

2018



**Serviço de
Informação e Apoio
ao Consumidor**

**RELATÓRIO
SEMESTRE 2018**

O presente documento constitui um registo gráfico das principais atividades desenvolvidas pelo SIAC OAz, bem como, das atividades realizadas em cooperação com entidades protocoladas e outras concelhias, durante o primeiro trimestre de 2018.

Da análise do presente documento, salientamos a dinâmica das atividades desenvolvidas, quer em termos quantitativos, quer qualitativos.

Destacamos a importância que a informação e o apoio em proximidade aos consumidores/municípios constitui para fazer face às situações que nos são diariamente reportadas.

Evidenciamos a dinâmica do SIAC OAz na organização de iniciativas de promoção de Educação do Consumidor e Educação Financeira, no âmbito do projeto de **Boas Práticas Educação para a Cidadania;**

Entre outros aspetos, com este documento, pretende-se promover uma reflexão construtiva no sentido da melhoria contínua;

Manifestamos a nossa intensão de continuar a trabalhar no reforço e consolidação desta importante resposta social que o Apoio ao Consumidor, a nível local, constitui.

São funções do Serviço de Informação e Apoio ao Consumidor de Oliveira de Azeméis SIAC OAZ:

1. Atendimento personalizado das reclamações de conflito de consumo, nomeadamente:

- Informação e o aconselhamento na prevenção de conflitos de consumo e de endividamento;
- Apoio na instrução, análise, mediação e acompanhamento das reclamações de conflito consumo nacional e transfronteiriça;
- Encaminhamento para Entidades conforme protocolado com o Tribunal Arbitral de Consumo do Porto – CICAP, a Associação de Defesa do Consumidor DECO; e outras Entidades em conformidade com as funções do SIAC OAZ;

2. Boas Práticas de Educação para a Cidadania através do projeto “O SIAC Vai à Escola”:

- Realização de conferências, sessões de informação e sensibilização;
- Realização de exposições nas temáticas do Consumo e da Educação Financeira para o público em geral e em idade escolar.

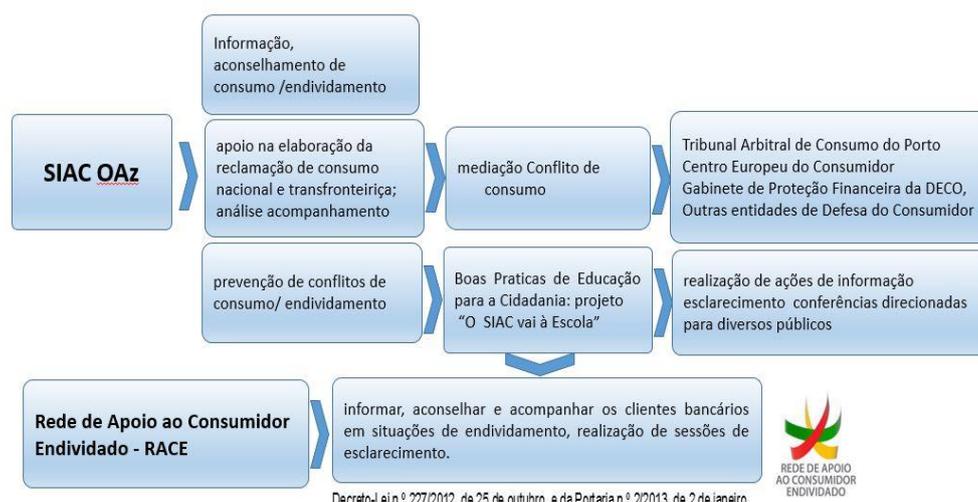
3. As competências atribuídas pela Rede Apoio ao Consumidor Endividado RACE, criada através de Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro e regulamentada pela Portaria n.º 2/2013, de 2 de janeiro.

Desde 2014 que presta os seguintes serviços, sem quaisquer encargos para os consumidores:

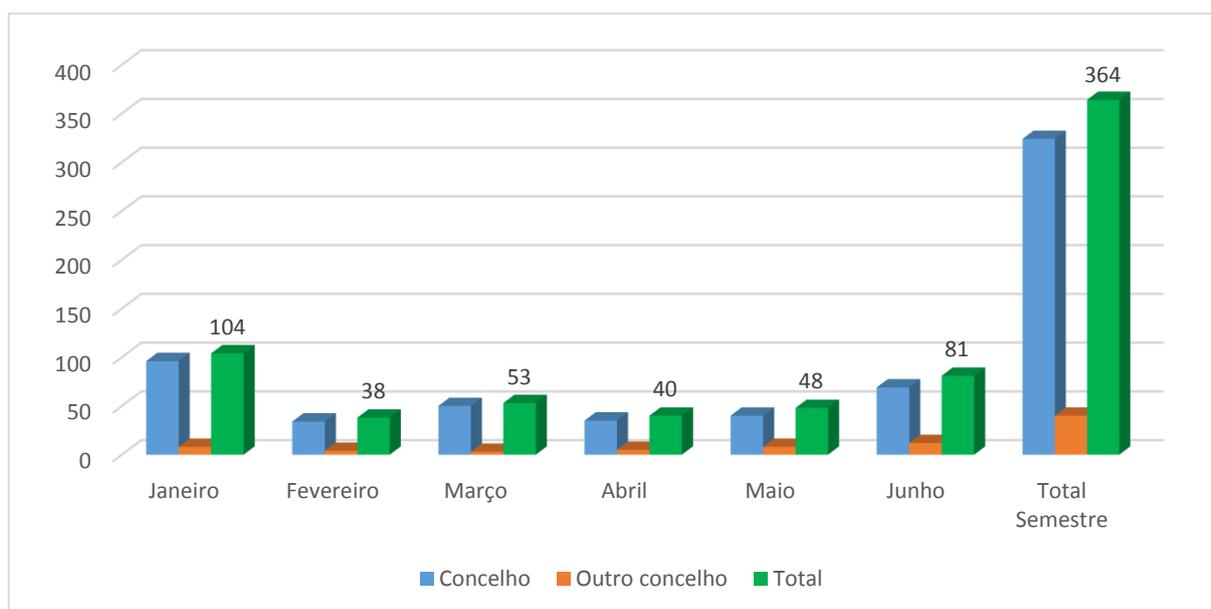
- Informação dos consumidores sobre direitos e deveres em caso de risco de incumprimento do contrato de crédito;
- Apoio e aconselhamento na análise das propostas apresentadas pelas instituições de crédito;
- Desenvolver ações de carácter formativo e informativo no domínio da literacia financeira.

