



MANUAL DE APOIO

MAUS TRATOS, ABUSO E NEGLIGÊNCIA

Aprovado em reunião de direcção a 2 Novembro 2023

ÍNDICE

1. OBJETIVO	3
2. CAMPO DE APLICAÇÃO.....	3
3. RESPONSABILIDADES.....	3
3.1. RESPONSÁVEIS POR ATRIBUIR SANÇÕES.....	3
4. DEFINIÇÕES.....	3
5. MODO DE PROCEDER.....	4
5.1. REGISTOS.....	4
5.2. RESPONSABILIDADES E MODO DE PROCEDER.....	4
6. SINAIS DE IDENTIFICAÇÃO DE MAUS TRATOS.....	4
7. SENSIBILIZAÇÃO.....	5
1. FICHA DE OCORRÊNCIA DE INCIDENTES DE VIOLÊNCIA.....	6

1. OBJETIVO

O objetivo do Manual de Apoio Maus Tratos, Abuso e Negligência, pretende definir as diferentes tipologias e situações em que estes poderão ocorrer, bem como as metodologias de atuação quando as mesmas ocorrerem em locais da Instituição, ou fora desta, quando os Colaboradores, Estagiários, Voluntários e Contratos de Emprego de Inserção (CEI), estiverem envolvidos e ao serviço.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Este Manual aplica-se a todos os Colaboradores, Estagiários, Voluntários e Contratos de Emprego de Inserção da Instituição sempre que as situações ocorram quando os mesmos estejam a exercer as funções inerentes ao vínculo que têm com a Instituição, bem como a todos os Utentes cujos maus tratos, negligência e abusos ocorram aquando da prestação dos serviços, ou quando as mesmas sejam detectadas por Colaboradores, Estagiários, Voluntários e Contratos de Emprego de Inserção da Instituição, ainda que não se verifiquem no âmbito do serviço, mas que de acordo com a lei e no superior interesse da criança, do jovem, do adulto ou idoso, a salvaguarda da integridade humana se imponha.

3. RESPONSABILIDADES

3.1. RESPONSÁVEIS POR ATRIBUIR SANÇÕES

Sempre que qualquer Colaborador, Estagiário, Voluntário ou CEI pratique qualquer tipo de maus tratos descritos no presente manual, será responsabilizado pela sua conduta, negligência ou omissão e será atribuída uma sanção a definir na altura pela Diretora Geral e/ou pela Direção.

Modalidade de Sanção	Possíveis Sanções a Atribuir	Responsáveis por Atribuir a Sanção
Moderada	Repreensão Oral	DT
Grave	Repreensão Escrita	DG ou a quem esta delegar
Muito Grave	Processo Disciplinar Suspensão Outra decisão da Direção	DG

4. DEFINIÇÕES

Maus Tratos

Entende-se por maus tratos as "... ações ou omissões, única ou repetida, intencional ou não, que desrespeitam direitos fundamentais da pessoa. Para além de possíveis efeitos físicos, é muito elevada a probabilidade de consequências emocionais e psicológicas gravosas a curto, médio ou longo prazo. Os maus-tratos são por isso inadmissíveis, quer os mais graves, que constituem crimes, quer aqueles que, embora não o sendo, afetam seriamente a qualidade de vida da pessoa. Os maus-tratos fragilizam quem os sofre, podendo comprometer gravemente a possibilidade de conduzir a vida de forma autónoma e feliz.

Muitas vezes são praticados por pessoas que estão numa posição de autoridade ou confiança, o que acentua o seu desvalor e a gravidade dos efeitos. Podem ocorrer isoladamente ou de forma repetida, e serem cometidos com intencionalidade ou por negligência." *Manual de Boas Práticas, Segurança Social, pp 92.*

Os Maus Tratos, tratam-se assim de um direito posto em causa, consubstanciando um crime suscetível de colocar em risco a vida de alguém que possa estar sob sua dependência, guarda ou confiança, privando-o de liberdades, garantias, alimentos, cuidados indispensáveis ou exercendo sobre eles qualquer forma de violência (física ou psicológica).

Negligência

A Negligência é um adjetivo que classifica a conduta de uma pessoa ou Instituição que age com incúria ou desleixo, ou seja, que é descuidada ou desleixada. Ser negligente é mostrar-se insensível, ou não assumir a devida responsabilidade perante situações que carecem de cuidado e/ou atenção. Em suma, negligenciar é recusar-se a cumprir a sua função com afinco, zelo ou dedicação.

Abuso

O Abuso é uma ação ou um uso incorreto, excessivo, injusto, impróprio ou indevido de algo ou de alguém. Esta acção pode evidenciar-se de diferentes modos o que leva a diferentes expressões do conceito, nomeadamente abuso de autoridade, de força, entre outros. Considera-se que comete abuso o Colaborador, estagiário, voluntário ou Contratos de Emprego de Inserção, que no âmbito das suas funções ou em consequência delas, se aproveitar de forma desproporcional da sua condição circunstancial de superioridade (seja em função da idade, capacidade ou meios de que disponha) para coagir outrem à sua vontade. Esta coação poderá assumir uma forma física, verbal ou não verbal, expressa ou implícita, tendo resultado a submissão de outrem à sua vontade, ainda que legítima, em clara violação da sua dignidade humana e direitos fundamentais.

