



GABINETE DE APOIO

BEIRA AMIGA
da Família e do Consumidor

Rede de Apoio ao Consumidor Endividado

Relatório de Dados Estatísticos

Janeiro | Fevereiro | Março

2019

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 2019 | 4 |
| 2.2 Fevereiro 2019 | 6 |
| 2.3 Março 2019 | 8 |
| 3. Análise Estatística | 11 |
| 3.1 Processos de Acompanhamento e Informação | 11 |
| 3.2 Tipos de Apoio Solicitado | 12 |
| 3.3 Processos Arquivados | 12 |

1. Relatório 1º Trimestre | Beira Amiga

Introdução

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

Atividade: *Inauguração do Programa de Educação Financeira para crianças «O Clube das Moedas»*

Data: 18 de Janeiro de 2019

Local: Cavernães e Mundão, Viseu

O Programa de Intervenção e Promoção da Literacia Financeira para Crianças – «O Clube das Moedas» - inaugurou hoje nas escolas do 1º ciclo de Cavernães e Mundão.

Com base num jogo interativo e através de um conjunto de atividades lúdicas, as crianças tiveram a oportunidade de debater temáticas que potenciam a relevância de um comportamento consciente face ao dinheiro, noção do seu real valor e adoção de métodos de poupança.



A Beira Amiga continuará a dinamizar este programa, em parceria com a Câmara Municipal de Viseu, através do programa **Viseu Educa**, pelas escolas do concelho.

Atividade: *Ação de Sensibilização sobre os serviços prestados pela Beira Amiga*

Data: 21 de Janeiro de 2019

Local: APPACDM, Viseu

A Beira Amiga marcou presença, no dia 21 de Janeiro de 2019, na APPACDM de Viseu, com o principal objetivo de divulgação, e informação das suas principais áreas de intervenção junto da comunidade.

A presente ação de sensibilização permitiu alargar o conhecimento sobre áreas específicas, com o objetivo de permitir um conhecimento mais aprofundado, bem como o fornecimento de estratégias específicas relacionadas com os direitos/deveres dos consumidores e incumprimento bancário, principais áreas de intervenção da Beira Amiga.



Atividade: Inauguração do Programa Municipal «Atividade Sénior», 13ª Edição

Data: 28 de Janeiro de 2019

Local: Pavilhão da Cidade, Viseu

No dia 28 de Janeiro de 2019 a Beira Amiga marcou presença na apresentação e preparação da 13ª edição da Atividade Sénior em Viseu.

Ao longo da 13ª edição a Beira Amiga organizará, à semelhança das edições anteriores, ações de formação descentralizadas na área da defesa dos direitos dos consumidores, visando proporcionar à população sénior do concelho de Viseu uma melhoria da sua qualidade de vida, conciliando a adoção de estilos de vida responsáveis, informados e saudáveis, diminuindo os fatores de risco relacionados com o envelhecimento, a inatividade e o sedentarismo da comunidade.



2.2 Fevereiro

Atividade: Programa «O Clube das Moedas»

Data: 1 de Fevereiro de 2019

Local: Escola Aquilino Ribeiro, Viseu

O Programa de Intervenção e Promoção da Literacia Financeira para Crianças, – «O Clube das Moedas» –, após a sua inauguração no dia 18 de Janeiro nas escolas do 1º ciclo de Cavernães e Mundão, visitou hoje, 1 de Fevereiro, os alunos da escola Aquilino Ribeiro.

Com base num jogo interativo e através de um conjunto de atividades lúdicas, as crianças tiveram a oportunidade de debater temáticas que potenciam a relevância de um comportamento consciente face ao dinheiro, noção do seu real valor e adoção de métodos de poupança.

A Beira Amiga continuará a dinamizar este programa, em parceria com a Câmara Municipal de Viseu, através do programa **Viseu Educa**, pelas escolas do concelho.



Atividade: Ação de Sensibilização sobre os serviços prestados pela Beira Amiga (2ª Edição)

Data: 18 de Fevereiro de 2019

Local: APPACDM, Viseu

A Beira Amiga reforçou a sua presença, numa segunda sessão, desta vez no dia 18 de Fevereiro de 2019, na APPACDM de Viseu, com o principal objetivo de divulgação e informação das suas principais áreas de intervenção junto da comunidade, dando continuidade à sessão desenvolvida no dia 20 de Janeiro. A presente ação de sensibilização permitiu alargar o conhecimento sobre áreas específicas, com o objetivo de permitir um conhecimento mais aprofundado, bem como o fornecimento de estratégias específicas relacionadas com os direitos/deveres dos consumidores e incumprimento bancário, principais áreas de intervenção da Beira Amiga.



2.3 Março

Atividade: *Comemorações no âmbito do Dia Mundial do Consumidor*

Data: 14, 15 e 18 de Março de 2019

Locais: Freguesia de São João | Projeto «Laços de Vida»; Escola Básica Avenida e Escola Básica de Massorim; Agrupamento de Escolas Infante D. Henrique (Curso EFA – Educação e Formação de Adultos)

O dia 15 de Março assinala o Dia Mundial dos Direitos dos Consumidores. A Beira Amiga, Gabinete de Defesa do Consumidor de Viseu, no intuito de assinalar esta importante data, realizará um conjunto de sessões temáticas integradas na área do consumo e da poupança.

O Programa de Educação Financeira para Crianças - «O Clube das Moedas» - estará presente na Escola EB de Massorim, no dia 15 de Março, pelas 09:00. O presente programa tem como principal objetivo a promoção da educação financeira junto das crianças através de atividades psicopedagógicas, concretamente, com base na criação de um jogo de tabuleiro que incita o debate entre as crianças sobre a relevância e particularidades da poupança.

Já no dia 16 de Março, pelas 14:30, a Beira Amiga realizará, em parceria com o projeto «Laços de Vida – Vamos conhecer a Cidade» do Centro Paroquial de S. José, uma ação de sensibilização intitulada: «A Defesa do Consumidor», que pretende elucidar os presentes sobre as principais áreas de intervenção do Gabinete de Defesa do Consumidor.

Por último, no dia 18 de Março, às 17:30, a Beira Amiga realizará uma ação de sensibilização - «Poupar, para quê?» - promovida pela Escola Infante D. Henrique, em que temas como a poupança, gestão financeira e a importância de um orçamento familiar serão primordiais aos alunos EFA (Educação e Formação de Adultos) integrantes naquela escola.



Atividade: Programa «O Clube das Moedas»

Data: 29 de Março de 2019

Locais: Escola Básica de Santiago e Escola Básica São Miguel, Viseu

O Programa de Intervenção e Promoção da Literacia Financeira para Crianças, – «O Clube das Moedas» -, no dia 29 de Março, os alunos da Escola Básica de Santiago e a Escola Básica de São Miguel.

