

f



**MANUAL DE GESTÃO DAS SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA,  
ABUSOS E MAUS-TRATOS**

---

# Índice

OBJETIVO .....	2
CAMPO DE APLICAÇÃO.....	2
DEFINIÇÕES.....	2
RESPONSABILIDADE E MODOS DE PROCEDER .....	3
PROCEDIMENTOS – NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS.....	4
REFERÊNCIAS .....	5

## I

### OBJETIVO

Definir a metodologia de gestão de situações de negligência, abusos e maus-tratos.

## II

### CAMPO DE APLICAÇÃO

Este Plano de gestão aplica-se a todas as respostas sociais do Centro Social e Paroquial de S. Pedro de Nariz.

## III

### DEFINIÇÕES

**Negligência** – A Incapacidade de proporcionar à criança, ao jovem ou adulto a satisfação das necessidades de cuidados básicos de higiene, alimentação, afecto e saúde, indispensáveis para o crescimento e desenvolvimento normais. Pode manifestar-se de forma “activa”, em que existe intenção de causar dano à vítima, ou “passiva”, quando tem origem na incompetência ou incapacidade dos pais ou outros significativos cumprirem esse desiderato.

**Abuso Sexual** – Corresponde ao envolvimento de uma criança ou adolescente em actividades cuja finalidade visa a satisfação sexual de um adulto ou outra pessoa mais velha e mais forte. Baseia-se numa relação de poder ou de autoridade e consubstancia-se em práticas nas quais a criança ou jovem, em função do seu estágio de desenvolvimento:

- Não tem capacidade para compreender que é vítima;
- Percebendo que o é não tem capacidade para nomear o abuso sexual;
- Não se encontra estruturalmente preparada;
- Não se encontra capaz de dar o seu consentimento livre e esclarecido.

**Maus-Tratos Físicos** – O mau trato físico resulta de qualquer acção, não accidental, isolada ou repetida, infligida por pais ou significativos, cuidadores ou outros com responsabilidade face à criança ou jovem, a qual provoque ou possa provocar dano físico.

**Maus-Tratos Psicológicos (Abuso Emocional)** – Resulta da incapacidade de proporcionar à criança ou jovem um ambiente de tranquilidade, bem-estar emocional e afectivo, indispensáveis ao crescimento, desenvolvimento e comportamento equilibrados.

Este tipo de maus-tratos engloba diferentes situações, desde a ausência ou precariedade de cuidados ou afeição adequados à idade e situação pessoal, até à completa rejeição afectiva, passando pela depreciação permanente da criança ou do jovem.

## IV

### RESPONSABILIDADE E MODOS DE PROCEDER

Os maus-tratos são acções ou omissões que desrespeitam os direitos fundamentais da pessoa. São inadmissíveis, quer os mais graves que constituem crimes, quer aqueles que embora não o sendo, afectam seriamente a qualidade de vida da pessoa. Os maus-tratos fragilizam quem os sofre, podendo ocorrer isoladamente ou de forma repetida, e serem cometidos com intencionalidade ou por negligência.

Quando os maus-tratos são intencionais, são especialmente censuráveis, nomeadamente os que implicam ofensas físicas, psicológicas, sexuais ou prejuízos patrimoniais. Mas os maus-tratos cometidos sem intenção de fazer mal, por ignorância, incompreensão ou insensibilidade como, por exemplo, não dar a atenção devida aos gostos, anseios, sofrimentos, medos, frustrações, descuidar aspectos da intimidade e a sensibilidade do cliente, da sua higiene e conforto, são também inaceitáveis, pela inconsideração que implicam, de direitos e necessidades fundamentais da pessoa e pelas consequências nefastas que podem determinar.

TIPOS DE MAUS-TRATOS	SINAIS / CONSEQUÊNCIAS
<b>Físicos</b> – agressões, recurso a meios de contenção física inadequada. A expressão mais comum surge na forma da “criança batida”.	Dores, feridas, fraturas, queimaduras, traumatismos crânio-encefálicos, lesões abdominais, sufocação, afogamento, intoxicações e outros efeitos no corpo.
<b>Psicológicos e emocionais</b> – insultar, caluniar, aterrorizar, tratar de forma brusca ou aos gritos, desrespeitar, humilhar, fazer o cliente sentir-se rejeitado ou pouco amado, manipular as suas emoções, por exemplo.	Tristeza, baixa auto estima, dificuldade em expressar sentimentos e afectos, depressão, perturbações do sono, do controle de esfíncteres, do comportamento, do rendimento escolar, por exemplo.

<p><b>Sexuais</b> – forçar ou induzir o cliente a praticar um acto sexual contra a sua vontade ou ausência de auto - determinação, usando para isso sedução, ameaça, coação física ou emocional, ou aproveitando-se da impossibilidade deste apresentar resistência e/ou de se queixar. Engloba o obrigar a tomar conhecimento ou presenciar conversas, escritos e espectáculos obscenos, utilizá-lo em sessões fotográficas ou filmagens.</p>	<p>Dores, feridas, perdas de sangue. Vergonha, depressão, tristeza, sentimentos de culpa, sofrimento psíquico muito intenso.</p> <p>Frequentemente os sintomas surgem desfasados no tempo, em relação à data do acontecimento.</p>
<p><b>Através do uso de medicamentos</b> – uso de medicamentos sem finalidade terapêutica, com o fim de controlar ou retraindo o cliente, nomeadamente através da sobredosagem, utilização de sedativos e outras drogas semelhantes.</p>	<p>Agravamento da saúde do cliente, confusão, falta de confiança, sonolência, desinteresse pela vida.</p>

## PROCEDIMENTOS – NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS

▪ No caso de um cliente apresentar sinais de abusos e maus-tratos, os colaboradores avisam de imediato a Superior Hierárquica da resposta social, devendo esta assinalar a respectiva situação através do **Registo de Avaliação de Ocorrências**. A mesma deve reunir com a família do cliente em questão, de modo a alertar para a situação, devendo para o efeito registar todas as diligências feitas, através do **Registo de Diligências**.

Se porventura, a Coordenadora detectar que esses maus-tratos advêm da família, deve avisar as autoridades competentes utilizando o Registo de Avaliação de Ocorrências.

▪ No caso da pessoa responsável detectar abusos ou maus-tratos por parte da Instituição ao cliente, este alerta deve ser comunicado à Coordenadora, sendo considerado uma reclamação, da qual a mesma procederá tal como está descrito no Plano de Gestão Reclamações e Não Conformidades.

▪ Quando a situação de abuso, negligência ou mau trato implicar crime público (ex: abuso sexual) a situação deve ser encaminhada pela Superior Hierárquica para o Ministério Público.

**V**

**REFERÊNCIAS**

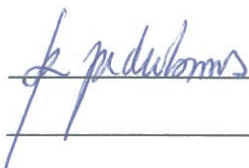
Manual de Gestão da Qualidade das Respostas Sociais

Manual de Boas Práticas do ISS, I.P.

Diário da República, 2ª Série – Nº 236 de 5 de Dezembro de 2008

Elaborado por: Equipa técnica.

Aprovado por:



Data de Aprovação: 21/09/2021