



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

julho | agosto | setembro

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

## Índice

1. Introdução	3
2. Atividades Desenvolvidas	4
2.1 julho	4
2.2 agosto	4
2.3 setembro	4
3. Informação e Análise Estatística	6
3.1 Processos de Acompanhamento & Informação	6
3.2 Tipos de Apoio Solicitados	7
3.3 Situação dos Processos de Acompanhamento	8

# 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 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 julho

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.

### 2.2 agosto

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 setembro



No passado dia 13 de setembro de 2023, a Beira Amiga, enquanto parceira, participou na cerimónia de encerramento do CLDS Viseu 4G.

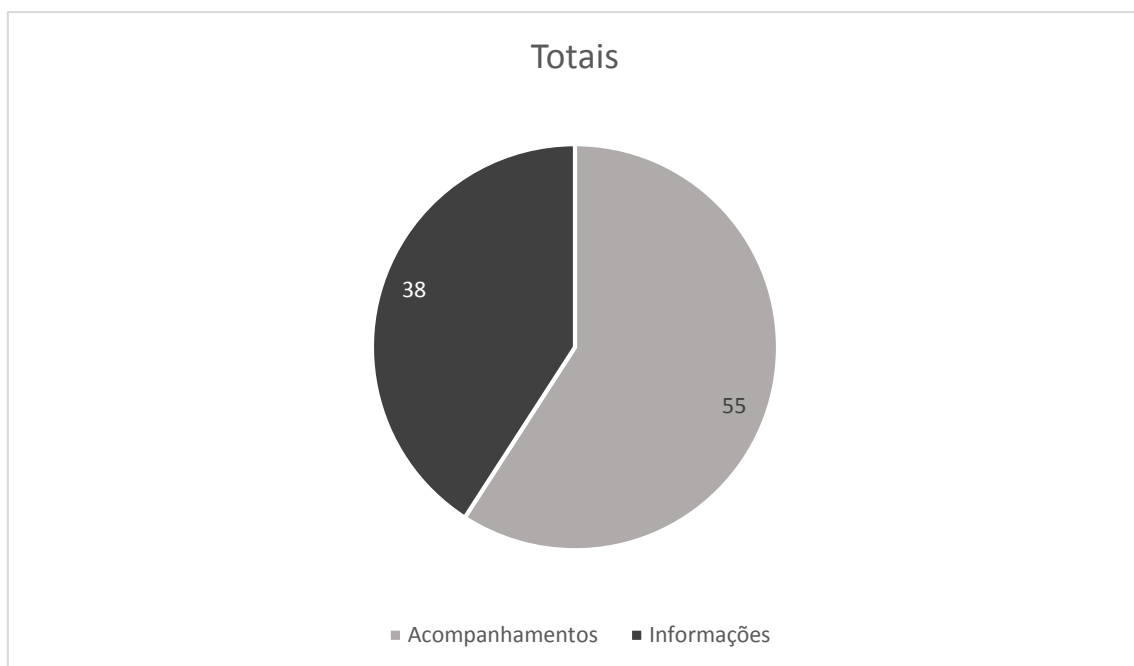
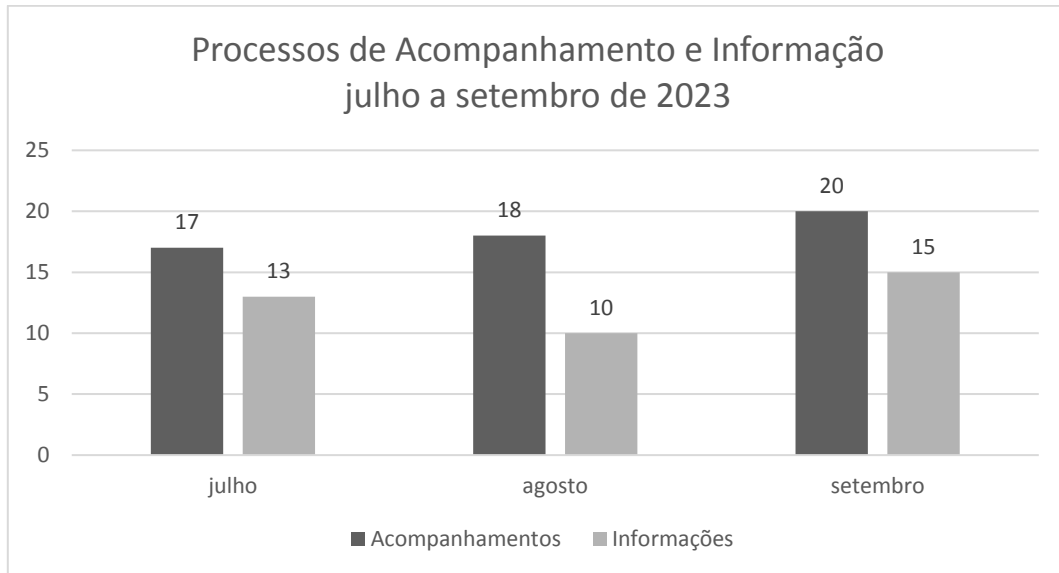
Ao longo desta parceria, a Beira Amiga realizou ações de formação integradas na área da defesa dos direitos dos consumidores, com o objetivo de informar e esclarecer os direitos dos consumidores, designadamente os endividados, divulgar a Rede de Apoio dos Consumidores Endividados (Rede

RACE) e formar sobre como resolver conflitos de consumo. Esta cerimónia serviu para fazer o balanço e a avaliação destas e outras intervenções sociais, por forma a no futuro as mesmas se repliquem e/ou evoluam para a continuação de resposta social adequada aos cidadãos e para a Beira Amiga em concreto aos consumidores e clientes bancários.

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
<b>julho</b>	17	13
<b>agosto</b>	18	10
<b>setembro</b>	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 2023

Situação de processo	Nº de processos
Enviada Ficha	0
Aguarda-se documentação adicional	2
Em acompanhamento	1
Enviada comunicação para submissão à instituição financeira	2
Fechado com sucesso	11
Fechado sem solução	2

#### agosto 2023

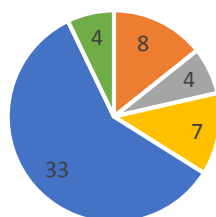
Situação de processo	Nº de processos
Enviada Ficha	0
Aguarda-se documentação adicional	0
Em acompanhamento	1
Enviada comunicação para submissão à instituição financeira	1
Fechado com sucesso	14
Fechado sem solução	2

#### setembro 2023

Situação de processo	Nº de processos
Enviada Ficha	0
Aguarda-se documentação adicional	6
Em acompanhamento	2
Enviada comunicação para submissão à instituição financeira	4
Fechado com sucesso	8
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 julho e setembro de 2023 inclusive, **do total de casos** que deram entrada no Gabinete de Apoio da Família e do Consumidor, **registam 37 processos em fase de arquivamento.**

A Equipa Técnica,  
Ana Paula Santana  
Joana Fontainhas  
Viseu, 4 de outubro de 2023