

**INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS POLICIAIS E
SEGURANÇA INTERNA**



Trabalho Individual Final:

O modelo de funcionamento do serviço 112 em

Portugal:

Actualidade

Orientador: Engenheiro José Joaquim Fernandes Vilar Morgado

Autor: Carlos Manuel Martins Monteiro Martins

4.º Curso de Direção e Estratégia Policial

Lisboa, 10 de Novembro de 2017



TRABALHO INDIVIDUAL FINAL
O MODELO DE FUNCIONAMENTO DO SERVIÇO 112 EM PORTUGAL:
ACTUALIDADE

Carlos Martins
Polícia de Segurança Pública

Nota do Autor

No presente trabalho não é empregue o novo acordo ortográfico por opção pessoal do autor.

RESUMO

Tantas vezes confundido com o INEM, o serviço 112 constitui-se como o principal canal de acesso do cidadão a todos os serviços de resposta à emergência, para a prestação do necessário socorro em situações que requerem a intervenção desses serviços.

Na verdade, por trás de uma simples chamada 112 encontra-se um conjunto complexo de procedimentos e regras que têm que ser executados e respeitados, a fim de garantir que, quem dele realmente precisa, tem o socorro adequado à situação com que se depara.

O presente trabalho tem por objectivo descrever todo o processo de atendimento e tratamento das chamadas de emergência para o 112, actualmente, em Portugal.

ABSTRACT

Often mistaken with the Medical Emergency Services, the 112 service is the main mean of access of the citizen access to all emergency response services, to provide the necessary help in situations that require the intervention of these services.

In fact, behind a simple 112 call there is a complex set of procedures and rules that have to be executed and respected, in order to ensure that, the ones that it really need it, have the appropriate relief in the situation they are facing.

. The present work aims to describe the whole process of 112 calls handling in Portugal nowadays.

PALAVRAS CHAVE

112, emergência, chamada, funcionamento, modelo, resposta, validação, localização, tipificação, caracterização

INDICE

| | |
|--|------------|
| RESUMO | II |
| PALAVRAS CHAVE | II |
| INDICE..... | III |
| LISTA DE SIGLAS..... | V |
| INDICE DE FIGURAS | VI |
| INTRODUÇÃO | 1 |
| CAPITULO I - CONCEITO DE EMERGÊNCIA E CHAMADA DE EMERGÊNCIA | 3 |
| CAPITULO II - BREVE HISTÓRIA DO 112 EM PORTUGAL..... | 5 |
| A criação do número 115..... | 5 |
| A institucionalização do 115 | 5 |
| A implementação do 112..... | 6 |
| CAPITULO III - MODELOS DE FUNCIONAMENTO DO SERVIÇO 112..... | 8 |
| Modelo 1 – Chamada atendida pelos Serviços de Emergência | 8 |
| Modelo 2 – PSAP de triagem (nível 1) e PSAPs de Despacho (Nível 2)..... | 9 |
| Modelo 3 – Recolha de informação pelo PSAP nível 1 e despacho de recursos pelo PSAP nível 2 | 9 |
| Modelo 4 – Recolha de informação pelo PSAP nível 1 e despacho de recursos de nível 2 numa sala de operações integrada | 10 |
| Modelo 5 – PSAP independente de SREs | 11 |
| CAPITULO IV - MODELO DE FUNCIONAMENTO DO 112 EM PORTUGAL..... | 12 |
| O modelo 112.pt..... | 15 |
| Funcionamento..... | 16 |
| Os Centros Operacionais..... | 18 |

| | |
|--|-----------|
| Recursos Humanos | 20 |
| Protocolos..... | 22 |
| Sistema de Suporte ao Atendimento..... | 23 |
| Da validação | 25 |
| Da localização..... | 26 |
| Da Tipificação | 29 |
| Da Caracterização | 31 |
| CONCLUSÃO | 35 |
| REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 39 |
| LEGISLAÇÃO NACIONAL | 41 |
| ANEXO I | 43 |
| PROTOCOLO DE ACTUAÇÃO OPERATIVA DO SERVIÇO 112.PT REVISTO .. | 43 |

LISTA DE SIGLAS

| | |
|------------|--|
| AMN | Autoridade Marítima Nacional |
| ANPC | Autoridade Nacional de Protecção Civil |
| ANSR | Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária |
| CI -112 | Centro de Instalação do Serviço 112 |
| CODU | Centro de Orientação de Doentes Urgentes |
| CONor | Centro Operacional 112.pt Norte |
| COSul | Centro Operacional 112.pt Sul |
| CTT | Correios e Comunicações de Portugal |
| EENA | <i>European Emergency Number Association</i> |
| GNR | Guarda Nacional Republicana |
| ICP/ANACOM | Instituto de Comunicações de Portugal/Autoridade Nacional de Comunicações |
| INEM | Instituto Nacional de Emergência Médica |
| MAI | Ministério da Administração Interna |
| NENA | <i>National Emergency Number Association</i> |
| PSAP | <i>Public Safety Answering Points</i> – Pontos de Atendimento de Segurança Pública |
| PSP | Polícia de Segurança Pública |
| PT | Portugal Telecom |
| SGAI | Secretaria Geral da Administração Interna |
| SIG | Sistema de Informação Geográfica |
| SNA | Serviço Nacional de Ambulâncias |
| SNB | Serviço Nacional de Bombeiros |
| SNPC | Serviço Nacional de Protecção Civil |
| SRE | Serviço de Resposta à Emergência |
| TLP | Telefones de Lisboa e Porto |

INDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| FIGURA 1 – CHAMADA ATENDIDA DIRECTAMENTE PELOS SERVIÇOS DE EMERGÊNCIA..... | 8 |
| FIGURA 2 – PSAP DE TRIAGEM (NÍVEL 1) E PSAPS DE DESPACHO (NÍVEL 2) | 9 |
| FIGURA 3 – RECOLHA DE INFORMAÇÃO PELO PSAP NÍVEL 1 E DESPACHO DE RECURSOS PELO PSAP NÍVEL 2..... | 10 |
| FIGURA 4 – RECOLHA DE INFORMAÇÃO PELO PSAP NÍVEL 1 E DESPACHO DE RECURSOS DE NÍVEL 2 NUMA SALA DE OPERAÇÕES INTEGRADA | 11 |
| FIGURA 5 – PSAP INDEPENDENTE DE SRES | 11 |
| FIGURA 6 – MODELO DE ATENDIMENTO DISTRITAL DO SERVIÇO 112 EM PORTUGAL | 12 |
| FIGURA 7 – NOVO MODELO DE FUNCIONAMENTO EM PORTUGAL..... | 16 |
| FIGURA 8 – NOVO MODELO DE FUNCINAMENTO EM PORTUGAL (DETALHE)..... | 17 |
| FIGURA 9 – DISTRIBUIÇÃO DA POPULAÇÃO RESIDENTE EM PORTUGAL CONTINENTAL (2007)..... | 19 |
| FIGURA 10 – CAPTURA DE ECRÃ DA JANELA DE CLASSIFICAÇÃO DE OCORRÊNCIAS..... | 25 |
| FIGURA 11 – CAPTURA DE ECRÃ DE JANELA COM LOCALIZAÇÃO DE CHAMADA PROVENIENTE DA REDE FIXA..... | 27 |
| FIGURA 12 - CAPTURA DE ECRÃ DE JANELA COM LOCALIZAÇÃO DE CHAMADA PROVENIENETE DA REDE MÓVEL..... | 28 |
| FIGURA 13 – CAPTURA DE ECRÃ DA JANELA DE AVISO DE OCORRÊNICAS PRÓXIMAS..... | 29 |
| FIGURA 14 – CAPTURA DE ECRÃ DA JANELA DE TIPIFICAÇÃO DE OCORRÊNCIAS | 30 |
| FIGURA 15 – CAPTURA DE ECRÃ DA JANELA DE CARACTERIZAÇÃO DE OCORRÊNCIAS..... | 32 |
| FIGURA 16 – CAPTURA DE ECRÃ DA CONSOLA DE OPERADOR..... | 33 |

INTRODUÇÃO

A vida, a segurança e a propriedade são direitos constitucionalmente garantidos que o Estado tem obrigação de salvaguardar a todo o momento, encontrando-se esta premissa plasmada na Constituição da República Portuguesa, ao afirmar no seu art.º 9.º que são tarefas fundamentais do Estado “garantir os direitos e liberdades fundamentais e o respeito pelos princípios do Estado de direito democrático” bem como “Promover o bem-estar e a qualidade de vida do povo e a igualdade real entre os portugueses, bem como a efectivação dos direitos económicos, sociais, culturais e ambientais, mediante a transformação e modernização das estruturas económicas e sociais”.

Da necessidade de proporcionar aos seus cidadãos um meio rápido e eficaz na prestação de socorro em caso de emergência, Portugal tornou-se um dos pioneiros europeus no que concerne à implementação de um número de emergência único para todo o território nacional¹, com a criação do número 115 para o Distrito de Lisboa em 1965, que deu origem ao Serviço Nacional de Ambulâncias, vindo posteriormente a dar origem ao 112, que hoje reconhecemos como o número europeu de emergência.

Ao longo dos seus anos de existência o serviço 112 foi evoluindo, encontrando-se hodiernamente numa fase de modernização tecnológica, deixando de se basear no simples atendimento e encaminhamento de uma chamada telefónica para passar a estar assente num processo complexo e estruturado de recolha e tratamento de informação o qual permite aos serviços de resposta à emergência uma actuação mais adequada em cada situação, tornando-a mais eficiente e eficaz desde a primeira abordagem.

O funcionamento do número europeu de emergência 112 actual não pode ser só observado na perspectiva do serviço prestado ao cidadão como um número único de acesso a todas as forças e serviços de resposta à emergência, mas também no serviço que presta a essas mesmas forças e serviços, no atendimento e triagem de cerca de vinte mil chamadas diárias, das quais cerca de 63% não têm qualquer valor no contexto da resposta à emergência (Comissão Europeia - Communications Committee, 2017).

¹ Na Europa o primeiro país a introduzir um número único de acesso aos serviços de emergência foi o Reino Unido em 1937, com o número 999

Apesar de o número 112 ser reconhecido como número nacional de emergência por 84% da população portuguesa e como número europeu de emergência por 29% dessa mesma população (Comissão Europeia, 2013), o seu funcionamento e os processos por inclusos na aparentemente simples chamada telefónica para que o socorro chegue a quem dele realmente necessita e com os meios mais adequados à resolução daquela emergência não são assim tão compreendidos e publicitados. Prova disso, e um dos principais constrangimentos ao desenvolvimento do presente trabalho, é a falta de bibliografia de referência ou de estudos aprofundados acerca do tema.

Por outro lado, esse desconhecimento leva muitas vezes ao surgimento de frustrações e falsas expectativas por parte do cidadão, considerando que ao não entender o seu propósito e o seu funcionamento o leva a utilizar o número para a resolução de qualquer outro tipo de problema que não uma situação de emergência acabando por não ver os seus intentos satisfeitos.

E é este exactamente o objectivo do presente trabalho: criar um ponto de partida, de onde com toda a certeza nascerão outras abordagens e outras perspectivas sobre temas relacionados com o serviço 112, que descreva o seu funcionamento bem como o racional e pressupostos das opções tomadas de acordo com as melhores práticas internacionais, reconhecidas pela European Emergency Number Association (EENA, 2012) e National Emergency Number Association (NENA, 2016, revisto em 31/8/2017) para garantia de um melhor serviço ao cidadão.

Após uma visão macro de implementação do serviço 112 em Portugal e a sua estrutura funcional, olharemos em mais detalhe para o processo de atendimento e exploração da chamada, através de um sistema de suporte desenhado para o efeito e que sistematiza todo esse processo, servindo de colector e distribuidor da informação necessária a uma eficiente e eficaz abordagem dos serviços de resposta à emergência, a situações que dela carecem, e de acordo com as características e especificidades de cada uma.

CAPITULO I - CONCEITO DE EMERGÊNCIA E CHAMADA DE EMERGÊNCIA

A Infopédia (Dicionários Porto Editora, s.d.) define emergência como:

- “1. ato de emergir;
2. aparecimento;
3. nascimento;
4. acontecimento inesperado ou de gravidade excepcional que requer (re)acção imediata ou urgente;
5. BOTÂNICA: excrescência na camada superficial do tecido vegetal, como o espinho de uma rosa, por exemplo;
6. PSICOLOGIA: passagem de uma fórmula de comportamento a outra, na linha de crescimento normal de um organismo vivo.”

Para os efeitos do presente trabalho, vamo-nos centrar na 4.^a definição, ou seja, encarar a emergência como sendo um acto inesperado ou de excepcional gravidade que requer (re)acção imediata ou urgente.

Também o Oxford Dictionary (Oxford Dictionaries, s.d.) define emergência como uma série de situações inesperadas e muitas vezes perigosas que requerem acção imediata.

Estamos pois perante um facto que tem que ser inesperado, pois sendo previsível é possível proceder à sua prevenção/anulação, tem que ser um facto grave, ou seja, que esteja a prejudicar alguém ou a pôr em risco pessoas ou bens, e que exige uma reacção imediata com vista à eliminação desse facto ou, no mínimo, contenção dos danos que o mesmo potencialmente possa provocar, sendo que em Portugal esta incumbência é da responsabilidade dos Serviços de Resposta à Emergência (SRE) que são geridos pelas Forças de Segurança (PSP e GNR), INEM, ANPC e AMN, e no caso das regiões autónomas pelos Serviços Regionais de Protecção Civil que se substituem ao INEM e ANPC.

Embora à primeira vista este conceito aparente ser linear, no contexto da resposta à emergência o mesmo levanta uma série de questões éticas e morais, começando desde logo pela definição do que é “grave” e qual o limite dessa gravidade para podermos dizer que se está perante uma emergência ou um simples infortúnio, ou seja, se é assunto para ser processado via 112, com a consequente mobilização de meios de resposta à emergência, independentemente da sua natureza (médica,

policia ou de socorro), ou por qualquer outra via à disposição do cidadão que efectua a comunicação desse facto via 112.

Podemos então definir chamada de emergência como uma chamada efectuada para o número 112, comunicando um acontecimento que exige uma acção imediata por parte de um ou vários SREs.

Em Portugal, são efectivamente atendidas, em média, entre 20.000 (vinte mil) a 25.000 (vinte cinco mil) chamadas por dia, das quais 63% não se relacionam com qualquer situação de emergência (Comissão Europeia - Communications Committee, 2017).

CAPITULO II - BREVE HISTÓRIA DO 112 EM PORTUGAL

A criação do número 115

O número nacional de socorro em Portugal tem a sua origem em 1965, através da implementação do número 115, constituído por despacho conjunto dos Ministros do Interior e da Saúde e Assistência, de 13 de Outubro de 1965, a cargo da Polícia de Segurança Pública, que, na sua génese, servia para acudir a vítimas de acidentes na via pública em Lisboa, e a partir do qual eram accionadas ambulâncias tripuladas por polícias, que efectuavam o transporte das vítimas para o hospital, serviço este que rapidamente se popularizou, vindo em 1967 a estender-se às cidades do Porto e Coimbra e em 1970 às cidades de Aveiro, Setúbal e Faro.²

Com a publicação do Decreto-lei 511/71, de 22 de Novembro, que cria o Serviço Nacional de Ambulâncias, do qual o Comando Geral da Polícia de Segurança Pública era o órgão executivo do conselho coordenador,³ o 115 foi-se estendendo ao resto do país, em paralelo com a malha da rede telefónica dos então CTT/TLP, sendo as chamadas atendidas nas esquadras ou comandos da PSP e postos da GNR, de acordo com essa mesma malha, e as ambulâncias operadas por polícias ou pelos bombeiros, dependendo da região, vindo mais tarde a tornar-se no 112, como veremos mais à frente.

A institucionalização do 115

Apesar da sua criação em 1965, apenas em 1989, com a publicação do Decreto-lei 299/89, de 4 de Setembro é assumida politicamente a importância da rede 115 a operar no país, enquanto rede de comunicações global de acesso ao socorro por parte dos cidadãos, constatando-se, logo no início do seu preâmbulo, que “Toda a prestação organizada de socorros urgentes, qualquer que seja a natureza das acções que desenvolva, assenta numa rede de telecomunicações através da qual se podem solicitar esses socorros...”, sendo que, conforme já referido, essa rede se encontrava já em funcionamento, não só através da rede telefónica tradicional, mas também através da rede de avisadores de estrada, implementada a partir de 1975, sendo que, a mesma, em 1979 cobria já mil trezentos e cinquenta e três quilómetros

² Conf Preambulo do Decreto-lei 511/71, de 22 de Novembro

³ Conf. art.º 4.º do mesmo Decreto-lei

de estradas sendo as chamadas atendidas em 53 centrais de emergência nos postos da PSP e da GNR⁴.

No seguimento da análise do preâmbulo do Decreto-lei 299/89, é ainda reconhecido fazer sentido que a missão da operação do 115 compita apenas à PSP e à GNR, "...missão que lhes está cometida e para a qual estão vocacionadas, no âmbito do apoio a prestar aos cuidados requeridos..." nas situações de socorro aos utentes.

Assim, este Decreto-lei, institucionaliza formalmente o 115 como número nacional de socorro⁵, atribuindo-lhe ainda o seu carácter de gratuidade e universalidade como "...ponto de acesso preferencial aos vários sistemas de emergência."⁶, e imputando expressamente a exclusividade da exploração das centrais de emergência à PSP e à GNR⁷.

A implementação do 112

Por decisão do Conselho de Ministros das Comunidades Europeias, de 29 de Julho de 1991⁸, o número 112 é instituído como número de telefone de emergência único para toda a Comunidade Europeia, decisão essa que o Estado Português adopta através da publicação do Decreto-Lei 73/97, de 3 de Abril, e que, em termos gerais, cria o número 112 como número nacional de emergência, e que repete genericamente o já definido no Decreto-lei 299/89, retirando a responsabilidade da gestão da rede de comunicações de suporte ao número de emergência aos CTT⁹ e acrescentado um art.º 4.º que acomete ao Ministério da Administração Interna a responsabilidade da divulgação do número de telefone 112, obrigação esta decorrente da acima referida decisão do Conselho de Ministros das Comunidades Europeias. Já o art.º 5.º referente à adaptação das redes de telecomunicações móveis e terrestres de uso público, a fim de garantir o atendimento das chamadas para aquele número nas centrais de emergência, responsabiliza o Ministério do Equipamento, do

⁴ Fonte <https://www.facebook.com/notes/inem-instituto-nacional-de-emerg%C3%Aancia-m%C3%A9dica/mem%C3%B3ria-avisadores-sos/187179138014089/>, consultado em JUN2017

⁵ Conf. n.º 1 do art.º 1.º do Decreto Lei 299/89 de 4 de Setembro

⁶ Conf. n.º 2 do art.º 1.º do do Decreto Lei 299/89 de 4 de Setembro

⁷ Conf. n.º 3 do art.º 3.º do do Decreto Lei 299/89 de 4 de Setembro

⁸ Decisão do Conselho 91 /396/CEE de 29 de Julho de 1991 relativa à criação de um número de telefone de emergência único europeu, eur-lex.europa.edu. 29 Julho1991

⁹ Conf. n.º 1 do art.º 3.º do do Decreto Lei 299/89 de 4 de Setembro e. n.º 1 do art.º 3.º do do Decreto Lei 73/97 de 3 de Abril

Planeamento e da Administração do Território, através do Instituto das Comunicações de Portugal, por esta coordenação com os operadores de telecomunicações. Por fim os art.ºs 7.º e 8.º mantêm o funcionamento do 115 “...até despacho do Ministro da Administração Interna que fixe o seu termo.” e ainda revogando o Decreto-Lei 299/89, de 4 de Setembro, respectivamente.

Com o evoluir da tecnologia e modernização das redes de comunicações o número de centrais de emergência existentes foi diminuindo gradualmente ao longo dos anos, até, em 2006, se atingir a capacidade das operadoras de comunicações de dirigir todas as chamadas de socorro para as sedes de Distrito, passando, por razão de competência territorial, a ser a PSP a efectuar o seu atendimento em exclusivo para todo o território nacional, através dos seus centros de comunicações nos comandos Metropolitanos, Distritais e Equiparados.

CAPITULO III - MODELOS DE FUNCIONAMENTO DO SERVIÇO 112

Não existindo nenhuma especificação de modelo de funcionamento do Serviço 112 comum e imposto a todos os Estados, estes variam de país para país, de acordo com as suas estruturas internas e organização dos seus serviços de resposta à emergência, podendo este serviço ter uma estrutura nacional, regional, ou até local, como em grande parte dos Estados Unidos (onde o número de emergência é o 911), e portanto com diferentes métodos de processamento e resposta às situações de emergência.

A EENA, publica anualmente um documento reservado e apenas acessível aos seus membros, intitulado “Public Safety Answering Points, Global edition” (European Emergency Number Association, 2016) onde, com os contributos dos vários países, caracteriza o funcionamento do 112 em cada um deles, sendo que, na sua última publicação referente ao ano de 2016, se encontram já caracterizados 53 sistemas 112 espalhados pelo mundo.

Deste documento resulta a definição de 5 modelos genéricos de funcionamento do serviço 112 que importa conhecer:

Modelo 1 – Chamada atendida pelos Serviços de Emergência

Este modelo caracteriza-se por a chamada 112, efectuada por qualquer cidadão, ser atendida directamente por um dos SRE, serviço esse que efectua uma primeira triagem da situação e existindo a necessidade de intervenção de um dos outros serviços que não o responsável pelo atendimento, a chamada ou os dados são transferidos para esse SRE, o qual procede directamente ao despacho dos seus recursos para resposta.

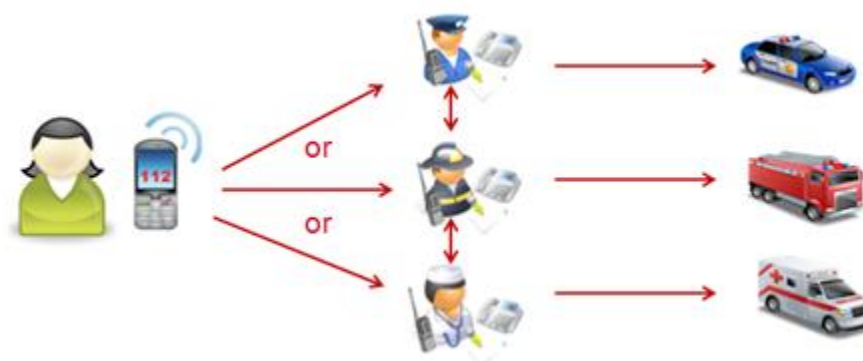


Figura 1 – Chamada atendida directamente pelos Serviços de Emergência.

Modelo 2 – PSAP de triagem (nível 1) e PSAPs de Despacho (Nível 2)

Neste modelo de funcionamento do serviço 112, existem PSAP's dedicados exclusivamente ao atendimento das chamadas para o 112, que efectuam uma primeira triagem relativamente ao tipo de emergência comunicada ou ao tipo de serviço de emergência ao qual o chamador pretende aceder transferindo essa mesma chamada para o respectivo SRE, que se encontra em local diferente do PSAP nível 1, sem efectuar qualquer exploração ou recolha de informação relativa à emergência senão a necessária para definir o SRE.



Figura 2 – PSAP de triagem (nível 1) e PSAPs de Despacho (Nível 2)

Neste caso, a validação da chamada no contexto da emergência e a recolha de informação detalhada sobre a situação para avaliação e mobilização dos recursos mais adequados é efectuada pelo SRE para o qual foi transferida a chamada, sendo que em caso de necessidade de intervenção de recursos dependentes de outro SRE a respectiva comunicação terá que ser efectuada pelo primeiro através de meios próprios ou do reencaminhamento da chamada para o segundo.

Por não requerer grande especialização por parte dos operadores de primeiro atendimento, este pode ser efetuado por uma entidade externa aos SREs.

