



Universidades Lusíada

Borges, Marta
Cabrita, Carolina

Da cabine telefónica ao smartphone : a transição digital da Linha Nacional de Emergência Social

<http://hdl.handle.net/11067/7224>
<https://doi.org/10.34628/88bn-t324>

Metadados

Data de Publicação	2023
Resumo	<p>A Linha Nacional de Emergência Social nasceu há cerca de 20 anos, constituindo-se como uma revolução em matéria de política de emergência social, com reverberação direta no acesso a direitos. Surge como uma resposta inovadora de intervenção social, que contribui para o processo de uma efetiva construção da cidadania. O agravamento das desigualdades devido a fenómenos como a gentrificação das cidades, a uberização do mercado de trabalho, a pandemia COVID-19 ou a crise dos refugiados, cria novos f...</p> <p>The National Social Emergency Line was set up around 20 years ago and has been a revolution in terms of social emergency policy, with a direct echo in terms of access to rights. It has emerged as an innovative social intervention response that contributes to the process of effectively building citizenship. The worsening of inequalities due to phenomena such as the gentrification of cities, the uberisation of the labor market, the COVID-19 pandemic or the refugee crisis, creates new phenomena of ...</p>
Palavras Chave	Comunicações digitais - Aspectos sociais - Portugal, Assistência em emergências - Portugal
Tipo	article
Revisão de Pares	Não
Coleções	[ULL-ISSSL] IS, n. 61 (2023)

Esta página foi gerada automaticamente em 2024-05-23T15:39:42Z com informação proveniente do Repositório

**DA CABINE TELEFÓNICA AO
SMARTPHONE:
A TRANSIÇÃO DIGITAL DA LINHA NACIONAL DE
EMERGÊNCIA SOCIAL**

**FROM PHONE BOOTH TO SMARTPHONE:
THE DIGITAL TRANSITION OF THE NATIONAL
EMERGENCY SOCIAL HOTLINE**

Marta Leiria Borges

*Diretora do Núcleo de Emergência Social do Instituto de Segurança Social, IP
Doutoranda em Serviço Social no ISCTE*

Carolina Cabrita

*Aluna do 3º ano de Serviço Social do Instituto Superior de Serviço Social de Lisboa -
Universidade Lusíada
Estagiária na Linha Nacional de Emergência Social
Investigadora colaboradora do CLISSIS*

DOI: <https://doi.org/10.34628/88bn-t324>

Data de submissão / Submission date: 16.05.2023

Data de aprovação / Acceptance date: 01.08.2023

Resumo: A Linha Nacional de Emergência Social nasceu há cerca de 20 anos, constituindo-se como uma revolução em matéria de política de emergência social, com reverberação direta no acesso a direitos. Surge como uma resposta inovadora de intervenção social, que contribui para o processo de uma efetiva construção da cidadania. O agravamento das desigualdades devido a fenómenos como a gentrificação das cidades, a uberização do mercado de trabalho, a pandemia COVID-19 ou a crise dos refugiados, cria novos fenómenos de exclusão social, quando ainda não existem soluções para os problemas estruturais de uma sociedade com grandes focos de pobreza, como é a sociedade portuguesa. O impacto de todos estes desafios, consequências do avanço do atual modelo de desenvolvimento, obriga a uma reinvenção dos serviços e do Serviço Social atual. A tecnologia e a transição digital constituem-se como uma oportunidade de repensar repostas, melhorar os serviços e potencializar a sua eficácia. Perante este repto digital, como pode a Linha-144, reinventar-se ao fim de 20 anos? Que impacto pode ter a transição digital numa linha de atendimento telefónico? Que inovações pode a modernidade digital trazer à intervenção em emergência social? O Observatório Nacional de Emergência Social, lançado em 2021, é um exemplo de como a apropriação de ferramentas digitais pode revelar as falhas do sistema com o intuito de trazer ao debate e desencadear políticas públicas e sociais de combate à pobreza em Portugal. A inovação tecnológica, como o booking social e o acesso à internet como um direito, têm de ser uma prioridade do Serviço Social com um duplo foco, garantir a inovação como forma de promover os direitos de cidadania e evidenciar os riscos associados ao aumento das desigualdades devido à digitalização da sociedade. A tecnologia deve unir as pessoas e não dividi-las.

