

Orientações para uma correta receção de uma chamada de socorro

- Responder prontamente à chamada - o telefone não deve tocar mais de duas vezes;
- Identificar-se, de imediato;
- Procurar identificar, com precisão, o tipo de ocorrência;
- Obter todas as informações sobre a localização da ocorrência;
- Registrar o nome e o número de telefone de quem faz o pedido;
- Demonstrar todo o interesse na chamada, terminando-a de uma forma cortês e positiva, informando quais as ações que vai tomar.

Pontos-chave para a recolha de informação

- Nome de quem efetua o pedido e contacto;
- Tipo de ocorrência;
- Local (rua, avenida, lugar, ponto de referência);
- Vítimas;
- Extensão do incidente/acidente.
- Recolher as informações em função do tipo de ocorrência

Fatores a considerar

- Condições meteorológicas;
- Condições de acesso;
- Matérias perigosas;
- Meios e equipamentos auxiliares;
- A hora (a gravidade da ocorrência pode variar com a hora):
 - Estabelecimento industrial, habitações, edifício de escritórios, estabelecimentos hoteleiro, hospitalar, etc.
 - Estrada municipal, autoestrada, Etc.