

## 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



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

SITUAÇÃO RESOLVIDA

### 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 ESTABELECEER 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



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

SITUAÇÃO NÃO RESOLVIDA

# ATUAÇÃO PERANTE SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA