Dia Europeu do número de emergência 112 - 2º Aniversário

No dia 11 de Fevereiro de 2009 comemora-se pela segunda vez o Dia Europeu do número de emergência 112. Esta segunda edição reveste-se de um carácter especial, pois **pela primeira vez o número de emergência europeu 112 está operacional em todos os Estados-Membros da UE**.

A Comissão verificou, através de missões periciais, que o 112, assim como a **função de localização** (que permite aos serviços de emergência situar a pessoa que liga para o 112), **está agora inteiramente disponível**.

É possível, assim, a partir de agora **aceder aos serviços de emergência em qualquer ponto da UE marcando simplesmente o número 112**, o qual é gratuito, e a chamada poderá ser efectuada de um telefone fixo ou telemóvel. Na maioria dos Estados Membros este número opera sem pôr em causa os números nacionais de emergência já existentes. Em países como a Dinamarca, a Holanda ou a Suécia funciona como número único de emergência.

O Deputado **Carlos Coelho** defendeu que a existência de um número de emergência que funcione eficazmente em toda a UE constitui *um "**instrumento essencial para garantir a segurança dos nossos cidadãos**."* A segurança em situações de emergência é, em especial para os viajantes, ***"a outra face da moeda da liberdade de circulação que pode ser usufruída no espaço europeu."***

Até este momento, os esforços centraram-se na **disponibilização do 112 em todos os Estados Membros,** o que acabou de ser alcançado. Chegou, assim, o momento de sensibilizar os cidadãos para a existência deste número através de uma campanha de promoção activa. Por sugestão do Parlamento Europeu de Setembro de 2007, a Comissão, com o apoio do Conselho e do Parlamento Europeu, utiliza a data de hoje, **11 de Fevereiro (11 / 2), como meio de sensibilização para o 112.**

Segundo **Carlos Coelho** é necessário informar melhor os cidadãos da UE sobre o número de emergência único europeu 112, pois tendo em conta as estatísticas acabadas de publicar no Eurobarómetro só **22% dos cidadãos da União Europeia identificam espontaneamente o 112 como o número telefónico dos serviços de emergência em toda a UE**.

Os dados publicados indicam que **95% dos cidadãos da UE consideram que é útil** existir um número de emergência único utilizável em toda a União. O funcionamento adequado do 112 é considerado muito importante para os

cidadãos afastados dos seus locais habituais. Por exemplo, **as pessoas que viajam no estrangeiro terão, normalmente, menos possibilidades de fornecer a localização exacta da situação de emergência quando chamam o 112** (só 53% conseguem fornecer a localização exacta, em contraste com os mais de 80% que o fazem quando estão no seu país).

Os dados indicam ainda que um quarto dos inquiridos teve necessidade de chamar um número de emergência nos últimos cinco anos. **Quase 40% destas chamadas foram para o 112**. Na grande maioria das chamadas feitas para números de emergência, os inquiridos obtiveram assistência (**81% receberam uma unidade de emergência, 7% informação adequada e 5% outro tipo de acompanhamento)**. 8% dos inquiridos que chamaram os serviços de emergência sentiram dificuldades no estabelecimento ou na manutenção da comunicação, sendo os polacos os que maiores dificuldades enfrentaram (21%). O inquérito revelou ainda que os inquiridos que chamaram o 112 no estrangeiro tiveram menos problemas linguísticos do que os que chamaram outros números de emergência nacionais (28% contra 12%).

Segundo informação fornecida pelos Estados Membros à Comissão Europeia, **em 17 Estados Membros os operadores do 112 estão habilitados a responder em outras línguas da UE**, dos quais 16 em Inglês, 7 em alemão, 3 em francês. 7 Estados Membros informaram que podem responder na língua do Estado Membro fronteiriço. Vários Estados Membros têm acordos especiais para passar as chamadas para outros centros com pessoal qualificado ou então utilizam serviços de interpretação.

O **número de emergência europeu 112 foi introduzido em 1991** para complementar os números de emergência nacionais e tornar os serviços de emergência mais acessíveis em todos os Estados-Membros da UE. Desde 1998, as regras da UE exigem que os Estados-Membros assegurem que todos os utilizadores de telefones fixos e móveis possam telefonar gratuitamente para o 112. Desde 2003, os operadores de telecomunicações devem disponibilizar aos serviços de emergência os dados sobre a localização da pessoa que efectua a chamada.

Em **2006, por iniciativa da Comissária europeia das telecomunicações, Viviane Reding, a Comissão iniciou processos de infracção contra 14 Estados-Membros por não disponibilização de informações sobre a localização** de quem faz a chamada, contra a Itália pela gestão das chamadas para o 112 e contra dois outros países pela indisponibilidade do 112 (Bulgária e Roménia).

Em Junho de 2008**, a Comissão lançou um sítio Web (ec.europa.eu/112) dedicado ao 112 que fornece informações em todas as línguas oficiais da UE aos cidadãos que viajam na União Europeia**. Há ainda aspectos a melhorar, tais como a capacidade dos centros de chamadas 112 para

comunicarem em mais do que uma língua ou a disponibilidade de serviços de interpretação.

Se quiser saber mais sobre o 112 (documento em inglês, 20 páginas) carregue aqui