



**Protocolo União das Freguesias de Nossa
Senhora da Vila, Nossa Senhora do Bispo e
Silveiras– DECO**

Relatório de Atividades 2019



APOIO AO CONSUMIDOR
PROTEÇÃO FINANCEIRA
FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO DO CONSUMIDOR

INTRODUÇÃO

O presente documento constitui um registo das principais atividades desenvolvidas no âmbito do protocolo de colaboração entre a DECO e a União das Freguesias de Nossa Senhora da Vila, Nossa Senhora do Bispo e Silveiras relativo ao ano de 2019.

No âmbito do Gabinete de Apoio ao Consumidor, serviço que a União das Freguesias disponibiliza aos seus municípios gratuitamente, a DECO Alentejo já prestou apoio a cerca de **400** consumidores/fregueses, no período de 2016 a 2019.

Defender os direitos e legítimos interesses dos consumidores e contribuir para a resolução dos seus conflitos de consumo em áreas como a energia, a banca, as telecomunicações ou as compras, de forma próxima e personalizada é o principal objetivo desta parceria conjunta.

De facto, a proximidade veio a revelar-se um fator decisivo para uma intervenção em função das necessidades reais dos consumidores e do território. A procura registada ao apoio prestado no âmbito do protocolo, confirma que os municípios reconhecem a utilidade deste serviço.

Propomos, ainda, uma aposta no domínio da educação para o consumo em contexto escolar, através de uma articulação entre o projeto DECOJovem e as Escolas do concelho de Montemor-o-Novo, para que os jovens (futuros consumidores) estejam melhor preparados para os desafios da atual sociedade de consumo.

Através desta relevante parceria com a União das Freguesias, a DECO propõe, assim, continuar a trabalhar para a melhoria da qualidade de vida dos consumidores, colocando a sua experiência ao serviço da comunidade. Continuaremos a trabalhar no reforço e consolidação desta importante resposta social que o apoio ao consumidor em proximidade aos consumidores constitui.

1. APOIO AO CONSUMIDOR E PROTEÇÃO FINANCEIRA

No âmbito do estipulado no protocolo de colaboração, a DECO assegurou a presença dos seus técnicos no concelho de Montemor-o-Novo para atendimento aos fregueses. Entre **janeiro de 2019 e dezembro de 2019** foram realizadas **12 deslocações**, tendo sido registadas **83 intervenções da DECO** para apoio personalizado ao consumidor, para além do tratamento e gestão de processos realizado à distância.

No que respeita ao Apoio ao Consumidor foram prestadas informações e/ou dado apoio em processos de mediação dos conflitos de consumo junto das entidades reclamadas, com vista à resolução extrajudicial dessas reclamações e denunciadas práticas abusivas junto das entidades reguladoras e de supervisão, representando-se assim, os consumidores. Os restantes assuntos mais reclamados em matéria de consumo relacionaram-se com as telecomunicações, os serviços públicos essenciais (eletricidade, gás, água) e a compra e venda no geral.

No que diz respeito ao Apoio ao Sobre-endividado, o serviço permitiu a informação e aconselhamento personalizado aos consumidores em situação de sobre-endividamento, o apoio na renegociação dos

encargos/créditos, quando possível, e a orientação para respostas mais adequadas nas situações fora da esfera de intervenção da associação.

2. INFORMAÇÃO E EDUCAÇÃO DO CONSUMIDOR

No decurso do ano de 2019 demos continuidade à dinamização de espaços de informação ao consumidor com o objetivo de contribuir para consumidores mais informados e capacitados, capazes de agir de forma mais ponderada e consciente face às abordagens comerciais de que são alvo. Com esse mesmo propósito, a DECO dinamizou, no ano de 2019, em parceria com a Rádio Nova Antena **48 rúbricas** de informação ao consumidor.

Campanhas de informação ao consumidor

No âmbito da informação ao consumidor, destacamos o envio de informação relativa às campanhas informativas da DECO | **Fatura Amiga; A saúde a que tem direito** para inserção em suporte digital no site e páginas das redes sociais da União das Freguesias, dos conteúdos concebidos pela DECO.



CARTAZES DE DIVULGAÇÃO DOS ATENDIMENTOS E DAS SESSÕES INFORMATIVAS



Cartaz de divulgação dos atendimentos e das sessões informativas. O cartaz apresenta o logótipo DECO e o título "ATENDIMENTO AOS CONSUMIDORES". Abaixo, indica a "UNIÃO DAS FREGUESIAS NS BISPO, SILVEIRAS E NS VILA". O conteúdo principal do cartaz é "ESPERAMOS POR SI", seguido de uma tabela com os meses e o número de atendimentos. No rodapé, encontra-se o contacto "UNIÃO DAS FREGUESIAS | 266 070 750" e o horário "14:00 ÀS 17:00".

ESPERAMOS POR SI		
2 JANEIRO	2	3 JULHO
6 FEVEREIRO	0	7 AGOSTO
6 MARÇO	0	4 SETEMBRO
3 ABRIL	1	2 OUTUBRO
8 MAIO	1	6 NOVEMBRO
5 JUNHO	9	4 DEZEMBRO

UNIÃO DAS FREGUESIAS | 266 070 750
14:00 ÀS 17:00

3. SUPORTE E FORMAÇÃO

REUNIÕES

Realizaram-se reuniões informais com a União de Freguesias com o objetivo de sedimentar procedimentos, reforçar a cooperação, definir estratégias com vista a dotar os serviços de maiores competências técnicas bem como diagnosticar e aferir necessidades, mormente de informação/formação dos consumidores em geral.

MATERIAL

No decorrer do ano de 2019 foram disponibilizados recursos documentais de apoio à atividade do gabinete, nomeadamente formulários e fichas de atendimento.

4. A EQUIPA

As atividades apresentadas no presente relatório foram asseguradas pela DECO, em parceria com a equipa da União de Freguesias a quem louvamos toda a dedicação e profissionalismo na operacionalização de um serviço de tão elevada importância para os munícipes.

A DECO enquanto organização, e em particular, a equipa que desenvolveu diretamente o trabalho no âmbito do presente protocolo de colaboração e constituiu o rosto da intervenção local da Associação, continuará a dedicar-se por prestar um serviço humanizado e de excelência aos cidadãos, contribuindo para a melhoria da sua qualidade de vida.