

# Orientações básicas aos funcionários sobre o que fazer e não fazer para evitar situações de violência no local de trabalho

## O que fazer



Forneça treinamento a todos os funcionários sobre como reconhecer, evitar e reagir a situações potencialmente violentas.



Relate ameaças ou atos de violência reconhecidos a seu gerente ou supervisor, seguindo as eventuais políticas vigentes.



Esteja atento e ofereça apoio aos colegas de trabalho e clientes se ocorrer alguma situação ameaçadora ou violenta.

## O que não fazer



Não discuta com um cliente se ele fizer ameaças ou se tornar violento. Se preciso, dirija-se a uma área segura (o local ideal é uma sala que possa ser trancada por dentro, possua uma saída secundária e um telefone ou alarme silencioso).



Não tente forçar ninguém que pareça irritado ou violento a seguir as políticas de prevenção à COVID-19 ou outras políticas ou práticas associadas à COVID-19 (por exemplo, limitação do número de membros familiares ou produtos alimentícios).