



==== GABINETE DE APOIO ====

# BEIRA AMIGA

da Família e do Consumidor

## Rede de Apoio ao Consumidor Endividado Relatório de Dados Estatísticos

Abril | Maio | Junho 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](http://www.beiraamiga.com)  
[beiraamiga@gmail.com](mailto:beiraamiga@gmail.com)

---

## Conteúdos

1. Introdução	3
2. Atividades Desenvolvidas	4
2.1 Abril 2017	4
2.2 Maio 2017	4
2.3 Junho 2017	4
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 2º 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 Abril, Maio e Junho do ano de 2017, constituindo à semelhança dos anos anteriores, o relatório de dados do segundo trimestre.

Os procedimentos de apresentação dos dados mantêm-se em que 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 Abril 017

Sem atividades de exterior a registar.

### 2.2 Maio 2017

Sem atividades de exterior a registar.

### 2.3. Junho 2017

#### Programa «Quem Avisa, Amiga É» em Travassos de Orgens

Data: 13 de Junho de 2017

O programa de intervenção, «*Quem Avisa, Amiga É*», destinado à população sénior, esteve presente no dia 13 de Maio de 2017 em Travassos de Orgens.

As principais temáticas continuam a enfatizar a importância da prevenção e informação com vista à promoção de uma eficaz educação financeira.

A divulgação de estratégias quanto à gestão do dinheiro e segurança mantém-se como um dos principais objetivos deste programa, que vai continuar a intervir com a “Atividade Sénior” por todo o concelho de Viseu.



## Plano de Inclusão para a promoção da educação financeira Freguesia de Fragosela

Data: 13 de Junho de 2017



O plano de inclusão centrado na promoção financeira, junto das Freguesias de Concelho, esteve presente no dia 13 de Junho de 2017, em Fragosela.

À semelhança das anteriores sessões, o Banco de Portugal e a Beira Amiga continuaram o seu trabalho de informação financeira e de promoção de condutas consideradas relevantes para a prevenção do incumprimento, tendo sido abordado, também, a temática de «Serviços Mínimos Bancários», cada vez mais solicitado pela maioria dos requerentes, indo ao encontro do esperado bem-estar socioeconómico das famílias.

## Programa «Quem Avisa, Amiga É» em Passos de Silgueiros

Data: 21 de Junho de 2017

O programa de intervenção, «Quem Avisa, Amiga É», destinado à população sénior, esteve presente no dia 21 de Junho de 2017 em Passos de Silgueiros.

As principais temáticas continuam a enfatizar a importância da prevenção e informação com vista à promoção de uma eficaz educação financeira.

A divulgação de estratégias quanto à gestão do dinheiro e segurança mantém-se como um dos principais objetivos deste programa, que vai continuar a intervir com a

“Atividade Sénior” por todo o concelho de Viseu.



## Ação «Gestão Doméstica e Financeira» em Torredeita

Parceria CLDS 3G Viseu

Data: 29 de Junho 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 29 de Junho de 2017, em Torredeita, 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.

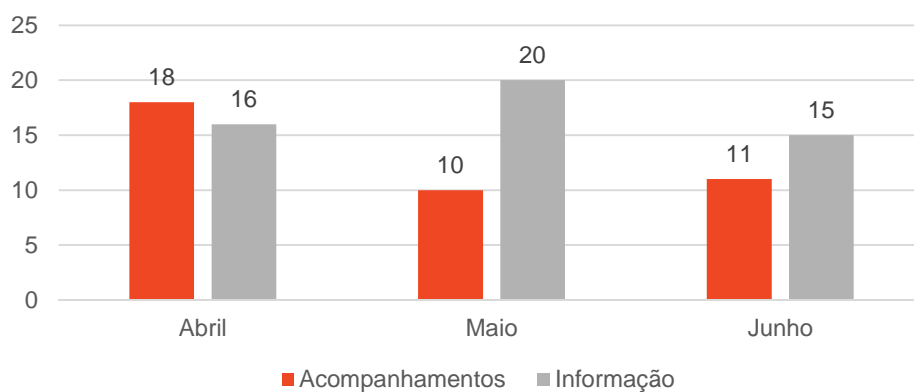


## 3. Análise Estatística

### 3.1 Processos de Acompanhamento & Informação

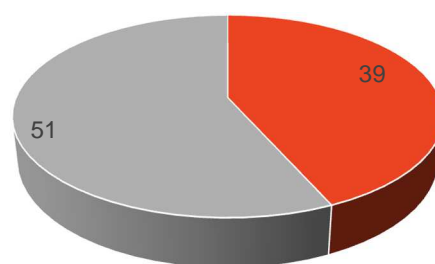
#### PROCESSOS DE ACOMPANHAMENTO E INFORMAÇÃO

2 TRIMESTRE 2017



#### TOTAL DE ACOMPANHAMENTOS E INFORMAÇÕES | 2

TRIMESTRE 2017



■ Acompanhamentos ■ Informação



## Resultados Discriminados por Meses

Mês	Resultados	
	Acompanhamentos	Informações
Abril	18	16
Maió	10	20
Junho	11	15

### 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 Abril e Junho de 2017 inclusive, **do total de casos** que deram entrada no Gabinete de Apoio da Família e do Consumidor, **40 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:

Categorias de Arquivo	
<b>Positivo</b>	Resolução efetiva do processo
<b>Negativo</b>	Sem resolução possível, por diversos fatores
<b>Desistência</b>	Situações em que o próprio requerente, por sua livre e espontânea vontade, decide desistir do processo, seja em situação de resolução própria do mesmo ou outra situação alheia ao Gabinete, designadamente por ausência de contactos.
<b>Sem intervenção aplicável</b>	Situações cuja intervenção não abrange os limites legais de intervenção do Gabinete, por exemplo, quando o requerente te constituído advogado ou cujo processo se encontra já a decorrer em ação judicial (declarativa ou executiva).



O Presidente do Conselho Diretivo,  
António Guilherme Almeida

Viseu, 6 de Julho de 2017

