



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**

Julho | Agosto | Setembro

2022

Beira Amiga: Associação de Defesa do Consumidor

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

Rua Direita 287
3500-118 Viseu

www.beiraamiga.com
beiraamiga@gmail.com

Índice

1. Introdução _____	3
2. Atividades Desenvolvidas _____	4
2.1 Julho _____	4
2.2 Agosto _____	
2.3 Setembro _____	5
3. Informação e Análise Estatística _____	8
3.1 Processos de Acompanhamento & Informação _____	8
3.2 Tipos de Apoio Solicitados _____	9
3.3 Situação dos Processos de Acompanhamento _____	10

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 julho, agosto e setembro 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

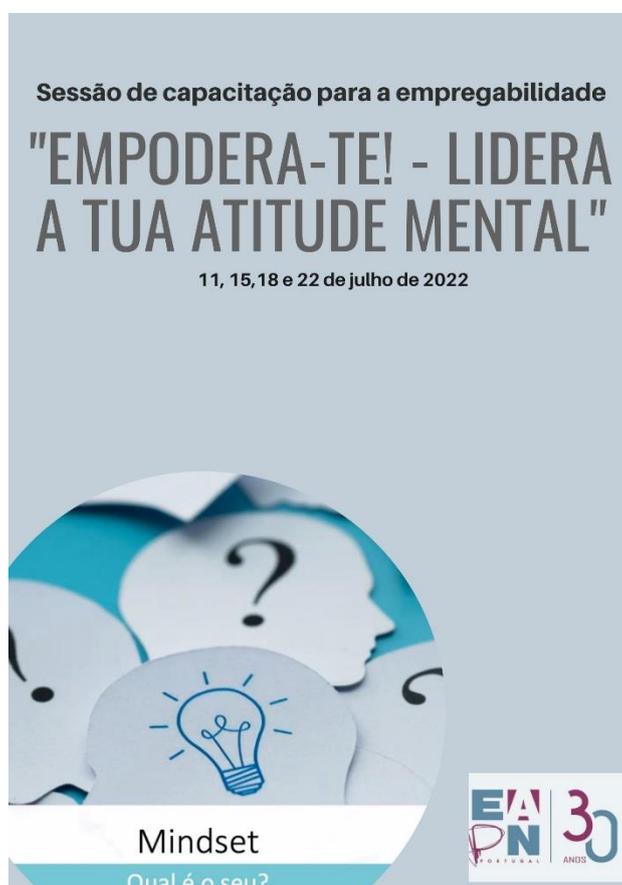
2. Atividades Desenvolvidas

2.1 Julho

Atividade: Beira Amiga na Sessão de Capacitação para a Empregabilidade
“Empodera-te! – Lidera a tua atitude mental”

Data: 11, 15, 18 e 22 de julho de 2022

Local: Plataforma Zoom



Nos dias 11,15,18 e 22 de julho de 2022, entre as 9h30 as 12h30, a Beira Amiga participou na Sessão de Capacitação para a empregabilidade, realizado pela EAPN Portugal / Núcleo Distrital de Viseu.

Esta sessão abordou conteúdos fulcrais como Mindset de Sucesso; Criar e Empoderar Imagem Pessoal – Valores Competências e Perfil Comportamental;

Comunicação e Imagem Pessoal com o Propósito da Empregabilidade; e Criar Plano de Ação.

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

2.2 Agosto

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

2.3 Setembro

Atividade: Ação de formação: Literacia Financeira na Comunidade Local dos Baldios de Benfeitas

Data: 07 de setembro de 2022

Local: Comunidade Local dos Baldios de Benfeitas



A convite da Comunidade Local dos Baldios de Benfeitas, a Beira Amiga dinamizou uma ação de formação sobre literacia financeira, apresentando a RACE (rede de apoio ao consumidor endividado) e os serviços prestados pela Associação.

