



GABINETE DE APOIO

**BEIRA AMIGA**  
da Família e do Consumidor

---

**11ª Fase – Eixo C**

**Rede de Apoio ao Consumidor Endividado**

**Relatório Intercalar de Execução Material e  
Informação Estatística**

Abril | Maio | Junho

**2022**

---

**Beira Amiga: Associação de Defesa do Consumidor**

---

N.º de tel. 232 488 006  
N.º Telemóvel 965 651 141

Rua Direlta 287  
3500-118 Viseu

[www.beiraamiga.com](http://www.beiraamiga.com)  
[beiraamiga@gmail.com](mailto:beiraamiga@gmail.com)

---

## Índice

1. Introdução	3
2. Atividades Desenvolvidas	4
2.1 Abril	4
2.2 Maio	
2.3 Junho	7
3. Informação e Análise Estatística	12
3.1 Processos de Acompanhamento & Informação	12
3.2 Tipos de Apoio Solicitados	13
3.3 Situação dos Processos de Acompanhamento	14

# 1. 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 Abril, Maio e Junho do ano de 2022, 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 acompanhamento entre este e os consumidores, na procura de soluções.

## **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

Joana Almeida | Técnica de Educação

---

## 2. Atividades Desenvolvidas

### 2.1 Abril

**Atividade:** Sessão de Sensibilização - Combate à falta de literacia financeira e apoio a consumidores endividados

**Data:** 05 de abril de 2022

**Local:** Plataforma Zoom

Plano Municipal para a  
**Integração de Migrantes**  
VISEU INTEGRA

**WEBINAR**  
AÇÃO DE FORMAÇÃO  
COMBATE À FALTA DE  
LITERACIA FINANCEIRA E  
APOIO A CONSUMIDORES  
ENDIVIDADOS

5 abril 2022 | 14H30

Mais informações e inscrições em [www.cm-viseu.pt](http://www.cm-viseu.pt)

FUNDO ASILU MIGRAÇÃO E INTEGRACÃO, USOMAI SECRETARIA GERAL, EUROPEAN UNION, VISEU, VISEU INTEGRA, BEIRA AMIGA

Conheça a  
**Beira Amiga**  
Gabinete de Apoio da Família e do Consumidor

Plano Municipal para a  
**Integração de Migrantes**

**VISEU INTEGRA**  
COMBATE À FALTA DE LITERACIA  
FINANCEIRA E APOIO A CONSUMIDORES  
ENDIVIDADOS

**Sabia que...**

... em situação de conflito, pode  
apresentar uma **reclamação**?  
Sabe como fazê-la?  
Conhece os direitos do consumidores?

**A Beira Amiga ajuda**

Patrícia Neves, Joana Almeida, Beira Amiga, Ana Paula, UGT Viseu, Viseu Município, Marisa Almeida

A convite do Município de Viseu, a Beira Amiga dinamizou uma sessão de sensibilização sobre a **literacia financeira e apoio a consumidores endividados**, no âmbito do Plano Municipal para a Integração de Migrantes - VISEU INTEGRA.

Esta sessão realizou-se online no dia 05/04/2022 pelas 14h30 com o objetivo de combater a falta de literacia e apoio dos consumidores endividados, esclarecendo os direitos dos consumidores endividados, a Rede de Apoio aos Consumidores Endividados e formas de resolução de conflitos de consumo.

**Atividade:** Ação de sensibilização: Defesa do Consumidor – Informação e Apoio

**Data:** 08 de abril de 2022

**Local:** Quartel da Paz



## AÇÃO DE SENSIBILIZAÇÃO: DEFESA DO CONSUMIDOR - INFORMAÇÃO E APOIO

08 de abril de 2022 | 10h30



A convite do CLDS 4G, a Beira Amiga dinamizou uma sessão de sensibilização sobre a **literacia financeira e a proteção dos direitos dos consumidores**, apresentando a **rede de apoio ao consumidor endividado** e os serviços por esta prestados em especial enfoque naqueles que são disponibilizados pela **Beira Amiga**.

