

Bruxelas, 10 de Fevereiro de 2009

112: Comissão considera que o atendimento do número único europeu de emergência deve ser multilingue

Desde Dezembro de 2008, onde quer que se encontrem na União Europeia, as pessoas podem contactar os serviços de emergência ligando gratuitamente de telefones fixos ou de telemóveis para o 112, o número único europeu de emergência. Porém, apenas um quarto dos europeus sabe que este número de socorro existe noutros Estados-Membros e quase 30 % dos que ligaram para o 112 no estrangeiro tiveram dificuldades linguísticas. Numa iniciativa conjunta, a Comissão, o Parlamento Europeu e o Conselho declararam hoje o dia 11 de Fevereiro «Dia Europeu do 112», procurando assim melhorar a divulgação deste número e incentivar as autoridades nacionais a tornarem-no mais multilingue.

Nas palavras da Comissária Viviane Reding, que tutela as Telecomunicações, «O número europeu de emergência não pode continuar a ser o segredo mais bem guardado na União Europeia. Dispomos em todos os Estados-Membros do mesmo número de emergência, o 112. Este número está acessível a todos quantos dele necessitem em qualquer situação desse tipo. No entanto, é inaceitável que menos de um quarto das pessoas tenha conhecimento desse número ou que barreiras linguísticas impeçam quem se encontre noutro país de comunicar com os telefonistas dos centros de emergências. É importante que a União Europeia se esforce tanto por garantir a segurança dos 500 milhões de europeus como o tem feito para que possam circular livremente no espaço dos 27 países. É nosso objectivo que o primeiro dia europeu dedicado ao número 112 venha despertar as autoridades nacionais para a necessidade de aumentarem o número de línguas disponíveis nesses seus centros de emergências e melhorar o conhecimento deste número de socorro.»

Segundo um inquérito efectuado para a Comissão em toda a União Europeia, 94 % dos europeus vê utilidade na existência de um número único de emergência em todo o espaço comunitário. O inquérito Eurobarómetro hoje publicado também assinalou os seguintes domínios onde importaria introduzir melhoramentos:

Problemas linguísticos: Embora 21 Estados-Membros refiram que os seus centros de emergências 112 estão em condições de atender as chamadas para esse número em inglês (12 Estados-Membros referem que garantem essa possibilidade em alemão e 11 em francês), 28 % das pessoas defrontam-se com problemas linguísticos quando ligam para o 112 noutro Estado-Membro.

Conhecimento do 112: Globalmente, só 24 % dos europeus inquiridos identificaram espontaneamente o 112 como o número telefónico que podem utilizar em toda a União Europeia para chamar serviços de emergência. Este resultado representa um aumento de dois pontos percentuais relativamente a Fevereiro de 2008, mas a percentagem de inquiridos que declarou conhecer o número europeu de emergência varia muito de país para país, de 3 % na Itália a 58 % na República Checa. Muitos Estados-Membros procuram informar a sua população e as pessoas que os visitam:

- Na **Finlândia**, celebra-se anualmente o dia do 112 a 11 de Fevereiro.
- As pessoas que visitam a **Bulgária** são saudadas à chegada com uma mensagem de texto que as informa sobre o 112.
- Para citar apenas alguns exemplos, na **Áustria, Grécia e Espanha**, encontram-se afixadas informações sobre o 112 ao longo das auto-estradas e nas praças de portagem, enquanto a **Bélgica, a Estónia, a Irlanda, a Grécia, os Países Baixos e a República Checa** afixam essas informações nas estações ferroviárias e nos aeroportos.
- A **Suécia** organiza campanhas informativas sobre o 112 nos meios de comunicação social antes da época turística.

No ano passado, o conhecimento do 112 aumentou pelo menos 10 % na **Bulgária, Lituânia, Portugal, Roménia e Suécia**.

O inquérito Eurobarómetro também revelou o seguinte:

- Um quarto dos europeus ligou para um número de emergência nos últimos cinco anos.
- A maior parte das chamadas (53 %) continuou a ser efectuada a partir de telefones fixos, embora tenha aumentado o número de chamadas com origem em telemóveis (45 % no último inquérito, face a 42 % em 2008).

Para que o 112 seja conhecido em toda a União Europeia, a Comissão, o Parlamento Europeu e o Conselho declararam o dia 11 de Fevereiro «Dia Europeu do 112». A Comissão e os Estados-Membros redobrarão esforços para assegurar uma maior divulgação deste número, especialmente antes do período de férias estival.

Historial

O número 112 foi adoptado a nível comunitário em 1991. Destinava-se a complementar os números nacionais de emergência e visava disponibilizar um mesmo número para o efeito em todos os Estados-Membros da União Europeia, de modo a facilitar o acesso a serviços de emergência, sobretudo às pessoas em viagem. Desde 1998, a regulamentação comunitária exige que os Estados-Membros assegurem que todos os utilizadores de telefones fixos e de telemóveis possam ligar gratuitamente para o 112. Desde 2003, os operadores de telecomunicações estão obrigados a fornecer informações sobre a localização da pessoa que solicitou os serviços de emergência, para que estes possam encontrar rapidamente os sinistrados. Além disso, cabe aos Estados-Membros sensibilizar mais a sua população para o número 112.

Para assegurar a observância da regulamentação relativa ao 112, a Comissão iniciou 17 [procedimentos por incumprimento](#) contra 15 Estados-Membros nos quais o próprio número, a localização da origem da chamada ou um atendimento adequado das chamadas ainda não se encontravam disponíveis. A adopção de medidas correctivas permitiu que, na sua maior parte, os processos fossem arquivados.

Embora esteja previsto que o número 112 constitua um complemento dos números nacionais de emergência já existentes, a Dinamarca, a Finlândia, os Países Baixos, Portugal, a Suécia e, mais recentemente, a Roménia decidiram fazer do 112 o seu principal número nacional de emergência. Noutros Estados-Membros, o 112 é o único número desse tipo para certos serviços de emergência (caso da Estónia e do Luxemburgo, no que respeita aos serviços de ambulâncias e aos bombeiros).

Sítio Web «112» da Comissão: www.ec.europa.eu/112

Como funciona o 112 no meu país:

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

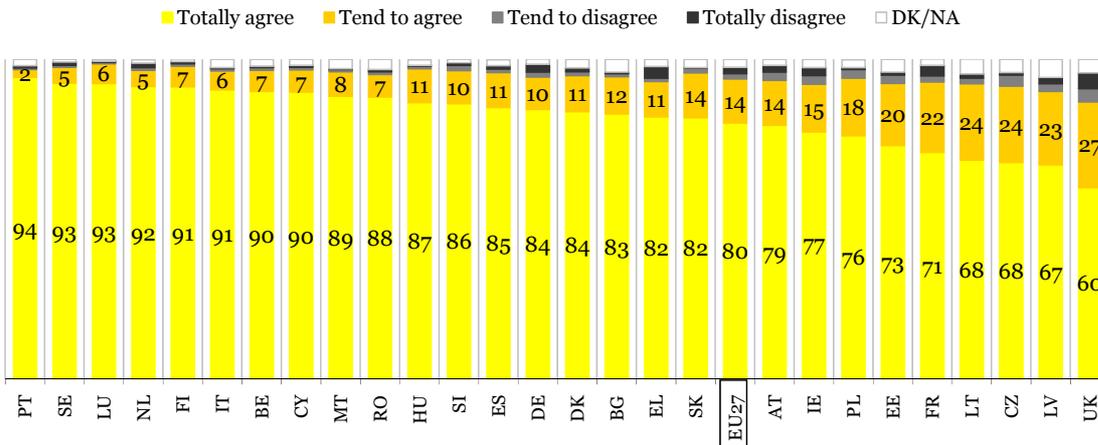
Secção infantil:

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

[MEMO/09/60](#)

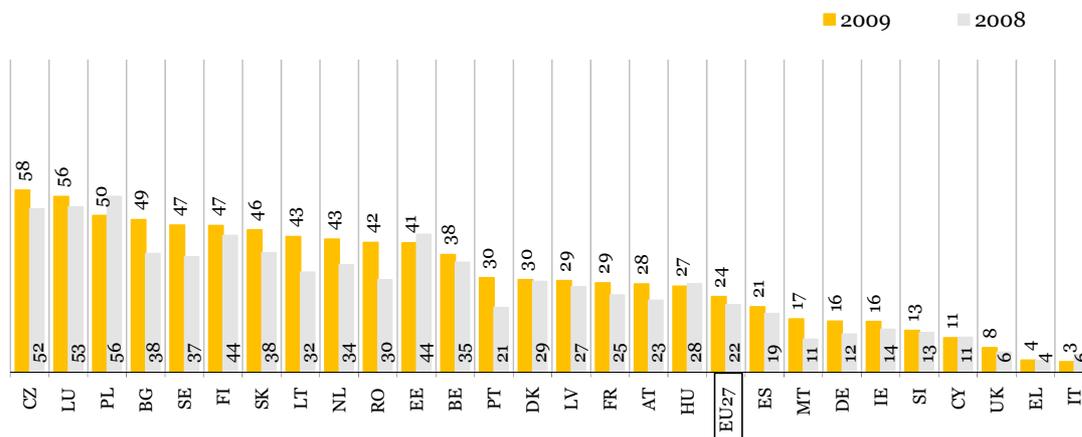
Opinions about the European emergency number 112:

It is very useful to have a Europe-wide emergency number available everywhere in the EU



