




CÓDIGO: **MBP**

MANUAL DE BOAS PRÁTICAS

EDIÇÃO: 05


Página 1 de 19



 <p>Cercima</p>	<p>MANUAL DE BOAS PRÁTICAS</p>	<p>EDIÇÃO: 05</p>
<p>CÓDIGO: MBP</p>		<p>Página 2 de 19</p>

Índice

Introdução	3
O que nos orienta	4
Princípios	4
A Ética na Prática	10
Caracterização de Tipologia de Maus-tratos.....	14
Fatores de Prevenção de situações de Maus-Tratos, Negligência, Abusos e discriminação a Pessoas com Deficiência.....	16

 Cercima	MANUAL DE BOAS PRÁTICAS	EDIÇÃO: 05
CÓDIGO: MBP		Página 3 de 19

Introdução

A **qualidade de vida** das Pessoas com deficiência, (...) depende da articulação de um conjunto de fatores organizacionais e relacionais que tenha como objetivo nuclear o respeito e a promoção da dignidade de cada pessoa, considerada na sua individualidade como sujeito de direitos, titular de uma cidadania plena (*cit in* Leandro, A. *et al* 2005)


O êxito da nossa intervenção depende da qualidade de uma **cultura** de pensamento e ação, ao nível institucional e pessoal, traduzida na conceção e concretização de **boas práticas**, a todos os níveis: **Cultura**, radicada na constante preocupação pelo respeito, promoção e defesa dos direitos humanos do(a)s clientes, base fundamental do seu bem-estar e qualidade de vida.

Boas práticas, continuamente assumidas, refletidas e avaliadas, em ambiente de verdade, transparência e confiança; sempre orientadas por aquela preocupação essencial de efetivação dos direitos humanos da pessoa com deficiência, e também pelo objetivo da consequente realização pessoal e profissional de todo(a)s o(a)s dirigentes e colaboradore(a)s empenhados nesta missão de tão relevante importância social.

O **Manual de Boas Práticas** é um instrumento que estrutura e reforça a construção da identidade e cultura organizacional, sendo uma ferramenta dinâmica de reflexão, formação e ação, capaz de, continuamente, ser enriquecido por todos, de forma a contribuir para que *o cuidar* da pessoa com deficiência tenha a qualidade que o bem-estar das pessoas e o progresso comunitário exigem.

Este manual aplica-se a todo(a)s o(a)s colaboradore(a)s da CERCIMA, independentemente do seu nível hierárquico e vínculo contratual.

Este manual não colide com a aplicação simultânea da legislação nacional e internacional de referência, designadamente a Declaração dos Direitos Humanos das Nações Unidas, a Convenção das Nações Unidas sobre o Direito das Pessoas com Deficiência e a Carta dos direitos fundamentais da União Europeia.

 Cercima	MANUAL DE BOAS PRÁTICAS	EDIÇÃO: 05
CÓDIGO: MBP		Página 4 de 19

O que nos orienta

É hoje claro o reconhecimento, ao nível do Direito Internacional e Nacional, da cidadania plena da pessoa com deficiência.

Cidadania expressa no gozo dos direitos de toda a pessoa humana, fundados na sua eminente dignidade, consagrados constitucionalmente, ao nível dos direitos, liberdades e garantias e também dos direitos e deveres sociais (Cfr. art.ºs 24.º a 56.º da Constituição da República Portuguesa).

Para garantir a unidade entre todas as estruturas que compõem a organização temos como valores orientadores:


- ✦ **Confidencialidade**, manter sigilo absoluto sobre todas as informações e factos relativos à vida da CERCIMA.
- ✦ **Cooperação** contribuir para a criação e manutenção de um bom ambiente de trabalho, nomeadamente através da colaboração e cooperação mútua. Pautar as relações recíprocas por um tratamento cordial, respeitoso e profissional.
- ✦ **Respeito**, reconhecer e valorizar os direitos e deveres do(a)s clientes, famílias e colaboradore(a)s, agindo em conformidade.
- ✦ **Responsabilidade** prestar serviços de elevada qualidade, adequados às necessidades e expectativas do(a) cliente, adotando uma conduta responsável.
- ✦ **Compromisso** atuar numa lógica de parceria e corresponsabilidade.