Esta sessão realizou-se no Quartel da Paz, no dia 08/04/2022 pelas 10h30 com o objetivo de informar e esclarecer os direitos dos consumidores endividados, a Rede de Apoio aos Consumidores Endividados e formas de resolução de conflitos de consumo.

**Atividade:** Beira Amiga no Encontro Regional - A Dimensão Social no Poder Local

**Data:** 11 de abril de 2022

**Local:** Plataforma Zoom



No dia 11 de abril de 2022, a Beira Amiga participou no Encontro Regional – A Dimensão Social no Poder Local, através da plataforma Zoom.

Este Encontro, direcionado para a região Centro, pretendeu analisar os impactos no combate à pobreza como resultado das mudanças introduzidas nos modelos de governação por via deste processo de transferência para os órgãos municipais. Debateu-se sobre novas ações que possam alterar no futuro

os paradigmas de combate à pobreza, sob o escopo da recentemente aprovada Estratégia Nacional de Combate à Pobreza. (EAPN PORTUGAL, 2022).

**Atividade:** Ação de sensibilização: Defesa do Consumidor – Informação e Apoio

**Data:** 22 de abril de 2022

**Local:** Casa do Povo - Abraveses



## Ação de sensibilização: Defesa do Consumidor – Informação e Apoio

22 de abril de 2022 | 14h30



A convite do CLDS 4G, a Beira Amiga dinamizou uma ação de sensibilização sobre a literacia financeira e a proteção dos direitos dos consumidores, apresentando a rede de apoio ao consumidor endividado e os serviços por esta prestados, em especial enfoque naqueles que são disponibilizados pela Beira Amiga.

Esta sessão realizou-se na Casa do Povo em Abraveses, no dia 22/04/2022 pelas 14h30 com o objetivo de informar e esclarecer os direitos dos consumidores endividados, a Rede de Apoio aos Consumidores Endividados e formas de resolução de conflitos de consumo.



O Gabinete de Apoio ao Consumidor prestou serviços de informação e acompanhamento, conforme informação estatística mais à frente enunciada.

## 2.2 Maio

**Atividade:** Beira Amiga na Cerimónia de Assinatura de Protocolos | 15ª Edição Atividade Sénior

**Data:** 30 de maio de 2022

**Local:** Pavilhão de Multiusos de Cavernães

A convite do Presidente da Câmara Municipal de Viseu, Dr.º Fernando de Carvalho Ruas, no dia 30 de maio de 2022, a Beira Amiga esteve presente na Assinatura dos Protocolos de Colaboração com os Parceiros e Promotores Locais da 15ª Edição do Programa Atividade Sénior que se realizou no Pavilhão Multiusos de Cavernães, pelas 17:30h.



**BEIRA AMIGA NA ASSINATURA DOS  
PROTOSCOLOS DE COLABORAÇÃO COM  
OS PARCEIROS E PROMOTORES LOCAIS  
15ª EDIÇÃO ATIVIDADE SÉNIOR**



30 de maio de 2022 | 17h30





O Gabinete de Apoio ao Consumidor prestou serviços de informação e acompanhamento, conforme informação estatística mais à frente enunciada.

## 2.3 Junho

**Atividade:** Beira Amiga na Ação de Sensibilização sobre Literacia Financeira

**Data:** 20 e 21 de junho de 2022

**Local:** Plataforma Zoom

**Literacia Financeira**  
**AÇÃO DE SENSIBILIZAÇÃO**  
20 e 21 de junho de 2022

7 PASSOS PARA UMA BOA GESTÃO FINANCEIRA

- ✓ **Seguir o rasto do dinheiro;**
- ✓ Gerir os **pagamentos** a efetuar;
- ✓ **PLANEAR**, definir objetivos e metas;
- ✓ Fazer um **ORÇAMENTO**;
- ✓ Fazer uma boa **gestão dos créditos**/dívidas;
- ✓ Tentar obter **rendimento** extra;
- ✓ **Saber agir** em caso de dificuldade financeira.

