



MANUAL DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE MAUS-TRATOS

1. Introdução

Tradicionalmente as preocupações com abusos e maus-tratos, plasmadas na prática social e no direito positivo, focavam-se exaustivamente nas interações entre estranhos. O círculo familiar e os seus sucedâneos institucionais (escolas, internatos ou asilos) eram à partida tomados por espaços auto-regulados pelo bom senso do respectivo “chefe de família”, a quem incumbia a autoridade e a disciplina, com os meios coercivos que entendesse apropriados.

O senso comum do povo consagrou esse paradigma em provérbios como: “entre marido e mulher não metas a colher”; “quem dá o pão dá o pau”; “de pequenino se torce o pepino”; “quem bem ama bem castiga”; “a golpes se fazem os homens”.

Assim se acumulou no passado a perniciosa crença de que a violência intragrupal e a punição mais ou menos arbitrária têm uma função formativa do carácter da pessoa, e de que a coesão social radica mais no rigor hierárquico das instituições do que na consciência da cidadania.

A crescente sensibilidade acerca dos direitos humanos e da responsabilidade solidária dos cidadãos na defesa dos membros mais vulneráveis da comunidade veio pôr em questão a arbitrariedade do poder parental e dos seus equivalentes nas instituições de protecção social. Onde há uma pessoa dependente ou em desigualdade de poder, está hoje consensualmente aceite o direito e o dever de os demais cidadãos e as instituições públicas escrutinarem a situação e agirem em conformidade.

A Cerci-Lamas, no cumprimento da missão de inclusão social e do desenvolvimento pessoal das pessoas vulneráveis, está atenta à prevenção e controlo da negligência,

abusos, maus-tratos e discriminação, os quais constituiriam uma violação flagrante dos seus valores.

Com o presente Manual sintetizamos as orientações preventivas sobre a matéria dispersas noutros documentos institucionais e instituímos os procedimentos de controlo a adoptar.

2. Políticas de prevenção

2.1. *Empowerment dos clientes*

Reportando-nos à missão e ao Modelo de Qualidade de Vida, importa reafirmar que recusamos limitar a satisfação dos nossos clientes ao usufruto passivo de comodidades e amenidades.

O *empowerment* é um conceito adequado para exprimir o investimento dinâmico no desenvolvimento pessoal e na cidadania.

Definimos o *empowerment* como um processo social multidimensional através do qual as pessoas ganham controlo sobre as suas próprias vidas. Tal controlo pode ser visto em três perspectivas:

- a) Influenciar o pensamento dos outros (poder sobre);
- b) Tomar decisões e fazer escolhas (poder para);
- c) Resistir ao poder ilegítimo de outros (poder de).

Entendemos que o *empowerment* dos clientes é a estratégia mais eficaz contra a ocorrência de abusos. Estar consciente dos seus direitos e estar capacitado para os exercer, em benefício próprio e dos seus pares, é um poderoso antídoto contra atitudes negligentes dos cuidadores ou dos familiares, bem como contra situações de violência ou desrespeito da integridade física e psicológica das pessoas vulneráveis.

O *empowerment* é prosseguido transversalmente em diversas áreas dos PI e ainda nas assembleias de clientes, no grupo de autorrepresentastes e no estímulo à participação na gestão com sugestões de melhoria.

2.2. Carta dos Direitos do Cliente

A Carta dos Direitos do Cliente da Cerci-Lamas faz um enunciado exaustivo dos direitos dos clientes quanto à:

- a) Acessibilidade aos serviços;
- b) Acessibilidade ao uso dos espaços;
- c) Fruição de serviços de qualidade;
- d) Participação na gestão;
- e) Formação e informação para a qualidade.

Sendo um documento extenso e pouco acessível aos clientes com limitações cognitivas, os técnicos têm o compromisso de o explicitar em linguagem fácil nas assembleias e grupos de autorrepresentastes.

2.3. Código de ética

O Código de Ética da Cerci-Lamas enuncia as normas de conduta da instituição (gestão e colaboradores), clientes e familiares, relacionando-as com os valores e princípios da instituição.

Doze das cinquenta normas do código referem deveres dos clientes, na medida em que não são beneficiários passivos dos serviços mas actores do seu próprio desenvolvimento e corresponsáveis pela melhoria contínua da instituição, da família e da comunidade. Neste sentido o Código de Ética assume expressamente a participação e o *empowerment* como um dever dos clientes e não uma mera oportunidade que lhes é oferecida.

As restantes normas de conduta focalizam a instituição e as famílias na missão e valores da instituição, constituindo assim uma poderosa ferramenta de prevenção de abusos.

2.4. Regulamentos internos

Os regulamentos internos das respostas sociais não são exaustivos no enunciado dos direitos e deveres dos clientes porque estão subordinados ao código de ética e à carta de direitos do cliente. O seu objectivo é adaptarem à especificidade da resposta social as normas gerais da instituição. Mesmo assim, encontramos nos Regulamentos Internos os seguintes traços comuns dos direitos dos clientes:

- a) O direito a ser tratado com respeito e atenção;
- b) O direito à informação;

- c) O direito de participação na elaboração do PI;
- d) O direito de apresentar sugestões e reclamações e a obter resposta às mesmas;
- e) O livre acesso aos técnicos e responsáveis dos serviços.