Modelo 3 – Recolha de informação pelo PSAP nível 1 e despacho de recursos pelo PSAP nível 2

Num terceiro modelo de funcionamento, à semelhança do anterior, existe um primeiro PSAP dedicado ao atendimento de chamadas para o número 112, mas neste caso, é aqui que é efectuada uma primeira triagem da validade da chamada relativamente a uma situação de emergência, e sendo-o, este efectua a exploração dessa mesma chamada e a recolha de informação que irá posteriormente servir de factor de decisão para despacho dos meios mais adequados pelo PSAP nível 2 dos SRE's.



Figura 3 – Recolha de informação pelo PSAP nível 1 e despacho de recursos pelo PSAP nível 2

Neste modelo a informação tanto pode ser transmitida por voz, via telefone, como apenas por dados, através da interoperabilidade de diferentes sistemas utilizados nos diferentes PSAPs ou terminais remotos instalados nos PSAP's nível 2 do sistema de recolha de informação utilizado no primeiro PSAP, sendo que todos os PSAP's continuam a ser unidades independentes e não se encontram localmente no mesmo espaço.

Quando operado por civis, pois é um modelo que também permite a externalização do serviço de primeiro atendimento, numa variante ao mesmo poderão existir elementos dos SREs presentes no PSAP nível 1 para apoio à decisão dos operadores relativamente à correcta recolha e encaminhamento da informação.

Modelo 4 – Recolha de informação pelo PSAP nível 1 e despacho de recursos de nível 2 numa sala de operações integrada

Logo à partida este modelo difere dos anteriores considerando que toda a operação de tratamento das chamadas 112, do atendimento, exploração e mobilização de recursos, é efectuada a partir do mesmo espaço físico.

Continuando a ser um processo com tratamento a dois níveis, ou seja, em cujo atendimento e recolha de informação é efectuado numa primeira fase por operadores que apenas têm essa função cabendo posteriormente a profissionais dos SREs efectuar a selecção e mobilização de recursos correspondentes aos seus serviços, ambos os níveis se encontram presentes numa mesma estrutura, e normalmente utilizando os mesmos sistemas, ou ao contrário do modelo 2 e 3, utilizando remotamente, e complementarmente ou não, os sistemas de gestão de recursos dos seus serviços.



Figura 4 – Recolha de informação pelo PSAP nível 1 e despacho de recursos de nível 2 numa sala de operações integrada

Modelo 5 – PSAP independente de SREs

Este modelo representa a externalização total da gestão do sistema 112, em que apenas compete aos SREs disponibilizar os recursos de resposta à emergência no terreno, e todo o atendimento, validação, exploração das chamadas e gestão dos recursos dos SREs disponibilizados é efectuado por uma entidade terceira, normalmente independente de qualquer SRE, mas onde se podem encontrar elementos desses serviços para suporte a toda a operação.



Figura 5 – PSAP independente de SREs

CAPITULO IV - MODELO DE FUNCIONAMENTO DO 112 EM PORTUGAL

Até ao ano de 2009, em Portugal, o atendimento do número europeu de emergência 112 era efectuado à imagem do modelo 2 descrito no capítulo anterior. Este atendimento tinha lugar nos centros de comunicações dos Comandos Regionais, Metropolitanos e Distritais da Polícia de Segurança Pública (no caso da Região Autónoma dos Açores nos então existentes Comandos Equiparados, uma vez que existiam 3 centrais 112 cobrindo as nove ilhas daquela Região Autónoma), e o seu atendimento era efectuado por elementos policiais, cuja missão era efectuar uma primeira triagem da situação verificando se a comunicação efectuada se tratava efectivamente de uma situação de emergência, e, nesse caso, transferindo a chamada para o SRE com competência para o seu tratamento, cabendo a este toda a recolha de informação inicial, incluindo a localização exacta, o tipo de situação e a sua caracterização.

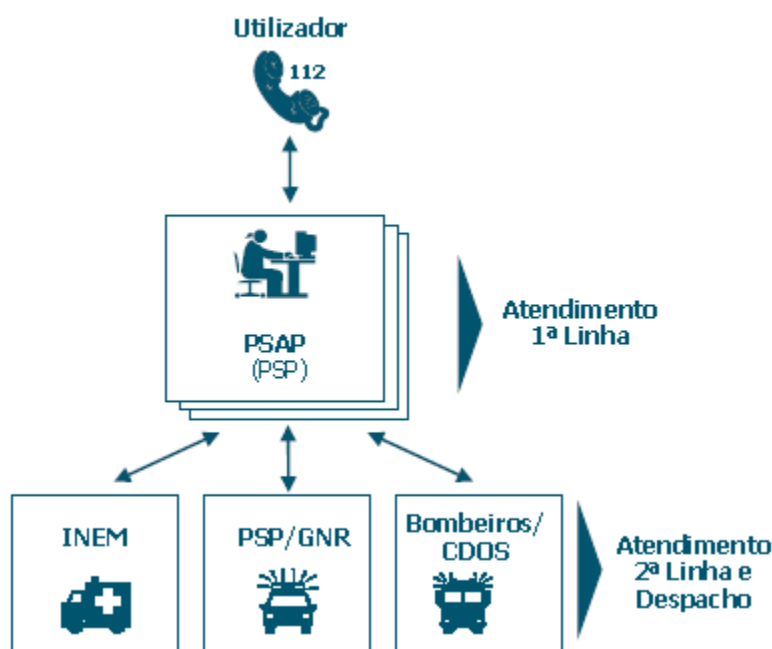


Figura 6 – Modelo de atendimento distrital do serviço 112 em Portugal

Uma vez que durante este processo não existia uma intensa exploração da chamada no seu primeiro atendimento, no caso de ser necessária a intervenção de outro SRE, era o serviço para o qual a chamada foi transferida inicialmente que efectuava essa avaliação e informava os restantes SRE intervenientes, quer directamente quer através de nova transferência da chamada inicial. Todo este processo era baseado exclusivamente na transferência de chamadas e

comunicações telefónicas sem qualquer outro tipo de suporte a esse atendimento e tratamento.

A Directiva 2002/22/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 7 de Março de 2002, relativa ao serviço universal e aos direitos dos utilizadores em matéria de redes e serviços de comunicações electrónicas (directiva serviço universal), vem impor aos estados membros da União Europeia uma série de condições relativas à disponibilização do acesso ao número europeu de emergência – 112. Segundo esta Directiva, no seu art.º 26.º, “Os Estados-Membros garantirão que, para além de quaisquer outros números de telefone de emergência nacionais especificados pelas autoridades reguladoras nacionais, todos os utilizadores finais de serviços telefónicos acessíveis ao público, incluindo os utilizadores de postos públicos, possam telefonar gratuitamente para os serviços de emergência utilizando o número único de chamada de emergência europeu «112»” e ainda, no n.º 3 do mesmo art.º, que “Os Estados-Membros garantirão que as empresas que exploram redes telefónicas públicas ponham as informações sobre a localização da pessoa que efectua a chamada à disposição das autoridades responsáveis pelos serviços de emergência, na medida em que tal seja tecnicamente viável, no que respeita a todas as chamadas para o número único de chamada de emergência europeu «112»” (Parlamento Europeu e Conselho, 2002)

Assim, em 2006, e já a aproximar-se da fase de incumprimento do imposto pela Directiva, o Governo Português inicia uma avaliação do sistema de funcionamento do 112 em Portugal, com vista à implementação de um sistema de geolocalização de chamadas de emergência.

Desta avaliação resultam, desde logo, três grandes constrangimentos identificados no funcionamento do serviço 112 em Portugal:

- Baixa eficiência no atendimento e na gestão de recursos humanos:
 - ⇒ A maioria dos PSAPs nível 1 existentes no território nacional (18 no continente e 4 nas regiões autónomas, cuja área de cobertura é coincidente com os limites dos distritos/grupos de ilhas, onde estão implantados) tinham uma dimensão reduzida face à população residente o que, dada a necessidade de manter o serviço operacional em permanência, gerava a necessidade de

um empenhamento de recursos humanos, muito superior ao necessário para garantir um eficaz atendimento a nível nacional;

→ Falta de gestão integrada de meios:

⇒ Inexistência de uma gestão centralizada e comum a todos os PSAP, e da relação destes com os SRE, que gerava uma diferenciação de atendimento e de resposta consoante a localização física do cidadão;

→ Inexistência de sofisticação tecnológica:

⇒ As centrais de atendimento 112 funcionavam como unidades isoladas, limitando-se a validar as chamadas que eram atendidas e transferindo essas chamadas para os SRE, não possuindo a capacidade de monitorizar o seu tratamento e levando o cidadão a ter que repetir a sua situação o mesmo número de vezes quantos os SREs envolvidos, não existindo qualquer partilha de informação entre todos os intervenientes.

É neste contexto que o Governo considera oportuno levar a cabo uma reorganização do modelo de funcionamento do Serviço 112, que permita introduzir uma melhoria qualitativa no serviço de atendimento e na capacidade de reposta em situações de emergência, melhorar a articulação entre as diferentes entidades envolvidas, aumentando desta forma a eficácia dos meios envolvidos e racionalizar os recursos afectos ao Serviço 112, introduzindo uma maior eficiência no seu funcionamento e libertando, desta forma, meios humanos e materiais, fazendo reflectir estas intenções na Resolução do Conselho de Ministros 164/2007, de 12 de Outubro.

Para tanto, foi constituída uma equipa, coordenada pelo presidente do Centro de Instalação da Rede Nacional de Segurança Interna, que coordena, e composta por especialistas das Forças de Segurança PSP e GNR, INEM, ANPC e ANSR, com o fim de:

- a) “Fixar definitivamente todas as componentes do modelo, incluindo as referentes ao número e especificações dos centros activos a funcionar em redundância no continente e nas Regiões Autónomas, bem como à especialização na gestão das emergências e à coordenação dos organismos de intervenção, designadamente através da definição de

- protocolos, por todas as entidades relevantes, que normalizem o plano de acção para cada tipo de emergência;”
- b) “Preparar a revisão do Decreto-Lei n.º 73/97, de 3 de Abril, e demais projectos de diplomas necessários;”
 - c) “Assegurar a coordenação das entidades e órgãos intervenientes no processo de implementação, gestão e aplicação do projecto, incluindo os representantes portugueses em estruturas internacionais que intervêm na fixação de especificações técnicas e outras opções relevantes para o projecto, designadamente as necessárias à introdução do sistema e-call, serviço pan-europeu e harmonizado de chamadas de emergência a partir dos veículos que, em caso de acidente, permite a transmissão de uma chamada de emergência directa para a central mais próxima;”
 - d) “Preparar a negociação das condições de aquisição de todos os bens, serviços e infra-estruturas necessários à instalação e colocação em funcionamento do novo modelo do 112.”¹⁰

É do resultado do trabalho deste grupo de especialistas que nasce o novo modelo de funcionamento do 112 em Portugal, a que se chamou 112.pt, o qual se pretende analisar e detalhar no presente trabalho.

O modelo 112.pt

Como anteriormente referido, o novo modelo do Serviço 112 assenta num conjunto de opções institucionais que visam:

- A racionalização dos meios humanos e materiais dedicados a este tipo de atendimento;
- A especialização e dedicação dos recursos humanos que efectuam atendimento de emergência;
- Acompanhamento permanente do desenvolvimento da actividade de cada uma das entidades envolvidas em cada emergência;

¹⁰ Conf. n.º 3 da Resolução do Conselho de Ministros n.º 164/2007 de 12 de Outubro

- A utilização de novas tecnologias de informação para auxílio à recolha e difusão da informação em tempo real a todos os intervenientes com necessidade de a conhecerem;
- A partilha e permanente actualização da informação, uma vez que através deste tipo de chamada, e em situações complexas, existe uma permanente recolha de informação útil das várias fontes.