EAPN 30 ANOS

Nos dias 20 e 21 de junho de 2022, entre as 9:30h as 12:30h, a Beira Amiga participou na Ação de Sensibilização sobre Literacia Financeira, através da plataforma Zoom, realizado pela EAPN Portugal / Núcleo Distrital de Viseu.

Esta ação abordou temas fulcrais como as finanças sociais em tempo de crise, gestão de finanças pessoais e análise de faturas, para que se saiba que estratégias a utilizar para uma melhor gestão de finanças e poupanças.

**Atividade:** Ação de formação: Gestão financeira

**Data:** 21 de junho de 2022

**Local:** Biblioteca Municipal de Celorico da Beira



A convite do CLDS 4G Celorico da Beira, a Beira Amiga dinamizou uma ação de formação sobre gestão financeira, apresentando a rede de apoio ao consumidor endividado e os serviços por esta prestados, em especial enfoque naqueles que são disponibilizados pela Beira Amiga.

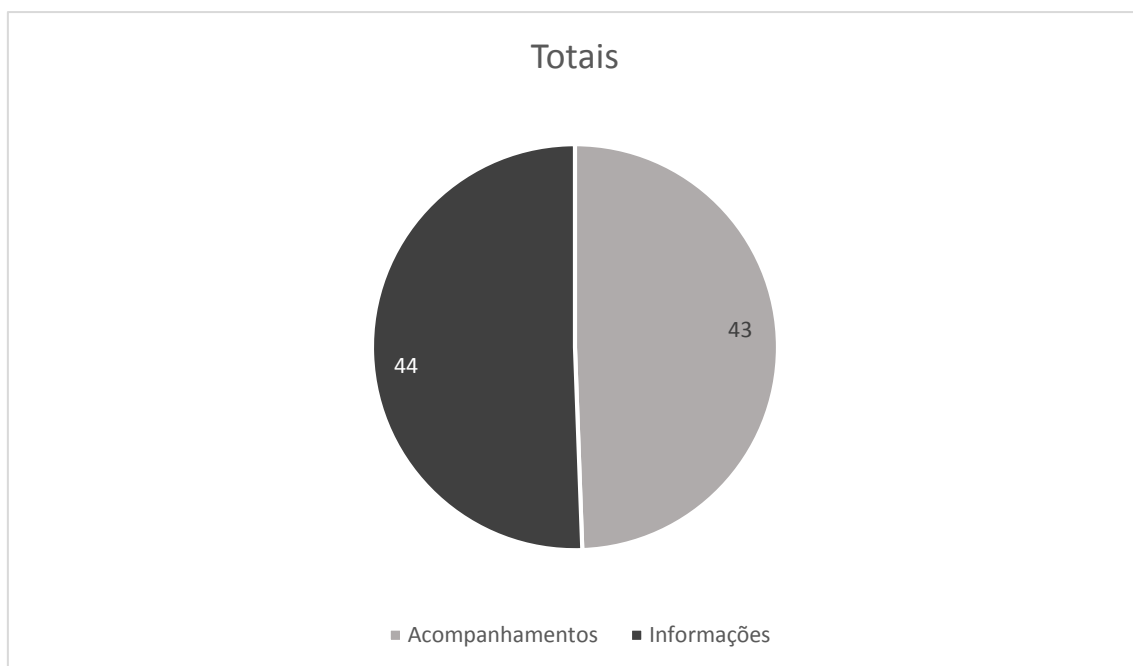
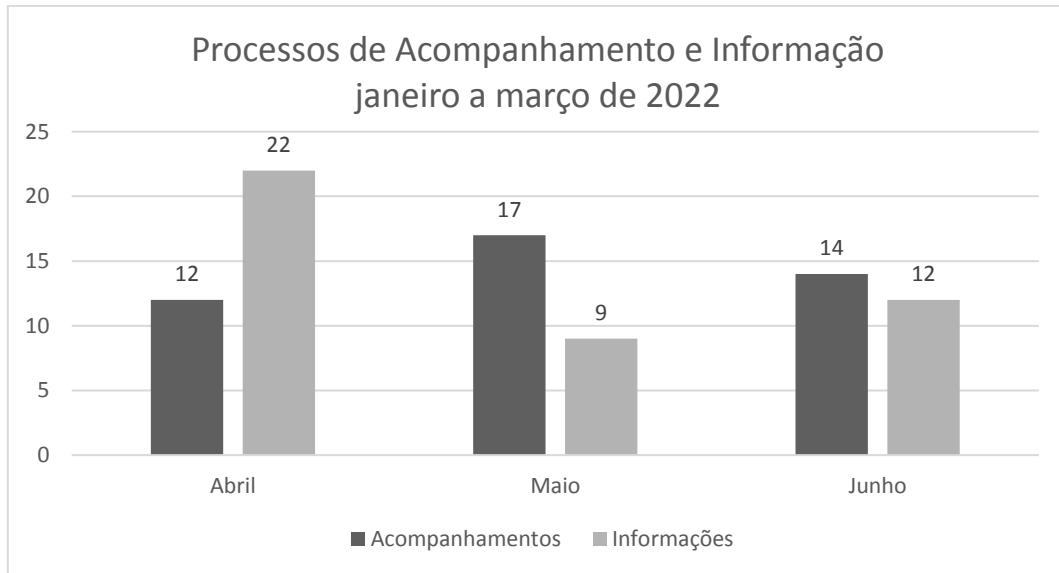
Esta sessão realizou-se na Casa do Povo em Abraveses, no dia 21/06/2022 pelas 14h30 com o objetivo de informar e esclarecer os direitos dos consumidores