Palavras-chave: Emergência social; Redução de danos; Transição digital; Equipa transdisciplinar.

Abstract: The National Social Emergency Line was set up around 20 years ago and has been a revolution in terms of social emergency policy, with a direct echo in terms of access to rights. It has emerged as an innovative social intervention response that contributes to the process of effectively building citizenship. The worsening of inequalities due to phenomena such as the gentrification of cities, the uberisation of the labor market, the COVID-19 pandemic or the refugee crisis, creates new phenomena of social exclusion, when there are still no solutions to the structural problems of a society with large pockets of poverty, such as Portuguese society. The impact of all these challenges, which are the consequences of the current development model, is forcing a reinvention of services and Social Work today. Technology and the digital transition are an opportunity to rethink responses, improve services and maximize their effectiveness. Faced with this digital challenge, how can Linha-144 reinvent itself after 20 years? What impact can the digital transition have on a helpline? What innovations can digital modernity bring to social emergency intervention? The National Social Emergency Observatory, launched in 2021, is an example of how the use of digital tools can reveal the systems's flaws to bring about debate and trigger public and social policies to combat poverty in Portugal. Technological innovation, such as "Social Booking" and access to the internet as a right, must be a priority for Social Work with a twofold approach: ensure innovation to promote citizenship rights and raise awareness about the risks linked to the increase in inequalities due to the digitalization of society. Technology should unite people, not divide them.

Keywords: Social emergency; Harm reduction; Digital transition; Transdisciplinary team.

1. Linha Nacional de Emergência Social

A Linha Nacional de Emergência Social, adiante designada por LNES, nasceu há cerca de 20 anos, em 2001, constituindo-se como uma revolução em matéria de política de emergência social, com reverberação direta no acesso a direitos. Foi criada no âmbito do 1.º Plano Nacional de Ação para a Inclusão¹, doravante designado por PNAI, aprovado a 6 de agosto de 2001 pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 91/2001 que definiu como um dos seus grandes objetivos “promover o acesso de todos aos recursos, aos direitos, aos bens e serviços” através de uma nova estratégia de cooperação na promoção de políticas inclusivas e de combate à pobreza e exclusão social.

Um dos grandes desafios propostos pelo PNAI, foi a criação de um serviço, ininterrupto, devidamente articulado com o conjunto de instituições de carácter social e centros de emergência distritais, que permitisse uma congregação de esforços entre diferentes entidades e organismos, que visasse uma melhor e mais eficaz resolução dos problemas emergentes.

A 30 de setembro de 2001 a Linha-144 é inaugurada como resposta única e revolucionária na Europa que desenvolve um trabalho inovador tendo como principal objetivo garantir resposta imediata e assegurar o encaminhamento de todas as pessoas e famílias, que se encontrem em território nacional, numa situação de desproteção e vulnerabilidade – pessoas em situação de sem abrigo, vítimas de violência doméstica, refugiados, migrantes, crianças em risco, famílias desalojadas e ausência ou perda de autonomia por motivos económicos ou de saúde - para os serviços e

¹ Resolução do Conselho de Ministros n.º 91/2001, 6 de agosto - Aprova o Plano Nacional de Ação para a Inclusão.

linhas de atendimento mais adequadas.

A LNES configura-se como um serviço do Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I.P.), público e gratuito, que funciona através do número 144, 24 horas por dia, 365 dias por ano, disponível para todos os cidadãos que necessitem de apoio no âmbito da proteção social, por não estarem asseguradas as condições mínimas de sobrevivência ou por estarem expostos a um perigo real, atual ou iminente, para a sua integridade física e psíquica.

