



GABINETE DE APOIO

BEIRA AMIGA
da Família e do Consumidor

Rede de Apoio ao Consumidor Endividado

Relatório de Dados Estatísticos

Janeiro | Fevereiro | Março

2020

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 Janeiro 2020	4
2.2 Fevereiro 2020	4
2.3 Março 2020	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

1. Relatório 1º 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 Janeiro, Fevereiro e Março do ano de 2020, 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 Janeiro

Sem desenvolvimento de atividades no exterior.

2.2 Fevereiro

Sem desenvolvimento de atividades no exterior.

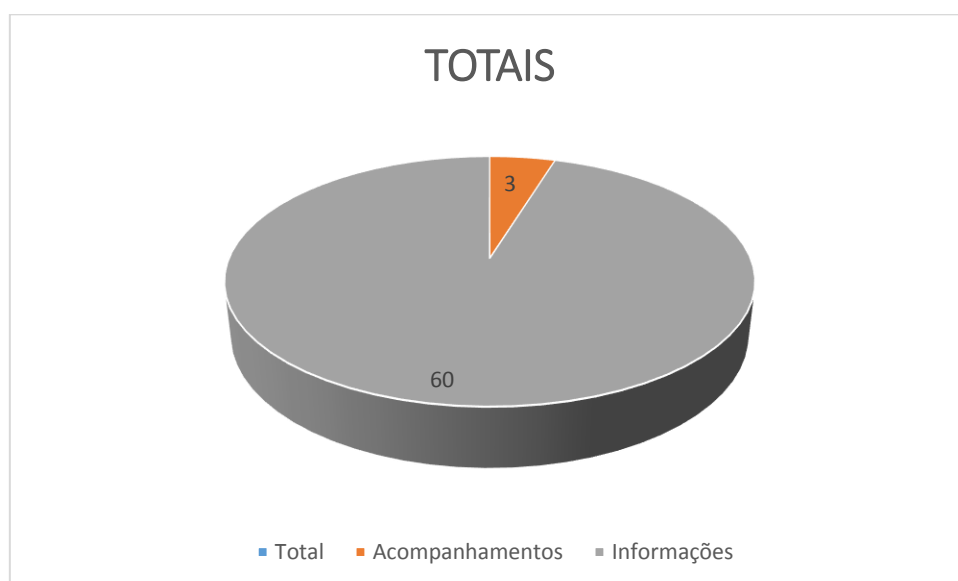
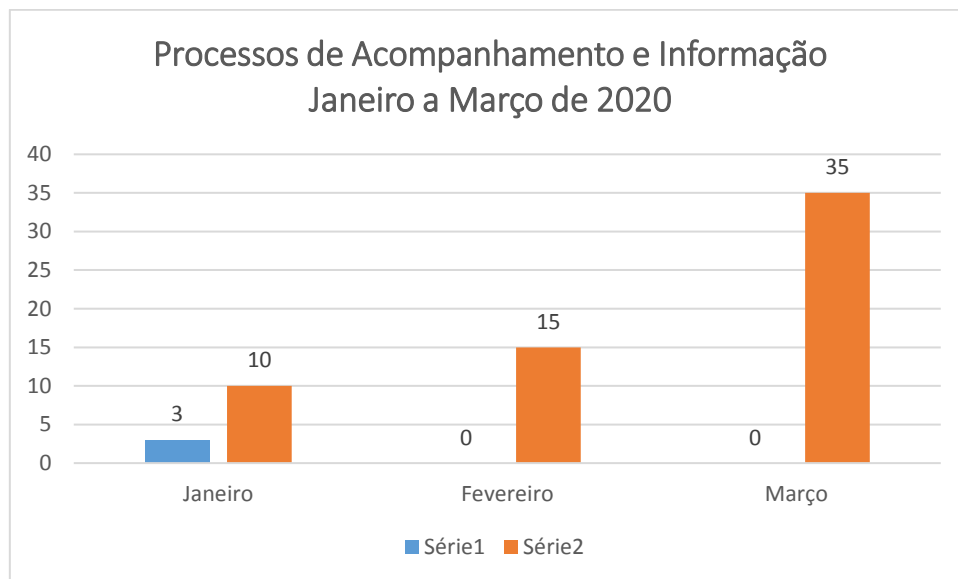
2.3 Março

Sem desenvolvimento de atividades no exterior.

Início a sistema de teletrabalho, na sequência da pandemia COVID-19.

3. Análise Estatística

3.1 Processos de Acompanhamento & Informação



Resultados Discriminados por Meses

	Acompanhamentos	Informação
Janeiro	3	10
Fevereiro	0	15
Março	0	35

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 Janeiro a Março de 2020 inclusive, **do total de casos** que deram entrada no Gabinete de Apoio da Família e do Consumidor, **não se registam processos em fase de arquivamento.**

O Presidente do Conselho Diretivo,

Cristina Brasete

Viseu, 8 de Abril de 2020