



**REPÚBLICA  
PORTUGUESA**

GABINETE DO MINISTRO  
DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

Exma. Senhora  
Chefe do Gabinete de  
Sua Excelência o  
Secretário de Estado dos  
Assuntos Parlamentares  
Palácio de São Bento (AR),  
1249-068 Lisboa

---

SUA REFERÊNCIA  
3062

SUA COMUNICAÇÃO DE  
08-08-2018

NOSSA REFERÊNCIA  
Nº: 7327/2018  
ENT.: 8947/2018  
PROC. Nº: 868.446

DATA  
04-10-2018

---

ASSUNTO: Resposta à Pergunta n.º 3246XIII/3.ª de 8 de agosto de 2018

Na sequência do Ofício supra identificado, e em resposta à Pergunta n.º 3246/XIII/3.ª, de 8 de agosto de 2018, formulada pelos Senhores Deputados do Grupo Parlamentar do CDS-PP, encarrega-me Sua Excelência, o Ministro da Administração Interna, de informar o seguinte:

Com a implementação do novo modelo 112 passaram a existir dois centros operacionais no continente - um a norte e outro a sul - que garantem o atendimento de todas as chamadas através do número europeu de emergência.

É importante realçar que os centros operacionais 112 não fazem o tratamento das emergências nem o acionamento dos meios, dado que essas tarefas são da responsabilidade dos serviços para as quais o 112 encaminha a emergência reportada.

Neste sentido, os centros operacionais foram dimensionados tecnologicamente e com meios humanos para responder ao padrão de solicitações 112, considerando-se situações de incidentes graves, considerando-se que esta capacidade permanece válida.



REPÚBLICA  
PORTUGUESA

GABINETE DO MINISTRO  
DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

Atualmente, a média de atendimento encontra-se nos 8 segundos, sendo que, em termos europeus, são consideradas aceitáveis médias até aos 10 segundos.

Nos seus dois Centros Operacionais no território continental, o serviço 112 recebe, em média, 17.000 chamadas diárias, das quais apenas 30% são situações reais de emergência.

No último trimestre de 2018, está programada uma campanha de sensibilização para reduzir as chamadas de falsas emergências, a ser promovida pelo Ministério da Administração Interna e pelo Ministério da Saúde.

Prevê-se, igualmente, que estará concluído o procedimento de seleção e recrutamento de novos operadores para o serviço 112.

Com os melhores cumprimentos,

O Chefe do Gabinete

---

José Luís Barão