

Perguntas Frequentes (FAQ)

P: Todos os balcões do DHS funcionam exclusivamente em regime de marcação?

R: Não. Embora o balcão de Shepard funcione apenas por marcação, outros balcões – como o de Holden Street – continuam a disponibilizar serviços com atendimento sem marcação, incluindo apoio a candidaturas, digitalização de documentos e esclarecimento de dúvidas presencial.

P: Qual é o horário de funcionamento do balcão de Shepard?

R: O balcão de Shepard está aberto todos os dias da semana, exceto quarta-feira, para marcações. As quartas-feiras estão reservadas para processamento de trabalho de back-office e entrevistas por telefone.

P: Posso ser atendido sem marcação no balcão de Shepard?

R: Não. O balcão de Shepard funciona apenas com marcação. Os utentes que não tenham marcação devem dirigir-se a Holden Street ou outro balcão regional.

P: Que serviços são disponibilizados em Holden Street?

R: O balcão de Holden Street serviços de atendimento sem marcação, digitalização de documentos e apoio a adoção de tecnologia às quartas-feiras.

P: Como serão tratadas as entrevistas telefónicas para o SNAP?

R: As entrevistas telefónicas relativas ao SNAP são priorizadas às quartas-feiras para garantir o processamento atempado dos utentes do SNAP Connect.

P: O que acontece aos casos 1 Reservoir?

R: Estes casos são transferidos para Holden Street no sistema RIBridges. As marcações presenciais dos utentes Providence irão ocorrer em Shepard.

P: Como posso agendar ou reagendar uma marcação no balcão de Shepard?

R: Para saber a data e hora da marcação, ligue para o DHS Call Center através do número 1-855-MYRIDHS (1-855-697-4347) e selecione a opção 4. Se tiver de agendar ou reagendar marcações, pode optar por falar com um representante que pode alterar a sua marcação.

P: O balcão de Shepard pertence à rede No Wrong Door do DHS?

R: Não. O balcão de Shepard não é um local No Wrong Door. Os locais No Wrong Door aceitam atendimentos sem marcação para vários serviços do DHS. Estes Incluem:

- Providence: 125 Holden Street
- Pawtucket: 249 Roosevelt Avenue
- Woonsocket: 219 Pond Street
- Warwick: 195 Buttonwoods Avenue
- Wakefield: 4808 Tower Hill Road, Suite G1
- Middletown: 31 John Clarke Road

P: O meu estacionamento será validado se for feito noutra parque de estacionamento em Providence?

R: Não. O DHS irá apenas validar o estacionamento no Rhode Island Convention Center para os clientes com marcações.

P: Se eu perder o meu bilhete de estacionamento do Rhode Island Convention Center, o DHS pode emitir uma substituição?

R: Não. O DHS não consegue emitir bilhetes de estacionamento de substituição. Se perder o seu bilhete de estacionamento, será responsável pela taxa de estacionamento total conforme determinado pelo Convention Center. Incentivamos os clientes a manter os seus bilhetes num local seguro durante a sua visita para garantir que os mesmos podem ser validados. Após saírem do edifício de Shepard, um representante da equipa do DHS irá disponibilizar um código QR único de validação. O bilhete estacionamento terá de ser lido na cancela de saída juntamente com o código QR único para sair do parque de estacionamento.

P: O Shepard Building é acessível para pessoas com deficiências? E quais são as opções de estacionamento para indivíduos com dístico de deficiente?

R: Sim. O Shepard Building tem acessibilidade total, incluindo nas entradas do edifício e nas casas de banho. Os utentes que tenham um dístico de deficiente válido (ou matrícula HAC válida, dependendo do estado) poderão estacionar em qualquer local de estacionamento em Providence – **incluindo locais de estacionamento pagos e aqueles que não estiverem assinalados como sendo para uso de deficientes – sem pagarem pelo estacionamento.** Para obter informações detalhadas sobre as regras de estacionamento na cidade de Providence, visite: <https://www.providenceri.gov/public-works/parkingfaqs/>

P: Quero mudar a minha entrevista por telefone para entrevista presencial (ou vice-versa). O que devo fazer?

R: Ligue para o DHS Call Center através do número 1-855-MYRIDHS para pedir uma alteração no formato da entrevista.

P: Perdi o meu aviso de marcação. Como verifico a minha marcação?

R: Use a opção de autosserviço do DHS Call Center premindo 4 no menu principal, ou registando-se para notificações por mensagem através do Portal do Cliente ou aplicação para dispositivos móveis.

P: E se eu me deslocar ao balcão errado para a minha marcação?

R: A equipa irá tentar acomodar a sua marcação se o balcão tiver capacidade para tal. Se o balcão em questão estiver a operar ao nível “Drop-Off”, poderá ser redirecionado para o balcão onde fez a marcação.

P: Posso ser atendido no balcão de Shepard se a minha marcação for para outro balcão?

R: Não. O balcão de Shepard apenas atende por marcação e apenas para utentes da área de Providence.

P: Para onde me posso deslocar em Providence para digitalizar documentos sem marcação?

R: O serviço de digitalização de documentos sem marcação está disponível em:

- Providence: 125 Holden Street
- Pawtucket: 249 Roosevelt Avenue

FAQ de No Wrong Door e níveis de atendimento

P: Qual é a política No Wrong Door do DHS?

R: A política No Wrong Door garante que os clientes podem aceder aos serviços de todas as formas – seja presencial, online ou por telefone – e que sejam reencaminhados para os departamentos adequados sem atraso ou reafetação.

P: Todos os balcões do DHS disponibilizam os mesmos serviços todos os dias?

R: Os serviços podem variar com base nos níveis operacionais de serviço. Estes Incluem:

- **Serviço completo:** É dada resposta a todas as marcações; são aceites entrevistas sem marcação
- **Serviço limitado:** É dada resposta às marcações; capacidade de atendimento sem marcação limitada
- **Serviço base:** A equipa disponibiliza entrega de documentos e ajuda geral
- **Autosserviço:** Os utentes são redirecionados para o DHS Portal ou para a aplicação para dispositivos móveis
- **Dia de adoção de tecnologia:** Às quartas-feiras, o foco está em ajudar clientes a usar ferramentas digitais do DHS

P: Como sei que nível de serviço está implementado quando me dirijo a um balcão do DHS?

R: As indicações em cada balcão e da equipa da receção irão informar os utentes sobre o nível de serviço em cada dia.

P: Posso obter ajuda se for um dia de autosserviço?

R: Sim. A equipa está disponível para dar apoio a utentes de autosserviço e também irão ajudar a encaminhá-lo para o ponto de acesso mais adequado se for necessária ajuda adicional.

Caso tenha mais dúvidas, ligue para o DHS Call Center através do número 1-855-MYRIDHS (1-855-697-4347).