

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE MACHICO

MANUAL DE GESTÃO E PREVENÇÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSO E MAUS-TRATOS

VALÊNCIA: CENTRO COMUNITÁRIO DA BEMPOSTA

Índice

I. Apresentação.....	3
II. Objetivo.....	3
III. Definição de Maus-Tratos.....	4
IV. Indicadores de situações de Maus Tratos ou perigo.....	5
V. Níveis de Intervenção.....	6
VI. Procedimentos de Intervenção CCB.....	7
VII. Procedimentos a seguir em situações de urgência.....	11
VIII. Prevenção.....	12
Anexos.....	13
1. Ficha de ocorrência de incidentes de violência	14
2. Avaliação de uma ocorrência de maus-tratos	15

Manual de procedimentos GESTÃO E PREVENÇÃO DE SITUAÇÕES DE ABUSO, NEGLIGÊNCIA E MAUS-TRATOS

I. Apresentação

O Manual de Prevenção de Maus-Tratos e Negligência, apresenta como finalidade, auxiliar os profissionais do Centro Comunitário da Bemposta, doravante designado CCB - valência da Santa Casa da Misericórdia de Machico, na sensibilização, informação e capacitação dos trabalhadores para a promoção dos direitos seus e dos seus utentes, de forma a protegê-los quando se encontrarem em risco no conhecimento sobre diversas formas de maus-tratos a crianças e jovens.

O documento servirá como linha orientadora dos procedimentos internos e medidas adequadas a adotar em futuros casos de negligência ou maus-tratos que possam surgir no CCB. É de extrema importância reconhecer as referidas situações (negligentes ou de maus-tratos), na medida em que, quando não intervencionadas, podem desencadear efeitos negativos a longo prazo nos indivíduos, nomeadamente a vários níveis: físico, psicológico, social comportamental, sexual e reprodutivo.

II. Objetivo

O documento apresentado tem como objetivos contribuir para:

1. Sensibilizar e motivar os colaboradores da CCB sobre o seu papel na prevenção e intervenção nos maus-tratos;
2. Clarificar e uniformizar os conceitos básicos mais importantes sobre os maus-tratos (definição, tipologia, sinais, sintomas e indicadores);
3. Facultar conhecimentos sobre o nosso modo de agir internamente em situação de negligência e maus-tratos;
4. Partilhar um conjunto de informações que permita au ajude, a identificação/ sinalização de situação de maus-tratos e negligência, bem como os procedimentos a adotar;
5. Promover atuações coordenadas entre as diferentes entidades com responsabilidade de intervenção neste domínio.

III. Definição de Maus-Tratos

O Manual de Boas Práticas, ISS.IP – Grupo CID, Cidadania, Instituições e Direitos, 2005, define Maus-Tratos como, *“Ações ou omissões que desrespeitam direitos fundamentais da pessoa”*.

A definição apresentada no Despacho n.º 31292/2008, de 5 de dezembro, publicado no Diário da República e elaborado pela Direção-Geral da Saúde, é a seguinte: *“os maus-tratos constituem um fenómeno complexo e multifacetado que se desenrola de forma dramática ou insidiosa, em particular nas crianças e nos jovens, mas sempre com repercussões negativas no crescimento, desenvolvimento, saúde, bem-estar, segurança, autonomia e dignidade dos indivíduos. Pode causar sequelas físicas (nerológicas e outras), cognitivas, afetivas e sociais, irreversíveis, a médio e longo prazo ou, mesmo, provocar a morte”*.

