ATUAÇÃO PERANTE SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA

O QUE DEVES SABER



A violência pode ser física ou psicológica.

Violência Física - Uso intencional da força física contra outra pessoa ou contra um grupo que resulte, ou tenha a possibilidade de resultar, em morte, dano físico ou psicológico, compromisso do desenvolvimento ou privação.

Violência psicológica – Uso intencional de poder, real ou sob a forma de ameaça, incluindo ameaça de uso de força física, contra outra pessoa ou grupo, que resulte, ou tenha a possibilidade de resultar, em morte, dano físico ou psicológico, compromisso do desenvolvimento ou privação. Engloba ***ameaças, difamação, assédio, assédio sexual, discriminação, injúria ou perseguição.***

ACEDE AQUI PARA TERES INFORMAÇÃO MAIS DETALHADA

DEVES ESTAR ATENTO(A)

Sinais de ALERTA
Alteração de tom de voz; postura agressiva; atitude crítica; irritação; agitação; comentários desagradáveis

Sinais de RISCO
Voz ameaçadora; continuidade de sinais de alerta; posturas e atitudes agressivas

Sinais de PERIGO
Ameaças verbais; intimidação física ou psicológica; difamação; ofensas; portes de objetos perigosos; sinais de consumos tóxicos

O QUE DEVES FAZER

Encontrar uma alternativa

ACOLHER E CUMPRIMENTAR
TRATAR COM DIGNIDADE E RESPEITO
(utilizar o nome da pessoa)
OUVIR COM ATENÇÃO
MOSTRAR COMPREENSÃO
ACEITAR OS SENTIMENTOS DO AGRESSOR
CLARIFICAR SEM JULGAR
OFERECER ALTERNATIVA
INFORMAR CORRETAMENTE
NÃO INTERROMPER E NÃO CONFRONTAR

Controlar agressividade

SER CORDIAL
ATENDER COM RAPIDEZ, FALANDO DEVAGAR
ACEITAR A OPINIÃO DO OUTRO
REFORMULAR
ADMITIR QUE POSSA EXISTIR UM ERRO
IGNORAR O DESAFIO E ESTABELECER LIMITES
(DEMONSTRAR COMPREENSÃO)
RESUMIR O QUE ENTENDEU E EXPLICAR DE FORMA ADEQUADA
NUNCA DIZER "NÃO"
ACOMPANHAR A PESSOA
CONSIDERAR A POSSIBILIDADE DE PASSAR A SITUAÇÃO A OUTRO COLEGA

Evitar violência física

ATENDER COM PRONTIDÃO
DAR TODA A ATENÇÃO
TRANSMITIR FIRMEZA
FALAR COM SERENIDADE
PEDIR AJUDA INTERNAMENTE
NÃO VOLTAR AS COSTAS AO AGRESSOR
EVITAR SER COLOCADO CONTRA UM OBSTÁCULO
MOVIMENTAR-SE DE FORMA CIRCULAR EM DIREÇÃO À SAÍDA MAIS PRÓXIMA
EVITAR FALAR DE MEDIDAS DE RESOLUÇÃO DO CONFLITO PORQUE PODEM SER ENTENDIDAS COMO AGRESSÃO
NEUTRALIZAR O AGRESSOR DE FORMA FIRME, MAS EVITAR ESTAR SOZINHO

SITUAÇÃO RESOLVIDA

COMUNICAR A SITUAÇÃO AO SUPERVISOR PARA REGISTO INTERNO E DEFINIÇÃO DE AÇÕES, SE NECESSÁRIO
REPORTAR VIA CANAL DE DENÚNCIA NO WEBSITE SGL

SITUAÇÃO NÃO RESOLVIDA

COMUNICAR A SITUAÇÃO AO SUPERVISOR
LIGAR 112 (SE NECESSÁRIO)
SUPERVISOR REGISTA A SITUAÇÃO INTERNAMENTE PARA DEFINIÇÃO DE AÇÕES

v02_28.10.2026