



**PLANO DE
ATIVIDADES E ORÇAMENTO**

2024

DECO

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.



INDEPENDÊNCIA

O sucesso da DECO decorre da sua total independência face aos poderes políticos e económicos. Para tal, as nossas ações e posições públicas assentam integralmente em análises e estudos rigorosos, realizados por nós ou por entidades externas idóneas.

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



RIGOR E QUALIDADE

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.

PROXIMIDADE

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.

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

COOPERAÇÃO

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.

No dia 12 de fevereiro de 2024, a DECO comemorará 50 anos desde a sua criação – um marco histórico para a vida da Associação.

Ao longo desse ano, a DECO celebrará esta efeméride com aqueles que fizeram desta Associação uma referência na defesa do consumidor.

50
DECO



TIMELINE DO PROGRAMA DAS CELEBRAÇÕES

JAN FEV MAR ABR MAI JUN JUL AGO SET OUT NOV DEZ



13 videocast - indoor e exterior
1 Live - Especial Conferência
1 Entrevistador DECO
Convidados

JAN FEV MAR ABR MAI JUN JUL AGO SET OUT NOV DEZ

EVENTOS REGIONAIS

Participação em eventos locais organizados pelos parceiros
Atividades informativas, formativas, lúdicas e de divulgação

NASCIMENTO DECO

VÍDEO

REVISTA 50 ANOS

GRANDE CONFERÊNCIA INTERNACIONAL CONCERTOS



Linhas Programáticas 2024



Inovação



Relacionamento Digital



Relacionamento Regional/Local



Marca



Responsabilidade Social e Ambiental



Comunicação



Pessoas



Sustentabilidade Financeira



INOVAÇÃO

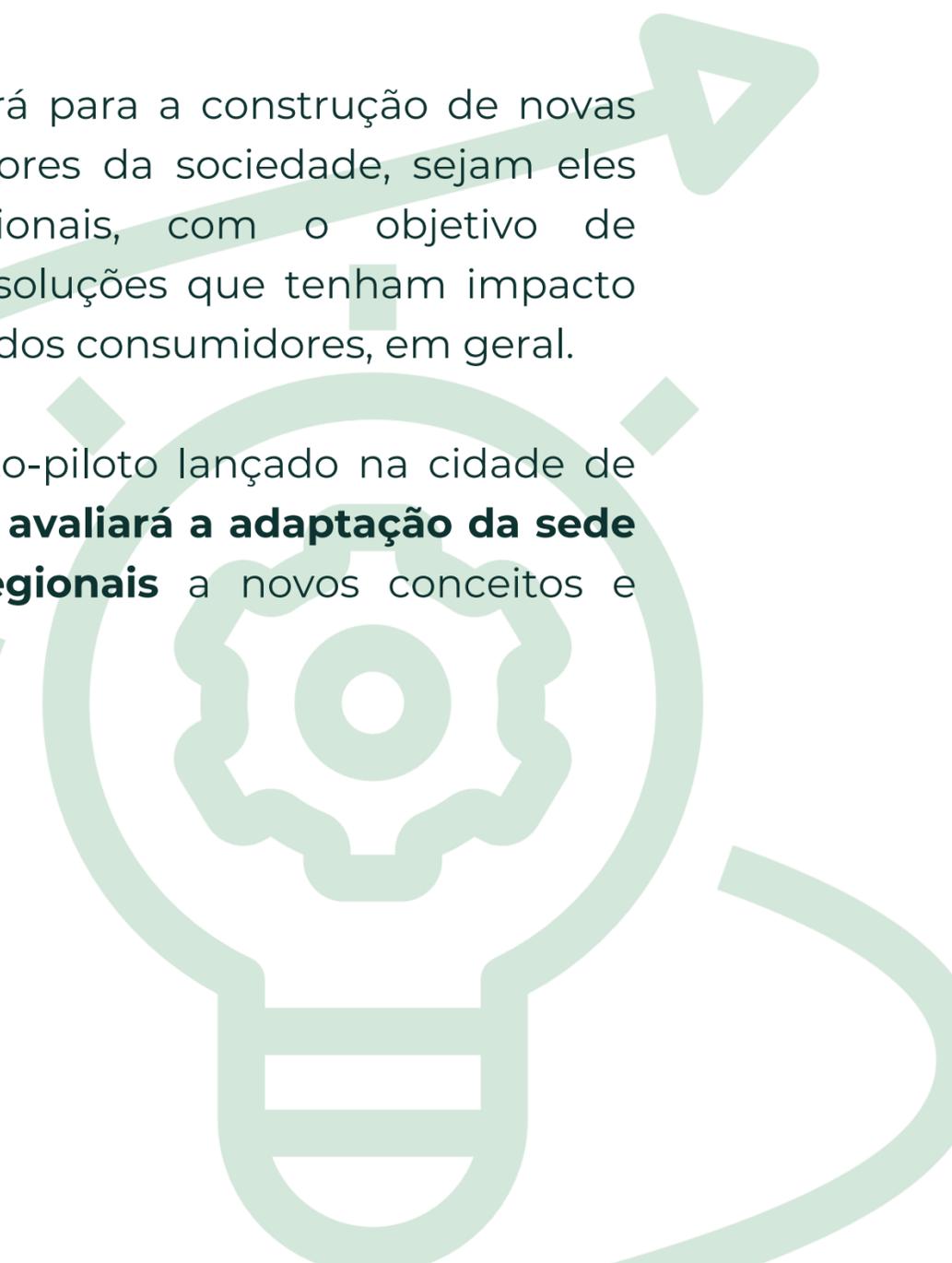
PROMOVER A INOVAÇÃO DOS SERVIÇOS

Em 2024, a DECO irá introduzir uma **estratégia de inovação nos serviços** disponibilizados aos consumidores e no relacionamento com os *stakeholders* para **melhorar o seu acesso à Associação**. Com esta estratégia de inovação, os serviços da DECO serão valorizados, contribuindo-se, desta forma, para melhorar a notoriedade, confiança, visibilidade, reputação e sustentabilidade do universo DECO.

Esta estratégia **centrar-se-á na apresentação de novas soluções focadas na experiência dos consumidores e parceiros institucionais**, permitindo desta forma, não só personalizar os seus serviços, em função das específicas necessidades de cada um, mas também aumentar e fidelizar o número de associados e consumidores que recorrem à DECO, obtendo uma vantagem competitiva no seu ecossistema, promovendo também a obtenção de novas receitas, em virtude da inovação dos seus próprios serviços.

Esta inovação contribuirá para a construção de novas sinergias com outros atores da sociedade, sejam eles nacionais ou internacionais, com o objetivo de identificar problemas e soluções que tenham impacto na vida dos associados e dos consumidores, em geral.

Tendo por base o projeto-piloto lançado na cidade de Évora, em 2024, **a DECO avaliará a adaptação da sede das suas estruturas regionais** a novos conceitos e espaços de partilha..





**RELACIONAMENTO
DIGITAL**

MELHORAR O RELACIONAMENTO DIGITAL

A **DECO desenvolverá novas metodologias de relacionamento à distância**, acompanhando o associado e consumidor no seu dia-a-dia, de forma imediata, digital e plenamente acessível. A DECO desenvolverá instrumentos e ferramentas para melhorar o seu relacionamento digital, através de inteligência artificial com os associados, consumidores e outros parceiros, por forma a conhecer as suas necessidades específicas e antecipar tendências no comportamento.

Serão priorizadas **novas ferramentas digitais**, como canais *omnichannel*, de forma a que o consumidor possa escolher quando, como e onde iniciar este relacionamento. Para o efeito, a DECO continuará a apostar em ferramentas de comunicação digital, como o seu website, redes sociais, alargando o seu relacionamento a mecanismos de assistência virtual e outros serviços de comunicações.

Com esta diversificação digital, a DECO colocará à disposição dos consumidores aquilo que eles necessitam: disponibilidade integral. Desta forma exonerar-se-á o atendimento online, com o subjacente potencial de crescimento.

A **DECO introduzirá, em 2024 uma nova política de preços dos serviços** adequando-os à realidade do mercado e garantindo um apoio mais eficiente e eficaz aos consumidores.



