



GABINETE DE APOIO

BEIRA AMIGA
da Família e do Consumidor

11ª Fase – Eixo C

Rede de Apoio ao Consumidor Endividado

Relatório Trimestral de Informação Estatística

Outubro | Novembro | Dezembro

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 Outubro	4
2.2 Novembro	4
2.3 Dezembro	6
3. Informação e Análise Estatística	9
3.1 Processos de Acompanhamento & Informação	9
3.2 Tipos de Apoio Solicitados	10
3.3 Situação dos Processos de Acompanhamento	11

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 outubro, novembro e dezembro 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 Outubro

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

2.2 Novembro

Atividade: “Quem Avisa, Amiga, Amiga É” | Ação de Sensibilização – Atividade Sénior

Data: 11 de novembro de 2022

Local: Pavilhão da Cidade de Viseu



O programa de intervenção, «Quem Avisa, Amiga É», destinado à população sénior, reforçou a sua execução no Pavilhão da Cidade, no dia 11 de novembro de 2022. A importância da prevenção e informação com vista à promoção de uma eficaz educação financeira e informação dos direitos dos consumidores mantêm-se como as principais temáticas abordadas.

A divulgação de estratégias quanto à gestão de orçamentos familiares e a segurança dos consumidores mantêm-se como um dos principais objetivos deste programa, que vai continuar a colaborar com a “Atividade Sénior” por todo o concelho de Viseu.

Notícia: Conheça a RACE – Rede de Apoio ao Cliente Bancário

Data: 15 de novembro de 2022



Vídeo RACE.mp4

Conheça a RACE – Rede de Apoio ao Cliente Bancário

Para mais informações consulte: <https://www.consumidor.gov.pt/.../rede-de-apoio-ao...>

Notícia: Atenção à Black Friday

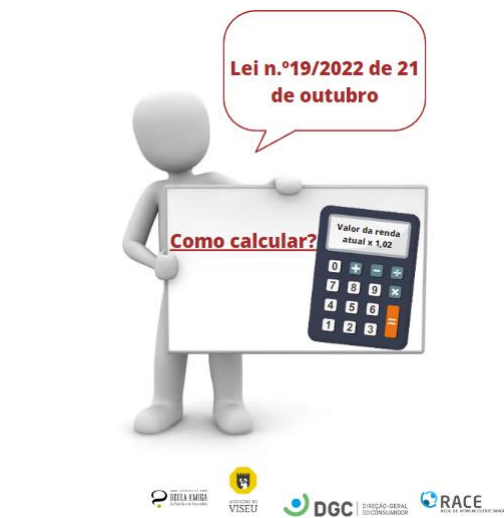
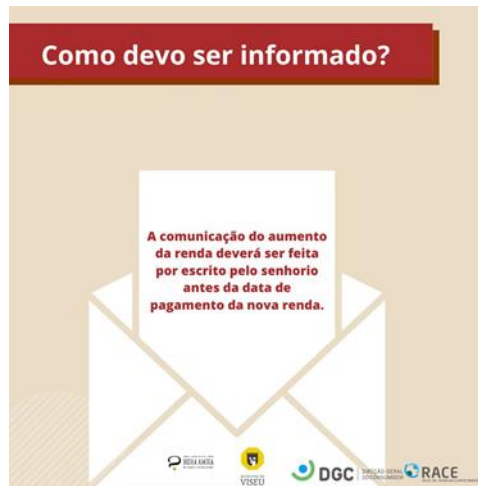
Data: 23 de novembro de 2022

<http://beiraamiga.com/atencao-a-black-friday-2/>

Notícia: Saiba quanto vai aumentar o valor da sua renda em 2023

Data: 30 de novembro de 2022





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

2.3 Dezembro

Atividade: Beira Amiga marca presença na Cerimónia de Encerramento da 15ª Edição da Atividade Sénior

Data: 03 de dezembro de 2022

Local: Pavilhão de Multifusos de Viseu



No passado dia 3 de dezembro de 2022, a Beira Amiga marcou presença na cerimónia de encerramento da 15ª 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 à população sénior do concelho de Viseu.

Notícia: Cuidados a ter nas compras de Natal

Data: 21 de dezembro de 2022

<http://beiraamiga.com/cuidados-a-ter-nas-compras-de-natal/>

Notícia: Crédito à Habitação: Novas medidas para mitigar efeitos do aumento das taxas de juro

