



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

outubro | novembro | dezembro

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 outubro	4
2.2 novembro	7
2.3 dezembro	9
3. Informação e Análise Estatística	10
3.1 Processos de Acompanhamento & Informação	10
3.2 Tipos de Apoio Solicitados	11
3.3 Situação dos Processos de Acompanhamento	12

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 outubro, novembro e dezembro do ano de 2023, constituindo à semelhança dos anos anteriores, o relatório de dados do quarto 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

Atividade: Ação de Sensibilização sobre Literacia Financeira e Direitos dos Consumidores em Moimenta da Beira

Data: 20 de outubro de 2023

Local: Biblioteca Municipal de Moimenta da Beira



A convite dos Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social de Moimenta da Beira, 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 Biblioteca Municipal daquela cidade, no passado dia 20 de outubro de 2023, pela manhã, com o objetivo de informar e esclarecer os direitos dos consumidores, divulgar a Rede de Apoio aos Consumidores Endividados e formar sobre como resolver conflitos de consumo.

Atividade: Ação de Sensibilização sobre Literacia Financeira e Direitos dos Consumidores na ASSOL

Data: 31 de outubro de 2023

Local: Associação de Solidariedade Social de Lafões de Mangualde



Associação de Solidariedade Social de Lafões

31 **OUTUBRO 2023**
10H



A convite da ASSOL, a Beira Amiga dinamizou uma ação de sensibilização de formação sobre literacia financeira, apresentando a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE) e os serviços prestados pela associação.

Esta sessão realizou-se na ASSOL, no passado dia 31 de outubro, pelas 10H, com o objetivo de informar e esclarecer os direitos dos consumidores, divulgar a Rede RACE e formar sobre como resolver conflitos de consumo.

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

2.2 novembro

Atividade: Ação de Formação sobre literacia financeira – Semana da Formação Financeira

Data: 2 de novembro de 2023

Local: Salão Nobre da Assembleia Municipal – Solar dos Peixotos

Ação de Formação - Literacia Financeira Semana da Formação Financeira



2 NOVEMBRO 2023 - 10H

SALÃO NOBRE DA ASSEMBLEIA MUNICIPAL
SOLAR DOS PEIXOTOS



No âmbito da Semana da Formação Financeira, a Beira Amiga, em colaboração com a Direção Geral do Consumidor e a Freguesia de Viseu realizaram uma ação de formação sobre literacia financeira, no passado dia 2 de novembro, pelas 10H, no Salão Nobre da Assembleia Municipal – Solar dos Peixotos.

Esta ação realizou-se no Salão Nobre da Assembleia Municipal – Solar dos Peixotos e teve a participação de estudantes de ensino superior, abordando temas como a rede RACE, Pari e PERSI, Contas de Serviços Mínimos Bancários, Base de Dados de Contas e Central de Responsabilidades de Crédito.

O Banco de Portugal, Agência de Viseu contribuiu também nesta ação, tendo sido uma mais valia na promoção da educação financeira e no fornecimento de recursos e conhecimento.

Atividade: Ação de Sensibilização – Arrendamento: Direitos e deveres dos inquilinos e senhorios

Data: 27 de novembro de 2023

Local: Online

Ação de sensibilização

**Arrendamento:
Direitos e deveres dos inquilinos e senhorios**

27 de novembro de 2023
10H30



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

A convite do Município de Viseu e no Âmbito do Plano Municipal para a Integração de Migrantes – Viseu Integra, a Beira Amiga dinamizou uma ação de sensibilização de sensibilização sobre arrendamento – os direitos e deveres das partes.

Esta sessão realizou-se no passado dia 27 de novembro, pelas 10H30, com o objetivo de informar e esclarecer os direitos e deveres dos consumidores, no âmbito dos contratos de arrendamento.

