



==== GABINETE DE APOIO ====

BEIRA AMIGA

da Família e do Consumidor

Rede de Apoio ao Consumidor Endividado Relatório de Dados Estatísticos

Janeiro | Fevereiro | Março 2018

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 2018	4
2.2 Fevereiro 2018	4
2.3 Março 2018	6
3. Análise Estatística	8
3.1 Processos de Acompanhamento e Informação	8
3.2 Tipos de Apoio Solicitado	9
3.3 Processos Arquivados	10

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, ao longo dos meses de Janeiro, Fevereiro e Março do ano de 2018, 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 2018

Sem desenvolvimento de atividades no exterior.

2.2 Fevereiro 2018

Ação de Sensibilização com CLDS, em Abraveses

Data: 14 de Fevereiro de 2018



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, mantém o desenvolvimento e administração de ações de sensibilização, integradas na gestão doméstica e financeira.

A Beira Amiga e o CLDS 3G Viseu estiveram presentes, no dia 14 de Fevereiro de 2018, em Abraveses, com o objetivo de, junto da população, realizarem uma sessão focada, essencialmente, na divulgação de estratégias consideradas efetivas respeitante a temáticas como a literacia e gestão financeira.

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.

Ação de Sensibilização com CLDS, na Freguesia de Viseu

Data: 21 de Fevereiro de 2018

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,

mantêm o desenvolvimento e administração de ações de sensibilização, integradas na gestão doméstica e financeira.

A Beira Amiga e o CLDS 3G Viseu estiveram presentes, no dia 21 de Fevereiro de 2018, em Viseu, com o objetivo de, junto da população, realizarem uma sessão focada, essencialmente, na divulgação de estratégias consideradas efetivas respeitante a temáticas como a literacia e gestão financeira.



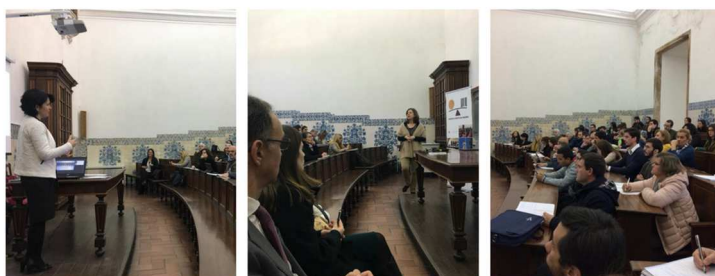
**GESTÃO DOMÉSTICA E
FINANCEIRA**
Parceria CLDS

*Ação de Sensibilização na Freguesia de Viseu
21 de Fevereiro de 2018*

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.

Participação em Workshop «Sobreendividamento» na Faculdade de Direito, Universidade de Coimbra

Data: 24 de Fevereiro de 2018



BEIRA AMIGA PARTICIPA EM WORKSHOP «Sobreendividamento»

PROMOVIDO PELO CENTRO DE DIREITO DO CONSUMO, FACULDADE
DE DIREITO DA UNIVERSIDADE DE COIMBRA

24 DE FEVEREIRO DE 2018

A Beira Amiga, Gabinete de Defesa do Consumidor, participou no workshop promovido pelo Centro de Direito do Consumo, da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, com a temática «Sobreendividamento».

A contribuição da Beira Amiga, neste evento,

centrou-se na análise de casos concretos no âmbito da sua atuação enquanto Rede de Apoio ao Consumidor Endividado.

2.3.Março 2018

Dia Mundial do Consumidor | Rio de Loba

Data: 15 de Março de 2018 |



A Beira Amiga, Gabinete de Defesa do Consumidor, no âmbito das comemorações do «Dia Mundial do Consumidor», assinalado a 15 de Março, esteve presente, em Rio de Loba, com uma ação de divulgação da rede RACE (Rede de Apoio ao Consumidor Endividado) e de sensibilização centrada na

informação, prevenção e promoção da literacia financeira, bem como o enfoque para as questões relacionadas com os direitos e deveres dos consumidores.

As comemorações do «Dia Mundial do Consumidor» continuarão já no dia 16 de Março de 2018, com uma ação integrada nas mesmas temáticas, na ACEPS de Viseu, e no dia 20 de Março de 2018 em Oliveira de Frades.

Dia Mundial do Consumidor | ACEPS de Viseu

Data: 16 de Março de 2018 |

A Beira Amiga, Gabinete de Defesa do Consumidor, no âmbito das comemorações do «Dia Mundial do Consumidor», continua a desenvolver um conjunto de ações de sensibilização integradas na temática dos direitos e deveres dos consumidores.

Desta feita esteve presente na ACEPS (Associação Católica dos Enfermeiros e Profissionais de Saúde), divulgando a rede RACE (Rede de Apoio ao Consumidor Endividado), através de uma ação de sensibilização centrada na informação, prevenção e promoção da literacia financeira, bem como para as questões relacionadas com os direitos e deveres dos consumidores.

As comemorações do «Dia Mundial do Consumidor» terminarão no dia 20 de Março de 2018, com uma ação integrada nas mesmas temáticas, em Oliveira de Frades.