Data: 21 de dezembro de 2022



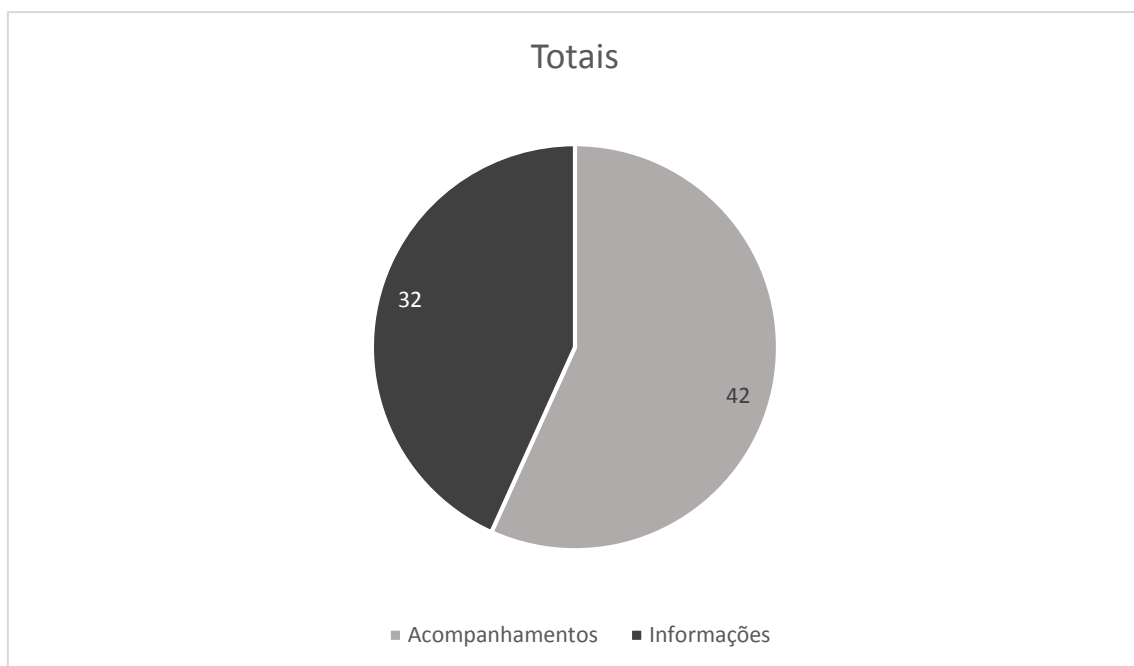
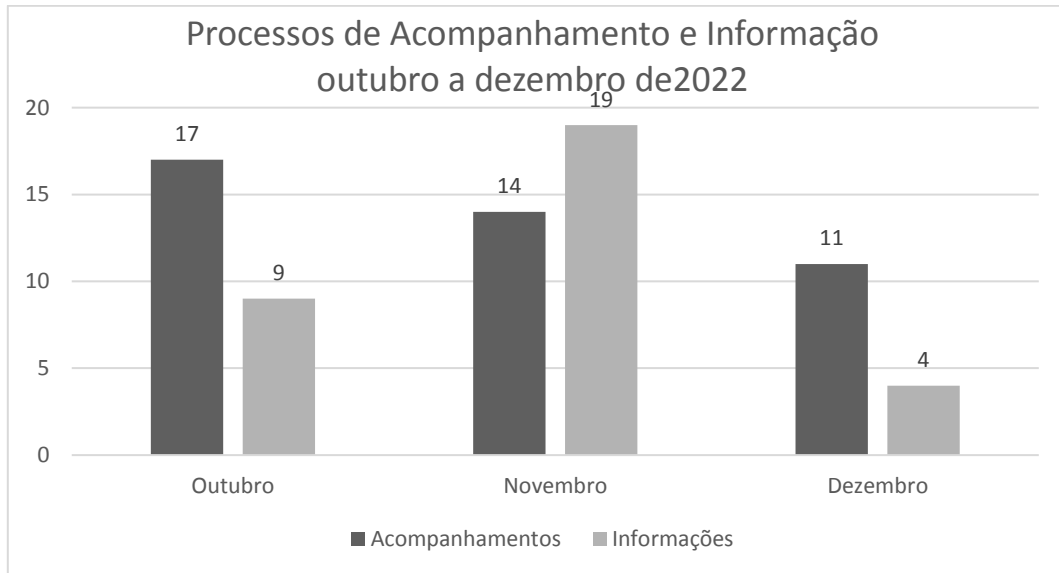
Entraram em vigor medidas para mitigar efeitos do aumento das taxas de juro.

Mais informações em: <https://www.bportugal.pt/comunicado/credito-habitacao-entraram-em-vigor-medidas-para-mitigar-efeitos-do-aumento-das-taxas-de>

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
Outubro	17	9
Novembro	14	19
Dezembro	11	4

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

Outubro 2022

Situação de processo	Nº de processos
Enviada Ficha	0
Aguarda-se documentação adicional	5
Em acompanhamento	3
Enviada comunicação para submissão à instituição financeira	0
Fechado com sucesso	9
Fechado sem solução	0

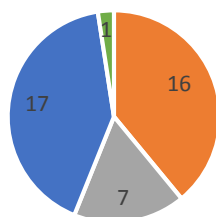
Novembro 2022

Situação de processo	Nº de processos
Enviada Ficha	0
Aguarda-se documentação adicional	6
Em acompanhamento	2
Enviada comunicação para submissão à instituição financeira	0
Fechado com sucesso	5
Fechado sem solução	1

Dezembro 2022

Situação de processo	Nº de processos
Enviada Ficha	0
Aguarda-se documentação adicional	5
Em acompanhamento	2
Enviada comunicação para submissão à instituição financeira	0
Fechado com sucesso	3
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 outubro a dezembro de 2022 inclusive, **do total de casos** que deram entrada no Gabinete de Apoio da Família e do Consumidor, **registam 18 processos em fase de arquivamento.**

A Equipa Técnica,
Ana Paula Santana
Joana Almeida
Viseu, 2 de janeiro de 2022