A RACE é um investimento de responsabilidade civil. O Estado cumpre a sua função de dar formação, aos membros da RACE, através da Direção Geral do Consumidor e do Banco de Portugal e de a financiar através do Fundo do Consumidor.

FUNÇÕES | SIAC OAZ

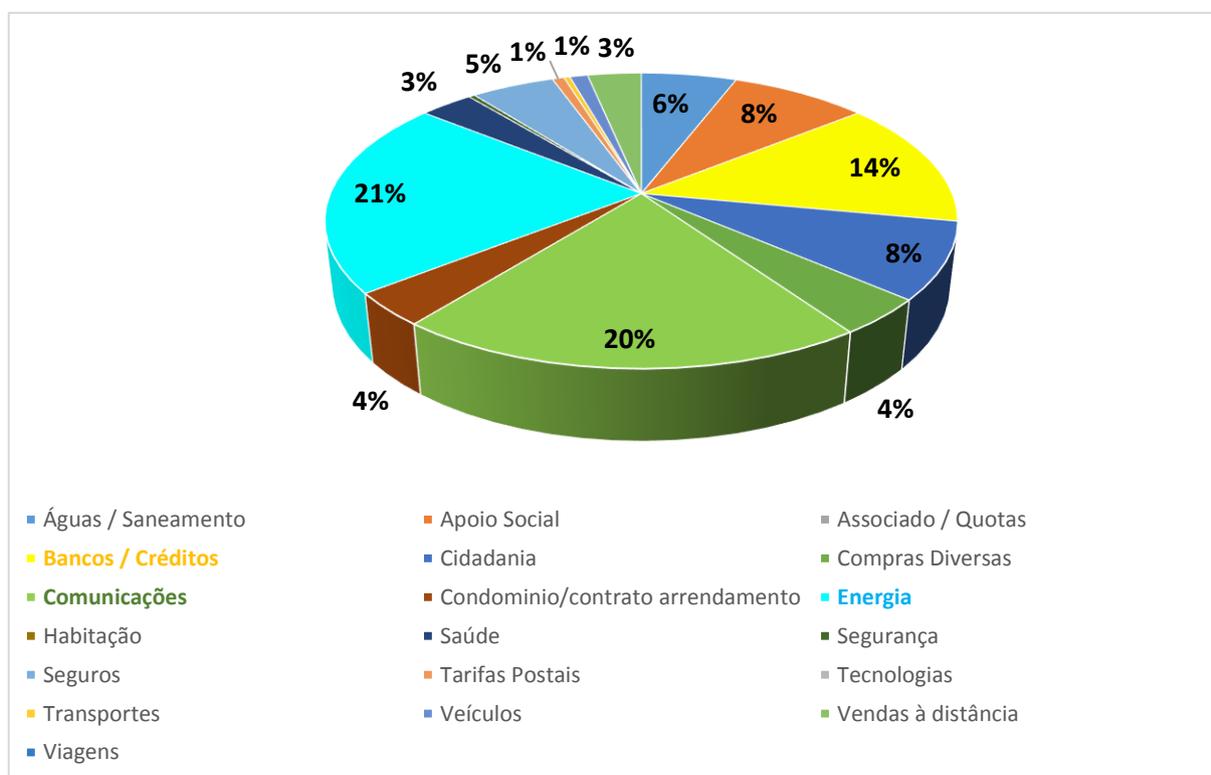


Evolução mensal do atendimento | I Semestre 2018

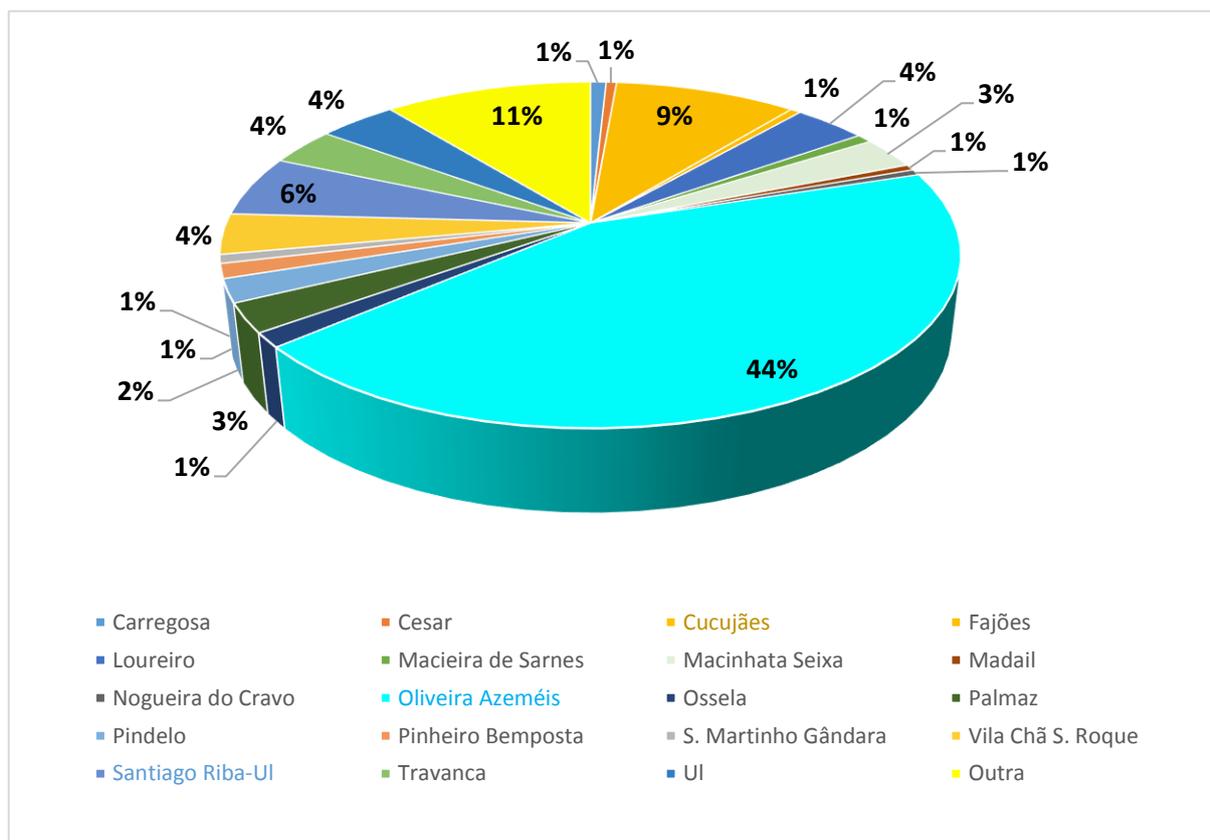


Outros concelhos: São João da Madeira, Vale de Cambra, Arouca, Santa Maria da Feira, Ovar, Estarreja, Águeda

Tipologias de conflito de consumo | I Semestre 2018



Solicitações por freguesia | I Semestre 2018



BOAS PRÁTICAS DE EDUCAÇÃO PARA A CIDADANIA

O Programa de Boas Práticas de Educação para a Cidadania surge como parte de uma estratégia do Serviço de Informação e Apoio ao Consumidor da Câmara Municipal de Oliveira de Azeméis, para enfrentar carências na educação financeira e na educação para o consumo de adultos e famílias, jovens e crianças.