Esta sessão realizou-se na Sede da Comunidade Local dos Baldios de Benfeitas, no dia 07/09/2022 pelas 18h30 com o objetivo de informar e esclarecer os direitos dos consumidores, designadamente os endividados, divulgar a Rede de Apoio aos Consumidores Endividados e formar sobre como resolver conflitos de consumo.

Atividade: Beira Amiga é Parceira Estratégica na 15ª Edição do Programa Atividade Sénior

Data: 19 de setembro de 2022

Local: Praça de Viriato da Feira de São Mateus



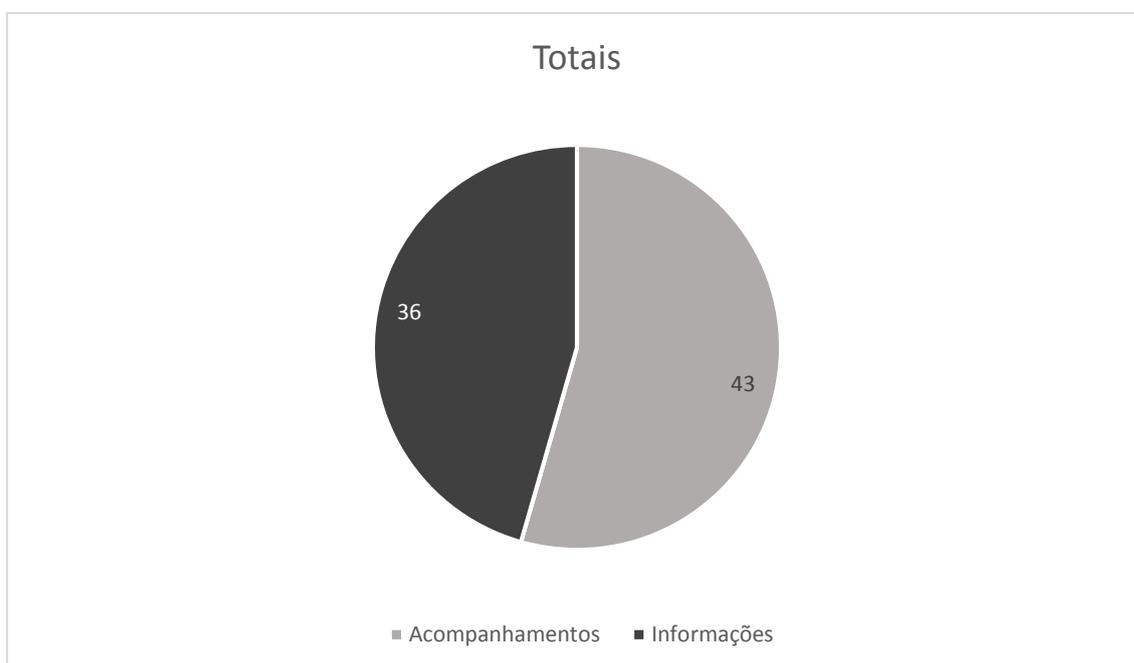
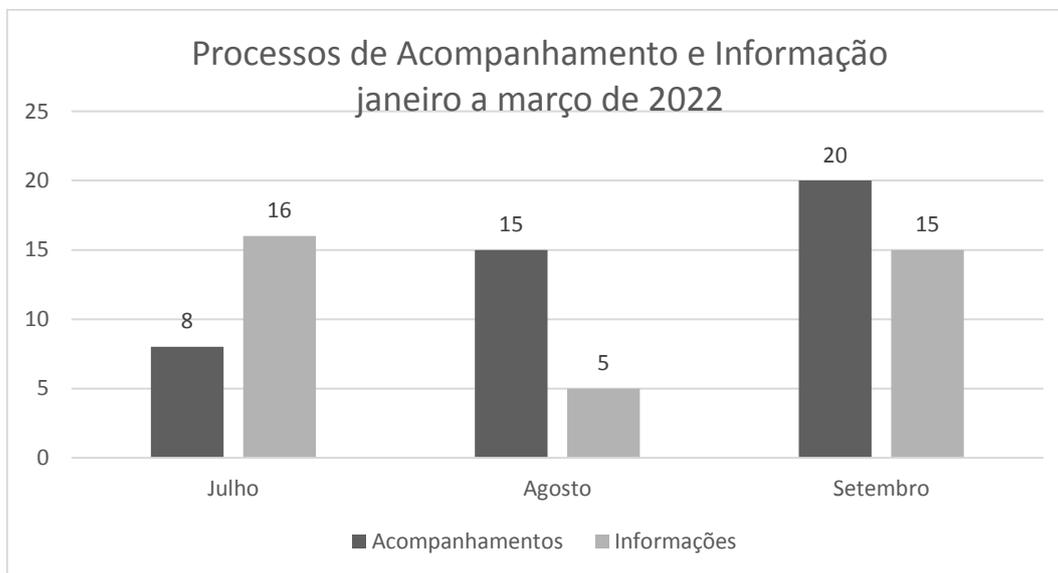
No passado dia 19 de setembro de 2022, pelas 17H40, na Praça de Viriato da Feira de São Mateus, a Beira Amiga assinou o Protocolo de Colaboração da 15ª Edição do Programa Atividade Sénior, na qualidade de parceira estratégica, na presença dos restantes parceiros e promotores locais.