Dia Mundial do Consumidor | CLDS de Oliveira de Frades

Data: 20 de Março de 2018 |



COMEMORAÇÕES «DIA MUNDIAL DO CONSUMIDOR»

OLIVEIRA DE FRADES

20 DE MARÇO DE 2018

A Beira Amiga, Gabinete de Defesa do Consumidor, esteve presente em Oliveira de Frades, na última ação de sensibilização no âmbito das comemorações do Dia Mundial do Consumidor.

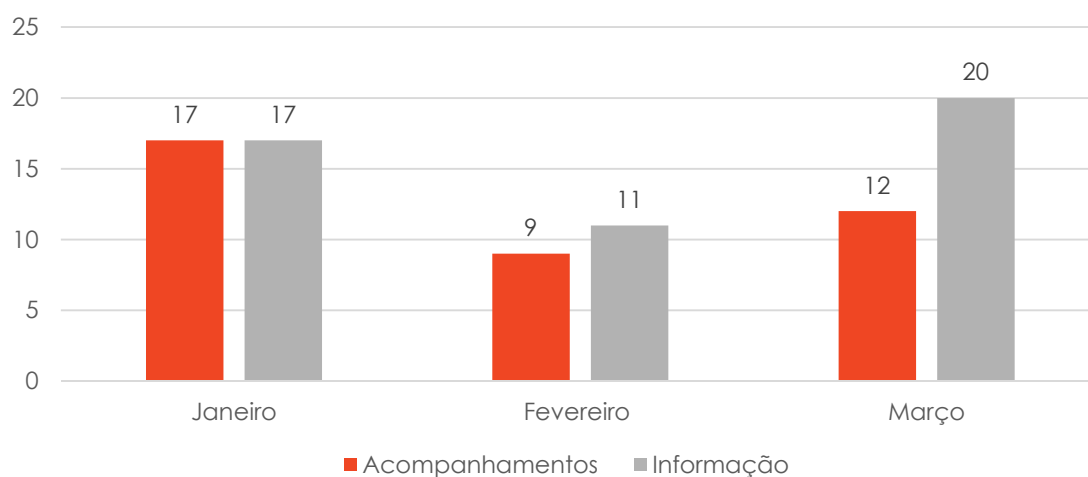
As temáticas relacionadas com a promoção e literacia financeira foram reforçadas, bem como a intervenção da Beira Amiga

enquanto entidade RACE (Rede de Apoio ao Consumidor Endividado).

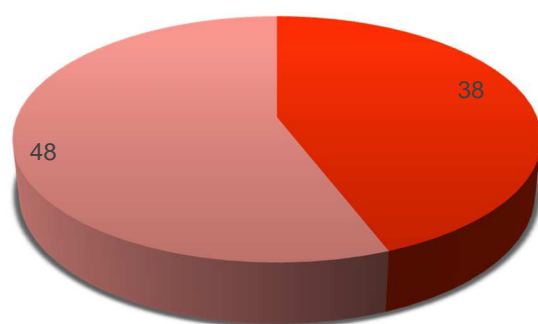
3. Análise Estatística

3.1 Processos de Acompanhamento & Informação

Processos de Acompanhamento e Informação
Janeiro a Março de 2018



Totais



■ Total ■ Acompanhamentos ■ Informações

Resultados Discriminados por Meses

	Acompanhamentos	Informação
Janeiro	17	17
Fevereiro	9	11
Março	12	20

3.2 Tipos de Apoio Solicitados

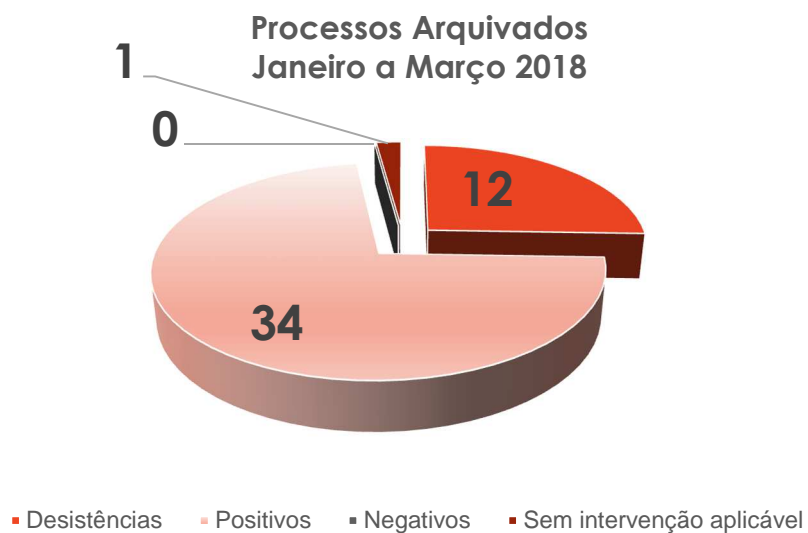
São vários os tipos de apoio solicitados pelos requerentes no Gabinete de Apoio. Após uma análise rigorosa, destacam-se nos processos de informação, diferentes tipologias de apoio oferecido aos requerentes. São eles:

Informação	Acompanhamento
1. Informação sobre os serviços prestados pela Beira Amiga	1. Apoio e Informação sobre Contratos de Créditos Bancários
2. Serviços 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 2018 inclusive, **do total de casos** que deram entrada no Gabinete de Apoio da Família e do Consumidor, **47casos** 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,
Joaquim Seixas

Viseu, 9 de Abril de 2018

