GUIA PRÁTICO

144 - LINHA NACIONAL DE EMERGÊNCIA SOCIAL (LNES)

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

FICHA TÉCNICA

TÍTULO

Guia Prático – 144 - Linha Nacional de Emergência Social (LNES)

(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, 24 horas por dia, 365 dias por ano

Linha Segurança Social: 210 545 400 | 300 502 502, dias úteis das 9h00 às 18h00.

Linha de Marcações: 210 548 888 | 300 088 888, dias úteis das 9h00 às 18h00, para atendimento personalizado, e 24 horas por dia, 7 dias da semana para atendimento automático.

Site: www.seg-social.pt

DATA DE PUBLICAÇÃO

15 de maio de 2025

ÍNDICE

A – O que é? 4
B – A quem se destina? 4
C – Quais as condições para ter direito? 4
D – Que apoio recebe? 4
D1. Que apoio recebe? 4
D2. Pode receber este apoio através da linha? 5
E – Qual a duração? 5
E1. Quando termina o direito ao serviço? (cessação) 5
F – Como aderir? 5
F1. Como aderir? 5
F2. Quando ligo para o 144, quem é que me atende? 5
F3. Quando é que me dão uma resposta? 5
G – Posso acumular com outros benefícios? 5
G1. Pode acumular com: 5
H - Documentação de apoio 6
H1. Legislação Aplicável 6

A informação contida neste guia prático não dispensa a consulta da lei.

A – O que é?

A Linha Nacional de Emergência Social (LNES) **é um serviço telefónico público, gratuito**, **disponível em todo o país**, que funciona todos os dias do ano, 24 horas por dia. Tem como objetivo garantir resposta a situações de emergência social e situações de crise que necessitem de uma atuação imediata no âmbito da proteção social.

O contacto é feito através do **número 144**.

Na LNES são tratados essencialmente **2 tipos de situações**:

- **crise:** quando a pessoa está numa situação de vulnerabilidade e desproteção resultantes de não estarem asseguradas, a breve prazo, as condições mínimas de proteção pelo que se impõe uma intervenção urgente e encaminhamento para os serviços competentes;
- **emergência:** quando a pessoa está numa situação de vulnerabilidade e desproteção, resultantes de não estarem asseguradas as condições mínimas de proteção e que constituam um perigo real, atual ou iminente, necessitando de uma intervenção social imediata.

B – A quem se destina?

Todas as pessoas e famílias que se encontrem em território nacional numa situação de desproteção e vulnerabilidade, e que necessitem de uma intervenção imediata de apoio social.

C – Quais as condições para ter direito?

Não existem condições gerais para receber este apoio.

Qualquer pessoa pode contactar a LNES para sinalizar uma situação de desproteção e vulnerabilidade, seja para si próprio, familiar, pessoa conhecida ou pessoa anónima com quem se cruzou.

Quem sinaliza pode optar por se identificar ou permanecer anónimo.

D – Como posso receber o apoio?

D1. Como posso receber o apoio?

Para receber o apoio, a LNES passa por várias fases de intervenção:

1. Define e avalia o pedido que é efetuado pela pessoa que contacta;
2. Analisa o problema apresentado com base numa relação colaborativa entre o técnico e a pessoa que necessita do apoio;
3. Identifica as soluções necessárias para a resolução do problema e mobiliza os recursos possíveis e disponíveis, ou encaminha para outras linhas e/ou entidades que se ajustem melhor à situação apresentada;
4. Encaminha para os Serviços de Atendimento e Acompanhamento Social locais para o acompanhamento adequado da situação.

A Linha Nacional de Emergência Social trabalha em conjunto com os vários **organismos** dos quais destacamos os seguintes:

- Polícia de Segurança Pública;
- Guarda Nacional Republicana;
- Polícia Judiciária;

- Agência para a Integração, Migrações e Asilo (AIMA)
- 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 pessoa idosa;
- Linha SOS Voz Amiga.

D2. Pode receber este apoio através da linha?

Sim e Não:

- Sim: A LNES pode fornecer apoio imediato, por um período de curta duração, no máximo até 72 horas ou até ao dia útil seguinte ao contacto, caso este ocorra fora do horário de funcionamento dos serviços.
- Não: Se o contacto for efetuado no horário de funcionamento dos serviços, a pessoa/família é encaminhada para o Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social local, com referência de atendimento urgente, podendo este acontecer no próprio dia do contacto.

E – Qual a duração?

E1. Quando termina o direito ao serviço? (cessação)

A Linha Nacional de Emergência Social intervém em situações de emergência, durante um período temporário de até 72 horas, ou até ao dia útil seguinte ao contacto, garantindo depois o encaminhamento e o apoio necessários através dos serviços da proteção social.

F – Como aderir?

F1. Como aderir?

Ligue 144.

F2. Quando ligo para o 144, quem é que me atende?

Quando liga para o 144, é atendido 1º por uma Equipa de Triagem. Se o seu pedido estiver relacionado com situações de emergência social, a chamada é passada para uma Equipa Técnica com técnicos do Instituto da Segurança Social, IP (ISS, IP) especializados neste tipo de apoio, onde serão efetuadas as fases de intervenção descritas no ponto D1.

F3. Quando é que me dão uma resposta?

A resposta e/ou encaminhamento são imediatos.

G – Posso acumular com outros benefícios?

G1. Pode acumular com:

Todos os apoios da Segurança Social.

O apoio prestado pela LNES é independente da existência de qualquer apoio que a pessoa/família receba de forma acumulada.

H - Documentação de apoio

H1. Legislação Aplicável

Portaria n.º 371/2019, de 14 de outubro

Regula os termos de funcionamento da Linha Nacional de Emergência Social, adiante designada LNES

H2. Documentação de apoio

Manual de Intervenção - Equipa Central da LNES (2024). ISS, IP/DDS/UIS/NES.