



Noções Básicas de Segurança no Atendimento ao Público

Luciano Lopes

Agente da Polícia Judicial do STM

Nossos Objetivos

1. Compreender os riscos envolvidos nas eleições de 2022
2. Conhecer os pressupostos da desconstrução de conflitos

Importância da participação para obtenção dos objetivos

Missão do TRE-RS

Garantir a legitimidade do processo eleitoral e a efetiva prestação jurisdicional, fortalecendo a democracia.



Quais os maiores desafios para concretização dessa missão nas Eleições de 2022?



O desempenho laboral está diretamente relacionado com a percepção de segurança.



Atuação em Segurança



Prevenção:

gestão de riscos



Intervenção:

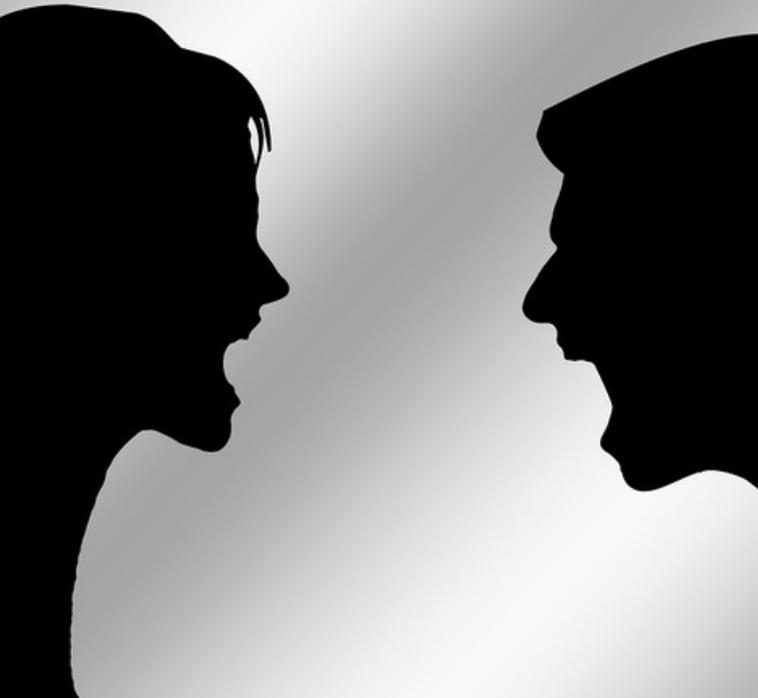
Procedimentos

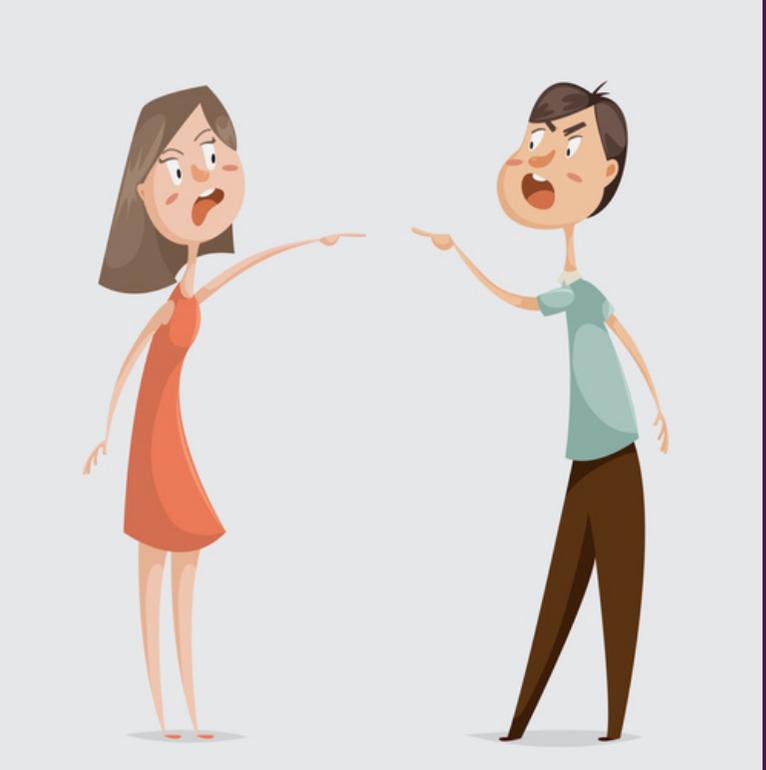
Plano de contingências

Gerenciamento de crises

Conflitos

“É um desacordo e, em geral, as pessoas entram em conflito por divergência (incompatibilidade) de valores, necessidades, opiniões e desejos de uma ou de ambas as partes”
(ZAPAROLLI, 2009)





Gerenciamento de Conflitos



Prevenir



Desconstruir



Minimizar



**VAMOS
PENSAR
JUNTOS?**



Desconstrução de Conflitos



Controle emocional



Disposição para resolver



Evite a palavra NÃO



Ouçã com atenção, sem
interromper

Desconstrução de Conflitos



Evite os gatilhos



Descreva os fatos



Apresente alternativas



Restrinja as explicações ao que
lhe compete

Para Reflexão.



OBRIGADO!

luciano@stm.jus.br

Momento das Perguntas!