No decorrer do primeiro semestre de 2018 o Serviço de Informação e Apoio ao Consumidor dinamizou 33 atividades no âmbito do projeto Boas Práticas de Educação para a Cidadania.

Atividades

Analisando os dados, relativos ao referido período, afere-se que atividade **Gerir e Poupar: trocado em miúdos** foi a atividade com mais agendamentos: **9**.

As atividades distribuíram-se da seguinte forma:

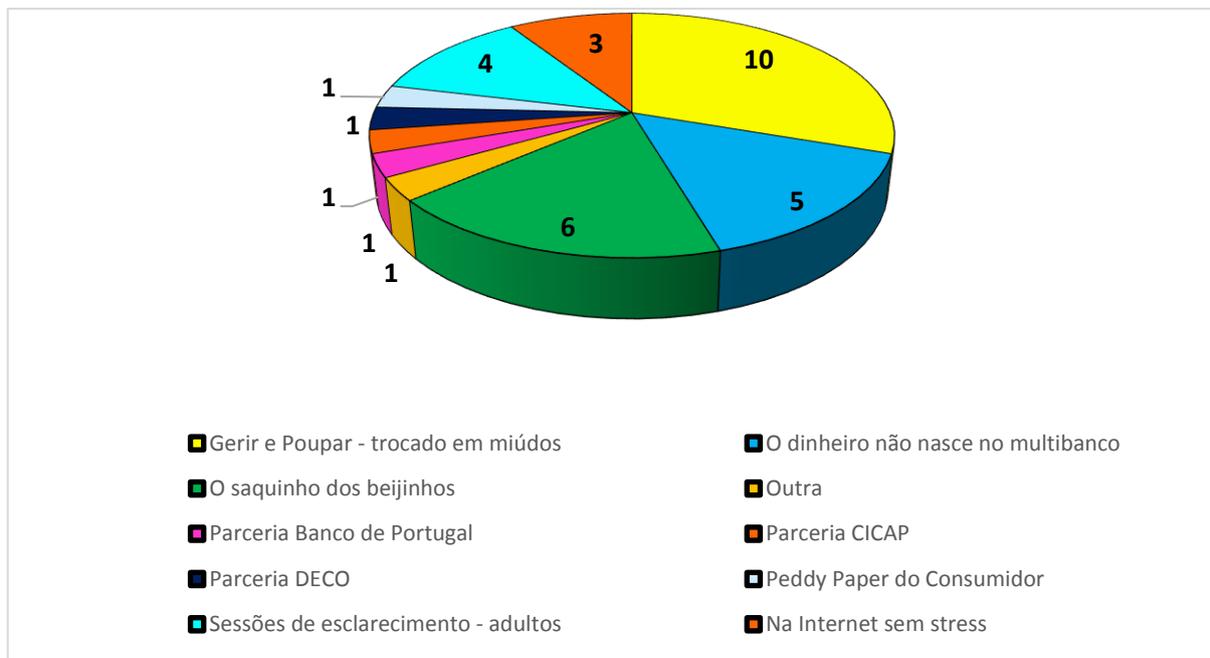


Gráfico nº 1 – Atividades realizadas I semestre 2018

1. Participantes

O SIAC divulgou, através do correio eletrónico, as atividades pelos estabelecimentos de ensino do concelho (Sedes de Agrupamentos, Centros de Ensino Profissional, Estabelecimentos de Ensino Privados, IPPS)

No que ao número de participantes por atividade diz respeito, a atividade **Gerir e Poupar: trocado em miúdos** foi a que obteve maior número de participantes: **228** num total de **805**.