Funcionamento

Assim, com foco nos pressupostos acima elencados, e após analisadas as melhores práticas europeias neste tipo de atendimento, e considerando os modelos de funcionamento existentes, foi adoptado para Portugal, um modelo misto, que na imagem dos modelos do documento produzido pela EENA (European Emergency Number Association, 2016), detém a seguinte representação:

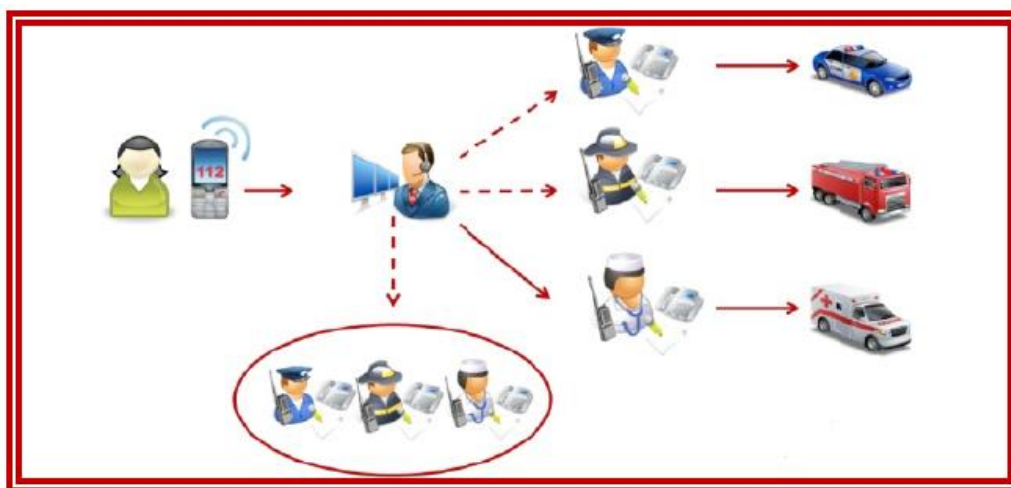


Figura 7 – Novo modelo de funcionamento em Portugal

- Voz
- - - → Dados

Ou, numa perspectiva um pouco mais detalhada na figura 8:

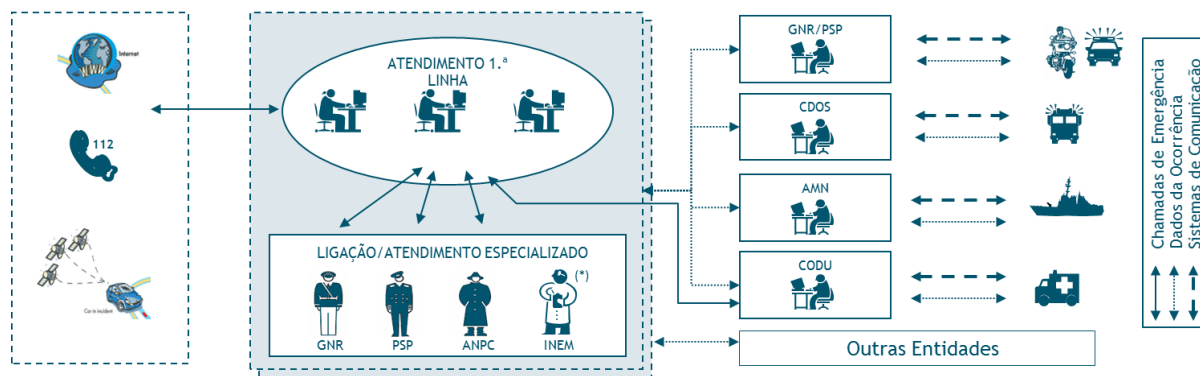


Figura 8 – novo modelo de funcionamento em Portugal (Detalhe)

Este novo modelo de funcionamento assenta na perspectiva de que, ao efectuar uma chamada 112, o cidadão é atendido por um operador especializado, com formação específica para efectuar este tipo de atendimento, o qual, num primeiro momento, irá validar a chamada relativamente à sua veracidade e utilidade no contexto da emergência, e sendo-o, procede à sua localização, validando aquela que lhe é apresentada automaticamente por um sistema de suporte ao atendimento, tipifica seguidamente a emergência, de acordo com os protocolos estabelecidos entre o sistema 112 e os SREs, que analisaremos mais à frente, caracteriza posteriormente, dentro do possível, a situação, quer através de uma série de pontos-chave que também lhe são apresentados pelo sistema de suporte e constantes nos referidos protocolos, quer através de texto livre, que poderá incorporar outros pormenores que poderão auxiliar na decisão de quais serão os meios de socorro mais apropriados para resposta àquela situação, e a informação recolhida é transmitida simultaneamente, via dados, aos Centros de Despacho dos SREs com competência para o socorro daquela situação em concreto. As únicas excepções a este processo, são as situações de emergência em que são necessários os serviços de emergência médica, que, devido à complexidade da sua triagem e processo de decisão, a chamada de voz inicial é, após recolha de informação intervenção de outros SREs quando necessário, efectivamente transferida para um dos CODUs do INEM, sem prejuízo de serem também a este disponibilizados todos os dados já anteriormente recolhidos.

De forma a garantir a permanente operacionalidade e coordenação da actividade contínua de toda a operação, o sistema 112.pt está dependente ainda da presença em permanência de um Supervisor, responsável por toda a actividade que decorre na sala de operações, quer no que respeita à gestão dos recursos humanos

em cada turno de serviço, quer no que se refere à garantia dos níveis de serviço estabelecidos para o atendimento 112, bem como à utilização de recursos tecnológicos específicos que se encontram à sua disposição para fazer face a situações concretas e que podem pôr em causa o atendimento.

Para que haja total disponibilidade por parte dos operadores de atendimento nessa função em exclusivo, o normal funcionamento do sistema encontra-se ainda condicionado pela existência, na sala de operação, de um representante de cada SRE, com a responsabilidade de duas actividades específicas: a de elemento de ligação, efectuando todos os contactos com os centros de Despacho do SRE que representa, quer seja para o esclarecimento de dúvidas, troca de informação e garantia que as ocorrências em que o SER que representa se encontra envolvido estão a ser devidamente recepcionadas pelos respectivos centros de Despacho, sendo-lhes dada a resposta adequada; e a função de elemento de atendimento especializado, com capacidade de proceder à recolha de informação directamente do cidadão chamador, através da passagem da chamada da primeira linha, em situações mais complexas ou que requeiram conhecimentos mais específicos na sua área de actividade, ou através do mecanismo de *callback*, em que é este que proactivamente e avaliando dessa necessidade, efectua a chamada para o número de origem, a fim de complementar a informação já recolhida inicialmente pelo operador de atendimento, sem prejuízo da informação inicial ter sido já transmitida ao respectivo centro de despacho.

Deste modo, e com este modelo, é garantido que o atendimento das chamadas 112 é efectuado de forma uniforme em todo o território nacional, que as ocorrências de emergência que são comunicadas têm um posterior tratamento homogéneo, e que a mesma informação chega simultaneamente a todos os SRE's intervenientes, permitindo, deste modo uma resposta imediata, simultânea e sem necessidade de multiplicação de comunicações uma vez que se encontra visível para todos quais os outros SREs que também já têm conhecimento dessa situação de emergência.

Os Centros Operacionais

Com a tecnologia actualmente existente a possibilidade de se efectuar toda a operação de atendimento 112 respeitante a todo o território nacional num único Centro Operacional 112.pt, por razões de segurança, redundância e resiliência,

garantindo a capacidade permanente de atendimento, em caso de colapso total do centro foi colocada de parte, tendo sido opção do Governo a instalação de dois Centros Operacionais 112.pt em Portugal Continental, e, dadas as especificidades de operação dos SREs nas regiões autónomas, dependendo as operações de socorro e de emergência médica dos Serviços Regionais de Protecção Civil e Bombeiros respectivos, e as questões de segurança do Governo Central (PSP e GNR), e considerando que o 112 é um serviço Nacional dependente também ele do Governo Central, foi conjecturada a existência de 1 Centro Operacional em cada Região Autónoma, interligados também eles aos centros do território continental como garantia de segurança, redundância e resiliência.

A figura 9 abaixo ilustra o racional desta opção para o território continental, em função da população residente:

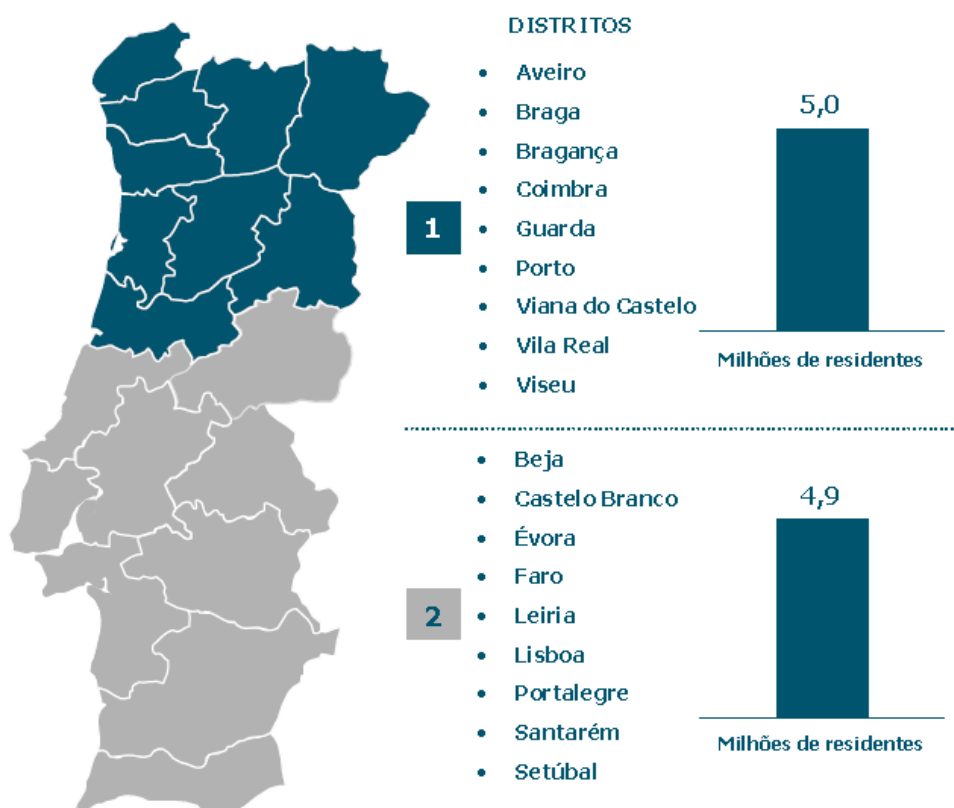


Figura 9 – Distribuição da população residente em Portugal Continental (2007)

Tendo em consideração a distribuição da população residente, foi definida a criação de dois Centros operacionais, sendo que, em funcionamento normal, um que atende os 9 Distritos mais a sul do território Continental, o Centro Operacional 112.pt Sul (COSul), e outro que efectua o atendimento das chamadas 112 com origem nos 9 Distritos mais a norte, o Centro Operacional 112.pt Norte (CONor).

Estes dois centros encontram-se tecnologicamente preparados para garantir o atendimento, em cada um deles, das chamadas 112 com origem em todo o território nacional, no entanto, a opção por manter em funcionamento (activo-activo versus activo-passivo) é facilmente perceptível, considerando ser a única que garante que em caso de colapso de um centro ou qualquer outro caso de necessidade incontornável existirá redundância imediata. Mas para além da questão da redundância tecnológica esta opção não implica qualquer movimentação imediata de recursos humanos, que não existe interrupção no atendimento (podendo existir, efectivamente, degradação da qualidade de serviço, numa fase inicial, mas garantindo sempre a capacidade de atendimento) e não requer alteração de processos produtivos de imediato.

