

Bruxelas, 3 de Junho de 2008

A UE volta a divulgar o número de emergência europeu 112 antes das férias de Verão

A Comissão Europeia acelerou hoje os seus esforços para promover a utilização na UE do 112, o número de emergência europeu gratuito. A partir de hoje, o novo sítio Web ec.europa.eu/112 mostra aos cidadãos como utilizar o 112 e a que serviços podem aceder através dele, sobretudo quando viajam pela UE. O sítio mostra também o modo como o 112 funciona em cada Estado-Membro, ou seja, a rapidez com que as chamadas são atendidas e as línguas disponíveis.

"Os milhões de cidadãos europeus que vão de férias este Verão apenas precisam de ter presente um único número de emergência – o 112, afirmou a Comissária europeia Viviane Reding. "Embora o 112 esteja já disponível em todos os países da União Europeia à excepção de um, , faço apelo aos Estados-Membros para que o divulguem intensamente e o tornem mais eficaz. Todos os cidadãos da União Europeia devem saber que podem marcar o número 112 para chamarem os serviços de emergência. Incito especialmente os Estados-Membros que ainda não instauraram a função de localização das chamadas, a qual ajuda os serviços de emergência a encontrarem as vítimas de acidentes, para que o façam o mais depressa possível em relação a todas as chamadas para o 112. Estou também confiante na celeridade das autoridades búlgaras em adoptarem medidas para que o 112 fique finalmente disponível a nível nacional."

No passado mês de Fevereiro, depois de um inquérito ter revelado que apenas 22% dos cidadãos da União Europeia sabem que podem telefonar para o 112 em toda a Europa em caso de emergência, a Comissão pediu às autoridades nacionais que informassem melhor o público sobre a dimensão europeia do número 112.

A Comissão lançou hoje um [sítio Web dedicado ao 112](#) para informar os cidadãos, ainda antes das férias de Verão, do funcionamento deste número nos Estados-Membros. Baseando-se nas informações por eles fornecidas, o sítio compara o desempenho das autoridades nacionais na implementação das regras comunitárias sobre esta matéria e realça **as melhores práticas**:

- **Rapidez no tratamento das chamadas** - Os Estados-Membros forneceram dados sobre os tempos de resposta às chamadas para o 112 depois de estabelecida a ligação. Na República Checa, na Espanha e no Reino Unido, pelo menos 97% das chamadas para o 112 são atendidas **em 20 segundos**; nos Países Baixos e na Finlândia, pelo menos 71% são atendidas **em 10 segundos**.

- 17 países forneceram dados sobre a sua **capacidade para responder às chamadas para o 112 em línguas estrangeiras comunitárias** - Em 16 países (Alemanha, Áustria, Bulgária, Dinamarca, Espanha, Estónia, Finlândia, França, Hungria, Grécia, Lituânia, Malta, Países Baixos, República Checa e Suécia), os centros de atendimento de chamadas de emergência para o 112 estão normalmente preparados para responder às chamadas em inglês. 7 países (Alemanha, Bulgária, Eslovénia, Espanha, Estónia, Hungria e Lituânia) declararam que os seus centros de atendimento podem atender chamadas na língua de um Estado-Membro vizinho. Vários países dispõem de mecanismos especiais que permitem aos centros de atendimento responder noutras línguas estrangeiras, por exemplo, reencaminhando as chamadas para outros centros de atendimento com pessoal linguisticamente preparado (Eslovénia, Espanha, Grécia e República Checa) ou para serviços de interpretação (Espanha, Finlândia, França, Países Baixos, Reino Unido e Suécia).
- **Informação do público:** 4 países transmitem programas de televisão que promovem o 112 (Chipre, Letónia, República Checa e Suécia). A Finlândia e a Roménia celebram agora anualmente, em 11 de Fevereiro, o dia do 112 ([IP/08/198](#)). Outros instrumentos utilizados são: a informação em sinais rodoviários (Áustria e Hungria), a distribuição de folhetos nas portagens (Espanha) e o envio de SMS para os utilizadores de telemóveis em *roaming* (Hungria).

O [sítio Web dedicado ao 112](#) indica também **as deficiências existentes:**

- **O 112 ainda não está totalmente disponível na Bulgária**, encontrando-se em curso um processo de infracção. Embora, segundo as autoridades búlgaras, o 112 esteja disponível na região de Sófia, a verdade é que não pode ser utilizado em todo o país.
- **Impossibilidade de localizar as chamadas para o 112 efectuadas a partir de telemóveis:** A UE instaurou processos de infracção contra 6 países (Eslováquia, Itália, Lituânia, Países Baixos, Polónia e Roménia).
- 9 países - Bélgica, Chipre, Eslováquia, França, Itália, Luxemburgo, Malta, Roménia e Polónia - não forneceram informações sobre os **tempos de resposta às chamadas para o 112** depois de estabelecida a ligação.
- 10 países - Bélgica, Chipre, Eslováquia, Irlanda, Itália, Letónia, Luxemburgo, Polónia, Portugal e Roménia - não forneceram informações, sobre a **capacidade dos centros nacionais de atendimento para o 112, para atenderem as chamadas de emergência em, pelo menos, uma língua comunitária que não a língua nacional ou oficial.**

Contexto

O número de emergência europeu 112 foi introduzido em 1991. O objectivo era que, para além dos números de emergência nacionais, os cidadãos europeus dispusessem de um número único de emergência comum a todos os Estados-Membros, que lhes permitisse aceder mais facilmente aos serviços de emergência, em especial quando viajassem. Desde 1998, as regras comunitárias exigem aos Estados-Membros que garantam que todos os utilizadores de telefones fixos e móveis possam telefonar gratuitamente para o 112. Desde 2003, os operadores de telecomunicações são obrigados a fornecer informações sobre a localização da pessoa que faz a chamada, para que seja possível localizar rapidamente as vítimas de acidentes. Os Estados-Membros da União Europeia devem, por sua vez, divulgar a nível nacional a existência deste número.

Para assegurar a implementação efectiva do 112, a Comissão instaurou até à data 16 [processos de infracção](#) contra 15 países por não terem ainda disponível o 112 ou a função de localização das chamadas. Nove destes processos foram encerrados na sequência da adopção de medidas correctivas.

Hoje, **às 14h00**, no edifício Berlaymont, sede da Comissão, Viviane Reding e Diana Wallis, Vice-Presidente do Parlamento Europeu, inaugurarão uma exposição alusiva ao 112.

Para mais informações:

ec.europa.eu/112

MEMO/08/358

http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/itemlongdetail.cfm?item_id=4150

Iniciativas do Parlamento Europeu sobre o 112:

http://www.europarl.europa.eu/news/expert/infopress_page/065-10135-246-09-36-911-20070906IPR10134-03-09-2007-2007-true/default_en.htm

Anexo:

O 112 nos Estados-Membros

	Fixed and mobile 112 calls possible	Response time of emergency call handler to answer 112 call once connected	Mobile 112 calls possible if no home network available	Foreign EU languages available for 112 calls	Caller location provided (Push = automatically with every call, Pull = on request) & time needed for pull request	
					Fixed	Mobile
AT	+	Few seconds	+	English	Pull – a few minutes	Pull – a few minutes
BE	+	<i>No information</i>	-	<i>No information</i>	Pull – <i>no information on time</i>	Pull – <i>no information on time</i>
BG	- (112 not yet available nationwide); infringement procedure pending	1-5 seconds	+	English, French, German, Romanian	Push (Sofia region only)	Push (Sofia region only)
CY	+	<i>No information</i>	-	<i>No information</i>	Pull – 45-75 seconds	Push
CZ	+	All calls answered within 20 seconds	+	English, German; calls in other languages can be transferred to other call handlers who speak the language concerned	Pull – average time 3 seconds / max. 7 seconds	Push
DK	+	20-25 seconds	+	English	Push	Push
DE	+	5 seconds to 1 minute	+	English, languages of neighbouring countries in border areas	Pull – 30-60 seconds	Pull – up to 60 minutes
EE	+	10 seconds	+	Finnish, English	Push/ Pull – 23 seconds	Push/ Pull – 23 seconds
IE	+	1 second	+	<i>No information</i>	Push	Pull – <i>no information on time</i>
EL	+	9 seconds	+	English, French; calls in other languages can be transferred to other call handlers who speak the language concerned	Pull – up to 1 minute	Pull – 10-36 minutes
ES	+	97% of calls answered within 20 seconds	+	English, French, German, Portuguese, Italian in some areas; interpretation	Push / Pull – 30 seconds	Push / Pull - <i>no information on time</i>

