



GUIA PRÁTICO

BALCÃO DA INCLUSÃO - ATENDIMENTO SOBRE DEFICIÊNCIA OU INCAPACIDADE

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

FICHA TÉCNICA

TÍTULO

Guia Prático – Balcão da Inclusão – Atendimento sobre Deficiência ou Incapacidade
(N59 - V5.06)

PROPRIEDADE

Instituto da Segurança Social, I.P.

AUTOR

Departamento de Comunicação e Gestão do Cliente
Departamento de Desenvolvimento Social

PAGINAÇÃO

Departamento de Comunicação e Gestão do Cliente

CONTACTOS

Linha Segurança Social: 210 545 400 | 300 502 502, dias úteis das 9h00 às 18h00.

Linha de Marcações: 210 548 888 | 300 088 888, dias úteis das 9h00 às 18h00, para atendimento personalizado, e 24 horas por dia, 7 dias da semana para atendimento automático.

Site: www.seg-social.pt

DATA DE PUBLICAÇÃO

15 de julho de 2025

ÍNDICE

A – O que é?	4
B – A quem se destina?.....	4
C – Quais os serviços disponíveis?	4
D - Como dirigir-se ao Balcão da Inclusão?.....	5
D1. Onde pode encontrar o Balcão da Inclusão?	5
E – Como marcar o atendimento no Balcão da Inclusão?	7
E1. Como marcar?	7
E2. Quais os documentos necessários?	7
F - Documentação de apoio.....	7
F1. Legislação Aplicável	7
G - Glossário	7

A informação contida neste guia prático não dispensa a consulta da lei.

A – O que é?

É um **serviço de atendimento especializado** que dá apoio a questões sobre deficiência ou incapacidade e tem como objetivos:

- melhorar a informação dada às pessoas com deficiência ou incapacidade e às suas famílias;
- garantir um atendimento personalizado e de qualidade;
- ajudar as pessoas a encontrar soluções para os seus problemas;
- apoiar nos contactos com outros organismos da Administração Pública, na área da deficiência e da reabilitação;
- ajudar no acesso e uso fácil das tecnologias de informação para que pessoas com deficiência e incapacidade possam utilizá-las sem dificuldades.

O Balcão da Inclusão presta um serviço de atendimento especializado sobre a temática da deficiência e/ou incapacidade e encontra-se disponível nos Serviços de Atendimento da Segurança Social nas sedes dos 18 distritos.

B – A quem se destina?

- Pessoas com deficiência ou incapacidade;
- Familiares de pessoas com deficiência ou incapacidade;
- Cidadãos em geral que procuram informação sobre temas relacionados com deficiência ou incapacidade;
- Entidades empregadoras que procuram informação sobre como empregar pessoas com deficiência e incapacidade.

C – Quais os serviços disponíveis?

No Balcão da Inclusão que se encontra nos Serviços de Atendimento, pode obter:

- apoio e informação sobre:
 - prestações sociais (subsídios e apoios);
 - respostas sociais (lares residenciais, centros de atividades ocupacionais, centros de reabilitação, etc.);
 - produtos de apoios/ajudas técnicas (ex: almofadas e colchões para prevenir úlceras de pressão, estabilizadores e suportes para a posição de pé, cadeiras de rodas, aparelhos auditivos, entre outros);
 - emprego e apoios às entidades empregadoras;

Nota: Estas temáticas estão também disponíveis nos restantes Serviços de Atendimento da Segurança Social, para além do Balcão da Inclusão.

- orientações e encaminhamento para outras entidades relacionadas com informação sobre:
 - formação profissional;
 - benefícios fiscais;
 - acessibilidade e Transportes;

- intervenção precoce;
- educação;
- centros de recursos para a inclusão.

Para pessoas que moram no concelho de Lisboa, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa trata do financiamento de produtos de apoio/ ajudas técnicas, através de um protocolo com o Instituto da Segurança Social, I.P.

D - Como dirigir-se ao Balcão da Inclusão?

Pode dirigir-se ao Balcão da Inclusão:

- **presencialmente:**
 - nos Balcões da Inclusão existentes nos Serviços de Atendimento da Segurança Social em todas as capitais de distrito ou;
 - nos restantes Serviços de Atendimento da Segurança Social (apesar de não existir um posto de atendimento único para o Balcão Único, como acontece nos Serviços de Atendimento da Segurança Social em todas as capitais de distrito).

D1. Onde pode encontrar o Balcão da Inclusão?

