

**MANUAL DE ATUAÇÃO E NORMAS DE COMPORTAMENTO NA GESTÃO
DA
PREVENÇÃO E CONTROLO DE SITUAÇÕES
DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS TRATOS**

**CENTRO DE ATIVIDADES E CAPACITAÇÃO PARA
INCLUSÃO
“PROTEÇÃO OCUPAÇÃO E INCLUSÃO”**

página 1 de 8

Nota Introdutória

Este Manual, pretende definir as normas de comportamento na gestão da eventual ocorrência de situações de negligência, abusos, maus-tratos e discriminação de jovens adultos com deficiência e/ou multideficiência, seja por parte dos colaboradores do CACI, por parte dos pais, por parte de familiares dos jovens ou, ainda, por parte de outros intervenientes envolvidos no processo ou não, nomeadamente das áreas da saúde, atividades e cidadãos em geral. Com este documento pretendemos criar um instrumento de suporte à intervenção técnica em contexto da execução da medida de colocação em CACI, dirigido a todos os profissionais que constituem a Equipa, nomeadamente a Equipa Técnica e a Equipa Auxiliar, pois a natureza do CACI pressupõe que este seja, efetivamente, um espaço de afetividade, segurança e educação, salvaguardando a satisfação das necessidades físicas, psíquicas, emocionais e sociais, ao mesmo tempo que lhe deve facilitar a aquisição das competências necessárias à sua valorização pessoal e social, bem como à promoção da sua capacitação para a autonomia, quando aplicável. Temos, assim, como objetivo identificar, registar e sinalizar situações de maus-tratos e determinar um protocolo de prevenção e atuação em situações de negligência, abuso, maus-tratos e discriminação.

INTERVENÇÃO

A intervenção, deve pautar-se pela coerência e previsibilidade e fazer com que todos os elementos que constituem as Equipas adotem esta forma de estar e de intervir. Tendo em conta as características dos jovens que integram o CACI, as diversas ocorrências e os desafios do dia a dia têm vindo a obrigar-nos a repensar alguns dos procedimentos, nomeadamente no que concerne aos seus comportamentos de impulsividade e violência para com o outro, seja ele par ou cuidador, e aos abusos e negligência a que estejam sujeitos, e que é necessário prevenir eventuais recorrências.

Nesta sequência, importa explicitar os procedimentos a adotar no CACI aquando da eventual ocorrência de tais situações.

CONCEITOS

Embora exista uma multiplicidade de situações que consubstanciam a prática de maus-tratos, aliada à diversidade de formas clínicas que é possível constatar, o fenómeno pode ser classificado em diferentes tipos, nomeadamente: negligência, maltrato físico, abuso sexual, maltrato psicológico e síndrome de Munchausen por procuração. Iremos definir cada um deles para um melhor entendimento e identificação:

Negligência: É considerado um ato negligência sempre que não são prestados os cuidados e necessidades básicas a um indivíduo, como: alimentação, higiene, cuidados médicos, segurança e condições habitacionais.

Maus-tratos: Segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS), são considerados maus-tratos atos únicos ou repetidos provocados por pessoas de confiança da vítima, e que lhe causam danos, sofrimento ou angústia. São formas de Maus-tratos: físicos, psicológicos/emocionais, abuso sexual, abuso económico, Síndrome de Munchausen por Procuração.

Síndrome de Munchausen por Procuração: também conhecida como transtorno factício, é um transtorno psicológico em que as pessoas simulam sintomas ou forçam o aparecimento de doenças. Pessoas com esse tipo de **síndrome** inventam repetidamente doenças e frequentemente vão de hospital em hospital em busca de tratamento.

Maltrato físico: diferentes formas de agressão física (queimaduras, fraturas, traumatismos crânio-encefálicos, lesões abdominais, sufocação, intoxicações, ...).

Maltrato psicológico/emocional: comportamentos que causem danos psicológicos (manipulação, ameaça, humilhação, chantagem, desprezo, privação do poder de decisão, negação do afeto, isolamento e marginalização).

Abuso sexual: Envolvimento de um menor em atividades sexuais que visam a satisfação de um adulto, correspondendo a uma relação de poder ou de autoridade por parte do adulto em que a criança ou jovem ainda não tem maturidade para perceber que está a ser vítima.

