

Workshop - *Portugal ready for eCall*

O atendimento e o processamento das chamadas eCall Novos Desafios

Centro de Congressos de Lisboa | Portugal
10 de outubro de 2017

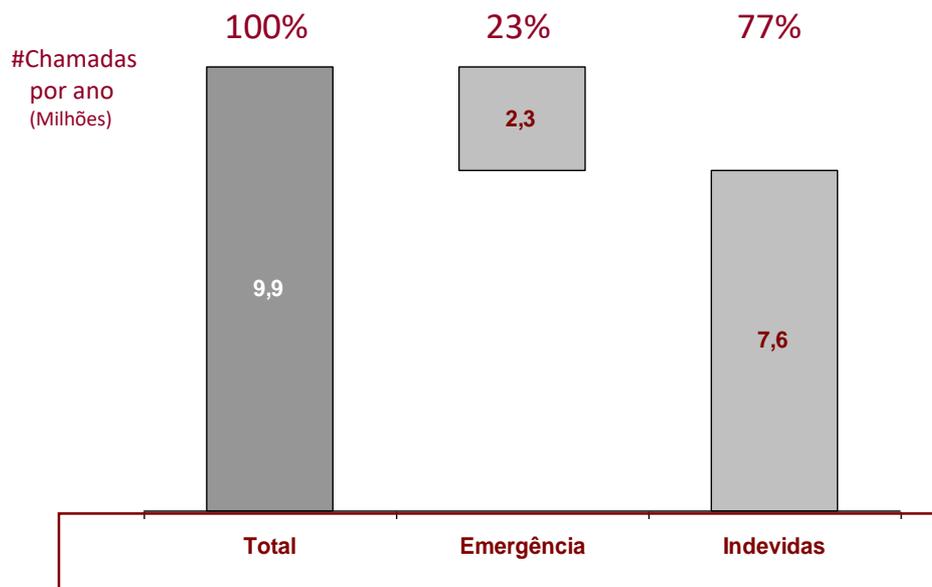
Mapa da Apresentação

- **Actividade do 112 em Portugal**
- **Atendimento 112**
- **Sinistralidade Rodoviária**
- **Chamada eCall**
- **Desafios**



