

INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS POLICIAIS E SEGURANÇA INTERNA



Jorge Gomes da Silva Pimenta

Aspirante a Oficial de Polícia

Dissertação de Mestrado Integrado em Ciências Policiais

XXII Curso de Formação de Oficiais de Polícia

Atendimento de Emergência e Chamadas Indevidas

Orientador:

Luís Miguel Pereira Trindade Santos

Intendente da PSP

Co-Orientador:

Carlos Manuel Martins Monteiro Martins

Subintendente da PSP

LISBOA, 26 DE ABRIL DE 2010





Estabelecimento de Ensino

*Instituto Superior de Ciências Policiais e
Segurança Interna*

Título da Obra

*Atendimento de Emergência e Chamadas
Indevidas*

Autor

*Jorge Gomes da Silva Pimenta
- Aspirante a Oficial de Polícia -*

Orientador

*Luís Miguel Pereira Trindade Santos
- Intendente da PSP -*

Co-Orientador

*Carlos Manuel Martins Monteiro Martins
- Subintendente da PSP -*

Curso

Mestrado Integrado em Ciências Policiais

Local de Edição

Lisboa

Data de Edição

26 de Abril de 2010



Agradecimentos

Quando nos propomos a realizar um trabalho desta natureza deparamo-nos com diversos obstáculos, os quais seriam impossíveis de superar se não fosse o apoio integral e incondicional prestado por algumas pessoas.

Ao Sr. Intendente Trindade Santos, pela pronta disponibilidade em ser meu Orientador, pelo apoio prestado e pelas dúvidas esclarecidas;

Ao Sr. Subintendente Carlos Martins, pela imensa ajuda e conselhos dados, pela simpatia e disponibilidade que sempre mostrou;

À Professora Doutora Paula Espírito Santo, pela atenção disponibilizada no esclarecimento de dúvidas ao longo de toda a investigação, pelas correcções e opiniões sempre importantes;

Ao Subcomissário Antunes e ao Subcomissário Massaneiro, por todos os conhecimentos dados e pelo apoio prestado para que este trabalho se realizasse;

A todos os amigos que fiz neste Instituto, pelos bons momentos passados, por todo o auxílio nas situações que mais precisava, pelo divertimento constante, e sobretudo por saber que poderei sempre contar com eles;

Ao Sérgio Antunes e ao Gil Canário, amigos desde o primeiro ano, pelo exemplo de vida que sempre demonstraram ser, pelos momentos que recordarei para sempre na minha memória;

À família dos 11^{os} e 33^{os}, a verdadeira família do Instituto, a todos os agradáveis convívios que fizemos e que certamente continuaremos a fazer;

Aos operadores do Centro Operacional 112.pt Sul, pelo simpatia com que acolheram o meu estudo, pelo trabalho que lhes dei, e pelo profissionalismo que demonstraram ter. Sem o contributo deles este trabalho não teria sido realizado;

À Dr.^a Cátia Alves da biblioteca do INEM, pelo auxílio dado;

A todos os meus amigos, e em especial a Sara e o João, que além dos excelentes momentos com eles passados, sempre me apoiaram quando deles precisei;

Ao Carlos e à Lurdes, os meus “Sogrinhos”, pela hospitalidade com que sempre me receberam, pelo ajuda prestada e simpatia que sempre demonstram;

Ao meu Tio António, que sempre esteve disponível nos meus momentos de aperto;

À Joana pelo carinho que me dás, pela companhia em todos os momentos, por todos os excelentes momentos que passamos, por toda a admiração que tenho por ti;

Ao meu irmão, o meu grande amigo, o meu auxílio em todos os momentos difíceis, por todas os momentos de felicidade que me dás;

E finalmente aos meus Pais, pela educação que sempre me deram, pelos conselhos sempre dados, pelos amigos que são, pelo orgulho que tenho neles, pela presença constante;

A todos aqueles que directa ou indirectamente, contribuíram para a realização deste trabalho.

o meu sincero OBRIGADO!

Índice

Agradecimentos.....	I
Lista de Siglas.....	V
Lista de Gráficos.....	VI
Resumo.....	VII
Introdução.....	1

Capítulo 1

Enquadramento histórico do atendimento de emergência

1. Contextualização histórica do atendimento de emergência.....	4
2. Instituições intervenientes no atendimento de emergência.....	6
2.1 Forças de Segurança.....	6
2.2 Instituto Nacional de Emergência Médica.....	7
2.3 Autoridade Nacional de Protecção Civil.....	8
2.3.1 Serviço Nacional de Bombeiros.....	8
2.3.2 Serviço Nacional de Protecção Civil.....	9
2.3.3 Serviço Nacional de Bombeiros e Protecção Civil.....	10

Capítulo 2

Atendimento, comunicação e chamadas indevidas

1. O atendimento ao público.....	12
2. Comunicação.....	12
2.1 A comunicação.....	12
2.2 O processo de comunicação.....	14
2.3 A comunicação por telefone.....	16
3. O operador da central de emergência.....	17
4. A reorganização do modelo de atendimento do 112.....	18
5. As chamadas indevidas.....	21
5.1 Definição de chamada indevida.....	21
5.2 Problemas inerentes às chamadas indevidas.....	21
5.3 Proveniência das chamadas.....	22
5.4 As chamadas indevidas na Europa.....	24
5.5 Formas de prevenção das chamadas indevidas.....	25
5.6 Procedimento sancionatório em Portugal.....	27

Capítulo 3

As chamadas indevidas - estudo empírico

1. Identificação do problema.....	29
2. Finalidades do estudo.....	30
3. Opções metodológicas.....	31
4. Tipo de estudo.....	31
4.1 Quanto aos procedimentos técnicos adoptados.....	32
4.2 Quanto aos seus objectivos.....	33
4.3 Quanto à forma de abordagem do problema.....	34
4.4 Quanto à sua natureza.....	34
5. População/Amostra.....	35
6. Colheita de dados.....	35
7. Apresentação e análise dos resultados.....	37
Conclusão.....	54
Bibliografia.....	58
Anexo 1.....	VIII
Anexo 2.....	IX

Lista de siglas

ANPC	– Autoridade Nacional de Protecção Civil
CODU	– Centro de Orientação de Doentes Urgentes
CMICP	– Curso de Mestrado Integrado em Ciências Policiais
CRP	– Constituição da República Portuguesa
CTT	– Correios Telégrafos e Telefones
EENA	– <i>European Emergency Number Association</i>
EMUE	– Estados-Membros da União Europeia
GNR	– Guarda Nacional Republicana
INEM	– Instituto Nacional de Emergência Médica
JAE	– Junta Autónoma das Estradas
PSP	– Polícia de Segurança Pública
SIEM	– Sistema Integrado de Emergência Médica
SNA	– Serviço Nacional de Ambulâncias
SNB	– Serviço Nacional de Bombeiros
SNBPC	– Serviço Nacional de Bombeiros e Protecção Civil
SMS	– <i>Short Message Service</i>
SPSS	– <i>Statistic Package for the Social Sciences</i>
TLP	– Telefones de Lisboa e Porto

Índice de Gráficos

Gráfico 1 – Chamadas de emergência.....	37
Gráfico 2 – Número total de chamadas por dia.....	38
Gráfico 3 – Número de chamadas indevidas por dia.....	39
Gráfico 4 – Número de chamadas por hora.....	40
Gráfico 5 – Número de chamadas indevidas por hora.....	40
Gráfico 6 – Percentagem de chamadas indevidas ao longo do dia.....	41
Gráfico 7 – Tipo de chamada não útil.....	42
Gráfico 8 – Origem da chamada não útil.....	43
Gráfico 9 – Autor da chamada não útil.....	44
Gráfico 10 – Autor da chamada indevida quando é possível identificar.....	45
Gráfico 11 – Autor da chamada ofensiva.....	45
Gráfico 12 – Autor da chamada por brincadeira.....	46
Gráfico 13 – Autor da chamada por engano.....	47
Gráfico 14 – Número de chamadas indevidas realizadas ao longo do dia por crianças ou adolescentes.....	48
Gráfico 15 – Número de chamadas indevidas realizadas ao longo do dia por adultos.....	48
Gráfico 16 – Comparação das chamadas indevidas feitas ao longo do dia por crianças/adolescentes e adultos.....	49
Gráfico 17 – Autor da chamada indevida efectuada por telefone quando é possível identificar.....	50
Gráfico 18 – Autor da chamada indevida efectuada por telemóvel com cartão quando é possível identificar.....	50
Gráfico 19 – Autor da chamada indevida efectuada por telemóvel sem cartão quando é possível identificar.....	51
Gráfico 20 – Variação do número de chamadas efectuadas por crianças/adolescentes ao longo dos dias.....	52
Gráfico 21 – Variação do número de chamadas indevidas efectuadas por crianças/adolescentes na semana de aulas por horas.....	52
Gráfico 22 – Variação do número de chamadas indevidas efectuadas por crianças/adolescentes na semana de férias escolares por horas.....	53

Resumo

Em todos os países pertencentes à União Europeia, temos ao nosso dispor um número de atendimento de emergência, o 112. Em Portugal, cabe às Forças de Segurança um primeiro rastreio das chamadas efectuadas para este número. Esse rastreio é efectuado em centrais próprias, onde o pensamento tem de ser rápido e eficaz, pois muitas das vezes estão vidas em jogo. Infelizmente, constatamos que existem chamadas efectuadas para este número, sem que o seu objectivo seja relatar uma real emergência, as denominadas chamadas indevidas. Estas são reprováveis por inúmeros factores, propondo-nos então a efectuar uma caracterização destas chamadas, nomeadamente no que concerne ao seu tipo, proveniência e autor, da variação ao longo dos dias e horas, aferindo a percentagem de significância que atingem no nosso País, com base num levantamento de todas as chamadas efectuadas para o Centro Operacional 112.pt Sul, durante um período de duas semanas. Analisamos ainda ao longo do trabalho, as formas de prevenção deste flagelo nos diversos Estados-Membros da União Europeia, e a possibilidade de aplicação destas medidas em Portugal.

Palavras chave: Emergência, 112, chamadas falsas, chamadas indevidas, atendimento

Introdução

Entende-se por emergência qualquer ocorrência ou situação perigosa, de aparecimento súbito e imprevisto, necessitando de imediata solução. Numa situação de emergência, a vida “joga-se” ao segundo e todas as acções, tanto as que se fazem quanto as que se evitam, são de vital importância para as vítimas. Esta condição, exige que os profissionais em acção tenham uma formação adequada e consistente que enforme a sua capacidade de decisão. Para estas situações de emergência temos ao nosso dispor, em Portugal, um número telefónico, o 112.

O atendimento de emergência é algo adstrito à Polícia de Segurança Pública (PSP), uma vez que cabe às Forças de Segurança fazer um primeiro rastreio das chamadas efectuadas para o número de emergência 112. Esse rastreio é efectuado em centrais próprias, onde o pensamento tem de ser rápido e eficaz, pois muitas das vezes estão vidas em jogo.

Infelizmente, constatamos que existem chamadas efectuadas para este número, sem que o seu objectivo seja relatar uma real emergência, as denominadas chamadas indevidas. Este tipo de chamadas é reprovável, uma vez que sobrecarrega o sistema, pondo muitas vezes em espera situações reais que necessitam de um accionamento de meios imediato. Numa outra perspectiva, causa um desgaste psicológico ao operador que vê a sua tentativa de auxílio esbarrar numa pura brincadeira. Ainda mais grave, quando destas chamadas resultam meios accionados, podendo ser uma ambulância, um carro de polícia ou um carro de bombeiros que se desloca numa máxima brevidade para uma ocorrência fictícia.

Sendo algo que no nosso País nunca foi estudado, e atendendo ao facto desta problemática ser constante ao longo dos anos, havendo um sentimento de impunidade para quem, reiteradamente, efectua este tipo de chamadas, pensamos ser do maior interesse abordar este tema. Assim, surge-nos o seguinte problema de investigação, perceber se terão estas chamadas indevidas características diferentes entre si. Além disto, tentaremos confirmar ou infirmar as seguintes hipóteses:

- Encontramos em Portugal uma taxa elevada de chamadas indevidas para o número nacional de emergência;
- São as crianças e os adolescentes os grandes propulsores deste flagelo;

Atendimento de emergência e chamadas indevidas

- Encontramos um número de chamadas indevidas efectuadas por crianças, significativamente superior num período de aulas, comparando com um período de férias escolares;
- Estão desadequadas à realidade, as medidas preventivas usadas em Portugal.

Estas problemáticas surgiram-nos mediante vários factores. Numa primeira análise ao tema, constatámos que nos documentos disponibilizados pela Comissão Europeia, nomeadamente, nos relatórios de análise ao funcionamento do 112 nos diversos Estados-Membros da União Europeia (EMUE), Portugal era dos únicos países que não apresentava nenhum valor acerca das chamadas indevidas. Por outro lado, através do diálogo estabelecido com os operadores do Centro Operacional 112.pt Sul¹, sobre a pertinência deste tema, estes referiram constantemente que aquilo que mais os assolava, era os constantes telefonemas das crianças e adolescentes. Afirmavam eles que seriam estes os grandes propulsores das chamadas indevidas, nomeadamente no período dos intervalos escolares. Que estas chamadas seriam impunes em Portugal não havendo formas de prevenção. Deste modo, ainda nos sentimos mais motivados para abordar um problema que afecta o nosso País, em que a bibliografia é escassa, mas que tentaremos elaborar com rigor científico, um primeiro estudo sobre esta matéria em Portugal.

Propomo-nos a fazer numa abordagem teórica, um enquadramento histórico do atendimento de emergência, de forma a percebermos as etapas que foram decorrendo no nosso País, bem como na Europa, até chegarmos à realidade actual. Interessa-nos, do mesmo modo, compreender as diversas fases porque passaram as instituições intervenientes no atendimento de emergência, para assim perceber o seu modo de funcionamento actual neste serviço.

Numa outra perspectiva, pensamos ser necessário sublinhar a importância da comunicação no atendimento, ganhando ainda mais importância quando não é estabelecido contacto visual com quem pede auxílio. Nesta perspectiva, apontaremos ainda a dificuldade dos operadores em perceber a gravidade real da situação, sendo que esta pode ser sempre fictícia. É necessário então percebermos o que realmente são as chamadas indevidas, em que situações estamos perante estas chamadas, quais os problemas que causam, bem como qual pode ser a sua proveniência. Não podemos deixar de abordar o contexto europeu de modo a termos uma forma de comparação com a nossa realidade,

¹ Denominação da central de atendimento de chamadas de emergência, que actualmente recebe os pedidos de auxílio dos Distritos de Faro, Évora, Portalegre e Santarém

Atendimento de emergência e chamadas indevidas

analisando ainda como já referido, as formas de prevenção utilizadas pelos diversos EMUE, e a possibilidade de aplicação no caso português.

Numa abordagem prática, efectuaremos uma caracterização das chamadas indevidas efectuadas para o Centro Operacional 112.pt Sul, num período de duas semanas (uma no decorrer de um período de aulas e outra no decorrer de um período de férias escolares), analisando o número de chamadas indevidas, a variação destas chamadas ao longo do dia, o tipo de chamadas, a origem das chamadas e o seu autor.

É nosso objectivo conseguir a partir desta abordagem, caracterizar as chamadas indevidas efectuadas para o número de emergência no nosso País. Só a partir desta caracterização poderemos responder às hipóteses que nos propomos abordar, confirmando ou refutando cada uma delas.

Capítulo 1 - Enquadramento histórico do atendimento de emergência

1. Contextualização histórica do atendimento de emergência

A activação de chamadas de emergência passou por um longo processo evolutivo. O momento que marca o seu início dá-se no ano de 1965, quando por um despacho conjunto do Ministro do Interior e da Saúde e Assistência é criado no nosso País um serviço de prestação de primeiros socorros. Este serviço englobava apenas a cidade de Lisboa e podia ser accionado através da marcação de um número telefónico, o 115. Em 1967 iguais serviços foram criados nas cidades do Porto e Coimbra e em 1970 nas cidades de Aveiro, Setúbal e Faro (Silva, 1987:3). Os resultados obtidos levaram o Governo, em 1971, a criar o Serviço Nacional de Ambulâncias (SNA), na dependência do então Ministério do Interior, com o objectivo de assegurar a orientação e coordenação das actividades de todos os organismos com intervenção na prestação de primeiros socorros e transporte das vítimas para os hospitais.

No início, qualquer chamada de socorro chegava à central de emergência sediada no Comando Distrital da Polícia de Segurança Pública de Lisboa. Aqui era efectuada a triagem através do seu operador, um elemento da PSP, com uma formação, um pouco rudimentar em atendimento. Importava em primeiro lugar, destrinçar a origem do pedido de socorro, pois se fosse um caso de segurança, a própria PSP encarregava-se de gerir a situação, caso fosse na sua área, quando muito comunicava com a sua congénere Guarda Nacional Republicana (GNR). Caso se tratasse de um incêndio, ao operador competia avisar os bombeiros, para que estes tomassem conta da ocorrência. Se por outro lado se tratasse de uma situação de saúde, o operador ao receber a chamada, colocava uma série de questões a fim de obter a informação necessária e suficiente para accionar uma ambulância, de forma a fazer face à situação, tendo em conta essencialmente a localização da ocorrência. Pretendia-se assim, que fosse efectuada uma boa gestão dos meios existentes à disposição das populações, isto é, que fosse efectuada uma utilização correcta das ambulâncias existentes nos postos de ambulâncias do SNA, tendo em conta que não deveriam ser desguarnecidas de meios de socorro as diferentes áreas do País.

A grande preocupação do SNA foi assegurar socorros eficientes às vítimas de acidentes ocorridos na via pública e nos grandes troços rodoviários, pelo que desde o final

Atendimento de emergência e chamadas indevidas

do ano de 1975 até ao princípio de 1977, tratou em alargar a rede de emergência especialmente nos meios urbanos, nomeadamente nas capitais de Distrito, nas vias rodoviárias do País de maior densidade de tráfego, bem como nos principais troços de ligação às fronteiras. Uma das formas encontradas para alargar esta rede de emergência foi criar² junto das estradas, postos avisadores, dos quais era possível efectuar chamadas de emergência. Em poucos anos todo o território nacional era abrangido pela rede nacional de emergência. No entanto, só em 1989 foi formalmente institucionalizado o número nacional de emergência³.

Em 29 de Julho de 1991, foi criado um número de telefone de emergência único para toda a Comunidade Europeia, por decisão do Conselho de Ministros das Comunidades Europeias tendo em conta os progressos das tecnologias das redes telefónicas públicas assim como a necessidade de uma introdução coordenada de infra-estruturas de telecomunicações no espaço europeu⁴. A esta necessidade aliava-se a vantagem que qualquer cidadão de um país da comunidade, estando noutro país que não o seu, soubesse sempre qual era o número de emergência.

Contudo, esta alteração só se efectivou no nosso País a partir do ano de 1997 com a publicação do Decreto-Lei 73/97, continuando no entanto, a funcionar o número 115, durante um período de adaptação e sensibilização da população para o novo número europeu. Apesar do referido diploma legal ser datado de 1997, ainda hoje o número nacional de emergência 115 continua a funcionar, não havendo nenhuma norma legal para acabar com o número nacional de emergência, sendo que o período de adaptação e sensibilização da população já há muito passou.

Num outro aspecto assistimos a mudanças no atendimento de emergência. Desde 1987, com a abertura do Centro de Orientação de Doentes Urgentes (CODU) de Lisboa, os procedimentos de triagem e accionamento de chamadas sofreram algumas alterações. Após terem sido efectuadas acções de sensibilização em atendimento foi solicitado, ao pessoal da central da PSP, aquando da recepção de uma chamada de emergência médica para uma ocorrência no domicílio, a transferisse de imediato para o CODU. Não obstante, para situações de emergência médica que ocorressem na via pública, deveriam manter os mesmos procedimentos tidos até então, isto é, efectuavam a triagem e o accionamento das

² Com a colaboração dos Correios Telégrafos e Telefones (CTT), Telefones de Lisboa e Porto (TLP) e da Junta Autónoma das Estradas (JAE)

³ Pelo Decreto-Lei 299/89

⁴ Cfr. Decreto-Lei 73/97 de 3 de Abril

ambulâncias da Polícia de Segurança Pública e da Cruz Vermelha Portuguesa, distribuídas na cidade de Lisboa (Andias, 1987:73).

Estávamos ainda perante uma situação ambígua em que o socorro na área da emergência médica estava a ser gerido pelo CODU, sob a dependência do Ministério da Saúde e o “112” – Número Nacional de Socorro, continuava na responsabilidade da PSP, esta sob dependência do Ministério da Administração Interna. Como este sistema não se revelou muito eficaz, houve necessidade de repensar linhas de orientação e formas de actuação. É neste contexto que a partir de Julho de 2002, e através de um acordo estabelecido com a PSP, se definiu que todos os pedidos de socorro efectuados via 112 referentes a situações na área da saúde passassem a ser transferidos para os respectivos CODU e, portanto, atendidos por pessoal com maior qualificação.

2. Instituições intervenientes no atendimento de emergência

2.1 Forças de Segurança

Na história das diversas Guardas e Polícias, encontramos os Quadrilheiros como seus longínquos antepassados, o embrião de todas as futuras corporações encarregadas da defesa da ordem pública e da paz social. Não é possível determinar com exactidão a data da aparição dos Quadrilheiros, mas sabe-se serem anteriores a 1383, ano em que o Rei D. Fernando mandou publicar as primeiras leis referentes à sua organização, nomeação e atribuições, cabendo-lhes, entre outras, o policiamento das ruas empenhando-se na protecção do bem comum, dos cidadãos e dos seus haveres.

Desde então, muitas alterações se deram no nosso País, muitas foram as denominações das Polícias, até que nos dias de hoje duas são fulcrais no Atendimento de Emergência, a PSP e a GNR.

A PSP e a GNR tem por missão assegurar a legalidade democrática, garantir a segurança interna e os direitos dos cidadãos como prevêm as suas Leis Orgânicas⁵. Além desta nobre missão fazem parte das suas atribuições, entre outras, garantir a ordem e tranquilidade públicas e a segurança e protecção das pessoas e dos bens⁶, assim como proteger, socorrer e auxiliar os cidadãos e defender e preservar os bens que se encontrem em situações de perigo, por causas provenientes da acção humana ou da natureza⁷.

⁵ Da PSP a Lei nº 53/2007 de 31 de Agosto e da GNR a Lei nº 63/2007 de 6 de Novembro

⁶ Cfr. Art. 3º al. b) da Lei Nº 53/2007 e Art. 3º al. b) da Lei nº 63/2007

⁷ Cfr. Art. 3º al. i) da Lei Nº 53/2007 e Art. 3º al. i) da Lei nº 63/2007

Atendimento de emergência e chamadas indevidas

A PSP e a GNR actuam dentro da área que lhes está confiada, desenvolvendo uma missão que consideramos das mais importantes, sobretudo pelo conjunto variado de solicitações a que são chamadas a responder. Estas solicitações variam entre um pequeno acidente de trânsito na via pública e um assalto violento a uma ourivesaria, entre um ruído provocado por vizinhos e uma situação de violência doméstica, ou até mesmo um homicídio. De facto, seria muito extenso fazer uma listagem das situações a que as Forças de Segurança têm de ocorrer.

Por outro lado, cabe também a estas Forças de Segurança⁸, o processo do atendimento das chamadas para as linhas de emergência, accionando os meios necessários consoante as solicitações.

