

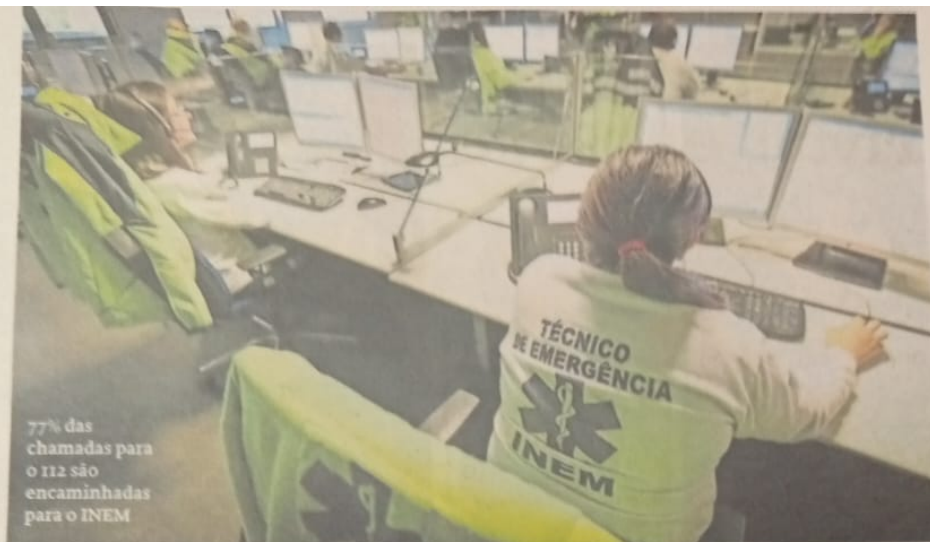
# Quando o ruído mata o socorro

written by Amadeu Ricardo | 10 de Fevereiro, 2026

**OCIDADÃO**  
Journalism 1.0

**OPINIÃO**  
**Amadeu Ricardo**





## Três em quatro chamadas para o 112 são indevidas

Entre pedidos de táxi, canalizadores e pizzas, o serviço continua a receber muitos contactos inadequados. Número total de chamadas volta a *descer*

Rui Farinha  
rui.farinha@jn.pt

**SOCORRO** Cerca de dois terços das chamadas telefónicas feitas para o 112, no ano passado, foram consideradas indevidas. Entre os exemplos de ligações recebidas pela PSP, que monitoriza o número de emergência, contam-se situações completamente fora do âmbito do serviço. Há cidadãos que ligam por não ter saldo no telemóvel – uma vez que a chamada para o 112 é gratuita – e outros que contactam a linha para chamar um canalizador, um táxi ou simplesmente para pedir uma pizza.

Segundo os dados avançados pela PSP ao JN, dos 5,4 milhões de chamadas efetuadas para o 112 em 2025, quase quatro milhões (73,5%) foram indevidas. Da fatia considerável de registos que poderiam ter

sido evitados, 1,2 milhões dizem respeito a chamadas abandonadas antes do atendimento. Paralelamente, o volume de contactos para o 112 tem vindo a diminuir, registando-se uma descida em dois anos consecutivos, tanto no número global como nas chamadas indevidas e abandonadas.

O elevado número de chamadas “falsas” é um dado elucidativo de que muitas pessoas ainda não sabem quando devem contactar o 112, uma situação sensível, tendo em conta que podem atrasar ou impedir o atendimento de verdadeiras urgências. Há também pessoas que utilizam o número com intenções maldosas. Em 2014, por exemplo, um homem foi condenado pelo Tribunal da Relação do Porto a três meses de prisão por chamadas falsas, que, num

dos casos, mobilizou dezenas de efetivos da GNR, bombeiros, ambulâncias e helicópteros.

**PENA DE PRISÃO OU MULTA** “Quando verificamos um número demasiado elevado de chamadas num curto período, são levantados autos de notícia e enviados para as entidades judiciais”, explica ao JN o superintendente Carlos Martins, lembrando que as falsas ocorrências podem configurar crime, previsto no Artigo 306.º do Código Penal. A pena de prisão pode ir até um ano ou multa até 120 dias.

O coordenador nacional do 112 defende que o termo “chamadas falsas” pode ser enganador, uma vez que parte dos telefonemas indevidos não corresponde a relatos intencionalmente falsos, mas sim a contactos inadequados. “É um termo

que pode confundir, há pessoas que não fazem por mal”.

Em 2025, registaram-se 5 416 444 chamadas, enquanto em 2024 o total foi de 5 851 146. Já em 2023 foi mais alto: 6,95 milhões. Carlos Martins atribui a diminuição das chamadas a campanhas de sensibilização promovidas pela PSP, pelo INEM e pelo SNS 24, destinadas a esclarecer a população sobre quando deve ligar para o 112.

