



GABINETE DE APOIO

BEIRA AMIGA
da Família e do Consumidor

Rede de Apoio ao Consumidor Endividado

Relatório Semestral

janeiro | fevereiro | março

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
beiraamiga@gmail.com

Índice

1. Introdução	3
2. Atividades Desenvolvidas	4
2.1 Janeiro	4
2.2 Fevereiro	4
2.3 Março	4
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 janeiro, fevereiro e março do ano de 2024, 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 Janeiro

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 Fevereiro

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 Março

Atividade: Beira Amiga e Município de Viseu reúnem com Direção Geral do Consumidor e CNIACC, com vista à cooperação futura das instituições

Data: 1 de março de 2024

Local: CNIACC

Beira Amiga e Município de Viseu reúne com Direção Geral do Consumidor e CNIACC, com vista à cooperação futura das instituições.

1 de março de 2024



Atividade: Dia Mundial dos Direitos do Consumidor – 15 de março de 2024

Data: 15 de março de 2023

Para o comemorar em Viseu, a Beira Amiga, Associação de Defesa do Consumidor realizou um vídeo com o intuito de divulgar os serviços de apoio, informação e acompanhamento que presta ao consumidor e ao cliente bancário, no seu gabinete, sito à Rua Direitas, 287, em Viseu.

Link do vídeo: <https://beiraamiga.com/dia-mundial-dos-direitos-do-consumidor-4/>

Para a divulgação e promoção dos serviços que presta à região de Viseu, a Beira Amiga colabora com as instituições locais e estará, pelas 18h, na Comissão Social da Freguesia de Repeses e São Salvador, onde participarão em Sessão plenária.

Sessão de divulgação da Beira Amiga
Dia Mundial dos Direitos do Consumidor

Comissão Social Freguesia de Repeses e São Salvador

15 de março de 2024
18h

Edifício Multiusos no Largo das Lages em Vildemoinhos



Organização

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



Atividade: Sessão de divulgação da Beira Amiga – Dia Mundial dos Direitos do Consumidor

Data: 15 de março de 2024

Local: Edifício Multiusos no Largo das Lajes em Vildemoinhos

Sessão de divulgação da Beira Amiga Dia Mundial dos Direitos do Consumidor

Comissão Social Freguesia de Repeses e São Salvador

15 de março de 2024
18h

Edifício Multiusos no Largo das Lajes em Vildemoinhos



Organização

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



Para o comemorar em Viseu, a Beira Amiga, Associação de Defesa do Consumidor divulgou os serviços de apoio, informação e acompanhamento que presta ao consumidor e ao cliente bancário, no seu gabinete, sito à Rua Direitas, 287, em Viseu.

No âmbito da colaboração com parceiros de intervenção social esteve presente, na Comissão Social da Freguesia de Repeses e São Salvador, onde participou em Sessão plenária e publicitou os seus serviços de apoio ao consumidor.

