



SNAP Connect

PERGUNTAS FREQUENTES

(Atualizado em 6.3.2025)

O piloto SNAP Connect é uma nova iniciativa concebida para facilitar a realização das entrevistas necessárias e a recertificação para o Programa de Assistência Nutricional Adicional (SNAP). Consulte as perguntas frequentes para obter detalhes adicionais sobre este programa.

P: O que é o SNAP Connect?

R: SNAP CONNECT é uma nova iniciativa que permite aos clientes SNAP completar as entrevistas necessárias para novas candidaturas e recertificações através do telefone. Este serviço a pedido proporciona aos clientes SNAP mais flexibilidade para completarem as entrevistas na altura que lhes for mais conveniente. Isto elimina a necessidade de se deslocar ao escritório ou de ter uma entrevista agendada.

P: Quem é elegível?

R: Atualmente, o serviço SNAP Connect a pedido estará disponível para clientes que recebem SNAP e que vivem na área de Pawtucket, Woonsocket, or Warwick. A área de abrangência do programa expandir-se-á para outras cidades e vilas gradualmente ao longo dos próximos meses.

P: E se eu não viver em Pawtucket, Woonsocket, or Warwick?

R: Os clientes que vivem noutras cidades e vilas devem seguir o processo normal para concluir as suas entrevistas ou recertificações SNAP. Se recebeu um aviso com uma entrevista agendada, certifique-se de que segue as instruções no seu aviso. Os clientes que têm uma entrevista agendada devem ligar para o DHS na data da entrevista ou antes dela.

P: Como é que vou saber que estou agora inscrito no programa SNAP Connect?

R: Receberá uma chamada a informá-lo que deve voltar a ligar para o DHS através do número 1-855-697-4347. Quando voltar a ligar utilizando o número de telefone associado ao DHS, será automaticamente direcionado para a fila de espera do SNAP Connect.

P: Como é que o programa funciona?

R: Os clientes receberão uma chamada no prazo de três dias após submeterem uma candidatura e podem completar a entrevista nessa altura ou noutra altura que seja mais conveniente dentro de um período de tempo designado. Recomenda-se que a entrevista tenha lugar no prazo de 4 dias para as candidaturas SNAP expeditas ou 12 dias para as candidaturas normais após a chamada inicial para ajudar a garantir uma decisão atempada.

P: De que número é que me vão ligar?

R: Todos os participantes do SNAP Connect receberão uma chamada do número 1-855-697-4347. O identificador de chamadas irá mostrar “RHODE ISLAND ST.” Se não atender, o DHS deixará uma mensagem de voz e enviará uma mensagem de texto de seguimento (se tiver optado por participar).

P: Quanto tempo é que tenho para concluir a entrevista?

R: Se perder a janela de tempo designada para completar uma entrevista, ligue para o DHS assim que possível.

P: Posso telefonar em qualquer altura?

R: Pode telefonar durante o horário normal do Centro de Atendimento (8:30 às 15:00) para completar a sua entrevista.

P: Faço parte do programa e tentei telefonar, mas não estou a conseguir concluir a minha entrevista. Porque é que não está a funcionar?

R: Se telefonar numa quarta-feira, deve telefonar utilizando o telefone que consta do seu processo, caso contrário o sistema telefónico automático não o reconhecerá. Se não souber ou não tiver o número de telefone indicado no seu caso, volte a telefonar na segunda, terça, quinta ou sexta-feira e um funcionário do DHS assegurar-se-á de que consegue concluir a sua entrevista.

P: O que acontece se eu não completar a entrevista?

R: É importante que os clientes telefonem dentro do horário designado. Se um cliente não conseguir completar a entrevista dentro do prazo, o DHS enviar-lhe-á um aviso de entrevista perdida.

P: O que acontece se a minha chamada cair?

R: Se a sua chamada cair durante a entrevista, um membro do pessoal do DHS voltará a telefonar-lhe para concluir o processo. Se a chamada foi desligada antes de poder falar com alguém, aconselhamos os clientes a voltarem a telefonar. É importante que conclua o processo dentro do período de tempo designado.

P: Porque é importante manter as minhas informações de contacto actualizadas junto do DHS?

R: Informações de contacto precisas ajudam o DHS a contactá-lo sobre os seus benefícios SNAP, marcações e avisos sensíveis ao tempo. Se o seu número de telefone ou endereço estiver incorreto, pode perder chamadas importantes (como as do SNAP Connect), decisões de elegibilidade ou instruções de renovação, o que pode atrasar ou interromper os seus benefícios.

P: Como posso atualizar as minhas informações de contacto?

R: Tem várias opções para atualizar as suas informações:

- Online: Inicie sessão no seu Portal do Cliente (healthyrhode.ri.gov) e atualize o seu número de telefone, e-mail e morada.
- Aplicação móvel: Utilize a aplicação HealthyRhode (disponível na App Store ou no Google Play) para fazer actualizações em qualquer altura.
- Pessoalmente: Visite qualquer escritório regional do DHS para obter suporte presencial.
- Centro de atendimento: Marque 1-855-697-4347 e fale com um representante do DHS para atualizar as suas informações de contacto.

P: Posso obter ajuda para atualizar as minhas informações se não tiver a certeza de como utilizar o portal ou a aplicação móvel?

R: Sim! Os Dias Técnicos de Adoção do DHS oferecem apoio presencial para o orientar sobre como iniciar sessão, atualizar os seus dados e carregar documentos. Os funcionários também estão

disponíveis às quartas-feiras nos escritórios do DHS para o ajudar com as ferramentas de self-service.

P: Posso ir ao escritório na mesma?

R: Sim. Os gabinetes regionais do DHS continuam disponíveis para serviços presenciais, digitalização de documentos e para concluir outras tarefas específicas do seu caso. Os clientes também podem solicitar uma entrevista presencial. Se preferir uma entrevista presencial, os clientes terão de efetuar uma marcação numa data e hora específicas.

P: Isto significa que não tenho de comparecer nas minhas outras entrevistas, como a Rhode Island Works?

R: Neste momento, o modelo piloto SNAP Connect a pedido só está disponível para quem procura ou renova os seus benefícios SNAP e se viver em Pawtucket, Woonsocket, or Warwick.

P: Como é que posso optar por receber alertas de texto?

Pode optar por se inscrever online através da sua conta do Portal do Cliente em healthyrhode.ri.gov ou falar com um funcionário por telefone ou no escritório para se inscrever.

###