RELACIONAMENTO REGIONAL/LOCAL

MELHORAR O RELACIONAMENTO REGIONAL / LOCAL

A DECO continuará a proporcionar os seus serviços aos associados e consumidores de forma descentralizada, não só por via das suas Delegações e Estruturas Regionais, mas também através de uma rede de parcerias com autarquias locais e outras organizações. Assim, será possível conhecer os problemas locais e regionais específicos e, em consonância, apresentar, de imediato, soluções que vão ao encontro das reais necessidades dos consumidores, agindo assim, **em proximidade**.

A DECO irá **aprofundar a sua estratégia de relacionamento local**, continuando a apostar em serviços de diferenciação, como o **Balcão da Habitação e Energia**, investindo na relação com as Câmaras Municipais e diferenciando as que se distinguem pelo seu papel inovador, **umentando, da mesma forma, as fontes de financiamento da Associação**.

A DECO continuará a apostar em iniciativas como o **Prémio Município Amigo do Consumidor**, acompanhando a ação dos municípios na ação climática local e na execução de serviços de proximidade, sobretudo, em áreas como a emergência social, mobilidade, clima, habitação, digitalização (bairros digitais) e água.

A DECO irá garantir o acesso dos consumidores a informação relevante para a sua qualidade de vida, reivindicando a inclusão da defesa do consumidor nas agendas políticas das autarquias e nos planos de atividades dos seus **parceiros**. **Da mesma forma, a DECO procurará encontrar outros parceiros locais que possam também contribuir para o aumento das receitas alternativas**.



RESPONSABILIDADE SOCIAL E AMBIENTAL



ASSEGURAR UMA MAIOR RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E SOCIAL

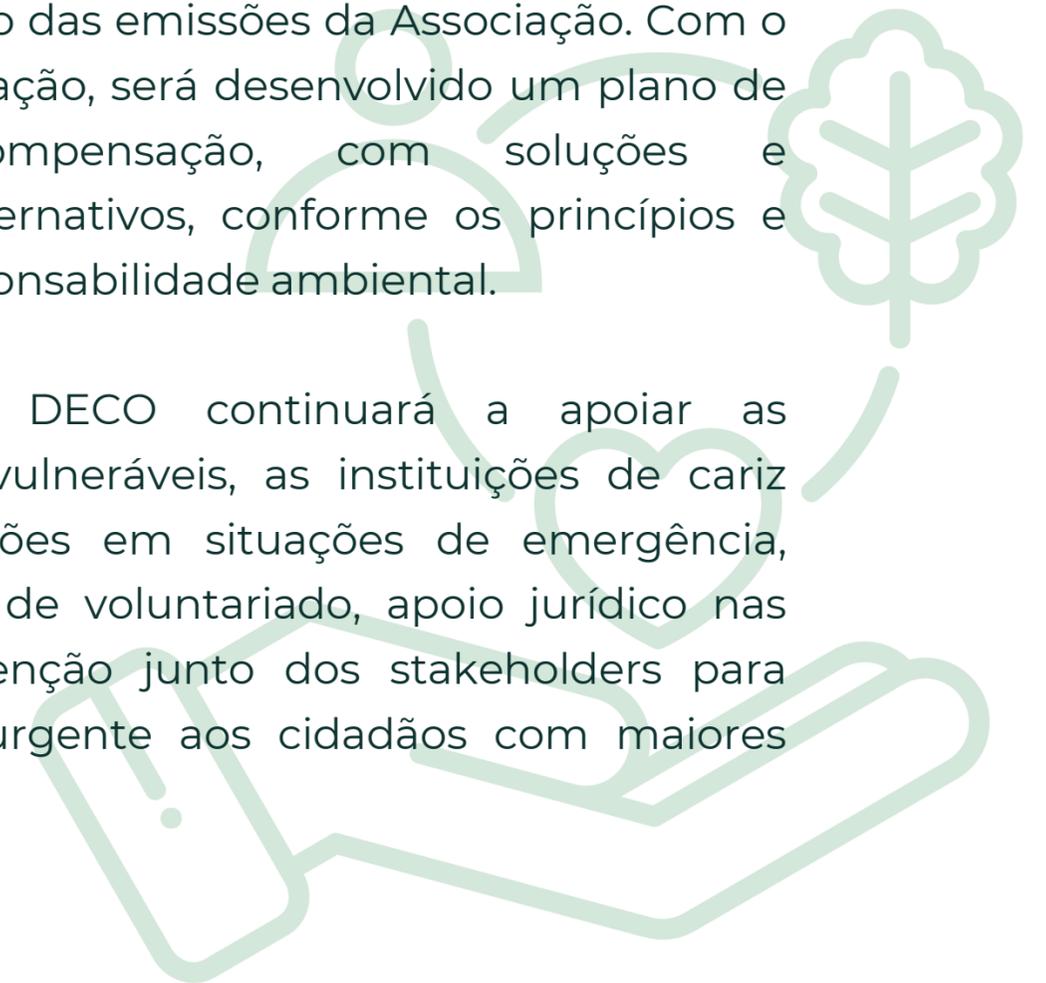
À A DECO irá desenvolver soluções práticas que visem a sustentabilidade ambiental e social organizacional e, ao mesmo tempo, contribuam para o alcance dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas. Para o efeito, serão constituídos grupos de trabalho que desenhem uma estratégia inovadora de *gaming* para fomentar tais soluções.

Em 2024, no âmbito das comemorações dos 50 anos da DECO, as estruturas regionais irão desenvolver um conjunto de **atividades junto da comunidade local, tendo em vista a gestão da pegada ecológica e o acesso a novos produtos da marca da Associação.**

Da mesma forma, a DECO irá continuar a implementar uma estratégia que fomente a visibilidade das diversas áreas de atuação da DECO, utilizando a rede de parceiros como um multiplicador da ação social e ambiental da DECO, envolvendo e fidelizando mais consumidores.

A nível interno, a DECO utilizará a sua calculadora da pegada - utilizado no âmbito do projeto PS LIFESTYLE - para avaliar o impacto das emissões da Associação. Com o resultado dessa avaliação, será desenvolvido um plano de redução e/ou compensação, com soluções e comportamentos alternativos, conforme os princípios e boas práticas de responsabilidade ambiental.

A nível social, a DECO continuará a apoiar as comunidades mais vulneráveis, as instituições de cariz social e as populações em situações de emergência, através de medidas de voluntariado, apoio jurídico nas suas áreas e intervenção junto dos stakeholders para garantir um apoio urgente aos cidadãos com maiores necessidades.