O número de participantes repartiu-se do modo representado no gráfico:

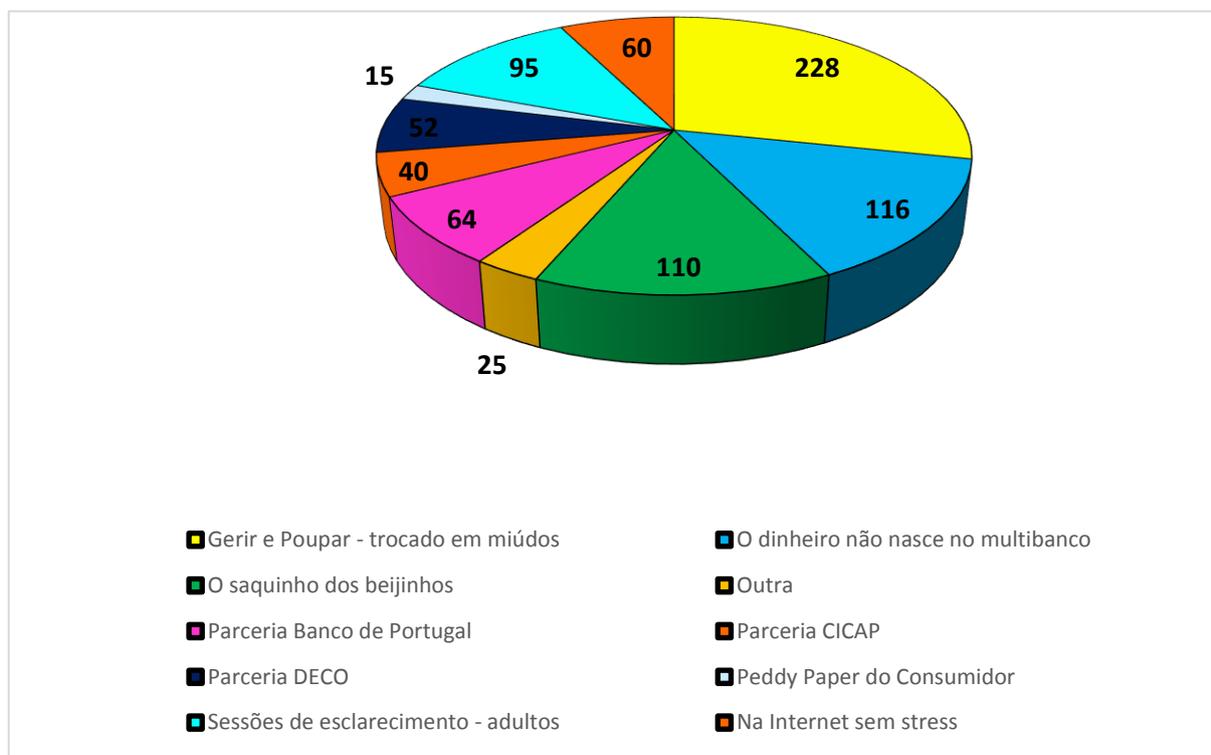


Gráfico nº 2 – Número de participantes por atividade

Refletindo ainda sobre o parâmetro **participantes** nas atividades, percebemos que a faixa etária com maior número é a que corresponde ao intervalo **06 aos 10 anos**, com registo de **305 participações**.