Princípios

Sendo cada cliente o centro da ação da CERCIMA, esta procura responder às suas necessidades, respeitar e promover os seus **direitos** prestando-lhes os cuidados necessários, não apenas vistos como uma prestação de serviços, mas também como uma relação afetiva assente num interesse e consideração pelo outro enquanto pessoa.

O **respeito** pela pessoa com deficiência é considerado como o valor de referência transversal a toda a reflexão ética, aglomerando em seu torno todos os direitos destes cidadãos.

A elaboração deste **Manual de Boas Práticas** assenta, portanto nos **princípios** que pressupõem o cuidar do outro segundo os direitos abaixo referidos:

 <p>Cercima</p>	<p>MANUAL DE BOAS PRÁTICAS</p>	<p>EDIÇÃO: 05</p>
<p>CÓDIGO: MBP</p>		<p>Página 5 de 19</p>

i. Princípio do direito à Dignidade

A pessoa com deficiência (PcD) não é diferente de qualquer outro cidadão no que diz respeito aos direitos (*cit in* Nepomuceno, 2010) *que lhe assistem enquanto indivíduo, pessoa e cidadão*. Este princípio remete para a defesa intransigente dos direitos das pessoas com deficiência, designadamente no capítulo do direito à diferença enquanto garantia do respeito pela *individualidade*.

Boas Práticas


- ⊕ Respeitar a individualidade de cada pessoa com deficiência, planeando ações e atividades ajustadas a cada um(a), tendo em conta a sua patologia, idade, competências, o contexto cultural e social de onde provêm, as suas preferências e opções.
- ⊕ Atender à Qualidade de Vida do(a) Cliente.
- ⊕ Não falar de alguém na sua presença como se a pessoa não estivesse.
- ⊕ Utilizar códigos e mecanismos de comunicação ajustados, de forma a possibilitar o acesso à informação e ao conhecimento da pessoa com deficiência.
- ⊕ Defender, dentro e fora da organização, os direitos e a dignidade de pessoa com deficiência, denunciando todas as situações em que estes possam estar em causa.
 - Ex: abuso de autoridade dentro na Organização; Suspeita de maus tratos no seio da família, entre outros.
- ⊕ Respeito pelo espaço pessoal do(a) cliente, no que respeita ao espaço físico, motivações e tomada de decisão.

ii. Princípio do direito à Autonomia

A Autonomia é sobretudo uma condição de cidadania, fundamental no processo de socialização e de afirmação individual. Assim, devem ser criadas condições para o reforço da autonomia, dentro de limites compatíveis com as desvantagens que possam decorrer da deficiência, incentivando e promovendo todas as situações que sejam valorizadoras e incentivadoras da autonomia.

Boas práticas

- ⊕ Encorajar a pessoa com deficiência a ser responsável por si próprio, trabalhando as suas autonomias para que execute ela própria todas as tarefas que seja capaz.
- ⊕ Organizar as rotinas ou atividades para que nunca ninguém se substitua à pessoa com deficiência na realização dessas tarefas sob o pretexto de maior funcionalidade ou rapidez (ex: higiene pessoal, vestuário, alimentação).