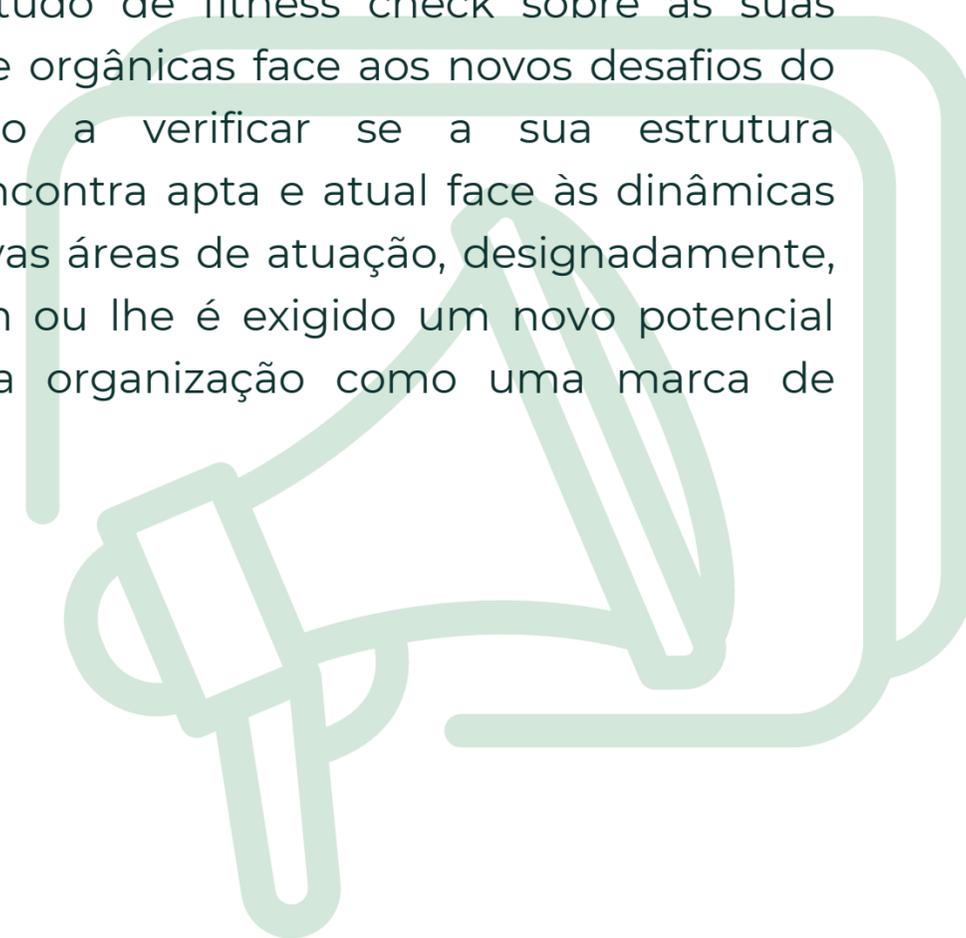
MARCA

REFORÇAR O POSICIONAMENTO DA MARCA

Em 2024 a DECO irá definir uma arquitetura de práticas de *nudging* na comunicação com os cidadãos, estimulando uma relação afetiva com o trabalho da DECO na defesa do consumidor e desenhando melhores experiências relativamente aos seus serviços, **desde a identidade visual da sua atividade local até ao seu relacionamento digital e físico com os associados e consumidores em geral.**

No âmbito do reforço da marca e do sistema de branding, a DECO implementará medidas que visem o aumento das receitas decorrentes dos seus serviços, designadamente através de uma política de promoção de novos produtos com a marca DECO em mercados locais, potenciando o aniversário da Associação.

No âmbito da sua estratégia de branding, a DECO reanalisará, também, os seus estatutos e a Lei de Defesa do Consumidor e criará um grupo de trabalho interno para desenvolver um estudo de fitness check sobre as suas capacidades legais e orgânicas face aos novos desafios do mercado de modo a verificar se a sua estrutura organizacional se encontra apta e atual face às dinâmicas do mercado e a novas áreas de atuação, designadamente, se a DECO mantém ou lhe é exigido um novo potencial para reforçar a sua organização como uma marca de sucesso.





COMUNICAÇÃO

MELHORAR A ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO

As comemorações dos 50 anos e as oportunidades de comunicação que esse momento criará, vão ser aproveitadas para reforçar a imagem da DECO enquanto maior e mais relevante associação de defesa dos consumidores em Portugal.

Nesse âmbito, a DECO promoverá o seu aniversário junto dos meios de comunicação social tradicionais e colaborações mediáticas regulares. Destaca-se a aposta num ciclo especial do DECOPODe e a criação de uma *landing page* 50 anos. A aproximação aos canais televisivos passará, não só pelos programas informativos, mas também de entretenimento.

Além da manutenção da aposta na comunicação digital, da colaboração com os media ou da maior utilização de formatos vídeo e infográfico nos modelos de comunicação, **a Associação irá desenvolver a sua própria agenda de temas que pretenda ver discutidos no espaço público através de uma representação mais institucional.**

Para esse efeito, e sem prejuízo de participação noutros fóruns, será promovida uma entrevista em meio de comunicação relevante, da presidência e/ou direção, que deverá passar a ter uma regularidade anual.

A DECO, em 2024, continuará a interagir com os associados e consumidores através da sua comunicação digital – website, redes sociais, newsletter, linha *whatsapp* - acompanhando e reagindo rápida e eficazmente à agenda mediática nacional e internacional. Com o objetivo de alargar o alcance dos diferentes públicos-alvo nas diversas redes sociais irão ser desenvolvidos conteúdos específicos para cada uma delas. Nesse sentido serão **introduzidas três novas rubricas subordinadas a matérias de representação, lóbi e campanhas informativas, reforçando-se ainda as publicações de comunicações audiovisuais, especialmente no canal Youtube.**

ATIVIDADES



INFORMAÇÃO



LINHAS PROGRAMÁTICAS 2024

INFORMAÇÃO

A DECO irá criar novos canais de relacionamento digital com os consumidores e cidadãos, através de mecanismos facilitadores de comunicação e gestão das reclamações.

Estes canais integrarão a arquitetura do website da DECO, por forma a: melhorar a informação individual sobre as áreas de consumo, alargar a orientação financeira a outros instrumentos, reorganizar a assistência na resolução de problemas e aumentar a capacidade de assistência jurídica e financeira individual aos seus associados e consumidores. Serão promovidos sistemas de assessoria aos cidadãos no âmbito da transição ecológica e transformação digital.

Com uma plataforma única, gerida através da homepage da DECO garantir-se-á:

- Melhor **interação com o website**
- **Desenvolvimento de informações diretas e personalizadas** ao consumidor nas áreas das finanças pessoais, eficiência energética, habitação, consumo e sustentabilidade;
- **Interação imediata com assistentes virtuais da DECO** nas áreas de consumo, habitação e finanças pessoais através de sistemas multiplicadores e agregadores de informação;
- **Acesso digital a reuniões online com técnicos de eficiência energética**, tendo em vista a orientação personalizada dos cidadãos no âmbito da promoção de medidas de reabilitação das habitações e melhoria do seu desempenho energético;
- **Promoção de linhas de contato SOS Digital** (SOS - Digital) e **SOS Poupança** (SOS + Poupança), para auxiliar os consumidores mais vulneráveis em razão da sua idade, literacia ou baixo rendimento;





LINHAS PROGRAMÁTICAS 2024

INFORMAÇÃO

- **Criação de diretórios específicos de advogados DECO para a assistência jurídica individual dos consumidores no âmbito da justiça de proximidade**, designadamente, em mecanismos arbitrais de resolução de conflitos e julgados de paz, encerrando o ciclo da jornada do consumidor até à resolução alternativa e efetiva do seu conflito.

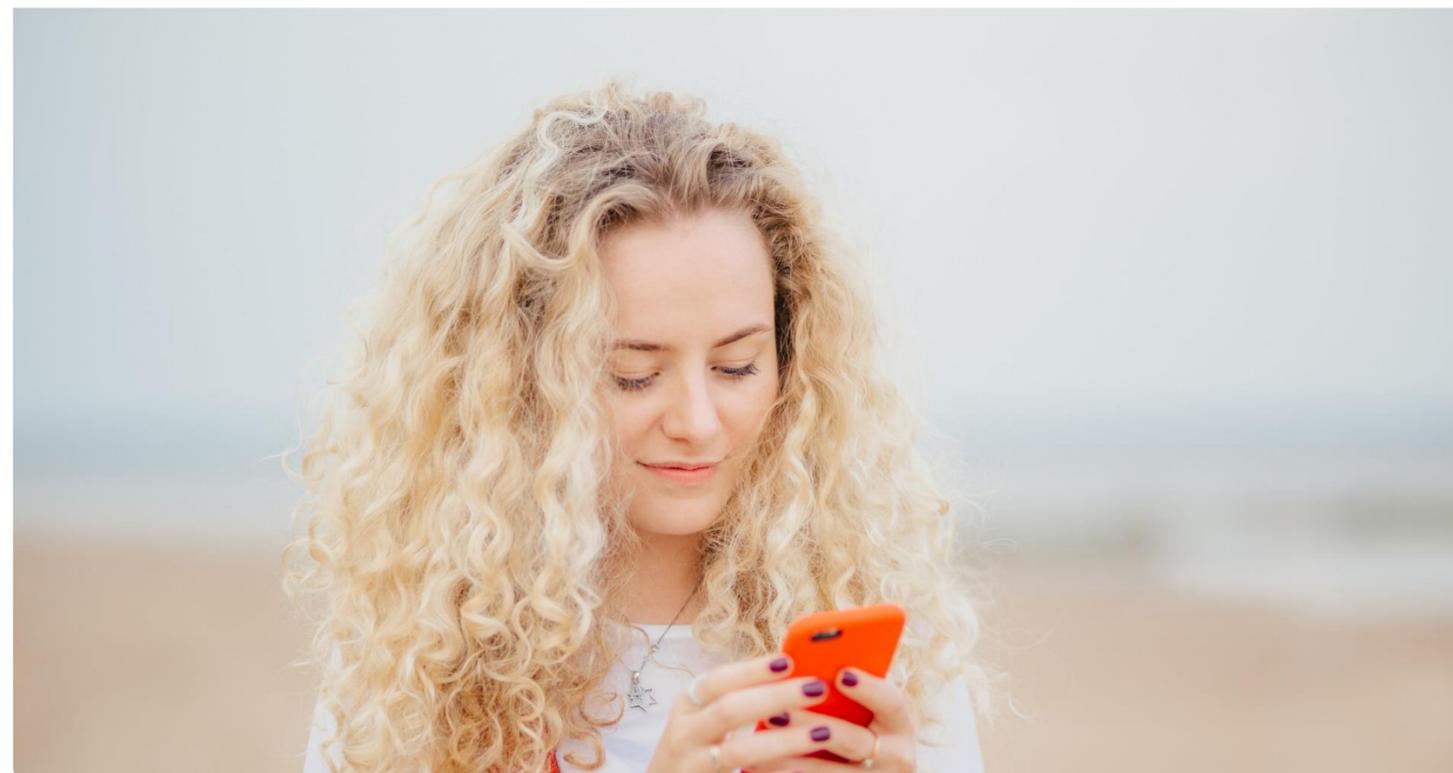
Serão criadas áreas reservadas específicas para os associados, consumidores, empresas e entidades fiscalizadoras, bem como serviços exclusivamente dedicados aos interesses personalizados dos consumidores tendo em vista uma adequação das ações desenvolvidas pela DECO às suas áreas de interesse.