5. MODO DE PROCEDER

5.1. REGISTOS

Sempre que for detetada uma situação de maus tratos, quem a detetou preenche uma Ficha de Ocorrência de Incidentes de Violência (em anexo) devendo ser entregue à DT, que por sua vez o deverá fazer chegar à DG a fim de que seja dada continuidade à sinalização.

A descrição da ocorrência deverá conter a descrição da situação o mais detalhadamente possível, devendo juntar-se os elementos probatórios disponíveis (como registos fotográficos, por exemplo) e/ou indicação de testemunhas.

5.2. RESPONSABILIDADES E MODO DE PROCEDER

Em qualquer uma das situações de maus tratos, deverá seguir-se o modo de proceder abaixo identificado. No entanto, sempre que a situação detetada no imediato seja uma situação gravosa (violência doméstica, agressões físicas, ou outros), compete ao Colaborador acionar os serviços de emergência em primeira instância (policial e/ou médica) e só depois comunicar o sucedido ao DT.

Modo de proceder			
1º Passo	2º Passo	3º Passo	4º Passo
Quem deteta a situação/incidente (Colaborador, Estagiário, Voluntário, CEI, Utente ou quem o represente), tem de comunicar oralmente e registar num prazo máximo de 24 horas a situação detetada ao DT a que pertence o Utente. Em caso de ausência do mesmo, deverá ser comunicada a quem o substitua. O prazo de 24h inicia-se desde o conhecimento do incidente.	Cabe ao DT averiguar a situação identificada anteriormente, num prazo máximo de 24 horas a contar do momento em que a situação lhe foi comunicada.	Cabe ao DT após averiguar a situação e fazer uma das situações abaixo identificadas: - Encerrar justificadamente a ocorrência sempre que a situação o justifique e desse facto dar conhecimento à DG; ou - Remeter a situação identificada e confirmada à DG a fim de serem providenciadas as medidas a efetuar. Cabe à DG dar conhecimento à Direção de todos os incidentes comunicados.	Sempre que os Maus tratos ocorram entre Colaboradores, Estagiários, Voluntários ou CEI e Utentes, compete à Direção atribuir uma sanção à pessoa identificada. Sempre que a situação se verifique entre pessoas externas à Instituição e Utentes, compete à DG informar o Colaborador, Estagiário, Voluntário ou CEI da resolução da situação.

6. SINAIS DE IDENTIFICAÇÃO DE MAUS TRATOS

Tipos de Maus Tratos	Consequências
Físicos - qualquer forma de violência física que o/a agressor/a inflige a outra pessoa agressões; recurso a meios de contenção física inadequada (p.e. correias, ligaduras, etc.); amarrar injustificadamente os Utentes; fechar indevidamente os indivíduos fora e dentro das divisões; deixar os Utentes indevidamente sentados ou deitados durante largos período de tempo; negligência na ajuda e alimentação; divisões frias ou demasiado quentes; divisões sem arejamento; iluminação desadequada; colocar os Utentes a dormir em colchões/catres molhados, sujos ou em mau estado;	Dores, feridas, fraturas, queimaduras e outros efeitos no corpo; medo, depressão, sentimento de insegurança, de desproteção, de desvalorização pessoal, de receio de expressar livremente os seus pensamentos e ideias, de reclamar do que considera injusto.

