



# RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2023

Município de Ferreira do Zêzere

**DECO SEMPRE CONSIGO!**

---

O ANO INTEIRO &  
EM QUALQUER LUGAR



# INTRODUÇÃO

O ano de 2023, marcado por uma conjuntura global de incertezas e transformações, impôs desafios significativos aos consumidores portugueses. O cenário de instabilidade geopolítica e crise energética e habitacional provocou um impacto direto nas finanças pessoais dos consumidores, gerando preocupações quanto ao poder de compra.

A DECO, atenta a estas adversidades, empenhou-se em criar estratégias e soluções personalizadas junto dos seus Parceiros para apoiar os consumidores portugueses na superação destes desafios em áreas cruciais como as finanças pessoais, a energia e a habitação.

O presente documento registra as principais atividades realizadas no âmbito do protocolo de colaboração entre a DECO e a Câmara Municipal de Ferreira do Zêzere durante o ano de 2023, refletindo o compromisso conjunto em enfrentar os desafios extraordinários que marcaram este período.



Somos uma rede unida que coopera diariamente na proteção e defesa dos direitos do consumidor!



# APOIO AO CONSUMIDOR & PROTEÇÃO FINANCEIRA

Em 2023, a DECO prestou apoio em proximidade aos consumidores de Ferreira do Zêzere, que procuraram o serviço municipal de apoio ao consumidor.

Os técnicos da DECO prestaram informação aos consumidores sobre os seus direitos e contribuíram para a resolução dos seus problemas nas diversas modalidades de consumo.

A equipa da DECO esteve ainda disponível para prestar orientação económica às famílias e a apoiar os consumidores em situação de maior vulnerabilidade financeira.

## N.º DE INTERVENÇÕES DECO

2023	66
------	----

A Associação, em estreita colaboração com o Município, permaneceu disponível e atenta às necessidades dos consumidores de Ferreira do Zêzere com o propósito de manter inabalável o compromisso de estar sempre ao seu lado.

A elevação generalizada dos preços, resultante de um aumento abrupto da inflação, tem ainda apresentado diversos desafios à vida das famílias, pedindo resiliência e constante adaptação.

O ano de 2023 ficou marcado por temas incontornáveis, tais como inflação, gestão de finanças pessoais, crise energética, habitação e mudanças climáticas.



# NOVO SERVIÇO: BALCÃO DE HABITAÇÃO E ENERGIA

No âmbito da melhoria dos serviços prestados à comunidade e com vista a dar uma melhor resposta às necessidades e exigências da atualidade, foi implementado no município o **Balcão de Habitação e Energia**.

Este balcão tem como missão primordial apoiar o consumidor na procura pela **oferta habitacional mais alinhada com o seu perfil**, proporcionando-lhe informações detalhadas para a compra ou arrendamento de casa de forma segura. Além disso, destaca-se o compromisso em oferecer assistência especializada na candidatura a programas de alojamento existentes a nível local e/ou nacional, visando **facilitar o acesso dos consumidores a soluções habitacionais adequadas às suas necessidades**.

Para além destes serviços, o Balcão de Habitação e Energia conta com o apoio técnico especializado da DECO, que presta **aconselhamento específico na área de energia**. Este suporte visa informar e ajudar os munícipes a melhorar a eficiência energética das suas habitações, a gerir os seus consumos, a compreender o funcionamento do mercado de energia, bem como a recorrer a mecanismos de apoio em situações de pobreza energética.

Este serviço, ao centralizar as questões relacionadas com habitação e energia, representa um avanço significativo **na promoção da segurança e bem-estar dos consumidores** no Município. O Balcão de Habitação e Energia não só objetiva informar e orientar, mas também contribui ativamente para a construção de comunidades residenciais mais conscientes e sustentáveis, ao oferecer suporte abrangente nas importantes decisões habitacionais que os consumidores enfrentam.



# INFORMAÇÃO E EDUCAÇÃO DO CONSUMIDOR

O ano de 2023 foi um ano de versatilidade e de acompanhamento do Município e dos seus consumidores através de estratégias de comunicação, informação e formação próximas, sempre em sintonia com as necessidades e solicitações locais.

Proporcionamos às escolas uma vasta oferta de iniciativas de promoção da educação do jovem consumidor com base em temáticas absolutamente fundamentais para a formação de cidadãos mais conscientes e responsáveis.



## SESSÕES INFORMATIVAS DECO

No decorrer do ano, tivemos a oportunidade de desenvolver ações informativas e formativas para os consumidores de Ferreira do Zêzere sobre os seguintes temas:

- Finanças Pessoais em tempos de Crise
- Comer bem é mais barato
- Faturas à Lupa
- Direitos do Consumidor senior
- Bruxinha Plim: vamos conhecer os teus direitos?

