



==== GABINETE DE APOIO ====

BEIRA AMIGA

da Família e do Consumidor

Rede de Apoio ao Consumidor Endividado

Relatório de Dados Estatísticos

Outubro | Novembro | Dezembro 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 Outubro 2016	4
2.2 Novembro 2016	5
2.3 Dezembro 2016	5
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 4º 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 Outubro, Novembro e Dezembro, constituindo assim o relatório de dados do quarto, e último, trimestre do ano de 2016

Na apresentação dos dados será 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 Outubro 2016

Ação de Formação: «Vamos Poupar para Ganhar»

Local: Repeses e S. Salvador

Data: 19 e 26 de Outubro 2016



A Associação Grão Vasco do Agrupamento de Escolas Grão Vasco, em parceria com as Conferências de São Vicente de Paulo, no âmbito do Projeto «Laços de Comunidade», deu início em Outubro, a um conjunto de ações de formação destinadas a famílias.

Esse ciclo inaugurou-se a 19 de Outubro de 2016, com a participação da Beira Amiga, numa ação destinada à formação e gestão financeira das famílias, com especial relevância para as temáticas da poupança e da boa gestão do orçamento familiar. Pretendeu-se sensibilizar os destinatários para a necessidade de adoção de estratégias específicas de poupança, como forma de, a curto e longo prazo, promover e potenciar o bom orçamento e o bem-estar.

2.2 Novembro 2016

Dia Mundial da Poupança

31 de Outubro 2016

A Beira Amiga assinala o Dia Mundial da Poupança disponibilizando à comunidade informações que contribuem para uma melhoria na área da gestão financeira das famílias.

Como forma de assinalar esta data, o Gabinete de Apoio da Família e do Consumidor, oferece um conjunto de estratégias integradas especificamente na temática da poupança, com o principal objetivo de esclarecer os consumidores e promover condutas mais ajustadas face ao orçamento familiar, de forma a contribuir para o bem-estar geral das famílias.

Black Friday | Divulgação

Em parceria com a Direção-Geral do Consumidor, a Beira Amiga divulgou na sua página web informação considerada relevante sobre a «Black Friday» e estratégias a considerar no momento das compras.

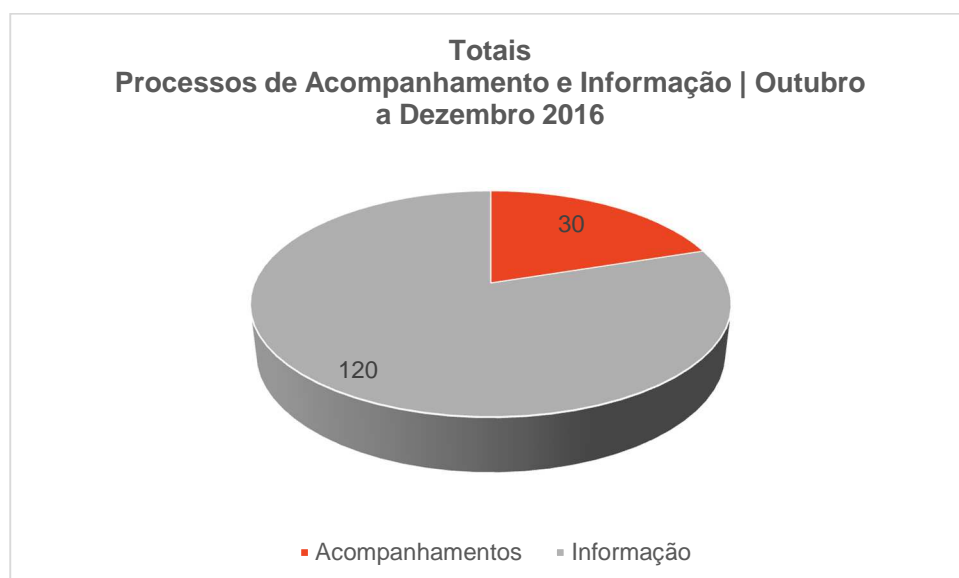
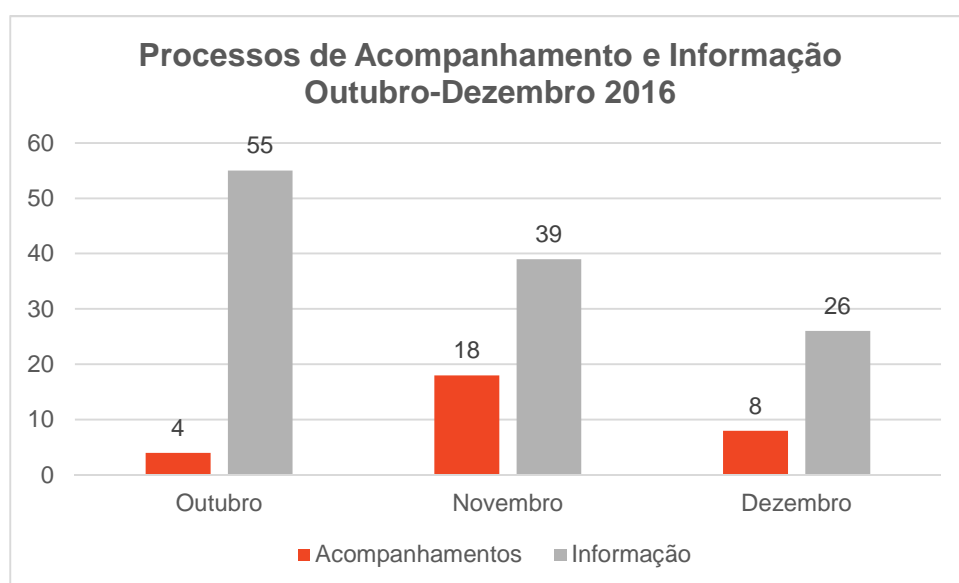
2.3 Dezembro 2016

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

3. Análise Estatística

3.1 Processos de Acompanhamento & Informação

Durante o período entre Outubro e Dezembro de 2016, foram recebidas na BEIRA AMIGA, Associação de Defesa do Consumidor, um **TOTAL DE 150 PROCESSOS**, respeitante a pedidos de informação e pedidos de acompanhamento.



Resultados Discriminados por Meses

Tipo de Processo	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
Informação	55	39	26	120
Acompanhamento	4	18	8	30
TOTAL	59	57	34	150

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 Outubro a Dezembro de 2016 inclusive, **do total de casos** que deram entrada no Gabinete de Apoio da Família e do Consumidor, **34 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;
- ✓ **Sem Intervenção Aplicável:** 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).
- ✓ **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.



Viseu, 6 de Janeiro de 2016