Existem na prática de maus-tratos, uma multiplicidade de situações que permitem a sua identificação, aliada à diversidade de formas clínicas, podemos classificá-las em diferentes tipos, sendo eles os seguintes:

Tipologia de maus-tratos na Criança

- **Negligência:** incapacidade de proporcionar à criança a satisfação das suas necessidades de cuidados básicos, tais como: alimentação, higiene, segurança, cuidados médicos, condições de habitação, educacional e afeto indispensáveis ao seu crescimento e desenvolvimento normal;
- **Abandono:** incumprimento total e deliberado das obrigações parentais em relação à criança, pode ser abandono definitivo ou por períodos de tempos;
- **Maus-tratos físicos:** Ação intencional que provoque ou possa provocar um dano físico ou uma enfermidade (queimaduras, fraturas, traumatismo crânio-encefálicos, lesões abdominais, sufocações, intoxicações, etc.), são as formas frequentemente mais diagnosticadas.
- **Abuso sexual:** envolvimento de um menor em atividades cuja finalidade visa a satisfação sexual de um adulto ou outra pessoa mais velha e mais forte. Este tipo de abuso pode adotar diferentes formas, por exemplo: importunar a criança ou jovem, obrigar a tomar conhecimento ou presenciar conversas, textos, filmes obscenos ou espetáculos, utilizar o menor em sessões fotográficas, filmagens, prática de coito, manipulação dos órgãos sexuais, e outras punidas pelo artigo n.º 171 do Código Penal.
- **Abuso emocional:** processo de desvalorização ou de desinteresse que se manifesta por meio de uma hostilidade verbal, causando assim danos psicológicos (ameaça, chantagem, manipulação, humilhação, desprezo, privação do poder de decisão, negação do afeto, isolamento e marginalização).

IV. Indicadores de situações de maus-tratos ou perigo

a) Indicadores Físicos:

- Frequentemente a criança ou jovem, apresenta-se no CCB sem tomar o pequeno-almoço;
- A criança ou jovem, trazem sempre ou habitualmente vestuário desadequado em relação à estação do ano;
- Apresentar sempre ou frequentemente o mesmo vestuário;
- Apresenta equimoses, hematomas, escoriações, queimaduras e mordeduras em locais pouco comuns aos traumatismos do tipo accidental;
- Adoece com muita frequência.

b) Indicadores Comportamentais:

- Não quer ir para casa;
- Manifesta atitudes defensivas perante qualquer aproximação física;
- Mostra-se cauteloso no contacto físico com adultos ou com os pais;
- Tem sempre ou frequentemente uma atitude híper vigilante;
- Permanece sempre ou frequentemente muito tempo calado;
- É frequentemente pouco expressivo;
- Mostra-se sempre ou frequentemente muito inquieto;
- Chora sempre ou frequentemente sem justificação;
- Mostra-se sempre ou frequentemente triste;
- Procura sempre ou frequentemente proteção no educador/auxiliar;
- Mostra-se sempre ou frequentemente apreensivo quando vê outras crianças a chorar;
- Manifesta frequentemente pouca empatia com os sentimentos das outras pessoas;
- Tenta continuamente ser o centro das atenções;
- Isola-se sempre ou frequentemente;
- Os colegas não simpatizam com ele;
- É sempre ou frequentemente agressivo com os colegas;
- Mostra-se sempre ou frequentemente passivo e retraído;
- Destroí frequentemente objetos;
- Tem problemas de enurese no prolongamento de horário tendo em conta a sua idade;
- Tem problemas de encoprese no prolongamento de horário tendo em conta a sua idade.

c) Indicadores Familiares:

- Subestimam frequentemente os comportamentos perturbadores/ problemáticos;
- Recusam-se a comentar os problemas da criança;
- Não dão nenhuma explicação aceitável para as situações sinalizadas pelas/os educadores;
- Não impõem limites ao comportamento da criança;
- São extremamente protetores da criança;
- Tratam os irmãos de forma desigual;
- Têm uma imagem negativa da criança;
- Queixam-se frequentemente do comportamento da criança. São muito exigentes com a criança;
- Utilizam uma disciplina demasiado rígida e autoritária;
- Utilizam o castigo físico como método de disciplina;

GESTÃO E PREVENÇÃO DE SITUAÇÕES DE ABUSO, NEGLIGÊNCIA E MAUS-TRATOS

- Culpam ou desprezam a criança;
- Não manifestam afeto em relação à criança;
- Não se preocupam com a educação da criança;
- Não se preocupam com a sua estimulação;
- Parecem não se preocupar com a criança;
- Não prestam atenção às suas necessidades;
- Têm expectativas irrealistas em relação à sua idade e às suas capacidades;
- Atuam como se a criança fosse propriedade sua;
- Privam a criança de relações sociais (e/ou da visita do outro pai) ;
- Estão frequentemente ausentes de casa;
- Deixam a criança sem supervisão;
- Deixam frequentemente o cuidado da criança a estranhos;
- Mostram excessiva ansiedade perante a criança.