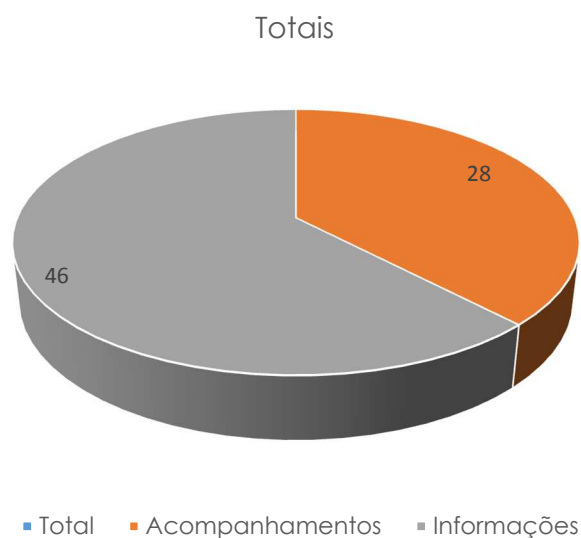
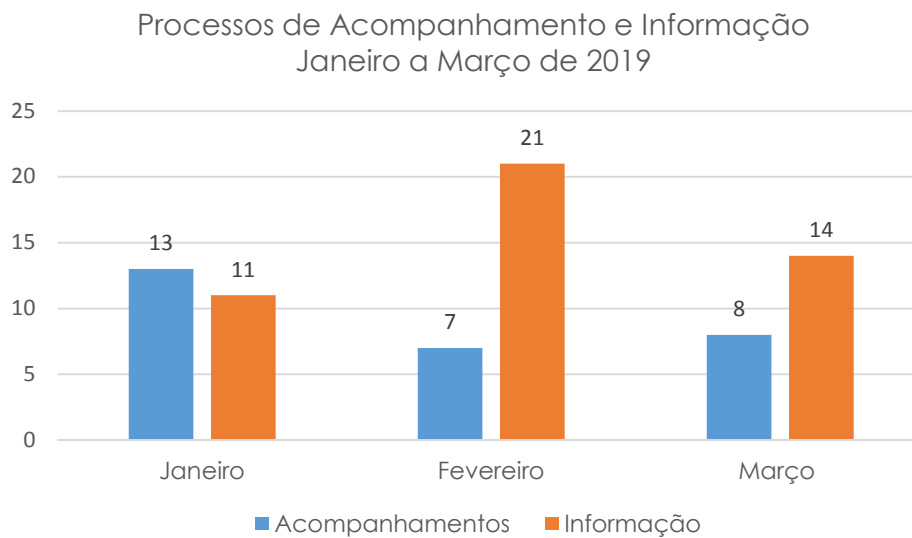
Com base num jogo interativo e através de um conjunto de atividades lúdicas, as crianças tiveram a oportunidade de debater temáticas que potenciam a relevância de um comportamento consciente face ao dinheiro, noção do seu real valor e adoção de métodos de poupança.

A Beira Amiga continuará a dinamizar este programa, em parceria com a Câmara Municipal de Viseu, através do programa **Viseu Educa**, pelas escolas do concelho.



3. Análise Estatística

3.1 Processos de Acompanhamento & Informação



Resultados Discriminados por Meses

| | Acompanhamentos | Informação |
|------------------|-----------------|------------|
| Janeiro | 13 | 11 |
| Fevereiro | 7 | 21 |
| Março | 8 | 14 |

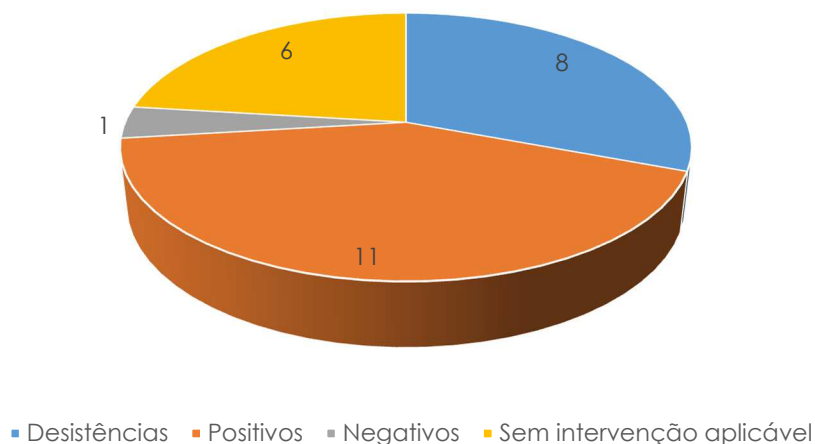
3.2 Tipos de Apoio Solicitados

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 2019 inclusive, **do total de casos** que deram entrada no Gabinete de Apoio da Família e do Consumidor, **26casos** encontram-se já em **fase de arquivamento**.



O Presidente do Conselho Diretivo,
Joaquim Seixas
Viseu, 16 de Abril de 2019