 Cercima	MANUAL DE BOAS PRÁTICAS	EDIÇÃO: 05
CÓDIGO: MBP		Página 6 de 19

- ⊕ Ensinar e promover práticas que visem a autonomia e a melhoria da qualidade de vida do(a) cliente, tendo em atenção os diferentes contextos e o seu nível de funcionalidade (Ex: Utilizar calçado adaptado quando o(a) cliente não revela competências para apertar os cordões).
- ⊕ Realizar o treino de utilização de transportes públicos, tendo em vista uma aprendizagem funcional que seja um recurso a utilizar no futuro nos diferentes contextos.
- ⊕ Adequar aprendizagens aos contextos em que o(a) cliente está inserido, nomeadamente na utilização de equipamentos (fogão, micro-ondas, ferro de engomar, máquinas, ...).

iii. Princípio do direito à Privacidade e Confidencialidade

Todos os seres humanos têm direito à sua privacidade, confidencialidade e intimidade, devendo estas ser respeitadas, ainda que não se verifique oposição expressa por parte das pessoas com deficiência.

Boas práticas

Tem que ser eliminado todo o comportamento que se revele um atentado à privacidade, confidencialidade e intimidade do(a)s clientes, tais como:

- ⊕ Divulgação de dados pessoais.
- ⊕ Divulgação de informação sobre a sua vida íntima/privada.
- ⊕ Desrespeito pelo espaço íntimo (casa de banho, armários ou objetos pessoais, entre outros).
- ⊕ Apressar o(a) cliente para a satisfação das suas necessidades fisiológicas.

iv. Princípio do direito à Igualdade de Oportunidades

O direito à igualdade de oportunidades (*cit. Nepomuceno, 2009*) decorre da universalidade que deve presidir à promoção dos direitos de qualquer pessoa: *ninguém deve ser privilegiado ou prejudicado em função da idade, sexo, religião, orientação sexual, cor da pele, situação económica, social, política, e condição de saúde*. Segundo Leandro (2005) todas as pessoas têm as suas preferências, afinidades, simpatias ou ideias preconcebidas, no entanto estas não podem interferir com a prestação de cuidados.

Boas Práticas

- ⊕ Vencer os preconceitos e respeitar os princípios da não discriminação.
- ⊕ Eliminar todo o tipo de barreiras físicas ou outras que se constituam como obstáculos ao exercício de direitos em plano de igualdade.
- ⊕ Tratar todos o(a)s clientes e famílias de igual modo.



CÓDIGO: **MBP**

MANUAL DE BOAS PRÁTICAS

EDIÇÃO: 05

Página 7 de 19

- ✦ Assegurar que as pessoas com deficiência têm as mesmas condições de trabalho, direitos e salários.
- ✦ Assegurar que as pessoas com deficiência têm as mesmas condições de acesso aos serviços de saúde entre outros.
- ✦ Planear atividades que atendam às necessidades de todo(a)s o(a)s clientes.
- ✦ Demonstrar aos(às) clientes que se espera respeito e igualdade entre si, encorajando-os(as) ativamente para que mantenham uma atitude de aceitação das diferenças e especificidades.
- ✦ Ajudar o(a)s clientes a desenvolver sentimentos de pertença ao grupo, através de:
 - Atividades inclusivas, nas quais sejam incentivados a estarem num grupo diferenciado de pessoas;
 - Atividades que impliquem o trabalho conjunto.
- ✦ Promover a interação social positiva, p.e., encorajá-lo(a)s a terem comportamentos de entreajuda, de cooperação, de partilha de sentimentos, dúvidas e de informações.
- ✦ Criar espaços/momentos coletivos para o(a)s clientes, favorecendo e apoiando a criação de dinâmicas de grupos espontâneas entre ele(a)s.


v. Princípio do direito à Participação

É muito importante para o bem-estar emocional e físico das pessoas com deficiência a possibilidade de fazer escolhas e tomar decisões. Caso contrário, limita-se a autonomia, violando-se o princípio do respeito pelo(a) cliente e a sua autodeterminação.

O direito à participação é consagração prática do direito à autonomia. A pessoa com deficiência tem direito a participar em todas as matérias que lhe digam respeito, devendo ser ela a decidir, com ou sem apoio, em todos os assuntos relevantes para a sua vida ou o seu conforto e bem-estar. Ninguém tem o direito de decidir por uma pessoa com deficiência adulta, sem que se verifique que foram esgotados todos os mecanismos de participação desta na tomada de decisão. O princípio da participação implica que os contextos de decisão sejam adaptados às condições de exercício participativo da pessoa com deficiência.