É importante ter presente, que sendo a LNES um serviço do Instituto da Segurança Social, I. P., os seus princípios basilares estão contemplados na Lei de Bases da Segurança Social (Lei n.º 4/2007 de 16 de janeiro)² que define as bases gerais em que assenta o sistema. Neste sentido, princípios como o direito à segurança social, princípio da subsidiariedade, princípio da igualdade, princípio da equidade social, entre outros, integram a matriz do modelo de intervenção e de resposta à crise da Linha-144.

Como medida de política pública, de combate à pobreza e de promoção da inclusão social, o impacto do trabalho desenvolvido nos últimos 20 anos na Linha Nacional de Emergência Social é incalculável. A Linha é muito mais do que uma resposta de emergência é uma rede de segurança uma porta de entrada no sistema da segurança social.

A Portaria nº371/2019 de 14 de outubro³ vem regular os termos de funcionamento da LNES e reforçar o seu carácter fundamental como medida política de combate à pobreza e de promoção da inclusão social. O subsistema de ação social, onde se insere a emergência social, enquadra-se no sistema de proteção social e de cidadania, que tem como objetivo garantir os direitos básicos dos cidadãos, igualdade de oportunidades, promoção de bem-estar e coesão social.

A LNES, desde a sua génese, já sofreu vários ajustamentos e

² Lei n.º 83-A/2013, de 30 de dezembro - Primeira alteração à Lei n.º 4/2007, de 16 de janeiro, que aprova as bases gerais do sistema de segurança social

³ Portaria nº 371/2019 de 14 de outubro - Regula os termos de funcionamento da Linha Nacional de Emergência Social, adiante designada LNES

mutações concomitantes com as necessidades, problemas e riscos emergentes. Desde setembro de 2014 a Linha é assegurada por duas equipas, a 1ª linha - equipa de triagem – que garante o atendimento e a triagem de todas as chamadas recebidas na linha 144 e a 2ª linha - equipa central de emergência – que garante o diagnóstico e intervenção na crise adequada à problemática identificada. A equipa é constituída por técnicos superiores do ISS, I.P., com diferentes áreas de formação, o que permite e potencia o trabalho colaborativo com a articulação de diferentes conhecimentos e saberes.

2. Abordagem/Procedimentos de intervenção

A abordagem transdisciplinar, segundo a Carta da Transdisciplinaridade, adotada no primeiro Congresso Mundial de Transdisciplinaridade, reconhece que “(...) somente uma inteligência que dá conta da dimensão planetária dos conflitos atuais poderá fazer frente à complexidade do nosso mundo e ao desafio contemporâneo de autodestruição material e espiritual da nossa espécie. (...)” (Freitas et al., 1994, p.1). A imprevisibilidade das situações que chegam à LNES impõem, a clientes e profissionais, uma amplitude de conhecimentos promotora de uma intervenção de largo espectro. Como refere Pombo (2010) a transdisciplinaridade na equipa é essencial para garantir a intervenção, por forma a dar resposta à complexidade de situações tratadas, potenciando uma menor rigidez nas fronteiras disciplinares promovendo “algo que, quando se aproximasse de um ponto de fusão, de unificação, quando fizesse desaparecer a convergência, nos permitiria passar a uma perspetiva holista” (Pombo, 2010, p.5) a uma abordagem eclética e flexível centrada na resposta à crise ou emergência social.

A equipa central de emergência avalia o pedido de ajuda da(s) pessoa(s), elabora um diagnóstico da situação de vulnerabilidade e dá início ao processo de mobilização de recursos e diligências com o intuito de garantir resposta e aliviar o impacto dessa adversidade na vida da(s) pessoa(s).

Os profissionais garantem uma avaliação de risco tendo em

conta as seguintes dimensões:

- Desproteção (D) em que a pessoa se encontra;
- Perigo (P) da exposição à situação;
- Vulnerabilidade (V) que a pessoa apresenta no seu discurso e percurso;
- Capacidade e Competências (CC) para responder à situação ou situações em causa.