Relativamente **às empresas**, para além da criação de uma área reservada no website da DECO, onde poderão aceder, consultar e gerir as reclamações acionadas pelos consumidores e a avaliação aos seus serviços, a DECO irá disponibilizar um serviço digital dirigido às empresas, tendo em vista a angariação de novas receitas e alcançar a sua sustentabilidade a médio prazo.

A DECO continuará a prestar informação presencial, escrita e telefónica personalizada, garantindo o aconselhamento aos seus associados e consumidores sobre as áreas de consumo,

finanças pessoais, habitação, energia, economia local e transição ecológica, **com especial ênfase no arrendamento e acesso a programas de apoio à habitação, bem como no âmbito de medidas de promoção de comportamentos mais sustentáveis.**

Para o efeito **a linha de *whatsapp* da DECO será alargada à área das finanças pessoais e transição ecológica**, facilitando o acesso a orientação financeira individual no âmbito da gestão de produtos e serviços bancários, bem como na identificação de práticas globais que reduzam a pegada ecológica individual.





LINHAS PROGRAMÁTICAS 2024

INFORMAÇÃO

HUB DO PEQUENO INVESTIDOR

Em 2024, no âmbito do novo relacionamento digital, será criado um *Hub* para o Pequeno Investidor, um serviço para apoiar os consumidores no acesso e gestão de produtos de investimento, promovendo a melhoria da capacidade de avaliação e experiência do cidadão em instrumentos financeiros e a sua tolerância ao risco, com especial ênfase nas áreas dos seguros, produtos para a reforma e fundos de investimento.

O Hub promoverá o acompanhamento do cidadão nas suas soluções e estratégias de investimento de modo a garantir que escolhe os produtos mais adequados ao seu perfil.

ACONSELHAMENTO AO CIDADÃO

O aconselhamento será alargado às áreas de transição ecológica e transformação digital, capacitando os consumidores para a sustentabilidade através de uma melhor proteção contra práticas desleais, e dotando o consumidor de **conhecimento sobre áreas como da privacidade e proteção de dados, os mercados e os serviços digitais e inteligência artificial.**

A estratégia de proximidade dos serviços de informação e aconselhamento abrangerá também ações de rua, no âmbito da comemoração dos 50 anos da DECO, trazendo a informação e o aconselhamento à “rua do cidadão” com o objetivo de promover a proximidade, a antecipação de problemas e a garantia da proteção dos direitos do consumidor.





INFORMAÇÃO

OFICINAS PARA TÉCNICOS DE ATENDIMENTO MUNICIPAL

Através do alargamento das suas parcerias e inclusão de novas áreas – tendo em vista o aumento das suas receitas locais – a DECO Regiões irá promover oficinas para os técnicos autárquicos que realizam atendimento direto ao munícipe nas entidades parceiras com o objetivo de promover o envolvimento e a capacitação destes agentes na criação de um instrumento coeso de sinalização de consumidores para os serviços prestados pela DECO. Pretende-se, desta forma, fomentar a criação de ecossistemas locais de proteção dos consumidores apoiados pela DECO, abrangendo múltiplas áreas de intervenção, designadamente a **saúde, a ação social, o urbanismo, o ambiente, os transportes e o desenvolvimento económico.**

REALIDADE(S) DO CONSUMIDOR MIGRANTE – CONHECER PARA INTERVIR

A DECO irá promover reuniões de trabalho com organizações de apoio à população migrante que atuam na esfera territorial da Rede de Entidades Parceiras., por forma não só conhecer de forma mais aprofundada a realidade,

como desenhar iniciativas que envolvam as comunidades migrantes, garantindo que os serviços da Associação nos municípios parceiros, são para todos, demonstrando o seu contributo inclusivo.





LINHAS PROGRAMÁTICAS 2024

INFORMAÇÃO

BALCÃO DE HABITAÇÃO E ENERGIA COM ÂMBITO REFORÇADO

Para reforçar a diversidade de intervenção do **Balcão de Habitação e Energia** e o posicionamento da DECO, a **Associação irá criar pontos de ligação nas Juntas de Freguesia, estimulando novas perspetivas em termos de receitas.** Pretende com esta estratégia, tornar-se uma organização que auxilia os técnicos das juntas no seu papel de facilitador com o objetivo de apoiar os consumidores no acesso aos incentivos à transição energética.

PRÉMIO MUNICÍPIO AMIGO DO CONSUMIDOR

A DECO irá lançar a segunda edição da iniciativa **Prémio Município Amigo do Consumidor** que tem como objetivo distinguir os municípios portugueses pelas medidas e projetos que melhoram o quotidiano dos consumidores nas cidades. Este ano, será atribuído um **um especial enfoque ao relacionamento digital das autarquias com os cidadãos.**

Esta iniciativa contará, uma vez mais, com a participação de um Júri composto por um conjunto de entidades e personalidades de reconhecido mérito que se associam de forma entusiasta à DECO, sendo a próxima edição lançada no Dia Mundial dos Direitos do Consumidor.

CAMPANHAS DE INFORMAÇÃO

A DECO desenvolverá novos projetos, procurando não só abordar as temáticas emergentes, tendo em vista a capacitação dos consumidores, como também, através dos mesmos, procurar fatores de inovação, de criação de valor e de receitas para a Associação.

Assim, em 2024, a DECO iniciará e/ou continuará os seguintes projetos:



EE-RESPONSE: ENERGY EFFICIENCY RESPONSE TO HOUSEHOLD ENERGY POVERTY

A DECO desenvolverá um projeto em parceria com o BEUC e mais 5 associações europeias. O **EE Response** é um projeto submetido ao Programa Life, com o objetivo de aliviar a pobreza energética imediata e melhorar a eficiência energética através da adoção de soluções e medidas de baixo custo e capacitar os consumidores com carência energética para participarem ativamente no mercado energético. Serão desenvolvidos **Living Labs** com 10 famílias vulneráveis em 5 países para se avaliar as melhores soluções a integrar numa **estratégia de compra coletiva de equipamentos de baixo custo (testados nos LL)**.

O projeto prevê, também, um conjunto alargado de **workshops com diferentes agregados mais vulneráveis para os incentivar a adotar as medidas de eficiência energética de baixo custo e a participar na compra coletiva destes equipamentos**. A oferta de equipamentos a um preço mais acessível será a estratégia para reduzir a fatura de energia e aumentar o conforto em casa, procurando reduzir a pobreza energética. O projeto terá assim um forte envolvimento dos municípios e das redes de ação social que permitirão identificar os agregados a beneficiar desta iniciativa.