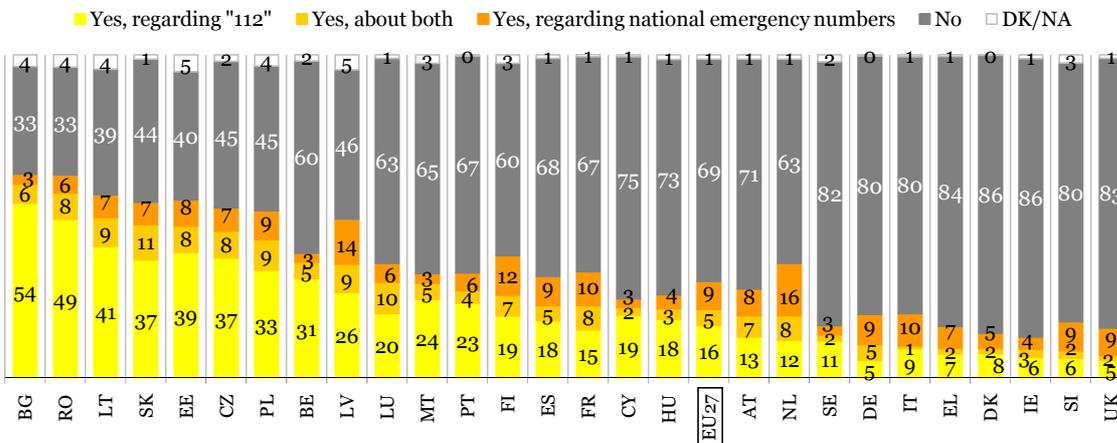
Q4 a. Please tell me to what extent you agree or disagree with the following statements...
% Base: all respondents, by country

Knowledge of 112 as the EU-wide emergency number – 2008-2009



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

Information about the European number 112 and national emergency numbers



Q3. During the last 12 months, have you seen or heard any information regarding the European emergency number "112"? And have you seen or heard any information about the national emergency number(s)?
% Base: all respondents, by country

Calls in foreign languages

Among the 23 Member States, which provided information on the language issue, 19 Member States (in addition to the United Kingdom and Ireland) reported on the ability of their emergency call centres to handle calls in English (Bulgaria, the Czech Republic, Denmark, Germany, Estonia, Greece, Spain, France, Cyprus, Latvia, Lithuania, Luxembourg, the Netherlands, Austria, Romania, Slovenia, Slovakia, Finland and Sweden). Of these Member States, Germany, Spain, France and Slovakia indicated that English may not be available in all cases in all emergency call centres and its availability depends on the linguistic resources of the emergency call centres while Bulgaria and Latvia said that calls in English can be forwarded for processing to another (central) call centre where competent staff is available.

112 calls in French are answered in nine Member States (in addition to France and Luxembourg) - Bulgaria (by call transfer to another call centre if necessary), the Czech Republic (by transfer to another call centre if necessary), Ireland, Greece, Spain (may not be available in all call centres) the Netherlands, Romania, Slovakia (subject to availability of appropriate staff) and Finland (by involving interpretation service).

112 calls in German are also answered in nine Member States (in addition to Germany, Austria and Luxembourg) - Bulgaria (by call transfer to another emergency call centre if necessary), the Czech Republic, Denmark (by call transfer to another call centre if necessary), Spain (may not be available in all call centres), Ireland, the Netherlands, Romania (by call transfer to another emergency call centre if necessary), Slovakia (subject to availability of appropriate staff) and Finland (by involving an interpretation service).

112 calls in Italian are answered in three Member States (in addition to Italy) – Spain (may not be available in all emergency call centres), Ireland and Romania (by call transfer to another emergency call centre if necessary).

A number of Member States have indicated the ability of their emergency call centres to answer calls in the languages of their neighbouring EU countries. Thus, calls in Polish can be handled by call centres in the Czech Republic (by call transfer to another call centre if necessary), Lithuania and Slovakia (in call centres of certain areas); calls in Hungarian – in Romania (by call transfer to another call centre if necessary), Slovenia (in call centres of certain areas) and Slovakia (in call centres of certain areas); calls in Czech - in Slovakia, calls in Italian – in Slovenia (in call centres of certain areas), calls in Portuguese – in Spain (may not be available in all call centres) and calls in Finnish - in Estonia. Languages of the neighbouring EU countries are also catered for by German call centres in border areas.

Furthermore, Spanish emergency call centres can handle calls also in Swedish (may not be available in all call centres), Irish call centres can handle 112 calls also in Polish and Romanian call centres can handle calls also in Spanish (by call transfer to another call centre if necessary).

Finally, the United Kingdom indicated that its emergency call centres can use an interpretation services covering 170 languages, Swedish call centres can also use an interpretation service covering all major EU languages and French call centres can use interpretation services in English and other languages.