



# Linha Nacional de Emergência Social (LINES)

## 1. CARATERIZAÇÃO

O número 144 - Linha Nacional de Emergência Social (LINES) - é um serviço telefónico público, gratuito, de funcionamento ininterrupto, 24h por dia, todos os dias do ano.

## 2. OBJETIVO

Garantir resposta imediata a situações que necessitem de atuação emergente e urgente no âmbito da proteção social, bem como assegurar a acessibilidade a um posterior encaminhamento/acompanhamento social, numa perspetiva de inserção e autonomia.

## 3. A QUEM SE DIRIGE

A todos os/as cidadãos/ãs, que se encontrem em território nacional, numa situação de desproteção e vulnerabilidade, e que necessitem de apoio social. Entre outras situações, destacam-se:

- Pessoas vítimas de violência doméstica;
- Crianças e jovens em perigo;
- Pessoas em situação de perda ou ausência de autonomia;
- Pessoas sem-abrigo.

## 4. EMERGÊNCIA SOCIAL

Situações de vulnerabilidade e desproteção sociais, resultantes de não estarem asseguradas as condições mínimas de sobrevivência e que constituam um perigo real, atual ou iminente para a integridade física e psíquica, necessitando de intervenção imediata.

## 5. CRISE

Situações de vulnerabilidade e desproteção sociais resultantes de não estarem asseguradas, a breve prazo, as condições mínimas de sobrevivência pelo que se impõe uma intervenção urgente e encaminhamento para os serviços.

## 6. CONSTITUIÇÃO

**1.ª Linha** – O número de telefone “144” é atendido por uma primeira equipa, constituída por Assistentes Técnicos do Instituto da Segurança Social, I.P. (ISS, I.P.), que efetua a triagem de todas as chamadas. Filtra aquelas que se enquadram no âmbito da LINES daquelas que não são úteis – chamadas enganadas, desligadas, brincadeiras, etc., ou que, sendo chamadas úteis, de acordo com o pedido efetuado, devem ser encaminhadas para outras linhas/entidades/serviços.

**2.ª Linha ou Equipa Central (ECE)** – Esta equipa, constituída por Técnicos/as Superiores do ISS, I.P., efetua o atendimento telefónico das chamadas transferidas pela 1.ª Linha e das 00 às 7h acumula as funções de triagem de 1.ª Linha. Procede à avaliação e ao pré-diagnóstico, identificando as situações de acordo com os critérios de emergência social e de crise. Perante uma situação de emergência, é diretamente responsável pela prestação de uma resposta de emergência. A ECE pode, ainda, encaminhar para outros serviços/entidades/linhas que se revelem mais adequados ao pedido efetuado.

**Interlocutores Distritais** – Técnicos/as Superiores dos Centros Distritais da Segurança Social, designados para o apoio direto à ECE. Têm um papel fundamental na prevenção de crises e emergências sociais, facilitando o atendimento urgente nos serviços, em horário de expediente. São ainda responsáveis pela receção e encaminhamento das situações, bem como no encaminhamento e intervenção subsequente às emergências sociais.