



==== GABINETE DE APOIO ====

BEIRA AMIGA

da Família e do Consumidor

Rede de Apoio ao Consumidor Endividado Relatório de Dados Estatísticos

Janeiro | Fevereiro | Março 2017

Beira Amiga: Associação de Defesa do Consumidor

N.º de tel. 232 488 006
N.º Telemóvel 965 651 141

Rua Soar de Cima (Museu Almeida Moreira)
3500-211 Viseu

www.beiraamiga.com
beiraamiga@gmail.com

Conteúdos

1. Introdução	3
2. Atividades Desenvolvidas	4
2.1 Janeiro 2017	4
2.2 Fevereiro 2017	7
2.3 Março 2017	8
3. Análise Estatística	10
3.1 Processos de Acompanhamento e Informação	10
3.2 Tipos de Apoio Solicitado	13
3.3 Processos Arquivados	13

Relatório 1º Trimestre | Beira Amiga

O presente relatório tem por objeto as solicitações recebidas no Gabinete de Apoio às Famílias Endividadas, Beira Amiga – Associação de Defesa do Consumidor, Apoio a Famílias, de Mediação e Arbitragem, ao longo dos meses de Janeiro, Fevereiro e Março do ano de 2017, constituindo à semelhança dos anos anteriores, o relatório de dados do primeiro trimestre.

Seguindo o mesmo procedimento anterior, na apresentação dos dados é considerado o total de solicitações ao Gabinete, 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.



Processos de Acompanhamento

Exigem continuidade no Gabinete e mediação entre este e o requerente, na procura de solução da necessidade vigente.



Processos de Informação

Requerem informação quanto aos procedimentos de atuação para resolução dos mesmos, não exigindo acompanhamento de médio e longo prazo.

A Equipa Técnica

Ana Paula Santana | Jurista

Denise Costa Rolo | Psicóloga

2. Atividades Desenvolvidas

2.1 Janeiro 2017

Apresentação 11ª Edição «Atividade Sénior»

Data: 31 de Janeiro de 2017



O dia 30 de Janeiro de 2017 marcou a apresentação oficial da 11ª edição da «**Atividade Sénior**», com atividades diversas.

O evento decorreu no Pavilhão da Cidade, contando com uma larga adesão dos participantes de uma das iniciativas mais acarinhadas do Município de Viseu.

A Beira Amiga, como parceiro do projeto, esteve igualmente presente, garantindo um novo conjunto de sessões centradas na promoção da educação financeira junto deste público-alvo.

2.2 Fevereiro 2017
Boletim Informativo
Data: Janeiro e Fevereiro 2017

1 2017 Boletim Informativo

O BANCO DE PORTUGAL E OS DIREITOS DOS CLIENTES BANCÁRIOS

BEIRA AMIGA
da Família e do Consumidor



Com a importante colaboração do Banco de Portugal, a iniciativa referente à elaboração de boletins informativos, com periodicidade mensal, retomaram a sua frequência no mês de Janeiro, prevendo-se a sua continuidade ao longo de todo o ano.

2.3.Março 2017

Conferência: Viajar | Contratar | Reclamar: Direitos dos Consumidores

Data: 15 de Março de 2017



A data comemorativa do Dia Mundial do Consumidor foi assinalada em Viseu, na tarde de 15 de Março de 2017, com a Conferência «Viajar | Contratar | Reclamar: Direitos dos Consumidores», uma iniciativa levada a cabo pelo Município de Viseu, Beira Amiga e AIRV.

O evento contou com a presença das oradoras Doutora Sandra Passinhas, do Centro de Direito do Consumo da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra e Dra. Tânia Vieira, jurista da DECO.

As temáticas abordadas centraram-se, particularmente, nos Direitos dos Passageiros e na Importância das Reclamações, áreas consideradas de relevância ao consumidor, sobretudo no ano oficial para visitar Viseu.

Os promotores cumpriram com esta iniciativa o objetivo de colocarem Viseu na defesa dos interesses e dos direitos dos consumidores, promovendo uma comunidade formada e informado, prevenindo litígios de consumo.

Beira Amiga e CLDS 3G Viseu Igual promovem ação de sensibilização em Mundão

Data: 22 de Março de 2017



O Programa Contrato Local de Desenvolvimento Social 3G de Viseu (projeto cofinanciado pelo POISE, Portugal 2020 e União Europeia, através do Fundo Social Europeu) em parceria com a Beira Amiga, Gabinete de Defesa do Consumidor, promove ações de sensibilização, integradas na gestão doméstica e financeira, nas freguesias do concelho.