Recursos Humanos

Sobre o tema da provisão dos recursos humanos para a função de atendimento 112, existem vários modelos aplicados. Dos 53 modelos de funcionamento analisados pela EENA (European Emergency Number Association, 2016), apenas 9 países optaram por ter elementos não oriundos de qualquer SRE (civis) a efectuar este tipo de atendimento ao nível 1, e destes, apenas a Suécia tem um sistema completamente externalizado, em que é uma empresa privada (SOS Alarm) que efectua não só o atendimento 112, como inclusivamente gere os recursos disponibilizados pelos SRE para esse efeito, à excepção dos da Polícia, cujo despacho é efectuado através de gestão da própria polícia. Da análise efectuada resulta ainda que, dos restantes 8 países, em que o atendimento de nível 1 é efectuado por elementos não pertencentes a um SREs, em 5 (Canadá, Grécia, Nigéria, Espanha em apenas algumas regiões uma vez que o sistema 112 é gerido ao nível regional e Reino Unido) este se limita à primeira triagem das chamadas com posterior tratamento em PSAP's nível 2, por elementos do SRE para quem a chamada é transferida ou por elementos especializados dos SREs presentes no local de atendimento, e apenas em 3 (Croácia, Itália e Montenegro) a triagem e exploração da chamada é efectuada totalmente por elementos não pertencentes a SREs, mas altamente treinados e com recurso a protocolos rígidos pré estabelecidos entre os centros de tratamento das chamadas e os SREs.

Em Portugal, desde o início do seu funcionamento, a opção foi o aprovisionamento de elementos das forças de segurança (PSP e GNR) para o exercício das funções de operador de atendimento de atendimento geral e supervisores dos Centros Operacionais, opção esta que se encontra fixada no n.º 5 do Despacho n.º 15730/2009 de, 10 de Julho, do Gabinete do Secretário de Estado Adjunto e da Administração Interna, que cria as condições necessárias à entrada em funcionamento do Centro Operacional 112.pt Sul. Esta opção foi reforçada com a publicação do Despacho n.º 8591-D/2016, de 01 de Julho de 2016, do Gabinete do Secretário de Estado da Administração Interna que vem definir o modelo de organização e gestão do sistema 112.pt.

Tendo em conta a criticidade do sistema 112, vários foram os factores a ponderar para a tomada da presente decisão.

Na realidade, tratando-se de um modelo de atendimento em que cabe ao operador inicial efectuar a exploração da chamada e a recolha da informação que irá servir de base a que os SREs mobilizem os meios mais adequados para uma eficaz primeira resposta à situação, no sentido de imediato a resolver ou, pelo menos, evitar o seu escalamento ou propagação (contenção), e considerando que nos processos de recrutamento dentro das forças de segurança é possível assegurar que os elementos tenham, no mínimo, dois anos de experiência operacional antes de se poderem candidatar à função de Operador ou Supervisor dos Centros Operacionais 112.pt, fica logo garantida, à partida, que os elementos têm já a experiência necessária para intuir qual a informação importante que irá permitir uma eficiente gestão de meios operacionais perante uma situação de emergência em concreto, com a vantagem de possuírem já uma formação base em matéria de segurança e socorro, e, deste modo, necessitando de menor tempo de formação específica e oferecendo maior garantia de resultados.

Por outro lado, este modelo permite a constituição de bolsas de elementos com formação apropriada, que não estando a desempenhar as funções podem a qualquer momento ser chamados ao exercício desse serviço, garantindo a sua continuidade permanente.

Considerando ainda que, pelas características deste tipo de função, a coesão e espírito de equipa é um factor determinante para o seu desenvolvimento, o facto de os elementos serem todos oriundos de instituições semelhantes e sem grandes

disparidades ao nível de carreiras e condições de trabalho e com uma cultura comum proporciona também garantias de estabilidade e coesão das equipas.

Protocolos

Em Portugal, o 112 constitui-se como um interface entre o cidadão e os Serviços de Resposta à Emergência, triando as chamadas que não correspondem a situações que requeiram a sua intervenção, garantindo que apenas recepcionam informação relevante para a sua actividade operacional, sendo, por defeito, o 112, fonte privilegiada dessa mesma actividade, pelo que não poderá o 112 ser olhado apenas como um serviço prestado ao cidadão, mas também com a mesma importância como um serviço prestado aos SREs.

Como tal, e conforme fixado na Resolução do Conselho de Ministros que aprova as opções fundamentais do novo serviço 112 (Conselho de Ministros, 2007), bem como no Despacho Conjunto n.º 28668/2008, de 7 de Novembro, do Ministério da Administração Interna e da Saúde, que cria o Centro de Instalação 112, com a missão de “a) Assegurar a gestão e operação do novo Serviço 112, com a entrada em funcionamento faseado dos centros de atendimento, de acordo com o novo modelo de funcionamento do Serviço 112 determinado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 164/2007, de 12 de Outubro; b) Articular com o grupo de especialistas do projecto «112.pt» as iniciativas de operacionalização dos centros de atendimento e do novo modelo de funcionamento do Serviço 112; c) Promover as acções necessárias para a operacionalização dos centros de atendimento e do novo modelo de funcionamento do Serviço 112, nomeadamente as propostas tendentes ao destacamento de operadores e de supervisores, a formação e treino da equipa e a transição entre o modelo actual e o futuro modelo de funcionamento do Serviço.”, os SREs fizeram parte integrante e activa, desde o seu início, na definição, construção e implementação do novo modelo do serviço 112.

Sendo o 112 um serviço que tem que interagir com os vários SREs, e estes, em fase de resposta à emergência, articularem-se entre si de modo a conhecer a cada momento qual a responsabilidade de cada um perante um determinado incidente, foram criados protocolos de actuação operativa (Anexo I), com o fim de definir objectivamente quais as responsabilidades de cada interveniente no processo de resposta à emergência, bem como definir, homogeneizar, e clarificar conceitos

comuns (por defeito cada serviço com responsabilidade na resposta à emergência tem a sua própria linguagem “operacional”) e entendíveis por todos da mesma forma, identificar tipologias das situações de emergência em que cada SRE tem responsabilidade, efectuar o levantamento da informação considerada suficiente por cada SER, proceder à gestão dos seus meios operacionais numa primeira abordagem às situações de emergência e fixar planos de acção (Anexo I), conhecidos por todos os intervenientes de modo a garantir a sua articulação sem necessidade de cruzamentos de comunicação e sem duplicação de procedimentos (EENA, 2012).

Apesar do documento em apreço nunca ter chegado ao seu ciclo final de aprovação formal, dadas as várias conjecturas políticas e a fase de indefinição do modelo de gestão do sistema 112.pt até ao ano de 2016, tendo o mesmo vindo a ser garantido pela PSP e GNR, através de Despachos avulsos da tutela referentes ao recrutamento de recursos humanos, é, ainda hoje, a base do funcionamento operacional do sistema 112.pt, encontrando-se implementado no sistema de suporte ao atendimento que colige toda a informação e define qual, a quem e quando é remetida a informação recolhida pelo operador em cada chamada de emergência permitindo aos SREs dar-lhe resposta.

Sistema de Suporte ao Atendimento

Como já referido, o atendimento de chamadas de emergência não é um processo linear, uma vez que o cidadão que se vê perante uma situação em que necessita de auxílio imediato não se encontra muitas vezes nas condições emocionais ideais para estruturar a informação que lhe é solicitada pelo operador.

Por outro lado, por em cada chamada existir o real potencial de se tratar de uma situação de emergência, é exigido ao operador de PSAP a sua máxima disponibilidade para proceder ao atendimento da próxima chamada o mais rapidamente possível, o que obriga a que o mesmo tenha a capacidade de tratar a chamada que está a atender de uma forma rápida, sistematizando toda a informação necessária para que os serviços de emergência possam enviar para o local os meios mais adequados para uma primeira intervenção de forma precisa.

Para que tal possa acontecer de forma eficaz, são características obrigatórias da informação que o operador tem que recolher:

→ A validação

- ⇒ Verificar se a chamada realmente se refere ou não a uma situação de emergência;
- A localização
 - ⇒ Não existe emergência sem localização. A situação de emergência pode ocorrer num ponto específico ou numa área mais vasta de território, mas há sempre que definir uma localização, o mais exacta possível, para que os serviços de emergência que respondem à situação a possam facilmente situar;
- A tipificação da emergência
 - ⇒ O que está a acontecer: Em ordem de saber qual o serviço ou serviços responsáveis pela resposta à situação de emergência em concreto o operador tem que definir que tipo de emergência lhe está a ser comunicado;
- A caracterização da emergência
 - ⇒ Cada situação, independentemente da sua tipificação, tem características específicas e que condicionam e definem, logo à partida, os meios e tipos de actuação dos serviços de resposta à emergência, as quais têm que ser, na medida do possível, identificadas pelo operador e transmitidas a esses mesmos serviços, para que a resposta seja a mais adequada, eficiente, eficaz e segura, produzindo os melhores resultados.,

Para tanto, o operador de atendimento tem à sua disposição um sistema de suporte ao atendimento, flexível e intuitivo, que lhe permite efectuar a recolha da informação possível e necessária sobre a situação de emergência que lhe está a ser relatada, sendo que, de acordo com essa mesma informação, o sistema tem a inteligência de decidir quais os SREs que serão envolvidos para o seu tratamento.

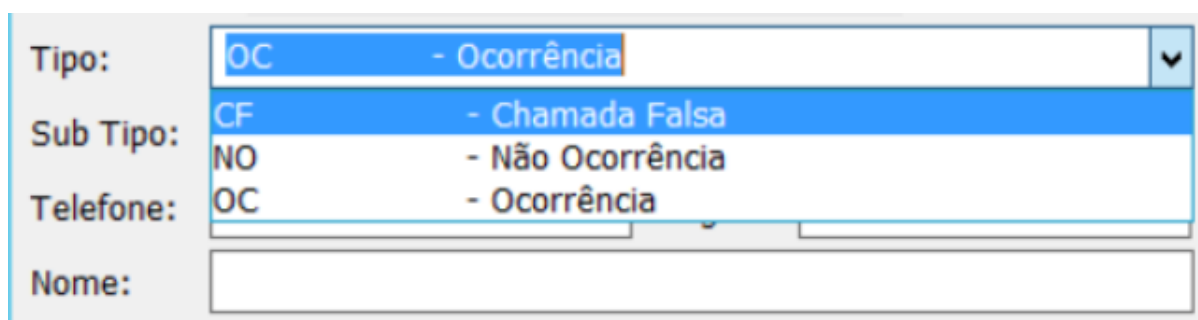
Actualmente, e após ter passado por duas actualizações após a sua versão original, o sistema de suporte ao atendimento, reflecte actualmente os quatro grandes processos principais de processamento das chamadas efectuadas para o 112 e que passamos a analisar em detalhe:

Da validação

O primeiro momento do tratamento das chamadas efectuadas para o número europeu de emergência – 112 é o da validação dessa chamada enquanto chamada de emergência, o que significa verificar se o seu conteúdo relata alguma situação que requeira a intervenção de pelo menos um SRE. Ressalva-se aqui que o número europeu de emergência – 112 não se constitui como o *call-center* de acesso aos serviços que, entre outros, têm intervenção na resposta à emergência, mas apenas como serviço de recolha e tratamento de informação referente a situações que requeiram uma resposta imediata desses mesmos serviços em contexto de resposta à emergência.

Este processo inicia-se com o atendimento da chamada, e uma primeira exploração relativamente ao seu conteúdo, em que, para além da sua formação e conhecimento do sistema, o operador terá também que contar com a sua experiência profissional, a sua capacidade de comunicação e a sua sensibilidade, tendo que estar preparado a lidar com um leque muito variado de abordagens, desde ser o primeiro contacto do cidadão que necessita de socorro imediato, as diferentes expectativas relativas ao serviço ou a ausência de qualquer comunicação do outro lado da linha.

É através deste primeiro contacto que a chamada é classificada, determinando-se a sua evolução no processo ou finalização sem qualquer outro tratamento. No sistema 112, a chamada inicial pode ser classificada em três grandes grupos: Chamada falsa, não ocorrência ou ocorrência.



| | |
|-----------|--------------------|
| Tipo: | OC - Ocorrência |
| Sub Tipo: | CF - Chamada Falsa |
| Telefone: | OC - Ocorrência |
| Nome: | |

Figura 10 – Captura de ecrã da janela de classificação de ocorrências

Como “Chamada Falsa”¹¹ são classificadas todas as chamadas que não apresentam qualquer tipo de comunicação ou ruído que levante a suspeita de que algo poderá estar a ocorrer mas não pode ser comunicado pelo chamador, chamadas

¹¹ Conceito que na opinião do autor não é o mais acertado, por induzir no leitor a noção de chamadas com informação de situações de emergência inexistentes

que são efectuadas acidentalmente, pedidos de informação, pedidos de serviços vários mas claramente fora do contexto da emergência, ou chamadas cujo conteúdo não reporta qualquer situação mas apenas informação descontextualizada por parte do chamador (brincadeiras, ofensas e outras).