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

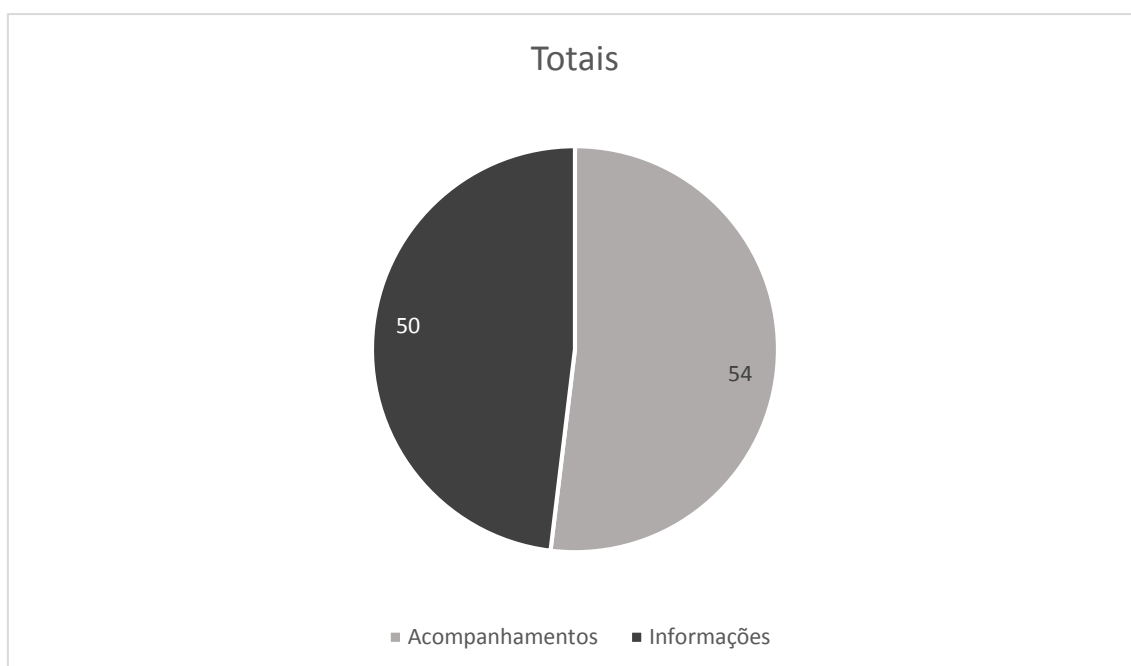
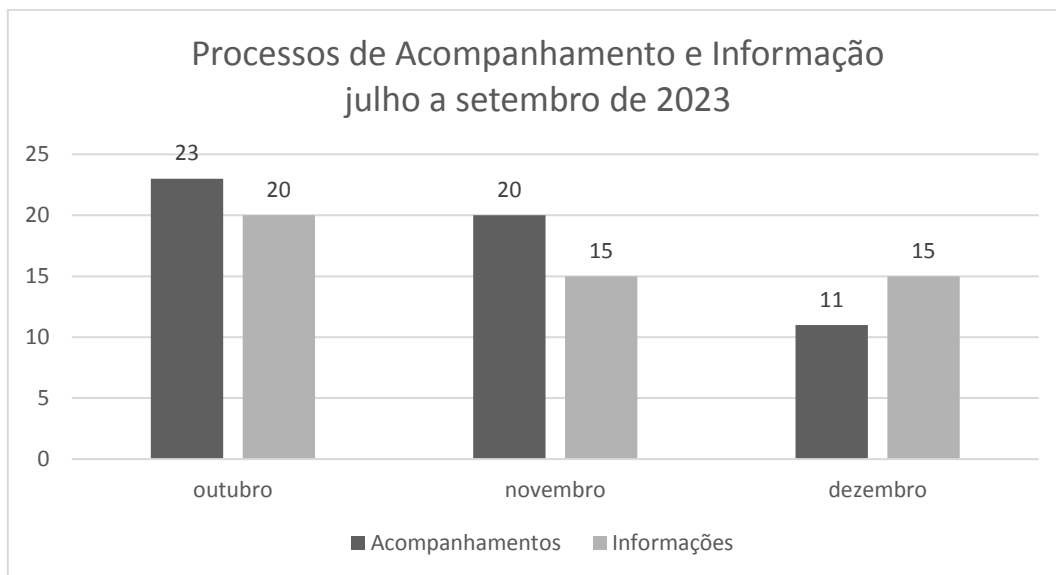
2.3 dezembro

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
outubro	23	20
novembro	20	15
dezembro	11	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

outubro 2023

Situação de processo	Nº de processos
Enviada Ficha	0
Aguarda-se documentação adicional	0
Em acompanhamento	8
Enviada comunicação para submissão à instituição financeira	2
Fechado com sucesso	9
Fechado sem solução	3

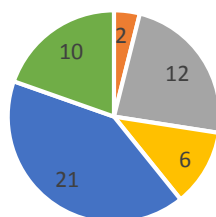
novembro 2023

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

dezembro 2023

Situação de processo	Nº de processos
Enviada Ficha	0
Aguarda-se documentação adicional	1
Em acompanhamento	2
Enviada comunicação para submissão à instituição financeira	2
Fechado com sucesso	5
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 e dezembro de 2023 inclusive, **do total de casos** que deram entrada no Gabinete de Apoio da Família e do Consumidor, **registam 31 processos em fase de arquivamento.**

A Equipa Técnica,
Ana Paula Santana
Joana Fontaínhas
Viseu, 4 de outubro de 2024