A Beira Amiga e o CLDS 3G Viseu Igual estiveram presentes, no dia 22 de Março de 2017, em Mundão, com o objetivo de, junto da população, realizarem uma sessão focada, essencialmente, na divulgação de estratégias consideradas efetivas no que à literacia e gestão financeira diz respeito.

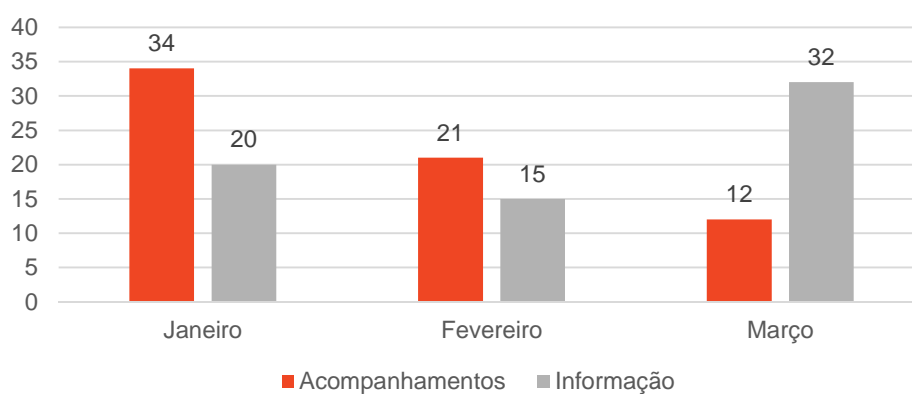
Temáticas relacionadas com a poupança, conflitos de consumo, incumprimento bancário e sinalização de práticas fraudulentas, pautaram a sessão de sensibilização junto dos presentes, indo de encontro ao grande objetivo de contribuir, a curto e longo prazo, para uma comunidade mais consciente e informada.

3. Análise Estatística

3.1 Processos de Acompanhamento & Informação

PROCESSOS DE ACOMPANHAMENTO E INFORMAÇÃO

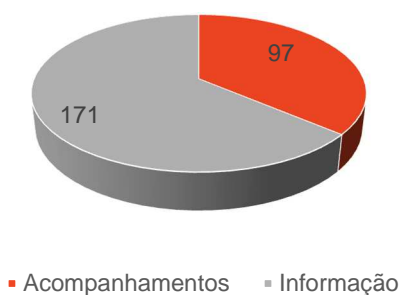
OUTUBRO 2016 A MARÇO 2017



PROCESSOS DE ACOMPANHAMENTO E INFORMAÇÃO

OUTUBRO 2016 A MARÇO 2017

TOTAL



Resultados Discriminados por Meses

Outubro

4 ACOMPANHAMENTOS
55 INFORMAÇÕES

Novembro

18 ACOMPANHAMENTOS
39 INFORMAÇÕES

Dezembro

8 ACOMPANHAMENTOS
10 INFORMAÇÕES



Janeiro

34 ACOMPANHAMENTOS
20 INFORMAÇÕES

Fevereiro

21 ACOMPANHAMENTOS
15 INFORMAÇÕES

Março

12 ACOMPANHAMENTOS
32 INFORMAÇÕES

3.2 Tipos de Apoio Solicitados

São vários os tipos de apoio solicitados pelos requerentes no Gabinete de Apoio. Após uma análise rigorosa, destacam-se nos processos de informação, diferentes tipologias de apoio oferecido aos requerentes. São eles:

Informação	Acompanhamento
1. Informação sobre os serviços prestados pela Beira Amiga	1. Apoio e Informação sobre Contratos de Créditos Bancários
2. Serviços Mínimos Essenciais/Interpretação e Cumprimento de Contratos	2. Apoio em encaminhamento social
3. Interpretação e Informação sobre Cumprimento de Contratos	3. Encaminhamento Entidade Reguladora
4. Apoio na construção de pedidos de pagamento prestacional	4. Construção de Pedidos de Pagamento Prestacional
5. Apoio na construção de reclamações	5. Informação em área de Formação e Encaminhamento Vocacional
6. Apoio no preenchimento de formulários diversos	6. Apresentação de Reclamações Diversas
7. Apoio em encaminhamento social	
8. Informação sobre Entidades Reguladoras	
9. Informação em área de Formação e Encaminhamento Vocacional	

3.3 Processos Arquivados

No período entre Janeiro a Março de 2017 inclusive, **do total de casos** que deram entrada no Gabinete de Apoio da Família e do Consumidor, **61 casos** encontram-se já em **fase de arquivamento**.

De melhor forma a entender a metodologia de arquivamento, bem como a resolução efetiva, ou não de cada um dos processos, os mesmos encontram-se subdivididos pelas seguintes categorias:



O Presidente do Conselho Diretivo,
António Guilherme Almeida

Viseu, 7 de Abril de 2017