De forma a assinalar o regresso das atividades do Programa, a iniciativa contou ainda com uma mega aula que envolveu todos os participantes envolvidos neste Programa da Câmara Municipal de Viseu.

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

3. Informação e Análise Estatística

3.1 Processos de Acompanhamento & Informação



Resultados Discriminados por Meses

	Acompanhamentos	Informação
Julho	8	16
Agosto	15	5
Setembro	20	15

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

Julho 2022

Situação de processo	Nº de processos
Enviada Ficha	0
Aguarda-se documentação adicional	0
Em acompanhamento	2
Enviada comunicação para submissão à instituição financeira	0
Fechado com sucesso	6
Fechado sem solução	0

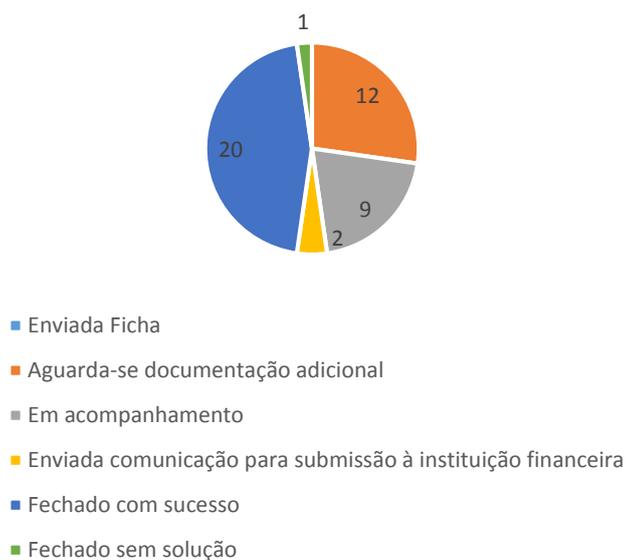
Agosto 2022

Situação de processo	Nº de processos
Enviada Ficha	0
Aguarda-se documentação adicional	5
Em acompanhamento	4
Enviada comunicação para submissão à instituição financeira	0
Fechado com sucesso	6
Fechado sem solução	0

Setembro 2022

Situação de processo	Nº de processos
Enviada Ficha	0
Aguarda-se documentação adicional	7
Em acompanhamento	3
Enviada comunicação para submissão à instituição financeira	2
Fechado com sucesso	8
Fechado sem solução	1

Situação dos processos de acompanhamento - Totais



No período entre julho a setembro de 2022 inclusive, **do total de casos** que deram entrada no Gabinete de Apoio da Família e do Consumidor, **registam 21 processos em fase de arquivamento.**

A Equipa Técnica,
Ana Paula Santana
Joana Almeida
Viseu, 6 de outubro de 2022