Identificadas as dimensões de avaliação a equipa compõe uma matriz do risco de emergência social, baseada em Wisner (Wisner et al., 2012, p.24):

$$(D + P) \times (V + CC) = \text{Emergência Social}$$

Esta matriz de risco permite à equipa avaliar a dimensão da desproteção da pessoa e do perigo da situação que a traz à linha, tendo ainda em conta o histórico, se existir, do seu percurso. O risco multiplica quando relacionado com a vulnerabilidade que a pessoa apresenta, mas também as competências e capacidades que mostra ter para gerir a dificuldade, ou seja os seus próprios recursos externos (ex: rede informal) ou internos (ex: saúde mental).

É nesta dialética que a equipa pode estabelecer o diagnóstico de cada chamada, a escuta ativa e a capacidade de (co)analisar a situação com a pessoa, permite, muitas vezes, identificar soluções que o próprio, pela pressão da situação não conseguiu identificar. A escuta ativa é ferramenta essencial de todos estes profissionais. Como refere Devalillo (2021) é necessário compreender que a pessoa que nos liga está condicionada por fatores circunstâncias, externos e/ou internos, que a levam à forma como encara aquele momento. Muitas vezes, as pessoas que acionam a linha, têm vivências de emergência de repetição, como se não conseguissem sair do limbo social que não lhes permite encontrar a(s) resposta(s) que procuram/precisam. Segundo Trevithick (2012), uma crise traduz-se numa quebra do equilíbrio psicológico que impede a pessoa, durante um período, de utilizar os seus recursos, externos e internos, para lidar com uma determinada situação. As crises não

são necessariamente emergências, contudo os episódios inusitados, como um episódio de violência ou um evento extremo, que condicione o acesso à sua casa ou família, pode desencadear uma crise social e/ou emocional. Importa por isso, partir do pressuposto, que todos, como indivíduos, têm formas diferentes de reagir ao inesperado, só partindo dessa premissa é possível compreender e diagnosticar o impacto deste tipo de eventos em cada pessoa.

Considerando a complexidade das situações tratadas, o aumento das vulnerabilidades e agravamento das desigualdades sociais devido a fenómenos como a gentrificação das cidades, a urberização do mercado de trabalho, a pandemia COVID-19, a crise dos refugiados na europa, os migrantes e ainda, mais recentemente, a crise no mercado da habitação urge repensar a intervenção social.

No caso da LNES, a realidade social impôs-se como uma emergência na revisão da forma de atuação. Progressivamente têm vindo a adotar um modelo de intervenção baseado na Redução de Danos. Segundo Bigler (2005) a intervenção social, mais precisamente o serviço social, necessita de formas inovadoras de responder aos problemas, e o modelo de redução de danos pode liderar esse processo, no sentido em que operacionaliza o código de ética do serviço social. De acordo com O'Hare (2000) o modelo de intervenção de redução de danos sustenta-se em 5 pilares:

- O pragmatismo;
- Valores humanistas, mantendo o foco da dignidade e nos direitos da pessoa sem julgamento;
- Foco na redução dos danos ao invés da eliminação do problema;
- Equilíbrio dos custos benefícios para a pessoa na sua situação;
- Hierarquizar os problemas priorizando os mais urgentes.

A intervenção da LNES tem vindo a fazer este percurso de forma a garantir uma adequada intervenção na crise e de passagem de informação aos serviços que vão garantir o acompanhamento posterior da situação.

O Foco da linha é na resolução da situação de crise, reduzindo, dentro das limitações do sistema, os maiores elementos de risco através dos pilares da redução de danos que garantem a sustentação desta intervenção, assegurando uma base teórico-prática.

A abordagem de redução de danos, tem ainda como dimensão inerente as intervenções sensíveis ao trauma. Segundo Goelitz (2021) a vulnerabilidade é algo intrínseco a uma situação de crise, que pode ser desencadeada por um momento de stress, que pode ser um primeiro episódio de trauma ou pode ainda reativar traumas anteriores.