2.2 Instituto Nacional de Emergência Médica

O Instituto Nacional de Emergência Médica (INEM) foi criado no ano de 1981, através do Decreto-lei nº 234/81 de 3 de Agosto, pelo Ministério dos Assuntos Sociais, a partir do reconhecimento dos acidentes de viação como um problema de saúde pública. Por isso foi necessário criar um Sistema Integrado de Emergência Médica (SIEM), dotado de meios humanos e técnicos capazes de socorrer vítimas de doenças cardiovasculares ou intoxicações, além de lesões ou traumatismos que, até então, eram efectuados pelo Serviço Nacional de Ambulâncias. Foi neste contexto que o INEM foi criado, de modo a coordenar as actividades de emergência médica a executar pelas diversas entidades intervenientes no Sistema. Ainda no mesmo decreto, pode-se ler que o INEM tem como objectivo garantir os serviços de emergência médica a sinistrados e vítimas de doença súbita, no sentido de promover a pronta e correcta prestação de cuidados de saúde⁹.

O seu campo de actuação resume-se a Portugal Continental, ficando os arquipélagos dos Açores e da Madeira fora do seu âmbito de intervenção, e sob a alçada da Protecção Civil. Contudo, só no ano de 2007 foi publicada a sua Lei Orgânica onde foram recriadas as regras de actuação que, sucintamente, implicam definir, organizar, coordenar e avaliar as actividades do SIEM, de forma a garantir aos sinistrados ou vítimas de doença súbita a pronta e adequada prestação de cuidados de saúde¹⁰. Uma outra atribuição do INEM é assegurar o atendimento, triagem, aconselhamento das chamadas que lhe sejam

⁸ Cfr. Art. 3º nº3 do Decreto Lei Nº 73/97

⁹ Cfr. Art. 1º nº 1 do Decreto Lei 234/81

¹⁰ Cfr. Art. 3º nº 1 do Decreto Lei 220/2007

Atendimento de emergência e chamadas indevidas

encaminhadas pelo número telefónico de emergência e accionamento dos meios de socorro apropriados, bem como assegurar a prestação de socorro pré-hospitalar e providenciar o transporte para as unidades de saúde adequadas¹¹.

De uma forma breve, a presença do INEM na sociedade portuguesa resume-se à assistência no local da ocorrência do sinistro, promovendo o transporte adequado em situações consideradas urgentes ou emergentes, em parceria com outras instituições definidas no SIEM.

2.3 Autoridade Nacional de Protecção Civil

A Autoridade Nacional de Protecção Civil (ANPC) veio substituir no ano de 2006 o Serviço Nacional de Bombeiros e Protecção Civil (SNBPC), tendo este resultado da fusão do Serviço Nacional de Protecção Civil, Serviço Nacional de Bombeiros e Comissão Nacional Especializada de Fogos Florestais. Contudo, para o nosso trabalho apenas nos cabe explicar, ainda que resumidamente, a criação e processos evolutivos que assistimos até à criação da ANPC, nomeadamente, do Serviço Nacional de Bombeiros (SNB), do Serviço Nacional de Protecção Civil (SNPC) e posteriormente do SNBPC.

2.3.1 Serviço Nacional de Bombeiros

O Serviço Nacional de Bombeiros, vulgarmente designado por SNB, foi criado pela Lei 10/79, de 20 de Março, com a finalidade de orientar, coordenar, fiscalizar e apoiar a actividade dos corpos de bombeiros.

O Decreto-Lei 418/80, de 29 de Setembro, foi a sua primeira Lei Orgânica, tendo vigorado, apesar de algumas alterações pontuais, até 15 de Fevereiro de 2001, data de início da vigência do Decreto-Lei 293/2000, de 17 de Novembro, que passou a constituir a sua nova Lei Orgânica. Este diploma legal não alterou o anterior no essencial, mas reformulou a estrutura e o funcionamento do SNB, procurando adaptá-lo às exigências actuais da actividade dos corpos de bombeiros, em especial, no domínio da coordenação operacional das acções e meios de socorro.

No continente português encontramos distintos corpos de bombeiros podendo ser de cariz associativo, sapadores, municipais ou privativos. Os primeiros têm uma larga

¹¹ Cfr. Art. 3º nº 3 al. a) e b) do Decreto Lei 220/2007

Atendimento de emergência e chamadas indevidas

predominância quantitativa no nosso País (Fernandes, 2001:22). São várias as diferenças que os distinguem, nomeadamente, a natureza das entidades a que estão ligados e que os mantêm. As Câmaras Municipais são as entidades detentoras dos corpos de bombeiros sapadores e municipais e algumas empresas com actividades de risco acrescido são as responsáveis pelos chamados bombeiros “privativos”. “Os corpos de bombeiros voluntários são criados e mantidos por Associações de Bombeiros que, pelos fins que prosseguem, se enquadram no conceito de pessoas colectivas de utilidade pública administrativa” (Fernandes, 2001:22). Apesar de tais diferenças, todos têm a seu cargo o mesmo tipo de missões.

Os bombeiros através de todas as suas estruturas, têm como objectivo, a protecção de pessoas, de bens e do ambiente, prevenindo situações que as ponham em perigo, ou limitando as suas consequências. As missões de protecção e socorro que lhe são confiadas, face a inumeráveis situações em que se torna necessária a sua intervenção, impõem uma formação multidisciplinar, que estejam preparados para intervir nas mais diversas situações, das quais se destacam o socorro às vítimas de acidentes rodoviários, a urgência pré-hospitalar, o combate a incêndios bem como a intervenção em cheias e inundações (Fernandes, 2001:33).

2.3.2 Serviço Nacional de Protecção Civil

Com a extinção da Legião Portuguesa e da Organização Nacional da Defesa Civil do Território, executadas pelo Decreto-Lei n.º 171/74, de 25 de Abril, a quem, no regime anterior, estavam atribuídos os meios de acção e os fundos disponíveis para o efeito, e tendo em atenção que o conjunto de disposições legais promulgadas depois do 25 de Abril de 1974, tornou implicitamente obsoleta a Lei n.º 2093, de 2 de Junho de 1958, o País ficou desprovido de uma entidade administradora da protecção civil¹².

Assim, podemos dizer que o actual Sistema de Protecção Civil teve início em 1975 com a publicação do Decreto-Lei n.º 78/75, de 22 de Fevereiro, que criou na dependência do Ministério da Defesa Nacional o Serviço Nacional de Protecção Civil, determinando à Comissão Instaladora a sua estrutura e regulamentação.

A organização, atribuições e competências do Serviço Nacional de Protecção Civil ficaram estabelecidas com a publicação do Decreto-Lei n.º 510/80, de 25 de Outubro, onde

¹² Segundo a Autoridade Nacional de Protecção Civil

foi feita a distinção entre a função de protecção civil e Serviço Nacional de Protecção Civil.

Somente em 1991, com a publicação da Lei n.º 113/91, de 29 de Agosto – Lei de Bases da Protecção Civil, se procurou sistematizar a arquitectura legislativa dispersa e insuficiente, dando início a uma outra fase, de implementação progressiva do Sistema. Esta Lei de Bases definiu, num primeiro nível, os princípios gerais, o enquadramento, a coordenação, a direcção e execução da política de protecção civil, atribuindo competências à Assembleia da República e ao Governo, de criar um Conselho Superior de Protecção Civil e uma Comissão Nacional de Protecção Civil. Definiu a estrutura, serviços e agentes de protecção civil, fixando que o Sistema Nacional de Protecção Civil integra o Serviço Nacional, os Serviços Regionais e os Serviços Municipais. Estabeleceu ainda, o modo de organização dos centros de operações de protecção civil e a necessidade de existirem planos de emergência, como instrumentos privilegiados da aplicação da conduta das operações de protecção civil pelos referidos órgãos de coordenação.

O Decreto-Lei n.º 203/93, de 3 de Junho, estabelece a organização, atribuições, competências, funcionamento e estatuto dos serviços que integram o Sistema Nacional de Protecção Civil, bem como a orgânica e competências do SNPC.

2.3.3 Serviço Nacional de Bombeiros e Protecção Civil

O SNPC e o SNB desenvolveram ao longo dos anos uma meritória acção de prevenção de acidentes, catástrofes e calamidades bem como de socorro a pessoas e bens. Enfrentaram algumas dificuldades, principalmente de articulação entre os vários serviços e sectores envolvidos nas operações de socorro. Foi nesse contexto, que o Decreto-Lei n.º 49/2003, de 25 de Março, criou o Serviço Nacional de Bombeiros e Protecção Civil.

Pretendeu-se introduzir mecanismos que permitissem assegurar actuações atempadas e eficazes na prevenção de acidentes, prestação de socorros, definir linhas de comando, fixar competências e atribuições, otimizar recursos e qualificar agentes, sempre com o objectivo de assegurar à população o socorro atempado em situações de acidente, catástrofe ou calamidade. Contudo, três anos após a introdução do novo modelo, procedeu-se a algumas reformulações.

Com a entrada em vigor da Lei n.º 27/2006, de 3 de Julho, que aprovou a Lei de Bases de Protecção Civil, foi redefinido o sistema de protecção civil, assumindo a ANPC

Atendimento de emergência e chamadas indevidas

um papel fundamental no âmbito do planeamento, coordenação e execução da política de protecção civil.

Com o Decreto-Lei n.º 134/2006, de 25 de Julho, iniciou-se a implementação do Sistema Integrado de Operações de Protecção e Socorro (SIOPS), passo nuclear reformador da função socorro, definindo-se a organização operacional suportada na caracterização do território nacional e nas características estruturantes dos agentes de protecção civil.

Na prossecução do processo de modernização da Administração Pública, consagrada no Programa do Governo, o Decreto-Lei n.º 203/2006, de 27 de Outubro, veio proceder, no que concerne aos serviços centrais de natureza operacional do Ministério da Administração Interna, à reestruturação do Serviço Nacional de Bombeiros e Protecção Civil, que passou a designar-se Autoridade Nacional de Protecção Civil. Impôs-se, assim, prosseguir o ciclo regulamentar da reforma, conferindo à ANPC os instrumentos jurídicos e orgânicos necessários a garantir, em permanência e sem amputações, a segurança das populações e a salvaguarda do património, com vista a prevenir a ocorrência de acidentes graves e catástrofes, assegurar a gestão dos sinistros e dos danos colaterais, e apoiar a reposição das funções que reconduzam à normalidade nas áreas afectadas.

Já o Decreto-Lei n.º 75/07, de 29 de Março, veio dotar a ANPC com um novo modelo de organização que assegura o exercício eficiente e oportuno das atribuições que lhe cumprem, no âmbito da previsão e gestão de riscos, da actividade de protecção e socorro, das actividades dos bombeiros e em matéria do planeamento de emergência.

Capítulo 2 - Atendimento, comunicação e chamadas indevidas

1. O atendimento ao público

A Constituição da República Portuguesa (CRP) estabelece que a Administração Pública visa a persecução do interesse público, no respeito pelos direitos e interesses legalmente protegidos dos cidadãos¹³. Decorre assim, que a Administração Pública tem por finalidade satisfazer as necessidades colectivas da comunidade, nelas se integrando naturalmente, as necessidades e interesses dos particulares – os cidadãos. Por outro lado, o que o cidadão pretende, em primeiro lugar, é satisfazer a sua necessidade individual e só depois, preocupar-se com as necessidades colectivas da comunidade. O que pretende é ser servido rápida e eficazmente, porém, sentir-se-á melhor se conseguir a integração do seu interesse particular no interesse colectivo.

Hoje já não merece qualquer contestação o facto de ser cada vez mais necessário e pertinente “humanizar” as relações entre a Administração Pública e os seus utentes, os cidadãos (Abreu, 1987:21).

A missão de quem atende o público é espinhosa e não é fácil executá-la com cortesia e eficiência. Os utentes têm grandes expectativas em relação àqueles que, em nome da Administração e seus serviços, os atendem. Pretendem respostas atempadas aos serviços de que necessitam e solicitam informações claras e precisas sobre os seus direitos, os serviços a obter e as formalidades a adoptar. Muito embora o seu objectivo seja resolver um problema, satisfazer uma necessidade, sentir-se-á melhor se quem o atende for simpático, correcto, atencioso, amável e justo (Abreu, 1987:23).

Podemos constatar assim, que a comunicação é muito importante num serviço de atendimento ao público, sendo ainda mais fulcral num serviço de atendimento de emergência.

2. Comunicação

2.1 A comunicação

A palavra comunicação provém do latim *communicare* que significa “pôr em comum”, “entrar em relação com”, logo, comunicar não é mais do que o processo através do qual se

¹³ Cfr. Artigo 266º nº1 Constituição da República Portuguesa

executam transferências de informações entre as pessoas. Comunicar é a essência do relacionamento entre a humanidade.

Segundo Charles Darwin “a capacidade de comunicação entre os membros da mesma tribo por meio da linguagem, tem sido da máxima importância no desenvolvimento do Homem e o poder da linguagem é muito ajudado pelos movimentos expressivos do rosto e corpo” (Johnson-Laird, 1990:5).

Em 1909, Charles Cooley observou que a comunicação é “o mecanismo através do qual existem e se desenvolvem as relações humanas”(Cooley *cit in* Santos, 1999:2). A definição de Cooley é de uma lucidez espantosa, pois remete para a noção de que o acto de comunicar é uma das formas fundamentais da existência humana. Tudo o que é vida é comunicação, porque implica necessariamente o transporte de ideias e objectos de um ponto para o outro. Contudo, a definição da comunicação foi, ao longo dos anos, registando uma crescente precisão. É certo que a palavra comunicação está ainda associada ao transporte de objectos físicos, mas, em geral, ela já é entendida sobretudo como sendo o transporte de ideias e emoções expressas através de um código (Santos, 1992:9).

Nesta perspectiva, podemos afirmar que comunicar, em termos gerais, designa qualquer processo através do qual uma informação é transmitida de um elemento para outro, quer por elementos de natureza biológica, tecnológica ou social. Neste último aspecto, o termo pode ser definido como um processo no qual os elementos de um grupo interagem, estando-lhe sempre associado um episódio comportamental.

Na comunicação humana existem processos inconscientes que nos permitem falar e compreender uma linguagem, desde a identificação dos sons do discurso, até às rápidas deduções automáticas que fazemos para entender o conteúdo explícito do que é dito. Estas deduções são de extrema importância porque o uso da linguagem está geralmente dependente do contexto e particularmente dos pressupostos subjacentes partilhados pelo emissor e pelo receptor. Comunicar com competência não é só transmitir ou receber correctamente, é a troca de um entendimento, e ninguém entende ninguém sem considerar, além das palavras, as emoções, a situação e ideias ou qualquer outra mensagem verbal ou não verbal.

O emissor, face a uma determinada situação, constrói uma representação interior do mundo exterior, realizando de seguida, certos comportamentos simbólicos que demonstram o conteúdo dessa representação. Quando comunica deverá ter em conta os conhecimentos comuns utilizando um comportamento comunicativo adequado.

O receptor, para entender a mensagem, tem de saber interpretar o comportamento simbólico, construir uma representação interior e, em seguida, recuperar numa nova representação interior da situação e do que ela significa. Desta forma, o ouvinte pode transmitir ao orador uma mensagem, resultando assim uma partilha de conhecimento mútuo baseado no acto de comunicar.

Comunicar torna-se uma arte de bem gerir as mensagens, quer enviadas quer recebidas. Para comunicar os seres humanos utilizam sobretudo uma linguagem natural. Esta linguagem é considerada a mais rica de todo o sistema simbólico conhecido. “Todos os grupos humanos falam uma língua e todas as línguas humanas têm uma gramática e um léxico” (George Miller *cit. in* Johnson-Laird, 1990:10). O léxico que dá aos comunicadores uma vasta lista de símbolos individuais, as palavras. A gramática é o que possibilita uma combinação infinita destes símbolos para formarem diferentes mensagens simbólicas (Johnson-Laird, 1990:10).

O Homem sempre se caracterizou pela necessidade de comunicar com os seus semelhantes. É comunicando que partilha as suas ideias e sentimentos, transmite aos outros a sua experiência e estabelece todas as relações que permitem o funcionamento das actividades sociais (Freitas, 1996:28).

Percebemos então, a importância que tem a percepção que o operador da central de emergência terá de um cidadão a necessitar de ajuda, a clareza com que terá de efectuar as perguntas, e a forma consciente como terá de encontrar soluções para o “problema” que lhe é colocado.

2.2 O processo de comunicação

Antes de mais importa definir processo em comunicação como “qualquer fenómeno que apresente contínua mudança no tempo ou qualquer operação ou tratamento contínuo” (Berlo, 1999:23).

Um processo de comunicação não dispõe de um começo, um fim ou de uma sequência ordenada de eventos. Os acontecimentos e as relações estão em constante evolução e mudança e todos os ingredientes do processo agem, de uma maneira ou de outra, sobre os restantes (Berlo, 1999:23).

Segundo Aristóteles “para haver comunicação bastava considerar três elementos: a pessoa que falava, o discurso que pronunciava e a pessoa que escutava”. Foi a partir deste

simples esquema, que as teorias modernas se desenvolveram. (Lampreia *cit. in* Monteiro, 1998:24)

Para que se dê um acto de comunicação, é necessária a existência de vários factores: o emissor, fonte ou origem da comunicação; um código, sistema de referências com base no qual se produz a mensagem; a mensagem, informação produzida e enviada segundo um determinado código; o contexto onde se insere a mensagem; o canal, meio através do qual se processa a transmissão desta mensagem, e por fim, o receptor, pessoa que recebe a informação (Tatiana Slama-Cazacu, 1973, *cit. in* Bitti, 1997:26).

A interacção que deve existir entre emissor e receptor, bem como a partilha do mesmo código, são elementos fundamentais, pois só assim se conseguirá dar o processo de descodificação, conduzindo à plena compreensão da mensagem.

O emissor e o receptor possuem uma relação bilateral, já que estes papéis são assumidos e partilhados alternadamente pelos dois, cada um adapta-se ao outro, quer ao contexto geral e ambiente onde se inserem, como à própria língua que actua sobre o sistema de referências que produz a mensagem. Esta alternativa é extremamente complexa e é efectuada através de sucessivas aproximações com o objectivo último da descodificação. (Bitti, 1997:33)

O estudo da comunicação não deve apenas centrar-se na existência de um receptor e de um emissor, sem se debruçar também sobre a importância e influência que representa aquilo que está em seu redor, o contexto. Para além da análise do contexto onde se encontram os participantes, importa também analisar o tipo de actividade que efectuam durante o acto comunicativo e a envolvente cultural, histórica, social e afectiva que existe entre os participantes. Isto é, numa situação de emergência em que a pessoa que liga para o 112 tem uma relação muito próxima para com a vítima que necessita de apoio, o operador terá que tentar perceber esse contexto, que de alguma forma explica a dificuldade de comunicação nessas situações, como por exemplo, o nervosismo latente na pessoa que efectuou a chamada de emergência. Por outro lado, quando o operador recebe uma chamada em que o emissor está a relatar uma emergência, mas ao mesmo tempo se consegue ouvir barulhos estranhos, nomeadamente risos de crianças, cabe ao operador tendo em conta o contexto adjacente à chamada, efectuar mais algumas perguntas de maneira a perceber se realmente não se trata de uma chamada indevida.

O conhecimento do processo de comunicação, sobre o contexto, sobre as características do receptor e os meios pelos quais tratará a mensagem, influencia o

comportamento do emissor na comunicação. Para além disto, é necessário ter em linha de conta as características do emissor: as suas habilidades comunicadoras, atitudes e conhecimentos. Precisamos de conhecer o tipo de sistema social em que está inserido, nomeadamente o papel que desempenha, as suas funções, o seu prestígio, o contexto cultural e social no qual comunica, as crenças, os valores e formas de comportamento, para analisarmos as características que influenciaram o seu comportamento (Bitti, 1997:50). Alguns destes factores, raramente são percebidos pelo operador da central de emergência, uma vez que a chamada durará pouco tempo, não conseguindo este, ter a percepção de tais factos.

2.3 A comunicação por telefone

A palavra telefone surge do grego, em que junta duas palavras *tele* (significando longe) e *phone* (significando voz). A invenção do telefone ainda é hoje um tema que faz dividir opiniões. No entanto, é claro que o moderno telefone é o culminar de um trabalho feito por inúmeras pessoas. Alexander Graham Bell foi o primeiro a patentear o telefone, um aparelho "para transmitir sons vocais ou outros telegraficamente", depois de experimentar o som primitivo de transmissores e muitos receptores. No entanto, a história da invenção do telefone é marcada por inúmeras acções judiciais que tentaram resolver os pedidos de patentes de vários indivíduos. Em 11 de Junho de 2002, o Congresso dos Estados Unidos da América, reconheceu na sua Resolução 269, o italiano António Meucci como o inventor do telefone. Segundo esta Resolução, Meucci estava a trabalhar num projecto que ele denominou *Teletrofono* desde 1849, contudo só tentou patentear em 1871 o que não conseguiu fazer por falta de dinheiro. Bell ter-se-á aproveitado disso para em 1876 lhe ser concedida a patente, sendo então reconhecido como o inventor do telefone.

O telefone, actualmente, é um dos dispositivos de telecomunicações desenhados para transmitir sons por meio de sinais eléctricos nas vias telefónicas. É definido como um aparelho electro-acústico que permite a transformação, no ponto transmissor de energia acústica em energia eléctrica e, no ponto receptor, a transformação da energia eléctrica em acústica, permitindo desta forma a troca de informações (falada e ouvida) entre dois ou mais utilizadores. Para haver êxito nessa comunicação, os aparelhos necessitam de estar ligados a vários equipamentos que formam uma central telefónica.

Atendimento de emergência e chamadas indevidas

Após a grandiosa descoberta do telefone dão-se as primeiras experiências no nosso País, numa tentativa de ligar Lisboa a Carcavelos e os observatórios da Escola Politécnica e da Tapada da Ajuda, tudo na capital. É inaugurada em Lisboa, a 26 de Abril de 1882, a primeira rede telefónica pública. No início do século XX deu-se a cargo dos Correios Telégrafos e Telefones (CTT) uma expansão para outros pontos do País como Setúbal, Coimbra e Braga. Estabeleceu-se por Portugal, um conjunto de redes telefónicas mais modernas e a 11 de Abril de 1904 deu-se a ligação oficial entre Lisboa e Porto. Mais tarde expandiu-se esta “comunicação” com Espanha, França, Bélgica entre outros países. Já o serviço móvel só tem uma grande expansão no nosso País a partir da última década do século XX. Actualmente, existe uma penetração deste serviço de 90,7% da população com 10 e mais anos¹⁴. Temos vindo a verificar um aumento, de ano para ano, deste número. Isto demonstra que, a grande maioria da população consegue facilmente ter à sua disposição um equipamento telefónico para, em caso de emergência, ligar para o 112.

A grande particularidade da comunicação efectuada através de um telefone, seja fixo ou móvel, é o facto de o receptor da mensagem criar uma visão consoante os factos que lhe estão a ser apresentados, de acordo com o discurso do emissor, não conseguindo observar qualquer imagem. Assim, tudo o que o operador poderá fazer, é imaginar o cenário que o emissor lhe retratou, podendo este ser mais ou menos dramático que a realidade, e através do qual o operador irá deslocar os meios que pensa ser mais adequados para a situação que lhe foi relatada.