**169**  
**PARTICIPANTES**





# INFORMAÇÃO E EDUCAÇÃO DO CONSUMIDOR

## COMBATE À POBREZA ENERGÉTICA

A DECO estabeleceu parceria com a Coopérnico, cooperativa de desenvolvimento sustentável, que no âmbito do Balcão de Habitação e Energia promoveu visitas domiciliárias para aconselhar energeticamente os consumidores de Ferreira do Zêzere e ajudar a combater a pobreza energética.



## LITERACIA ALIMENTAR & DIETA MEDITERRÂNICA NO MÉDIO TEJO

No âmbito do projeto de Literacia Alimentar & Dieta Mediterrânica no Médio Tejo a DECO respondeu positivamente ao convite por parte do Município, e esteve presente na reunião realizada em Ferreira do Zêzere, partilhando o trabalho desenvolvido pela DECO na área da Alimentação Saudável e Sustentável



# CAPACITAÇÃO DOS TÉCNICOS

## ENCONTRO DA REDE DE PARCEIROS

O Encontro da Rede de Parceiros DECO realizou-se em duas edições, uma no norte e outra no sul, sob o tema "O Consumidor Hoje...". Contando com a participação de especialistas da DECO, abordaram-se temas prioritários para o futuro dos consumidores: habitação, energia, telecomunicações e gestão de emoções. Foi um autêntico momento de *networking* e partilha.



NORTE

20 PARTICIPANTES



SUL

23 PARTICIPANTES

1

**19 de outubro**

Santa Maria da Feira

2

**24 de outubro**

Montemor-o-Novo

## SENSIBILIZAÇÃO DOS TÉCNICOS DE ATENDIMENTO

A DECO promoveu sessões de articulação para os técnicos autárquicos que fazem atendimento ao munícipe (de vários serviços) com o objetivo de os sensibilizar para a existência da parceria e criação de um instrumento de sinalização interno e coeso dentro da estrutura municipal.



## FORMAÇÃO DA REDE DE PARCEIROS

Em 2023, implementámos a iniciativa do Ciclo de Formação dedicado exclusivamente à Rede de Parceiros DECO.

Concebemos ações formativas com o propósito de dotar os técnicos com competências especializadas nos domínios dos direitos e interesses dos consumidores, abrangendo áreas como habitação e energia.

1

**18 de abril**

Lar Doce Lar: A CASA QUE MERECEMOS

2

**26 de maio**

Consumo Eficiente e Sustentável de Energia





## CONTEÚDOS TEMÁTICOS

Os conteúdos concebidos pela DECO em função da atualidade permitiram não só aprofundar a dimensão da informação ao consumidor, útil para a sua qualidade de vida, como explorar uma nova forma de comunicar com os munícipes, chegando a novos públicos na comunidade de Ferreira do Zêzere e divulgando o protocolo de colaboração.



*Este Município é Parceiro da DECO*

### A DECO ajuda!

No caso de perda, roubo do cartão bancário ou dos dados de acesso ao *homebanking* deve alertar de imediato o seu banco! Os valores que forem movimentados sem autorização após esse alerta, não serão imputados ao Consumidor.

**Informe-se junto do Município.**



*Este Município é Parceiro da DECO*

### A DECO ajuda!

**Como encerrar o capítulo... da sua conta bancária?**  
Pode encerrar a conta bancária a qualquer momento, a não ser que o contrato preveja um período de pré-aviso, sendo que este não deverá ser superior a um mês.

**Para saber mais sobre o custo e processo de encerramento da sua conta, contacte a Autarquia e ponha um ponto final nesta história.**



*Este Município é Parceiro da DECO*

### A DECO ajuda!

E quando as letras pequeninas são uma desagradável surpresa?

**Venha esclarecer as suas dúvidas com o Município.**



*Este Município é Parceiro da DECO*

### A DECO ajuda!

**Pechincha**  
(pe-chin-cha)

nome feminino

1. [Popular] Grande conveniência.
2. Lucro inesperado.
3. Compra vantajosa.

**Se quer saber se é realmente uma vantagem na Black Friday, venha ter connosco!**



*Este Município é Parceiro da DECO*

### A DECO ajuda!

Sabia que se comprar um produto online, tem 14 dias – a partir do momento em que recebe o produto – para reconsiderar?

**Informe-se junto da Autarquia sobre como fazer compras online e em segurança.**



*Este Município é Parceiro da DECO*

### A DECO ajuda!

Para amortizar o seu crédito existe uma comissão de amortização que pode ter de pagar. Sabe calculá-la?

**Fale connosco, podemos ajudar!**

## NEWSLETTER PARA A REDE DE PARCEIROS

Partilhámos a nossa Newsletter quinzenal para as entidades parceiras, com o principal objetivo de dar a conhecer novas iniciativas da DECO, partilhar atividades desenvolvidas com a rede e atualizar novidades jurídicas relevantes para a defesa do consumidor.