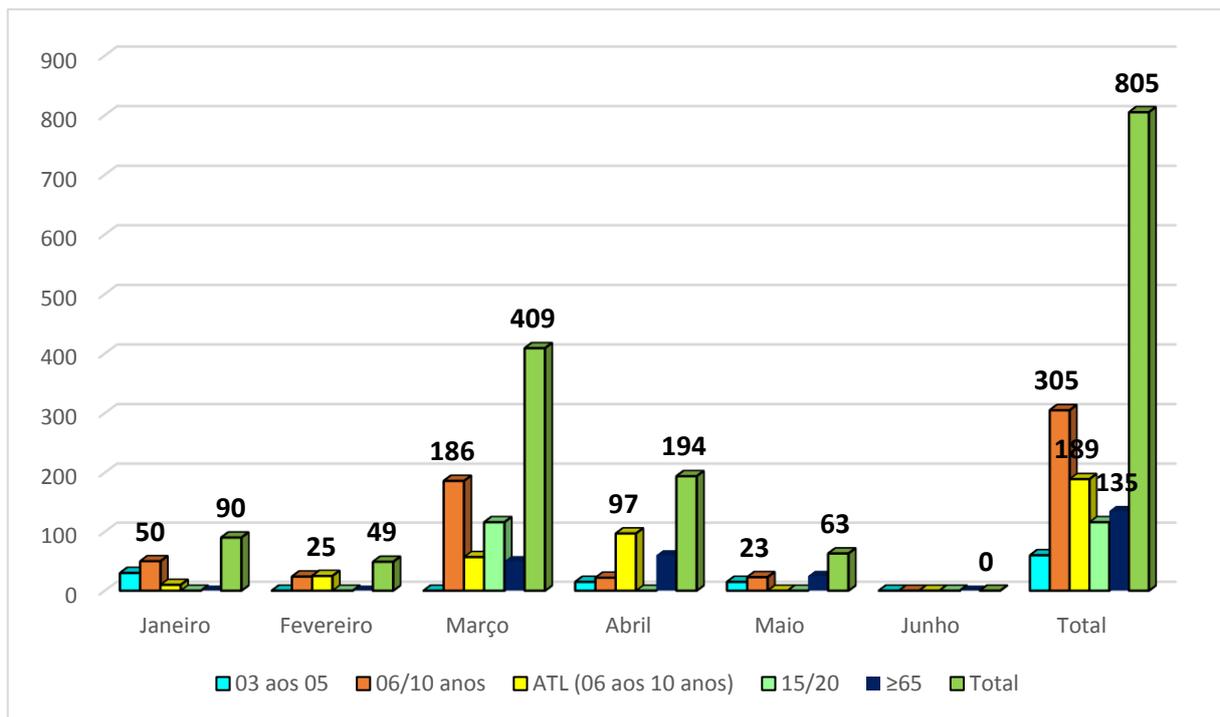


Gráfico nº 3 – Número de instituições participantes

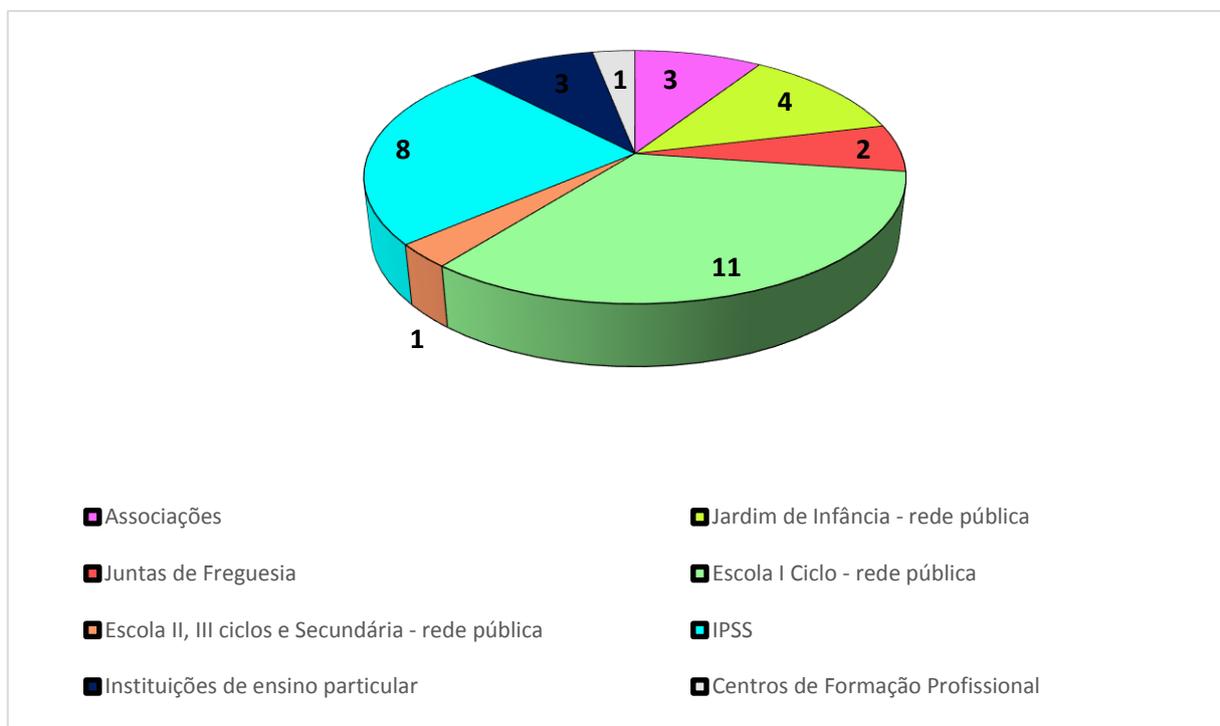


Gráfico nº 4 – Número de participantes por faixa etária

Os participantes nas atividades dinamizadas pelo ou através do SIAC advêm de instituições com diferentes objetivos e fins.

Durante o primeiro trimestre de 2018 a instituição que corresponde à categoria **Escola I ciclo – rede pública** registou o maior número de participações: **9**.

Segue a representação gráfica da ordenação da participação das diferentes categorias de instituição participante.

