



GABINETE DE APOIO

BEIRA AMIGA
da Família e do Consumidor

Rede de Apoio ao Consumidor Endividado

Relatório de Dados Estatísticos

Outubro | Novembro | Dezembro

2019

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 2019	4
2.2 Novembro 2019	5
2.3 Dezembro 2019	5
3. Análise Estatística	7
3.1 Processos de Acompanhamento e Informação	7
3.2 Tipos de Apoio Solicitado	8
3.3 Processos Arquivados	8

1. 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 do ano de 2019, constituindo à semelhança dos anos anteriores, o relatório de dados do primeiro 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 2019

Atividade: *Dia Mundial da Poupança 2019*

Data: 31 de Outubro de 2019

Locais: Projeto Adamastor | Fontelo (Viseu)



COMEMORAÇÃO DO DIA MUNDIAL DA POUPANÇA

31 OUTUBRO 2019



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

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

Atividade: Programa «Quem Avisa, Amiga É» em Bodiosa

Data: 8 de Novembro de 2019

Locais: Bodiosa (Viseu)



O programa de intervenção, «Quem Avisa, Amiga É», destinado à população sénior, continua a percorrer várias instituições, desta feita, no Centro Social de Bodiosa, no dia 8 de Novembro de 2019.

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.

2.3 Dezembro

Atividade: Encerramento da 13ª Edição da «Atividade Sénior»

Data: 7 de Dezembro de 2019

Locais: Viseu

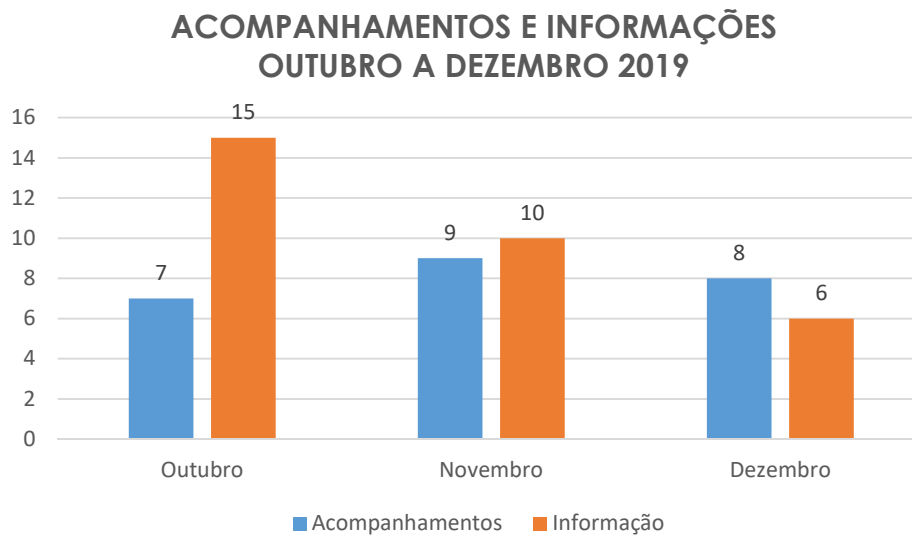


A Beira Amiga marcou presença na cerimónia de encerramento da 13ª edição da Atividade Sénior, enquanto parceiro estratégico.

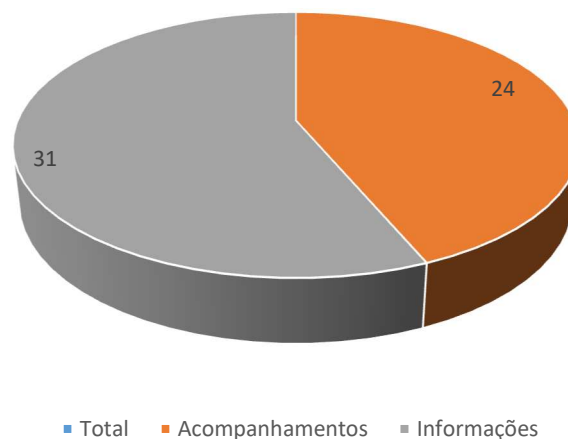
Ao longo desta edição, a Beira Amiga realizou, à semelhança das edições anteriores, ações de formação integradas na área da defesa dos direitos dos consumidores, com o objetivo de consciencializar e promover uma melhor qualidade de vida a população sénior do concelho de Viseu.

3. Análise Estatística

3.1 Processos de Acompanhamento & Informação



Acompanhamentos e Informações | TOTAIS



Resultados Discriminados por Meses

	Acompanhamentos	Informação
Outubro	7	15
Novembro	9	10
Dezembro	8	6

3.2 Tipos de Apoio Solicitados

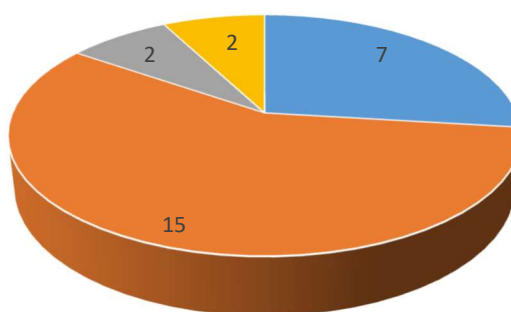
São vários os tipos de apoio solicitados pelos requerentes no Gabinete de Apoio. Após uma análise rigorosa, destacam-se nos processos de informação, diferentes tipologias de apoio oferecido aos requerentes. São eles:

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 Julho e Setembro de 2019 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**.

Processos arquivados
Outubro a Dezembro 2019



■ Desistências ■ Positivos ■ Negativos ■ Sem intervenção aplicável

O Presidente do Conselho Diretivo,

Cristina Brasete

Viseu, 8 de Janeiro de 2020