Actividade do 112

CARACTERIZAÇÃO DAS CHAMADAS 112

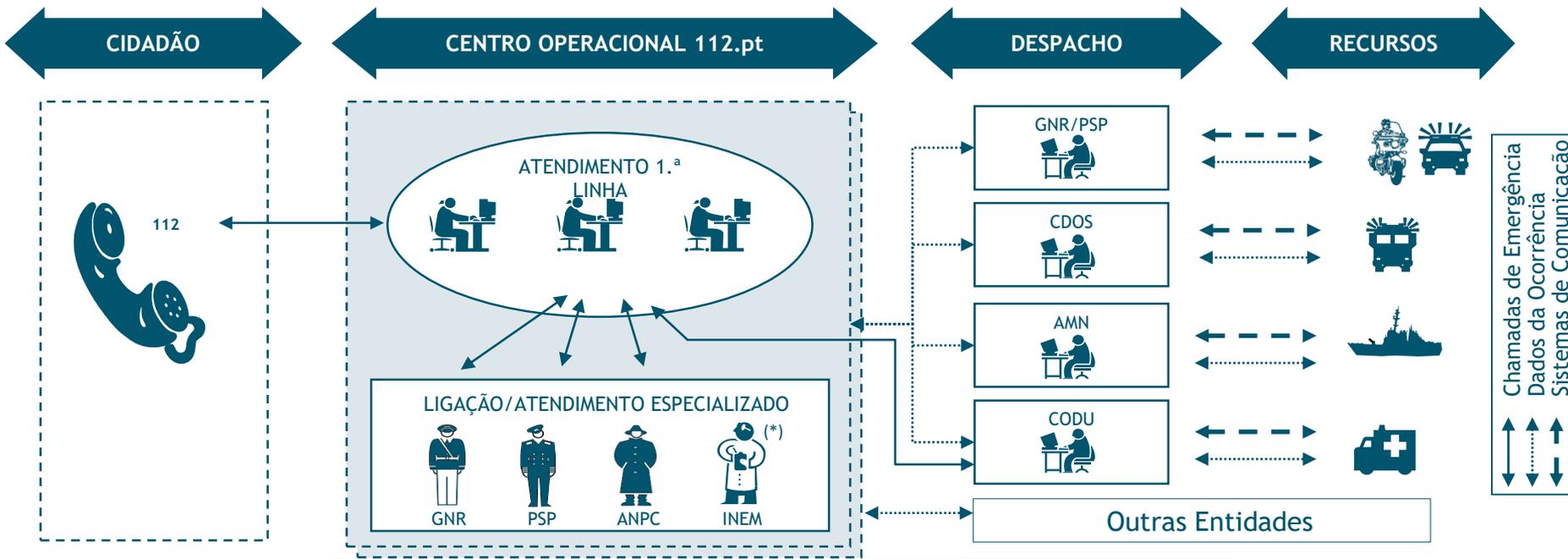


As chamadas indevidas, representam cerca de 77% do total de chamadas do 112

Estas chamadas são caracterizadas por:

- Chamadas sem comunicação (Pocket Calls, engano, etc)
- Chamadas não emergência (ex. pedidos de informação)
- Chamadas por brincadeira (frequentemente insultuosas)
- Chamadas falsas (em que são reportadas emergências falsas)

Atendimento 112



Chamada de Emergência

- Localização
- Tipificação
- Caracterização

Sinistralidade Rodoviária

1. Acidentes e vítimas: 2007-2016

	Acidentes com vítimas	% *	Acidentes c/ mortos e/ou f.graves	% *	Acidentes com mortos	% *	Vítimas mortais	% *	Feridos graves	% *	Feridos ligeiros	% *	Total de feridos	% *	Índice de grav.
2007	35311	-	3224	-	765	-	854	-	3116	-	43202	-	46318	-	2,4
2008	33613	-4,8	2829	-12,3	721	-5,8	776	-9,1	2606	-16,4	41327	-4,3	43933	-4,4	2,3
2009	35484	5,6	2777	-1,8	673	-6,7	737	-5,0	2624	0,7	43790	6,0	46414	5,8	2,1
2010	35426	-0,2	2802	0,9	674	0,1	741	0,5	2637	0,5	43924	0,3	46561	0,3	2,1
2011	32541	-8,1	2641	-5,7	636	-5,6	689	-7,0	2436	-7,6	39726	-9,6	42162	-9,5	2,1
2012	29867	-8,2	2264	-14,3	525	-17,5	573	-16,8	2060	-15,4	36190	-8,9	38250	-9,0	1,9
2013	30339	1,6	2191	-3,2	469	-10,7	518	-9,6	2054	-0,3	36818	1,7	38872	1,6	1,7
2014	30604	0,9	2317	5,8	454	-3,2	482	-6,9	2152	4,8	37019	0,5	39171	0,4	1,6
2015	31953	4,4	2358	1,8	438	-3,5	473	-1,9	2250	4,6	38826	4,9	41076	4,8	1,5
2016	32299	1,1	2201	-6,7	416	-5,0	445	-5,9	2102	-6,6	39121	0,8	41223	0,7	1,4

Fonte: Relatório Anual de Sinistralidade Rodoviária 2016 – Site ANSR



Chamada eCall



1 - O veículo sofre uma súbita desaceleração e o IVS recebe essa informação dos sistemas do veículo

2 - Inicia-se a chamada eCall

4 - É estabelecida a chamada de voz

6 - Os dados são enviados às Forças e Serviços de resposta á emergência que devem actuar (se houver voz, é passada para o INEM se necessário)

8 - O socorro chega ao local

3 - O MSD é enviado ao PSAP

5 - Os dados são analisados pelo operador e, se possível, validados e complementados

7 - Perante a informação recebida, as Forças e Serviços de resposta á emergência mobilizam os meios mais adequados

Desafios

Chamada de Emergência

- Localização
- Tipificação
- Caracterização

- **Activação automática de chamada eCall**
 - Velocidade no momento de impacto
 - Norma
- **Chamadas silenciosas**
 - Impossibilidade de estabelecimento de canal de voz
- **Chamadas eCall activadas manualmente**
 - PSAP's e TPS's

À vossa disposição!

Carlos Martins
cmmartins@psp.pt