1. Maus tratos

Quaisquer tipos de maus tratos, designadamente a negligência, os maus tratos físicos, os maus tratos emocionais e o abuso sexual, atentam de forma direta contra a satisfação adequada das necessidades fundamentais do jovem/adulto, afetando, negativamente, o seu desenvolvimento integral, a sua relação com as suas próprias emoções e o seu ambiente/contexto proximal, ou seja, o seu quotidiano e qualidade de vida.

É de realçar ainda podermos vir a estar perante situações de maus tratos com carácter não accidental (intencional) ou de carácter não intencional (accidental), embora ambos a provocar dano e, por vezes, ambos em simultâneo com os clientes a serem vítimas de vários tipos maus tratos ao mesmo tempo.

De modo a melhor podermos identificar o tipo de maltrato perante o qual estamos importa tipificar os mesmos e identificar algumas das consequências dos mesmos, ou seja:

Tipos de maus tratos	Consequências
Físicos Agressões Contenções físicas inadequadas	Dores, feridas, queimaduras, fraturas. Depressão, medo, sensação de insegurança, desproteção, desvalorização pessoal, receio de expressar livremente os seus pensamentos e ideias.

<p>Psicológicos e emocionais</p> <p>Insultar, caluniar, tratar de forma agressiva ou aos gritos, desrespeitar, humilhar, rejeitada ou não ser amado, manipular as suas emoções, obriga-lo a participar em atividades religiosas, desportivas ou culturais sem lhe dar hipótese de se pronunciar, impedir ou restringir o contacto com familiares do seu círculo afetivo.</p>	<p>Tristeza, medo, baixa autoestima, dificuldade em expressar sentimentos e afetos.</p> <p>Sentimentos de falta de consideração dos outros, de desproteção, insegurança, angústia, mal-estar.</p>
<p>Sexuais</p> <p>Forçar uma criança ou jovem a participar em ato sexual contra sua vontade, usando para isso coação física ou emocional ou aproveitando-se da criança ou jovem de oferecer resistência; ou a prática sexual com outrem com deficiência que o impeça de avaliar o sentido do ato.</p>	<p>Vergonha, depressão tristeza, auto desvalorização, sentimentos injustificados de sofrimento psíquico intenso, sentimento de desconfiança, isolamento, ansiedade.</p> <p>Dores, perda de sangue, lesões invisíveis e de difícil recuperação.</p>
<p>De efeitos patrimoniais</p> <p>Apropriação, extorsão, utilização ilegítima de dinheiro e / ou outros bens da criança ou jovem.</p>	<p>Impossibilidade ou dificuldade em utilizar bem próprios na satisfação das suas necessidades, sentimentos de insegurança, dependência do medo do futuro, depressão.</p>
<p>Através do uso de medicamentos</p> <p>Uso de medicamentos sem finalidade terapêutica com fim de controlar ou retrain uma criança ou jovem (sobredosagem, uso de sedativos...)</p>	<p>Agravamento da saúde da criança ou jovem, confusão, falta de consciência, sonolência, falta de concentração,...</p>

Instrumentos e critérios gerais para a intervenção em situação de maus tratos ou de perigo – O que fazer?

As pessoas com deficiência podem ser maltratadas ou negligenciadas pelo prestador de cuidados, pela sua família, por si próprias, por colaboradores da instituição ou por qualquer pessoa que com elas tenha contacto. Detetar uma dessas situações nem sempre é fácil. Assim, o mais importante é termos em conta todos os indicadores que apontam para a existência de maus-tratos, nomeadamente ferimentos, fraturas, queimaduras, equimoses, golpes ou marcas de dedos, medicação excessiva ou insuficiente, má nutrição ou desidratação sem causa clínica aparente, falta de higiene, alterações dos hábitos alimentares, perturbações

do sono, medo, confusão, resignação excessiva, apatia, depressão, desespero, angústia, agressividade, fuga aos contactos físicos, olhar ou comunicação, tendência para o isolamento, alterações do comportamento, alterações bruscas do humor, agressividade, automutilação.

