



==== GABINETE DE APOIO ====

BEIRA AMIGA

da Família e do Consumidor

Rede de Apoio ao Consumidor Endividado

Relatório de Dados Estatísticos

Julho | Agosto | Setembro 2016

Beira Amiga: Associação de Defesa do Consumidor

N.º de tel. 232 488 006
Nº 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 Julho 2016	4
2.2 Agosto 2016	4
2.3 Setembro 2016	6
3. Análise Estatística	6
3.1 Processos de Acompanhamento e Informação	6
3.2 Tipos de Apoio Solicitado	8
3.3 Processos Arquivados	9

Relatório 3º 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 Julho, Agosto e Setembro do ano de 2016, constituindo assim o relatório de dados do terceiro trimestre.

À semelhança relatórios entregues ao longo do ano de 2015, 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**.

A Equipa Técnica

Ana Paula Santana | Jurista

Denise Costa Rolo | Psicóloga

2. Atividades Desenvolvidas

2.1 Julho 2016

Plano de Inclusão para a Promoção da Educação Financeira

Local: Freguesia de Calde

Data: 7 de Julho 2016

As sessões integradas no plano de inclusão para a promoção financeira decorreram esta quinta-feira, dia 7 de Julho de 2016, na Freguesia de Calde.



Na continuidade do trabalho desenvolvido neste âmbito, o Banco de Portugal e a Beira Amiga unem esforços que vão ao encontro da informação financeira e a da promoção de condutas consideradas relevantes para a prevenção do incumprimento.

O bem-estar pessoal, social e familiar é vislumbrado por ambas as entidades como um dos objetivos a alcançar, através da promoção destas temáticas consideradas de máxima pertinência.

2.2 Agosto 2016

O mês de Agosto não contemplou o desenvolvimento de atividades no exterior.

A Beira Amiga desenvolveu a sua atividade, enquanto entidade RACE, em exclusivo no atendimento aos requerentes no Gabinete de Apoio da Família e do Consumidor.

2.3 Setembro 2016

Parcerias | CLDS-3G Viseu Igual

Data: 19 de Setembro de 2016

O programa CLDS-3G tem como finalidade promover a inclusão social dos cidadãos, através de ações a executar em parceria, por forma a combater a pobreza persistente e a exclusão social.

O programa pretende:

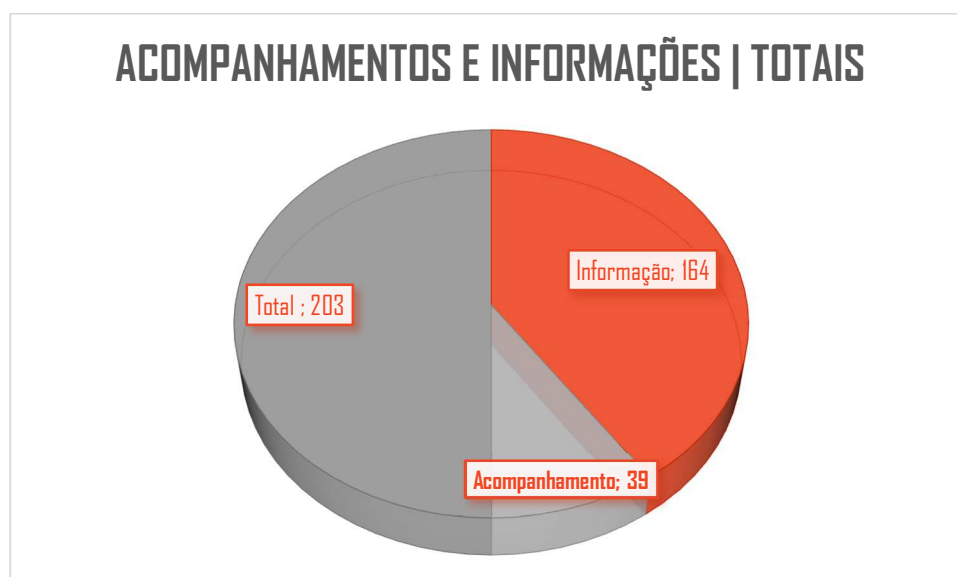
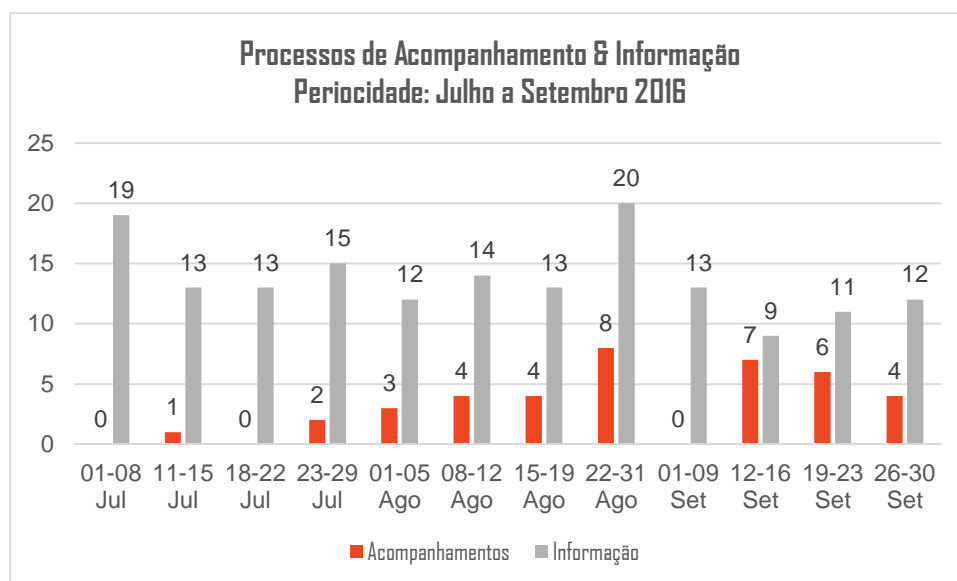
- *Promover a criação de circuitos de produção, divulgação e comercialização de produtos locais e ou regionais de modo a potenciar o território e a empregabilidade;*
- *Promover o desenvolvimento de instrumentos facilitadores tendo em vista a mobilidade de pessoas a serviços de utilidade pública, a nível local, reduzindo o isolamento e a exclusão social;*
- *Promover o desenvolvimento de instrumentos capacitadores das instituições da economia social promovendo a implementação de serviços partilhados, que permitam uma maior racionalidade de recursos e a eficácia de gestão;*
- *Promover a inclusão social dos cidadãos, de forma multisectorial e integrada, através de ações, a executar em parceria, que permitam contribuir para o aumento da empregabilidade, para o combate a situações críticas de pobreza, particularmente infantil, da exclusão social de territórios vulneráveis, envelhecidos ou fortemente atingidos por calamidades;*
- *Promover a concretização de medidas que promovam a inclusão ativa das pessoas com deficiência e incapacidade, bem como a capacitação das instituições.*

Considerando os objetivos atrás plasmados e os objetivos da BEIRA AMIGA, o programa CLDS-G3 propôs a construção de uma parceria com aquela, com vista à execução de ações de sensibilização dentro de temáticas relacionadas com a economia, educação e literacia financeira, poupança, construção de orçamentos familiares e prevenção do endividamento.

3. Análise Estatística

3.1 Processos de Acompanhamento & Informação

Durante o período entre Julho e Setembro de 2016, foram recebidas na BEIRA AMIGA, Associação de Defesa do Consumidor, um **TOTAL DE 203 PROCESSOS**, respeitante a pedidos de informação e pedidos de acompanhamento.



Resultados Discriminados por Meses

Tipo de Processo	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL
Informação	60	59	45	164
Acompanhamento	3	19	17	39
TOTAL	63	78	62	203

Apreciação dos Resultados:

Assiste-se a um aumento significativo de processos de informação no mês de Julho, situação associada às **migrações de pessoas no âmbito das suas férias anuais** e maior disponibilidade para regularização de questões pendentes.

Por sua vez, assistiu-se a um aumento nos processos de acompanhamento nos meses de Agosto e Setembro, associado aos mesmos motivos atrás referidos.

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. Comparativamente ao relatório do segundo trimestre, foram consideradas as mesmas tipologias que ora se apresentam, destacando-se, no entanto, um aumento de casos relacionados com informações sobre direitos e deveres de condóminos, atualizações de rendas em contratos de arrendamento destinados à habitação.

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 Julho e Setembro de 2016 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:

- ✓ **Positivos:** Resolução Efetiva do Processo
- ✓ **Negativos:** Sem Resolução Possível, por diversos fatores, cujos prazos ultrapassados assumem-se como uma das causas mais presentes.
- ✓ **Sem Intervenção Aplicável:** Situações cuja intervenção não abrange os limites legais de intervenção do Gabinete, por exemplo, quando o requerente vem constituído por advogado ou cujo processo se encontra já a decorrer em ação judicial (declarativa ou executiva).
- ✓ **Desistência:** 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.