Salientamos que, a presença isolada dos Indicadores pode não consubstanciar risco, pelo que a avaliação das situações deverá atender ao contexto global, devendo imperar uma ponderação criteriosa e o bom senso dos profissionais ou equipa.

É fundamental procurar identificar neste processo, outros elementos que atuem como fatores proteção, os quais devem ser equacionados no processo avaliativo.

Compreende-se fatores de proteção as variáveis físicas, psicológicas e sociais que apoiam e favorecem o desenvolvimento individual e social, e que podem atuar como moderadores dos fatores de risco, controlando ou evitando o respetivo impacto. Quando estes fatores conseguem equilibrar ou anular os de risco, é menor a possibilidade de ocorrer uma situação crítica futura. Logo, algumas características individuais poderão revelar proteção contra Maus-Tratos, como, por exemplo, uma boa autoestima, o desejo de autonomia ou a capacidade de pedir ajuda, quando necessário; na esfera relacional, uma forte vinculação construída com um dos progenitores (pelo menos), ou uma ligação afetiva estabelecida com um adulto significativo podem ser igualmente protetoras. Numa perspetiva mais alargada, o ter acesso a recursos adequados na comunidade, como por exemplo o meio escolar integrado, apoio social, os grupos formais e informais de pares, entre outros, podem constituir de facto um amortecedor positivo face à perigosidade de outros elementos.

V. Níveis de Intervenção

Conforme o delineado na Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo (Lei n.º 147/99, 1 de setembro), a ação das entidades competentes em matéria de infância e juventude, no domínio dos maus-tratos, enquadra-se num contexto de responsabilidades partilhadas pelos diferentes atores da comunidade.

Em conformidade com esta legislação, a intervenção processa-se segundo um modelo que estabelece três níveis de atuação, sendo eles os seguintes **(ver fig. 1)**:

Manual de procedimentos GESTÃO E PREVENÇÃO DE SITUAÇÕES DE ABUSO, NEGLIGÊNCIA E MAUS-TRATOS

- **Primeiro nível**, legalmente foi atribuída legitimidade às entidades com competência na área da infância e juventude, para intervir na promoção dos direitos e na proteção da população em causa, que se encontrem em situação de risco ou perigo. Essencialmente as entidades que possuem ação privilegiada em domínios como os da saúde, educação, formação profissional, ocupação de tempos livres, entre outros;
- **Segundo nível**, quando às entidades acima mencionadas não consigam atuar de forma adequada e suficiente para minimizar ou erradicar o perigo, entra em ação Comissões de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ);
- **Terceiro nível**, é intervenção judicial, que se pretende residual, onde a troca de informações é feita com a Comissões de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ).



Figura 1: Níveis de intervenção

VI. Procedimentos de Intervenção CCB

Fazendo parte de uma IPSS o CCB, encontra-se na primeira linha de intervenção na proteção de crianças e jovens. O Centro tem a particular responsabilidade, na deteção precoce de contexto, fatores de risco e de sinais de alarme, bem como na sinalização dos casos e acompanhamento dos mesmos.

Existem inúmeras barreiras que têm surgido e que tem dificultado uma intervenção mais proactiva por parte dos colaboradores, referimos as seguintes:

- incómodo em lidar com as situações;
- lacunas de informação e preparação técnica face às mesmas;
- assunção de outras prioridades, entre outros.

Os colaboradores do CCB conforme as suas competências, podem ser confrontados com situações de maus-tratos aos utentes, às quais urge dar resposta necessária, suficiente e adequada.

