



GABINETE DE APOIO
BEIRA AMIGA
da Família e do Consumidor

Rede de Apoio ao Consumidor Endividado

Relatório de Dados Estatísticos

Janeiro | Fevereiro | Março 2015

Índice

Preâmbulo	3
Inauguração do gabinete de apoio da família e do consumidor BEIRA AMIGA	4
Ações no âmbito da formação financeira	5
Análise Estatística	6

Preâmbulo

O presente relatório tem por objeto as solicitações recebidas no Gabinete de Apoio às famílias Endividadas da Santa Casa da Misericórdia de Viseu e desde 15 de Março de 2015, no Gabinete de Apoio da família e do consumidor, da BEIRA AMIGA, Associação de defesa do Consumidor, de apoio a famílias, de mediação e de arbitragem, em que é associada fundadora a Santa Casa da Misericórdia de Viseu.

Na apresentação dos dados é considerado o total de solicitações aos Gabinetes, diretamente ou através de outras entidades.

A análise dos dados incide sobre o universo das solicitações distinguindo-se, nesta análise, os processos de informação e os processos de acompanhamento.

Inauguração do Gabinete de Apoio da Família e do Consumidor BEIRA AMIGA

Foi inaugurado a 16 de Março de 2015 o novo Gabinete de Apoio às Famílias Endividadas “Beira Amiga” (da Beira Amiga, Associação de Defesa do Consumidor, de Apoio a Famílias, de Mediação e de Arbitragem), situado na Rua Soar de Cima (Museu Almeida Moreira), Viseu.

A cerimónia contou com a presença do Senhor Presidente da Câmara Municipal de Viseu, Dr. António Almeida Henriques, da Senhora Diretora da Direção Geral do Consumidor, Dra. Teresa Moreira e dos representantes dos parceiros envolvidos no projeto, Santa Casa da Misericórdia de Viseu, AIRV-Associação Empresarial de Viseu, Associação Comercial do Distrito de Viseu e Cáritas Diocesana de Viseu.

4



O Sr. Presidente da Câmara, Almeida Henriques e a Sra. Diretora da Direção Geral do Consumidor, Teresa Moreira no descerramento.



O Sr. Presidente da Câmara, Almeida Henriques, no seu discurso, reforçando a importância do Gabinete de Apoio às Famílias e ao Consumidor



Dra. Teresa Moreira realça a importância desta valência numa região onde ainda existe um número reduzido deste tipo de serviço



Instalações do Gabinete

Ações no âmbito da formação financeira

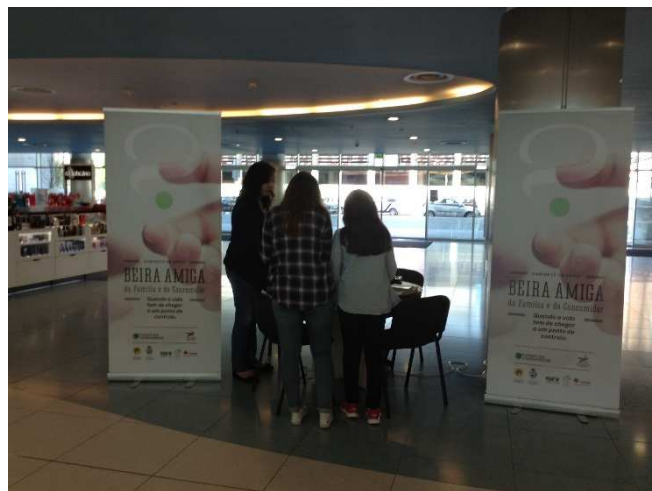
Enquadrada no âmbito da formação financeira, realizou-se a 15 de Março de 2015 - Dia Mundial dos Direitos do Consumidor - uma ação informativa sobre os campos de intervenção do Gabinete de Apoio à Família e ao Consumidor, antecedendo a sua inauguração a 16 de Março de 2015.

A referida ação informativa teve como principais objetivos:

- Informar a comunidade civil, da criação do **Gabinete de Apoio à Família e ao Consumidor**, elucidando a população sobre a existência desta nova valência social para Viseu, essencialmente para o apoio às famílias endividadas;
- Divulgar à população os Direitos do Consumidor e os mecanismos legais de apoio às famílias endividadas e aos clientes bancários.



Panfletos informativos gentilmente cedidos pela Direção Geral do Consumidor, e sobre a BEIRA AMIGA



Informação à comunidade sobre os serviços prestados



Informação à comunidade sobre os serviços prestados



O presidente e a secretária geral da Beira Amiga, Dr. Guilherme Almeida e Dra. Ana Paula Santana

Análise Estatística

Durante o presente trimestre (Janeiro, Fevereiro, Março 2015) foram recebidas no Gabinete de Apoio às famílias Endividadas da Santa Casa da Misericórdia de Viseu e desde 15 de Março de 2015, no Gabinete de Apoio da família e do consumidor, da BEIRA AMIGA, Associação de defesa do Consumidor, de apoio a famílias, de mediação e de arbitragem, em que é associada fundadora a Santa Casa da Misericórdia de Viseu, **99 (noventa e nove)** solicitações, o seu total respeitante entre pedidos de informação e pedidos de acompanhamento.

Tipo	Janeiro	Fevereiro	Março	Total
Informação	10	6	71	87
Acompanhamento	0	0	12	12
Total	10	6	83	99

Observações: Verifica-se maior incidência nos processos de informação e, de acordo com os questionários prévios, foi possível concluir que a maioria dos consumidores tem conhecimento do Gabinete de Apoio através da informação disponibilizada no *site* da Direção Geral do Consumidor e através da informação facultada através da Câmara Municipal de Viseu, bem como da Santa Casa da Misericórdia de Viseu.

Após a inauguração do Gabinete, a informação foi disseminada através das notícias divulgadas nos jornais da região, bem como na página oficial do Gabinete: www.beiraamiga.com.

Pode ainda verificar-se que desde a abertura do gabinete “BEIRA AMIGA” se assiste a um volume crescente de atendimentos, justificado quer pelas condições físicas do gabinete, quer pela sua localização (em pleno centro histórico), bem como pela capacidade de intervenção específica do mesmo na oferta dos seus serviços à comunidade.

A Secretária Geral,
Ana Paula Santana



Viseu, 08/04/2015