O serviço, monitorizado pela PSP, não é responsável pelo acionamento de meios, mas sim pela triagem, recolha de informação e encaminhamento para as entidades competentes, que depois gerem a resposta. As chamadas validadas como emergência são encaminhadas para o INEM (77%), seguindo-se a PSP (9%), a GNR (7%) e a Proteção Civil (3%). ●

Há serviços que não admitem leviandade. O 112 é um deles. Não é um número qualquer, não é um atalho para resolver os

pequenos incómodos do quotidiano, nem um balcão improvisado para pedidos completamente absurdos. É, ou deveria ser, a última fronteira entre a vida e a morte.

Saber que três em cada quatro chamadas realizadas para o 112 não existir é muito mais do que um dado estatístico preocupante – é aquele retrato cruel de uma sociedade que perdeu o sentido de limite, de responsabilidade e, em muitos casos, da sanidade cívica. Quando um serviço crucial é assim aviltado, não estamos perante uma má utilização: estamos sim, perante uma falha da ética colectiva.

Enquanto alguém se lembra liga para perguntar se pode levar o carro e deixá-lo mal estacionado, outra pessoa tenta explicar, entre palavras cortadas, que o pai caiu no chão com sinais de AVC. Enquanto um operador perde minutos a esclarecer que o 112 não serve para chamar um táxi, uma mulher entra em trabalho de parto numa estrada secundária. Enquanto se atende uma chamada feita por brincadeira, um idoso espera por socorro depois de uma queda que lhe roubou a mobilidade – e, muitas vezes, a vida.

Estas situações não são hipóteses remotas. Aconteceram. Continuam a acontecer. E acontecem porque o sistema, sobrecarregado por ruído, perde capacidade de resposta no momento certo.

Cada chamada indevida ocupa tempo, recursos e atenção. Cada pedido absurdo empurra para trás uma chamada real, urgente, e desesperada. E este atraso não é neutro. Mede-se em minutos, mas também nos danos irreversíveis. Um enfarte não espera. Um incêndio não abranda porque a linha estava ocupada. Uma hemorragia não se contém porque alguém achou aceitável ligar o 112 para “tirar uma dúvida”.

Há relatos de ambulâncias mobilizadas sem necessidade, de meios desviados de ocorrências graves, de equipas exaustas por responderem a situações que nunca deveriam ter chegado ao sistema de emergência. Há bombeiros, técnicos e operadores que

têm que lidam diariamente com a frustração de saber que, enquanto resolvem o absurdo, alguém pode estar a morrer em silêncio.

Existe, claro, desconhecimento. Falta literacia cívica. Falta pedagogia clara e constante sobre quando devem ligar para o 112 e quando devem recorrer a outras linhas ou outros serviços. Mas não nos vamos enganar: há também a indiferença, o abuso consciente e, em alguns casos, o mais puro desprezo pelo outro.

O acesso gratuito ao 112 não é uma licença para a irresponsabilidade. É um pacto de confiança estabelecido entre o cidadão e o Estado, sustentado pelo pilar de que, quando se liga, é porque não há alternativa. Romper este pacto é fragilizar todo o sistema de emergência e, por arrasto, colocar vidas em risco – vidas anónimas, desconhecidas, mas são reais.

Punir é algo necessário, porque a impunidade normaliza o abuso. Sensibilizar é urgente, porque ninguém nasce a saber. Mas nada disto resulta sem a mais profunda mudança: a recuperação do sentido da responsabilidade colectiva.

O 112 não é um serviço que nos pertence individualmente – pertence-nos enquanto comunidade. Usá-lo mal é prejudicar todos. É atrasar o socorro de alguém que nunca veremos, mas que poderia ser um pai, uma mãe, um filho ou nós próprios. Quando banalizamos o socorro, banalizamos a vida. E isso, numa sociedade que se quer justa, consciente e humana, deve ser absolutamente inaceitável.

E talvez seja aqui que o choque se imponha. Porque a responsabilidade não pode ser opcional, nem depender do humor, da pressa ou da ignorância confortável. Devia estar inscrita no nosso código genético enquanto cidadãos, tão elementar como saber que o fogo queima ou que a vida do outro vale tanto como a nossa.

Não adianta exigir um serviço eficiente, com uma resposta rápida, ter profissionais competentes e empenhados, se o sistema é diariamente esmagado continuamente por uma falta de respeito. Ligar para o 112 sem necessidade não é um erro inocente – é um gesto que pode custar uma vida. E enquanto não formos capazes de sentir esse peso, esse incómodo moral, vamos continuar a viver numa sociedade onde o socorro é tratado como ruído e onde a tragédia, quando bate à porta, já chega tarde demais.