Boas Práticas

- ✦ Adequar as atividades às necessidades, capacidades e motivações do(a)s clientes.
- ✦ Promover o acesso à informação e participação de pleno direito das pessoas com deficiência em todos os domínios associados ao exercício da cidadania.
- ✦ Promover a participação na vida cultural, lazer e desporto.

 <p>Cercima</p>	<p>MANUAL DE BOAS PRÁTICAS</p>	<p>EDIÇÃO: 05</p>
<p>CÓDIGO: MBP</p>		<p>Página 8 de 19</p>

- ✦ Comunicar aos(às) clientes as alterações no conjunto de procedimentos e serviços do estabelecimento e divulgar antes da sua implementação, incluindo aquelas que não impliquem uma alteração no quotidiano do cliente e/ou significativos.
- ✦ Informar o(a) cliente das atividades, ações e tarefas nas quais o mesmo está implicado de forma direta ou indireta.
- ✦ Preparar o(a)s clientes para novas rotinas ou atividades, caso existam.
- ✦ Definir rotinas diárias, pode contribuir para o equilíbrio de alguns(mas) clientes (elas ajudam-nos a estruturar o tempo e a antecipar acontecimentos), no entanto, existem sempre decisões que o(a) próprio deve ser encorajado(a) a tomar, como o que fazer no tempo livre, desportos, atividades recreativas, o que comer, companhia para realizar atividades, etc.
- ✦ Respeitar cada pessoa com deficiência na sua individualidade, promovendo o reforço da sua autonomia e participação.
- ✦ Promover a empatia e a autoconfiança entre o(a)s clientes.
- ✦ Ensinar e promover a capacidade de expressar a sua opinião.
- ✦ Ensinar e promover a capacidade de dizer “não”.
- ✦ Envolver a Família.

vi. Princípio do direito à Sexualidade

A sexualidade é um domínio natural do processo de desenvolvimento humano e como tal deve ser entendido para qualquer pessoa. As pessoas com deficiência não são assexuadas e, por isso, têm com a sexualidade uma relação que não é diferente da que se passa com qualquer pessoa, e esta deve ser entendida como:

- Expressão da afetividade.
- Capacidade de estar em contato consigo e com o outro.
- Construção da autoestima e do bem-estar.

Deve ser abordada de uma forma equilibrada, com sensibilidade e prudência, preservando a privacidade e intimidade das pessoas com deficiência. A vivência sexual, quando bem conduzida, melhora o desenvolvimento e equilíbrio afetivo, incrementa a capacidade de estabelecer contatos interpessoais, fortalece a autoestima e contribui para a inclusão social.

Boas práticas

- ✦ Reconhecer que a sexualidade é uma fonte de prazer e comunicação e como tal uma componente positiva de realização pessoal e das relações interpessoais.



Cercima


CÓDIGO: **MBP**

MANUAL DE BOAS PRÁTICAS

EDIÇÃO: 05

Página 9 de 19

- ⊕ Reconhecer que existem diferentes formas de expressão da sexualidade ao longo da vida, de pessoa para pessoa e esta pode ser explícita ou implícita.
- ⊕ Partilhar informação/técnicas e dinamizar consensos.
- ⊕ Promover a formação interna.
- ⊕ Colaborar com as famílias.
- ⊕ Promover o acesso ao planeamento familiar e a outras informações que os ajudem a decidir.
- ⊕ Atuar de forma concertada.
- ⊕ Estar atento e encaminhar situações que ultrapassam o(a) técnico(a).
- ⊕ Proporcionar um contexto livre para a comunicação.
- ⊕ Estar disponível para ouvir.
- ⊕ Estar atento às necessidades individuais.
- ⊕ Garantir a confidencialidade.
- ⊕ Esclarecer/dialogar com o(a)s clientes abertamente acerca de assuntos como direitos, práticas e contextos adequados para o desenvolvimento emocional, afetivo e sexual.
 - Identificar junto do(a)s clientes quais os locais adequados para a prática da masturbação (ex.: casa de banho);
 - Identificar comportamentos adequados aos contextos públicos;
 - Esclarecer acerca das doenças sexualmente transmissíveis e cuidados a ter; entre outros.

