

Balcão da Inclusão

Uma Rede Nacional de Atendimento Especializado para a Promoção dos direitos das Pessoas com Deficiência

Autora: Eduarda Saraiva (coordenadora), Co-autoria: Carla Oliveira, Gisela Afonso, Helena Alexandre, Helena Silva, João Pedro Santos

Congresso Internacional “Qualidade de vida: Inclusão, Direitos e Bem-estar”

Lisboa, 21-22 julho, 2025



Figura 1 - Logo do Balcão da Inclusão

Contexto

- O Balcão da Inclusão surgiu em 2016 como uma medida que teve como principal intuito colmatar a dispersão e a inacessibilidade de informações relativas aos direitos das Pessoas com deficiência.
- Os Balcões da Inclusão, têm assim, como missão prestar informação especializada e acessível às Pessoas com deficiência e/ou incapacidade, suas famílias, organizações e outros que direta ou indiretamente intervém na área da deficiência.
- A Rede de Balcões da Inclusão foi concebida e operacionalizada, numa primeira fase, no INR, I.P., sendo o mesmo o Coordenador Nacional, e nos dezoito Centros Distritais da Segurança Social do território continental.
- Posteriormente, foi alargada a todo o território nacional através da Celebração de Protocolos de Cooperação com as Câmaras Municipais, garantindo maior proximidade às comunidades e promovendo a descentralização no acesso aos serviços.



- O Balcão da Inclusão é um instrumento essencial ao colocar a Pessoa no centro da informação e ao disponibilizá-la de forma clara e acessível, contribuindo, desta forma, para a efetivação dos Direitos das Pessoas com deficiência, promovendo decisões e ações informadas.

Distribuição Territorial da Rede Balcões da Inclusão

A Rede Balcão da Inclusão conta com 162 balcões:

- 1 no Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P.
- 18 nos Centros Distritais do Instituto de Segurança Social (no Continente)
- 5 no Instituto de Segurança Social dos Açores
- 1 no Instituto de Segurança Social da Madeira
- 137 nas Autarquias locais



Figura 2 - Mapa da distribuição territorial da Rede

Importância para a Promoção da Inclusão e Perspetivas Futuras

- Instrumento essencial de informação e mediação especializada;
- Promove a autonomia e a participação ativa das Pessoas com deficiência;
- Perspetivas: Expansão da Rede dos Balcões da Inclusão, capacitação técnica contínua de intervenção e implementação de novas modalidades de serviços e intensificação do trabalho colaborativo na Rede.

Objetivos

- Informar, orientar e apoiar as Pessoas com deficiência no acesso aos seus direitos, benefícios e medidas, apoios e serviços;
- Promover Informação acessível e apoio técnico especializado;
- Melhorar a qualidade de vida e a participação social das Pessoas com deficiência;
- Aproximar as políticas públicas de Inclusão nos territórios.

Metodologia

A Rede privilegia uma intervenção personalizada e de proximidade, junto dos cidadãos, por pessoas tecnicamente capacitadas, assumindo que o atendimento personalizado é a característica mais relevante para uma resposta eficaz às questões colocadas diariamente.

Principais resultados

Figura 3 - Protocolos assinados e nº de atendimentos

Rede BI	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Total
N.º de Protocolos assinados	0	0	33	46	14	5	16	9	10	4	137
N.º de atendimentos por ano	6794	13154	18547	21101	15970	11418	13547	21535	22835	13755	158656

É apresentado um Quadro com a Distribuição Territorial da Rede Balcões da Inclusão, contendo por coluna os valores por ano e em linha o N.º de Protocolos assinados e N.º de atendimentos:

Nota: os valores de 2016 são entre o mês de maio e dezembro e em 2025 até 31 de maio.

