



## TRABALHO, SOLIDARIEDADE E SEGURANÇA SOCIAL

### Portaria n.º 371/2019

de 14 de outubro

*Sumário:* Regula os termos de funcionamento da Linha Nacional de Emergência Social, adiante designada LNES.

A Linha Nacional de Emergência Social — LNES foi criada no âmbito do 1.º Plano Nacional de Ação para a Inclusão, aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 91/2001, de 6 de agosto, que definiu como um dos grandes desafios «Criar serviço de emergência social integrando o conjunto das instituições de carácter social», visando então assegurar o encaminhamento de qualquer pessoa, ou família, que se encontre em situação de emergência, ou de crise, para os serviços de proteção social mais adequados a cada situação.

Considerando o princípio da subsidiariedade, a LNES prevê, também, uma articulação concertada com serviços, organismos, entidades ou outras linhas de atendimento que se revelem os mais apropriados a cada situação, por forma a dar a resposta, mais adequada e em tempo útil, à necessária proteção das pessoas e famílias.

Neste contexto, a LNES configura-se como um serviço do Instituto da Segurança Social, I. P., de carácter gratuito e funcionamento contínuo e ininterrupto, que visa garantir resposta a situações de emergência, ou crise, que necessitem de uma atuação imediata no âmbito da proteção social.

É dentro destas coordenadas, e reconhecendo a sua importância na defesa dos mais vulneráveis, que se procede à regulação dos termos de funcionamento da LNES.

Assim:

Ao abrigo do disposto nos artigos 6.º, 9.º, 12.º, 19.º, 29.º e 31.º da Lei n.º 4/2007, de 16 de janeiro, que aprova as Bases Gerais do Sistema de Segurança Social, na redação que lhe foi dada pela Lei n.º 83-A/2013, de 30 de dezembro, manda o Governo, pelo Ministro do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, o seguinte:

#### Artigo 1.º

##### Objeto

A presente portaria regula os termos de funcionamento da Linha Nacional de Emergência Social, adiante designada LNES.

#### Artigo 2.º

##### Linha Nacional de Emergência Nacional

1 — A LNES é um serviço telefónico público, gratuito, e de funcionamento ininterrupto, integrado no Instituto da Segurança Social, I. P.

2 — A LNES tem por objetivo garantir resposta a situações de emergência, ou crise, que necessitem de uma atuação imediata no âmbito da proteção social.

#### Artigo 3.º

##### Número 144

A LNES funciona através do número telefónico 144, 24 horas, por dia, todos os dias do ano.



Artigo 4.º

**Beneficiários**

A LNES dirige-se a 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.

Artigo 5.º

**Âmbito de intervenção da LNES**

Para efeitos da aplicação do disposto na presente portaria consideram-se âmbitos de intervenção da LNES:

- a) Situações de emergência social, as 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;
- b) Situações de crise, as 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.

Artigo 6.º

**Equipas de emergência social**

1 — No âmbito da sua atuação, e por forma a prosseguir os seus objetivos de proteção social imediata, a LNES dispõe das seguintes equipas:

- a) Equipa de Triagem ou de 1.ª Linha;
- b) Equipa Central de Emergência (ECE) ou de 2.ª Linha, constituída por técnicos superiores do ISS, I. P., especializados na intervenção de emergência social.

2 — À Equipa de Triagem ou de 1.ª Linha compete:

- a) Proceder ao atendimento das chamadas efetuadas para o número 144;
- b) Proceder à triagem das chamadas efetuadas, através de avaliação da situação apresentada e em função das suas competências de intervenção;
- c) Proceder ao encaminhamento das chamadas que se enquadrem no âmbito de atuação da LNES para a Equipa Central de Emergência (ECE) ou de 2.ª Linha;
- d) Proceder ao encaminhamento das chamadas para outras linhas ou entidades competentes quando, de acordo com o pedido efetuado, se verifica que não se enquadram no âmbito de atuação da LNES.

3 — À Equipa Central de Emergência (ECE) ou de 2.ª Linha compete:

- a) Proceder à avaliação e ao pré-diagnóstico das situações apresentadas, de acordo com o âmbito de intervenção da LNES previsto no artigo anterior;
- b) Dar resposta imediata, após a avaliação e o pré-diagnóstico referidos na alínea anterior, 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.



Artigo 7.º

**Recursos e respostas de emergência social**

1 — Por forma a assegurar resposta imediata às situações de emergência social previstas na presente portaria, o ISS, I. P., celebra protocolos, ou acordos de cooperação, especialmente para o efeito, podendo também proceder a reserva de vagas específicas para a mesma finalidade.

2 — Sem prejuízo do disposto no número anterior, devem ser potenciados todos os recursos locais existentes, incluindo serviços e equipamentos, de natureza variada, de âmbito central ou local com competência na resposta, para o eficiente encaminhamento dos cidadãos.

Artigo 8.º

**Competências**

1 — Cabe ao ISS, I. P., no âmbito da LNES:

- a) Assegurar a constituição e o funcionamento das equipas a que se refere o artigo 6.º;
- b) Garantir o funcionamento da LNES nos termos do previsto no artigo 3.º;
- c) Dar resposta imediata às situações de emergência e/ou crise, fora do horário de expediente e até ao dia útil seguinte;
- d) Comunicar, aos serviços de atendimento e acompanhamento social, todas as situações de emergência e/ou crise respondidas pela LNES, tendo em vista o subsequente atendimento e/ou acompanhamento;
- e) Proceder ao encaminhamento imediato das situações avaliadas como sendo de emergência e/ou crise, que ocorram durante o horário de expediente, para os serviços, organismos e entidades competentes, de âmbito central ou local, com competência na resposta;
- f) Manter atualizado o sistema de informação da segurança social no que reporta à atuação da LNES.

2 — Sem prejuízo da resposta às situações de emergência social ou de crise a que se refere o artigo 5.º, quando estas resultem de ações previsíveis ou expectáveis, por estarem programadas ou inseridas em programas ou medidas da esfera de atribuições e competências próprias de serviços, organismos ou entidades, de âmbito central ou local, cabe a estes dar resposta às mesmas, a partir do dia útil seguinte à sua sinalização.

3 — Após intervenção na sequência de sinalização efetuada pela LNES, os serviços de atendimento e acompanhamento social, a que se refere a alínea d) do n.º 1, devem dar reporte sobre o plano de intervenção desenvolvido.

Artigo 9.º

**Articulação com outras entidades, organismos e serviços**

No âmbito da sua atuação, a LNES assegura a articulação, através dos Centros Distritais do ISS, I. P., com serviços, organismos e entidades, de âmbito central ou local, tendo em vista a prestação do apoio social de emergência, em horário de expediente, ou o apoio social subsequente, após uma intervenção de emergência ocorrida fora de horário de expediente.

Artigo 10.º

**Entrada em vigor**

A presente portaria entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação.

O Ministro do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, *José António Fonseca Vieira da Silva*, em 9 de outubro de 2019.

112656707