



GABINETE DE APOIO

**BEIRA AMIGA**  
da Família e do Consumidor

---

# Rede de Apoio ao Consumidor Endividado

## Relatório Semestral

julho | agosto | setembro

**2024**

---

### **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](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	5
2.3 Setembro	5
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 2024, constituindo à semelhança dos anos anteriores, o relatório de dados do segundo 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

**Atividade:** Formação técnica para a criação do Pólo de Viseu do CNIACC (Tribunal Arbitral do Consumo)

**Data:** 8 – 12 de julho de 2024

**Local:** CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo)

#### Formação técnica para a criação do Pólo de Viseu do CNIACC (Tribunal Arbitral de Consumo)

8 - 12 de julho de 2024  
CNIACC



Organização Apoio Projeto apoiado pelo Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores



A equipa técnica da Beira Amiga – Associação de Defesa do Consumidor, frequentou uma ação de formação que decorreu entre os dias 8 e 12 de julho de 2024, em Braga, no CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo) que permitirá dar execução ao protocolo de cooperação para a criação de um polo do CNIACC (Tribunal Arbitral de Consumo) em Viseu.

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**

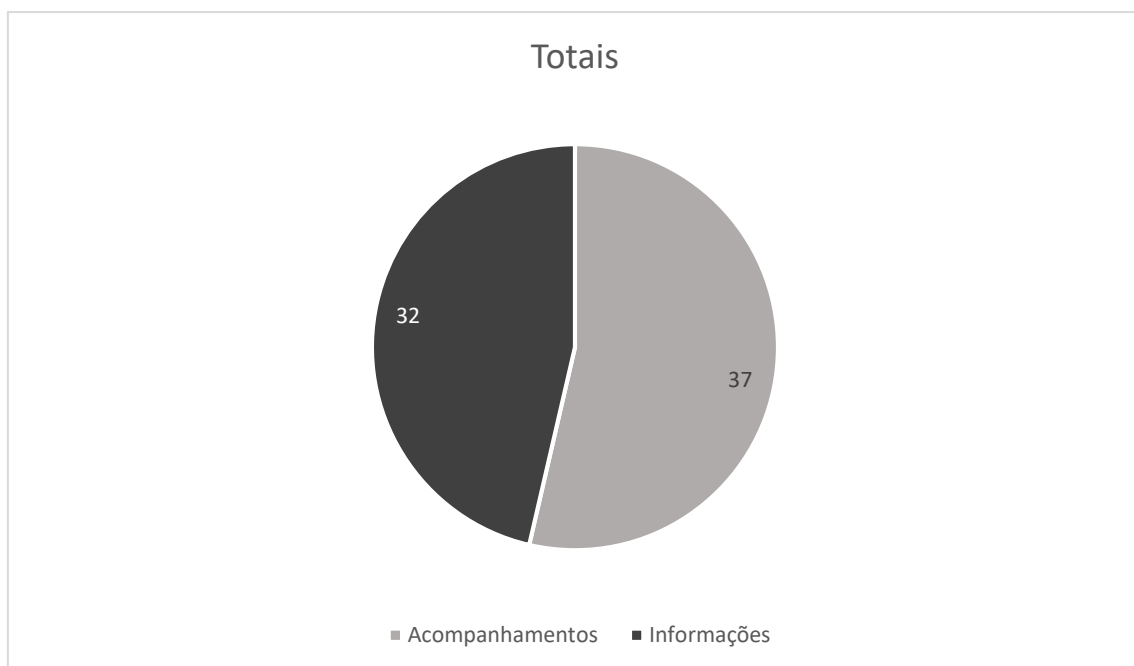
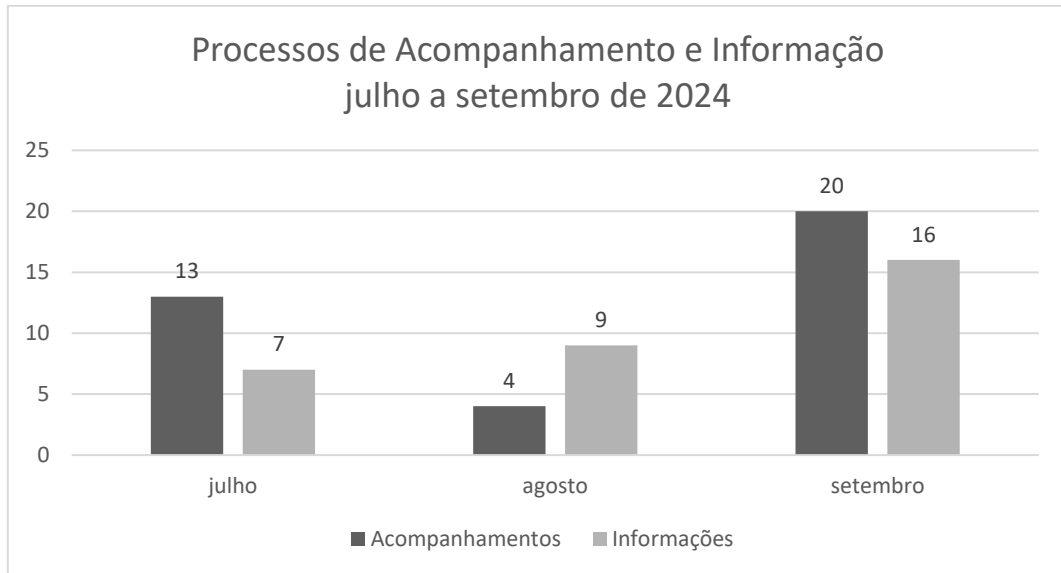
Sem desenvolvimento de atividades no exterior.