INFORMAÇÃO



LINHAS PROGRAMÁTICAS 2024

REDE TRANSFRONTEIRIÇA DE INOVAÇÃO E COMPETITIVIDADE PARA O COMERCIO LOCAL

Este projeto, aprovado no âmbito do **Programa de Cooperación Interreg VI España-Portugal (POCTEP)**, procurará aumentar a competitividade do comércio retalhista local, em pequenos municípios de Portugal (Bragança) e Espanha (Valladolid, e Zamora), em risco de despovoamento, promovendo a sua adaptação às atuais exigências e tendências de consumo para que se torne mais competitivo e responda às necessidades dos consumidores. Serão recolhidos dados da experiência de compra dos consumidores que serão analisadas através da **implementação de tecnologias emergentes (nuvem, análise estatística de dados, neurociência, Big data)**.

A partir da avaliação do comportamento do consumidor será elaborado um manual de boas práticas sobre as tendências de consumo que podem ser implementadas pelas empresas locais.



LINHAS PROGRAMÁTICAS 2024

INFORMAÇÃO

PARTILHA UMA E-BURLA E GARANTE A TUA CIBERSEGURANÇA

Em 2023, a DECO aumentou consideravelmente o número de reclamações por parte de consumidores, vítimas de situações fraudulentas, sobretudo a nível dos serviços bancários e serviços públicos essenciais. Nesse sentido, **tornou-se evidente ser necessário dotar o consumidor de mais informação sobre a origem e metodologia destes esquemas fraudulentos e sobre as regras de cibersegurança**, designadamente, medidas que podem ser adotadas pelos consumidores para reforçar a proteção dos seus dados e melhorar a resiliência dos sistemas informáticos dos seus equipamentos.

Em 2024, a DECO apresentará uma candidatura tendo em vista a **criação de uma ferramenta digital** que desenvolva competências na área **da cibersegurança** e fomente a partilha entre consumidores, empresas e autoridades criminais de situações que constituam crimes de burla. **Desta forma, poderá, por um lado, acautelar os custos da ação, através de financiamento e da mesma forma, alcançar novas receitas, por via de novos serviços aos consumidores, em geral.**

EVA: VAMOS FALAR DA SUA ENERGIA?

A **EVA (eva.deco.pt)** terá um forte impulso na estratégia de **comunicação** para que os consumidores possam aceder ao portal informativo de energia em formato digital. A EVA é o primeiro produto da DECO com o recurso a uma Assistência Virtual, pretendendo-se que os consumidores experienciem esta inovação para obter mais informação. **Em 2024, a DECO dará grande destaque à Academia EVA**, uma academia de e-learning com **4 cursos on-line em formato de vídeo e bastante interativos** para a capacitação dos consumidores de energia, totalmente aberta e gratuita.

A DECO continuará a dinamizar uma **Comunidade online** para os consumidores contactarem os seus especialistas para esclarecer as dúvidas e questões particulares. Para os consumidores mais vulneráveis, a DECO desenvolverá **5 Living Labs** (Laboratórios Vivos de Energia - LLE) com o foco nos agregados familiares mais vulneráveis, em 5 municípios parceiros da DECO e que residam em casas sociais sob gestão destes municípios, de forma a diminuir a pobreza energética e melhorar a sua qualidade de vida. Este projeto é financiado pelo PPEC – ERSE.



PS LIFESTYLE: A SUSTENTABILIDADE NA ORDEM DO DIA

Em 2024, o **Projeto PS Lifestyle** (lifestyletest.eu/pt) contará com uma nova página e um melhor acesso ao teste da pegada carbónica para inspirar e preparar os consumidores e cidadãos para a adoção de estilos de vida sustentáveis.

Neste ano, a DECO irá **reformar as ações de comunicação, desenvolvendo iniciativas com influencers** que trabalham este tema da sustentabilidade e dar mais projeção ao projeto nas redes sociais, participando em eventos onde o sustentável seja a palavra-chave, para dar a conhecer e incentivar à realização do teste pelos mais diversos públicos.

A nova estratégia passa também por chamar mais parceiros, empresas, câmaras municipais que possam criar um domínio URL e aplicar especificamente o teste aos seus colaboradores, membros associados ou munícipes, envolvendo assim mais entidades comprometidas com a promoção de estilos de vida mais sustentáveis.

INFORMAÇÃO



LINHAS PROGRAMÁTICAS 2024

WATSON: COMBATE À FRAUDE ALIMENTAR

No âmbito deste projeto, a DECO irá desenvolver um quadro metodológico combinado com um **conjunto de ferramentas e sistemas de IA 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 DECO enquanto parceira deste consórcio irá ser envolvida com a aplicação de um inquérito aos consumidores em Portugal e **mais 3 países europeus** em parceria com as associações de consumidores de Itália (*Consumatori*) e da Eslovénia (ZPS) para realizar um diagnóstico sobre as suas preocupações com o tema da fraude alimentar e como consideram a importância da IA como solução para aumentar a transparência nas cadeias de fornecimento de alimentos. Este projeto é apoiado pelo programa *Europe Horizon*.



LINHAS PROGRAMÁTICAS 2024

RAISE-PT: INVESTIR NA TRANSIÇÃO ECOLÓGICA

RAISE -PT é um dos projetos aprovados pelo Programa *Life* para criar e dinamizar um fórum de colaboração e diálogo permanentes que juntará 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 DECO irá atuar, através de uma plataforma que contará com **fóruns online, grupos de trabalho, mesas redondas e eventos anuais envolvendo os *stakeholders* com interesse e intervenção em matéria de energia**, de onde 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).

INFORMAÇÃO



LINHAS PROGRAMÁTICAS 2024

GREEN TASTE: A EDUCAÇÃO DO CONSUMIDOR PARA A SUSTENTABILIDADE E PARA A TRANSIÇÃO DIGITAL

O GREEN TASTE é um projeto de educação do consumidor que, durante o ano de 2024, ano irá desenvolver um curso de formação para professores sobre a Educação do Consumidor e desenhar um **percurso formativo online para alunos do ensino secundário**.

O projeto irá também realizar 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**. Este projeto é apoiado pelo ERASMUS +.



SOBREVIVER À CRISE: LITERACIA FINANCEIRA DOS CONSUMIDORES

A atual crise económica, resultado da inflação e da guerra na Europa, em muito têm contribuído para o aumento do custo de vida das famílias portuguesas. O projeto Sobreviver à Crise tem como objetivo capacitar os consumidores para uma melhor literacia financeira e aumentar a sua resiliência para resistir, lidar e recuperar de “crises” com consequências financeiras negativas na sua vida e bem-estar.

Este projeto, apoiado pelo Fundo dos Consumidores, será uma resposta urgente ao contexto atual que se vive, com um **conjunto de ações de informação e formação financeira dos consumidores** em que se privilegiará os formatos digitais: um site com informação, vídeos informativos, serviços de apoio aos consumidores na área da proteção financeira, webinars e workshops. (deco.pt/protecaofinanceira/).

INFORMAÇÃO

SITESTAR.PT 11

DECO e .PT promovem a 11ª edição do SITESTAR.PT, uma iniciativa nacional que desafia a comunidade educativa à criação de sites em .pt com conteúdos digitais em português. Mais que um apelo à criatividade e ao empreendedorismo, o desafio SITESTAR.PT convida os jovens (12 aos 18 anos) a desenvolver conteúdos relevantes sobre as suas atividades e projetos em que se encontram envolvidos. Com este desafio **os jovens têm a oportunidade de participar ativamente no desenvolvimento da internet e, enquanto autores e criadores**, a respeitar a propriedade intelectual, cumprindo as regras de segurança e privacidade no mundo digital.

Neste desafio, podem participar as Escolas DECOJovem e ainda as Escolas Portuguesas no Estrangeiro: Angola, Guiné-Bissau, Moçambique, S. Tomé e Príncipe, Cabo Verde, Macau e Timor-Leste.

No âmbito deste projeto, os jovens podem participar em workshops e conferências digitais que os ajudam a refletir e a melhorar as suas competências digitais. O projeto conta com o apoio do INCoDe.2030 e outras parcerias.

FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO

FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO

Em 2024, a DECO, através da sua rede de escolas – DECOJovem - mobilizará um conjunto de ações e iniciativas, com os professores e com a comunidade educativa, com o objetivo de formar os jovens com uma melhor consciência e responsabilidade enquanto consumidores preparados e comprometidos para a transição ecológica da sociedade e para uma economia mais digital e circular.