Gráfico grau de satisfação

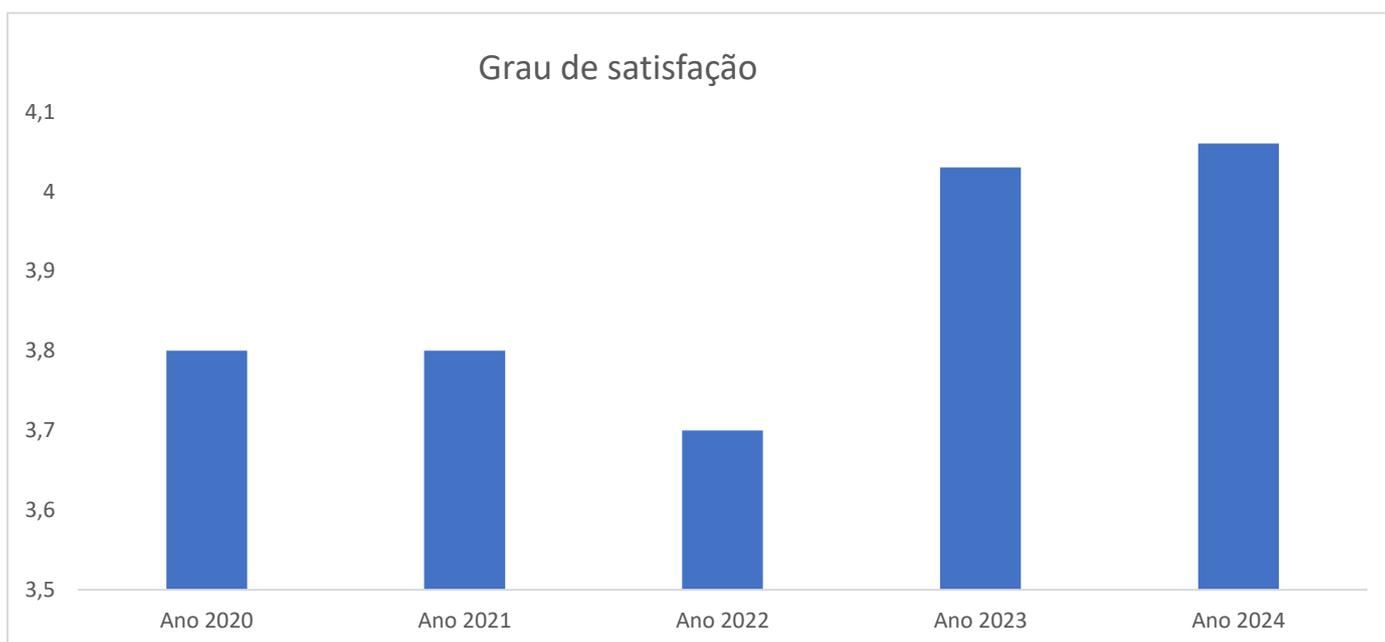


Figura 4 - Grau de Satisfação

Gráfico Nº de atendimentos por temáticas em 2024

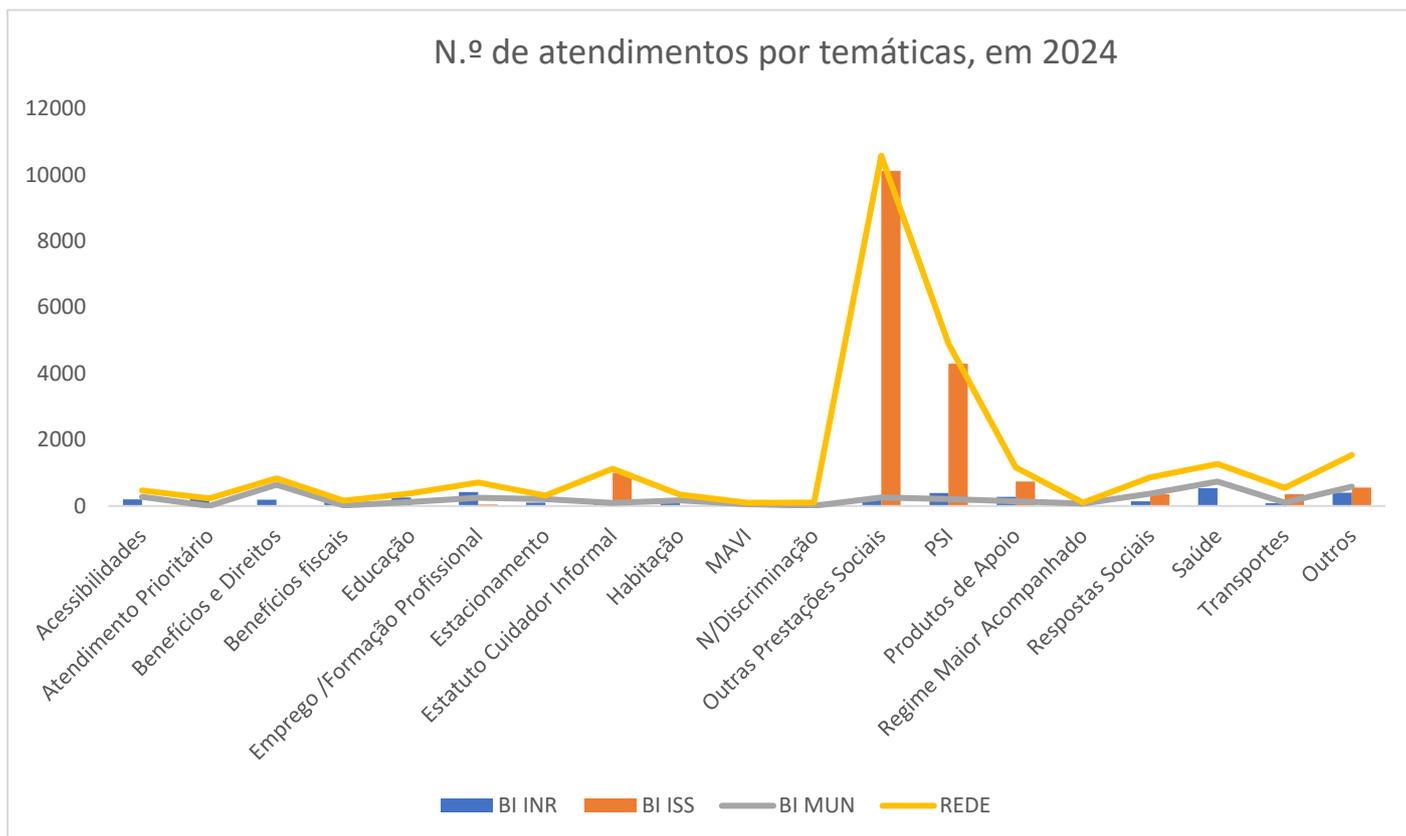


Figura 5 - Nº de Atendimentos por temáticas em 2024

Referências

- Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com deficiência (2006)
- Lei N.º 38/2004, de 18 de agosto- Lei Base do Regime Jurídico de prevenção, habilitação e participação das Pessoas com deficiência



Contactos do Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P.:

E-mail: balcaodainclusao@inr.mtsss.pt

Telefone: 217929500

Site www.inr.pt



Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social
Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P.