3. O operador da central de emergência

O que na verdade diferencia os amadores dos profissionais não é tanto o facto destes ganharem a vida com as actividades que praticam, mas muito mais, a qualidade superior do seu desempenho, as performances que conseguem obter e, o mais importante, a forma como se assumem, ou seja, a sua postura profissional.

Ser profissional é ser capaz de aplicar e integrar os conhecimentos, as informações e as técnicas específicas da actividade que se exerce, e assumir esse exercício com níveis elevados de desempenho.

¹⁴ Segundo dados da Marktest de Dezembro de 2009

Atendimento de emergência e chamadas indevidas

Não obstante, quando a profissão envolve contacto com pessoas (como é o caso do operador da central de emergência) então ser profissional é também conhecer as técnicas de comunicação e de relacionamento, e saber como e quando utilizá-las (Freitas, 1996:18).

É importante o operador conhecer bem a Organização e os seus objectivos, conhecer bem a sua função, os serviços e as informações com que lida, ter vontade de ser cada vez melhor no desempenho da sua função, bem como respeitar sempre o cidadão.

A comunicação é o principal instrumento de qualquer atendedor/operador. Por isso mesmo, pode dizer-se que o sucesso do atendimento pressupõe o sucesso na comunicação, isto é, comunicar com eficácia. Comunicar com eficácia é, simultaneamente, saber falar e saber ouvir. Na verdade, saber falar de forma correcta, fluente, clara e objectiva, é algo que resulta de um processo longo e complexo, que reflecte o meio cultural em que a pessoa cresceu, o seu nível educacional e também as principais características da sua personalidade. Ter dificuldade em falar é um obstáculo à comunicação e quase todas as pessoas estão conscientes da sua importância (Freitas, 1996:53).

4. A reorganização do modelo de funcionamento do 112

Até 1997 o atendimento permanente de emergência (115) era assegurado por mais de 30 centros, correspondendo aproximadamente às zonas definidas então pela rede telefónica da Portugal Telecom. Como já vimos, o Decreto-Lei 73/97 cria o número 112 como número nacional de emergência, e a partir dessa data o atendimento passou a ser assegurado por um *Public Safety Answering Point*¹⁵ (PSAP) em cada Distrito do território do Continente e quatro no território das Ilhas. No entanto, por questões particulares de localização geográfica, existem 4 centrais que não foram integradas.

Analizou-se o modelo existente no nosso País e verificou-se que a maior parte dos 18 PSAP existentes no território nacional apresentam uma dimensão reduzida (medida pela população servida) que inflaciona significativamente o número total de efectivos necessários para o atendimento do serviço 112. Numa outra perspectiva, a reduzida dimensão dos PSAP e a inexistência de uma gestão centralizada de meios prejudica a adopção de tecnologia que melhore a eficácia dos processos de transposição atendimento/despacho, garantindo a actualização permanente do estado da ocorrência, tendo em conta que a tecnologia é claramente uma aposta no sentido de aumentar a

¹⁵ Ou seja, um local de atendimento das chamadas de emergência, que funcionaria de acordo com as normas da União Europeia

Atendimento de emergência e chamadas indevidas

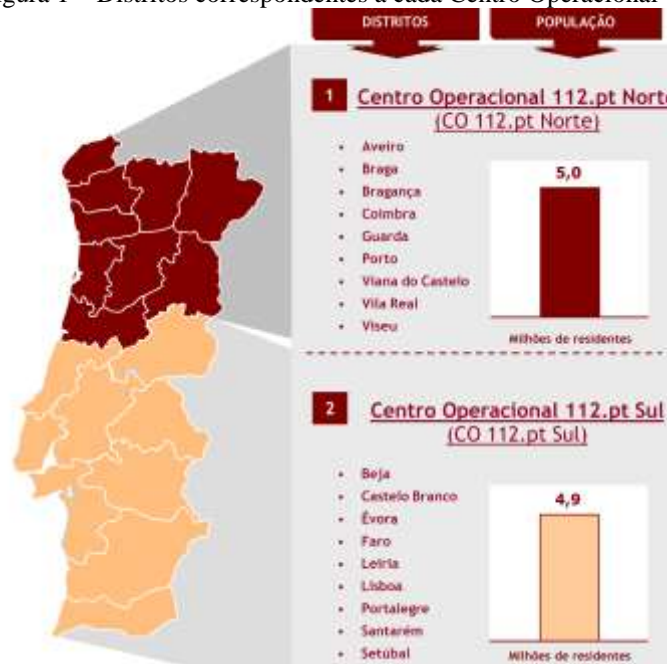
produtividade e reduzir os tempos de resposta da emergência (ex. localização das emergências e dos meios, gestão interactiva dos meios e inteligência na gestão de ocorrências).

Desta forma, o Governo Português decidiu através da Resolução do Conselho de Ministros nº 164/2007, ser necessária uma reorganização do modelo de 112 que permita, segundo esta, introduzir uma melhoria qualitativa no serviço de atendimento e na capacidade de resposta em situações de emergência, melhorar a articulação entre as diferentes entidades envolvidas, aumentando desta forma a eficácia dos meios envolvidos, bem como racionalizar os recursos afectos ao serviço 112, introduzindo uma maior eficiência no seu funcionamento, libertando assim meios humanos e materiais.

Nesta Resolução vinha definido que “o modelo deverá corresponder a um conjunto de desafios que permitam a operacionalização do 112 do futuro, ao longo do ano de 2008, processo gradual que deve ser conjugado com um programa de melhorias do sistema em vigor, de forma a assegurar, por exemplo, a dissuasão de falsas chamadas de emergência e a gestão integrada das centrais.” Contudo, no ano de 2008, apenas assistimos a uma operacionalização do novo modelo de funcionamento, nomeadamente a especificação e fixação das suas componentes, do que envolveria, assim como a instalação e criação do Centro Operacional 112.pt Sul, situado no Tagus Park, em Oeiras, cujo arranque foi preconizado no dia 22 de Julho de 2009 e que numa primeira fase recebe as chamadas provenientes dos Distritos de Évora, Faro, Portalegre e Santarém. O objectivo é a criação de dois grandes centros a nível de Portugal Continental, o Centro Operacional 112.pt Sul que além dos Distritos anteriormente referidos abarque ainda os de Beja, Castelo Branco, Leiria, Lisboa e Setúbal, enquanto o outro centro (Centro Operacional 112.pt Norte), que será criado numa fase posterior receberá as chamadas dos restantes PSAP do território de Portugal Continental, como poderemos ver na imagem que se segue.

Atendimento de emergência e chamadas indevidas

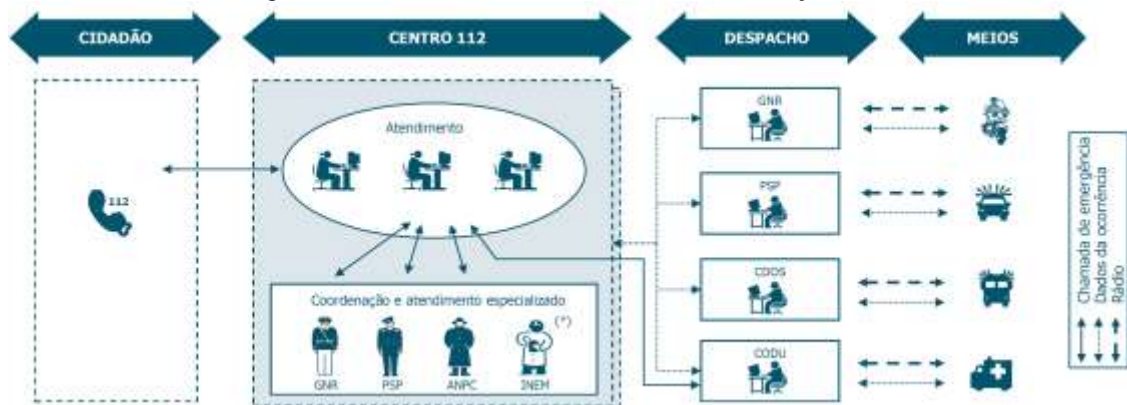
Figura 1 – Distritos correspondentes a cada Centro Operacional



Fonte: NoLimits Consulting

Com estes dois Centros Operacionais assistimos também a uma alteração na forma de atendimento, onde se pretende que este seja mais especializado. Deste modo, há uma primeira equipa que atende a chamada de emergência (elementos da PSP e GNR especializados no atendimento de emergência), e ao mesmo tempo, estarão sempre no Centro Operacional, elementos especializados das diversas instituições, a quem o operador poderá solicitar ajuda, numa perspectiva de um atendimento de melhor qualidade como é possível constatar na imagem que se segue.

Figura 2 – Novo modelo de funcionamento do serviço 112



* O atendimento médico especializado será realizado no CODU

Fonte: NoLimits Consulting

5. As chamadas indevidas

5.1 Definição de chamada indevida

Por chamada indevida (ou não útil) entendemos toda a chamada efectuada para o número de emergência 112, sem que o seu intuito seja relatar uma verdadeira emergência. Nas centrais de emergência são diversas as chamadas recebidas sem que o seu objectivo seja efectivar um pedido de socorro.

Este tipo de chamadas pode ser dividido em quatro grandes grupos. O primeiro corresponde aquelas ligações em que não há conversação, ou seja, alguém solicita o 112 somente com o intuito de ocupar a linha, fazendo o operador várias perguntas, sem que obtenha alguma resposta. Por outro lado, assistimos a chamadas que são efectuadas pelos cidadãos, onde, a partir do momento em que o operador atende, este vê-se injuriado, humilhado, maltratado, por alguém sem motivo aparente e que muito provavelmente nem sequer conhece. O terceiro grande grupo diz respeito às chamadas em que assim que o operador da central atende a chamada, dizendo ao cidadão que ligou para uma linha de emergência, este diz que se enganou a marcar o número, pedindo desculpa e desligando de seguida. Muitas vezes este tipo de chamadas segue-se de questões como “queria ligar para as informações já agora pode dizer-me qual é o número?”, em que se percebe que a pessoa ligou propositadamente para o 112 para obter alguma informação. Por último podemos agrupar as chamadas que são simples brincadeiras, em que apesar de não existirem injúrias ao operador da central, são efectuadas com dolo, com o intuito de se divertirem. Estas ligações muitas vezes começam como de uma chamada de emergência se tratasse, mas que com as questões que o operador vai colocando ao longo da conversa, logo se percebe que a pessoa apenas ligou com intuito de brincar, não havendo portanto lugar a emergência alguma. Com muita frequência estas chamadas acabam com risos da parte da pessoa que liga. Não obstante, existem outros tipos de chamada, nomeadamente as que são efectuadas para a mesma ocorrência, ou chamadas reais que depois se tornam indevidas por a pessoa solicitar auxílio, e antes do apoio chegar, abandonar o local. Contudo, sendo grupos minoritários, decidimos não os abordar no nosso trabalho.

5.2 Problemas inerentes às chamadas indevidas

Podemos certamente encontrar diversos problemas relacionados com a utilização abusiva do número europeu de emergência. Desde logo o stress e desgaste que causa no

Atendimento de emergência e chamadas indevidas

operador da central de emergência, que tem de estar psicologicamente preparado para ser injuriado, ofendido e maltratado, sem razão aparente, continuando a estar calmo, mantendo a sua boa educação, bem como a imagem de um serviço público que está a prestar.

Outra situação indesejável com a ocorrência deste tipo de chamadas é o facto de, atendendo ao elevado número de chamadas indevidas efectuadas para as centrais de emergência, tornar-se necessário empenhar mais elementos durante os diversos turnos, para assim se conseguir responder a todas as solicitações.

Outro problema que se coloca é o facto de ao estar a ser atendida uma chamada não útil por um operador da central, enquanto esta estiver a decorrer sem que o operador perceba que não é uma real emergência, este operador não poderá atender mais nenhuma. Por conseguinte, coloca-se o problema de que caso hajam muitas chamadas para a central ao mesmo tempo, poderá dar-se o caso de chamadas que necessitavam urgentemente de ajuda, demorarem a ser atendidas, entrando em lista de espera, sendo atendidas somente quando houver algum operador disponível.

Contudo, a situação torna-se ainda mais grave quando, e após todas as questões colocadas pelo operador, este não percebendo que a situação não era uma verdadeira emergência, mobiliza os meios para o local, e quando estes chegam ao seu destino, finalmente percebem que a suposta emergência não passava de uma chamada dolosa. Aqui põe-se novamente a questão se houver uma real emergência, que tenha ligado depois da chamada indevida, não havendo mais meios disponíveis, estes só irão socorrer a verdadeira emergência após constatarem que a chamada era falsa. Consequentemente, quando há accionamento de meios e chegando a ajuda ao local nada de anormal se passava, não consideramos ser somente uma chamada indevida, mas sim uma chamada falsa.

5.3 Proveniência das chamadas

As chamadas efectuadas para o 112 são gratuitas como prevê o número 2 do artigo 1º do Decreto-Lei 73/97, podendo ser efectuadas, como refere o mesmo diploma, nos serviços de telefone fixo e móvel. Desde logo foi criada a possibilidade de qualquer pessoa efectuar uma chamada para o número de emergência europeu através do telefone de sua casa, de qualquer cabine de telefone pública, bem como de qualquer telemóvel, não necessitando este de ter um cartão SIM inserido.

Atendimento de emergência e chamadas indevidas

Esta última referência é algo em que, analisando as normas¹⁶, dos diversos EMUE da funcionalidade das suas centrais de emergência, os mesmos divergem de opinião. Ou seja, há países como a Bélgica, a França ou o Reino Unido, onde não é permitido efectuar chamadas de emergência de um telemóvel sem cartão SIM. Esta restrição verifica-se uma vez que estes países constataram que quase na sua totalidade, as chamadas efectuadas através deste método para as suas linhas de emergência seriam não úteis.

Ao observar o contexto dos EMUE, constatamos que há ainda a possibilidade de accionamento através de outros métodos para populações específicas. Assim, para pessoas cujas deficiências não permitam efectuar chamadas para as linhas de emergência, como os cidadãos com deficiências auditivas, particularmente cidadãos surdos ou mudos, torna-se indispensável encontrarmos métodos alternativos. Nesta perspectiva na Alemanha, Bélgica, Estónia, Espanha, França e Luxemburgo é possível estes cidadãos contactarem o 112 via fax. A Espanha e o Luxemburgo permitem, além do serviço atrás mencionado, a par da Grécia, da Suécia e da Polónia, o envio de mensagens escritas via SMS¹⁷.

Para esta alternativa entrar em vigor foi necessário estabelecerem acordos com as Federações Nacionais de Deficientes Auditivos, de forma a conseguirem uma lista dos números de telemóvel de todos os cidadãos associados a estas Federações ou Associações. Em Portugal, os primeiros passos já foram dados, nomeadamente, os contactos com a Federação Portuguesa das Associações de Surdos, os quais pensamos ser algo bastante importante, onde o nosso País deve apostar rapidamente.

O serviço mais arrojado para combater a necessidade destes cidadãos foi implementado na Holanda. Neste País, os cidadãos com deficiência têm ao seu dispor um serviço, que desencadeia uma chamada para o 112, caso um botão de alarme seja pressionado. São de imediato accionados meios para o local, sendo este localizado, pois o serviço transmite logo as coordenadas GPS¹⁸ (*Global Position System*) para o PSAP, bem como a identidade do cidadão¹⁹.

Numa outra perspectiva, e de modo a elevar a qualidade do serviço prestado, a União Europeia estabeleceu a obrigação de assegurar que os serviços de emergência possam

¹⁶ Constantes no relatório da Comissão Europeia do ano de 2008, *Implementation of the European emergency number 112 Summary Report*

¹⁷ Sigla proveniente do inglês “*Short Message Service*”, em português serviço de mensagens curtas, sendo um mecanismo disponível em todos os telemóveis para o envio de pequenos textos

¹⁸ Em português Sistema de Posicionamento Global, é um processo de localização com recurso a coordenadas terrestres de alguém ou algo

¹⁹ Uma vez que este se encontra registado numa base de dados nacional de pessoas com deficiência, tendo um número de telemóvel associado

Atendimento de emergência e chamadas indevidas

dispor de funcionalidades de localização geográfica de chamadas, elemento que é de particular importância no caso das chamadas de rede móvel, já que a pessoa que faz a chamada, especialmente em caso de emergência, pode não saber exactamente onde se encontra. Portugal deu cumprimento a essa obrigação em Julho de 2007, em resultado de um processo de aperfeiçoamento encetado por determinação dos Ministros da Administração Interna e da Saúde²⁰.

Analisando os EMUE, verificamos que a par de Portugal, a Espanha e a Suécia, também afirmam que, em todos os casos onde foi necessário proceder à localização de alguém, essa localização foi conseguida. Esta localização alicerça-se em bases de dados, as de telefones fixos atendendo à morada do respectivo assinante, e a dos telemóveis atendendo à antena onde o telemóvel está ligado, ou seja, a mais próxima de onde o cidadão se encontra. Estas bases de dados, estão a ser actualizadas em períodos bastante diferentes, variando entre duas horas, como é o caso do Reino Unido, e 15 dias, o caso de França. Portugal utiliza um método único, a nível da União Europeia, pois estabeleceu um protocolo com as operadoras, em que estas são obrigadas a fornecer as actualizações, sempre que haja uma alteração referente à morada dos seus assinantes. Apesar de Portugal apresentar uma taxa de 100%, no que há localização das chamadas diz respeito, este valor pode não corresponder em termos práticos à realidade. Isto verifica-se uma vez que a base de dados dá acesso à morada que o assinante tem para receber a facturação, sendo que esta pode ser diferente da de localização real do telefone. Assim poder-se-á localizar um telefone, accionando os meios para lá, quando na realidade a morada do telefone que efectuou a chamada de emergência era diferente.

5.4 As chamadas indevidas na Europa

Nos relatórios estatísticos fornecidos pela *European Emergency Number Association*²¹ (EENA) e pela Comissão Europeia²², verificamos que nos EMUE, assistimos a realidades bem distintas. Nos dados analisados, desde logo, encontramos países com elevadas percentagens de chamadas indevidas, como a Bulgária, a Hungria, a Roménia, a

²⁰ Segundo o despacho n.º 5126/2007, de 16 de Março

²¹ A EENA, Associação Europeia de Emergência foi criada em 1999, como uma associação sem fins lucrativos, na Bélgica. Visa criar uma plataforma de discussão para os serviços de emergência, analisando os problemas inerentes ao 112, de forma a melhorar cada vez mais as telecomunicações de emergência.

²² Constantes no relatório da Comissão Europeia do ano de 2008, *Implementation of the European emergency number 112 Summary Report*

Atendimento de emergência e chamadas indevidas

Eslováquia ou a Bélgica, nos quais a taxa varia entre 85% e 95%. Estes são números assustadores, quando em termos práticos, verificamos que há EMUE, onde só uma em cada 20 chamadas é realmente uma emergência. Igualmente com taxas elevadas de chamadas não úteis encontramos países como a Irlanda, Espanha ou Suécia onde estas variam entre 50% e 80%. Ao invés desta realidade encontramos países como a Eslovénia que nos apresenta uma taxa inferior a 10 %, sendo o ex-líbris deste fenómeno a Estónia cuja taxa se encontra entre os 1% e 2%.

Por outro lado, a Alemanha, Reino Unido e Suécia afirmaram que o número deste tipo de chamadas foi muito superior no serviço de telefone móvel, tendo como comparação o serviço telefónico fixo. Segundo estes países, o número de chamadas anteriormente referido, deve-se muito em parte à manipulação descuidada dos telemóveis. Podemos verificar, que na sua grande maioria, os telemóveis mesmo bloqueados admitem o número 112, dando para efectuar a chamada. Assim, mesmo com o telemóvel bloqueado, caso as teclas estejam por algum motivo a ser premidas constantemente, existe a possibilidade de um accionamento involuntário do número europeu de emergência.

A Espanha e a Eslováquia destacaram que a grande maioria destas chamadas indevidas foram efectuadas de telemóveis sem cartão. É devido a este factor que a Alemanha desactivou a possibilidade de se conseguir efectuar uma chamada de emergência de um telemóvel sem cartão. A Suécia por sua vez, analisando as chamadas efectuadas para uma central própria, a qual recebe as chamadas onde não se consegue identificar a proveniência, refere que destas apenas 2% são verdadeiras, e portanto reencaminhadas.

Já Portugal não apresenta qualquer dado referente a este tipo de chamadas, uma vez que o sistema informático dos PSAP portugueses, não está ainda adaptado para retirar estes dados. Por outro lado, esta problemática nunca tinha sido estudada, não havendo nenhum trabalho científico abordando esta realidade.

5.5 Formas de prevenção das chamadas indevidas

Analisando os dados da Comissão Europeia²³ existem várias medidas que estão a ser implementadas nos diversos EMUE para tentar reduzir o número de chamadas indevidas. Estas medidas podem ser divididas em dois grupos principais. As primeiras são as

²³ *Idem.*

Atendimento de emergência e chamadas indevidas

denominadas medidas técnicas e organizacionais que foram tomadas de forma a evitar que as chamadas indevidas cheguem aos PSAP.

O Reino Unido, por exemplo, tenta combater este flagelo com um protocolo estabelecido com um fabricante de telemóveis, no qual é efectuado um bloqueio do telemóvel 5 segundos após a marcação do número de emergência, sem ter sido efectuada a chamada. Este bloqueio tenta combater chamadas efectuadas inadvertidamente quando o telemóvel se encontra, entre outras, desbloqueado no bolso das calças. Por outro lado têm um filtro na rede, em que, após 4 segundos da marcação do 112, o sistema analisa se mais algum dígito foi carregado no telemóvel, sendo que em caso afirmativo a chamada é terminada. Já a Eslováquia está a usar um filtro para analisar se as chamadas são efectuadas por um telemóvel com cartão SIM ou sem cartão SIM, sendo que no último caso são automaticamente terminadas. Por seu lado a Suécia testa um modelo em que todas as chamadas efectuadas onde não se consiga identificar a proveniência irão para uma central específica, já referida anteriormente, onde se analisarão as chamadas, e caso sejam mesmo verdadeiras, então serão reencaminhadas para o PSAP.

Em segundo lugar podemos verificar que existem técnicas e medidas legais para lidar com casos específicos de abuso. A República Checa, a Dinamarca, a Espanha, a Holanda, a Alemanha e a Lituânia ponderam em casos de chamadas não úteis, que são efectuadas repetidamente do mesmo número, colocar este, temporariamente, numa “lista negra²⁴”. Assim durante um período determinado de tempo este não poderia efectuar chamadas para a linha de emergência, sendo avisado desta interdição. Na Espanha e Holanda, sempre que são efectuadas estas chamadas indevidas consecutivas, é automaticamente colocada uma mensagem áudio de aviso ao infractor, sendo que na Holanda o sistema ainda envia uma mensagem escrita para o telemóvel, caso seja essa a proveniência da chamada. A Bélgica por sua vez, já está na fase de introdução das chamadas de aviso ao infractor, bem como da criação da “lista negra”. A Alemanha e a Eslovénia estão a colocar a possibilidade de responder às chamadas indevidas efectuando as próprias centrais chamadas para esses números prevaricadores, de forma a avisar e dissuadir os infractores. Contudo, a Alemanha estuda a hipótese deste tipo de chamadas ser efectuado a horas distintas das recebidas nos PSAP, isto, para caso sejam crianças, haver a possibilidade de alertar os pais do

²⁴ Neste sentido, entende-se por lista negra, o registo dos números de telefone, que devido à quantidade de chamadas indevidas efectuadas para o número de emergência, foram considerados prevaricadores, pondo em causa o bom funcionamento do atendimento emergência.

Atendimento de emergência e chamadas indevidas

comportamento dos filhos, e caso sejam adultos, causar algum incómodo, tentando também desta forma dissuadir de futuras infracções.

Por sua vez, na Áustria a sua legislação permite bloquear os números que fazem constantemente chamadas indevidas, podendo mesmo desligar a ligação telefónica. Contudo, na prática isto não tem sido aplicado, pois é um processo muito complicado, sendo muito burocrático.

Na República Checa, Alemanha, Irlanda, Espanha, Holanda, Eslovénia, Eslováquia e Finlândia é possível acusar em tribunal e impor sanções penais aos infractores em casos graves. Na Holanda o normal é os infractores terem sanções de 300€ contudo pode chegar mesmo a uma sanção de 3000€ ou duas semanas de prisão.

5.6 Procedimento sancionatório para uma chamada indevida em Portugal

Uma das grandes lacunas que encontramos na legislação portuguesa, é não termos uma lei específica que puna quem efectue chamadas indevidas para os nossos serviços de emergência. De facto, analisando todos os diplomas consagrados na nossa Lei, apenas nos conseguimos basear para uma possível punição no artigo 306.º do Código Penal que nos diz:

Artigo 306.º (Abuso e simulação de sinais de perigo)

“ Quem utilizar abusivamente sinal ou chamada de alarme ou de socorro, ou simuladamente fizer crer que é necessário auxílio alheio em virtude de desastre, perigo ou situação de necessidade colectiva, é punido com pena de prisão até um ano ou com pena de multa até 120 dias.”

Perante o artigo referido anteriormente poderemos enquadrar todas as chamadas indevidas feitas para a linha de emergência 112? Pensamos ser uma interpretação demasiado extensiva da letra da lei, pois esta é clara ao referir “quem utilizar abusivamente”, assim sendo, quem liga para o 112 sem dialogar, efectuando chamadas sem conversação enquadrar-se-á nesta premissa? Pensamos que não, que uma lei específica permitiria adaptar melhor os casos concretos.

Atendimento de emergência e chamadas indevidas

Por outro lado, quem efectua a chamada de emergência dizendo que se enganou, também deve ser responsabilizado pelo seu acto. Esta era uma forma de sensibilização da população, que muito provavelmente reduziria o elevado número destas chamadas.

Neste sentido, poderíamos então falar do direito de mera ordenação social, ou contra-ordenacional. O ilícito de mera ordenação social foi, em Portugal, consagrado pela primeira vez no Decreto-Lei 232/79 de 14 de Julho, ainda na vigência do Código Penal de 1886. O Decreto-Lei 433/82 de 27 de Outubro instituiu, após algumas revisões e revogações, o novo regime geral do direito de mera ordenação social e do respectivo processo. Este diploma foi mais recentemente reformulado pelo Decreto-Lei 244/95 de 14 de Setembro.

De acordo com o nº1 do Decreto-Lei 244/95, constitui contra-ordenação todo o facto ilícito e censurável que preencha o tipo legal no qual se comine uma coima. Além disto, consagra ainda o artigo 33º que o processo das contra-ordenações e a aplicação das coimas cabe às autoridades administrativas. Ora, como sabemos, o crime, regulado pelo direito penal, é julgado nos tribunais.

Assim, a aplicação de uma coima²⁵ serve como especial advertência ou reprimenda com a observância de certas proibições ou imposições legislativas, tendo como objectivo final uma perspectiva preventiva. Assistimos então, no nosso País, aos autores deste tipo de chamadas se sentirem impunes, pois só em situações muito graves o crime atrás referido pode ser aplicado.

Para uma possível aplicação de coimas, é necessário perceber em que casos poderemos conseguir realmente identificar o infractor, ou seja, em casos que a origem da chamada seja desconhecida (devido aos erros que o sistema informático ainda contempla), tornar-se-á praticamente impossível aplicar qualquer tipo de sanção. Da mesma forma se tornará difícil, em casos onde a chamada é proveniente de um telemóvel sem cartão. Já se o telemóvel tenha um cartão associado, torna-se indispensável consultar se esse cartão está registado em nome de alguém. Para uma chamada indevida efectuada a partir de um telefone fixo será esta coima mais fácil de aplicar, não obstante, ser necessário verificar junto da operadora se esse telefone não estará num local de livre acesso ao público.

²⁵ Tradução sancionatória da contra-ordenação

Capítulo 3 – As chamadas indevidas - estudo empírico

1. Identificação do problema

Pesquisar, de uma forma simples, significa procurar dar respostas para indagações propostas. Segundo Gil, a pesquisa tem um carácter pragmático, é um “processo formal e sistemático de desenvolvimento do método científico. O objectivo fundamental da pesquisa é descobrir respostas para problemas mediante o emprego de procedimentos científicos” (Gil, 2002:17). Podemos ainda afirmar que é um conjunto de acções, propostas para encontrar a solução para um problema, que têm por base procedimentos racionais e sistemáticos (Silva, 2001:20). “A pesquisa é realizada quando se tem um problema sem se ter, no momento, informações para solucioná-lo” (Silva, 2001:20).

O “problema” é definido por Gil como “qualquer questão não solvida e que é objecto de discussão, em qualquer domínio do conhecimento” (Gil, 2002:23). Já Lakatos refere o problema como “uma dificuldade, teórica ou prática, no conhecimento de alguma coisa de real importância, para a qual se deve encontrar uma solução” (Lakatos, 2003:35).

Merton (*cit in* Moreira, 1994:20), sugeriu que a detecção de um problema pode desdobrar-se em três elementos fundamentais: a criação de questões (o que se pretende saber), a fundamentação da pesquisa (porque é que se quer saber), e a especificação de questões (que questões particulares é necessário investigar para se obter resposta aos problemas levantados).

Qualquer projecto de investigação surge de questões sentidas pelo investigador em determinada área, que o leva a formular o seu problema. Mas o que se entende por formulação do problema? Rudio afirma que “formular o problema consiste em dizer, de maneira explícita, clara, compreensível e operacional, qual a dificuldade com a qual nos defrontamos e que pretendemos resolver, limitando o seu campo e apresentando as suas características. Desta forma, o objectivo da formulação do problema da pesquisa é torná-lo individualizado, específico, inconfundível” (Rudio, 1980:81). Consistirá pois, num enunciado explicitado de forma clara, compreensível e operacional, constituindo um processo criativo.

Normalmente não surge ao investigador o problema perfeitamente definido, mas “a formulação do problema é frequentemente precedida pela identificação de uma área ou tema geral de estudo” (Moreira, 1994:20) que gradualmente vai sendo delimitada, fazendo

emergir a questão central, o problema. Lakatos escreve que “o tema de uma pesquisa é o aspecto do assunto que você deseja abordar, provar ou desenvolver, a formulação do problema é mais específica: indica exactamente qual a dificuldade que se pretende resolver” (Lakatos, 2003:39). A formulação do problema constitui desta forma, um momento crucial de qualquer trabalho de investigação.

No estudo agora presente, a opção da problemática surgiu, como já referido, num primeiro plano, por o atendimento de emergência ser algo adstrito à Polícia de Segurança Pública, uma vez que cabe às Forças de Segurança fazer um primeiro rastreio das chamadas efectuadas para o número de emergência 112. Num segundo plano, por constatarmos que uma grande parte das chamadas efectuadas para este serviço de atendimento de emergência, são chamadas não úteis, que de nada servem para as funções para que foi criado este serviço. Num terceiro plano, por ser algo que no nosso País nunca foi estudado, e atendendo ao facto desta problemática ser constante ao longo dos anos, havendo um sentimento de impunidade para quem, reiteradamente, efectua este tipo de chamadas, pensámos ser do maior interesse abordar este tema.

2. Finalidades do Estudo

As finalidades de um estudo e as questões que o orientam estão mutuamente relacionadas e são muitas vezes coincidentes. Falar em finalidades implica “referirmo-nos ao produto final, esclarecendo de que forma o estudo cobre uma lacuna do conhecimento ou o amplia, como inicia uma nova linha de investigação ou como facilita a integração de uma área conceptual emergente” (Silva, 2001:81).

A realização deste estudo visa elaborar uma caracterização das chamadas indevidas efectuadas para o Centro Operacional 112.pt Sul, num período de duas semanas (uma no decorrer de um período de aulas e outra no decorrer de um período de férias escolares), analisando o número de chamadas indevidas, a variação destas chamadas ao longo dos dias e das horas, o tipo de chamadas, a origem destas e o seu autor. Este tipo de trabalhos nunca foi elaborado em Portugal, e analisando o contexto europeu sentimos uma lacuna existente no nosso País pela falta de informação sobre estas chamadas, a falta dessa caracterização, para percebermos de que forma podemos levar a cabo medidas preventivas.

3. Opções Metodológicas

Segundo António Gil, método é “o caminho para chegar a determinado fim (...) o conjunto de procedimentos intelectuais e teóricos adaptados para se atingir o conhecimento” (Gil, 1999:25). Polit assume método como “as etapas, os procedimentos e as estratégias para a reunião e análise de dados numa pesquisa” (Polit, 1995:37). Assim, na selecção do caminho a percorrer são várias as possibilidades que se colocam ao investigador, dado que é altamente improvável que exista um só caminho adequado, o que implica a necessidade de opção por uma determinada metodologia.

A opção por determinada metodologia depende de vários factores, como afirmam inúmeros autores, como sejam:

- A posição paradigmática do investigador face à realidade;
- A problemática do estudo;
- Os recursos existentes;
- Os objectivos do trabalho;
- A preferência e experiência do investigador para se movimentar no mundo complexo da investigação.

Neste pressuposto, iremos apresentar a metodologia do presente trabalho, iniciando pelo tipo de estudo configurado, a população/amostra seleccionada, o instrumento de colheita de dados e o processo de colheita de dados, finalizando com a forma de processamento da análise dos dados recolhidos.

4. Tipo de estudo

Múltiplas são as formas como os diversos autores classificam uma pesquisa científica, adoptando-se, no contexto do presente trabalho, a proposta de Silva que define quatro perspectivas: do ponto de vista dos procedimentos técnicos; do ponto de vista dos seus objectivos; do ponto de vista da abordagem do problema; e do ponto de vista da sua natureza (Silva, 2001:20). De acordo com esta classificação, podemos afirmar que, o presente trabalho, é um levantamento do tipo descritivo, quantitativo, de natureza aplicada. Passemos então a explicitar, as razões desta classificação.

4.1. Quanto aos procedimentos técnicos adoptados

Os procedimentos na pesquisa científica referem-se à maneira pela qual se conduz o estudo e, portanto, se obtêm os dados. Esta forma de classificação da pesquisa, tem em conta o plano geral existente, relativamente ao processo de colheita e análise de dados. Silva faz referência a Gil, para classificar a pesquisa quanto aos procedimentos técnicos adoptados, considerando que existem “dois grandes grupos de delineamentos: aqueles que se valem das chamadas fontes de papel e aqueles cujos dados são fornecidos por pessoas. No primeiro grupo estão a pesquisa bibliográfica e pesquisa documental. No segundo estão a pesquisa experimental, a pesquisa *ex-post-facto*, a pesquisa participante, o levantamento e o estudo de caso” (Gil, *cit in* Silva, 2001:21).

A pesquisa bibliográfica caracteriza-se pela explicação de um problema a partir de referências teóricas publicadas em documentos (Gil, 2002:44). Apesar de praticamente todos os outros tipos de estudo exigirem trabalho dessa natureza, há pesquisas exclusivamente desenvolvidas por meio de fontes bibliográficas. A pesquisa documental, por sua vez, pode ser confundida com a pesquisa bibliográfica, contudo, a principal diferença encontra-se na natureza das suas fontes. A pesquisa bibliográfica utiliza-se principalmente das contribuições de vários autores sobre determinada temática de estudo, já a pesquisa documental baseia-se em materiais que ainda não receberam um tratamento analítico ou que podem ser reelaborados de acordo com os objectivos da pesquisa.

Já no caso da pesquisa experimental baseia-se na manipulação de uma ou mais variáveis, tentando assim produzir efeitos diferentes. Gil refere que “quando se determina um objecto de estudo, seleccionam-se as variáveis que seriam capazes de influenciá-lo, definem-se as formas de controlo e de observação dos efeitos que a variável produz no objecto” (Gil, 2002:47). Por outro lado a pesquisa *ex-post-facto* é semelhante à pesquisa experimental, mas com a salvaguarda que os factos já se passaram. Assim não se consegue manipular a variável porque o fenómeno já ocorreu, embora se analise as situações que se desenvolveram naturalmente, trabalhando sobre elas como se estivessem submetidas a controlo (Gil, 2002:49).

O estudo de caso, por sua vez, caracteriza-se pelo “estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objectos, de maneira a permitir conhecimentos amplos e detalhados do mesmo, tarefa praticamente impossível mediante os outros tipos de delineamentos considerados” (Gil, 2002:54). Já a pesquisa participante necessita de um “envolvimento dos pesquisadores com os pesquisados no processo, onde os indivíduos a serem observados

passam a constituir, eles próprios, o objecto máximo de estudo” (Gil, 2002:55). Por fim, resta-nos o levantamento ou “*survey*”, que basicamente se caracteriza pela recolha de dados, normalmente uma amostra significativa de todo o universo, a qual será o objecto de investigação, que será tratada em termos estatísticos (Gil, 2002:50). Polit, afirma que um *survey* “permite a obtenção de informações quanto à prevalência, distribuição e inter-relações de variáveis, no âmbito de uma população”(Polit, 1995:49). Neste sentido o nosso estudo enquadra-se claramente num levantamento ou “*survey*”.

4.2 Quanto aos seus objectivos

Silva fundamenta-se novamente em Gil para clarificar as possibilidades que uma pesquisa pode ter quanto aos seus objectivos. Neste pressuposto, considera que quanto aos objectivos, uma pesquisa científica pode ser classificada em descritiva, exploratória e explicativa.

A pesquisa descritiva “tem como objectivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenómeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis e assume, em geral, a forma de levantamento” (Gil, 2002:42). Esta pesquisa visa então observar, descrever e classificar as características de determinada população/fenómeno, tendo como principal objectivo o retrato preciso das características de indivíduos, situações ou grupos, e da frequência com que ocorrem determinados fenómenos.

Por seu lado, a pesquisa exploratória visa proporcionar maior familiaridade com o problema, de forma a torná-lo explícito ou a construir hipóteses (Gil, 2002:41). Ou seja, ao invés de simplesmente observar e registar a incidência do fenómeno, procura explorar as dimensões desse fenómeno. Envolve levantamento bibliográfico, entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado ou análise de exemplos que estimulem a compreensão, assumindo, em geral, as formas de pesquisas bibliográficas e estudos de caso (Gil, *cit in* Silva, 2001:21).

Já a pesquisa explicativa visa identificar os factores que determinam ou contribuem para a ocorrência dos fenómenos, aprofundando o conhecimento da realidade porque explica a razão, o porquê das coisas acontecerem (Gil, 2002:42). Ou seja, tenta encontrar o porquê de fenómenos específicos, tenta oferecer uma compreensão das causas subjacentes a estes.

Analisando os dados atrás recolhidos, claramente constatamos que o nosso estudo se enquadra na pesquisa descritiva pois tentámos observar, descrever e classificar as características de uma determinada população, neste caso as chamadas indevidas.

4.3 Quanto à forma de abordagem do problema

No que se refere à forma de abordagem do problema, existem essencialmente duas orientações para o “caminho” a percorrer, a qualitativa e a quantitativa.

Na pesquisa qualitativa “considera-se que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objectivo e a subjectividade do sujeito que não pode ser traduzido em números” (Silva, 2001:20). Na pesquisa quantitativa o mesmo autor considera “que tudo pode ser quantificável, o que significa traduzir em números, opiniões e informações para classificá-las e analisá-las” (Silva, 2001:20). Desta forma, a pesquisa quantitativa envolve a colheita sistemática de informação numérica além da análise dessa informação, utilizando procedimentos estatísticos, inserindo-se nesta perspectiva o nosso estudo.

4.4 Quanto à sua natureza

Silva considera que, de acordo com a utilidade prática que tiveram os resultados da investigação, a poderemos classificar como básica ou aplicada. A pesquisa básica tem por objectivo “gerar conhecimentos novos úteis para o avanço da ciência sem aplicação prática prevista. Envolve verdade e interesses universais” (Silva, 2001:20). Neste sentido, não pretende solucionar problemas imediatos, mas sim, ampliar a base de conhecimentos de uma disciplina.

A pesquisa aplicada, por sua vez, tem como finalidade “gerar conhecimentos para a aplicação prática, dirigidos à solução de problemas específicos” (Silva, 2001:20). Ou seja, centraliza o seu foco na descoberta de uma solução para um problema imediato. Segundo a natureza este estudo caracteriza-se como pesquisa aplicada.

5. População / amostra

Considerando o problema em análise, a população a ser estudada é constituída pela totalidade das chamadas efectuadas para o Centro Operacional de Emergência 112.pt Sul, no período compreendido entre as 0 horas do dia 22 de Março e as 24 horas do dia 4 de Abril de 2010. É importante lembrar que o Centro Operacional 112.pt Sul no momento do estudo recebeu chamadas de quatro Distritos distintos, sendo eles Évora, Faro, Portalegre e Santarém.

Escolhemos o Centro Operacional 112.pt Sul por várias razões. A primeira, e mais importante, por em Portugal estarmos a assistir a uma reestruturação dos PSAP, sendo este centro o início deste novo modelo. Só por este factor, já seria de todo interessante estudar este caso. Por outro lado, por esta ser a Central mais evoluída tecnologicamente e ao mesmo tempo podermos analisar as chamadas de quatro Distritos, tendo assim um valor elevado de chamadas, de pontos distantes do continente português, de forma a enriquecer o nosso estudo.

6. Colheita de dados

Tendo em conta as finalidades do presente trabalho e, a necessidade de facilitar e uniformizar a colheita de dados, quer actual, quer em trabalhos futuros, optou-se pela pesquisa documental retrospectiva. Na pesquisa documental, a fonte de colheita de dados está restrita a documentos, escritos ou não, constituindo o que se denomina de fontes primárias (Lakatos, 2003:53). Conforme o mesmo autor, estes dados podem ser contemporâneos, ou seja, compilados na ocasião da colheita pelo autor, ou retrospectivos, quando compilados após o acontecimento pelo autor.

Para efectuarmos o nosso estudo, optámos por facultar a cada operador do Centro Operacional 112.pt Sul uma lista onde teriam de preencher seis campos²⁶. Sempre que iniciavam o turno de serviço preenchiam os campos correspondentes ao dia e à hora. A partir daqui, sempre que atendiam uma chamada, teriam que assinalar um campo próprio caso se tratasse de uma verdadeira emergência, sendo que, em caso afirmativo não preencheriam mais nada sobre essa solicitação. Por outro lado, se estivessem perante uma chamada indevida, teriam de preencher os campos relacionados com o tipo de chamada, a origem da mesma e o seu autor. Para simplificar e agilizar este processo, foram pré

²⁶ Anexo 1

Atendimento de emergência e chamadas indevidas

estabelecidas as possibilidades de resposta, onde o operador apenas necessitava de colocar uma cruz na opção correcta, tendo em conta a chamada recebida.

O campo do tipo de chamada tinha as opções “sem conversaçoão”, “engano”, “ofensiva” e “brincadeira”. Assim e atendendo ao já explanado atrás, consoante o tipo de comunicação e o tipo de atitudes do cidadão que efectua a chamada, designaria o operador a opção mais adequada.

O campo da origem da chamada dividia-se entre “telefone”, “telemóvel”, “IMEI”, e “desconhecido”. Aqui o operador teria de olhar para o monitor do seu computador, onde aparece na maioria das vezes um número associado à chamada. Caso este número seja composto por nove dígitos, começando no dígito dois, associar-se-á a um telefone fixo, colocando o operador na folha do estudo a opção telefone. Por outro lado, caso este número tenha os mesmos nove dígitos mas comece pelo nove, associar-se-á a um telefone móvel, tendo o operador o mesmo procedimento, assinalando porém a opção telemóvel. Da mesma forma, se no computador aparecessem quinze dígitos significaria que corresponderia ao IMEI do telemóvel, ou seja, este não teria um cartão associado, optando assim por esta hipótese na lista de apoio. Contudo, existem ainda chamadas que, por erros do sistema, não se torna possível saber a origem, não aparecendo qualquer número no monitor do computador. Nestas chamadas a opção escolhida na lista de apoio é de origem desconhecida.

O campo autor da chamada dividia-se em três opções, “criança/adolescente”, “adulto”, e “desconhecido”. Atendendo à experiência no atendimento de chamadas dos operadores, facilmente percebem pela voz, e através da comunicação estabelecida com a pessoa que solicitou o 112, se quem efectua a chamada é uma criança, adolescente ou adulto. Contudo, nas situações que gerassem alguma dúvida ao operador, este deveria escolher a opção desconhecido, de forma a não gerar dados errados posteriormente no nosso estudo. Esta opção também se aplicaria quando a chamada fosse sem conversaçoão, onde obviamente não seria possível destringir o autor da mesma.

A colheita de dados, como já referido, decorreu no período compreendido entre as 0 horas do dia 22 de Março e as 24 horas do dia 4 de Abril de 2010. Foi seleccionado este espaço temporal, tendo em conta que pretendíamos analisar um período em que a maioria dos jovens se encontrasse nas escolas, no decorrer de aulas, e outro período em que houvesse férias escolares. Neste sentido, a semana de 22 a 26 Março coincidia com um

Atendimento de emergência e chamadas indevidas

período de aulas, contrastando com a semana de 29 de Março a 2 de Abril, que correspondia à primeira semana de férias da Páscoa.

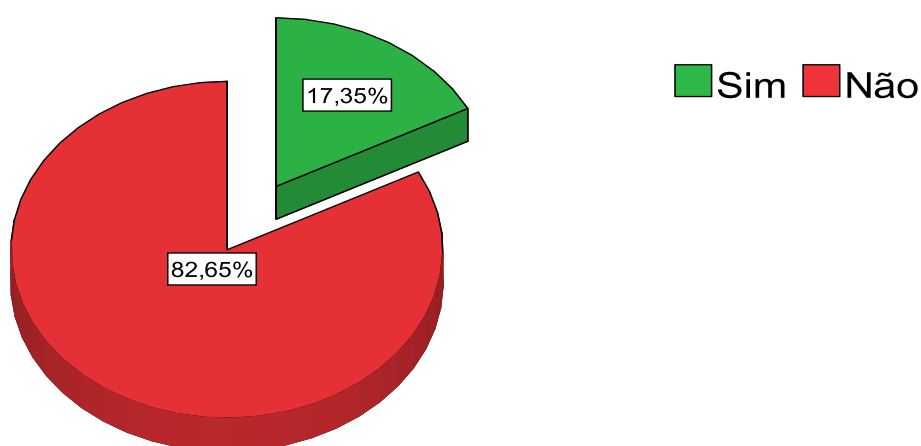
A complexidade da informação recolhida tornou indispensável a utilização de técnicas específicas no tratamento de dados. Desta forma, os dados foram processados por meios informáticos, onde utilizámos o programa *Statistic Package for the Social Sciences* (SPSS) 17,0[®]. Os gráficos foram produzidos através do mesmo programa, bem como do programa Microsoft Office Excel 2003, atendendo aos valores apresentados nas tabelas geradas pelo SPSS 17,0[®].