A classificação de “Não Ocorrência” é atribuída a qualquer chamada que, embora efectuada voluntariamente pelo chamador com a expectativa de o problema reportado poder ser resolvido através do serviço 112 é verificado pelo operador não se tratar de uma situação de emergência, onde se incluem a passagem de chamadas aos serviços públicos, requisição de serviços não emergentes mas relacionados com os serviços que também têm competência na resposta à emergência e pedidos de aconselhamento.

São classificadas como “Ocorrência” todas as chamadas em que, segundo a avaliação do operador da primeira exploração efectuada, resulta a possibilidade de terem que ser mobilizados recursos de pelo menos um SRE, não ditando contudo que tal venha obrigatoriamente a acontecer, pois essa condição estará dependente do desenrolar do processo de tratamento dessa chamada.

Assim, apenas as chamadas classificadas como “Ocorrência” dão origem à abertura de um processo de tratamento de chamada de emergência, e consequentes passos com vista a uma resposta que se quer rápida, eficiente e eficaz.

É imperativo que apenas as situações de emergência legítimas sejam tratadas pelo serviço 112 pois existe um número limitado de recursos quer humanos quer estruturais para este tratamento que ficam indisponíveis para o atendimento de verdadeiras chamadas de emergência se tal não acontecer (NENA, 2016, revisto em 31/8/2017).

Da localização

O processo de disponibilização às autoridades responsáveis pelos serviços de emergência das informações, sobre a localização da pessoa que efectua a chamada para o número único de emergência europeu 112, encontra-se estatuído pelo Regulamento 112L¹².

¹² Regulamento 99/2009 do ICP- Autoridade Nacional de Comunicações, publicado no Diário da República - 2.ª série, Nº 37, de 23.02.2009, posteriormente retificado pela Declaração de retificação n.º 807/2009, de 16 de março.

Tecnicidades à parte, no momento do atendimento da chamada é apresentada ao operador automaticamente (<2 segundos), na sua estação de trabalho, a localização de origem da chamada que é atendida, podendo esta ter dois formatos, consoante se trate de uma chamada da rede fixa ou da rede móvel.

No caso de a chamada ter origem na rede fixa, a localização é obtida através de uma base de dados alimentada e actualizada pelos operadores destas redes, por força do regulamento acima referido, e tem por base a localização da instalação do equipamento através do qual é efectuada a chamada, representado por um ponto específico na Sistema de Informação Geográfica (SIG):

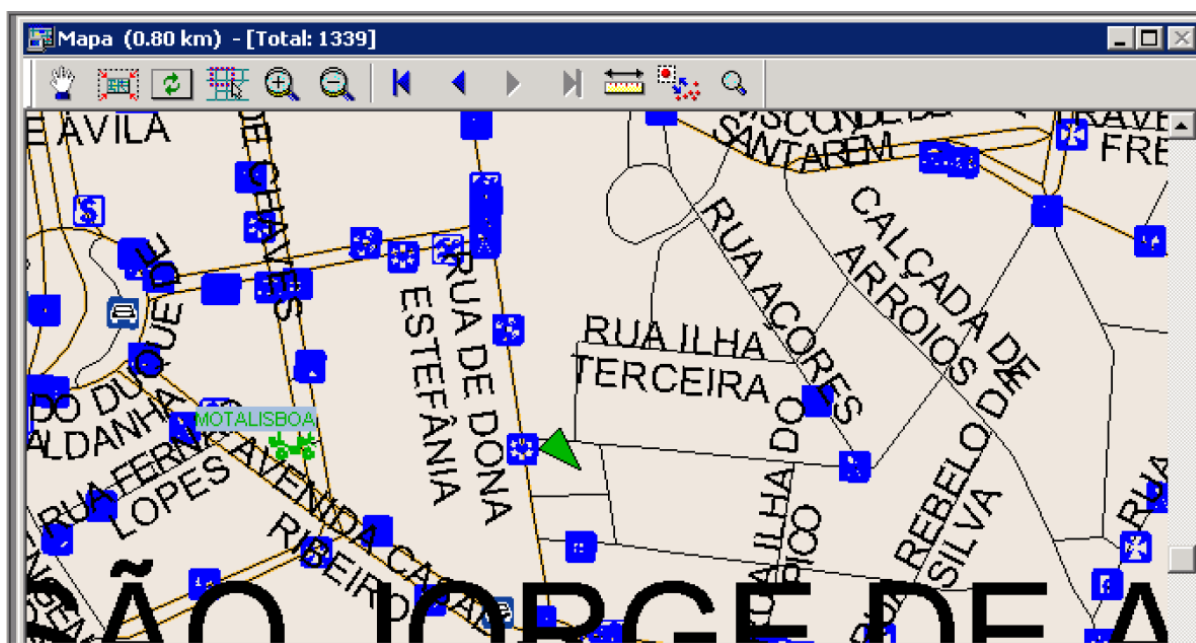


Figura 11 – Captura de ecrã de janela com localização de chamada com origem na rede fixa

Nas chamadas com origem na rede móvel a localização tem por base as coordenadas da estação base em que o equipamento originador da chamada se encontra filiado no momento em que esta é estabelecida e o raio teórico de cobertura dessa mesma estação:

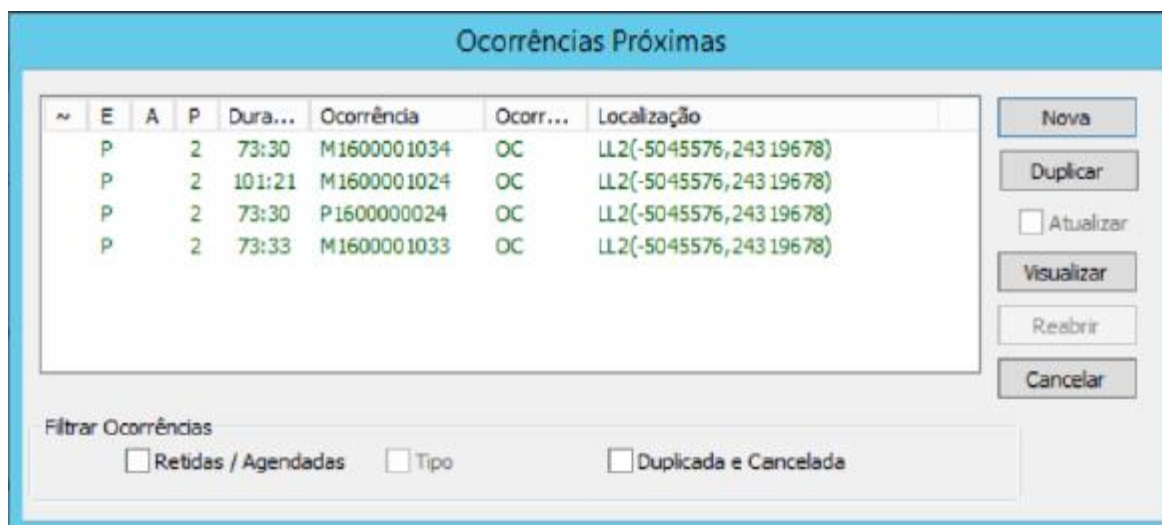


Figura 12 - Captura de ecrã de janela com localização de chamada com origem na rede móvel

Apesar de, no primeiro caso, ser apresentada ao operador uma localização concreta e, no segundo, uma área teórica de cobertura, cabendo ao operador efectuar o seu refinamento, através da informação fornecida pelo chamador a fim de definir uma localização específica do local da emergência, estes dados referentes á efectiva localização da emergência têm obrigatoriamente que ser revalidados pelo operador, não se podendo assumir, que representam obrigatoriamente a localização da situação que é reportada (EENA, 2012). Para além de eventuais erros tecnológicos que possam ocorrer, ou casos de redes privadas onde independentemente do local do país onde a chamada é efectuada, esta é apresentada à rede pública num único ponto de saída localizado noutra área geográfica, existem também situações em que a necessidade de socorro é inicialmente comunicada pela vítima directa a um terceiro e é este a realizar a chamada para solicitação dos meios de socorro para aquela situação a partir de um outro local.

A fim de evitar a duplicação de ocorrências referentes a uma mesma emergência, sob o risco de tal gerar uma duplicação de mobilização de meios, gerando a sua indisponibilidade para a resposta a outras situações, durante o processo de definição da localização, o operador é alertado automaticamente para a existência de ocorrências próximas daquela que está a processar no momento,

possibilitando-lhe a avaliação de se se trata de uma situação já anteriormente reportada e em desenvolvimento, associando esta nova chamada a essa ocorrência e existindo nova informação relevante complementando a já existente:



The screenshot shows a window titled "Ocorrências Próximas" (Upcoming Incidents). It contains a table with the following columns: a tilde symbol (~), 'E', 'A', 'P', 'Dura...', 'Ocorrência', 'Ocorr...', and 'Localização'. There are four rows of data. To the right of the table are buttons for 'Nova', 'Duplicar', 'Atualizar' (with a checkbox), 'Visualizar', 'Reabrir', and 'Cancelar'. Below the table is a section for filtering incidents with checkboxes for 'Retidas / Agendadas', 'Tipo', and 'Duplicada e Cancelada'.

| ~ | E | A | P | Dura... | Ocorrência | Ocorr... | Localização |
|---|---|---|---|---------|-------------|----------|------------------------|
| | P | | 2 | 73:30 | M1600001034 | OC | LL2(-5045576,24319678) |
| | P | | 2 | 101:21 | M1600001024 | OC | LL2(-5045576,24319678) |
| | P | | 2 | 73:30 | P1600000024 | OC | LL2(-5045576,24319678) |
| | P | | 2 | 73:33 | M1600001033 | OC | LL2(-5045576,24319678) |

Figura 13 – Captura de ecrã da janela de aviso de ocorrências próximas

Da Tipificação

Os diversos tipos e subtipos de ocorrência encontram-se definidos no Protocolo de Actuação Operativa do Serviço 112.pt (Anexo I), e, como já referido, foram identificados por todos os SREs, com base nas suas especificidades e com as respectivas adaptações de nomenclatura para que se tornassem evidentes para todos. Nesta perspectiva, as potenciais ocorrências que requerem a activação de recursos de resposta à emergência foram agrupadas em cinco temas genéricos: Acidentes envolvendo meios de transporte, doenças e traumas, incêndios, crimes e conflitos legais e outros incidentes. Cada uma destas tipificações encontra-se depois subtipificada até um terceiro nível dependendo da sua natureza e especificidade, que determina as valências iniciais a mobilizar.