Quando alguém aciona 144 sabemos que todas as situações têm um potencial de gerar traumas ou ativar traumas prévios que, para além de serem situações muito dolorosas para o próprio, em algumas situações, podem ser deveras incapacitantes do ponto de vista da possibilidade de perspetivar soluções ou até da forma como a pessoa vai gerir a informação que lhe está a ser solicitada. Neste sentido, a equipa da linha tem de procurar ter uma intervenção sensível ao trauma, uma abordagem orientada pela compreensão do impacto e potencial gravidade da situação e da forma como o outro interpreta a situação.

As narrativas que entram na linha são de pobreza, e da sua dialética com a habitação, com os fenómenos migratórios, com a doença mental, com a violência de género e/ou com o envelhecimento. O enraizamento destas dimensões das sociedades, não sendo recente, tem vindo a massificar-se e a densificar-se com um impacto no atual modelo de desenvolvimento, o que obriga a uma reinvenção dos serviços e dos modelos de intervenção.

Para Healy (2014) a importância está em explorar as possibilidades de futuro, mais do que o passado, e essa dimensão do esperarçar de acordo com Azevedo (2021) começa a transformar-se numa lacuna em termos de ação social, quer pelo aumento das necessidades versus escassez das respostas, mas também pelo ausência de interseção entre social e saúde. No âmbito da emergência, sente-se sobretudo o peso da doença mental e a falta de respostas para essas pessoas e formação dos profissionais de ação social para estarem sensibilizados para as questões da saúde men-

tal. Só isso permitirá estabelecer pontes e melhorar diagnósticos sociais, evidenciando as fragilidades da pessoa para que a continuidade da resposta possa tê-las em linha de conta. Ignorar ou não compreender a dimensão do impacto dessas fragilidades pode comprometer significativamente o atendimento frustrando clientes e profissionais. Neste sentido, publico e técnicos estão mais desprotegidos, o que pode ter um impacto significativo na gestão das situações de emergência. Não são apenas as necessidades das pessoas em situação de vulnerabilidade que urge identificar, mas também aferir o que isso traduz sobre as necessidades dos serviços, “understanding which factors of exclusion could indicate mental health disorders is usefull when looking at the development of needs assessments, nor only at local level for services to identify client need, but also commissioning level to identify service needs” Bonner (2017, p.243).

3. A COVID como ponto de não retorno

Neste momento vivesse um momento de transição na forma como a linha responde aos desafios atuais. A necessidade de reorganização da resposta, mas também da transição para um modelo de Redução de danos foi alavancada na resposta à pandemia da COVID. Podemos afirmar que as sociedades existem num formato pré pandémico, e pós pandémico. Desde 2020 Portugal teve de se adaptar, como refere Amaro (2020) , à emergência do teletrabalho, à intensificação do medo do outro, aos períodos de isolamento, que isolaram ainda mais quem não tinha casa, ao estigma entre tantas outras frentes, como evidenciado também no Relatório - (Cardoso et al., 2020).

À emergência chegaram novos públicos, na medida em que uma linha disponível 24h por dia na fase pandémica tornou-se muitas vezes o único recurso disponível para o acesso à proteção social. Importa acrescentar que a conversa mediada pela tecnologia, quando o pedido de ajuda acontece pela primeira vez em públicos que nunca haviam necessitado da ação social, encurta a distância da vergonha, de ter fome ou falta de recursos para

assegurar as despesas. A linha foi essencial para muitas pessoas, uma chamada que antes trazia à linha 1 pessoa, durante o COVID passou a trazer famílias inteiras, ou grupos de pessoas que, com a precarização do mercado de trabalho partilhavam casa, e de um momento para o outro deixaram de ter como sobreviver e não sendo pobres, desconheciam os caminhos da pobreza.

Apesar de quando observamos o Inquérito às Condições de Vida e Rendimento - ICOR realizado em 2022 pelo INE (2022), o mesmo identificar que, o risco de pobreza diminuiu para 16,4%, podemos identificar alguns fatores que colocam, a população, numa situação de maior vulnerabilidade e conseqüentemente de maior risco de virem a estar numa situação de emergência social.