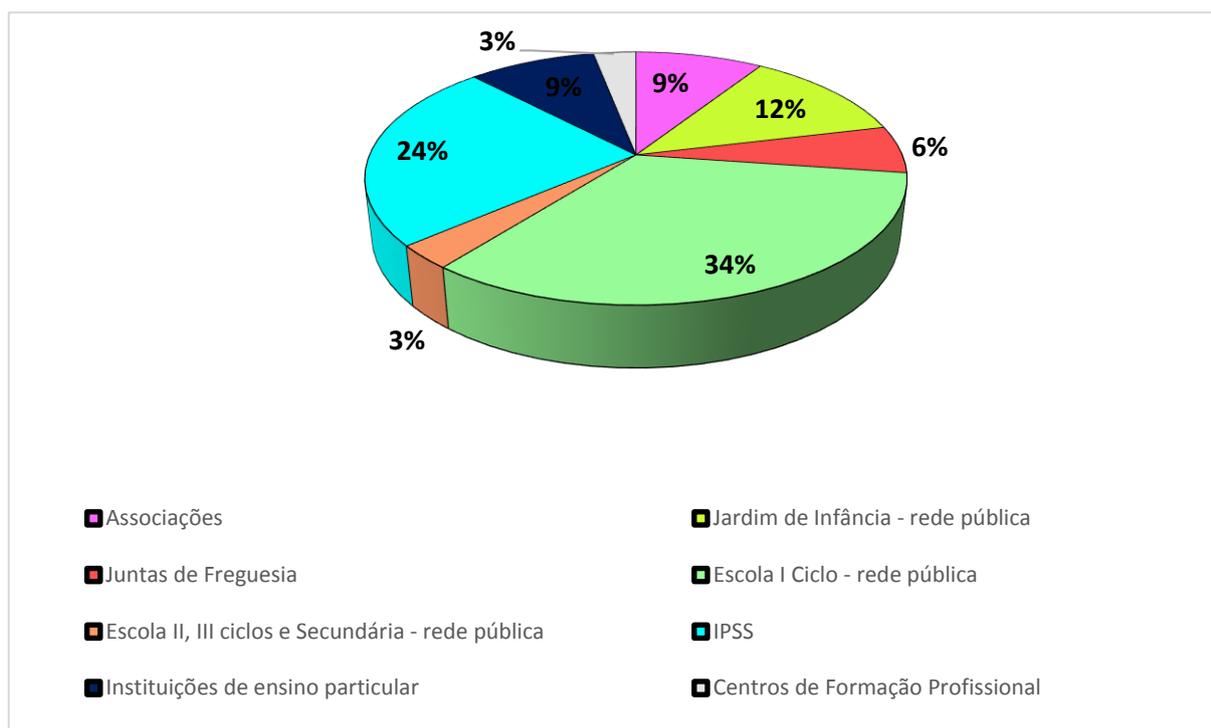


Gráfico n.º 5 – Número de instituições participantes - percentagem

2. Entidade Formadora

O SIAC além dos serviços de informação e apoio aos consumidores que aqui se dirigem, desenvolve ações nas e para as instituições de ensino, desde 2011, integradas no projeto Boas Práticas de Educação para a Cidadania.

Além destas atividades, o SIAC serve de intermediário entre instituições de serviço público (Juntas de Freguesia, Instituições Públicas de Solidariedade Social, Associações com diferentes carizes) e parceiros com que se estabeleceram alguns protocolos (DECO, Banco de Portugal, CICAP, Comissão do Mercado de Valores Mobiliários).

Durante o primeiro semestre de 2018, o **SIAC** foi a **entidade formadora** que mais ações dinamizou: 30.

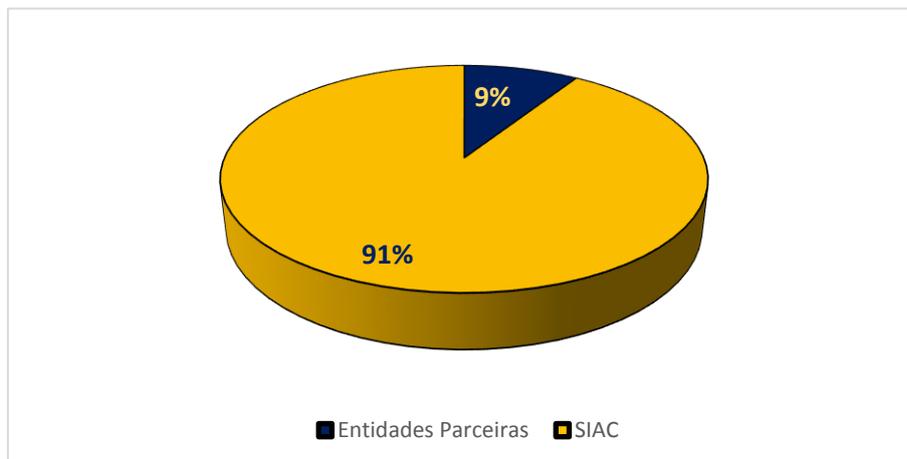


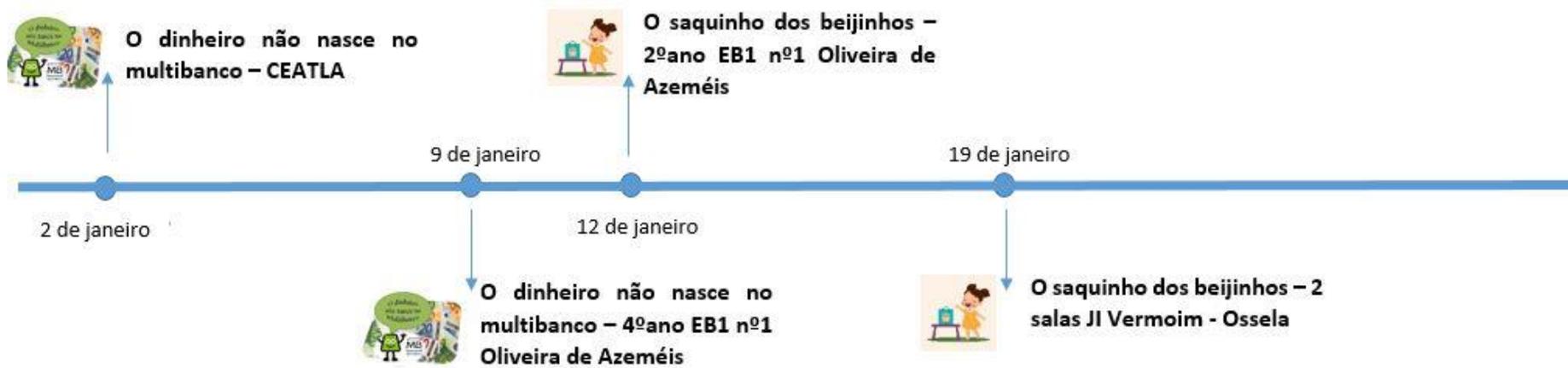
Gráfico nº 6 – Número de ações desenvolvidas por cada entidade formadora - percentagem

