



IP/11/144

Bruxelas, 11 de Fevereiro de 2011

Número de emergência único: Comissão Europeia apela à intensificação das campanhas de divulgação do «112»

Para assinalar o «Dia Europeu do 112», em 11 de Fevereiro, a Comissão Europeia pede aos Estados-Membros que acelerem os seus esforços de sensibilização do público para a existência do 112, o número de telefone que pode ser utilizado em todos os Estados-Membros da UE para contactar os serviços de emergência. Segundo um inquérito realizado à escala da UE hoje publicado, cerca de três em cada quatro cidadãos da UE ainda não conhecem este número de emergência. No entanto, as regras das telecomunicações da UE exigem que os Estados-Membros dêem a conhecer aos seus cidadãos o número 112. Para aumentar a protecção dos cidadãos da UE, as novas regras das telecomunicações, que têm de ser transpostas para o direito nacional até 25 de Maio deste ano, exigem ainda que os Estados-Membros melhorem a precisão e a fiabilidade da informação sobre a localização da pessoa que faz a chamada (ver [MEMO/09/568](#)).

Nas palavras de Neelie Kroes, Vice-Presidente da Comissão Europeia, responsável pela Agenda Digital: «O número de emergência europeu «112» pode salvar vidas, mas apenas se as pessoas souberem da sua existência. Os Estados-Membros têm de redobrar os seus esforços para informarem todas as pessoas de que podem ligar para o 112 em caso de emergência.»

As taxas de conhecimento não estão a melhorar

Segundo um inquérito recente do Eurobarómetro, pouco mais de um quarto (26%) dos cidadãos da UE interrogados identificaram espontaneamente o 112 como o número de telefone adequado para chamar a polícia, os bombeiros ou os serviços de emergência médica em qualquer parte da União Europeia. Apenas em cinco países (República Checa, Finlândia, Luxemburgo, Polónia e Eslováquia) a maioria da população soube identificar o 112 como número de emergência para o qual é possível telefonar de qualquer ponto da União Europeia. Na Grécia, na Itália e no Reino Unido, menos de 10% dos cidadãos declararam conhecer o número.

Nos últimos anos, os progressos nesta matéria a nível da UE têm sido mínimos (de 22% em 2008, a percentagem aumentou apenas para 26% em 2011). Nalguns países, no entanto, o número de cidadãos que sabem que o 112 é o número de emergência em toda a UE aumentou muito em relação ao ano passado: Áustria (que passou de 31% para 39%), a Finlândia (de 50% para 56%) e os Países Baixos (de 45% para 50%).

Embora, na sua maioria, os países da UE declarem terem tomado medidas para promover o 112 (como a exibição do número nos veículos de emergência), de acordo com o relatório, apenas 27% dos cidadãos europeus afirmaram ter recebido informações sobre o 112 no decurso do último ano. Perante a lentidão dos progressos, a Comissão está a avaliar se os Estados-Membros estão a cumprir devidamente a sua obrigação de informar os cidadãos sobre este número.

Os visados são os viajantes

Desde Julho de 2009, as pessoas que utilizam o telemóvel ou outros aparelhos móveis noutra país da UE que não o seu devem obrigatoriamente receber um SMS ou uma mensagem de alerta dos

"Rapid" é um Boletim da Representação da Comissão Europeia em Portugal com carácter informativo não oficial. Reprodução total ou parcial autorizada.

operadores das redes com informações sobre o 112. No entanto, segundo o inquérito, 81% dos cidadãos da UE que viajaram para outro Estado-Membro alegam não ter recebido essa informação. Nos termos das novas regras das telecomunicações da UE, que devem ser transpostas até Maio de 2011, a informação deve igualmente ser fornecida aos viajantes, por exemplo, nos aeroportos, nas estações ferroviárias e terminais de autocarros internacionais.

Informação sobre a localização

A recepção de informação precisa sobre o local em que se encontra a pessoa que telefona para o 112 pode acelerar a chegada dos serviços de emergência, reduzindo a gravidade dos ferimentos e salvando vidas. As novas regras das telecomunicações da UE exigem que a localização da pessoa que faz a chamada seja disponibilizada gratuitamente logo que a chamada chegue aos serviços de emergência. Além disso, determinam que os sistemas devem ser melhorados para oferecerem informações mais precisas e fiáveis que permitam determinar a localização exacta de quem faz a chamada.