Nesta sequência, é muito importante uma especial atenção à deteção de situações de maus tratos ou perigo, à recolha de informação sobre o caso, aos métodos que se utilizam para a recolha de informação, as fontes, a avaliação diagnóstica e a tomada de decisão. Posto isto, e sempre que seja aplicável, é necessário:

- ouvir o cliente com toda a atenção e confirmar tudo o que este lhe disse, a fim de verificar se percebeu corretamente o que lhe contou;
- fazer perguntas que deem a possibilidade de relatar tudo o que aconteceu e deixar aberto um espaço de confiança para que possa veicular as suas questões e problemas;
- evitar questões cuja resposta seja “sim” ou “não”;
- mostrar que se acredita nos factos;
- assegurar ao cliente que tudo o que ouviu será tratado de forma confidencial e com todo o respeito – tomar notas e data-las, para não ter que ser tudo novamente inquirido;
- Se for necessário, fotografar as lesões e descrever sempre as lesões com pormenor – forma, tipo, cor, localização, etc – desenhar um mapa do corpo humano e registar os locais das lesões dos alegados maus tratos;
- encaminhar, sempre que se justificar para os órgãos competentes (saúde, policia, tribunal).

Perante maus tratos físicos, compete ao cuidador / técnico realizar a deslocação a uma unidade de saúde, uma vez que lesões aparentemente insignificantes, ou mesmo não visíveis no imediato, podem implicar ameaça à saúde do cliente, constituírem elementos de prova e fonte de observações médicas que facilitem intervenções futuras. Todas as queixas devem ser escutadas, analisadas, investigadas e objeto de decisão num espaço de tempo razoável.

Procedimentos perante maus-tratos por parte dos colaboradores aos clientes:

- Intervir e tentar acalmar a situação;
- Comunicar o caso à DT e/ou Técnico Responsável o mais rapidamente possível e escrever toda a informação em Registo de Ocorrência (R.O.) e solicitar orientações;
- A DT deve:
 - Ouvir todas as partes envolvidas;
 - Garantir que os direitos dos clientes são salvaguardados;
 - Acionar junto dos colaboradores os mecanismos de sanção adequados;
 - Informar a Direção acerca do processo;
 - Fazer registo da ocorrência;
 - Acionar meios legais se necessário (advogado da instituição).

Procedimentos perante maus-tratos por parte dos familiares/cuidadores aos clientes:

- Os colaboradores devem informar o/a Técnico/a Responsável e/ou Diretora Técnica.
- O/A Técnico/a Responsável e/ou Diretora Técnica deve:
 - Realizar um registo da ocorrência;
 - Avaliar a situação, ouvindo todos os intervenientes;
 - Realizar relatório, dando sempre conhecimento e apreciação à Direção.

Procedimentos perante maus-tratos por parte dos clientes aos colaboradores:

- Os colaboradores devem informar o/a Técnico/a Responsável e/ou Diretora Técnica.
- O/A Técnico/a Responsável e/ou Diretora Técnica deve:
 - Realizar um registo da ocorrência;
 - Avaliar a situação, ouvindo todos os intervenientes;
 - Garantir que os direitos dos colaboradores são salvaguardados;
 - Acionar junto dos representantes legais dos clientes os mecanismos de sanção adequados;
 - Informar a Direção acerca do processo;
 - Acionar meios legais se necessário (advogado da instituição).

Quando os maus-tratos ocorrem em saídas exteriores, os procedimentos a implementar nestas situações são no essencial semelhantes aos anteriormente referidos. A prevenção assume por isso um papel fulcral. Torna-se indispensável explicar aos clientes que têm maior facilidade de compreensão, quais os comportamentos inaceitáveis por parte dos outros, como também para com o outro. Deve também ter-se em especial atenção os riscos de maus-tratos em contexto familiar (férias, fins-de-semana).

2. Intervenção na crise

O quotidiano em contexto de CACI é composto por uma multiplicidade de atividades e dinâmicas interpessoais, sendo que por vezes podem surgir situações de maior stress e tensão, maioritariamente fruto de alterações no padrão de comportamentos dos clientes.

Nesta sequência, é fundamental aproveitarmos todas as oportunidades para ajudar os clientes a adotarem comportamentos assertivos e socialmente aceites. Deste modo as diversas atividades, nomeadamente lúdicas e terapêuticas, acabam por funcionar como processos de relacionamento interpessoal que contribuem para a capacitação e inclusão social.

Na intervenção em contexto de CACI, todos os colaboradores têm um papel fundamental, pois através das suas ações e reações influenciam e modelam o comportamento dos clientes, ajudando-os a aprender comportamentos construtivos e adaptativos para lidar com a frustração, os insucessos, com a ira, a rejeição, a raiva, a dor e a depressão. Deste modo, as situações de crise têm que ser aproveitadas como experiência de aprendizagem e conhecimento dos jovens/adultos.

Faro, 6 de Janeiro de 2025

A Presidente



Filomena Rosa

página 8 de 8