

## **LINHA NACIONAL DE EMERGÊNCIA SOCIAL - 144**

A LNES é um serviço telefónico público, gratuito, e de funcionamento ininterrupto, integrado no Instituto da Segurança Social, IP, regulada pela Portaria n.º 371/2019, de 14 de outubro.

### **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 intervenção imediata de apoio social.

### **CONSTITUIÇÃO**

1.<sup>a</sup> Linha – O número de telefone “144” é atendido por uma primeira equipa, denominada Equipa de Triagem ou de 1.<sup>a</sup> Linha que efetua a triagem de todas as chamadas. Filtra aquelas que se enquadram no âmbito da LNES 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.<sup>a</sup> Linha ou Equipa Central de Emergência (ECE) – Esta equipa, constituída por Técnicos/as Superiores do ISS, I.P., especializados na intervenção de emergência social, que efetua o atendimento telefónico das chamadas transferidas pela 1.<sup>a</sup> Linha. A esta equipa compete:

- a) Proceder à avaliação e ao pré-diagnóstico das situações apresentadas, de acordo com o âmbito de intervenção da LNES;
- b) Dar resposta imediata, após a avaliação e o pré-diagnóstico, à situação apresentada, procedendo, quando tal se revelar mais adequado, ao respetivo encaminhamento para as entidades/organismos/serviços que se mostrem mais habilitadas em função da sua área de intervenção.

### **OBJETIVO**

Garantir resposta a situações de emergência, ou crise, que necessitem de uma atuação imediata no âmbito da proteção social.

### **A QUEM SE DIRIGE**

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

- Vítimas de violência doméstica
- Crianças e jovens em perigo
- Pessoas em situação de perda ou ausência de autonomia
- Pessoas em situação de sem-abrigo
- Outras situações de desproteção social

### **CONCEITOS**

**EMERGÊNCIA SOCIAL** – Situações de vulnerabilidade e desproteção que constituam um perigo real, atual ou iminente, resultantes de não estarem asseguradas as condições mínimas de proteção, e que exijam uma intervenção social imediata;

**CRISE** - Situações de vulnerabilidade e desproteção resultantes de não estarem asseguradas, a curto prazo, as condições mínimas de proteção social, pelo que se impõe uma atuação urgente e encaminhamento para os serviços adequados.