Para garantir o funcionamento eficaz do 112, a Comissão iniciou processos de infracção contra 14 Estados-Membros por não terem disponíveis os meios que permitem conhecer o local onde se encontra a pessoa que faz a chamada; 13 desses processos foram entretanto arquivados na sequência de medidas correctivas tomadas por esses Estados-Membros (resta o processo contra a Itália, [IP/09/1784](#)). Também foram movidos processos, entretanto arquivados, contra a Polónia e a Bulgária por causa da disponibilidade do 112 ([IP/05/1585](#), [IP/09/163](#)), assim como contra a Itália, neste caso relacionado com o atendimento das chamadas para o 112 pelos serviços de emergência ([IP/10/65](#)). Neste momento, a Comissão está a estudar mais aprofundadamente a situação em vários Estados-Membros em que, aparentemente, a informação sobre a localização da pessoa que faz a chamada não é fornecida em todos os casos no que respeita aos assinantes da rede fixa e/ou aos utilizadores de serviços de telefonia móvel que se encontram noutro país.

Contexto

A ligação para o número de emergência europeu 112 a partir de telefones fixos ou móveis é gratuita em todos os Estados-Membros da UE ([IP/08/1968](#)). A Dinamarca, a Finlândia, Malta, os Países Baixos, Portugal, a Roménia e a Suécia decidiram, além disso, fazer do número 112 o seu principal número nacional de emergência. Este número foi também escolhido por alguns países de fora da UE, como a Croácia, o Montenegro e a Turquia. A Ucrânia também planeia introduzi-lo.

Sítio Web da Comissão dedicado ao 112: www.ec.europa.eu/112

Vídeo de sensibilização para o 112: www.ec.europa.eu/112 e

http://ec.europa.eu/avservices/video/video_prod_en.cfm?type=details&prodid=12592&src=1

Como funciona o 112 no meu país:

http://ec.europa.eu/information_society/activities/112/ms/index_en.htm

Espaço educativo para as crianças (disponível nas 23 línguas oficiais da UE):

http://ec.europa.eu/information_society/activities/112/kids/index_en.htm

Último *Flash Eurobarómetro* «The European Emergency Number 112»:

http://ec.europa.eu/information_society/activities/112/docs/survey_summary2011.pdf

Relatório do COCOM sobre a implementação do 112:

http://circa.europa.eu/Public/irc/infso/cocom1/library?l=/public_documents_2011&vm=detailed&sb=Title

Sítio Web da comissária Neelie Kroes:

http://ec.europa.eu/commission_2010-2014/kroes/

Sítio Web da Agenda Digital:

http://ec.europa.eu/dgs/information_society/index_en.htm

Ver igualmente [MEMO/11/80](#)

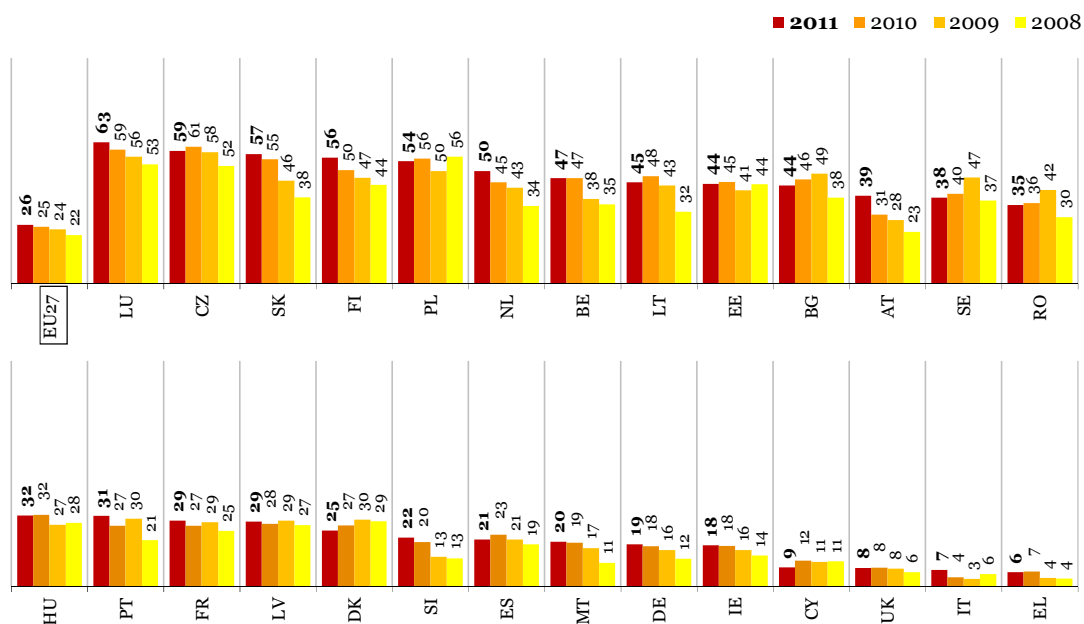
Para mais informações sobre assuntos europeus:

http://ec.europa.eu/portugal/index_pt.htm

Excertos do *Flash Eurobarómetro «The European Emergency Number 112»* (Fevereiro de 2011).