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

### 3. Informação e Análise Estatística

---

#### 3.1 Processos de Acompanhamento & Informação



## Resultados Discriminados por Meses

	Acompanhamentos	Informação
<b>Julho</b>	13	7
<b>Agosto</b>	4	9
<b>Setembro</b>	20	16

### 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
<b>1.</b> Informação sobre os serviços prestados pela Beira Amiga	<b>1.</b> Apoio, Informação e Acompanhamento em Contratos de Créditos Bancários
<b>2.</b> Serviços Essenciais/Interpretação e Cumprimento de Contratos	<b>2.</b> Apoio em encaminhamento social
<b>3.</b> Interpretação e Informação sobre Cumprimento de Contratos	<b>3.</b> Encaminhamento para Entidade Reguladora
<b>4.</b> Apoio na construção de pedidos de pagamento prestacional	<b>4.</b> Encaminhamento para rede RAL
<b>5.</b> Apoio na construção de reclamações	<b>5.</b> Construção de Pedidos de Pagamento Prestacional
<b>6.</b> Apoio no preenchimento de formulários diversos	<b>6.</b> Apresentação de Reclamações Diversas
<b>7.</b> Apoio em encaminhamento social	<b>7.</b> Outros
<b>8.</b> Informação sobre Entidades Reguladoras	
<b>9.</b> Informação em área de Formação e Encaminhamento Vocacional	
<b>10.</b> Pedido de informação sobre Insolvência	
<b>11.</b> Informação sobre Apoio Judiciário	
<b>12.</b> Direitos e Deveres do Fiador	
<b>13.</b> Outros	

### 3.3 Situação dos Processos de Acompanhamento

#### Julho 2024

Situação de processo	Nº de processos
Enviada Ficha	0
Aguarda-se documentação adicional	0
Em acompanhamento	1
Enviada comunicação para submissão à instituição financeira	0
Fechado com sucesso	7
Fechado sem solução	5

#### Agosto 2024

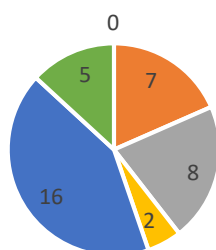
Situação de processo	Nº de processos
Enviada Ficha	0
Aguarda-se documentação adicional	2
Em acompanhamento	1
Enviada comunicação para submissão à instituição financeira	1
Fechado com sucesso	0
Fechado sem solução	0

#### Setembro 2024

Situação de processo	Nº de processos
Enviada Ficha	0
Aguarda-se documentação adicional	5
Em acompanhamento	6
Enviada comunicação para submissão à instituição financeira	1
Fechado com sucesso	9
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 2024 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 Fontainhas  
Viseu, 2 de outubro de 2024