	Fixed and mobile 112 calls possible	Response time of emergency call handler to answer 112 call once connected	Mobile 112 calls possible if no home network available	Foreign EU languages available for 112 calls	Caller location provided (Push = automatically with every call, Pull = on request) & time needed for pull request	
					Fixed	Mobile
				services and transfers to other call handlers who speak the language concerned available		
FI	+	71% of calls answered within 10 seconds	+	English, interpretation service available for some other languages (e.g. German and French)	Pull – 3-30 seconds	Pull – 3-30 seconds
FR	+	<i>No information</i>	+	English; interpretation service available for other foreign languages	Pull – few seconds	Pull – up to 30 minutes
IT	+	<i>No information</i>	Subject to commercial agreement between operators	<i>No information</i>	Pull	Not yet implemented; infringement procedure pending
LV	+	4-5 seconds	<i>No information</i>	<i>No information</i>	Pull – immediate	Pull – 5-10 seconds
LT	+	4-20 seconds	+	Polish, English, German	Pull – up to 1 minute	Not yet implemented; infringement procedure pending
LU	+	<i>No information</i>	+	<i>No information</i>	Pull – 1-4 seconds	Push
HU	+	5-10 seconds	+	English, German, languages of neighbouring countries in border areas	Pull – from 30-40 seconds to 3-4 hours	Pull – from 30-40 seconds to 3-4 hours
MT	+	<i>No information</i>	+	English	Pull – <i>no information on time</i>	Pull – <i>no information on time</i>
NL	+	90% of calls answered within 10 seconds	+	English, German, interpretation service available for other languages	Push	Not yet implemented; infringement procedure pending
PL	+	<i>No information</i>	+	<i>No information</i>	Pull – several minutes	Pull – several minutes; Infringement procedure currently

	Fixed and mobile 112 calls possible	Response time of emergency call handler to answer 112 call once connected	Mobile 112 calls possible if no home network available	Foreign EU languages available for 112 calls	Caller location provided (Push = automatically with every call, Pull = on request) & time needed for pull request	
					Fixed	Mobile
						suspended in view of verification
PT	+	6-20 seconds	+	<i>No information</i>	Push	Push
RO	+	<i>No information</i>	-	<i>No information</i>	Push	Not yet implemented; infringement procedure pending
SI	+	3-5 seconds	+	English, German, Hungarian, Italian, calls in other languages can be transferred to other call handlers who speak the language concerned	Push / Pull – 15 minutes	Push / Pull – 15 minutes
SK	+	<i>No information</i>	+	<i>No information</i>	Pull – 2-3 seconds	Pull – 2-3 seconds; Infringement procedure pending
SE	+	9 seconds	+	English; a new interpretation service launched in 2008 covers 10-15 languages	Push	Pull – up to 12 seconds
UK	+	98% of calls answered within 20 seconds	-	Some emergency call centres can make use of interpretation service to deal with calls in foreign languages	Pull – average less than 0.1 seconds in case of electronic transmission	Pull – average less than 0.1 seconds in case of electronic transmission