



==== GABINETE DE APOIO ====

BEIRA AMIGA

da Família e do Consumidor

Rede de Apoio ao Consumidor Endividado Relatório de Dados Estatísticos

Outubro | Novembro | Dezembro 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 Outubro 2018	4
2.2 Novembro 2018	4
2.3 Dezembro 2018	4
3. Análise Estatística	5
3.1 Processos de Acompanhamento e Informação	5
3.2 Tipos de Apoio Solicitado	6
3.3 Processos Arquivados	6

Relatório 4º 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 **Outubro, Novembro e Dezembro** do ano de 2018, constituindo à semelhança dos anos anteriores, o relatório de dados do último 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 Outubro 2018

BEIRA AMIGA ASSINALA «DIA MUNDIAL DA POUPANÇA» 2018

A Beira Amiga, Associação de Defesa do Consumidor de Viseu, em parceria com o Projeto Adamastor, assinalou o Dia Mundial da Poupança, 31 de Outubro, com a dinamização de uma ação de sensibilização junto da comunidade jovem.

A ação centrou-se na temática da poupança e na relevância de construir e manter um orçamento mensal. O objetivo principal assenta no incentivo à população mais jovens para comportamentos conscientes face à relevância do dinheiro e dos efeitos da poupança, a curto e médio prazo.

2.2 Novembro 2018

«QUEM AVISA, AMIGA É» NO CENTRO SOCIAL DE BODIOSA

O programa de intervenção, «Quem Avisa, Amiga É», destinado à população sénior, mantém a sua administração, desta feita no Centro Social de Bodiosa, no dia 14 de Novembro de 2018.

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.



BEIRA AMIGA PARTICIPA NAS CONFERÊNCIAS DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA NA UNIVERSIDADE DE AVEIRO

A Beira Amiga, a convite do GEAGE-UA, participou nas Conferências de Educação Financeira, nos dias 16 e 17 de Novembro de 2018.

«*Poupança e Consumo: como conciliar?*» intitula a ação de sensibilização promovida pela Associação de Defesa do Consumidor de Viseu,

cujos temas relacionados com o consumo, a poupança e o endividamento, assumiram lugar de destaque.



BEIRA AMIGA EM AÇÃO DE SENSIBILIZAÇÃO NA UNIVERSIDADE SÉNIOR DE NELAS



A convite do Professor Luís Rodrigues, a Beira Amiga conduziu uma ação de sensibilização na Universidade Sénior de Nelas, no dia 30 de Novembro de 2018.

A entidade RACE – Rede de Apoio ao Consumidor Endividado – assumiu-se como principal temática junto do público, bem como as principais áreas de intervenção do gabinete, especificamente, a defesa

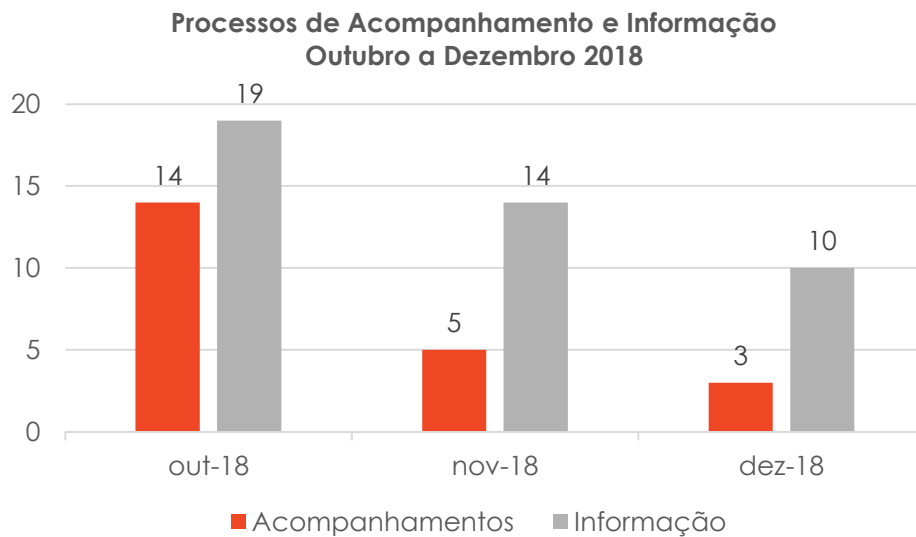
do consumidor e o apoio a famílias.

