

GUIA PRÁTICO

LINHA NACIONAL DE EMERGÊNCIA SOCIAL

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P



FICHA TÉCNICA

TÍTULO

Guia Prático – Linha Nacional de Emergência Social
(38 – V4.04)

PROPRIEDADE

Instituto da Segurança Social, I.P.

AUTOR

Instituto da Segurança Social, I.P.

PAGINAÇÃO

Departamento de Comunicação e Gestão do Cliente

CONTACTOS

Linha Nacional de Emergência Social **144**

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

DATA DE PUBLICAÇÃO

19 de fevereiro de 2014

ÍNDICE

A1 – O que é? - ATUALIZADO	4
B1 – Posso aderir? Quais as condições gerais para receber este apoio? - ATUALIZADO	4
B2 – Posso acumular este apoio com outros que já recebo?	4
C1 – Como posso aderir? Como devo proceder para receber este apoio?	4
C2 – Quando ligo para o 144, quem é que me atende? - NOVO.....	5
C3 – Quando é que me dão uma resposta?	5
D1 – Como funciona este apoio? – Que apoio recebo? - ATUALIZADO.....	5
D2 – Posso receber apoio em dinheiro através desta Linha? - NOVO	6
D3 – Por que razões termina?	6
E1 – Outra Informação. Legislação Aplicável	6

A1 – O que é? - ATUALIZADO

A Linha Nacional de Emergência Social (LNES) é um Serviço Público, gratuito, de âmbito nacional, com funcionamento contínuo e ininterrupto (24h por dia, todos os dias do ano), para proteção e salvaguarda da segurança dos cidadãos em situação de Emergência Social.

A LNES está disponível através do n.º 144.

Na LNES são tratados essencialmente dois tipos de situações:

- Crise – caracteriza-se por uma situação de grande vulnerabilidade e desproteção, resultante de não estarem asseguradas, a breve prazo, as condições mínimas de sobrevivência pelo que se impõe uma intervenção urgente e encaminhamento para os Serviços Locais de Ação Social (SLAS).
- Emergência – qualquer situação aguda, imprevista, que é estimada como ameaçante e que coloca as pessoas em situação de perigo e desproteção, decorrentes da ausência de condições mínimas de sobrevivência e exigindo uma resposta imediata.

B1 – Posso aderir? Quais as condições gerais para receber este apoio? - ATUALIZADO

Todas as pessoas em situação de emergência social.

Grupos prioritários – pessoas e famílias em situação de:

- Violência em contexto doméstico
- Abandono
- Desalojamento
- Sem-abrigo
- Crianças e jovens em situação de perigo

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

Pode acumular com todos os apoios da Segurança Social.

C1 – Como posso aderir? Como devo proceder para receber este apoio?

Ligue 144.

C2 – Quando ligo para o 144, quem é que me atende? - NOVO

O primeiro atendimento é efetuado por uma Equipa de Triagem externa ao ISS, IP.

Esta Equipa de Triagem, perante um pedido que se enquadre no âmbito das competências de atuação da LNES – 144, transfere a chamada para uma Equipa Técnica constituída por Técnicos/as Superiores do ISS, I.P.

C3 – Quando é que me dão uma resposta?

A resposta é imediata. A Linha Nacional de Emergência Social garante o acompanhamento das situações de emergência, com resposta adequada, imediata e eficaz, num período máximo de 72h. Salienta-se que o acolhimento é assegurado, regra geral, até ao dia útil após o acolhimento de emergência.

D1 – Como funciona este apoio? – Que apoio recebo? - ATUALIZADO

Este serviço:

- Identifica e dá resposta imediata de acolhimento a situações de emergência social;
- Assegura a acessibilidade aos serviços locais de ação social no caso de situações que necessitam de uma intervenção imediata ou urgente;
- Encaminha para acompanhamento as pessoas em situações de grave exclusão social;
- Orienta e encaminha para outras linhas e/ou instituições que melhor se adequam à situação apresentada.

A Linha Nacional de Emergência Social trabalha em parceria/articulação com os seguintes organismos:

- Centros Distritais de Segurança Social/ Serviços Locais de Ação Social;
- Polícia de Segurança Pública;
- Guarda Nacional Republicana;
- Polícia Judiciária;
- Serviço de Estrangeiros e Fronteiras;
- Instituições Particulares de Solidariedade Social;
- Santa Casa da Misericórdia de Lisboa;
- Organizações Não-governamentais;

- Câmaras Municipais e Juntas de Freguesia;
- Hospitais e Centros de Saúde;
- Linha Nacional de Emergência – 112;
- Comissão de Proteção de Crianças e Jovens;
- Linha de Emergência Infantil;
- Serviço Nacional de Proteção Civil;
- Consulados/ Embaixadas;
- Associação Portuguesa de Apoio à Vítima;
- Linha do Cidadão Idoso;
- Linha SOS Voz Amiga;
- Linha Vida – SOS Drogas.

D2 – Posso receber apoio em dinheiro através desta Linha? - NOVO

Não. Para receber este tipo de apoio é necessário que a pessoa ou a família se dirija ao Atendimento Social num Serviço Local de Ação Social ou numa instituição com protocolo com o ISS, I.P. para esse efeito.

Resultante da avaliação da situação de vulnerabilidade económica efetuada no âmbito do Atendimento Social poderá ser atribuído algum apoio económico de carácter eventual.

D3 – Por que razões termina?

A Linha Nacional de Emergência Social atua em situação de emergência e por um período máximo de 72 horas.

E1 – Outra Informação. Legislação Aplicável

No menu **Documentos e Formulários**, selecionar **Legislação** e no campo pesquisa inserir o **número/ano** do diploma.

Resolução do Conselho de Ministros n.º 91/2001, de 6 de agosto

Constituída no âmbito do I Plano Nacional de Ação para a Inclusão, (PNAI), o qual visa contribuir para a inclusão, garantindo o acesso aos recursos, aos direitos, aos bens e serviços, bem como promover a igualdade de oportunidades de participação social, numa sociedade com melhor qualidade e maior coesão.