7. Apresentação e análise dos resultados

Começámos por efectuar a recolha de todas as folhas de apoio do Centro Operacional 112.pt Sul, às quais retirámos os dados de todas as chamadas recebidas durante o período já referido.

Após introduzir todos os dados no programa SPSS, constatámos que ao longo dos 14 dias referentes ao nosso estudo, foram recebidas na central 31708 chamadas. Destas verificámos que apenas 5501 foram reais emergências, sendo portanto, as restantes 26207 chamadas indevidas. Assim, observando o gráfico que se segue, aproximadamente 83% das chamadas efectuadas para a linha de emergência desta central foram consideradas indevidas.

Gráfico 1 – Chamadas de emergência



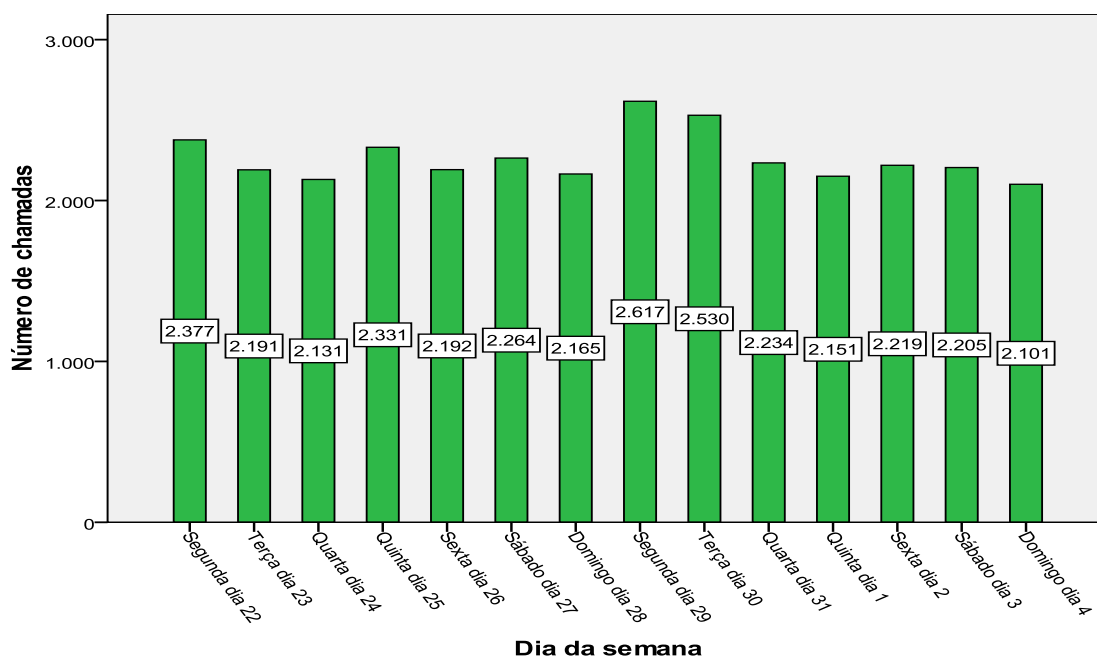
De seguida analisámos quais os serviços solicitados nas verdadeiras emergências, sendo o INEM a instituição que mais pedidos de auxílio recebeu, perfazendo um total de

Atendimento de emergência e chamadas indevidas

4134 ocorrências. Para a GNR foram encaminhadas 711 solicitações, 519 foram para a PSP e 137 para a ANPC²⁷. A diferença de ocorrências entre a GNR e a PSP deve-se ao facto de os Distritos actualmente inseridos no Centro Operacional 112.pt Sul, terem maioritariamente áreas rurais, por conseguinte onde a GNR tem praticamente o monopólio de jurisdição. São excepção a este panorama, as capitais de Distrito, bem como as maiores cidades, sendo estas da alçada da PSP. Pensamos que esta realidade se alterará quando o Centro Operacional 112.pt Sul acolher os Distritos de Setúbal e Lisboa, pois a sua área de actuação cabe maioritariamente à PSP.

Seguidamente, constatámos a variação das chamadas ao longo dos dias, onde se manteve minimamente constante, variando entre o mínimo de 2101 e o máximo de 2617. De facto, existiram dois dias (Segunda 29 e Terça 30) onde o número foi ligeiramente superior aos restantes, embora não consideremos que seja um valor significativo para merecer uma abordagem focada. A variação do número de chamadas é facilmente perceptível ao visualizarmos o gráfico 2.

Gráfico 2 – Número total de chamadas por dia



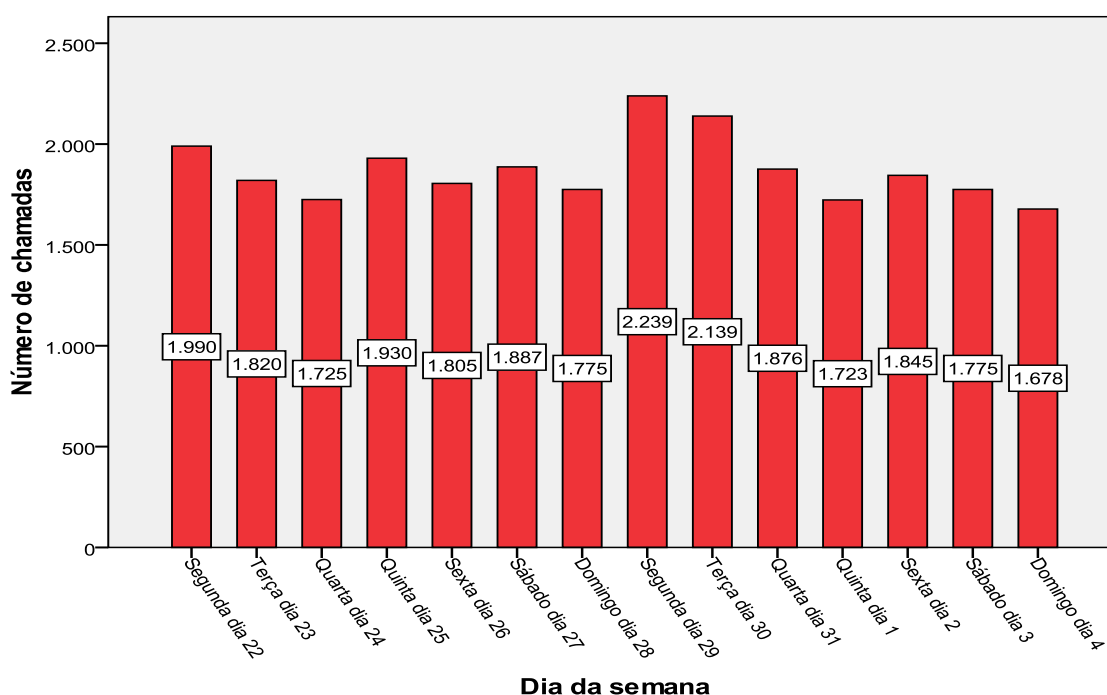
Ao analisar a quantidade de chamadas efectuadas para o número 112 por dia, não poderíamos deixar de comparar os valores do gráfico anterior com os valores obtidos a partir da variação das chamadas indevidas por dia.

²⁷ De acordo com os valores da base de dados do Centro Operacional 112.pt Sul

Atendimento de emergência e chamadas indevidas

Conseqüentemente, constatamos que a variação é equivalente à do gráfico anterior, podendo realçar que foram recebidas na central, no dia com maior afluência, 2239 chamadas, e no dia com menor afluência, 1678 chamadas não úteis. Comparando com o gráfico 2, do número de chamadas por dia, podemos realçar que a percentagem de chamadas indevidas variou entre 79,9% de Domingo dia 4 de Abril e 85,6% de Segunda dia 29 de Março.

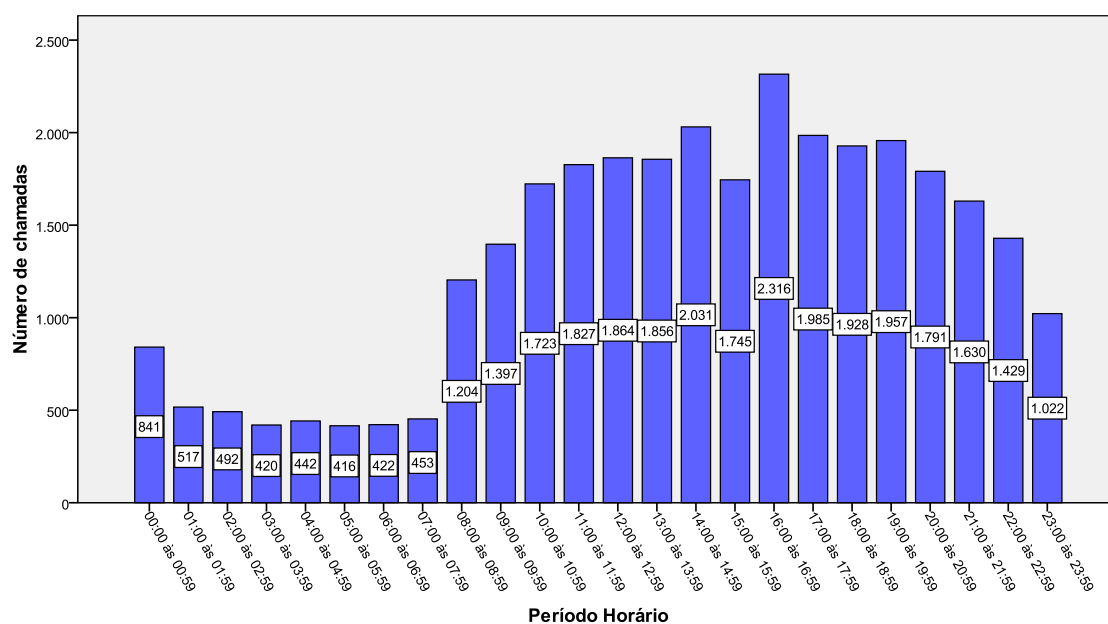
Gráfico 3 – Número de chamadas indevidas por dia



Terminando a análise das chamadas por dia, passaremos a observar uma outra variável presente no nosso estudo, a hora. Neste sentido, o período horário com mais solicitações é o das 16:00H às 16:59H, que apresenta um valor de 2316 chamadas como poderemos aferir a partir do gráfico 4. No ponto oposto, encontramos o período compreendido entre as 03:00H e as 7:59H, onde as chamadas variam entre valores próximos das 430.

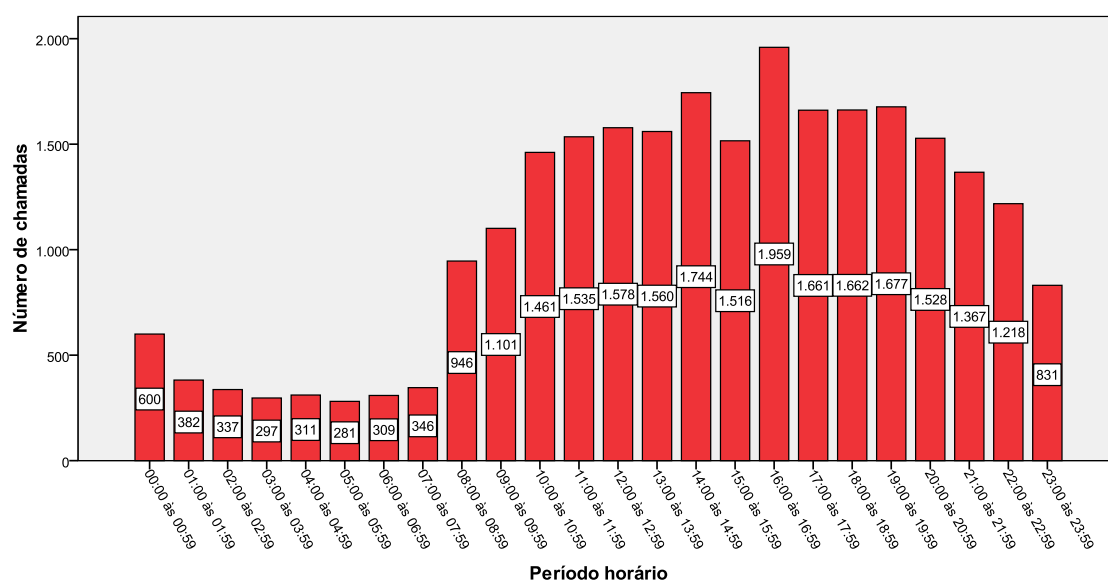
Atendimento de emergência e chamadas indevidas

Gráfico 4 – Número de chamadas por hora



Tendo em conta que estes valores se referem aos 14 dias do estudo verificámos então que existem períodos que em média, num dia, os operadores recebem durante uma hora cerca de 30 chamadas, contrastando com iguais períodos em que recebem em média 165 chamadas. Seguindo o mesmo raciocínio e analisando o gráfico 5, assistimos a períodos em que em média “apenas” 21 dessas chamadas são indevidas enquanto, noutros espaços temporais similares, obtemos valores próximos das 140. Analisando os dados totais relativos ao tempo do estudo, encontramos valores de 281 chamadas e outros atingindo as 1959.

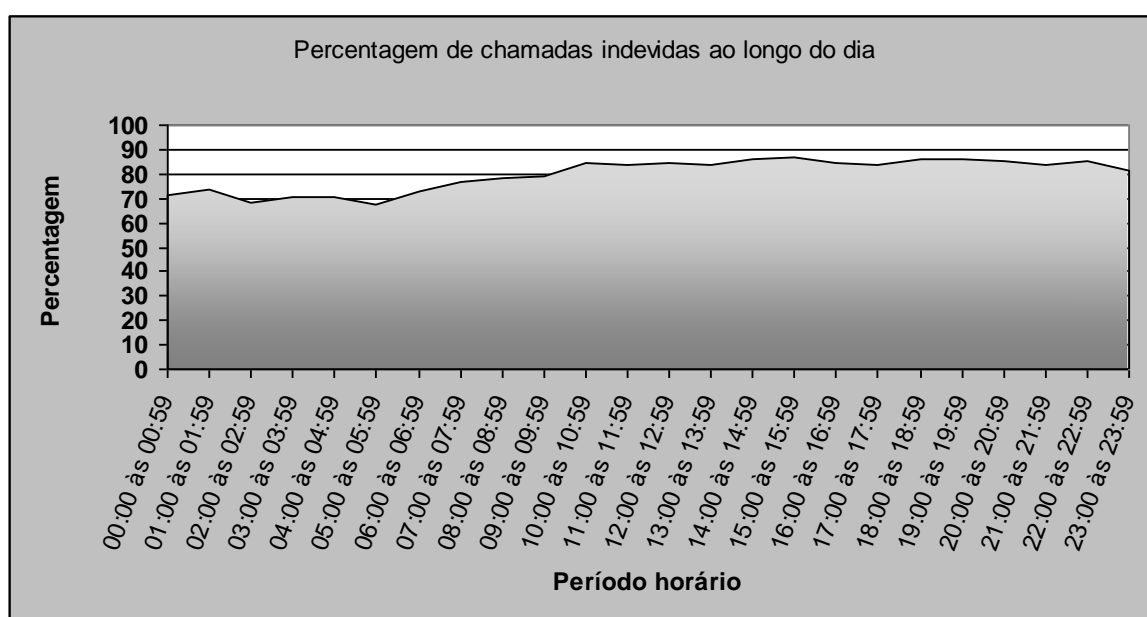
Gráfico 5 – Número de chamadas indevidas por hora



Atendimento de emergência e chamadas indevidas

Pensámos ser importante observar se havia ou não uma variação da percentagem de chamadas indevidas ao longo do dia. Por conseguinte, e após verificarmos os valores obtidos no número de chamadas por hora, bem como no número de chamadas indevidas por hora, constatámos que essa percentagem diminuía em períodos nocturnos, comparados com períodos diurnos. Como exemplo, temos o período das 5 às 6 da manhã em que a percentagem se situa nos 67,5%, consideravelmente abaixo portanto dos 82,7% de média geral, e ainda mais dos 86,9% registado no período compreendido entre as 15H e as 16H. Podemos visualizar esta variação no gráfico 6.

Gráfico 6 – Percentagem de chamadas indevidas ao longo do dia

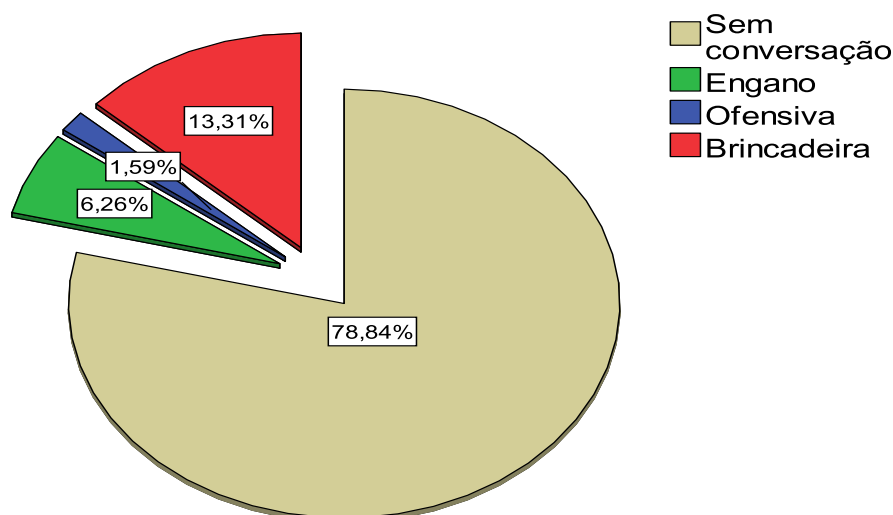


Posteriormente, abordámos o tipo de chamada não útil, demonstrado através do gráfico 7. Das quatro opções possíveis, constatámos que maioritariamente, as chamadas efectuadas para o Centro Operacional, são sem conversação com uma percentagem a rondar os 79% (20661 chamadas). A pessoa limita-se a ligar não proferindo qualquer palavra. Este tipo de chamada apesar da sua curta duração (pois após algumas tentativas de estabelecer diálogo com quem liga, o operador acaba por desligar, não demorando mais de 20 segundos) ocupa sempre a linha de emergência. Num segundo plano, aparecem as chamadas por brincadeira com aproximadamente 13% (3489), seguidamente as chamadas efectuadas por engano rondando os 6% (1641). As chamadas menos expressivas, são as efectuadas com o intuito de injuriar o operador, as ofensivas, com uma representação de

Atendimento de emergência e chamadas indevidas

2% (416). Temos de salientar que estes valores não contemplam as chamadas falsas, uma vez que estas não são detectadas pelo operador.

Gráfico 7 – Tipo de chamada não útil



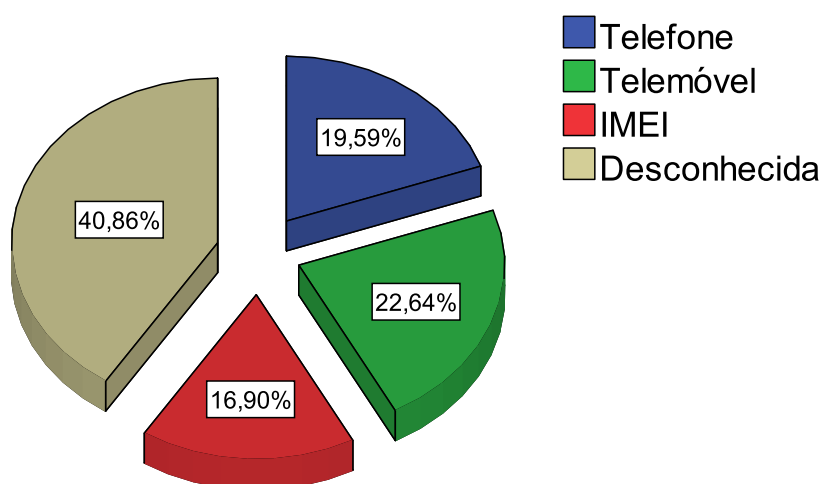
Era necessário perceber qual a origem das chamadas indevidas, para um melhor enquadramento do nosso estudo, analisar as possibilidades de punição, de forma a sugerir medidas preventivas adequadas à realidade encontrada no nosso País. Nesta perspectiva, analisando as hipóteses possíveis, constatámos que em aproximadamente 41% (10708) dos casos não se torna possível identificar a proveniência das chamadas, ou seja, por dificuldades técnicas do sistema este não consegue decifrar o número que está associado ao aparelho que efectua a chamada. Este ainda é um número bastante elevado e que acontece principalmente porque quando efectuamos uma chamada de emergência, o nosso telemóvel procura a antena mais próxima do local em que nos situamos, mesmo se esta for de uma operadora diferente daquela que o nosso aparelho se encontra associado. Quando isto acontece, a operadora, não tendo esse número na sua base de dados, não transmite informação alguma acerca do telemóvel em causa, não conseguindo então o operador visualizar qualquer número na Central.

De referir ainda que, a taxa de utilização do telefone para efectuarem as chamadas de emergência foi de sensivelmente 20% (5135), enquanto a com utilização de um telemóvel foi de aproximadamente 39% (10364). Contudo, apenas 22,6% do total de chamadas não úteis (5934) foram efectuadas por um aparelho com um cartão SIM inserido. Poucas serão as pessoas que se façam acompanhar de telemóveis sem cartão inserido, ou onde o telemóvel mais próximo delas esteja sem cartão e seja essa a forma mais rápida de efectuar

Atendimento de emergência e chamadas indevidas

a chamada de emergência. Por isso, podemos afirmar que há uma certa parte dos infractores que têm a preocupação de retirar o cartão SIM para efectuar as chamadas indevidas, evitando desta forma, serem identificados. Isto demonstra desde logo a intencionalidade e o dolo com que são efectuadas estas chamadas.

Gráfico 8 – Origem da chamada não útil



Um outro ponto de análise que pensámos ser pertinente abordar no nosso estudo, foi o autor da chamada não útil. Este último ponto de preenchimento de campos era talvez o mais subjectivo, pois tornava indispensável ao operador estar atento ao tipo de voz da pessoa que efectuava a chamada de emergência. Ponderámos na análise deste ponto pois não haveria forma de visualizar se realmente as chamadas eram feitas por crianças, adolescentes ou adultos, contudo, entendemos que qualquer pessoa consegue claramente distinguir a voz de uma criança ou adolescente até à fase de mudança de voz²⁸, da voz de um adulto. Aliado ao referido temos ainda de atender à experiência dos funcionários do Centro Operacional 112.pt Sul na comunicação por telefone, na percepção das vozes e distinção que conseguem fazer devido à especificidade do seu trabalho. Nesta ordem de ideias, e por ser de todo interessante caracterizar o autor das chamadas indevidas, criámos um campo para esta análise, deixando claro aos operadores, que caso tivessem alguma dúvida na distinção entre ser um adolescente ou um adulto deveriam sempre colocar a opção desconhecido. Por outro lado, esta opção também serviria para os casos em que o

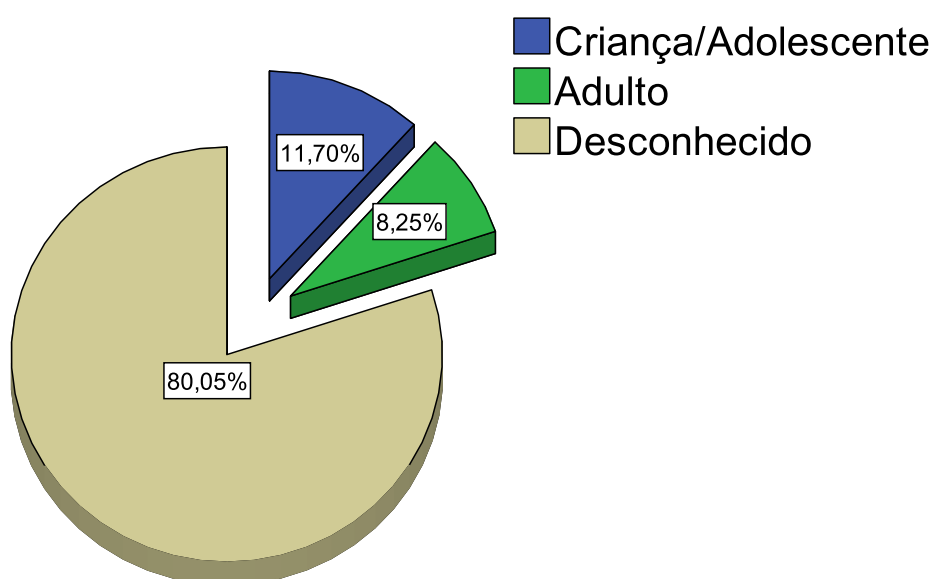
²⁸ Esta fase caracteriza-se pelo aumento da laringe e hipertrofia da respectiva mucosa, evidentes durante a puberdade, causando alterações no tom de voz, tornando-o progressivamente mais grave (Jacob, Francone & Lossow *cit in* Gaspar, 1999:27)

Atendimento de emergência e chamadas indevidas

tipo de chamada fosse sem conversação, pois não havendo comunicação seria completamente impossível identificar o autor da chamada.