 Cercima	MANUAL DE BOAS PRÁTICAS	EDIÇÃO: 05
CÓDIGO: MBP		Página 10 de 19

A Ética na Prática

À luz dos princípios e valores abraçados pela CERCIMA no desenvolvimento da sua missão, é desejável que sejam observados os seguintes aspetos:


Relacionamento do(a)s colaboradore(a)s com o(a) cliente

Interação

- ⊕ O(A)s colaboradore(a)s devem ser “agentes de confiança” junto do(a)s clientes.
- ⊕ É dada especial atenção nas situações em que o(a)s clientes e/ou significativos manifestam atitudes e comportamentos passíveis de situações geradoras de mau estar e desequilíbrio.
- ⊕ O(A)s colaboradore(a)s demonstram disponibilidade para conversar com o(a)s clientes, nomeadamente aquando da prestação de serviços, como, cuidados de higiene e apoio na alimentação.
- ⊕ O(A)s colaboradore(a)s estão sensíveis e atentos a todo(a)s o(a)s clientes.
- ⊕ O(A)s clientes estão referenciados a um(a) colaborador(a) responsável.
- ⊕ Existe supervisão e controlo técnico das operações e serviços prestados.
- ⊕ Mantém-se um relacionamento estritamente profissional ao nível das relações e contatos estabelecidos;
- ⊕ Encoraja-se, apoia-se ou potencia-se as iniciativas do(a) cliente no que se refere à sua autonomia, independência, participação, privacidade e confidencialidade.

Comunicação

- ⊕ É estabelecida de forma calma, amável, afável, segura e competente.
- ⊕ Sempre que necessário são utilizados gestos ou imagens ou outros meios de comunicação alternativa;
- ⊕ Garantir a total compreensão da mensagem que se quer passar.
- ⊕ É específica e sensível aos sentimentos do(a) cliente.
- ⊕ O(A) cliente é o centro da comunicação, independentemente do canal utilizado (palavras, gestos, sons, olhar, outro).
- ⊕ É sustentada numa conversação sobre assuntos do interesse ou necessidade do(a) cliente, sendo compreensiva e não expressando juízos de valor.
- ⊕ Respeita o direito do(a) cliente tomar as suas próprias decisões.
- ⊕ Estimula o desenvolvimento das capacidades funcionais e cognitivas do(a) cliente.

 Cercima	MANUAL DE BOAS PRÁTICAS	EDIÇÃO: 05
CÓDIGO: MBP		Página 11 de 19


- ⊕ Existe um equilíbrio entre o ouvir e o falar.
- ⊕ Valoriza-se o contato visual, sendo que a comunicação não-verbal é consistente com a comunicação verbal (p.e. expressões faciais concordantes com a linguagem corporal e com o que está a ser transmitido).