3. Procedimentos de controlo

A instituição não pode apenas repousar sobre a existência duma estratégia diversificada de prevenção de abusos e de *empowerment* dos clientes.

Importa igualmente adoptar uma estratégia pró-activa de controlo dos riscos e de resposta pronta a condutas ou suspeita de condutas inaceitáveis.

3.1. Controlo dos riscos

O anexo 1 apresenta uma grelha de 59 indicadores de violência institucional, repartidos pelas seguintes áreas e dimensões:

Áreas	Dimensões	Nº de indicadores
Ambiente físico	1. Conforto	5
	2. Segurança	3
Ambiente social	3. Confinamento	3
	4. Restrição sensorial	5
Gestão	5. Recursos humanos	5
	6. Gestão patrimonial	5
Interação pessoal	7. Privacidade	4
	8. Sexualidade	3
	9. Interação física	4
	10. Comunicação verbal	5
Cuidados pessoais	11. Alimentação	5
	12. Higiene pessoal	3
	13. Saúde	5
	14. Medicação	4

O director técnico deve preencher anualmente, no mês de Julho, esta lista de controlo, com o apoio dos restantes coordenadores. Cada indicador recebe uma das cotações: *Não* (não se verifica), *Lig* (indícios ligeiros), *Sim* (indícios claros).

No seguimento deste controlo, o director técnico apresenta obrigatoriamente à direcção uma proposta de medidas imediatas para a eliminação das disfunções assinaladas com *sim*, e recomendações de melhoria para os indicadores com indícios ligeiros.

3.2. Sinalização de suspeitas de abuso

Certos abusos são por sua natureza susceptíveis de tentativas de dissimulação por parte dos seus autores, e a dissimulação é facilitada pelas limitações funcionais das vítimas.

O anexo 2 é uma ficha de participação de suspeitas de abusos no domínio dos maus-tratos físicos.

O anexo 3 é uma ficha de participação de suspeitas de abusos no domínio do abuso sexual.

Ao director técnico cabe dar a devida atenção a estas participações e propor à Direcção as diligências adequadas ao melhor esclarecimento destas suspeitas, nomeadamente, quanto à consistência dos indícios e aos autores dos alegados abusos, sejam eles familiares, clientes, colaboradores ou outros.

Se os indícios de crime o justificarem, deve considerar-se prontamente a participação à autoridade policial ou judicial e a promoção do exame médico da vítima.

3.3. Participação de incidente de violência

O anexo 4 é uma ficha de participação de incidente de violência ocorrido no âmbito da responsabilidade da instituição.

A participação deve ser feita por qualquer dos intervenientes ou testemunhas presenciais. A participação deve igualmente ser feita se a testemunha encontrou a vítima ou foi por ela abordada já depois de terminado o incidente.

O director técnico dará à participação o tratamento que ao caso couber, procedendo a mais averiguações ou propondo à direcção um inquérito disciplinar e/ou a participação às autoridades públicas.

No que toca ao incidente de **abuso sexual**, importa ter em conta os seguintes **procedimentos para a preservação de vestígios biológicos**:

- a) Não comer ou beber;
- b) Não lavar a boca, nem os dentes;
- c) Não tomar banho, nem lavar os órgãos genitais;

- d) Não mudar de roupa ou, se já tiver mudado, preservar a que usava até à data da ocorrência (incluindo absorventes como salva slips, pensos higiénicos ou tampões) se possível seca e em sacos de papel;
- e) Não lavar as mãos, não limpar nem cortar as unhas;
- f) Não se pentear;
- g) Não urinar ou defecar e, caso o tenha de fazer, conservar esses produtos numa embalagem adequada (ex: contentor para exame bacteriológico de urina);
- h) Não tocar no local onde decorreu o abuso, não limpar ou arrumar esse local;
- i) Não esvaziar baldes do lixo, nem descarregar o autoclismo da sanita.

As vítimas de abuso sexual devem ser encaminhadas para os serviços médico-legais, no período de 72 horas, a fim de se realizar imediatamente a exploração física, com colheita de amostras biológicas e avaliação psicológica da vítima.

3.4. Relatório anual

Anualmente, de Janeiro a Março, o director técnico elabora e submete á direcção um relatório de balanço de todos os registos arquivados na execução deste Manual de Prevenção e Controlo de Negligências, Abusos e Maus-Tratos, propondo as medidas de melhoria que entender adequadas.

Deste Manual fazem parte os seguintes anexos:

- 1) *Grelha de indicadores de violência institucional*
- 2) *Participação de suspeitas de abuso – 1. Maus-tratos físicos*
- 3) *Participação de suspeitas de abuso – 2. Abuso sexual*
- 4) *Participação de incidente de violência*