



GUIA PRÁTICO ATENDIMENTO AÇÃO SOCIAL

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

FICHA TÉCNICA

TÍTULO

Guia Prático – Atendimento Ação Social
(31 A – V5.01)

PROPRIEDADE

Instituto da Segurança Social, I.P.

AUTOR

Instituto da Segurança Social, I.P.

PAGINAÇÃO

Departamento de Comunicação e Gestão do Cliente

CONTACTOS

Site: www.seg-social.pt, consulte a Segurança Social Directa.

DATA DE PUBLICAÇÃO

16 de março de 2022

ÍNDICE

A1 – O que é?..... 4

B1 – Quais as condições gerais para receber este apoio? 4

 Quais as condições para ter acesso a este apoio?..... 4

 Como se sabe se a pessoa ou família está em situação de carência? 4

B2 – Posso acumular este apoio com outros que já recebo? 5

C1 – Como devo proceder para receber este apoio? 5

 Onde devo ir? 5

 Que documentos são precisos? 5

C2 – Quando é que me dão uma resposta? 6

D1 – Que apoio recebo? 6

D2 – Quais as minhas obrigações? 6

D3 – Por que razões termina? 6

E1 – Outra Informação. Legislação Aplicável 6

E2 – Contactos 7

Perguntas Frequentes 7

A1 – O que é?

O atendimento social é um serviço personalizado, disponibilizado às pessoas e às famílias em situação de vulnerabilidade social ou de carência (pobreza) para as apoiar na resolução dos seus problemas. Passa normalmente por:

- **Informação e orientação** – que lhe permite identificar os recursos e serviços a utilizar para ultrapassar a situação que o preocupa.
- Um **plano de inserção social** – com as ações concretas a que a pessoa/família vai ter acesso para melhorar a sua situação e ultrapassar ou minorar os problemas com que se depara e que traduz um esforço conjunto da família e dos serviços. Estas ações podem ser, por exemplo, encontrar uma creche para os filhos, fazer formação, etc.
- Um **apoio em dinheiro** – quando necessário e para promover as ações inscritas no plano.

B1 – Quais as condições gerais para receber este apoio?

Quais as condições para ter acesso a este apoio?

Como se sabe se a pessoa ou família está em situação de carência?

Quais as condições para ter acesso a este apoio?

1. A pessoa ou família tem de estar em situação ou em risco de carência (pobreza) ou vulnerabilidade.
2. A pessoa/família não tem direito a outros apoios (para além dos que já recebe) que possa resolver a situação de carência;
3. Os técnicos da Segurança Social têm de fazer um relatório sobre a situação da pessoa/família que justifique a necessidade de lhe ser dado esse dinheiro;
4. A pessoa que recebe o dinheiro tem de se comprometer a:
 - Usá-lo para os fins combinados;
 - Seguir o plano de inserção social, cumprindo com a parte que lhe compete.

Como se sabe se a pessoa ou família está em situação de carência?

Se a diferença entre os rendimentos e as despesas for menor que o valor da pensão social (em 2022 = 213,91€) x número de pessoas do agregado familiar, há situação de carência.

B2 – Posso acumular este apoio com outros que já recebo?

Pode acumular com todos os subsídios da área prestacional da Segurança Social, bem como de outras áreas (exemplo bolsas de estudo ou de formação).

C1 – Como devo proceder para receber este apoio?

Onde devo ir?

Que documentos são precisos?

Onde devo ir?

Serviços locais da Segurança Social¹.

Pode ser atendido imediatamente por um técnico de serviço social se for uma situação de emergência ou ter de fazer uma marcação.

Que documentos são precisos?

Se já tiver um processo na Segurança Social, precisa apenas do seu NISS (número de identificação da segurança social).

Se não, tem de provar a sua identidade e residência, apresentando:

- Cartão de Cidadão, Bilhete de identidade, Certidão do registo Civil ou Boletim de Nascimento;
- Autorização de residência ou visto de permanência;
- Passaporte ou carta de condução.

Podem depois ser pedidos outros documentos comprovativos, que variam em função da situação/pedido de ajuda que apresenta.

¹ No âmbito do processo de transferência de competências para as autarquias locais, o serviço de atendimento e acompanhamento social passa a ser da responsabilidade das Câmaras Municipais. As Câmaras têm até 01 de janeiro de 2023 para passarem a desenvolver este serviço. Verifique se no seu caso ainda se deve dirigir à Segurança Social ou se já deve contactar a Câmara Municipal

C2 – Quando é que me dão uma resposta?

Quando a pessoa ou família é atendida pelo técnico de serviço social, os passos seguintes são planeados em conjunto pelo técnico e a pessoa/família. Nessa altura, é decidido o que vai acontecer e quando.

D1 – Que apoio recebo?

A disponibilidade de um técnico superior, com formação específica, que vai avaliar consigo a sua situação em particular podendo daí resultar:

Informação, aconselhamento e orientação;

Apoio psicossocial;

Plano de inserção social;

Apoio em dinheiro (situações de exceção – ver guia prático subsídio de carácter eventual).

D2 – Quais as minhas obrigações?

Apresentar à Segurança Social os documentos necessários para avaliar a sua situação (prova dos rendimentos, prova das despesas, etc.)

Assinar o contrato (plano de inserção) e comprometer-se a:

- Comunicar todas as alterações;
- Cumprir as ações do plano de inserção;
- Usar o dinheiro para os fins acordados.

D3 – Por que razões termina?

- Deixar de necessitar do apoio.
- Se a pessoa não cumprir as ações acordadas, ou se utilizar o dinheiro para outros fins, pode deixar de o receber ou ter de o devolver.

E1 – Outra Informação. Legislação Aplicável

Lei n.º 4/2007, de 16 de janeiro

Aprova as bases gerais do sistema de Segurança Social.

E2 – Contactos

Serviços locais de atendimento da ação social: ver em www.seg-social.pt.

Perguntas Frequentes

Se residir no Concelho de Lisboa onde me devo dirigir para obter resposta sobre apoios no âmbito da Ação Social?

A intervenção social no Concelho de Lisboa é da responsabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML), de acordo com o Protocolo celebrado entre esta Entidade e o ISS, I.P.

Assim, para as situações de pedidos de obtenção de informações relativas a esclarecimento sobre a atribuição de apoios de ação social de clientes que residam no Concelho de Lisboa, deverão dirigir-se aos serviços de atendimento da SCML cujos contactos estão disponíveis no sítio <https://www.scml.pt/informacoes/contactos/>