- **Aveiro**

Morada: Rua Dr. Alberto Soares Machado 3804-504 Aveiro

Horário de funcionamento: Dias úteis das 09h00 às 16h00

- **Beja**

Morada: Rua Prof. Bento de Jesus Caraça, 25 7800-511 Beja

Horário de funcionamento: Dias úteis das 09h00 às 16h00

- **Braga**

Morada: Praça da Justiça 4719-003 Braga

Horário de funcionamento: Dias úteis das 09h00 às 16h00

- **Bragança**

Morada: Avenida General Humberto Delgado 5301-859 Bragança

Horário de funcionamento: Dias úteis das 09h00 às 16h00

- **Castelo Branco**

Morada: Rua da Carpalha, 2 A, 6000-164 Castelo Branco

Horário de funcionamento: Dias úteis das 09h00 às 16h00

- **Coimbra**

Morada: Rua Abel Dias urbano, 2 – R/C 3004-519 Coimbra

Horário de funcionamento: Dias úteis das 09h00 às 16h00

- **Évora**

Morada: Rua Chafariz D´El Rei, 22 7005-323 Évora

Horário de funcionamento: Dias úteis das 09h00 às 16h00

- **Faro**

Morada: Rua Pintor Carlos Porfírio, 35, 8000-241 Faro

Horário de funcionamento: Dias úteis das 09h00 às 16h00

- **Guarda**

Morada: Avenida Coronel Orlindo de Carvalho, 6300-680 Guarda

Horário de funcionamento: Dias úteis das 09h00 às 16h00

- **Leiria**

Morada: Largo da República, 3 2414-001 Leiria

Horário de funcionamento: Dias úteis das 09h00 às 16h00

- **Lisboa**

Morada: Avenida de Berna n.º 18B, 1069- 451 Lisboa

Horário de funcionamento: Dias úteis das 09h00 às 13h00 e das 14h00 às 16h00

- **Portalegre**

Morada: Praça João Paulo II, n.º 7 7300-111 Portalegre

Horário de funcionamento: Dias úteis das 09h00 às 16h00

- **Porto**

Morada: Rua António Patrício 262, 4199-001 Porto

Horário de funcionamento: Dias úteis das 09h00 às 13h00 e das 14h00 às 16h00

- **Santarém**

Morada: Avenida Grupo de Forcados Amadores de Santarém 2000-181 Santarém

Horário de funcionamento: Dias úteis das 09h00 às 16h00

- **Setúbal**

Morada: Praça da República, 2900-578 Setúbal

Horário de funcionamento: Dias úteis das 09h00 às 16h00

- **Viana do Castelo**

Morada: Rua da Bandeira, 600 4904- 8666 Viana do Castelo

Horário de funcionamento: Dias úteis das 09h00 às 16h00

- **Vila Real**

Morada: Rua D. Pedro de Castro, 110, 5000-669 Vila Real

Horário de funcionamento: Dias úteis das 09h00 às 13h00 e das 14h00 às 16h00

- **Viseu**

Morada: Av. Dr. António José de Almeida, n.º 35, 3514-509 Viseu

Horário de funcionamento: Dias úteis das 09h00 às 16h00

E – Como marcar o atendimento no Balcão da Inclusão?

E1. Como marcar?

Pode dirigir-se ao Balcão da Inclusão ou a um Serviço Local de Segurança Social do local onde mora para ser atendido/a ou, em alguns casos, ter de fazer uma marcação para ser atendido mais tarde.

Pode agendar:

- *online*, no menu Doença > Deficiência e incapacidade > Agendamento ou;
- *online*, no menu Família > Deficiência e incapacidade > Agendamento ou;
- presencialmente: em qualquer Serviço de Atendimento da Segurança Social.

E2. Quais os documentos necessários?

- Número de Identificação da Segurança Social (NISS).

F - Documentação de apoio

F1. Legislação Aplicável

Lei n.º 38/2004, de 18 de agosto

Define as bases gerais do regime jurídico da prevenção, habilitação, reabilitação e participação da pessoa com deficiência.

G - Glossário

Pessoa com deficiência

Considera-se pessoa com deficiência aquela que, devido a perda ou alteração, à nascença ou adquirida, de funções ou partes do corpo, incluindo funções psicológicas, enfrenta dificuldades que, com a combinação de fatores do ambiente, limitam ou dificultam a sua atividade e participação em igualdade com as outras pessoas.

Lei n.º 38/2004, de 18 de agosto, art. 2.º