Boas Práticas de Educação para a Cidadania

Ações Realizadas – I semestre 2018



**Janeiro
2018**



fevereiro
2018



março
2018



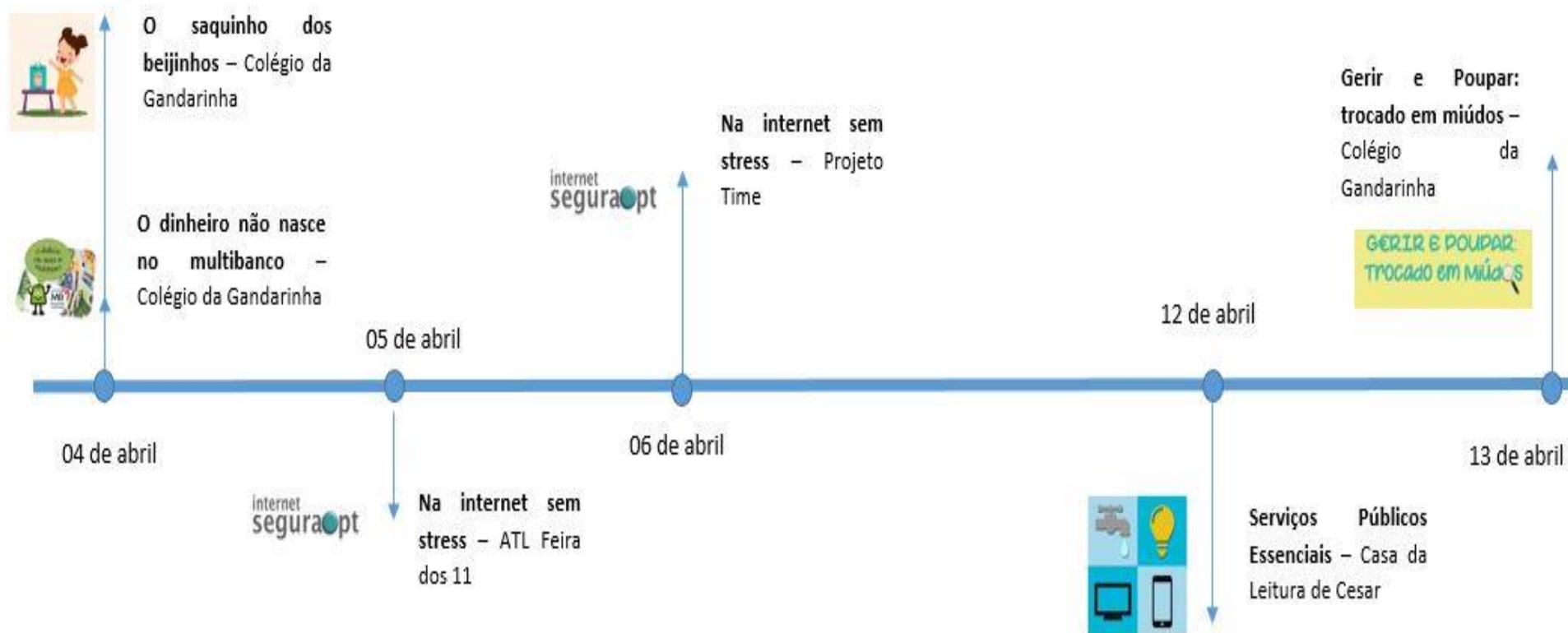
15 DE MARÇO DIA MUNDIAL DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

SIAC de Oliveira de Azeméis assinala Dia Mundial dos Direitos do Consumidor
Cidadão Esclarecido...Consumidor Prevenido
 12 a 16 de março 2018