A intervenção técnica deve manter nos diferentes níveis de ação, deve pautar-se por critérios de serenidade, ponderação e responsabilidade, orientada segundo princípios de intervenção explicitados na própria Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo (art. 4.º da Lei n.º 147/99, de 1 de setembro).

Princípios Orientadores (artigo n.º 4. da Lei n.º 147/99, de 1 de setembro)

“A intervenção para a promoção dos direitos e proteção da criança e do jovem em perigo obedece aos seguintes princípios:

a) Interesse superior da criança e do jovem - a intervenção deve atender prioritariamente aos interesses e direitos da criança e do jovem, nomeadamente à continuidade de relações de afeto de qualidade e significativas, sem prejuízo da consideração que for devida a outros interesses legítimos no âmbito da pluralidade dos interesses presentes no caso concreto;

b) Privacidade - a promoção dos direitos e proteção da criança e do jovem deve ser efetuada no respeito pela intimidade, direito à imagem e reserva da sua vida privada;

c) Intervenção precoce - a intervenção deve ser efetuada logo que a situação de perigo seja conhecida;

d) Intervenção mínima - a intervenção deve ser exercida exclusivamente pelas entidades e instituições cuja ação seja indispensável à efetiva promoção dos direitos e à proteção da criança e do jovem em perigo;

e) Proporcionalidade e atualidade - a intervenção deve ser a necessária e a adequada à situação de perigo em que a criança ou o jovem se encontram no momento em que a decisão é tomada e só pode interferir na sua vida e na da sua família na medida do que for estritamente necessário a essa finalidade;

f) Responsabilidade parental - a intervenção deve ser efetuada de modo que os pais assumam os seus deveres para com a criança e o jovem;

Manual de procedimentos GESTÃO E PREVENÇÃO DE SITUAÇÕES DE ABUSO, NEGLIGÊNCIA E MAUS-TRATOS

g) Primado da continuidade das relações psicológicas profundas - a intervenção deve respeitar o direito da criança à preservação das relações afetivas estruturantes de grande significado e de referência para o seu saudável e harmónico desenvolvimento, devendo prevalecer as medidas que garantam a continuidade de uma vinculação securizante;

h) Prevalência da família - na promoção dos direitos e na proteção da criança e do jovem deve ser dada prevalência às medidas que os integrem em família, quer na sua família biológica, quer promovendo a sua adoção ou outra forma de integração familiar estável;

i) Obrigatoriedade da informação - a criança e o jovem, os pais, o representante legal ou a pessoa que tenha a sua guarda de facto têm direito a ser informados dos seus direitos, dos motivos que determinaram a intervenção e da forma como esta se processa;

j) Audição obrigatória e participação - a criança e o jovem, em separado ou na companhia dos pais ou de pessoa por si escolhida, bem como os pais, representante legal ou pessoa que tenha a sua guarda de facto, têm direito a ser ouvidos e a participar nos atos e na definição da medida de promoção dos direitos e de proteção;

k) Subsidiariedade - a intervenção deve ser efetuada sucessivamente pelas entidades com competência em matéria da infância e juventude, pelas comissões de proteção de crianças e jovens e, em última instância, pelos tribunais.”

A intervenção perante a criança/jovem envolvido numa situação de maus-tratos, é de extrema importância a forma empática como a relação possa estabelecer-se e, apresentamos os seguintes requisitos inerentes ao processo da entrevista: demonstrar a atribuição de credibilidade ao testemunho e ao facto de ter falado, evidenciar disponibilidade para ajudar e ser capaz de pedir auxílio técnico são exemplos da postura desejável por parte dos colaboradores.

Na condução da entrevista, é necessário que a postura do colaborador permita:

- Escutar atentamente o testemunho da Criança/Jovem;
- Compreender os pontos essenciais da situação;
- Não fazer juízos de valor nem reagir intempestivamente;
- Transmitir confiança, orientar e proteger;
- Denunciar o(s) perpetrador(es), do mau trato, se for caso disso;
- Utilizar linguagem simples;
- Mostrar-se disponível para o cliente;
- Caso não se sinta capacitado para lidar com estas condições, e não se sentir apto ou com estas condições, deve pedir sempre ajuda a um colega com mais experiência e maior disponibilidade no momento.

O que pode/deve dizer-se na altura do depoimento:

- Que se dá credibilidade ao seu testemunho;
- Tentar desculpabilizá-lo da situação;
- Que foi muito importante ter falado;
- Que existem outras pessoas em situações idênticas ou que isso também pode acontecer a outros;
- Que (e porquê) precisamos de fazer perguntas;
- Que não vai ser enganado nem manipulado nem serão quebradas promessas feitas;
- Que tem tempo;
- Que pode falar ou manifestar os seus sentimentos (respeitar os silêncios).

Salientamos que, a lei exige (exceto em situação de urgência), que na intervenção dos colaboradores, seja prestado o consentimento livre e esclarecido por parte dos pais, representante legal ou da pessoa que tem a guarda de facto, devendo os mesmos ser informados desse direito.

É igualmente reconhecido o direito do cliente com idade igual ou superior a 12 anos, a não autorizar a intervenção das entidades com competência em matéria de infância e juventude, ou das CPCJ.

Tipos de Relação de Maus-Tratos:

- **Maus-Tratos por parte dos trabalhadores aos Utentes:**

Sempre que surgir este tipo de situações a Técnica Responsável e/ou Diretora Técnica deve:

- a) Escutar todas as partes envolvidas;
- b) Garantir que os direitos dos clientes sejam salvaguardados;
- c) Acionar junto dos colaboradores os mecanismos de sanção adequados;
- d) Fazer tratamento da Ocorrência;
- e) Informar a Direção acerca do processo;
- f) Caso necessário acionar os meios legais (advogado da Instituição).

- **Maus-tratos por parte dos Famílias/Significativos aos Utentes, os profissionais devem:**

- a) Informar a Técnica Responsável e/ou Diretora Técnica através do preenchimento do processo de tratamento de ocorrências;
- b) A Técnica Responsável e/ou Diretora Técnica deve avaliar a situação, ouvindo todos os intervenientes, deve realizar relatório, dando sempre conhecimento e apreciação à Direção;
- c) A Técnica Responsável e/ou Diretora Técnica deve posteriormente informar e apoiar o cliente, bem como os familiares, a superar a situação e/ou acionar os meios legais.

Manual de procedimentos GESTÃO E PREVENÇÃO DE SITUAÇÕES DE ABUSO, NEGLIGÊNCIA E MAUS-TRATOS

- **Maus-tratos por parte dos utentes/Famílias aos trabalhadores os profissionais devem:**
 - a) Informar a Técnica Responsável e/ou Diretora Técnica através do preenchimento do processo tratamento de ocorrências;
 - b) Ouvir todas as partes envolvidas;
 - c) Garantir que os direitos dos profissionais são salvaguardados;
 - d) Acionar junto dos clientes os mecanismos de sanção adequados;
 - e) Informar a Direção acerca do processo;
 - f) Acionar meios legais se necessário (advogado da instituição)

VII. Procedimentos a seguir em situações de urgência

Qualquer entidade com competência na área da infância e juventude de nível 1, pode tomar as medidas adequadas para assegurar a proteção imediata, devendo solicitar a intervenção do Tribunal ou das entidades policiais, conforme estabelece o artigo n.º 91 da Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo.

Para recorrer a este procedimento, a lei exige a cumulação cumulativa de dois requisitos:

- *A existência de perigo atual ou iminente* para a vida ou integridade física da criança ou do jovem;
- *A oposição* por parte de quem exerça o poder paternal ou de quem tenha a guarda de facto da criança ou do jovem.

Nestas situações, confere-se às entidades com competência na área da infância e juventude e às CPCJ legitimidade para tomarem as medidas adequadas para remover o perigo em que a criança ou jovem se encontra.

