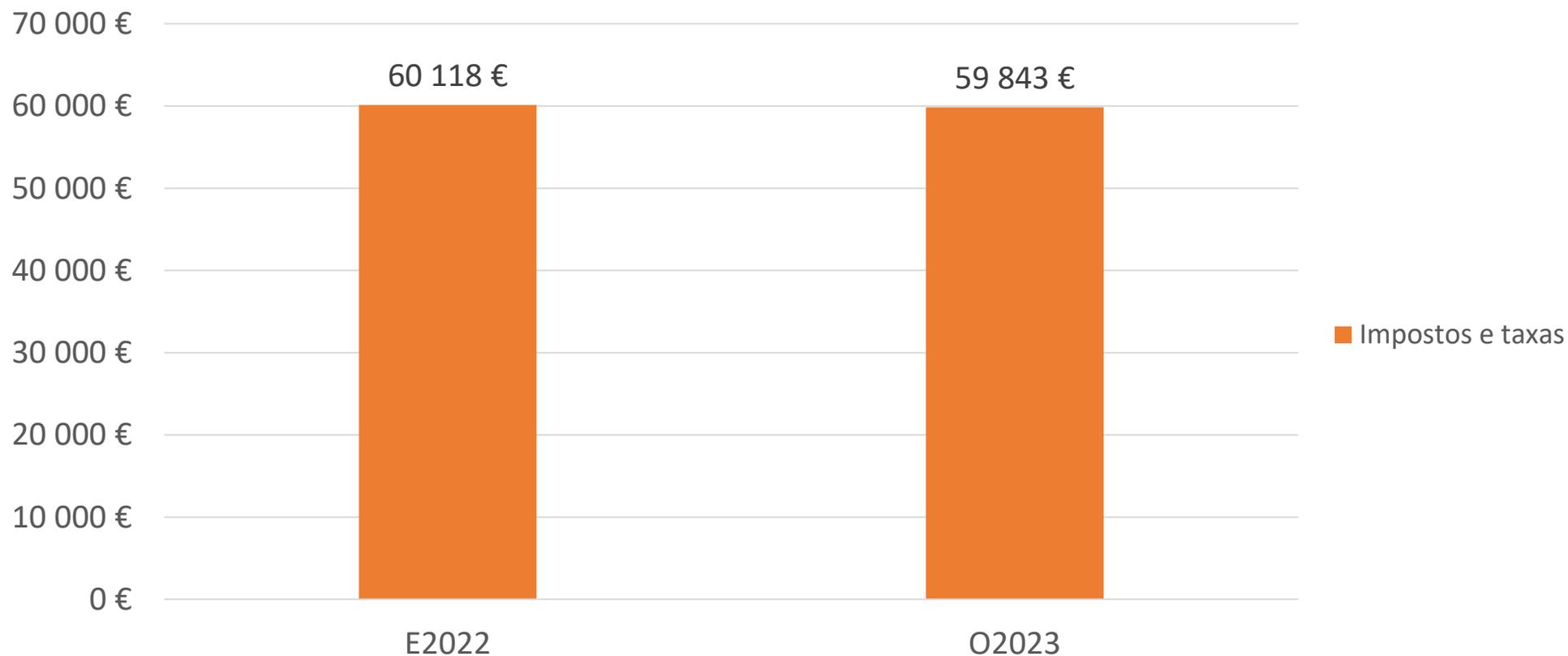


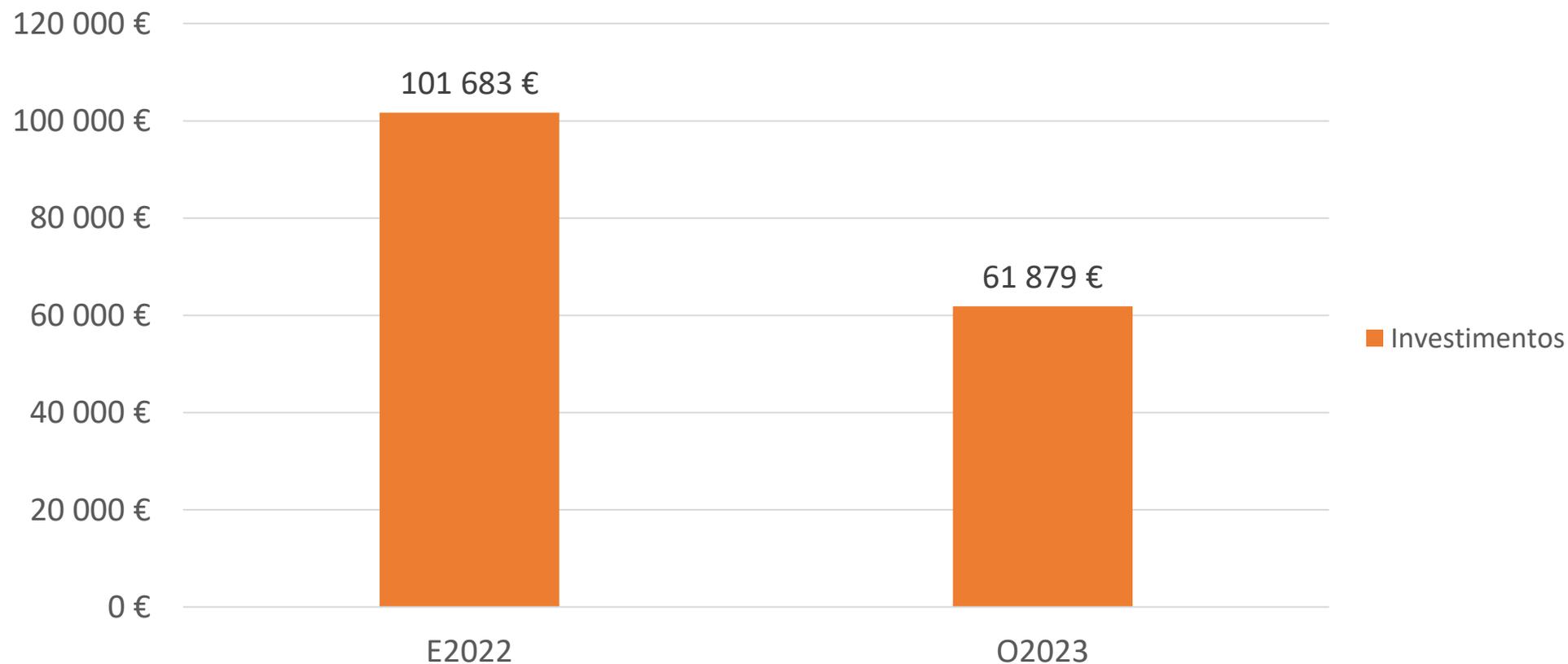


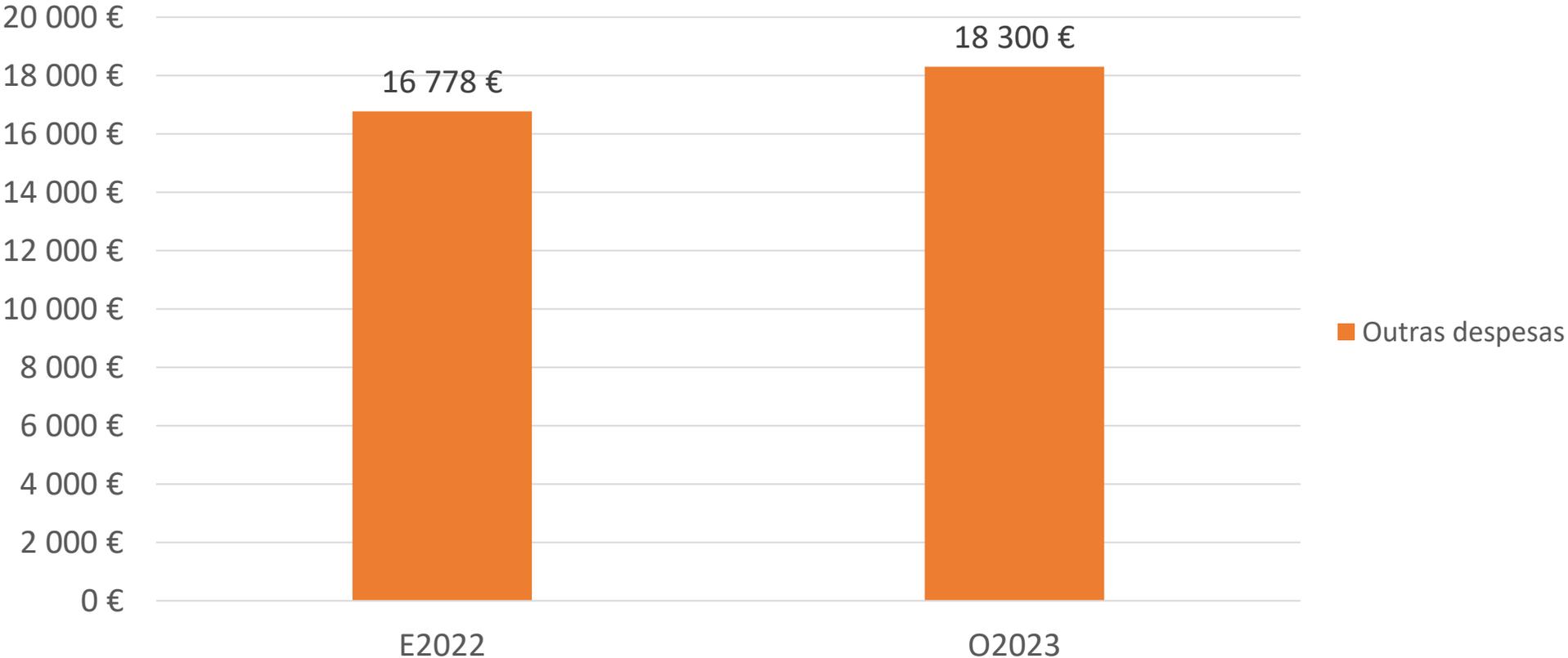




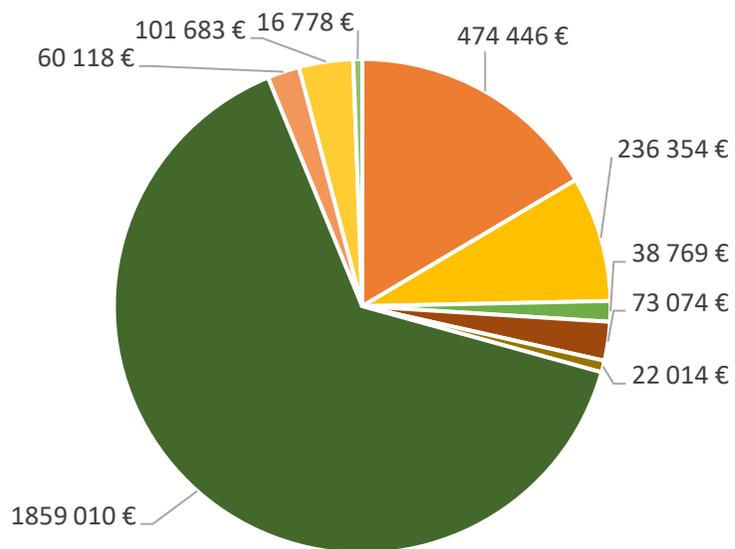








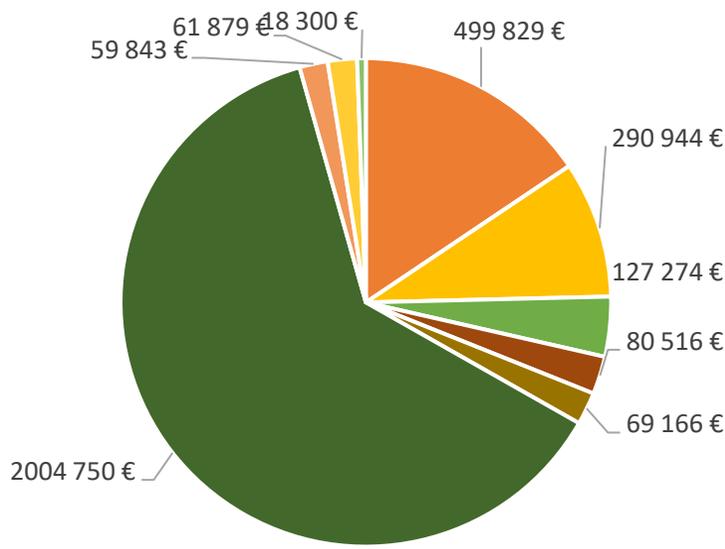
E2022



- Despesas gerais
- Checked by DECO
- Empréstimos e bancos
- Impostos e taxas
- Projetos financiados
- Projetos não financiados
- Recursos Humanos
- Investimentos