2.3 Dezembro 2018

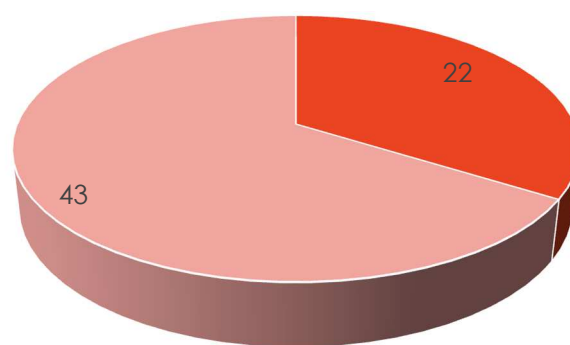
Não se regista o desenvolvimento de atividades no exterior.

3. Análise Estatística

3.1 Processos de Acompanhamento & Informação



Total | Acompanhamentos e Informações



■ Total ■ Acompanhamentos ■ Informações

Resultados Discriminados por Meses

	Acompanhamentos	Informação
Outubro	14	19
Novembro	5	14
Dezembro	3	10

3.2 Tipos de Apoio Solicitados

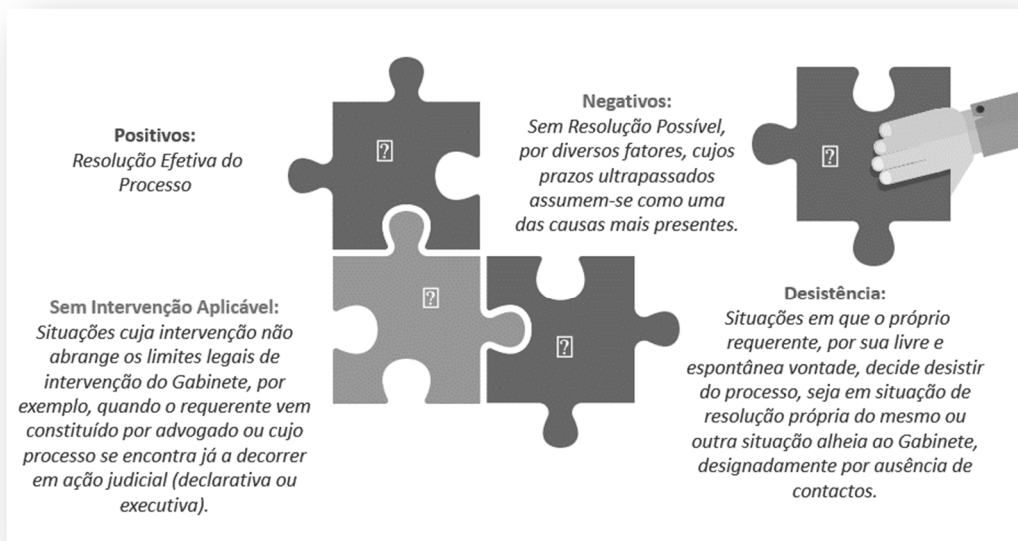
São vários os tipos de apoio solicitados pelos requerentes no Gabinete de Apoio. Após uma análise rigorosa, destacam-se nos processos de informação, diferentes tipologias de apoio oferecido aos requerentes. São eles:

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 Outubro e Dezembro de 2018 inclusive, **do total de casos** que deram entrada no Gabinete de Apoio da Família e do Consumidor, **26 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:



O Presidente do Conselho Diretivo,
Joaquim Seixas

Viseu, 7 de Janeiro de 2019