Sempre que seja aplicada, pelas instâncias de primeiro nível uma medida adequada para remover o perigo, esta deverá de imediato, comunicar por escrito ao magistrado do Ministério Público, solicitando a intervenção judicial ou das entidades policiais. Se a situação surgir fora do horário normal dos serviços, deverá comunicar-se ao magistrado de turno junto do Tribunal de Família e Menores da área de residência do menor.

Outros apoios em situações de urgência Serviço de Saúde da RAM, EPERAM - Linhas de Apoio Linha de Apoio à Criança: 969 319 732, todos os dias - 24h, o público em geral, e qualquer profissional ou entidade com competência em matéria de infância e juventude pode solicitar informação e orientação a propósito de uma situação suspeita ou confirmada de Maus-Tratos em crianças e jovens.

VIII. Prevenção

Prevenção primária:

Enquanto entidade com competências na área da infância e juventude de nível 1, deverá se prevenir a violência contra crianças e jovens ao:

- a) Desenvolver um trabalho conjunto com os pais, representantes legais ou pessoas que tenham a guarda de facto e o meio envolvente;
- b) Promover relações saudáveis nas famílias e a parentalidade saudável;
- c) Atuar na mudança de crenças, tabus e valores culturais que envolvam os papéis de género e relações de poder na família;
- d) Promover novos padrões que favoreçam a quebra do ciclo da violência familiar;
- e) Incentivar estratégias e atitudes de respeito e justiça na resolução de conflitos;
- f) Desenvolver competências para a resolução de conflitos não-violenta;
- g) Incentivar o respeito e a legitimação de interesses divergentes como parte do processo democrático e o reconhecimento e a tolerância face às diferenças;
Estimular atitudes de flexibilidade e responsabilidade nas relações afetivas e familiares;
- h) Promover a elevação da autoestima e empoderamento das vítimas.

É de extrema importância que as situações de violência a crianças e jovens, sejam detetadas o mais cedo possível, para que se possam desenvolver ações rápidas, concretas e se acionem os respetivos mecanismos de proteção da infância e juventude.



*Aprovado em reunião
de Mesa Administrativa
realizada a 19 Fev. 2025*
Chelo. Monteiro

Anexos

1. Ficha de Ocorrência de Incidentes
2. Ficha de avaliação da ocorrência dos Maus Tratos

FICHA DE OCORRÊNCIA DE INCIDENTES DE VIOLÊNCIA

1. DADOS RELATIVOS AO INCIDENTE

Data do incidente: _____ Hora: _____ Local: _____

Nome do Lesado: _____

2. OUTROS ELEMENTOS ENVOLVIDOS

Nome: _____

Relação com o lesado: Trabalhador Cliente Família Outro _____

Nome: _____

Relação com o cliente: Trabalhador Cliente Família Outro _____

Outros: _____

3. OCORRÊNCIA

Descrição dos ferimentos ou condição do lesado e as razões porque se suspeita de maus tratos (deve incluir todos os elementos que possam contribuir para o esclarecimento do ocorrido)

Assinaturas:

Funcionário: _____

Utente: _____

Outro: _____

Diretor de Serviços: _____

FICHA DE AVALIAÇÃO DA OCORRÊNCIA DE MAUS-TRATOS

Nome do lesado: _____

Género: _____ Data de Nascimento: _____ Relatórios anteriores: Sim Não

(Em caso afirmativo, anexar relatórios anteriores) ANTECEDENTES Descreva os antecedentes ou condições relevantes em que ocorreu o incidente

Comportamento (Descreva o comportamento do lesado, trabalhadores e Outros)

Descreva todas as intervenções imediatas e as suas consequências

Notificação Policial Exame Médico Comunicação Família/pessoa de Referência

Observações:

(Anexar relatórios anteriores e ficha de ocorrência de incidentes de violência)

Preenchido por: _____ Função: _____

Informação recolhido e/ou presenciada por: _____

Assinaturas _____