Atividade: Conferência Inclusiva: na defesa dos direitos dos consumidores

Data: 22 de março de 2024

Local: Auditório do ISCA da Universidade de Aveiro

Conferência Inclusiva: na defesa dos consumidores

22 de março de 2024
16h
ISCA- UA



Organização



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



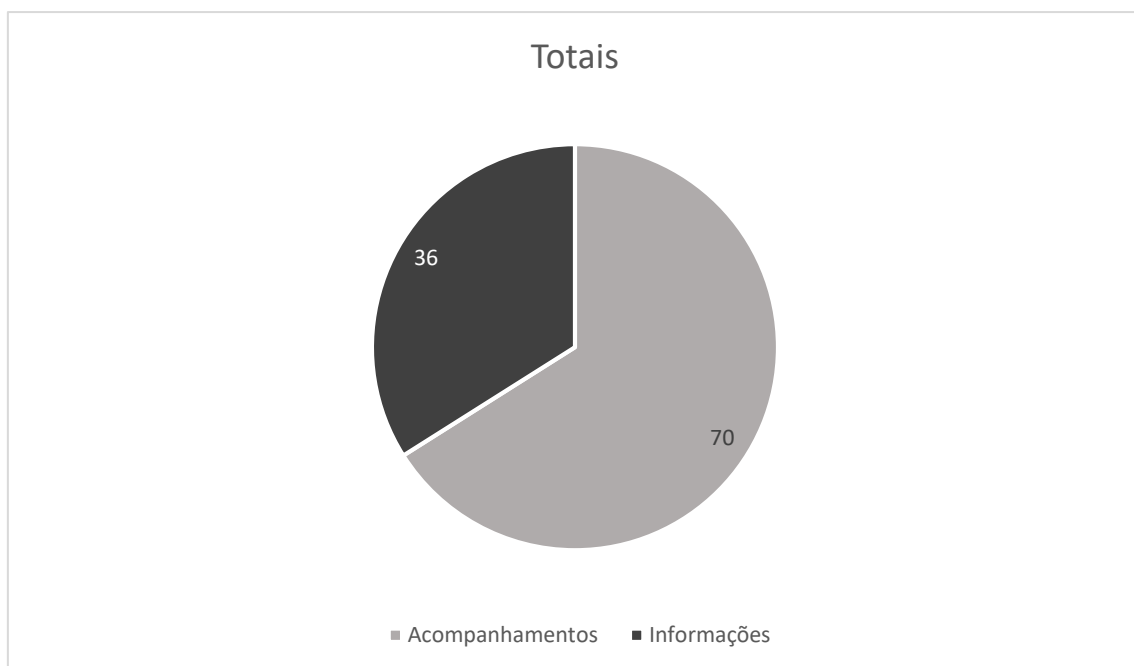
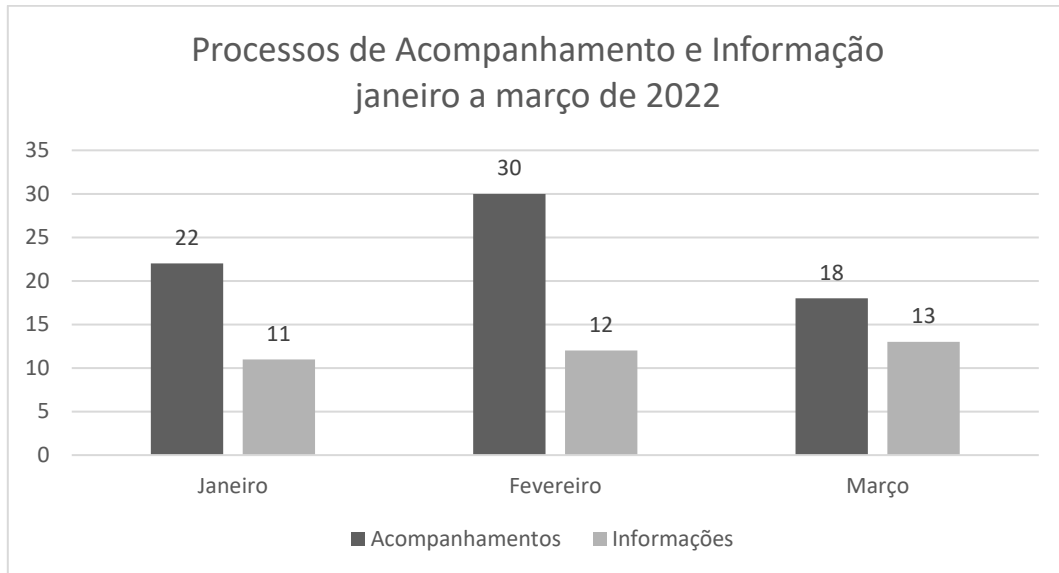
A convite do Geace da Universidade de Aveiro, a Beira Amiga realizou uma conferência sobre os direitos dos consumidores, principais conflitos de consumo e sua gestão, no passado dia 22 de março, pelas 16H, no Auditório do ISCA.

Esta ação abordou temas como a rede RACE, Pari e PERSI, Contas de Serviços Mínimos Bancários, Base de Dados de Contas bancárias, Central de Responsabilidades de Crédito e gestão de conflitos de consumo.

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
Janeiro	22	11
Fevereiro	30	12
Março	18	13

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

janeiro 2022

Situação de processo	Nº de processos
Enviada Ficha	0
Aguarda-se documentação adicional	0
Em acompanhamento	3
Enviada comunicação para submissão à instituição financeira	0
Fechado com sucesso	10
Fechado sem solução	9

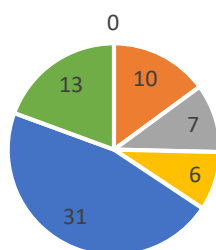
fevereiro 2022

Situação de processo	Nº de processos
Enviada Ficha	0
Aguarda-se documentação adicional	6
Em acompanhamento	3
Enviada comunicação para submissão à instituição financeira	2
Fechado com sucesso	15
Fechado sem solução	2

março 2022

Situação de processo	Nº de processos
Enviada Ficha	0
Aguarda-se documentação adicional	4
Em acompanhamento	1
Enviada comunicação para submissão à instituição financeira	4
Fechado com sucesso	6
Fechado sem solução	2

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 Janeiro a Março de 2024 inclusive, **do total de casos** que deram entrada no Gabinete de Apoio da Família e do Consumidor, **registam 44 processos em fase de arquivamento.**

A Equipa Técnica,
Ana Paula Santana
Joana Fontaínhas
Viseu, 3 de abril de 2024