Alimentação

- ⊕ As refeições devem constituir-se como momentos de prazer e de convívio do(a) cliente.
- ⊕ O(A)s colaboradores devem promover sempre a autonomia do(a) cliente, entre outras formas, estimulando-o a decidir o que quer comer, de acordo com a ementa e hábitos saudáveis, e a tomar a refeição sozinho(a).
- ⊕ Sempre que o(a) cliente necessite de ajuda de 3ª pessoa para tomar uma refeição, o(a)s colaboradore(a)s devem estar qualificados para o exercício desta função, devendo:
 - Preparar cuidadosamente o espaço da refeição;
 - Deve possuir uma atitude calma e pausada, não apressar a refeição e colocar pouca comida no garfo ou colher para salvaguardar uma boa mastigação e deglutição dos alimentos.
 - Deve limpar/lavar a boca e mãos do cliente, sempre que necessário, e posicionar-se de frente e ao nível do(a) cliente.
 - Facultar as ajudas técnicas necessárias para o desenvolvimento da autonomia.
 - Aumentar a consistência dos líquidos (p.e., chá, café, sumos, sopas, etc.), sempre que o(a) cliente tenha dificuldades em engolir, através de espessantes, ou seja de produtos de preparação fácil e instantânea, sem paladar e que mantenham constante a espessura dos líquidos ao longo do tempo, não lhe retirando o seu aspeto atrativo.
- ⊕ Apoiar o(a) cliente após a refeição na higiene básica (p.e., lavar mãos e cara) e na higiene oral.
- ⊕ As atividades desenvolvidas no apoio às refeições e promoção da autonomia do(a)s clientes devem ser monitorizadas de acordo com o estabelecido no Plano de Intervenção.

Prestação de cuidados de higiene

- ⊕ Apoiar na manutenção da higiene do(a)s clientes, tendo presente, sempre que possível, que o mesmo deve responsabilizar-se pela sua própria higiene, promovendo, também nesta área, a sua autonomia.

 Cercima	MANUAL DE BOAS PRÁTICAS	EDIÇÃO: 05
CÓDIGO: MBP		Página 12 de 19


- ⊕ Supervisionar/controlar, com delicadeza e respeito pela sua intimidade, a higiene diária e cuidados pessoais do(a)s clientes, encorajando a responsabilidade pelo seu aspeto (vestuário, calçado, cabelo, unhas, etc.)
- ⊕ É regra básica que todos os utensílios de higiene – escovas de cabelo, pentes, toalhas, escovas de dentes, sabonetes, águas-de-colónia, máquinas ou lâminas de barbear e quaisquer outros – sejam exclusivos e únicos para cada cliente
- ⊕ Comunicar imediatamente à família qualquer anomalia detetada durante a higiene diária: edema; equimose; dor; vermelhidão; alteração da cor, consistência ou cheiro de fezes e urinas; ou quaisquer queixa aparentemente injustificadas.
- ⊕ Alguns(mas) clientes podem ter problemas de mobilidade, o que torna difícil a sua deslocação necessitando de ajuda para utilizar a casa de banho. É muito perturbador tomar consciência de que se necessita de outrem para se poder utilizar a casa de banho. O próprio ato de pedir ajuda para esse fim pode ser bastante embaraçoso. Por isso:
 - O(A) colaborador(a) tem que mostrar-se acessível, disponível e compreensivo(a).
 - O(A) cliente deve sentir que estamos a ajudá-lo a manter a sua autonomia e a suprir as suas limitações com respeito pela sua dignidade, privacidade e confidencialidade.
 - O uso de fraldas apenas se pode verificar em situações de incontinência em que exista indicação específica para tal (não podemos interferir com os Direitos dos clientes em benefício da funcionalidade das estruturas)
 - Quando se verificar essa indicação, as fraldas ou resguardos devem ser mudados regularmente, para não favorecer o surgimento de complicações ou infeções, nomeadamente, ao nível da pele, ou urinárias, e para manter o conforto da pessoa, respeitando a sua dignidade e bem-estar.

Cuidados de saúde/administração de medicamentos

A medicação deve estar em lugar seguro, acessível apenas aos(às) técnico(a)s e colaboradore(a)s que a preparam ou ministram. O(A) cliente só toma medicação prescrita pelo(a) médico(a) às horas que este(a) definiu e na dose receitada.