A DECO participará no **Mural do Clima Jovem**, um **workshop científico, colaborativo e criativo que visa educar crianças e jovens entre os 9 e 14 anos** sobre as alterações climáticas e boas práticas ambientais. Este workshop é baseado num conjunto de 21 cartas que representam uma variável das alterações climáticas, tendo sido criado em 2015. Hoje, este projeto já reúne mais de 1 000 000 de participantes em todo o mundo, incluindo 45 000 facilitadores e encontra-se disponível em mais de 45 idiomas. **Em 2024, a DECO e a Transitar, irão promover esta iniciativa do *Institute of Public Policy (IPP- ISEG)* junto da sua rede DECOJovem.**

A DECO irá convidar parceiros **que trabalham as áreas da sustentabilidade para reforçar as suas atividades** e promover novas abordagens nas escolas em parceria com a DECOJovem e potenciar as 5 906 escolas aderentes. Entidades como a Lipor, a Gemsamb, EcoLezirias, a INOVA, eletrão, a Sociedade Ponto Verde; Novo Verde serão consideradas no âmbito desta abordagem.



LINHAS PROGRAMÁTICAS 2024

CONSUMER TALKS

As sessões informativas nas escolas são uma das atividades mais apreciadas pela comunidade educativa (a DECO realizou mais de 500 CT, em 2023). A DECO irá continuar a promover temas de interesse para este público com recurso a abordagens inovadoras e diferenciadoras (Oficinas), **permitindo-se desta forma alargar a rentabilidade da educação a serviços alternativos, suportados pelos parceiros da comunidade educativa.**

Este ano, a DECO irá reforçar os domínios da **Sustentabilidade, Literacia Financeira e Literacia Digital** com a exploração de temas mais atuais e emergentes que abrangem a **slow fashion, cyberbulling e saúde mental, as moedas digitais e investimentos, Inteligência Artificial, e Padrões obscuros.**



FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO

A DECO irá continuar a recorrer a aulas digitais e a conferências digitais para promover o trabalho com as escolas, apresentando conteúdos que permitam à comunidade educativa refletir sobre os temas de consumo.

DESAFIO DO IT YOURSELF #DIY

As sessões em formato de oficina, ganham uma vertente muito prática para explorar situações e experiências quotidianas pelo que a DECO lançará o desafio **DO IT YOURSELF #DIY**, - pequenos vídeos ou outras formas de registo – para estimular os jovens a mudar o seu comportamento.

Oficina Slow Fashion:

Desafio #DIY | Visita a uma loja de artigos em 2.ª mão e passa a palavra

Desafio #DIY | Dá uma vida nova aos teus trapos

A DECO continuará a desenvolver a **Global Money Week** e as **Semanas do Investidor, da Formação Financeira, do Jovem Consumidor** e a **Semana Europeia da Prevenção de Resíduos, junto das escolas.**

A DECO Forma é o projeto formativo da DECO para melhorar os conhecimentos das empresas sobre os consumidores e os seus direitos. Os consumidores enfrentam grandes desafios e estão a alterar os seus padrões de consumo com a emergência de novas tecnologias digitais, com a urgência da sustentabilidade e com a incerteza do amanhã que os obriga a ser financeiramente prudentes.

A DECO conhece os consumidores, as suas expectativas e prioridades, os seus receios e problemas. A DECO pode ser a parceira das empresas que querem acompanhar e adaptar-se a esta mudança dos consumidores criando valor para o seu negócio e relevância para o futuro.



LINHAS PROGRAMÁTICAS 2024

Para acompanhar a mudança, os sentimentos e os comportamentos dos consumidores, a DECO, lançará, em 2024, um **Inquérito aos Consumidores com insights valiosos para o trabalho a desenvolver com as empresas que se posicionam no mercado.**

A DECO lançará também **uma nova estratégia** para **alargar a sua atividade formativa junto de um maior número de empresas, criando um fator de atração** com um programa de soft skills (Workshops) para o desenvolvimento profissional e social dos colaboradores nas áreas da Literacia Financeira e Digital e Sustentabilidade, como estratégia facilitadora para a transição ecológica e digital que a todos compromete., **cujas receitas constituirão um elemento fundamental para a sustentabilidade da DECO e o posicionamento da marca.**



LINHAS PROGRAMÁTICAS 2024

A DECO pretende criar uma **nova área digital para a DECO Forma integrada no seu site** para melhorar a comunicação com as empresas, onde será disponibilizado um Catálogo de Formação (formação hard skills) para 2024 que permitirá às empresas a capacitação e formação dos seus colaboradores em áreas emergentes da proteção dos consumidores, nomeadamente, as mais recentes alterações legislativas, a nível nacional e europeu.

FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO

A oferta da DECO junto das empresas passará a ser efetuada no âmbito de reuniões e encontros temáticos com associações sectoriais para dar a conhecer as suas propostas formativas e criar ações e/ou iniciativas que criem valor e impacto junto das empresas que querem melhorar os seus serviços e criar mais confiança nos consumidores.

A DECO continuará a assumir o seu 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. Em 2024, serão lançados workshops para os estudantes, com o programa **“COM SUMO COM DUPLO SENTIDO”** um programa de workshops em parceria com as Associações Académicas, sobre os temas de maior interesse para estes jovens adultos com o duplo sentido de os formar como consumidores e os preparar como melhores profissionais.

REPRESENTAÇÃO





LINHAS PROGRAMÁTICAS 2024

UMA NOVA ÁREA DIGITAL DE ENFORCEMENT

REPRESENTAÇÃO

Em 2023, a DECO criou uma **estratégia judicial tendo em vista o cumprimento dos direitos dos Consumidores, a nível da reparação dos danos e acesso à justiça.**

Para o efeito, foram desenhadas **3 vertentes de atuação**, assentes na identificação de cláusulas abusivas e práticas desleais ou discriminatórias, na compensação de danos pelas condutas das empresas e na indemnização aos consumidores no âmbito de violações ao direito da concorrência.

Esta estratégia judicial foi desenvolvida numa perspetiva nacional e internacional, sendo esta última promovida em colaboração com as suas parceiras institucionais BEUC e *Euroconsumers*, através de Comités criados para o efeito.

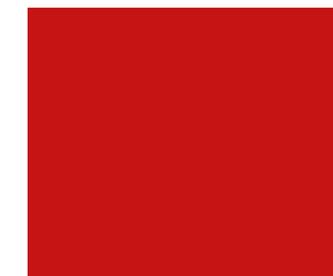
Com a publicação do diploma que transpõe a Diretiva relativa a ações coletivas para a proteção dos interesses dos consumidores, a DECO alargará esta estratégia a uma área global de *enforcement*, reorientando internamente a sua forma

de atuação e criando um **micro site na sua homepage**, dedicado às suas ações de representação individual e coletiva de consumidores em mecanismos de justiça de proximidade e ações coletivas judiciais.

Este micro site permitirá aos consumidores conhecer e acompanhar as ações desenvolvidas pela DECO, participar nas respetivas ações, e ter acesso a uma assistência mais personalizada, **o que representará um eventual incremento de receitas no âmbito do patrocínio judiciário da DECO.**

Para melhorar o acesso à justiça, **o micro site permitirá uma maior interatividade com os cidadãos, através de questionários em linha, recolha de testemunhos, e espaço de debate e identificação de novas áreas ou empresas que lesem os direitos dos consumidores.**

Da mesma forma, o site permitirá aos consumidores que se registem, conhecer de forma mais aprofundada as práticas lesivas das empresas, as decisões judiciais que se repercutem nas suas relações de consumo e as recentes denúncias efetuadas pela DECO por violação dos direitos dos consumidores.





LINHAS PROGRAMÁTICAS 2024

A estratégia de *enforcement* será, também, **alargada a outras áreas de atuação da DECO, designadamente, justiça social e climática, habitação e administração pública**, tendo em vista a conjugação de uma assistência jurídica individual, através da representação dos consumidores em mecanismos de proximidade e uma representação coletiva, gerando maiores ganhos de eficiência e uma maior eficácia da ação da DECO na reparação de danos.