Cruzando os dados com a análise do Relatório da EAPN - Pobreza e Exclusão Social em Portugal (EAPN, 2022) destacamos:

- 11.3% da população já vivenciava grande dificuldade em gerir o seu orçamento familiar até ao fim do mês, ou seja, os recursos financeiros do agregado familiar não cobriam as suas despesas necessárias habituais, 9.6% chegava ao fim do mês com dificuldade e 35% com alguma dificuldade. Menos da metade da população (cerca de 42%) afirmava não ter dificuldade em gerir o orçamento familiar até ao fim do mês;
- 31.1% não tinha capacidade para assegurar o pagamento imediato de uma despesa inesperada de cerca de 540€ sem recorrer a empréstimo;
- 16.4% da população em Portugal não tinha capacidade financeira para manter a casa adequadamente aquecida. São os idosos isolados e as mulheres a viverem sozinhas os que apresentam maior proporção de pessoas com esta incapacidade, realidade que atinge 28.4% e 27.5% destas populações respetivamente;
- 6.9% da população tinha atraso, motivado por dificuldades económicas, em algum dos pagamentos regulares relativos a rendas, prestações de crédito ou despesas correntes da residência principal, ou outras despesas não relacionadas

- com a residência principal (aumento de 28% face a 2020);
- 2.5% tinha atrasos relacionados especificamente com habitação, sendo superior nas famílias com crianças dependentes (3.6%);
 - 2.4% da população em Portugal não tinha capacidade financeira para ter uma refeição de carne ou peixe (ou equivalente vegetariano) pelo menos de dois em dois dias. Na população em risco de pobreza esta proporção era de 5.9%.

O risco identificado em ambas as publicações remete-nos para a fragilidade das mesmas. “O impacto da pandemia nas condições de vida e rendimento da população em Portugal foi muito forte. (...) Portugal apresenta-se como o Estado-membro com maior aumento dos níveis de desigualdades de rendimento face ao inquérito anterior” . O relatório assinala ainda, o risco ao nível da saúde e da doença mental, sobretudo a vulnerabilidade destas populações nessa matéria, risco que se acentuou com a pandemia, e que mantém estes públicos, não só num risco maior em matéria de emergência social, mas também de doença mental. Importa reforçar que, muitos destes públicos nunca recorreram à ação social, “o risco de pobreza aumentou 24% face ao ano anterior junto dos TCO e 5% entre os trabalhadores por conta própria.” EAPN (2022, p. 5) , conseqüentemente nunca recorreram à LNES, o que acentua o risco uma vez que como não existe literacia social, não se reconhecem os recursos do estado social para as situações de vulnerabilidade emergentes. Esta questão aliada à vergonha de pedir ajuda, é a tempestade perfeita para o aumento da situação de precaridade socio emocional.

A linha 144 não teve, como todas as pessoas que trabalham em ação social, margem para desacelerar na fase pós pandemia, uma vez que passamos diretamente para uma guerra e para a urgência de responder a fluxos migratórios sem precedentes, não só dos cenários de guerra, mas de todos os outros contextos de pobreza, violência e perseguição. A sociedade complexificou-se ao nível social, político e económico vindo desafiar a intervenção em emergência social. A gestão de recursos, já escassos, para as

franjas, mas também para as populações itinerantes, tendem a reforçar o foco da responsabilidade do indivíduo, ao invés da análise e reestruturação das respostas do estado social. Para garantir o direito às respostas de emergência, são necessárias resposta de 2ª linha que permitam apoiar as pessoas no seu processo de integração, permitindo libertar vagas de emergência a fim de ser possível apoiar as pessoas em situação de vulnerabilidade extrema, assegurando direitos, garantindo dignidade da resposta e um trabalho efetivo com a pessoa reduzindo o risco efetivo de que a situação de emergência, e o conseqüente trauma que daí advém se repita e reforce estigmas de não adesão ao “prescrito” pelos serviços, mais conhecido como projeto de vida.

4. Da Cabine telefónica ao smartphone

A Linha Nacional de Emergência Social aparece como uma forma inovadora de intervenção social há mais de 20 anos, ainda uma experiência única no mundo em matéria de ação social. Iniciou-se com chamadas em cabines telefónicas e hoje sendo raras as cabines, são também raras as pessoas que não nos ligam do seu telefone pessoal. A desburocratização dos serviços, a gratuidade da linha, a confidencialidade do pedido e o acesso ao apoio social 24 horas por dia de qualquer ponto do país fazem, desde então, da LNES uma das políticas públicas mais abrangentes e robustas no combate à pobreza e vulnerabilidade social.

A Linha carece agora de uma atualização, não só ao nível do seu modelo de intervenção como já vimos, mas também ao nível da modernização dos seus recursos. Nesta medida propomos para reflexão três eixos para perspetivar o futuro da linha 144.

4.1. Tecnologia e interoperabilidade dos sistemas

No primeiro ponto, sobre a interoperabilidade entre sistemas, preconiza-se a existência de um canal único de comunicação com todas as estruturas que garantem no terreno a operacionalização da Ação Social, que no caso da LNES são o ISS, IP, SCML e Autarquias.

O facto da LNES se manter como recetor da emergência social 24h por dia, 365 dias por ano desafia todas as lógicas de acessibilidade, mais ainda com a descentralização da ação social que impõe um alargamento das equipas que garantem a resposta de ação social. Para ser possível à LNES conhecer em tempo real o trabalho que está a ser realizado com uma determinada pessoa numa determinada zona do país por forma a poder responder a um episódio de ação social, é essencial uma articulação efetiva entre sistemas de informação. Só esta interseção permitiria a todos os stakeholders conhecerem a proposta de resolução de determinada situação de emergência, e á Linha o que já foi, ou não, tentado com a pessoa no sentido de a apoiar.

4.2. Tecnologia como mediação com a pessoa em situação de vulnerabilidade

Quando as situações chegam à equipa do 144, e após análise da situação desencadeia-se um processo de inventariar as possíveis alternativas de resposta. A linha dispõe de um sharepoint alimentado pelos Centros Distritais de Segurança Social, onde estão identificados os recursos de cada um dos distritos e matéria de emergência social. Trata-se de um recurso que impões à equipa da LNES uma pesquisa resposta a resposta a fim de encontrar determinada vaga ou outra qualquer resposta. Consideramos que a existência de um diretório de toda a informação, que designaremos de Booking Social, poderia permitir de forma ágil os recursos com vagas disponíveis. Não se trata de uma inovação, na medida em que outras estruturas já o desenvolveram, mas seria um recurso que pouparia tempo na identificação da vaga, o que libertaria o profissional para o contacto com a pessoa em situação de vulnerabilidade.

4.3. Accountability na Linha Nacional de Emergência Social

Por último, a importância da informação, um dos eixos que já esta operacional desde 2021 no ISS, IP - Observatório Nacional

de Emergência Social (ONES). A Linha Nacional de Emergência Social permite a caracterização do fenómeno da emergência social em Portugal, conhecer as ativações, poder caracterizá-la em termo de proveniência, género, tipologia de pedido ou tipologia de resposta, permite ter um retrato ao dia do que acontece em Portugal nesta matéria. O ONES permite caracterizar territórios em matéria de emergência social, permitindo ao estado central, autarquias, investigadores ou sociedade civil, um planeamento mais focado nas necessidades, tornando a tomada de decisão mais eficaz e consequentemente melhor para o cidadão em situação de emergência.