Tipos de Maus Tratos	Consequências
Psicológicos e emocionais - insultar, caluniar, tratar de forma brusca ou aos gritos, desrespeitar, humilhar, fazer a pessoa sentir-se rejeitada ou pouco amada, manipular as suas emoções, obrigá-la a participar em atividades lúdicas, religiosas, desportivas ou outras contra a sua vontade ou sem lhe dar hipótese de escolha, não lhe permitir ter autonomia e capacidade de decisão, impedindo ou restringindo o acesso a pessoas e afetos; não providenciar espaços/tempo de ocupação quotidiana dos Utentes; não providenciar meios de participação e expressão; não permitir a privacidade; não cumprir as regras básicas de educação;	Tristeza, baixa auto estima, dificuldade em expressar sentimentos e afetos, depressão, sentimentos de falta de consideração dos outros, de desproteção, insegurança, angústia, discriminação e mal estar.
Privacidade - conversas sobre os Utentes ou seus Familiares; conversas sobre Colaboradores, Estagiários, Voluntários ou CEI associados à Instituição; mentir e fazer intrigas entre Utentes, Familiares ou Colegas de trabalho; permitir ou forçar a violação ou sigilo dos processos sociais e médicos; apressar o indivíduo para a satisfação das suas necessidades fisiológicas; não garantir a privacidade do espaço durante a higiene pessoal dos Utentes; não permitir que o Utente esteja em privado, por vontade própria, com a família/pessoas próximas;	Violação da privacidade e do RGPD, sentimentos de desproteção e mal estar.
Sexuais – assédio sexual; comentários sexistas ou homofóbicos; forçar ou praticar um ato sexual contra a sua vontade, usando para isso ameaça, coação física ou emocional, ou aproveitando-se da impossibilidade da vítima oferecer resistência;	Vergonha, depressão, tristeza, auto desvalorização, sentimentos injustificados de culpa, sofrimento psíquico muito intenso, sentimento generalizado de desconfiança, dificuldade de relação afetiva, isolamento, ansiedade, dores, feridas, perdas de sangue, lesões irreversíveis ou de difícil recuperação.
De efeitos patrimoniais – apropriação, extorsão, exploração e/ou utilização ilegítima do dinheiro e outros bens dos Utentes, Familiares, Colaboradores, Estagiários, Voluntários ou CEI;	Perdas financeiras e económicas, impossibilidade ou limitação de utilização de bens próprios na satisfação de necessidades, sentimentos de insegurança, de dependência, de medo do futuro, depressão; violação dos direitos do indivíduo ao respeito, à privacidade e à capacidade de opção.
Medicação – uso de medicamentos sem finalidade terapêutica, com o fim de controlar ou retrain os Utentes, nomeadamente através da sobredosagem da medicação ou da utilização de sedativos e outras drogas semelhantes; reter a medicação; trocar a medicação entre os Utentes; não respeitar as medicações prescritas; não cumprir os horários das medicações ou as dosagens;	Agravamento da saúde dos Utentes, confusão, falta de confiança, sonolência, perda de concentração, desatenção e desinteresse pela vida.
Saúde – Não procurar ajuda médica sempre que necessário; não informar os Responsáveis dos Utentes/Cliente ou seus familiares das alterações do estado de saúde dos mesmos; não providenciar cuidados preventivos de saúde (p.e. hidratação da pele, limpeza dos dentes ou próteses externas dos Utentes, entre outros)	Agravamento das situações de emergência identificadas, inibição do acompanhamento dos familiares, possibilidades de resultar situações de saúde resultantes da falta de cuidados preventivos
Alimentação – não oferecer variedade de comida e bebida; usar a restrição de alimentos como forma de castigo; servir comida mal cozinhada, estragada ou fora do prazo; fraca higiene nos suportes alimentares; não respeitar as dietas alimentares ou necessidades diabéticas; usar substitutos de comida em vez de alimentos;	Falta de nutrição, intoxicação alimentar, agravamento da saúde dos indivíduos devido à falta de respeito da dieta ou intolerâncias alimentares.
Higiene Pessoal – utilizar material esterilizados sem ser na altura imediatamente prévia aos cuidados; utilizar objetos (p.e. toalhas, esponjas, escovas, pentes) comuns a vários Utentes; deixar os Utentes sujos durante longos períodos de tempo; não ter em atenção o pudor dos Utentes	Contaminação de materiais, contaminação de doenças transmissíveis através da utilização de objetos comuns a vários Utentes, sentimentos de desproteção e mal estar
Supervisão/Pessoal – Não providenciar Colaboradores com competências ajustadas e em número suficiente; não assegurar a existência de Colaboradores face a situações de emergência;	Negligência no serviço e no acompanhamento realizado aos Utentes.

Nota: Apesar das situações identificadas serem focadas nos Utentes, os maus tratos podem ser identificados também a Colaboradores, Estagiários, Voluntários ou CEI que colaborem com a Instituição, sendo que as consequências são iguais para todos.

7. SENSIBILIZAÇÃO

Este Manual é um instrumento crucial para a deteção de situações anómalas ao nível de abusos, negligência ou maus tratos. De forma a este instrumento ser um suporte, a Instituição dá-o a conhecer a todos os Colaboradores, Estagiários, Voluntários ou CEI que colaborem com a Instituição, bem como sensibiliza regularmente a importância do cumprimento do mesmo.

1. Ficha de Ocorrência de Incidentes de Violência

1. Nome do
Utente/Colaborador
visado:

Data de Nascimento:

Sexo: Masc. Fem.

2. Outros Envolvidos

Nome:

Relação c/o Utente Colaborador Utente Significativo Outro

Data do incidente e hora:

Local:

3. Antecedentes

Descreva os antecedentes ou as condições em que ocorreu o incidente

4 - Descrição

Descrição dos ferimentos ou condição do utente e as razões porque se suspeita de maus tratos/abuso/negligência.
Deve incluir todos os elementos que possam contribuir para o esclarecimento do ocorrido

5. Elementos probatórios

Indique e anexe todos os elementos que possam constituir prova – testemunhas, fotografias, vídeos...

6. Medidas Tomadas ou a Serem Tomadas Face ao Ocorrido

Comunicação

Interna a:

Outras Medidas:

Data: _____

7. Assinaturas

Colaboradores

Director técnico

DG

Outro

Ass.

Ass.

Ass.

Ass.

Data

Data

Data

Data

Esta ficha foi preenchida por:

Função:

Data:

Informação recolhida ou
presenciada por:
