



ASSOCIAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO DO ALTO CONCELHO  
DE CINFÃES – ADACC

MANUAL DE GESTÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS TRATOS (PREVENÇÃO E INTERVENÇÃO)

---

# MANUAL DE GESTÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS TRATOS (PREVENÇÃO E INTERVENÇÃO)

Resposta Social: Serviço de apoio Domiciliário/  
Centro de Dia



# ASSOCIAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO DO ALTO CONCELHO DE CINFÃES – ADACC

MANUAL DE GESTÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS TRATOS (PREVENÇÃO E INTERVENÇÃO)

---

## Índice

ENQUADRAMENTO.....	3
TIPOS DE MAUS TRATOS E CONSEQUÊNCIAS.....	4
O QUE FAZER EM CASO DE MAUS TRATOS .....	6
MEDIDAS A TOMAR SE UM COLABORADOR MALTRATAR OU NEGLIGENCIAR UM CLIENTE .....	7
NEGLIGÊNCIA/ MAUS TRATOS POR PARTE DOS COLABORADORES.....	7
NEGLIGÊNCIA/ MAUS TRATOS POR PARTE DOS FAMILIARES .....	8
NEGLIGÊNCIA/ MAUS TRATOS POR PARTE DOS CLIENTES.....	8
NEGLIGÊNCIA/ MAUS TRATOS ENTRE CLIENTES .....	9
EM SITUAÇÕES DE MAUS TRATOS DEVE .....	9
COMO AVALIAR UMA SITUAÇÃO DE MAUS TRATOS?.....	9
PREVENÇÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSO E MAUS TRATOS .....	10
COMO FACILITAR UMA QUEIXA DE MAUS TRATOS OU NEGLIGÊNCIA? .....	10



# ASSOCIAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO DO ALTO CONCELHO DE CINFÃES – ADACC

MANUAL DE GESTÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS TRATOS (PREVENÇÃO E INTERVENÇÃO)

---

## ENQUADRAMENTO

Entende-se por “abusos e maus-tratos” todas as atos ofensivos ou a não atenção aos direitos fundamentais da pessoa humana, afectando a sua qualidade de vida.

Esses atos são nomeadamente:

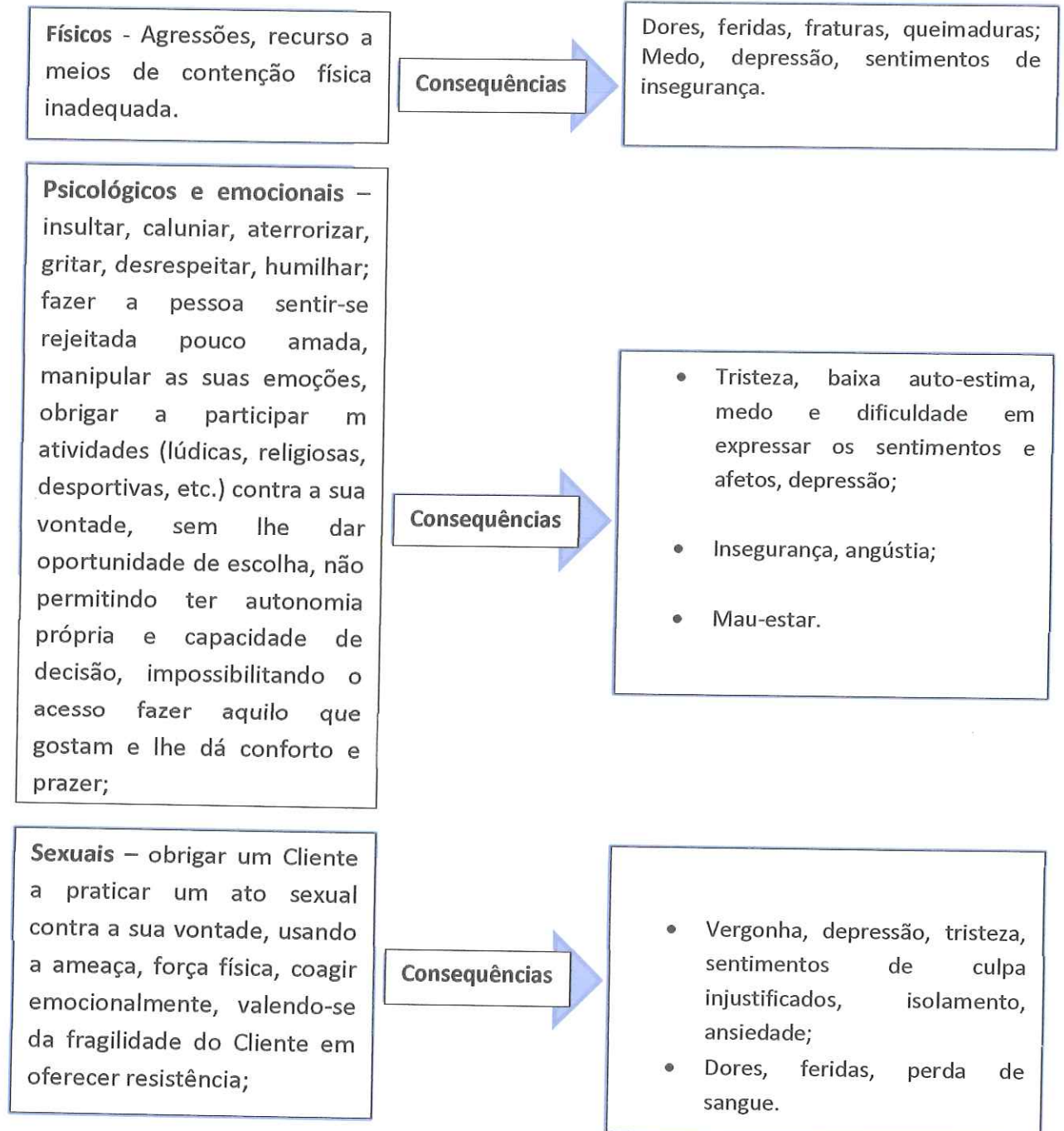
- Agressões físicas;
- Violência psicológica;
- Abuso sexual;
- Omissão de acções indispensáveis à satisfação das necessidades básicas.

Este manual visa definir regras e formas de atuação para as situações de negligência, abusos, maus-tratos e discriminação dos Clientes, seja por parte dos Colaboradores, familiares ou outros.

# ASSOCIAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO DO ALTO CONCELHO DE CINFÃES – ADACC

MANUAL DE GESTÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS TRATOS (PREVENÇÃO E INTERVENÇÃO)

## TIPOS DE MAUS TRATOS E CONSEQUÊNCIAS





## ASSOCIAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO DO ALTO CONCELHO DE CINFÃES – ADACC

MANUAL DE GESTÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS TRATOS (PREVENÇÃO E INTERVENÇÃO)

**Patrimoniais** – apropriação, extorsão, exploração e/ ou utilização ilegítima do dinheiro e outros bens do Cliente;

Consequências

Perdas financeiras e económicas, impossibilidade de utilização de bens próprios para a satisfação das suas necessidades, sentimentos de Insegurança e de dependência.

**Utilização de Medicamentos** – o uso de medicamentos sem serem prescritos pelo profissional de saúde e sem finalidade terapêutica com fim único de retrainir o Cliente, através da sobredosagem; utilização de sedativos e outras drogas semelhantes.

Consequências

- Agravamento da saúde do Cliente;
- Confusão falta de confiança, sonolência, perda de concentração, desorientação, desatenção e desinteresse pela vida.



# ASSOCIAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO DO ALTO CONCELHO DE CINFÃES – ADACC

MANUAL DE GESTÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS TRATOS (PREVENÇÃO E INTERVENÇÃO)

## O QUE FAZER EM CASO DE MAUS TRATOS

Uma situação de maus tratos muitas vezes torna-se difícil de detetar. Só através de uma avaliação minuciosa através de uma equipa multidisciplinar se pode chegar a conclusões fidedignas.

Portanto torna-se necessário ter em conta uma série de indicadores que indigitam a existência de maus tratos.

### RELATIVOS AO CLIENTE

#### FÍSICOS:

- Ferimentos;
- Desidratação;
- Falta de higiene.

#### COMPORTAMENTAIS OU PSICOLÓGICOS:

- Alteração dos hábitos alimentares;
- Perturbações do sono;
- Medo, depressão, isolamento.

#### SEXUAIS:

- Alteração do comportamento sexual;
- Automutilação;
- Agressividade e alteração bruscas de humor.

#### FINANCEIROS:

- Mudanças repentinas na gestão dos bens;
- Alteração inesperada de testamento.

### RELATIVO AO PRESTADOR DE CUIDADOS

#### FÍSICOS:

- Sinais de cansaço;
- Stress;
- Desinteresse;
- Recriminação.

#### COMPORTAMENTAIS OU PSICOLÓGICOS:

- Recriminação injustificada de comportamentos do Cliente.

#### SEXUAIS:

- Infantilização e/ ou desumanização no trato.

#### FINANCEIROS:

- Tentativa de evitar contactos do Cliente com terceiros.



# ASSOCIAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO DO ALTO CONCELHO DE CINFÃES – ADACC

MANUAL DE GESTÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS TRATOS (PREVENÇÃO E INTERVENÇÃO)

---

## MEDIDAS A TOMAR SE UM COLABORADOR MALTRATAR OU NEGLIGENCIAR UM CLIENTE

- Tentar *acalmar* o ambiente;
- Pedir firme e assertivamente que o abusador altere o seu comportamento;
- *Não humilhar nem agredir* para, no sentido de não agravar mais a situação;
- Se o comportamento do agressor se tornar violento e constituir ameaça, a prioridade é a *sua protecção e a dos que estão em perigo* e solicitar ajuda.

## NEGLIGÊNCIA/ MAUS TRATOS POR PARTE DOS COLABORADORES

No caso de se detetar situações de negligência, abusos de direitos, maus tratos e discriminação do Cliente por parte dos Colaboradores, a Diretora Técnica deve:

- Auscultar todas as partes envolvidas;
- Garantir que os direitos dos Clientes não sejam postos em causa;
- Preencher o IMP. RH. 13 – Registo de Ocorrências, e elaborar um relatório final;
- Accionar junto dos Colaboradores os mecanismos de sanção adequados.



# ASSOCIAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO DO ALTO CONCELHO DE CINFÃES – ADACC

MANUAL DE GESTÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS TRATOS (PREVENÇÃO E INTERVENÇÃO)

---

## NEGLIGÊNCIA/ MAUS TRATOS POR PARTE DOS FAMILIARES

Na eventualidade de se detectar situações de negligência, abusos de direitos, maus tratos e discriminação do Cliente por parte dos familiares e/ ou pessoas das suas relações pessoais, os colaboradores devem:

- Informar de imediato a Diretora Técnica através do preenchimento do Registo de Ocorrência no Livro de Ocorrências e no impresso próprio Registo de Ocorrência – IMP. CA. 13;
- A Diretora Técnica deve avaliar a situação em causa, auscultando todos os intervenientes e deve elaborar um relatório do tratamento de Ocorrência, que posteriormente é levado ao conhecimento e apreciação da Direção da ADACC.
- A Diretora Técnica deve posteriormente informar, formar e apoiar o Cliente e demais familiares, de forma a ultrapassar a situação ou a accionar os meios legais disponíveis.

## NEGLIGÊNCIA/ MAUS TRATOS POR PARTE DOS CLIENTES

Na eventualidade de se verificar situações de negligência, abuso de direitos, maus tratos e discriminação dos Colaboradores por parte dos Clientes, a Diretora Técnica deve:

- Auscultar todas as partes envolvidas;
- Garantir que os direitos dos Colaboradores não serão postos em causa;
- Preencher o Registo de Ocorrência – IMP. RH. 13 e elaborar um Relatório Final;
- Acionar junto dos Clientes os mecanismos de sanção adequados.





# ASSOCIAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO DO ALTO CONCELHO DE CINFÃES – ADACC

MANUAL DE GESTÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS TRATOS (PREVENÇÃO E INTERVENÇÃO)

---

## NEGLIGÊNCIA/ MAUS TRATOS ENTRE CLIENTES

Quando se verificar situações de negligência, abusos de direitos, maus tratos e discriminação entre os Clientes, os Colaboradores devem:

- Informar a Diretora Técnica através do preenchimento do Registo de Ocorrência – IMP. RH. 13;
- A Diretora Técnica deve avaliar a situação, auscultando todos os intervenientes e elaborar um Relatório, levando ao conhecimento e apreciação da Direção da ADACC

## EM SITUAÇÕES DE MAUS TRATOS DEVE

- **Comunicar o caso ao superior hierárquico** o mais rápido possível, no sentido de proteger a vítima dos comportamentos abusivos;
- **Escrever toda a informação** No Registo de Ocorrência – IMP. RH. 13, para ser utilizado pelos Técnicos que venham a intervir no caso.

## COMO AVALIAR UMA SITUAÇÃO DE MAUS TRATOS?

- **Observar o facto** que constitui o mau trato, se possível;
- **Ouvir separadamente** a vítima, agressor e testemunhas e todos os que de alguma forma possam colaborar no apuramento da veracidade dos factos.
- **Questionar directamente** sobre violência, abusos, negligência;
- **Investigar e/ ou observar** o relacionamento entre o Cliente e o eventual agressor;
- **Fazer avaliação detalhada do caso**, tendo em conta o seguinte:
  - Elementos clínicos;
  - Elementos funcionais;
  - Indícios dos reflexos emocionais, intelectuais e sociais
  - Verificar os sinais de disfuncionalidade.



# ASSOCIAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO DO ALTO CONCELHO DE CINFÃES – ADACC

MANUAL DE GESTÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS TRATOS (PREVENÇÃO E INTERVENÇÃO)

---

## PREVENÇÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSO E MAUS TRATOS

A Associação Para o Desenvolvimento do alto Concelho de Cinfães – ADACC, realiza a identificação de eventuais situações de negligência, abusos e maus tratos, sejam elas internas ou externas à Instituição.

### A Instituição:

- Deverá solicitar às entidades e serviços da comunidade com competência neste assunto para uma avaliação da situação;
- Deverá proceder à notificação e sinalização junto das autoridades competentes;
- Deverá executar medidas de promoção e protecção do Cliente em articulação com as autoridades competentes.

## COMO FACILITAR UMA QUEIXA DE MAUS TRATOS OU NEGLIGÊNCIA?

- **Ouvir** o Cliente com atenção e **confirmar** se entendeu o que o mesmo lhe contou;
- **Questionar** o Cliente para lhe dar oportunidade de relatar tudo o que se passou;
- **Mostrar que se acredita** nos factos;
- **Esclarecer** o Cliente que a situação tem de ser comunicada à Direção;
- **Esclarecer** o Cliente que, provavelmente, mais pessoas terão de ter conhecimento da situação, mas apenas as necessárias para garantir a sua segurança;
- **Garantir** ao Cliente que tudo será tratado de forma confidencial e com todo o respeito;
- **Encaminhar, sempre que se justifique**, para os órgãos competentes (saúde, polícia, tribunal).

*A Direção Técnica*