



# 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!