Após a recolha dos dados verificámos que em 80% dos casos (20979 chamadas) não foi possível identificar o autor da chamada. Em 11,7% (3065) foram crianças ou adolescentes que efectuaram estas ligações, sendo os restantes 8,3% (2163) da autoria de adultos como podemos constatar no gráfico 9.

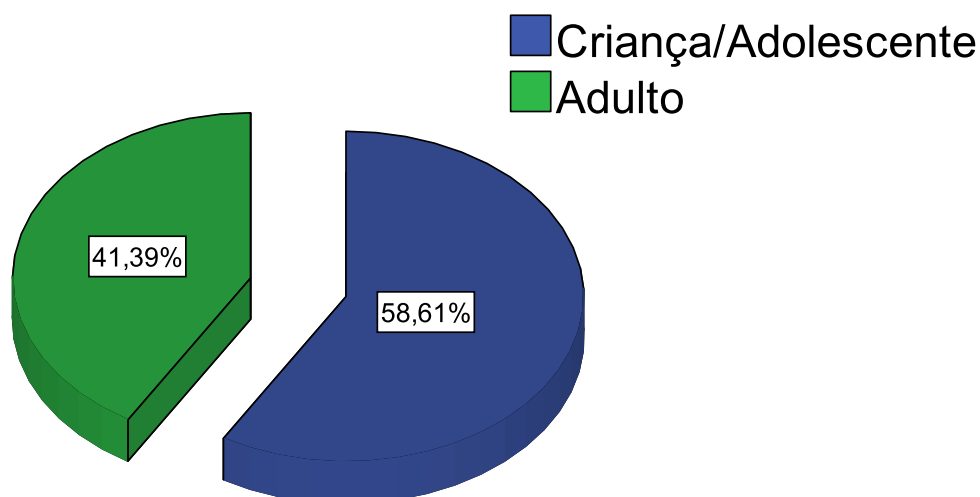
Gráfico 9 – Autor da chamada não útil



Uma vez que, uma das hipóteses que nos propusemos a abordar no início do nosso estudo foi saber se eram as crianças e os adolescentes os grandes propulsores do flagelo das chamadas indevidas, teríamos obrigatoriamente de analisar a relação entre o número de chamadas não úteis efectuadas e o autor da chamada quando este é possível de identificar. Verificámos que 58,6% (3066 chamadas) das chamadas foram efectuadas por crianças ou adolescentes, enquanto 41,4% (2165 chamadas) foram por adultos. Apesar da diferença de aproximadamente 17% das chamadas, somos da opinião, desta não ser significativa ao ponto de podermos afirmar que são as crianças ou adolescentes os grandes propulsores das chamadas indevidas. Realmente são a maioria, mas seria abusivo inculcar quase toda a responsabilidade nesta população.

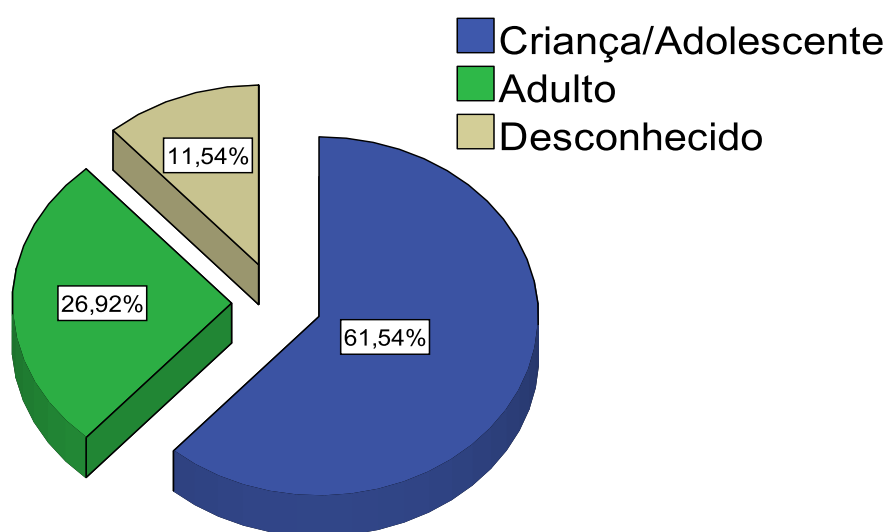
Atendimento de emergência e chamadas indevidas

Gráfico 10 – Autor da chamada indevida quando é possível identificar



Optámos seguidamente por cruzar variáveis de forma a tirar ilações dos dados obtidos. Neste sentido, decidimos relacionar o autor da chamada com o tipo de chamada. Obviamente colocámos de parte a opção sem conversação, pois não havendo diálogo com o operador, seria praticamente impossível²⁹ este perceber quem era o autor da chamada indevida. Analisámos então o autor da chamada ofensiva de onde constatámos que em 61,5% dos casos (256) foram crianças que accionaram o número de emergência com este propósito, 27% (112) foram adultos, e em 11,5% (48) o operador teve dúvidas, colocando assim a opção desconhecido. Portanto, são claramente as crianças ou adolescentes que maioritariamente fazem uma utilização da chamada de emergência com estes fins, como podemos observar no gráfico 11.

Gráfico 11 – Autor da chamada ofensiva

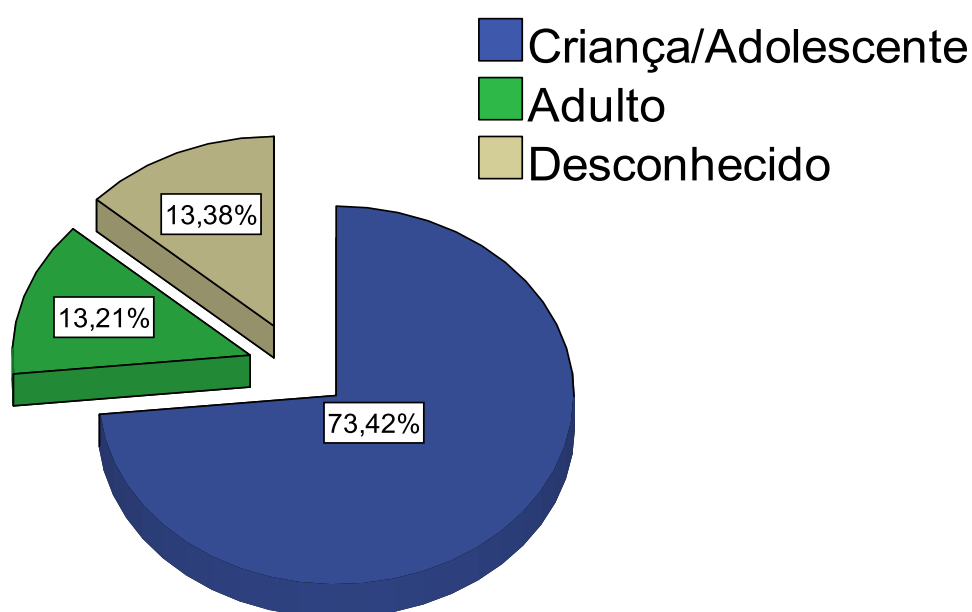


²⁹ Exceptuando casos pontuais em que apesar de não haver comunicação directa com o operador, a pessoa que liga para o 112 estabelece diálogo com alguém que esteja perto de si, conseguindo o operador identificar o autor da chamada

Atendimento de emergência e chamadas indevidas

Seguidamente, analisámos o autor da chamada indevida quando a intenção da chamada era de brincadeira, de gozar de alguma forma com o operador da central sem que esta fosse injuriosa. Assim, observámos ainda uma maior taxa de chamadas efectuadas por crianças ou adolescentes (comparando com as chamadas ofensivas), chegando ao valor de 73,4% (2563 chamadas). Já os adultos efectuaram 461 chamadas correspondendo a 13,2%, não sendo decifradas no entanto 13,4% (467 chamadas), realidade espelhada no gráfico 12.

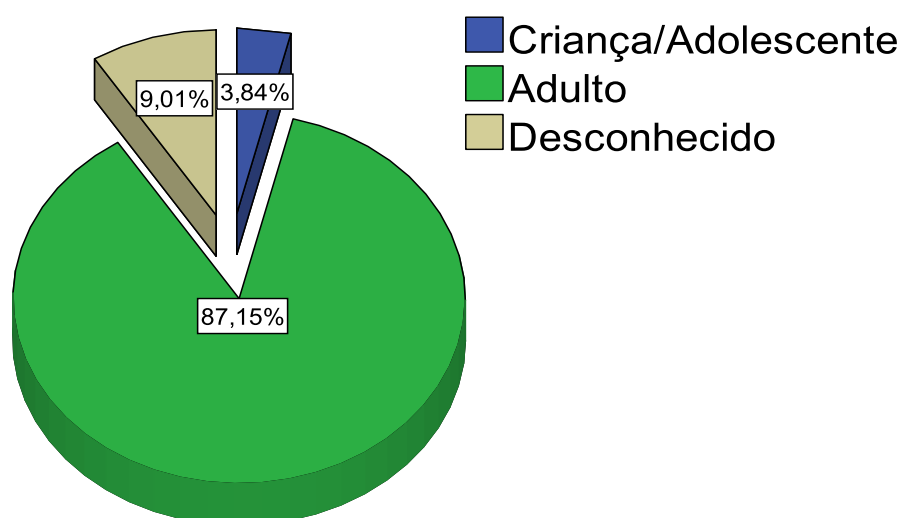
Gráfico 12 – Autor da chamada por brincadeira



Cumpria-nos ainda analisar de que forma se caracterizava o autor da chamada por engano. Aqui observámos que ao contrário dos dois anteriores gráficos são os adultos, com uma esmagadora maioria, que efectuam este tipo de chamadas. Assim 87% dos casos (1431 chamadas) são efectuadas por adultos, em 9% (148 chamadas) foi impossível reconhecer o autor e “apenas” 4% (63 chamadas) dos casos foram crianças ou adolescentes (gráfico 13). Analisando estes dados conjugados com o total de chamadas indevidas quando é possível identificar o autor (ou seja com os valores da tabela 10 do anexo 2, que geraram o gráfico 10), constatamos que 66% do total de chamadas indevidas efectuadas por adultos foram engano, enquanto as efectuadas por crianças ou adolescentes representam apenas 2% do seu total.

Atendimento de emergência e chamadas indevidas

Gráfico 13 – Autor da chamada por engano



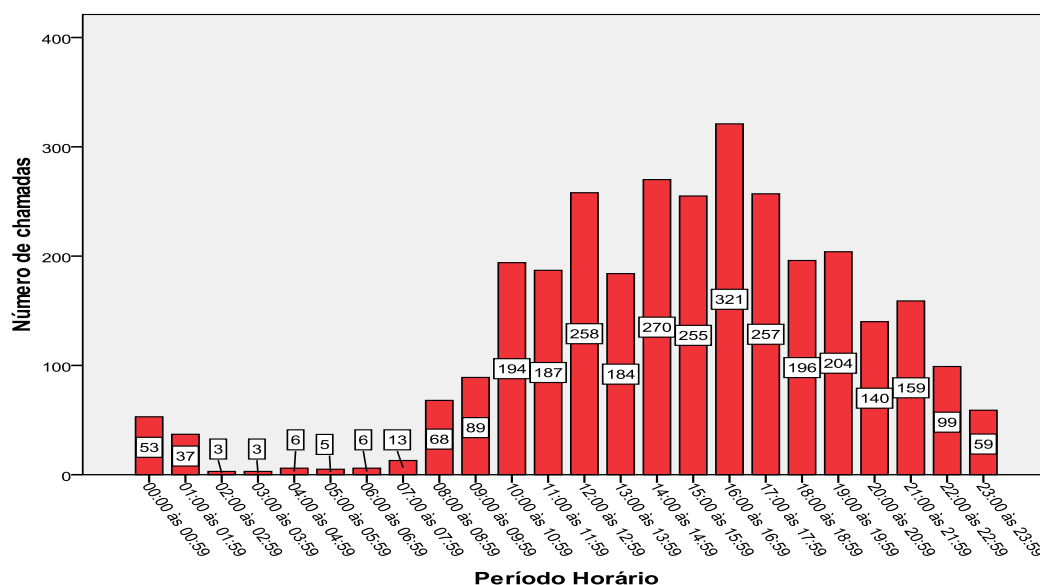
Podemos afirmar então que as crianças e adolescentes quando marcam o 112, quase na totalidade dos casos é com dolo, com o intuito de ocupar a linha, de se divertirem brincando com alguém, ou até mesmo injuriá-lo. Já os adultos maioritariamente efectuam estas chamadas por distração, enganando-se a marcar o número, ou tentando através da linha de emergência obter algum tipo de informações para problemas que os assolam, mas em nada relacionados com verdadeiras emergências. Apesar da “maldade” das chamadas se encontrar preferencialmente nas crianças ou adolescentes, temos de considerar todas estas chamadas como não úteis, pois em nada estão relacionadas com o verdadeiro intuito da criação das linhas de emergência, pondo em causa o bom funcionamento das mesmas.

Numa outra perspectiva, e considerando que com a análise detalhada do autor da chamada indevida relacionado com o tipo de chamada, encontrámos realidades muito díspares, necessitamos também de medidas preventivas dirigidas para públicos alvo distintos e por motivos diferentes.

Considerámos também relevante analisar a variação do número de chamadas ao longo do dia, onde podemos observar que nas realizadas por crianças ou adolescentes, o valor varia abismalmente ao longo das horas, atingindo valores quase nulos (3 chamadas), entre as duas e as quatro da manhã e valores de 321 chamadas no período das dezasseis às dezassete. Esta realidade é facilmente perceptível no gráfico 14.

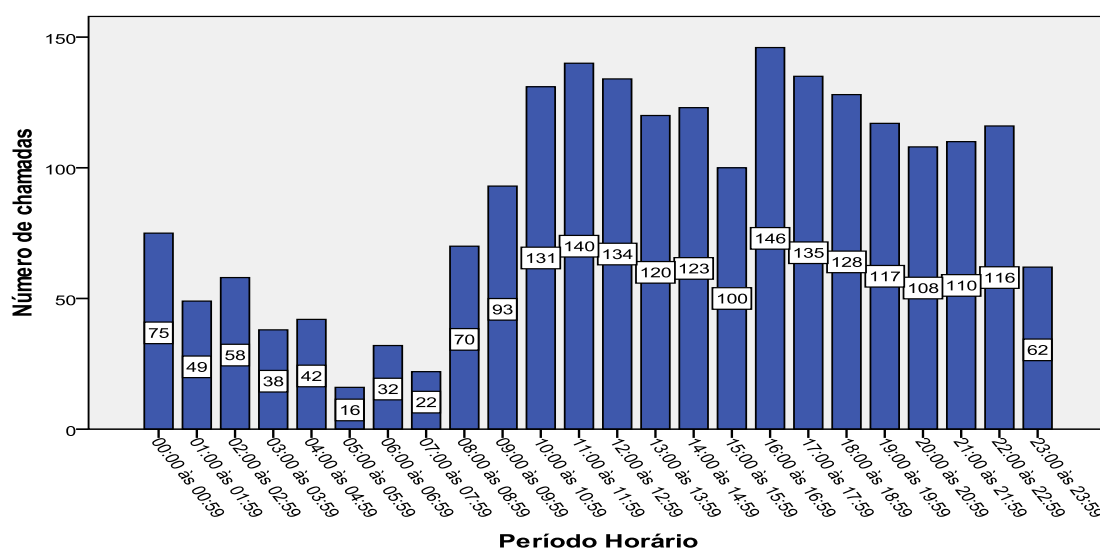
Atendimento de emergência e chamadas indevidas

Gráfico 14 – Número de chamadas indevidas realizadas ao longo do dia por crianças ou adolescentes



Tornou-se conveniente analisar as chamadas indevidas realizadas ao longo do dia por adultos de forma a perceber se o antagonismo presente nesta matéria, quando o público alvo foram as crianças, aqui também se verificava. Ora, através da análise ao gráfico 15, aferimos que também existem períodos com alguma diferença no número de chamadas (com valores que variam entre 16 chamadas no período das 5 às 6 da manhã, e 146 das 16 às 17 horas), porém de uma forma menos acentuada que nas crianças.

Gráfico 15 – Número de chamadas indevidas realizadas ao longo do dia por adultos

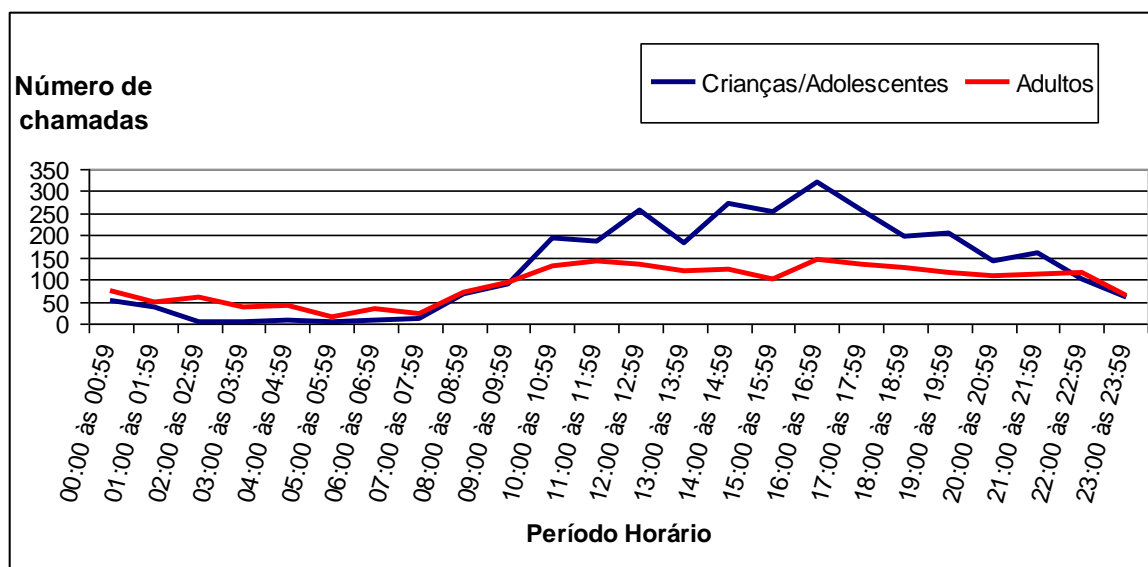


Era pertinente efectuar uma comparação entre os valores constantes nos gráficos 14 e 15. Neste sentido, ao cruzarmos as duas variáveis (gráfico 16) visualizamos duas

Atendimento de emergência e chamadas indevidas

realidades, as quais podemos dividir em períodos de doze horas. Desta forma, constatamos que no período das 22 horas de um dia, até às 9:59 horas do dia seguinte são os adultos o grupo que mais chamadas indevidas efectua. Contrastando com este panorama, verificamos que no período oposto, entre as 10 horas e as 21:59H, são as crianças os propulsores desta problemática. Teremos ainda de referir que no primeiro período as diferenças entre os dois grupos não são significativas, sendo os valores das chamadas efectuadas pelas crianças e adolescentes muito próximos das realizadas pelos adultos (sendo o valor mais díspar de 55 chamadas), contrapondo com o segundo período onde há diferenças significativas entre as solicitações não úteis efectuadas por estes dois grupos (chegando mesmo a atingir o valor de 175 chamadas de diferença).

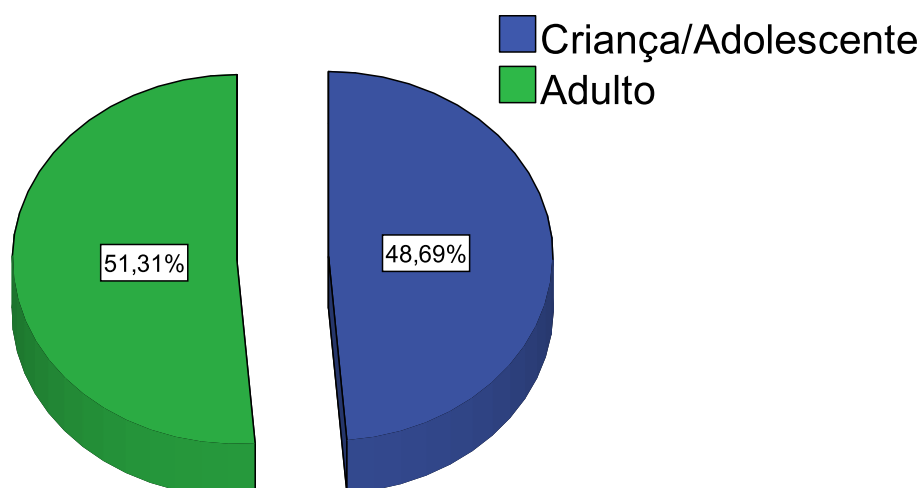
Gráfico 16 – Comparação das chamadas indevidas feitas ao longo do dia por crianças/adolescentes e adultos



Numa outra perspectiva, decidimos avaliar se algum dos grupos caracterizados como autores das chamadas indevidas, efectuava estas predominantemente de alguma origem específica, ou seja, perceber se algum dos meios de estabelecer a comunicação podia ser associado maioritariamente às crianças e adolescentes ou aos adultos. Assim, começámos a nossa análise recolhendo os dados do autor da chamada indevida efectuada por telefone, quando é possível identificar. Constatamos que praticamente não encontramos diferenças tendo em conta os números de chamadas, pois 629 chamadas são efectuadas por adultos e 597 por crianças o que corresponde respectivamente a 51% e 49% dos casos como podemos observar no gráfico 17.

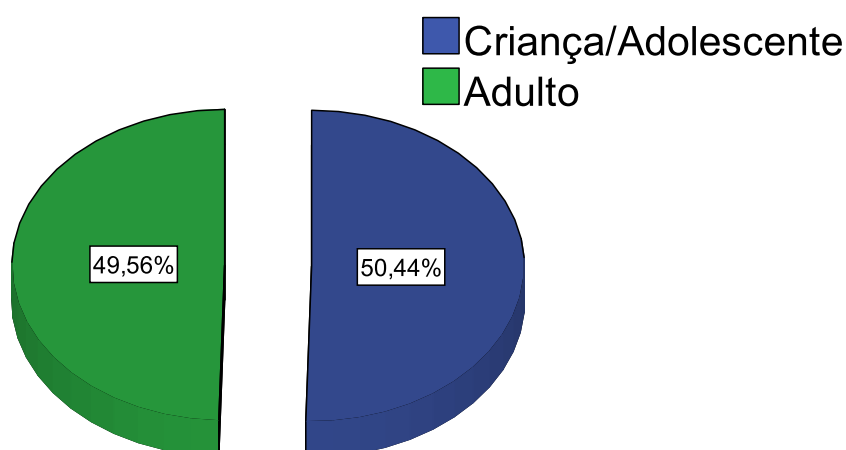
Atendimento de emergência e chamadas indevidas

Gráfico 17 – Autor da chamada indevida efectuada por telefone quando é possível identificar



No mesmo contexto, analisámos os dados do autor da chamada indevida efectuada através de um telemóvel com um cartão associado. Com este cruzamento dos valores obtidos tivemos uma divisão quase perfeita dos grupos em estudo. Arredondando as percentagens às unidades estas dão mesmo uma divisão de 50%, contudo, as crianças e adolescentes fizeram mais 20 chamadas que os adultos, perfazendo um total de 1155 nos primeiros e 1135 chamadas nos segundos.

Gráfico 18 – Autor da chamada indevida efectuada por telemóvel com cartão quando é possível identificar

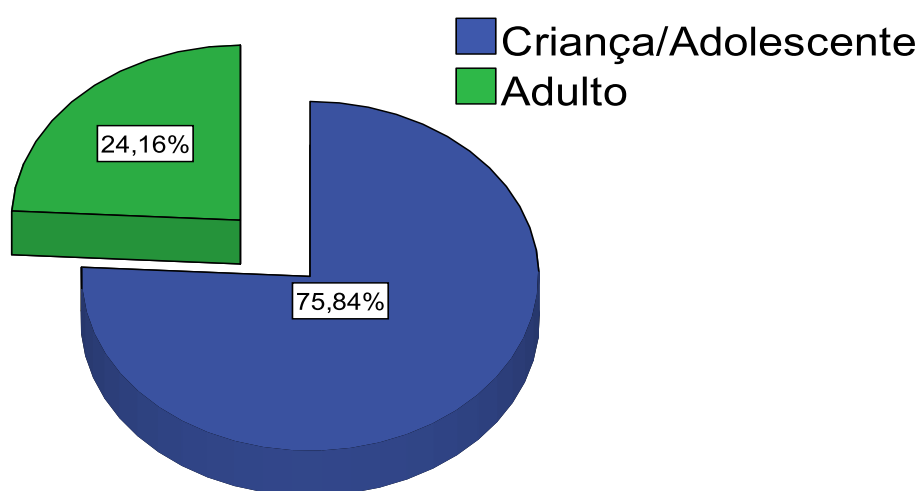


Ficava-nos a faltar abordar o autor da chamada indevida efectuada sem cartão, e se a tendência dos dois últimos casos se mantinha. Após cruzarmos estas variáveis foi possível notar que aqui havia uma diferença notória. Nos 803 casos registados, 609 foram

Atendimento de emergência e chamadas indevidas

efectuados por crianças ou adolescentes, correspondendo a aproximadamente 76% dos casos. Os adultos fizeram as restantes 194 chamadas. Desta forma, constatamos que as crianças e os adolescentes demonstram uma maior preocupação em retirar o cartão dos seus telemóveis, para assim não poderem ser identificados.

Gráfico 19 – Autor da chamada indevida efectuada por telemóvel sem cartão quando é possível identificar



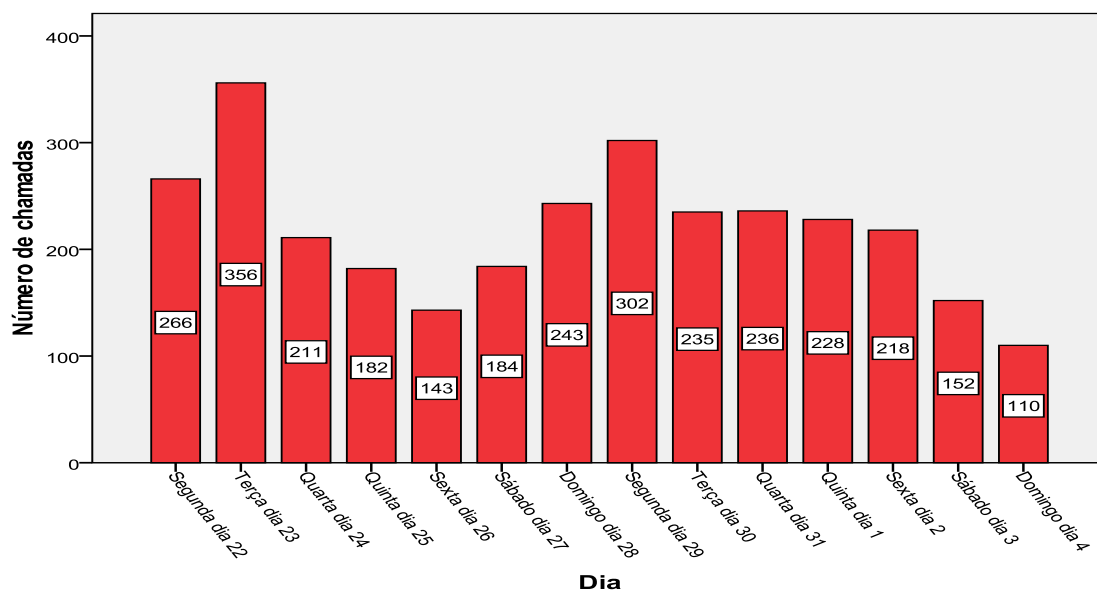
Para concluir a nossa análise, cabia-nos perceber se a realidade das chamadas indevidas, era drasticamente diferente num período de aulas e num período de férias escolares. Se como referiam os operadores, as crianças e adolescentes aproveitavam os intervalos escolares para atulhar a central com chamadas indevidas, criando uma diferença notória para com os períodos de férias escolares. Ou se por outro lado, era durante as férias escolares, quando estes estavam em casa, sem uma actividade que lhes ocupasse o tempo, que optavam por fazer este tipo de chamadas.

Verificando os dados recolhidos, percebemos que o total das chamadas durante os 5 dias de aulas foram 1158, um número bastante semelhante ao total das chamadas durante os 5 dias de férias analisados³⁰, cujo total foi 1219. Aumentou aproximadamente 5% da semana de aulas para a semana de férias, não sendo um valor muito significativo, reprovando então a ideia que durante os dias de aulas ocorrem mais chamadas criadas nos operadores. No entanto, ao analisar a variação das chamadas consoante os dias (gráfico 20) torna-se claro que durante a semana de férias as chamadas foram mais distribuídas pelos dias, enquanto na semana de férias escolares existiram maiores discrepâncias.

³⁰ Período de aulas compreendido entre a Segunda-feira dia 22 e a Sexta-feira dia 26, enquanto o período de férias foi compreendido entre a Segunda-feira dia 29 e a Sexta-feira dia 2

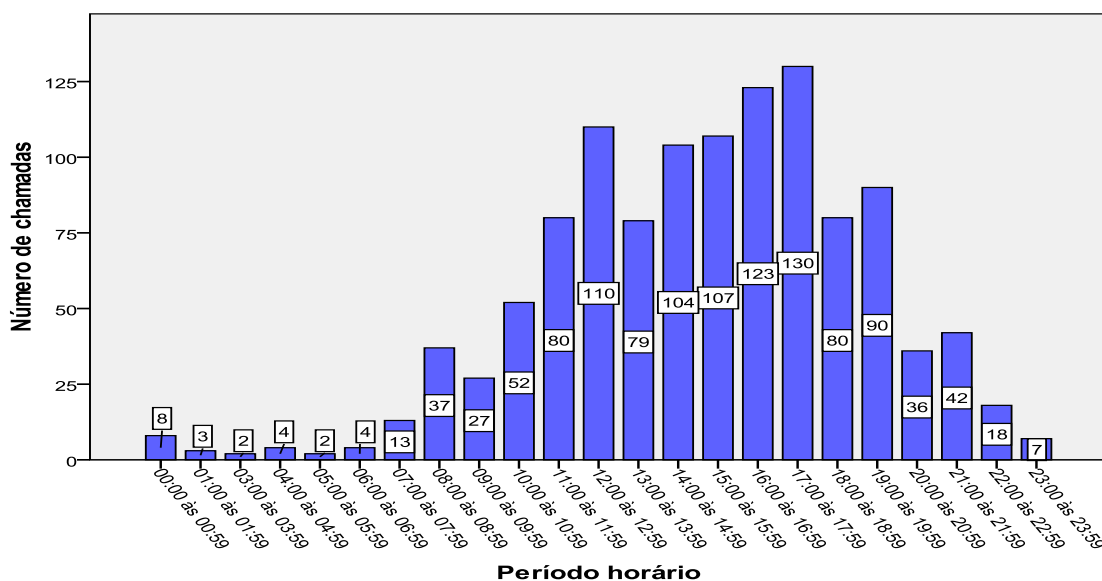
Atendimento de emergência e chamadas indevidas

Gráfico 20 – Variação do número de chamadas efectuadas por crianças/adolescentes ao longo dos dias



Para uma caracterização mais fidedigna desta realidade analisámos ainda a distribuição por horas do número de chamadas indevidas efectuadas por crianças e adolescentes na semana de aulas e na semana de férias. Na semana de aulas, o número de chamadas por hora varia drasticamente do período diurno para o período nocturno. Entre as 08:00H e as 21:59H as solicitações não úteis ultrapassam sempre as 20, como podemos constatar no gráfico 21, havendo ainda 5 dos períodos que as chamadas são superiores a 100.

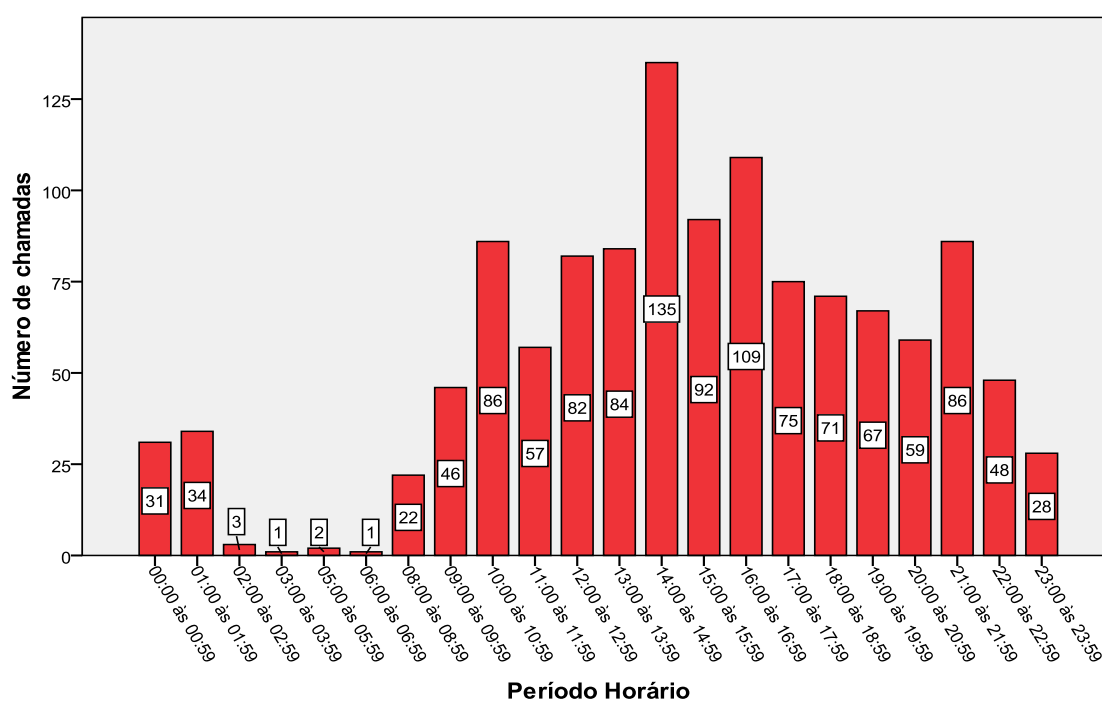
Gráfico 21 – Variação do número de chamadas indevidas efectuadas por crianças/adolescentes na semana de aulas por horas



Atendimento de emergência e chamadas indevidas

No período de férias escolares (gráfico 22) encontramos uma maior homogeneidade entre as ocorrências por hora, exceptuando o período compreendido entre as 02:59H e as 07:59H em que quase não há chamadas não úteis efectuadas por crianças ou adolescentes. Por outro lado, só existem dois períodos com mais de 100 chamadas indevidas. Aqui porém, verifica-se que o período com mais de 20 chamadas se prolonga até à 01:59H. Este factor deverá ser facilmente explicado, uma vez que não terão de ir para as aulas no dia seguinte, ficam acordados até mais tarde, continuando a efectuar estas chamadas em períodos mais tardios também.

Gráfico 22 – Variação do número de chamadas indevidas efectuadas por crianças/adolescentes na semana de férias escolares por horas



Conseguimos então, dar cumprimento ao objectivo que nos propusemos, uma caracterização das chamadas indevidas. Percebemos qual a percentagem destas quando comparada com as chamadas verdadeiras, a sua variação ao longo dos dias e das horas. Efectuámos ainda uma clarificação do tipo das chamadas, da proveniência e dos seus autores, fazendo o cruzamento das variáveis que apresentavam resultados relevantes.

Conclusão

As chamadas não úteis são um flagelo em qualquer sistema de emergência, esbarrando com a principal finalidade para a qual são criados, dar apoio a quem urgentemente precisa. Como esta problemática nunca tinha sido estudada no nosso País, definimos como objectivo principal desta investigação efectuar uma caracterização das chamadas indevidas. Foi imprescindível contextualizar historicamente o atendimento de emergência e as suas várias etapas, bem como as instituições intervenientes nas solicitações de emergência. Foi necessário naturalmente, versarmos numa análise teórica do procedimento de atendimento ao público e da comunicação, uma vez que são os grandes alicerces do operador da central. Foi prudente ainda, abordarmos da mesma forma teórica, as chamadas indevidas, os problemas inerentes, a proveniência que podiam ter, analisando o contexto europeu, os problemas com que os diversos países se debatem, e os seus métodos de prevenção. Só assim poderíamos efectuar o nosso estudo empírico, em que foi necessário esclarecer os conceitos metodológicos, e posteriormente efectuar a crítica aos dados recolhidos. Efectuámos uma recolha exaustiva no Centro Operacional 112.pt Sul, durante um período de duas semanas, para assim conseguirmos cumprir o nosso objectivo, caracterizar as chamadas efectuadas para o nosso País.

Não obstante, propusemo-nos a tentar confirmar ou infirmar algumas hipóteses. A primeira hipótese centrava-se na possibilidade de haver uma taxa elevada de chamadas indevidas para o número nacional de emergência. Podia o nosso País encontrar-se com valores próximos do zero como em alguns EMUE. Contudo verificámos o oposto, que este valor estaria bem mais perto do 100 %. No nosso estudo empírico aproximadamente 83% das chamadas efectuadas para o número nacional de emergência 112 são indevidas. Desta forma, podemos confirmar a nossa primeira hipótese, ou seja, encontramos em Portugal uma taxa de chamadas indevidas para o número nacional de emergência elevada.

Numa segunda hipótese tentaríamos perceber se eram as crianças e os adolescentes os grandes propulsores deste flagelo. Através da nossa análise, e atendendo apenas às chamadas em que poderia ser identificado o autor, constatámos que em 58,6% dos casos foram crianças ou adolescentes. Somos da opinião que esta percentagem não é suficientemente significativa, ao ponto de podermos afirmar que são as crianças ou adolescentes os grandes propulsores das chamadas indevidas. Realmente são a maioria, mas seria abusivo incutir quase toda a responsabilidade nesta população. Assim,

Atendimento de emergência e chamadas indevidas

infirmamos a segunda hipótese, ou seja, não consideramos que sejam as crianças e os adolescentes os grandes propulsores deste flagelo, sendo uma responsabilidade repartida com os adultos. No entanto, temos de referir que como verificámos, a grande maioria das chamadas efectuadas pelos adultos são por engano, contrastando com as ofensivas e as por brincadeira que são maioritariamente efectuadas pelas crianças e adolescentes. Contudo, apesar de umas serem efectuadas com dolo e outras não, todas elas contribuem para o número elevado de chamadas indevidas, pois em nada estão relacionadas com os objectivos com que o número de socorro foi criado.

Numa terceira hipótese ponderámos analisar se encontraríamos um número de chamadas indevidas efectuadas por crianças significativamente superior num período de aulas comparando com um período de férias escolares. Analisando os dados obtidos pelo nosso estudo, verificamos que os números são muito semelhantes, aumentando sensivelmente 5% na semana de férias escolares. Neste sentido, infirmamos claramente esta hipótese, pois contrariamente à afirmação pré estabelecida, encontramos um número superior de chamadas indevidas no período de férias.

Numa quarta e última hipótese ponderámos a adequação das medidas preventivas em Portugal, com a realidade existente, no que a este tema diz respeito. Constatámos que o único mecanismo que se encontra vigente no nosso País é o crime de abuso e simulação de sinais de perigo, sendo limitada a sua aplicação prática. Atendendo que a partir da nossa caracterização das chamadas, verificámos uma situação particular (a grande diferença no tipo de chamadas efectuadas pelas crianças e adolescentes e pelos adultos), achamos ser necessário a ponderação da aplicação de diferentes medidas preventivas no nosso País. Nesta perspectiva, sugerimos a criação de uma lei contra-ordenacional em situações menos gravosas que as constantes no artigo 306º do Código Penal. Assim, com a aplicação de coimas, iríamos versar o grupo dos adultos, que devido principalmente ao seu descuido, por vezes constante, seria usada uma forma de repressão com a finalidade da prevenção. Por vezes, só com a aplicação de coimas se consegue modificar comportamentos. Além desta medida, achamos interessante as formas preventivas aplicadas nalguns EMUE, devendo ser ponderada a sua aplicação em Portugal. Desde logo, o protocolo com os fabricantes de telemóveis, para ser efectuado um bloqueio automático do telemóvel, 5 segundos após a marcação do número de emergência, caso não tenha sido efectuada a chamada. Desta forma, colmataríamos algumas das chamadas indevidas sem conversação, pois a pessoa, tendo o telemóvel desbloqueado no bolso, nem se apercebe que está a fazer

Atendimento de emergência e chamadas indevidas

uma chamada de emergência. Sugeríamos também, numa perspectiva educacional, que os programas especiais da PSP e da GNR, alertassem para os problemas inerentes às chamadas indevidas, tentando desta forma dissuadir as crianças e os adolescentes desta prática. Posto isto, claramente defendemos uma melhor adequação de medidas preventivas, não sendo suficiente a já existente, confirmando então, a hipótese colocada.

Ponderámos a possibilidade de analisar no nosso estudo empírico, se haveria chamadas verdadeiras efectuadas por telemóveis sem cartão, comparando-as em números com as chamadas não úteis. Caso houvesse uma grande discrepância, entre estes valores, e à semelhança de alguns EMUE, sugeríamos retirar a possibilidade de efectuar chamadas através deste método. Contudo, somos da opinião que basta haver uma real emergência efectuada através de um telemóvel sem cartão, para valer a pena a possibilidade de efectuar chamadas desta forma.

Um outro método que reflectimos, foi a possibilidade de efectuar um pedido de auxílio através de uma mensagem de telemóvel. Esta possibilidade esbarrou logo no facto nunca poder estar acessível para toda a sociedade portuguesa, uma vez que, é através do diálogo, da comunicação, que os operadores da central conseguem dissipar muitas das chamadas indevidas, não permitindo que estas se tornem realmente chamadas falsas, ou seja, que não haja um desnecessário accionamento de meios. Ora, não havendo a possibilidade de efectuar esta triagem, haveria certamente um deslocamento de meios para situações “fantasma” abismal. Porém, consideramos que, a par do que está a ser feito nalguns EMUE, esta possibilidade se deve desbloquear aos cidadãos com algum tipo de deficiência, que não os permita efectuar eficazmente uma chamada de emergência.

Noutra perspectiva, achamos pertinente ser elaborado um acordo com as operadoras de rede fixa, que para além de terem a morada da facturação dos seus clientes, obtenem também a morada real do telefone. Isto permitia mais facilmente a localização de reais emergências, evitando que o operador accione os meios para locais diferentes do da ocorrência.

Pensamos que a partir da caracterização elaborada no nosso trabalho, há uma porta aberta para a possibilidade da realização de futuros estudos, partir para outras análises mais aprofundadas como da motivação dos infractores reincidentes, o que os leva a ligar constantemente a relatando situações fictícias.

Concluindo, o serviço de atendimento de emergência é algo fundamental em qualquer país. No nosso, torna-se ainda mais fulcral pois pode ser qualquer um de nós, que

Atendimento de emergência e chamadas indevidas

necessite urgentemente de fazer uma chamada para o 112. Será péssimo se essa chamada de carácter urgente, não tiver uma resposta imediata ou demorar a ser atendida devido ao congestionamento de chamadas indevidas naquele momento, ou por outro lado, não ser possível a deslocação dos meios de auxílio, por estes se encontrarem numa solicitação que mais tarde se confirma como falsa. Assim, cabe-nos a todos, ainda que de forma involuntária, não contribuir para esta realidade.

Bibliografia

- **Abreu**, Manuel; Rodrigues, Ana Maria; Sampaio Ercília. (1987), *A administração e o público: algumas ideias e sugestões para o seu atendimento*, Lisboa, Secretariado para a Modernização Administrativa.
- **Berlo**, David Kenneth. (1999), *O processo de comunicação – Introdução à Teoria e à Prática*, São Paulo, Martins Fontes.
- **Bitti**, Pio Ricci; Zani, Bruna. (1997), *A Comunicação como processo social*, Lisboa, Editorial Estampa.
- **Commission** European. (2008), Implementation of the European emergency number 112 Summary Report, *Communications Committee*, COCOM08-17 FINAL.
- **Commission** European. (2009), Implementation of the European emergency number 112 Results of the second data-gathering round, *Communications Committee*, COCOM09-11 FINAL.
- **Fernandes**, Victor Hugo. (2001), *Serviço Nacional de Bombeiros*, Serviço Nacional de Bombeiros/Ministério da Administração Interna, Coimbra.
- **Freitas**, Rui Pereira de. (1996), *Atendimento de clientes*, Lisboa, RPF-Psicologia Organizacional.
- **Gaspar**, Nuno Miguel Soares. (1999) *Estudo da imagem corporal na adolescência*, Dissertação de Mestrado em Psicologia Clínica Cognitivo – Comportamental e Sistemática, Porto, Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto.
- **Gil**, António Carlos. (1999) *Métodos e técnicas de pesquisa social*, São Paulo, 5ªed., Atlas.
- **Gil**, António Carlos. (2002) *Como elaborar projetos de pesquisa*, São Paulo, 4ªed., Atlas.
- **INEM**. (2002), “INEM: 21 anos de Serviço”, *Via Verde para a vida – Newsletter do INEM*, Setembro (3), pp. 04-05.
- **Johnson-Laird**, Philip. (1990), O que é a comunicação? in D.H. Mellor (Dir), *Formas de Comunicar*, Lisboa, Teorema, pp. 05-16.
- **Lakatos**, Eva Maria; Marconi, Marina de Andrade. (2003), *Fundamentos de metodologia científica*, São Paulo, 5ªed., Atlas.
- **Mateus**, Bárbara Aires. (2007). *Emergência Médica Pré-hospitalar: Que realidade*. Loures, Lusociência.