## REUNIÕES DE TRABALHO

Foram realizadas, no decorrer do ano, reuniões informais para reforço da cooperação institucional e, sobretudo, para definição de estratégias e procedimentos a adotar face às exigências desencadeadas pelo panorama atual, sempre com o intuito de melhor responder às necessidades dos consumidores.



**A DECO COM AS REGIÕES**  
#O QUE ESTAMOS A FAZER

# APOIO À DIVULGAÇÃO

## CARTAZES DE DIVULGAÇÃO DOS ATENDIMENTOS E INICIATIVAS

Com o intuito de promover uma maior divulgação dos serviços de apoio ao consumidor, e possibilitar que um maior número de pessoas possa beneficiar desses serviços, disponibilizamos novos cartazes para auxiliar na divulgação.

O cartaz informativo dos atendimentos é partilhado mensalmente com o Município.

## ARTIGOS NA COMUNICAÇÃO SOCIAL LOCAL E/OU REDES SOCIAIS



### FERREIRA DO ZÉZERE: DECO e município assinam protocolo de colaboração

Objetivo é oferecer serviço de proximidade ao consumidor

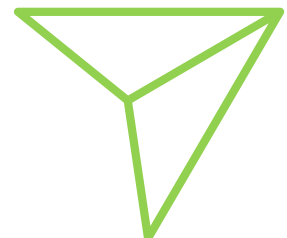


Com o principal objetivo de promover o atendimento personalizado e especializado no apoio ao consumidor e orientação económica, a DECO e o município ferreirense uniram esforços para

### Município de Ferreira do Zêzere

20 de outubro de 2023 · 🌐

O Município de Ferreira do Zêzere esteve presente no Encontro Rede Parceiros DECO, na cidade de Santa Maria da Feira. O objetivo do encontro foi aprofundar, trabalhar e discutir matérias relacionadas com o direito dos consumidores.





# APOIO À DIVULGAÇÃO

## ROLL UPS

Com vista a destacar os serviços oferecidos pelos parceiros aos seus consumidores, foi implementada uma estratégia de distribuição de *roll-ups*.

Estes elementos visuais foram cuidadosamente concebidos e distribuídos com o objetivo de proporcionar uma sinalização mais clara e descritiva dos serviços disponibilizados aos consumidores.

Esta abordagem proativa visa não só destacar a presença da DECO no Município, mas também simplificar a experiência dos consumidores ao identificar facilmente os recursos e modalidades oferecidas.

## APRESENTAÇÃO AO CLAS

Promovemos apresentação do funcionamento do serviço local numa reunião do CLAS. Uma maior articulação com as organizações locais permitirá uma resposta mais rápida e eficaz às necessidades das famílias.



**FERREIRA DO ZÉZERE**  
Município de Saúde

## A DECO ESTÁ AQUI!

O Município oferece, nós fazemos por si:

- Informação sobre os seus direitos
- Resolução das suas reclamações
- Apoio na gestão do orçamento
- Renegociação das suas dívidas

**NOVO!**  
Aconselhamento sobre habitação e energia

**D**

Contacte-nos:  
 ✉ deco.centro@deco.pt  
 ☎ 23 984 10 04  
 ☎ 96 644 91 10

sigla-net  
  
 deco.pt



 **EM 2024...**

Perante os diversos desafios e oportunidades que 2023 nos apresentou, vislumbramos um ano tanto promissor como desafiante. A DECO, em estreita colaboração com o Município de Ferreira do Zêzere, estará presente para acompanhar todos os consumidores nesta transição energética, climática, digital, tecnológica, social e económica, tendo em conta as suas distintas, reais e locais necessidades.

O ano de 2024 será dedicado ao acompanhamento atento do consumidor num contexto desafiador de inflação e crise. A DECO estará lado a lado com o Município e os seus consumidores, fornecendo respostas direcionadas e úteis às suas preocupações e interesses.

Além disso, no ano de 2024, a DECO assinalará um marco notável: **meio século dedicado à defesa dos direitos dos consumidores em Portugal**. Este ano significativo não só assinala um aniversário, como também representa uma celebração do compromisso contínuo da DECO em promover a justiça e a transparência nas relações de consumo.

**Juntos, enfrentaremos os desafios e construiremos um caminho rumo a um futuro mais sustentável e equitativo!**

#REDE #ACOMPANHAR #OUVIR  
#DEFENDER #CONHECER  
#EMPODERAR #CRESCER #FUTURO



**A REDE NÃO SERIA A MESMA SEM SI!**  
**ESTAMOS PERTO!**

**[www.deco.pt](http://www.deco.pt)**  
[deco.centro@deco.pt](mailto:deco.centro@deco.pt)  
239 841 004