Comemorações do Dia Mundial dos Direitos do Consumidor 2018 12 a 19 de março



I quinzena de abril 2018



**II quinzena de
abril 2018**

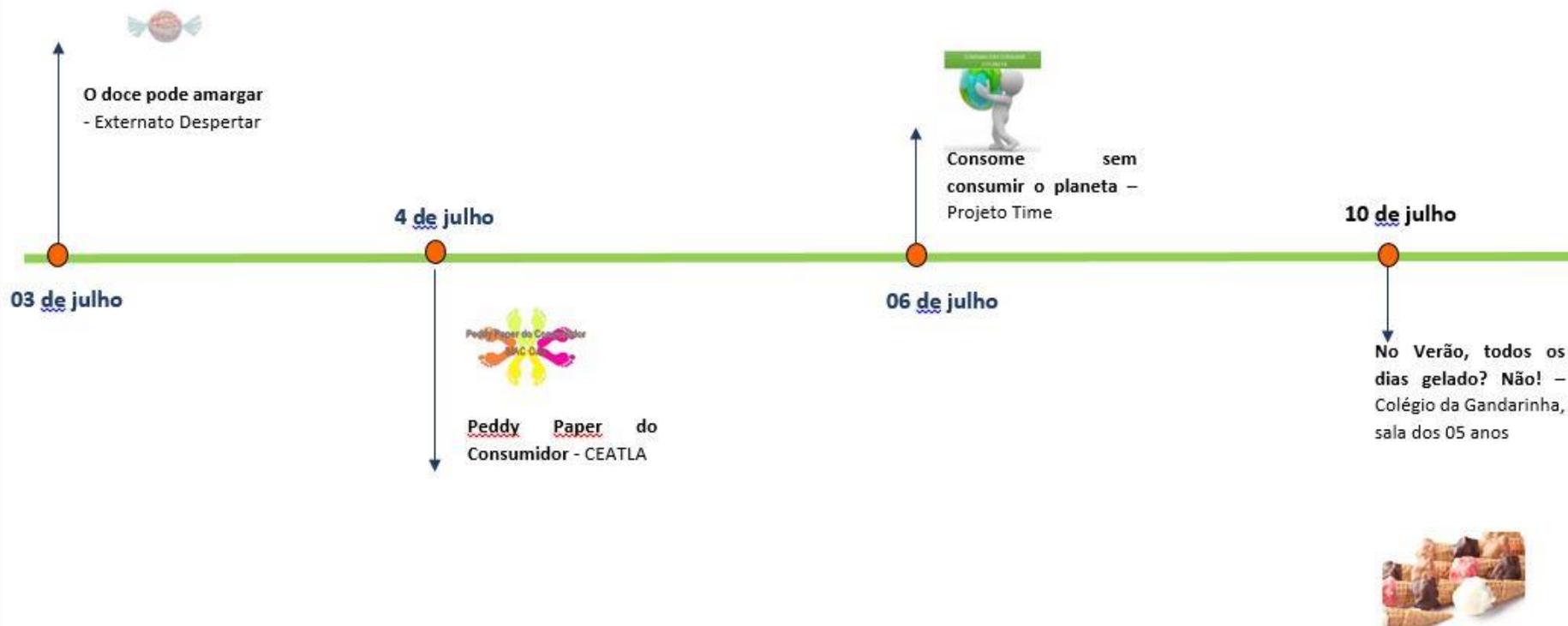




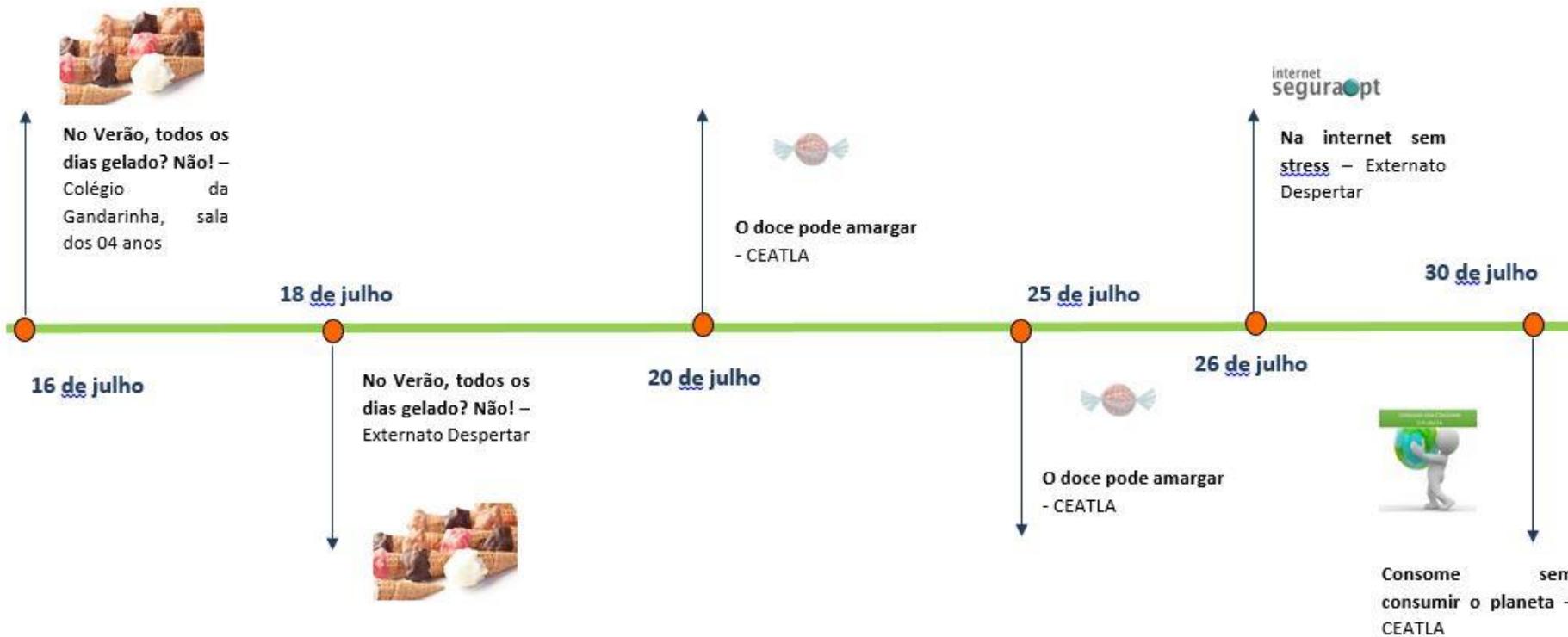
Agendadas – Verão Consumo 2018



I Quinzena de Julho



II Quinzena de Julho



Setembro





Seja um Consumidor Informado!

Ficha Técnica

Título

Relatório de Atividades I Semestre 2018

Data da Finalização

Junho 2018

Editor

Serviço de Informação e Apoio ao Consumidor SIAC OAZ

Loja 28, 38 Edf. do Mercado Municipal

3720-240 Oliveira de Azeméis

T. 256 600 600 | T. 800 256 600 | F. 256 674 694

Email: siac.consumidor@cm-oaz.pt