endividados, a Rede de Apoio aos Consumidores Endividados e formas de resolução de conflitos de consumo.

### 3. Informação e Análise Estatística

---

#### 3.1 Processos de Acompanhamento & Informação



## Resultados Discriminados por Meses

	Acompanhamentos	Informação
<b>Abril</b>	12	22
<b>Mai</b>	17	9
<b>Junho</b>	14	12

### 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, Informação e Acompanhamento em 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 para Entidade Reguladora
4. Apoio na construção de pedidos de pagamento prestacional	4. Encaminhamento para rede RAL
5. Apoio na construção de reclamações	5. Construção de Pedidos de Pagamento Prestacional
6. Apoio no preenchimento de formulários diversos	6. Apresentação de Reclamações Diversas
7. Apoio em encaminhamento social	7. Outros
8. Informação sobre Entidades Reguladoras	
9. Informação em área de Formação e Encaminhamento Vocacional	
10. Pedido de informação sobre Insolvência	
11. Informação sobre Apoio Judiciário	
12. Direitos e Deveres do Fiador	
13. Outros	

### 3.3 Situação dos Processos de Acompanhamento

#### Abril 2022

Situação de processo	Nº de processos
Enviada Ficha	0
Aguarda-se documentação adicional	3
Em acompanhamento	6
Enviada comunicação para submissão à instituição financeira	0
Fechado com sucesso	8
Fechado sem solução	0

#### Maio 2022

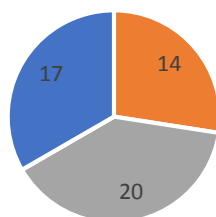
Situação de processo	Nº de processos
Enviada Ficha	0
Aguarda-se documentação adicional	7
Em acompanhamento	7
Enviada comunicação para submissão à instituição financeira	0
Fechado com sucesso	3
Fechado sem solução	0

#### Junho 2022

Situação de processo	Nº de processos
Enviada Ficha	0
Aguarda-se documentação adicional	4
Em acompanhamento	4
Enviada comunicação para submissão à instituição financeira	0
Fechado com sucesso	6
Fechado sem solução	0



### Situação dos processos de acompanhamento - Totais



- Enviada Ficha
- Aguarda-se documentação adicional
- Em acompanhamento
- Enviada comunicação para submissão à instituição financeira
- Fechado com sucesso
- Fechado sem solução

No período entre Abril a Junho de 2022 inclusive, **do total de casos** que deram entrada no Gabinete de Apoio da Família e do Consumidor, **registam 17 processos em fase de arquivamento.**

O Equipa Técnica,  
Ana Paula Santana  
Joana Almeida  
Viseu, 8 de julho de 2022