- **Monteiro**, António José Dinis Nobre. (1998) *Solicitações 112*, Tese final da Licenciatura em Ciências Policiais, Lisboa, Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna.
- **Moreira**, Carlos Diogo. (1994). *Planeamento e Estratégias da Investigação Social*. Universidade Técnica de Lisboa, Lisboa, Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas.
- **Organization**, The Gallup (2009). “The European Emergency Number 112”, *Flash Eurobarometer*, 262.
- **Paula**, Carlos Andias da, Silva, Rocha da. (1986), “A Emergência Médica na segurança rodoviária”, *Emergência Médica – Revista do INEM*, Junho (3), pp. 02-12.
- **Paula**, Carlos Andias da (1990), Centro de Orientação de Doente Urgentes (CODU), *II Jornadas de Emergência Médica 1980-1990 – Documentação*, INEM, Lisboa, pp. 73-77.
- **Polít**, Denise ; Hungler, Bernadette. (1995). *Fundamentos de Pesquisa em Enfermagem*, Porto Alegre, 3ªed., Artes Médicas.
- **Santos**, José Rodrigues dos. (1992), *Comunicação*, Lisboa, Difusão Cultural.
- **Santos**, Hermínio. (1995), *Bombeiros Portugueses – Seis séculos de história 1395-1995*, Lisboa, Serviço Nacional de Bombeiros: Liga dos Bombeiros Portugueses.
- **Silva**, Rocha da; Costa, Pedro Dias; Gonçalves, Túlio. (1987). Emergência Médica em Portugal: um longo caminho que conheceu etapas decisivas, *Emergência Médica*, Agosto, nº4, pp. 2-11.
- **Silva**, Edna Lúcia da; Menezes, Estera Muszkat. (2001). *Metodologia da Pesquisa e Elaboração de Dissertação*, Florianópolis, 3ªed., Laboratório de ensino à distância da UFSC.
- **Ribeiro**, Luís Manuel Cunha. (2003), Queremos levar os nossos serviços a todos os portugueses, *Via Verde para a vida – Newsletter do INEM*, Março (5), pp. 04-06.
- **Rodrigues**, António (2004). Mais do que dados, interessa o que fazer com eles. *Revista do Instituto de Qualidade em Saúde*, nº9 Janeiro/Março, pp. 14-15.
- **Rudio**, Franz Victor (1980), *Introdução ao projecto de pesquisa científica*, Petrópolis, 3ed., Vozes.
- **Vieira**, Alexandre. (1998) *Solicitações de emergência*, Tese final da Licenciatura em Ciências Policiais, Lisboa, Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna

Legislação

Código Penal

Constituição da República Portuguesa

Decreto-Lei 220/2007 de 29 de Maio, Aprova a orgânica do Instituto Nacional de Emergência Médica, I. P.

Decreto-Lei 232/79 de 14 de Julho, Institui o ilícito de mera ordenação social

Decreto-Lei 234/81 de 3 de Agosto, Cria, no Ministério dos Assuntos Sociais, o Instituto Nacional de Emergência Médica

Decreto-Lei 244/95 de 14 de Setembro, Altera o Decreto-Lei n.º 433/82 de 27 de Outubro (institui o ilícito de mera ordenação social e respectivo processo)

Decreto-Lei 299/89 de 4 de Setembro, Institucionaliza, a nível do território continental, o número 115 da rede telefónica como número nacional de socorro

Decreto-Lei 433/82 de 27 de Outubro, Institui o ilícito de mera ordenação social e respectivo processo

Decreto-Lei 73/97 de 3 de Abril, Introduce o número de telefone de emergência único europeu - 112, em Portugal

Despacho n.º 15730/2009, de 10 de Julho, Estabelece a obrigação de os Estados-Membros de introduzirem o número telefónico 112 como número de chamada de emergência

Despacho n.º 5126/2007, de 16 de Março, Com vista a assegurar o elevado nível de qualidade do serviço prestado aos cidadãos pelo número nacional de emergência 112

Lei 53/2007 de 31 de Agosto, Aprova a orgânica da Polícia de Segurança Pública

Lei 63/2007 de 6 de Novembro, Aprova a orgânica da Guarda Nacional Republicana

Sítios consultados

<http://fundacao.telecom.pt> consultado em 10 de Janeiro de 2010

<http://www.112foundation.eu/> consultado em 10 de Janeiro de 2010

<http://www.eena.com> consultado em 10 de Janeiro de 2010

http://www.eena.org/ressource/static/files/cocom_summary.pdf consultado em 10 de Janeiro de 2010

<http://www.mai.gov.pt> consultado em 13 de Março de 2010

<http://www.marktest.com/wap/a/n/id~14db.aspx> consultado em 15 de Fevereiro de 2010

Anexos

Anexo 1

Anexo 2

Tabela correspondente ao gráfico 1 – Chamadas de emergência

Emergência					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	5501	17,3	17,3	17,3
	Não	26207	82,7	82,7	100,0
Total		31708	100,0	100,0	

Tabela correspondente ao gráfico 2 – Número total de chamadas por dia

Dia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Segunda dia 22	2377	7,5	7,5	7,5
	Terça dia 23	2191	6,9	6,9	14,4
	Quarta dia 24	2131	6,7	6,7	21,1
	Quinta dia 25	2331	7,4	7,4	28,5
	Sexta dia 26	2192	6,9	6,9	35,4
	Sábado dia 27	2264	7,1	7,1	42,5
	Domingo dia 28	2165	6,8	6,8	49,4
	Segunda dia 29	2617	8,3	8,3	57,6
	Terça dia 30	2530	8,0	8,0	65,6
	Quarta dia 31	2234	7,0	7,0	72,6
	Quinta dia 1	2151	6,8	6,8	79,4
	Sexta dia 2	2219	7,0	7,0	86,4
	Sábado dia 3	2205	7,0	7,0	93,4
	Domingo dia 4	2101	6,6	6,6	100,0
Total		31708	100,0	100,0	

Tabela correspondente ao gráfico 3 – Número de chamadas indevidas por dia

		Dia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Segunda dia 22	1990	7,6	7,6	7,6
	Terça dia 23	1820	6,9	6,9	14,5
	Quarta dia 24	1725	6,6	6,6	21,1
	Quinta dia 25	1930	7,4	7,4	28,5
	Sexta dia 26	1805	6,9	6,9	35,4
	Sábado dia 27	1887	7,2	7,2	42,6
	Domingo dia 28	1775	6,8	6,8	49,3
	Segunda dia 29	2239	8,5	8,5	57,9
	Terça dia 30	2139	8,2	8,2	66,1
	Quarta dia 31	1876	7,2	7,2	73,2
	Quinta dia 1	1723	6,6	6,6	79,8
	Sexta dia 2	1845	7,0	7,0	86,8
	Sábado dia 3	1775	6,8	6,8	93,6
	Domingo dia 4	1678	6,4	6,4	100,0
	Total	26207	100,0	100,0	

Tabela correspondente ao gráfico 4 – Número de chamadas por hora

		Hora			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	00:00 às 00:59	841	2,7	2,7	2,7
	01:00 às 01:59	517	1,6	1,6	4,3
	02:00 às 02:59	492	1,6	1,6	5,8
	03:00 às 03:59	420	1,3	1,3	7,2
	04:00 às 04:59	442	1,4	1,4	8,6
	05:00 às 05:59	416	1,3	1,3	9,9
	06:00 às 06:59	422	1,3	1,3	11,2
	07:00 às 07:59	453	1,4	1,4	12,6
	08:00 às 08:59	1204	3,8	3,8	16,4
	09:00 às 09:59	1397	4,4	4,4	20,8
	10:00 às 10:59	1723	5,4	5,4	26,3
	11:00 às 11:59	1827	5,8	5,8	32,0
	12:00 às 12:59	1864	5,9	5,9	37,9
	13:00 às 13:59	1856	5,9	5,9	43,8
	14:00 às 14:59	2031	6,4	6,4	50,2
	15:00 às 15:59	1745	5,5	5,5	55,7
	16:00 às 16:59	2316	7,3	7,3	63,0
	17:00 às 17:59	1985	6,3	6,3	69,2
	18:00 às 18:59	1928	6,1	6,1	75,3
	19:00 às 19:59	1957	6,2	6,2	81,5
	20:00 às 20:59	1791	5,6	5,6	87,1
	21:00 às 21:59	1630	5,1	5,1	92,3
	22:00 às 22:59	1429	4,5	4,5	96,8
	23:00 às 23:59	1022	3,2	3,2	100,0
	Total	31708	100,0	100,0	

Tabela correspondente ao gráfico 5 – Número de chamadas indevidas por hora

		Hora			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	00:00 às 00:59	600	2,3	2,3	2,3
	01:00 às 01:59	382	1,5	1,5	3,7
	02:00 às 02:59	337	1,3	1,3	5,0
	03:00 às 03:59	297	1,1	1,1	6,2
	04:00 às 04:59	311	1,2	1,2	7,4
	05:00 às 05:59	281	1,1	1,1	8,4
	06:00 às 06:59	309	1,2	1,2	9,6
	07:00 às 07:59	346	1,3	1,3	10,9
	08:00 às 08:59	946	3,6	3,6	14,5
	09:00 às 09:59	1101	4,2	4,2	18,7
	10:00 às 10:59	1461	5,6	5,6	24,3
	11:00 às 11:59	1535	5,9	5,9	30,2
	12:00 às 12:59	1578	6,0	6,0	36,2
	13:00 às 13:59	1560	6,0	6,0	42,1
	14:00 às 14:59	1744	6,7	6,7	48,8
	15:00 às 15:59	1516	5,8	5,8	54,6
	16:00 às 16:59	1959	7,5	7,5	62,1
	17:00 às 17:59	1661	6,3	6,3	68,4
	18:00 às 18:59	1662	6,3	6,3	74,7
	19:00 às 19:59	1677	6,4	6,4	81,1
	20:00 às 20:59	1528	5,8	5,8	87,0
	21:00 às 21:59	1367	5,2	5,2	92,2
	22:00 às 22:59	1218	4,6	4,6	96,8
	23:00 às 23:59	831	3,2	3,2	100,0
Total		26207	100,0	100,0	

Tabela correspondente ao gráfico 6 - Percentagem de chamadas indevidas ao longo do dia

Hora	Número total de chamadas	Número de chamadas indevidas	Percentagem de chamadas indevidas por hora
00:00 às 00:59	841	600	71,34363853
01:00 às 01:59	517	382	73,88781431
02:00 às 02:59	492	337	68,49593496
03:00 às 03:59	420	297	70,71428571
04:00 às 04:59	442	311	70,36199095
05:00 às 05:59	416	281	67,54807692
06:00 às 06:59	422	309	73,22274882
07:00 às 07:59	453	346	76,37969095
08:00 às 08:59	1204	946	78,57142857
09:00 às 09:59	1397	1101	78,81173944
10:00 às 10:59	1723	1461	84,79396402
11:00 às 11:59	1827	1535	84,01751505
12:00 às 12:59	1864	1578	84,65665236
13:00 às 13:59	1856	1560	84,05172414
14:00 às 14:59	2031	1744	85,86903003
15:00 às 15:59	1745	1516	86,87679083
16:00 às 16:59	2316	1959	84,58549223
17:00 às 17:59	1985	1661	83,67758186
18:00 às 18:59	1928	1662	86,2033195
19:00 às 19:59	1957	1677	85,69238631
20:00 às 20:59	1791	1528	85,31546622
21:00 às 21:59	1630	1367	83,86503067
22:00 às 22:59	1429	1218	85,23442967
23:00 às 23:59	1022	831	81,3111546

Tabela correspondente ao gráfico 7 – Tipo de chamada não útil

Tipo de chamada não útil					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sem conversação	20661	78,8	78,8	78,8
	Engano	1641	6,3	6,3	85,1
	Ofensiva	416	1,6	1,6	86,7
	Brincadeira	3489	13,3	13,3	100,0
	Total	26207	100,0	100,0	

Tabela correspondente ao gráfico 8 – Origem da chamada não útil

Origem da chamada não útil					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Telefone	5135	19,6	19,6	19,6
	Telemóvel	5934	22,6	22,6	42,2
	IMEI	4430	16,9	16,9	59,1
	Desconhecida	10708	40,9	40,9	100,0
	Total	26207	100,0	100,0	

Tabela correspondente ao gráfico 9 – Autor da chamada não útil

Autor da chamada não útil					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Criança/Adolescente	3065	11,7	11,7	11,7
	Adulto	2163	8,3	8,3	19,9
	Desconhecido	20979	80,1	80,1	100,0
	Total	26207	100,0	100,0	

Tabela correspondente ao gráfico 10 – Autor da chamada indevida quando é possível identificar

Autor da chamada não útil					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Criança/Adolescente	3066	58,6	58,6	58,6
	Adulto	2165	41,4	41,4	100,0
	Total	5231	100,0	100,0	

Tabela correspondente ao gráfico 11 – Autor da chamada ofensiva

Autor da chamada não útil					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Criança/Adolescente	256	61,5	61,5	61,5
	Adulto	112	26,9	26,9	88,5
	Desconhecido	48	11,5	11,5	100,0
	Total	416	100,0	100,0	

Tabela correspondente ao gráfico 12 – Autor da chamada por brincadeira

Autor da chamada não útil					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Criança/Adolescente	2563	73,4	73,4	73,4
	Adulto	461	13,2	13,2	86,6
	Desconhecido	467	13,4	13,4	100,0
	Total	3491	100,0	100,0	

Tabela correspondente ao gráfico 13 – Autor da chamada por engano

Autor da chamada não útil					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Criança/Adolescente	63	3,8	3,8	3,8
	Adulto	1431	87,1	87,1	91,0
	Desconhecido	148	9,0	9,0	100,0
	Total	1642	100,0	100,0	

Tabela correspondente ao gráfico 14 – Número de chamadas indevidas realizadas ao longo do dia por crianças ou adolescentes

		Hora			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	00:00 às 00:59	53	1,7	1,7	1,7
	01:00 às 01:59	37	1,2	1,2	2,9
	02:00 às 02:59	3	,1	,1	3,0
	03:00 às 03:59	3	,1	,1	3,1
	04:00 às 04:59	6	,2	,2	3,3
	05:00 às 05:59	5	,2	,2	3,5
	06:00 às 06:59	6	,2	,2	3,7
	07:00 às 07:59	13	,4	,4	4,1
	08:00 às 08:59	68	2,2	2,2	6,3
	09:00 às 09:59	89	2,9	2,9	9,2
	10:00 às 10:59	194	6,3	6,3	15,6
	11:00 às 11:59	187	6,1	6,1	21,7
	12:00 às 12:59	258	8,4	8,4	30,1
	13:00 às 13:59	184	6,0	6,0	36,1
	14:00 às 14:59	270	8,8	8,8	44,9
	15:00 às 15:59	255	8,3	8,3	53,2
	16:00 às 16:59	321	10,5	10,5	63,7
	17:00 às 17:59	257	8,4	8,4	72,0
	18:00 às 18:59	196	6,4	6,4	78,4
	19:00 às 19:59	204	6,7	6,7	85,1
	20:00 às 20:59	140	4,6	4,6	89,7
	21:00 às 21:59	159	5,2	5,2	94,8
	22:00 às 22:59	99	3,2	3,2	98,1
	23:00 às 23:59	59	1,9	1,9	100,0
Total		3066	100,0	100,0	

Tabela correspondente ao gráfico 15 – Número de chamadas indevidas realizadas ao longo do dia por adultos

		Hora			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	00:00 às 00:59	75	3,5	3,5	3,5
	01:00 às 01:59	49	2,3	2,3	5,7
	02:00 às 02:59	58	2,7	2,7	8,4
	03:00 às 03:59	38	1,8	1,8	10,2
	04:00 às 04:59	42	1,9	1,9	12,1
	05:00 às 05:59	16	,7	,7	12,8
	06:00 às 06:59	32	1,5	1,5	14,3
	07:00 às 07:59	22	1,0	1,0	15,3
	08:00 às 08:59	70	3,2	3,2	18,6
	09:00 às 09:59	93	4,3	4,3	22,9
	10:00 às 10:59	131	6,1	6,1	28,9
	11:00 às 11:59	140	6,5	6,5	35,4
	12:00 às 12:59	134	6,2	6,2	41,6
	13:00 às 13:59	120	5,5	5,5	47,1
	14:00 às 14:59	123	5,7	5,7	52,8
	15:00 às 15:59	100	4,6	4,6	57,4
	16:00 às 16:59	146	6,7	6,7	64,2
	17:00 às 17:59	135	6,2	6,2	70,4
	18:00 às 18:59	128	5,9	5,9	76,3
	19:00 às 19:59	117	5,4	5,4	81,7
	20:00 às 20:59	108	5,0	5,0	86,7
	21:00 às 21:59	110	5,1	5,1	91,8
	22:00 às 22:59	116	5,4	5,4	97,1
	23:00 às 23:59	62	2,9	2,9	100,0
Total		2165	100,0	100,0	

Tabela correspondente ao gráfico 16 – Comparação das chamadas indevidas feitas ao longo do dia por crianças/adolescentes e adultos

Hora	Número de chamadas efectuadas por	
	Crianças/Adolescentes	Adultos
00:00 às 00:59	53	75
01:00 às 01:59	37	49
02:00 às 02:59	3	58
03:00 às 03:59	3	38
04:00 às 04:59	6	42
05:00 às 05:59	5	16
06:00 às 06:59	6	32
07:00 às 07:59	13	22
08:00 às 08:59	68	70
09:00 às 09:59	89	93
10:00 às 10:59	194	131
11:00 às 11:59	187	140
12:00 às 12:59	258	134
13:00 às 13:59	184	120
14:00 às 14:59	270	123
15:00 às 15:59	255	100
16:00 às 16:59	321	146
17:00 às 17:59	257	135
18:00 às 18:59	196	128
19:00 às 19:59	204	117
20:00 às 20:59	140	108
21:00 às 21:59	159	110
22:00 às 22:59	99	116
23:00 às 23:59	59	62

Tabela correspondente ao gráfico 17 – Autor da chamada indevida efectuada por telefone quando é possível identificar

Autor da chamada não útil					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Criança/Adolescente	597	48,7	48,7	48,7
	Adulto	629	51,3	51,3	100,0
	Total	1226	100,0	100,0	

Tabela correspondente ao gráfico 18 – Autor da chamada indevida efectuada por telemóvel com cartão quando é possível identificar

Autor da chamada não útil					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Criança/Adolescente	1155	50,4	50,4	50,4
	Adulto	1135	49,6	49,6	100,0
	Total	2290	100,0	100,0	

Tabela correspondente ao gráfico 19 – Autor da chamada indevida efectuada por telemóvel sem cartão quando é possível identificar

Autor da chamada não útil					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Criança/Adolescente	609	75,8	75,8	75,8
	Adulto	194	24,2	24,2	100,0
	Total	803	100,0	100,0	

Tabela correspondente ao gráfico 20 – Variação do número de chamadas efectuadas por crianças/adolescentes ao longo dos dias

Dia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Segunda dia 22	266	8,7	8,7	8,7
	Terça dia 23	356	11,6	11,6	20,3
	Quarta dia 24	211	6,9	6,9	27,2
	Quinta dia 25	182	5,9	5,9	33,1
	Sexta dia 26	143	4,7	4,7	37,8
	Sábado dia 27	184	6,0	6,0	43,8
	Domingo dia 28	243	7,9	7,9	51,7
	Segunda dia 29	302	9,8	9,8	61,5
	Terça dia 30	235	7,7	7,7	69,2
	Quarta dia 31	236	7,7	7,7	76,9
	Quinta dia 1	228	7,4	7,4	84,3
	Sexta dia 2	218	7,1	7,1	91,5
	Sábado dia 3	152	5,0	5,0	96,4
	Domingo dia 4	110	3,6	3,6	100,0
	Total	3066	100,0	100,0	

Tabela correspondente ao gráfico 21 – Variação do número de chamadas indevidas efectuadas por crianças/adolescentes na semana de aulas por horas

		Hora			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	00:00 às 00:59	8	,7	,7	,7
	01:00 às 01:59	3	,3	,3	,9
	03:00 às 03:59	2	,2	,2	1,1
	04:00 às 04:59	4	,3	,3	1,5
	05:00 às 05:59	2	,2	,2	1,6
	06:00 às 06:59	4	,3	,3	2,0
	07:00 às 07:59	13	1,1	1,1	3,1
	08:00 às 08:59	37	3,2	3,2	6,3
	09:00 às 09:59	27	2,3	2,3	8,6
	10:00 às 10:59	52	4,5	4,5	13,1
	11:00 às 11:59	80	6,9	6,9	20,0
	12:00 às 12:59	110	9,5	9,5	29,5
	13:00 às 13:59	79	6,8	6,8	36,4
	14:00 às 14:59	104	9,0	9,0	45,3
	15:00 às 15:59	107	9,2	9,2	54,6
	16:00 às 16:59	123	10,6	10,6	65,2
	17:00 às 17:59	130	11,2	11,2	76,4
	18:00 às 18:59	80	6,9	6,9	83,3
	19:00 às 19:59	90	7,8	7,8	91,1
	20:00 às 20:59	36	3,1	3,1	94,2
21:00 às 21:59	42	3,6	3,6	97,8	
22:00 às 22:59	18	1,6	1,6	99,4	
23:00 às 23:59	7	,6	,6	100,0	
Total		1158	100,0	100,0	

Tabela correspondente ao gráfico 22 – Variação do número de chamadas indevidas efectuadas por crianças/adolescentes na semana de férias escolares por horas

		Hora			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	00:00 às 00:59	31	2,5	2,5	2,5
	01:00 às 01:59	34	2,8	2,8	5,3
	02:00 às 02:59	3	,2	,2	5,6
	03:00 às 03:59	1	,1	,1	5,7
	05:00 às 05:59	2	,2	,2	5,8
	06:00 às 06:59	1	,1	,1	5,9
	08:00 às 08:59	22	1,8	1,8	7,7
	09:00 às 09:59	46	3,8	3,8	11,5
	10:00 às 10:59	86	7,1	7,1	18,5
	11:00 às 11:59	57	4,7	4,7	23,2
	12:00 às 12:59	82	6,7	6,7	29,9
	13:00 às 13:59	84	6,9	6,9	36,8
	14:00 às 14:59	135	11,1	11,1	47,9
	15:00 às 15:59	92	7,5	7,5	55,5
	16:00 às 16:59	109	8,9	8,9	64,4
	17:00 às 17:59	75	6,2	6,2	70,5
	18:00 às 18:59	71	5,8	5,8	76,4
	19:00 às 19:59	67	5,5	5,5	81,9
	20:00 às 20:59	59	4,8	4,8	86,7
	21:00 às 21:59	86	7,1	7,1	93,8
	22:00 às 22:59	48	3,9	3,9	97,7
	23:00 às 23:59	28	2,3	2,3	100,0
Total		1219	100,0	100,0	