

GUIA PRÁTICO

LINHA NACIONAL DE EMERGÊNCIA SOCIAL

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P



FICHA TÉCNICA

TÍTULO

Guia Prático – Linha Nacional de Emergência Social
(N38 – V4.05)

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

08 de agosto de 2017

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? 5

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), que tem como objetivo garantir resposta imediata a situações que necessitem de atuação emergente e urgente no âmbito da proteção social.

A LNES está disponível através do n.º 144.

Na LNES são tratados essencialmente dois tipos de situações:

- **Crise**

Situação de vulnerabilidade e desproteção resultante de não estarem asseguradas, a breve prazo, as condições mínimas de proteção pelo que se impõe uma intervenção urgente e encaminhamento para os serviços.

- **Emergência**

Situação imprevista, de vulnerabilidade e desproteção, resultante de não estarem asseguradas as condições mínimas de proteção e que constituam um perigo real, atual ou iminente, necessitando de uma intervenção social imediata.

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

Não existem condições gerais para receber este apoio.

Qualquer pessoa que se encontre numa situação de emergência social pode recorrer a este apoio.

Grupos prioritários – pessoas e/ou famílias em situação de:

- Violência em contexto doméstico
- Ausência ou perda de autonomia
- 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. 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. especializados na intervenção de emergência social.

C3 – Quando é que me dão uma resposta?

A resposta e/ou encaminhamento são imediatos.

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

Este serviço:

- Presta uma resposta imediata de acolhimento em situações de emergência social;
- Assegura a acessibilidade aos serviços no âmbito da proteção social;
- Orienta e encaminha para outras linhas e/ou entidades que melhor se adequem à situação apresentada.

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

- 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
- Comissões de Proteção de Crianças e Jovens
- Autoridade Nacional de Proteção Civil
- Consulados/ Embaixadas
- Associação Portuguesa de Apoio à Vítima
- Linha do Cidadão Idoso
- Linha SOS Voz Amiga.

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

Não. Para receber este tipo de apoio é necessário que a pessoa e/ou a família se dirija ao serviço de Atendimento/Acompanhamento Social da sua área de residência, para que a sua situação seja devidamente avaliada, sendo que a LNES poderá orientar nesse sentido.

D3 – Por que razões termina?

A Linha Nacional de Emergência Social atua em situação de emergência, por um período provisório de até 72 horas, sendo garantidos o encaminhamento e resposta subseqüentes no âmbito da proteção social.

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.