Do ponto de vista da operação de atendimento das chamadas 112, estas tipificações encontram-se mapeadas na aplicação de suporte ao atendimento, cabendo ao operador, perante a descrição que lhe é feita da ocorrência seleccionar a tipificação correspondente à mesma:

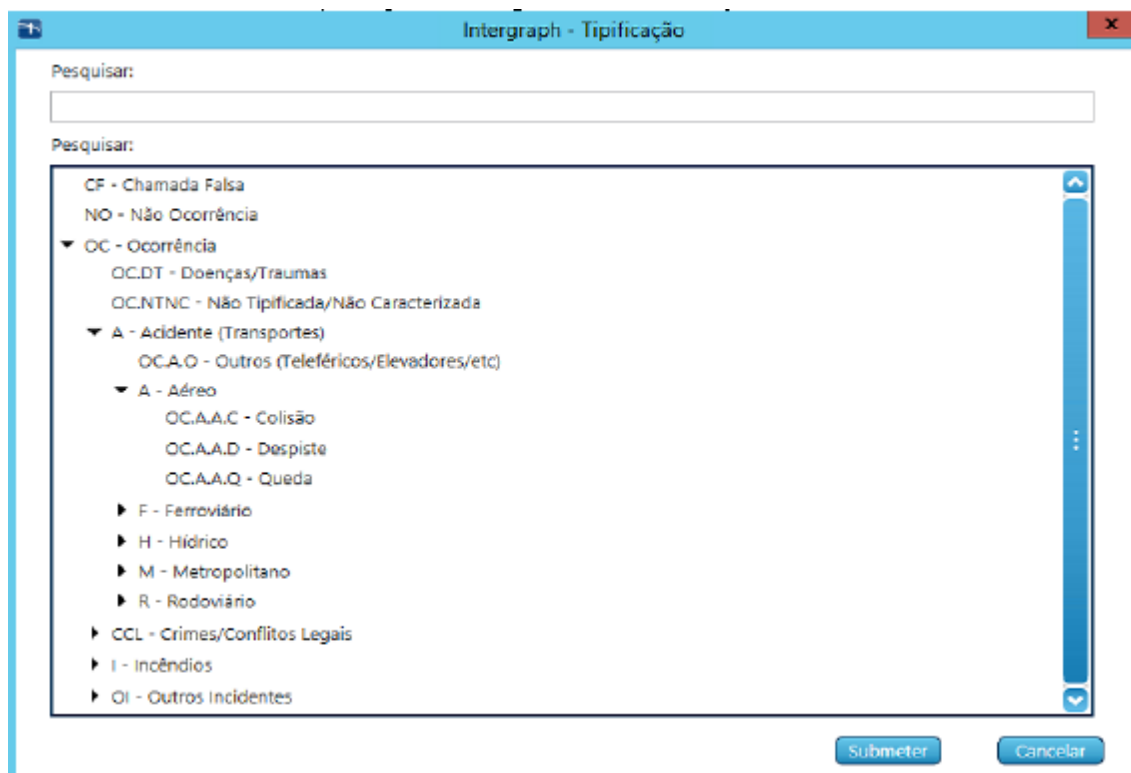


Figura 14 – captura de ecrã da janela de tipificação de ocorrências

A conclusão desta fase, que culmina com a existência de uma localização e uma tipologia de emergência, torna-se de imediato condição determinante para a existência de uma resposta, pelo que o sistema sugere automaticamente quais os SREs que devem intervir em função desses dois factores, pois passa a haver o conhecimento de que, algo assim o exige e onde, podendo, no limite e não existindo qualquer outra informação, constituir-se esta como base para verificação “*in loco*” pelos SREs notificados.

Reconhecendo-se que, em situação de emergência, a rapidez da resposta é um factor determinante e crítico, essa rapidez pode não se traduzir em eficiência e eficácia na respectiva resposta.

Analisando rapidamente um exemplo prático, a fim de tornar este aspecto mais claro, tomemos como exemplo um acidente de viação. À partida, apenas com esta informação, a mesma é suficiente para notificação e accionamento da força de segurança responsável pela área, e assim seria se o processo terminasse por aqui, tendo em conta a necessidade de rapidez na resposta. No entanto, essa resposta seria totalmente desadequada se desse acidente resultassem feridos ligeiros e graves, capotamento de viaturas, encarceramento de vítimas, incêndio, derrame de combustível na via, perigo de queda de infra-estrutura para a via, projecção de uma

das viaturas intervenientes para meio hídrico e perigo para a circulação rodoviária no local. Nestes casos, a mobilização de um recurso da força de segurança para uma primeira avaliação da situação seria rápida, mas no entanto não seria eficiente ou eficaz dada a necessidade de intervenção de todos os SREs para prestação do socorro necessário, e mesmo dentro destes, das várias valências inerentes às suas competências.

Da Caracterização

Apesar da definição da localização e a tipificação de uma situação de emergência sugerirem, logo à partida, qual ou quais os SREs que terão necessidade de intervir na sua resolução, outros factores condicionam o tipo de recursos a utilizar, e até mesmo a necessidade de intervenção de um outro SRE, dependendo das características ou consequências do incidente a resolver, permitindo uma resposta mais adequada, quer em número de recursos, quer na sua especificidade.

Assim, para além dos tipos de ocorrência, foram também elencadas as características de que cada uma se poderia revestir, permitindo assim uma mobilização dos meios mais adequados à situação em concreto, face à multiplicidade de competências e de recursos diferenciados que cada SRE tem ao seu dispor para responder a cada situação.

Para o efeito, após a definição do tipo e subtipo de ocorrência são apresentadas ao operador uma série de características e/ou consequências elegíveis para aquele tipo específico de ocorrência, as quais orientam a sua recolha da informação junto do comunicante, para uma melhor caracterização da situação, e consequente mais adequada definição dos meios a mobilizar pelos SREs intervenientes:

Trabalho Individual Final

O modelo de funcionamento do serviço 112 em Portugal: Actualidade

Consequências

| Obrigatório | Consequência |
|-------------------------------------|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Feridos ou Risco de Feridos |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Encarceramento |
| <input type="checkbox"/> | Substâncias Perigosas |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Necessidade de Salvamento ou Resgate em Meio Hídrico |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Necessidade de Salvamento ou Resgate em Ravina |
| <input type="checkbox"/> | Necessidade de Salvamento ou Resgate em Altura |
| <input type="checkbox"/> | Tensão Eléctrica |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Explosão ou Incêndio |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Necessidade de Segurança |

Perguntas Obrigatórias

Número de vítimas encarceradas? 1

Breve descrição da ocorrência

Número de vítimas 1

Tipo de Aeronave

Houve explosão com incêndio?

Existem condições de acesso ao local?

Perguntas Opcionais

Quais os materiais envolvidos?

Existe obstrução da via pública?

Notas:

Plano de Resposta

| Prioridade | Agência |
|------------|---------|
| P2 | INEM |
| P2 | PSP |
| P2 | GNR |
| P2 | AMN |
| P2 | ANPC |

Atendimento Especializado

| Prioridade | Agência |
|------------|---------|
| P2 | INEM |

Informações

Aceitar

Fechar

Figura 15 – captura de ecrã da janela de caracterização de ocorrências

Conforme anteriormente referido, o atendimento de emergência não pode ter por lógica a existência de um guião fechado, ordenado e inflexível, uma vez que em situações de maior gravidade, o comunicante, mesmo independentemente de ser ele ou não a vítima, dada a situação emocional, pode não ter um discurso coerente, ordenado e lógico, transmitindo informação indiscriminada e repentinamente, informação essa que poderá ter utilidade para a caracterização da situação, ou por outro lado poderá desconhecer alguma da informação que seria útil para a mais adequada resposta. Por este motivo, a existência ou ausência da informação de caracterização não pode ser considerada como factor determinante na decisão de resposta dos SREs envolvidos numa primeira abordagem ao incidente, nem condicionante dessa resposta, podendo ser, no entanto, condição relevante para a eficiência e eficácia da mesma, designadamente num primeiro momento.

A figura 16 ilustra, numa perspectiva integrada, o processo de atendimento e tratamento de chamadas de emergência, plasmado na aplicação de suporte a esse atendimento:

Trabalho Individual Final

O modelo de funcionamento do serviço 112 em Portugal: Actualidade

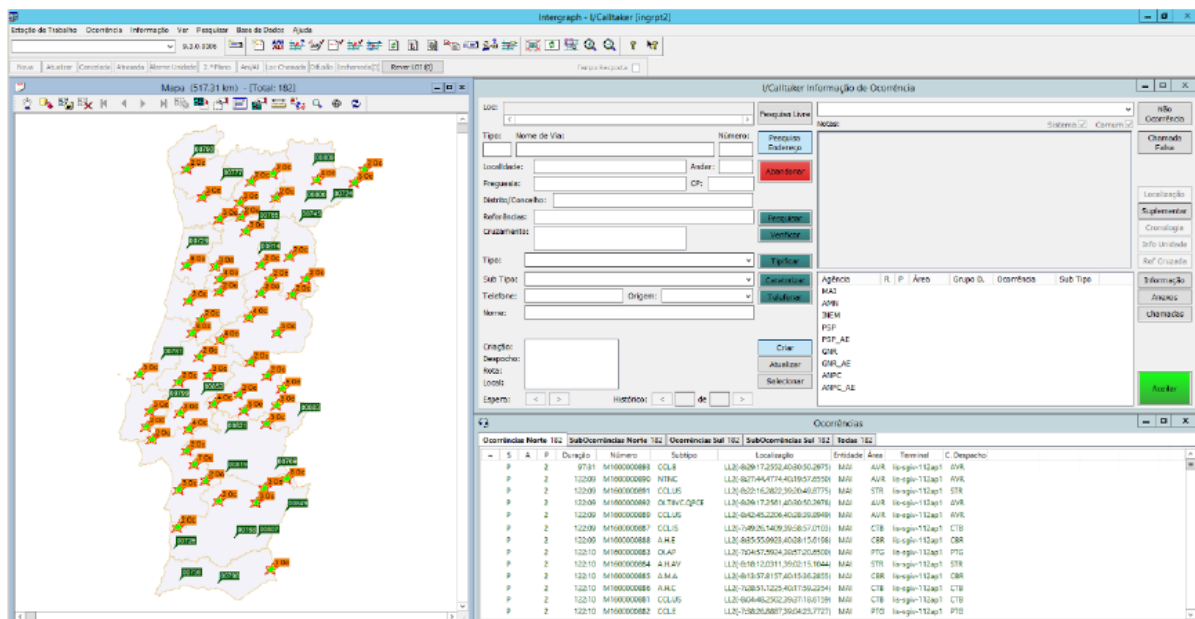


Figura 16 – Captura de ecrã da consola de operador

Após este processo, a informação recolhida é enviada aos centros de despacho dos SREs cuja intervenção é necessária, sem prejuízo desta informação poder vir a ser complementada ao longo do tempo, quer através da continuação da exploração da mesma chamada, do atendimento de mais chamadas relativas ao mesmo incidente, através de comunicação com o chamador inicial ou ainda por *callback* efectuado por um dos elementos de ligação presentes nos Centros Operacionais.

Da informação produzida pelo sistema 112 e que é transmitida aos Centros de Despacho dos SRE, e não se pretendendo substituir ao processo de gestão de recursos de cada um, ou de auditor/fiscalizador desses mesmos processos, apenas é retornada ao sistema 112 o estado de evolução de cada ocorrência por parte de cada um dos envolvidos: Recebido, Recursos Despachados, Recursos no Local e Intervenção Terminada. Esta informação é suficiente para que, recebida nova chamada acerca de uma mesma situação, não contendo a mesma informação adicional à já conhecida, possa ser informado o cidadão do seu estado, sem sobrecarregar de informação não útil ou processos repetitivos os SREs. A ocorrência deixa de estar visível no sistema após o último SRE envolvido passar ao último estado, sem prejuízo de poder ser retomada (permissão apenas atribuída ao Supervisor) caso exista informação da sua reactivação ou de informação ainda não conhecida mas relacionada com a mesma situação.

Por outro lado, este modelo permite assim garantir o máximo de disponibilidade dos seus recursos humanos para o atendimento de outras solicitações após o atendimento e tratamento de cada chamada, sem necessidade de qualquer outra acção por parte destes a jusante do processo, mantendo o foco na sua função principal: o atendimento de emergência.

CONCLUSÃO

Apesar da escassez de literatura de âmbito académico ou científico sobre o tema, a análise da documentação técnica existente, ao nível das melhores práticas internacionais, e da legislação portuguesa relativa ao serviço 112, permitiu balizar o âmbito do presente trabalho, que pretende explanar o actual processo de tratamento das chamadas efectuadas para o número europeu de emergência 112.

O Estado tem o dever constitucional de garantir os mais básicos direitos dos cidadãos, entre os quais a vida, a segurança e a propriedade. Para tal, com o objectivo de facilitar o acesso aos meios de socorro e emergência, aos seus cidadãos, através de um número único para situações de emergência Portugal inicia a implementação do número 115 em 1965, para a cidade de Lisboa, o qual progressivamente se foi estendendo a outras regiões do país.

Por força da decisão do Conselho de Ministros das Comunidades Europeias de 29 de Julho de 1991, que, dada a abertura de fronteiras e livre circulação de pessoas e bens, reflecte a necessidade de garantir que os cidadãos que circulavam no espaço europeu, independentemente da sua localização, tivessem acesso aos serviços de emergência, através de um número único comum a todos os estados da Comunidade, o Estado Português em 1997, através da publicação do Decreto-Lei 73/97 de 3 de Abril, adopta o número 112 como número nacional de emergência, dando cumprimento à referida decisão.

Sendo actualmente o número 112 o número europeu de emergência, estando garantido o seu atendimento em todos os Estados que fazem parte da União Europeia, mas não apenas a estes, estendendo-se o seu atendimento a 89 países por todo o mundo, vários são os modelos do seu funcionamento, bem como os processos de atendimento e tratamento das chamadas efectuadas para este número, variando de país para país de acordo com o que melhor se adapta às suas estruturas internas e organização dos seus serviços.

No caso português, até 2009, o funcionamento do 112 assentava na existência de centrais telefónicas instaladas nos Comandos da PSP espalhados pelo território nacional, sendo as chamadas efectuadas para o número 112 encaminhadas pelas empresas operadoras de comunicações para essas centrais segundo uma lógica distrital, sendo que ao operador que atendia a chamada competia efectuar a sua triagem inicial, verificando se a mesma se referia a uma situação de emergência e

confirmando essa condição, identificar o tipo de situação transferindo a chamada para o serviço com competência para o seu tratamento, sendo da responsabilidade deste último a recolha detalhada da informação relativa à situação em concreto e identificação da necessidade da intervenção de outros serviços e em caso de verificação dessa necessidade, o seu acionamento através de nova transferência da chamada original, reiniciando-se o processo de recolha de informação por este, através de contacto directo entre serviços.

Em 2006, na sequência da introdução de um sistema de localização de chamadas efectuadas para o número 112, e após avaliação do sistema em funcionamento, foram detectadas várias fragilidades e oportunidades de melhoria relativamente a este serviço, pelo que o Governo Português decidiu aprovar as opções fundamentais de um novo modelo de serviço 112 que melhor se adaptasse à realidade actual e que pudesse dar uma resposta mais eficiente e eficaz ao cidadão através da especialização e integração do atendimento 112 com as reais necessidades de informação dos serviços de resposta à emergência, visando sobretudo uma intervenção inicial mais adequada produzindo efeitos mais eficazes na mitigação dos danos causados ou potencialmente decorrentes de qualquer situação de emergência.

Com a participação conjunta de todos os serviços com responsabilidade na resposta à emergência, e considerando as especificidades e valências de cada um em particular, valências essas que também elas sofreram evoluções por força do avanço tecnológico, tornando-se cada vez mais específicas consoante as características de cada incidente, chegou-se ao desenho de um modelo de atendimento e tratamento de chamadas para o número 112 que acomoda as necessidades de cada serviço, passando para este serviço a responsabilidade da recolha de informação relativa a cada situação de emergência e a sua disponibilização aos serviços com competência para a sua resolução, à excepção dos casos que envolvem a necessidade de recursos de emergência médica que, sem prejuízo de receberem a informação recolhida pelo 112, as chamadas de voz são efectivamente transferidas para o INEM.

Este novo modelo assenta em 4 processos distintos que visam permitir que a informação que chega aos SREs é a suficiente para uma mobilização adequada dos meios de socorro logo numa primeira abordagem ao incidente, aumentando assim a

sua capacidade de resolução: a validação, a localização, a tipificação e a caracterização da chamada para o 112.

Na primeira fase, validação, é verificado se a chamada atendida contém qualquer informação que venha a dar origem à necessidade de mobilização de recursos de resposta à emergência, sendo que, conforme já referido, 63% das chamadas atendidas pelo serviço 112 a não tem, contribuindo deste modo para a disponibilidade dos serviços gestores de SREs.

Segue-se o processo de localização do incidente, essencial e que não é obrigatoriamente coincidente com a origem da chamada, essencial para garantir uma correcta mobilização dos meios de resposta para o local onde são necessários.

A tipificação, ou a classificação de uma determinada situação de emergência perante um conjunto de tipologias pré definidas, visa identificar quais os SREs intervenientes para a resolução da situação comunicada em concreto, dependendo dessa mesma tipologia e localização, uma vez que estes se encontram organizados também eles em lógicas regionais (forças de segurança e meios à disposição da ANPC), regionais (INEM com 3 CODUs activos no território continental) e centralizados (AMN com um único ponto de gestão de recursos).

Por fim a caracterização tem por objectivo definir quais as valências ou meios diferenciados à disposição de cada SRE mais adequados para que, logo numa primeira abordagem a cada situação de emergência, dadas as diferentes características que cada uma apresenta e conseqüentemente a necessidade de intervenção de diferentes meios, possa a mesma ser resolvida de forma mais rápida, eficiente e eficaz.

Por trás de uma chamada para o número europeu de emergência 112, que se quer o mais simples e descomplicada possível para o cidadão, para que este tenha acesso ao socorro imediato em caso de necessidade, encontra-se um processo complexo de recolha de informação que culmina com a sua disponibilização aos serviços de resposta á emergência, para que estes possam actuar, desde o primeiro momento, da forma mais adequada.

Muito trabalho há a fazer no âmbito científico e académico acerca deste tema, e muitas são as hipóteses de estudo de toda a envolvente do serviço 112, desde a revisão do próprio modelo, às novas tecnologias de contacto com o 112, como a recente implementação do eCall e a solução em desenvolvimento para acesso de

cidadãos surdos com tradução simultânea em língua gestual portuguesa, ao fenómeno das chamadas silenciosas e de não emergência, entre tantos outros.

O presente trabalho pretende constituir-se como um ponto de partida para essas futuras investigações e estudos, trazendo ao conhecimento o actual modelo de funcionamento do serviço 112 e das suas particularidades, não apenas relativamente ao “como”, mas também ao “porquê” dos seus aspectos mais básicos, conhecimento esse essencial para o aprofundamento de questões mais específicas e concretas relativas à resposta á emergência e a todos os seus intervenientes.

Lisboa, 10 de Novembro de 2017,

Carlos Manuel Martins Monteiro Martins
Intendente

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- APCO/NENA. (2010). *Public Safety Answering Point (PSAP) Service Capability, Criteria Rating Scale*. Obtido de [www.apcointl.org](https://www.apcointl.org/doc/911-resources/apco-standards/135-public-safety-answering-point-psap-service-capability-criteria-rating-scale/file.html): <https://www.apcointl.org/doc/911-resources/apco-standards/135-public-safety-answering-point-psap-service-capability-criteria-rating-scale/file.html>
- Association of Chief Police Officers. (2005). *library.college.police.UK*. (H. O. Directorate, Ed.) Obtido de http://library.college.police.uk/docs/homeoffice/call_handling_standards.pdf
- Comissão Europeia - Communications Committee. (2017). *COCOM 17-01*. Directorate-General for Communications Networks, Content and Technology. Bruxelas: Comissão Europeia.
- Comissão Europeia. (2013). *The European Emergency Number*. Flash Eurobarometer 368.
- Conselho de Ministros. (12 de 10 de 2007). Resolução do Conselho de Ministros n.º 164/2007. *Diário da República, 1.ª série - N.º 197*. Lisboa, Portugal.
- Dicionários Porto Editora. (s.d.). *Infopédia*. Obtido em 15 de 06 de 2017, de <https://www.infopedia.pt/dicionarios/lingua-portuguesa/emerg%C3%A2ncia>
- EENA. (2012). *Call taking procedures and data to be gathered*. EENA. Obtido de http://www.eena.org/uploads/gallery/files/operations_documents/2012_12_03_calltakingproceduresanddatatobegathered.pdf
- European Emergency Number Association. (2016). *Public Safety Answering Points - Global edition*. Bruxelas: European Emergency Number Association.
- NENA. (2016, revisto em 31/8/2017). *NENA Call Answering Standard/Model Recommendation*. Standard Operating Procedures Committee, Call-taking Working Group. USA: NENA. Obtido em 2017, de

https://c.ymcdn.com/sites/www.nena.org/resource/resmgr/standards/NENA_56-005.1_Call_Answering.pdf

OLIVEIRA, J. F. (2006). *As Políticas de Segurança e os Modelos de Policiamento. A emergência do policiamento de proximidade*. Lisboa: Edições Almedina.

Oxford Dictionaries. (s.d.). *English Oxford Living Dictionaries*. Obtido em 15 de 06 de 2017, de <https://en.oxforddictionaries.com/definition/emergency>

Parlamento Europeu e Conselho. (7 de 03 de 2002). Directiva 2002/22/CE do Parlamento Europeu e do Conselho. *Jornal Oficial das Comunidades Europeias*.

SARMENTO, M. (2008). *Guia Prático sobre Metodologia Científica (2.ª Edição)*. Lisboa: UL Editora.

União Europeia. (18 de 12 de 2009). DIRECTIVA 2009/136/CE DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO. *Jornal Oficial da União Europeia, L 337, 11-36*.

LEGISLAÇÃO NACIONAL

- Constituição da República Portuguesa
- Decreto-lei 511/71, de 22 de Novembro, que cria o Serviço Nacional de Ambulâncias;
- Decreto-lei 447/74, de 13 de Setembro, que transfere o SNA para a esfera do Ministério da Defesa;
- Decreto 494-A/75, de 10 de Setembro do Ministério da Defesa Nacional, que define as atribuições, competências e orgânica do SNA;
- Decreto-lei 234/81, de 3 de Agosto, que cria o INEM;
- Decreto-lei 299/89, de 4 de Setembro, que institucionaliza o 115 como número nacional de socorro;
- Decreto-lei 73/97, de 3 de Abril, que cria o número de telefone 112 como número nacional de emergência;
- Lei 5/2004, de 10 de Fevereiro, Lei das comunicações electrónicas;
- Despacho n.º 5126/2007, de 16 de Março, dos Ministérios da Administração Interna e da Saúde, que ordena a reversão da rede 112 á situação anterior da alteração do fornecedor de comunicações do INEM;
- Resolução do Conselho de Ministros n.º 164/2007, de 12 de Outubro, que fixa as opções fundamentais do novo modelo de funcionamento do 112;
- Despacho n.º 28668/2008, de 07 de Novembro, que cria o Centro de Instalação do serviço 112- Número Nacional de Emergência (CI -112);
- Despacho n.º 15730/2009 de 10 de Julho, Secretário de Estado Adjunto e da Administração Interna, que define a estrutura e condições necessárias para a entrada em funcionamento do Centro Operacional 112.pt Sul;
- Despacho n.º 1654/2010 de 25 de Janeiro, dos Ministérios da Administração Interna e da Saúde, que efectua a revisão da duração do mandato do Centro de Instalação do Serviço 112 - Número Nacional de Emergência (CI-112);
- Decreto-Lei n.º 126-B/2011, de 29 de Dezembro, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 161-A/2013, de 2 de Dezembro e 112/2014, de 11 de Julho – Lei Orgânica do Ministério da Administração Interna

- Resolução do Conselho de Ministros n.º 8/2014, de 30 de Janeiro, que Reforça os meios de coordenação e preparação da reorganização do modelo de funcionamento do número único de emergência 112;
- Despacho 3362/2014, de 3 de Março, dos Ministérios das Finanças, da Defesa Nacional, da Administração Interna, da Economia e da Saúde, que designa os especialistas a quem compete apoiar a Direção Geral de Infraestruturas e Equipamentos do Ministério da Administração Interna no âmbito das medidas a tomar em execução do disposto no n.º 2 do Conselho de Ministros n.º 8/2014, de 30/01;
- Despacho n.º 15128-A/2014, de 12 de Dezembro, que Estabelece-se a Estrutura Orgânica Flexível da Secretaria-Geral do Ministério da Administração Interna e respetivas atribuições e competências;
- Despacho n.º 8591-D/2016, de 01 de Julho, do Gabinete do Secretário de Estado da Administração Interna, que aprova o modelo de gestão operacional do serviço 112, rectificado pela Declaração de Rectificação n.º 830/2016 de 19 de Agosto.

ANEXO I

**PROTOCOLO DE ACTUAÇÃO OPERATIVA DO
SERVIÇO 112.PT REVISTO**

(Documento de acesso reservado por motivos de segurança da informação)