A periodicidade das ações judiciais da DECO a nível judicial será revista, bem como o respetivo financiamento, sendo incluídos novos serviços de **inteligência artificial generativa** que facilitarão a identificação e recolha de práticas comerciais desleais e cláusulas abusivas e a identificação de fontes de financiamento externo que permitam aumentar a capacidade e a resiliência das ações judiciais intentadas pela DECO.

Em termos de temáticas, serão priorizadas as seguintes ações de *enforcement*:

REPRESENTAÇÃO

- **Responsabilidade dos prestadores de mercado em linha e plataformas digitais;**
- **Cumprimento da legislação referente à proteção dos consumidores no âmbito da compra e venda de produtos móveis;**
- **Transparência da informação e formação de preços dos serviços no setor privado de hospitalização;**
- **Avaliação de padrões obscuros nos websites de comércio a retalho e redes sociais.**

Sem prejuízo da melhoria dos seus canais de relacionamento digital, a **DECO continuará a representar individualmente os consumidores no âmbito da intervenção e mediação dos conflitos de consumo**, tendo em vista a satisfação dos seus direitos e legítimos interesses. A DECO **alargará a sua assistência jurídica a novos mecanismos de proximidade, designadamente, os julgados de paz nas áreas de condomínio, consumo e arrendamento.**



LINHAS PROGRAMÁTICAS 2024

Serão estabelecidos novos contatos privilegiados com empresas no sentido de melhorar a qualidade das relações comerciais destas com os consumidores e prevenir cláusulas abusivas e práticas desleais, destacando-se o **alargamento a start-ups e plataformas digitais**.

No âmbito da proteção financeira será reforçado e alargado o âmbito da intervenção a novas rúbricas do orçamento familiar, designadamente, segurança social e fiscalidade, de modo a garantir uma maior abrangência da proteção e apoio a todos os rendimentos e despesas dos consumidores e agregados familiares. **Com esta nova abordagem irá potenciar-se um aumento das receitas na área da proteção financeira.**

Esta nova abrangência, permitirá incluir o acesso a medidas da economia social, designadamente, apoios sociais e outros apoios acessórios de instituições, bem como **a avaliação de seguros do ramo vida e não vida** de modo a garantir uma maior cobertura e adequação da intervenção da DECO ao perfil do consumidor. Serão criadas áreas de apoio ao contribuinte vulnerável, abarcando a avaliação da sua capacidade fiscal e garantia da poupança no âmbito dos seus rendimentos.

REPRESENTAÇÃO

Através dos seus assistentes de proteção financeira, a DECO reforçará o apoio aos consumidores no âmbito da renegociação extrajudicial das responsabilidades de crédito e outras dívidas do orçamento familiar, aumentando a rede de contatos e garantindo medidas de apoio no âmbito de situações pré-insolvência.

Paralelamente, **a DECO continuará a denunciar as práticas ilegais e abusivas detetadas** no âmbito dos processos de renegociação de responsabilidades bancárias junto das entidades de regulação e supervisão.

A DECO alargará o acompanhamento da área financeira às situações de scoring nos contratos de crédito através de sistemas de inteligência artificial, empoderando os consumidores no âmbito de decisões individuais automatizadas, **criando um espaço para denúncia para as situações** em que o mesmo tenha sido discriminado pela decisão de não sujeição a uma decisão de crédito tomada exclusivamente com base no tratamento automatizado.





LINHAS PROGRAMÁTICAS 2024

REPRESENTAÇÃO

A DECO continuará, igualmente, a representar os consumidores junto das empresas nos seus processos de intervenção e negociação para que os mesmos possam beneficiar de um acompanhamento jurídico, personalizado, célere e especializado.

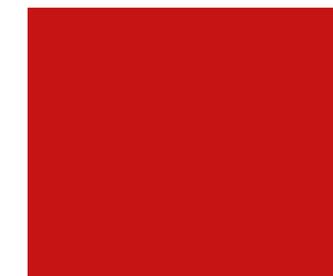
A nível da promoção coletiva dos direitos dos consumidores, a DECO irá continuar a sua **estratégia de representação coletiva nacional e internacional**, não só através de ações que reivindica e mobiliza em nome dos consumidores, mas também em diversos organismos, fóruns nacionais e internacionais, procurando dinamizar medidas que permitam, simultaneamente, alterar normas e sensibilizar os consumidores para os problemas e desafios e garantir esta alteração junto dos decisores políticos e económicos.

Para o efeito, a **DECO continuará a sua estratégia de *advocacy***, participando ativamente em consultas públicas, iniciativas parlamentares e propostas de parceiros nacionais e locais. Dará continuação à criação e desenvolvimento de dossiers temáticos nas principais áreas de consumo, reforçando o seu mecanismo

de partilha no âmbito das redes sociais junto dos *stakeholders* e estimulando a participação ativa dos consumidores nas suas ações reivindicativas.

No **quadro das eleições legislativas e europeias serão agendadas reuniões com os partidos políticos** com atual assento parlamentar nacional e no Parlamento Europeu tendo em vista a apresentação das reivindicações, problemas e necessidades dos consumidores nas áreas de consumo, finanças, habitação, transformação digital e transição ecológica.

Para garantir uma maior participação dos consumidores mais jovens nas decisões políticas **serão realizadas campanhas e debates dirigidos a alunos do ensino secundário no âmbito da rede de escolas da DECO com o mote “O que queres que o parlamento mude na tua vida”**, por forma a estimular o envolvimento e participação dos movimentos estudantis nas políticas de consumo a nível nacional e europeu.





LINHAS PROGRAMÁTICAS 2024

REPRESENTAÇÃO

CHECKED BY DECO

Com uma inscrição atual de cerca de 80 agências de viagens e turismo e 55 certificações atribuídas, a **DECO continuará a prestar este serviço no âmbito do protocolo de colaboração celebrado com a APAVT** – Associação Portuguesa das Agências de Viagens e Turismo, tendo em vista aumentar a cobertura e o universo das agências certificadas com a menção *checkedbydeco*.

Para o efeito, e para garantir uma **proteção total do consumidor em todas as fases da organização da viagem**, prevê-se o **alargamento deste serviço às agências organizadoras e às agências corporate**, atribuindo-se o benefício deste mecanismo aos viajantes, independentemente do modelo pelo qual foi celebrado o contrato de viagem.





PESSOAS

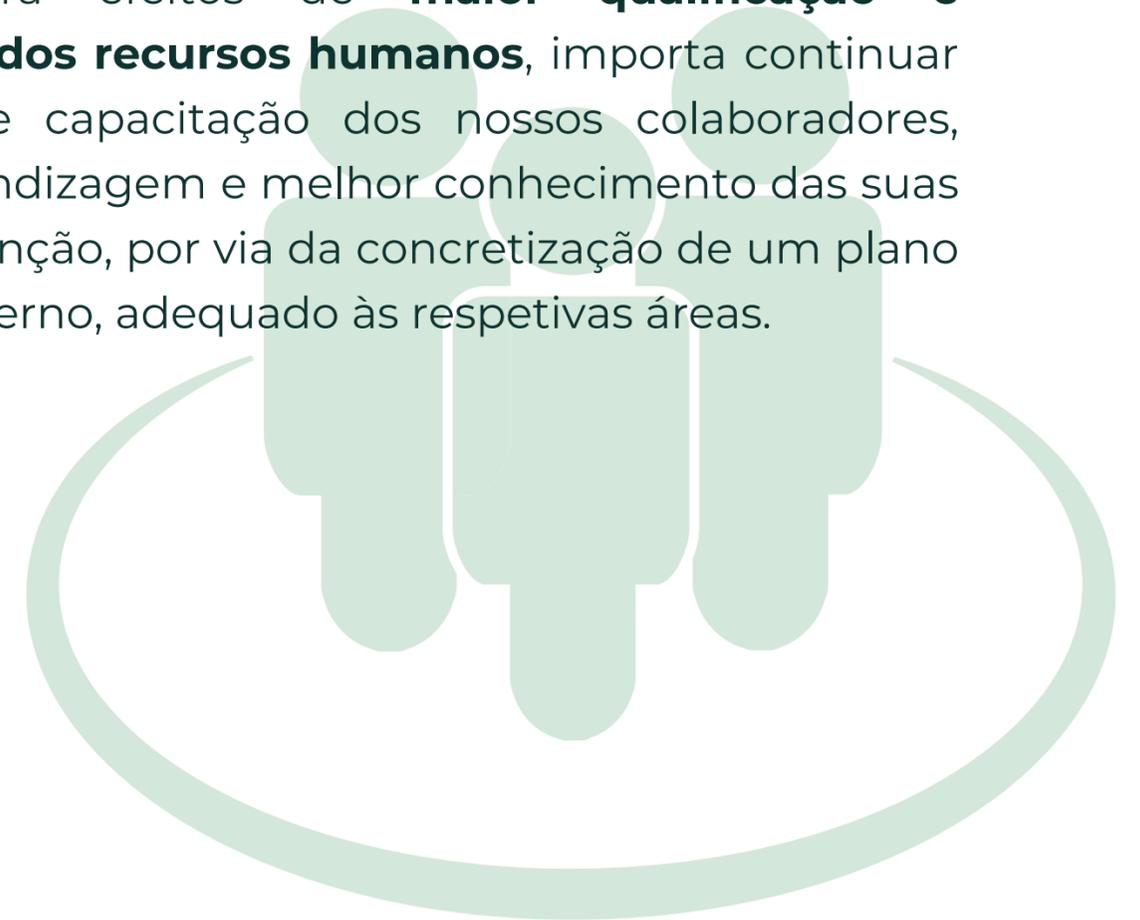
RECRUTAMENTO, RETENÇÃO E QUALIFICAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS

A defesa do consumidor, em todas as áreas e setores de intervenção, é, cada vez mais complexa e desafiante. Ora, todos os desafios só podem ser alcançados, através do envolvimento de uma equipa com competências técnicas e especialmente qualificada, motivada e envolvida no âmbito de uma visão comum, que permita que a Associação cresça de forma sustentada.

Por outro lado, a atual **política de gestão dos colaboradores, baseada na flexibilidade que o trabalho híbrido propicia**, continua a ter uma cada vez maior relevância, requerendo o contínuo investimento em ferramentas colaborativas de gestão que permitam elevar

os atuais níveis de produtividade e motivação, designadamente através do aprofundamento do potencial do Microsoft.

Em 2024, para efeitos de **maior qualificação e especialização dos recursos humanos**, importa continuar a estratégia de capacitação dos nossos colaboradores, através da aprendizagem e melhor conhecimento das suas áreas de intervenção, por via da concretização de um plano de formação interno, adequado às respetivas áreas.





GESTÃO FINANCEIRA

RIGOR ORÇAMENTAL E SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA

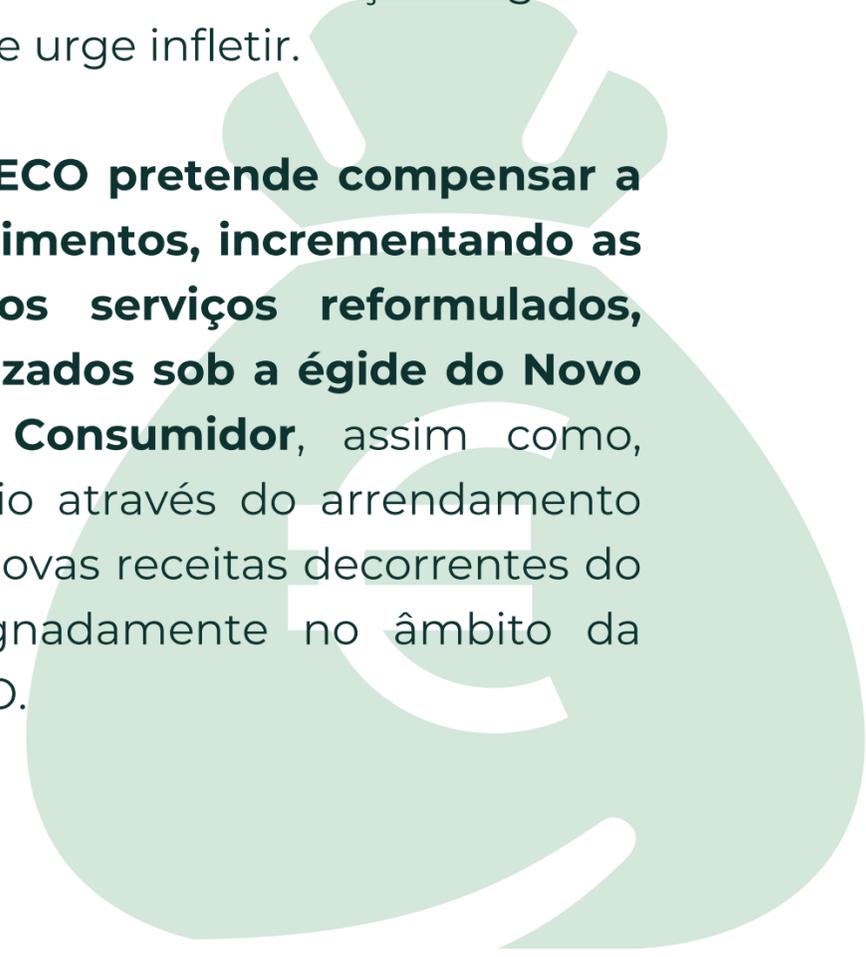
A sustentabilidade financeira tem sido um desígnio habitual da DECO que, ao longo dos últimos anos, sempre que possível, tem procurado obter saldos de tesouraria positivos, tendo em vista o incremento das suas disponibilidades bancárias.

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

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

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 2023, que urge infletir.

Complementarmente, **a DECO pretende compensar a diminuição dos seus rendimentos, incrementando as receitas provenientes dos serviços reformulados, congregados e disponibilizados sob a égide do Novo Relacionamento com o Consumidor,** assim como, rentabilizando o património através do arrendamento de instalações e obtendo novas receitas decorrentes do uso da sua marca, designadamente no âmbito da distinção Checked By DECO.



O24P23	O 2024	P 2023
TOTAL RECEITAS	3 155 554,21 €	3 117 987,26 €
QUOTIZAÇÕES ASSOCIADOS	1 835 088,97 €	1 834 084,45 €
PROJETOS FINANCIADOS	371 419,29 €	406 526,24 €
ATENDIMENTOS	63 476,00 €	32 722,70 €
PROTOCOLOS	363 691,45 €	334 097,45 €
RECEITAS 50 ANOS DECO	47 884,30 €	- €
PROTOCOLO EUROCONSUMERS	100 000,00 €	150 000,00 €
RENDAS	90 830,00 €	- €
ALIENAÇÕES	- €	120 000,00 €
NOVAS RECEITAS EUROCONSUMERS	100 000,00 €	100 000,00 €
CHECKED BY DECO	44 540,00 €	34 745,96 €
OUTRAS RECEITAS	138 624,20 €	105 810,46 €
TOTAL DESPESAS	3 276 261,34 €	3 099 830,58 €
DESPESAS GERAIS	486 165,01 €	490 938,26 €
PROJETOS FINANCIADOS	231 470,48 €	278 607,50 €
CHECKED BY DECO	27 844,63 €	93 058,17 €
PROJETOS NÃO FINANCIADOS	126 167,79 €	65 015,89 €
EMPRÉSTIMOS E BANCOS	27 335,01 €	19 552,32 €
RECURSOS HUMANOS	2 171 643,75 €	1 990 824,16 €
IMPOSTOS E TAXAS	73 125,62 €	73 099,28 €
INVESTIMENTOS	116 909,05 €	73 735,00 €
OUTRAS DESPESAS	15 600,00 €	15 000,00 €
SALDO	- 120 707,13 €	18 156,68 €

O 2024 vs P 2023	
1,2%	37 566,95 €
0,1%	1 004,52 €
-8,6% -	35 106,95 €
94,0%	30 753,30 €
8,9%	29 594,00 €
	47 884,30 €
-33,3% -	50 000,00 €
	90 830,00 €
-	120 000,00 €
0,0%	- €
28,2%	9 794,04 €
31,0%	32 813,74 €
5,7%	176 430,76 €
-1,0% -	4 773,25 €
-16,9% -	47 137,02 €
-70,1% -	65 213,54 €
94,1%	61 151,90 €
39,8%	7 782,69 €
9,1%	180 819,59 €
0,0%	26,34 €
58,6%	43 174,05 €
4,0%	600,00 €
-764,8% -	138 863,81 €