



==== GABINETE DE APOIO ====

BEIRA AMIGA

da Família e do Consumidor

Rede de Apoio ao Consumidor Endividado Relatório de Dados Estatísticos

Abril | Maio | Junho 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 Abril 2018	4
2.2 Maio 2018	4
2.3 Junho 2018	4
3. Análise Estatística	8
3.1 Processos de Acompanhamento e Informação	8
3.2 Tipos de Apoio Solicitado	9
3.3 Processos Arquivados	9

Relatório 2º Trimestre | Beira Amiga

O presente relatório tem por objeto as solicitações recebidas no Gabinete de Apoio às Famílias Endividadadas, Beira Amiga – Associação de Defesa do Consumidor, ao longo dos meses de Abril, Maio e Junho do ano de 2018, constituindo à semelhança dos anos anteriores, o relatório de dados do segundo 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 Abril 2018

Gestão Doméstica e Financeira em Mundão

Data: 24 de Abril de 2018



A Beira Amiga esteve presente, no dia 24 de Abril de 2018, em Mundão, 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.

2.2 Maio 2018

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

Data: 9 de Maio de 2018

O programa de intervenção, «Quem Avisa, Amiga É», destinado à população sénior, mantém a sua administração, desta feita em Passos de Silgueiros, no dia 9 de Maio.

A importância da prevenção e informação com vista à promoção de uma eficaz educação financeira mantêm-se como as principais temáticas abordadas.

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



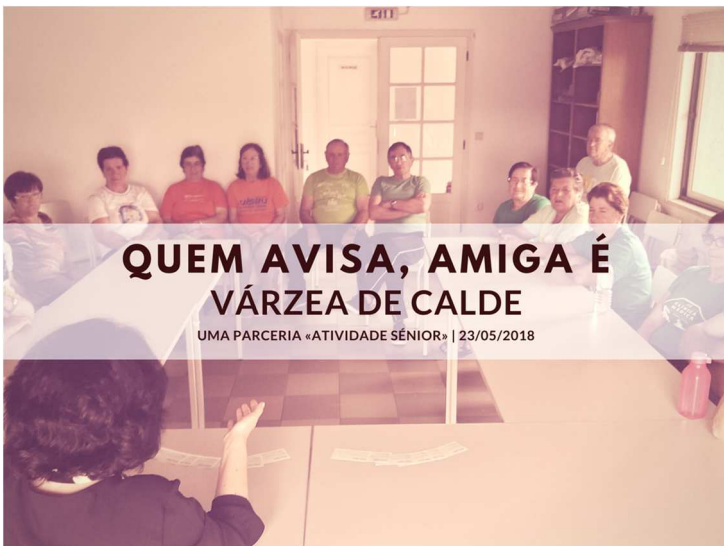
PASSOS DE SILGUEIROS RECEBE O PROGRAMA DE
PREVENÇÃO E INFORMAÇÃO À POPULAÇÃO SÉNIOR

"QUEM AVISA, AMIGA É"

9 DE MAIO DE 2018

Programa «Quem Avisa, Amiga É» em Várzea de Calde

Data: 23 de Maio de 2018



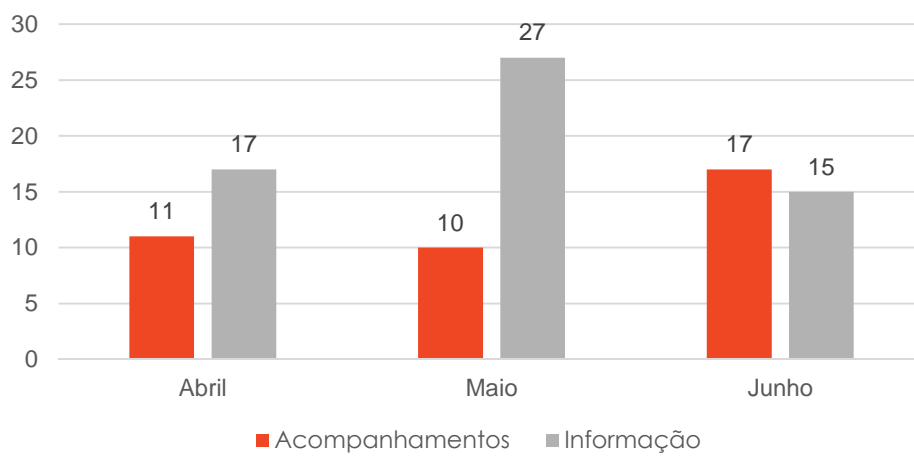
O programa de intervenção, «Quem Avisa, Amiga É», destinado à população sénior, mantém-se em desenvolvimento. Desta feita, e pelo terceiro ano consecutivo, esteve em Várzea de Calde, no dia 23 de Maio de 2018.

A importância da prevenção e informação com vista à promoção de uma eficaz educação financeira mantém-se como as principais temáticas abordadas.

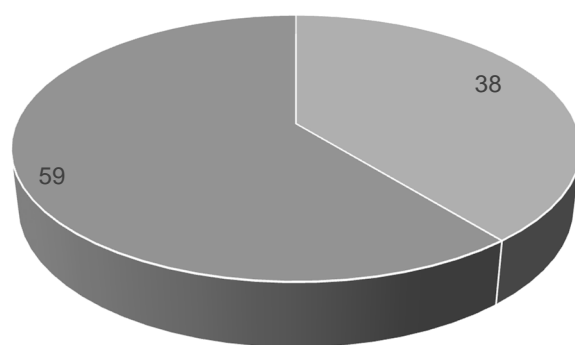
3. Análise Estatística

3.1 Processos de Acompanhamento & Informação

Processos de Acompanhamento e Informação
Abril a Junho 2018



Total de Acompanhamentos e Informações



■ Total ■ Acompanhamentos ■ Informações

Resultados Discriminados por Meses

	Acompanhamentos	Informação
Abril	11	17
Mai	10	27
Junho	17	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:

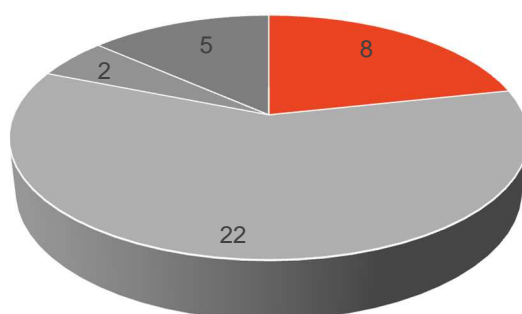
Informação	Acompanhamento
1. Informação sobre os serviços prestados pela Beira Amiga	1. Apoio e Informação sobre Contratos de Créditos Bancários
2. Serviços Essenciais/Interpretação e Cumprimento de Contratos	2. Apoio em encaminhamento social
3. Interpretação e Informação sobre Cumprimento de Contratos	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 2018 inclusive, **do total de casos** que deram entrada no Gabinete de Apoio da Família e do Consumidor, **37 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:

**Processos Arquivados
Abril a Junho 2018**



■ Desistências ■ Positivos ■ Negativos ■ Sem intervenção aplicável

O Presidente do Conselho Diretivo,
Joaquim Seixas

Viseu, 9 de Julho de 2018