Conhecimento do 112 como número de emergência para toda a UE – 2008-2011

Knowledge of 112 as the EU-wide emergency number – 2008-2011



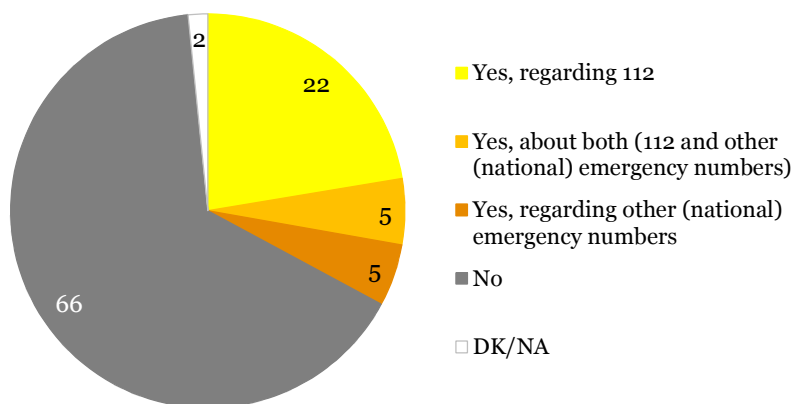
Q2. Can you tell me what telephone number enables you to call emergency services anywhere in the EU?
%, Base: all respondents, by country

Q2. Sabe que número de telefone lhe permite chamar os serviços de emergência em qualquer local da União Europeia?

Base: todos os respondentes, por país.

Informações sobre o número de emergência europeu 112 e outros números de emergência (nacionais)

Information about the European emergency number 112 and other (national) emergency numbers



Q4A. During the last 12 months, have you seen or heard any information regarding the European emergency number "112" in [COUNTRY]? And have you seen or heard any information about other emergency number(s) in [COUNTRY]?
%, Base: all respondents, EU27

Q4A. Nos últimos 12 meses, viu ou

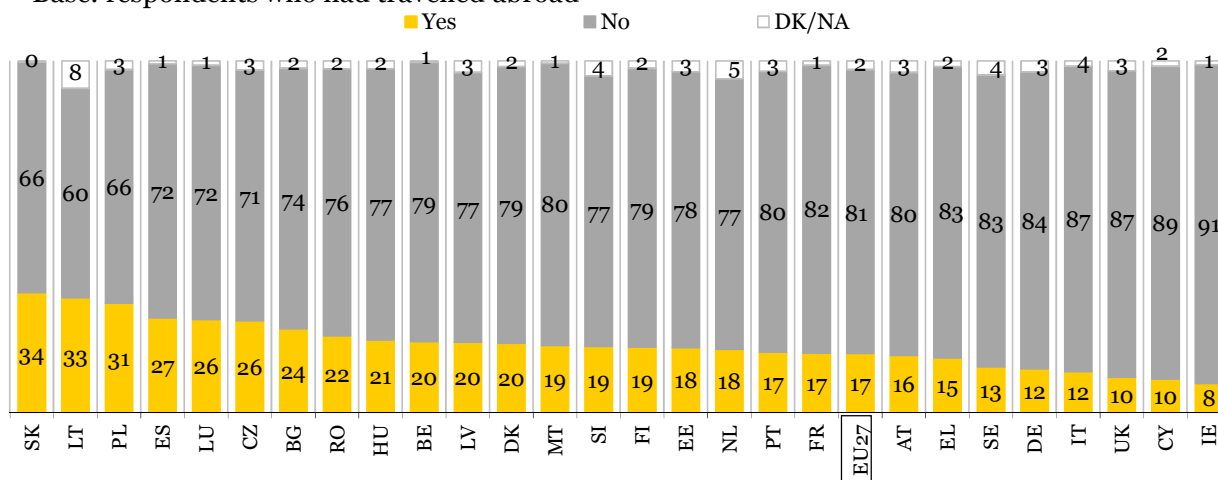
ouviu alguma informação sobre o número de emergência europeu «112» em Portugal? E viu ou ouviu alguma informação sobre outro ou outros números de emergência em Portugal?
Base: todos os respondentes, UE-27.

Conselhos sobre o número de emergência «112» recebidos quando noutros países da UE

Base: Respondentes que tinham viajado para outros Estados-Membros.

Advice on emergency number "112" received when in other EU countries

Base: respondents who had travelled abroad



Q5. If you were traveling in other EU country/countries in the last 12 months, were you informed about the possibility to use the emergency number "112" in that EU country/countries?

%, Base: those who had travelled in another EU country in the last 12 months, by country

Q5. Se viajou para outro ou outros países da UE nos últimos 12 meses, foi informado/a da possibilidade de utilizar o número de emergência «112» nesse ou nesses países?

Base: Pessoas que tinham viajado para outros país da UE nos últimos 12 meses, por país.