5. Considerações finais

Passaram mais de 20 anos desde o início da linha e continua a ser necessário e essencial (re)pensar o modelo de intervenção de forma a melhorar o serviço prestado e aumentar a capacidade de resposta dos técnicos. A LNES como tecnologia social pode ser otimizada, por exemplo, com a possibilidade de tradução dos muitos idiomas que enchem a linha, o que permitiria melhorar, significativamente, a comunicação com os cidadãos. A par da tecnologia, urge sensibilizar a sociedade civil para a importância das vagas de emergência, de pensar os serviços para o imponderável, mas também para retomar a articulação essencial com as equipas de rua nos territórios. Uma vez que a LNES na sua génese contemplava uma intervenção no local, esse seria o regresso às origens, sendo hoje possível dizer que é essa a peça do puzzle que falta para tornar o cuidado mais eficaz e à medida da necessidade da pessoa. Acresce ainda, a importância de cuidar da saúde mental dos nossos profissionais, que na primeira linha acolhem a emergência do outro. Os profissionais no direto, pelo esgotamento das situações de repetição e pela falta de respostas a desafios tão aleatórios e intensos, estão em risco de perder a capacidade de esperar, e consequentemente de transmitir à pessoa essa comprometendo a intervenção à partida. Sem a capacidade de esperar jamais se pode cocriar um projeto de vida, nem para o profissional enquanto tal, nem para a pessoa que procurou no serviço um futuro.

Bibliografia

- Amaro, M. I. (2020). Notas de uma travessia – reflexões de uma assistente social em Portugal em tempo de pandemia da COVID-19. In A. Lole, I. Stampa, & R. Lima R. Gomes (Eds.), *Para além da quarentena: reflexões sobre crise e pandemia* (pp. 221–228). Mórula Editorial.
- Azevedo, M. J. (2021). *Ressureição - O lugar do futuro e a função esperançadora do objeto*. Calçada das Letras.
- Bigler, M. O. (2005). Harm reduction as a practice and prevention model for social work. *Journal of Baccalaureate Social Work*, 10(2), 69–86.
- Bonner, A. (2017). *Social Determinants of Health - An interdisciplinary approach to social inequality and wellbeing*. Policy Press.
- Cardoso, J., Vilar, D., & Casquilho-Martins, I. (2020). Desafios ao Serviço Social no contexto da COVID-19. *Intervenção Social*, 55/56, 9–87.
- Devalillo, L. U. (2021). *La dimensión terapéutica del Trabajo Social*. Naulibres.
- EAPN. (2022). Relatório 2022 - Pobreza e exclusão social em Portugal. EAPN.
- Freitas, L., Morin, E., & Nicolescu, B. (1994). *Carta de Transdisciplinaridade*. In *Primeiro Congresso Mundial da Transdisciplinaridade*. <https://www.apha.pt/wp-content/uploads/boletim1/Carta-deTransdisciplinaridade.pdf>
- Goelitz, A. (2021). *From Trauma do Healing - A Social Worker's Guide to Working with Survivor*. Routeledge.
- Healy, K. (2014). *Social Work Theories in Context - Creating Frameworks for Practice*. Palgrave.
- O'Hare, D. R. (2000). Harm reduction: History, definition, and practice. In L. D. James & A. Inciardi (Eds.), *Harm Reduction: National and International Perspectives* (pp. 1–26). Sage.
- Pombo, O. (2010). Epistemologia da Interdisciplinaridade. *Ideação - Revista Do Centro de Educação e Letras*, 10(1), 9–40.
- Trevithick, P. (2012). *Social Work Skills and knowledge a practice handbook*. McGraw-Hill.

Wisner, B., Gaillard, J. C., & Kelman, I. (2012). *Handbook of Hazards and Disaster Risk Reduction*. Routledge.

Fontes

Resolução do Conselho de Ministros n.º 91/2001, 6 de agosto -
Aprova o Plano Nacional de Ação para a Inclusão.

Lei n.º 83-A/2013, de 30 de dezembro - Primeira alteração à Lei
n.º 4/2007, de 16 de janeiro, que aprova as bases gerais do sistema
de segurança social.

Portaria n.º 371/2019 de 14 de outubro - Regula os termos de funcionamento da Linha Nacional de Emergência Social, adiante designada LNES.