2 882 246 €

O2023



- Despesas gerais
- Checked by DECO
- Empréstimos e bancos
- Impostos e taxas
- Projetos financiados
- Projetos não financiados
- Recursos Humanos
- Investimentos

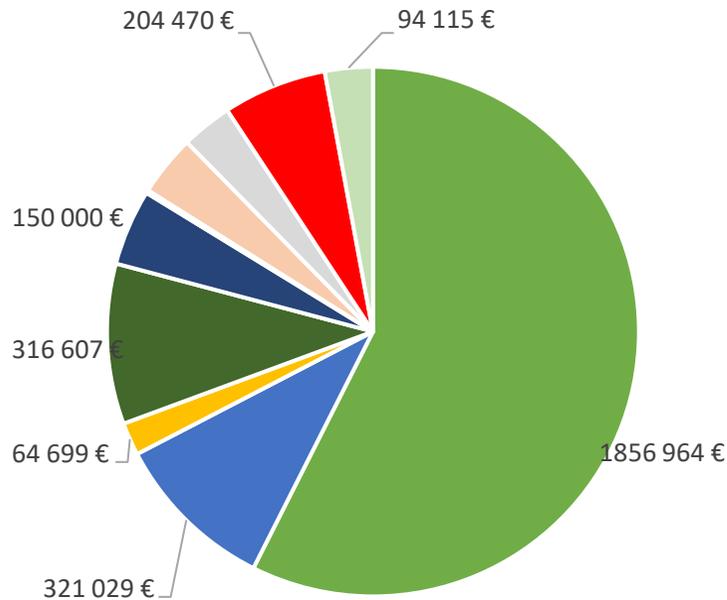
3 212 501 €



330 255 €

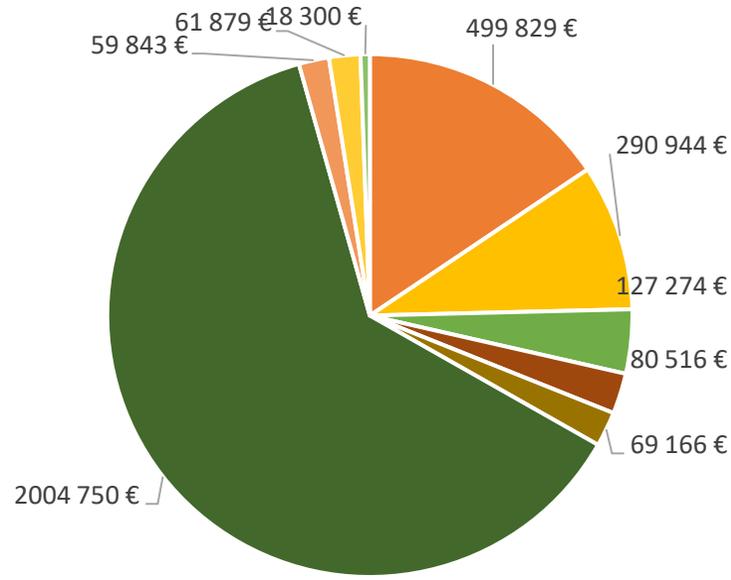
11,4 %

RECEITA



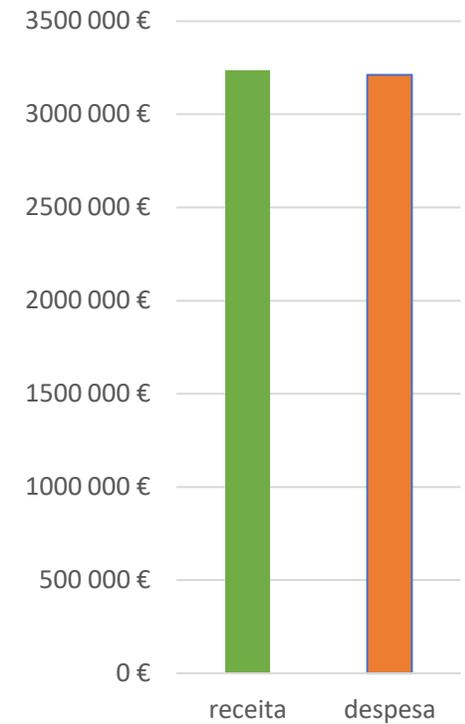
3 233 885 €

DESPESA



3 212 501 €

SALDO



21 384 €

Plano de Atividades e Orçamento 2023