



GABINETE DE APOIO

BEIRA AMIGA
da Família e do Consumidor

12ª Fase – Eixo C

Rede de Apoio ao Consumidor Endividado

Relatório Intercalar de Execução Material

abril | maio | junho

2023

Beira Amiga: Associação de Defesa do Consumidor

N.º de tel. 232 488 006
Nº 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 Abril	4
2.2 Maio	5
2.3 Junho	5
3. Informação e Análise Estatística	7
3.1 Processos de Acompanhamento & Informação	7
3.2 Tipos de Apoio Solicitados	8
3.3 Situação dos Processos de Acompanhamento	9

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 2023, 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 Fontainhas | Técnica de Educação

2. Atividades Desenvolvidas

2.1 Abril

Atividade: Beira Amiga na 34ª Reunião Plenária do Conselho Nacional do Consumo

Data: 12 de abril de 2023

Local: Ministério da Economia e do Mar



No passado dia 12 de abril de 2023, a Beira Amiga esteve presente na 34.ª Reunião Plenária do Conselho Nacional do Consumo (CNC). Esta reunião realizou-se no Ministério da Economia e do Mar, tendo sido presidida pelo Secretário de Estado do Turismo, Comércio e Serviços, Dr. Nuno Fazenda e contou com a colaboração da Diretora-Geral do Consumidor, Dra. Ana Catarina Fonseca.

Nesta reunião foram apresentados os 11 projetos apoiados pelo Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores, entre eles, o da Associação Beira Amiga.

Ademais, a Diretora apresentou ainda algumas das atividades desenvolvidas em 2022/23, tais como a implementação da Plataforma da Cessação dos Contratos de Comunicações Eletrónicas, as iniciativas realizadas no âmbito do

Mês do Consumidor e o alargamento da Rede de Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor de vários municípios.

2.2 Maio

Sem desenvolvimento de atividades no exterior.

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

2.3 Junho

Atividade:

Data: 15 de junho de 2023

Local: Casa do Povo de Sátão



**AÇÃO DE SENSIBILIZAÇÃO
LITERACIA FINANCEIRA E DIREITOS DOS CONSUMIDORES**

15 de junho de 2023

Local: Casa do Povo de Sátão

Projeto apoiado pelo Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores

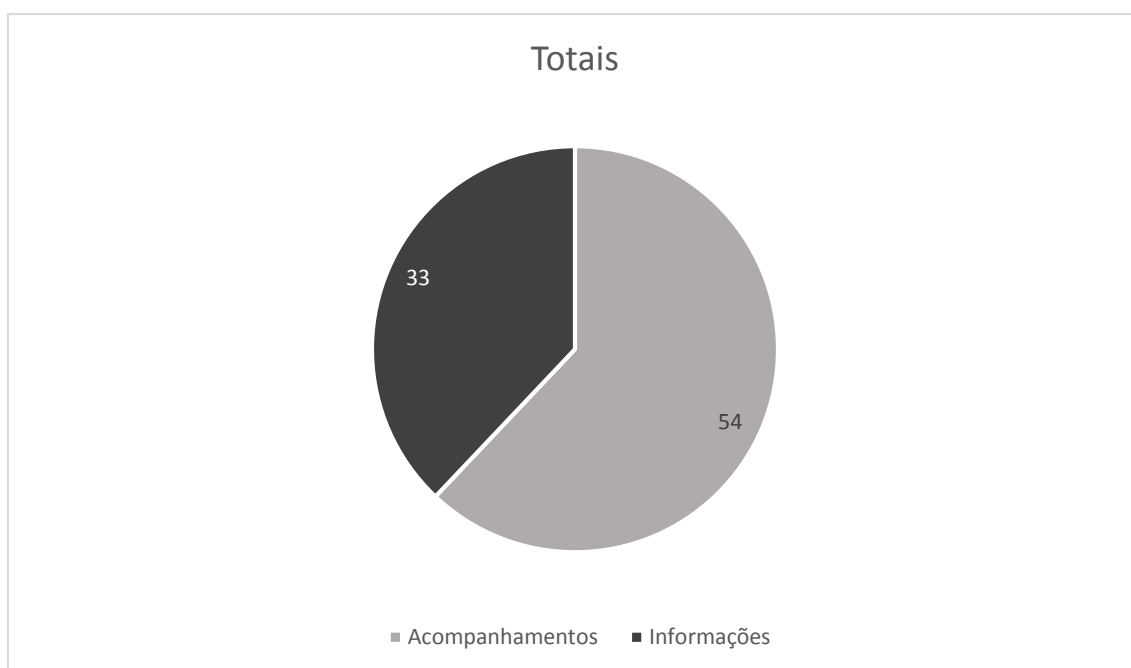
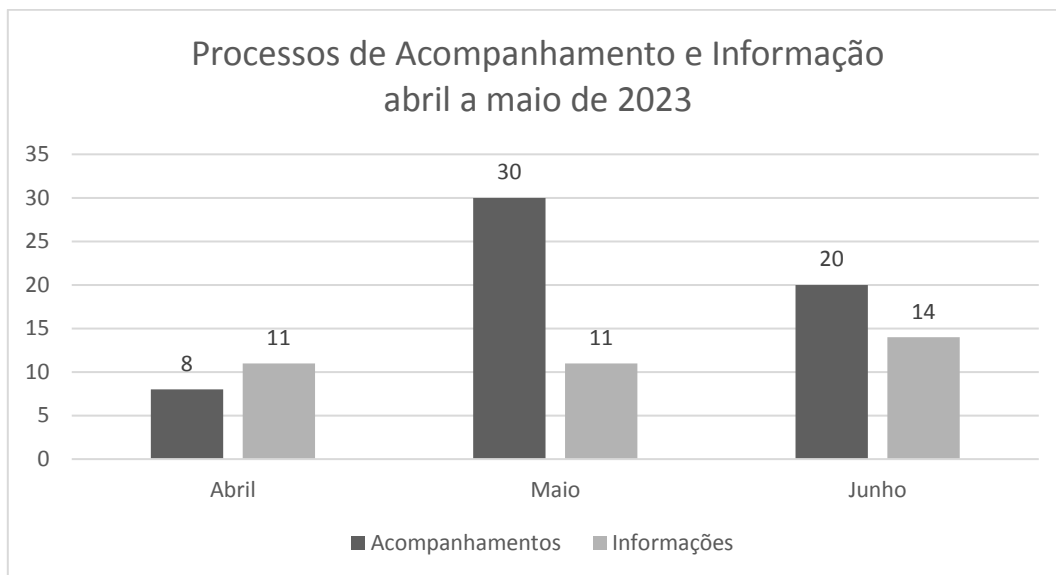
MUNICÍPIO DE VISEU | Associação Empresarial da Região de Viseu (AIRV) | CÁRITAS Diocesana de Viseu | Freguesia do Rio de Loba | FREGUESIA DE VISEU | SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE VISEU | FC FUNDO DO CONSUMIDOR | RACE REDE DE APOIO AO CLIENTE BANCÁRIO

No âmbito das comemorações do Dia Mundial dos Direitos do Consumidor, a 15 de junho de 2023, a Beira Amiga dinamizou uma ação de sensibilização sobre literacia financeira e os direitos dos consumidores.

Esta sessão realizou-se na Casa do Povo de Sátão, com o objetivo de informar e esclarecer os direitos dos consumidores, designadamente os endividados, divulgar a Rede de Apoio dos Consumidores Endividados (Rede RACE) e formar sobre como resolver conflitos de consumo.

3. Informação e Análise Estatística

3.1 Processos de Acompanhamento & Informação



Resultados Discriminados por Meses

	Acompanhamentos	Informação
Abril	8	11
Mai	30	11
Junho	20	14

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 2023

Situação de processo	Nº de processos
Enviada Ficha	0
Aguarda-se documentação adicional	1
Em acompanhamento	0
Enviada comunicação para submissão à instituição financeira	0
Fechado com sucesso	4
Fechado sem solução	3

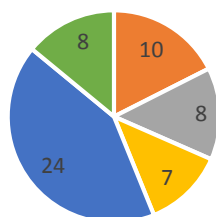
maio 2023

Situação de processo	Nº de processos
Enviada Ficha	0
Aguarda-se documentação adicional	3
Em acompanhamento	4
Enviada comunicação para submissão à instituição financeira	6
Fechado com sucesso	13
Fechado sem solução	4

junho 2023

Situação de processo	Nº de processos
Enviada Ficha	0
Aguarda-se documentação adicional	6
Em acompanhamento	4
Enviada comunicação para submissão à instituição financeira	1
Fechado com sucesso	7
Fechado sem solução	1

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 2023 inclusive, **do total de casos** que deram entrada no Gabinete de Apoio da Família e do Consumidor, **registam 32 processos em fase de arquivamento.**

A Equipa Técnica,
Ana Paula Santana
Joana Fontaínhas
Viseu, 6 de julho de 2023