Parceria com a família

Segundo Nepomuceno (2009), a família tem o direito e o dever de partilhar responsabilidades com os seus parceiros sociais e com a comunidade em todas as matérias que tenham a ver com a

 Cercima	MANUAL DE BOAS PRÁTICAS	EDIÇÃO: 05
CÓDIGO: MBP		Página 13 de 19

promoção de direitos, bem-estar e qualidade de vida da pessoa com deficiência, bem como em todos os mecanismos indispensáveis à promoção de estratégias de inclusão nas estruturas e serviços da comunidade. Assim, é importante que a organização promova:

- ⊕ Informação regular, confidencial e sustentada num plano específico e formal, com vista a articular sobre o quotidiano do(a) cliente;
- ⊕ O relacionamento, comunicação e informação com os familiares do(a) cliente, independentemente das suas relações e papéis diferenciados com o(a) cliente, bem como de meios socioeconómicos, culturais e linguísticos de onde são oriundos.
- ⊕ A acessibilidade da informação encontra-se acessível a todas as partes interessadas.
- ⊕ A revisão e atualização da informação escrita em articulação com todas as partes interessadas: cliente, significativos, colaboradore(a)s, entre outros.
- ⊕ A partilha de informação de forma privada.
- ⊕ A resposta de forma adequada e com a sua autorização, às solicitações por parte das pessoas próximas do(a) cliente relativamente a informações respeitantes a este(a).
- ⊕ A elaboração conjunta dos planos individuais dos clientes, articulando entre os objetivos pretendidos pela família e os definidos pelos técnicos intervenientes, sempre numa perspetiva de benefício para o cliente.
- ⊕ A avaliação conjunta entre famílias e técnicos, dos objetivos individuais dos clientes bem como reformulação dos mesmos, sempre que se justifique.

 <p>Cercima</p>	<p>MANUAL DE BOAS PRÁTICAS</p>	<p>EDIÇÃO: 05</p>
<p>CÓDIGO: MBP</p>		<p>Página 14 de 19</p>

Caracterização de Tipologia de Maus-Tratos

Embora exista uma multiplicidade conceptual no que reporta à classificação dos maus-tratos, o fenómeno pode ser classificado em diferentes tipos, nomeadamente: negligência, maus-tratos físico, maus-tratos psicológico, maus-tratos com recurso ao uso de medicamentos e abuso sexual.

Negligência: define-se pelo comportamento regular de falta de atenção, segurança ou omissão relativamente à satisfação das necessidades fundamentais da pessoa com deficiência a nível físico, orgânico, psicológico, afetivo, social e cultural. Este tipo de maus-tratos que, regra geral, é continuado no tempo, pode manifestar-se de forma “ativa”, em que existe intenção de causar dano ou “passiva”, quando tem origem na ignorância, incompreensão ou incapacidade por parte dos prestadores de cuidados (família/pessoas significativas e organizações).


Maus-tratos físico: consiste em qualquer ação intencional e não acidental, isolada ou repetida, infligida por familiares/significativos, prestadores de cuidados ou outros com responsabilidade face à pessoa com deficiência, com o objetivo de provocar um dano físico (magoar, ferir, destruir ou matar).

Maus-tratos psicológico: resulta de atos conscientes que não favorecem/propiciam um ambiente de tranquilidade, bem-estar emocional e afetivo indispensáveis ao crescimento, desenvolvimento e comportamento equilibrado da pessoa com deficiência. Este tipo de maus-tratos engloba diferentes situações:

- ausência ou precariedade de cuidados adequados à situação da pessoa com deficiência;
- interações verbais desadequadas ou mesmo agressivas;
- socialização inadequada;
- rejeição afetiva;
- atos de abandono, até depreciação permanente da pessoa com deficiência.

Este tipo de maus-tratos levanta “as maiores dificuldades quanto à sua definição e diagnóstico e é o mais difícil de detetar pois não deixa marcas físicas (...), contudo as cicatrizes mesmo não sendo visíveis são muito profundas e negras” (Reis, 2009: 72).

Maus-tratos com recurso ao uso de medicamentos: consiste na administração de medicamentos sem finalidade terapêutica e sem prescrição médica (e.g. sobredosagem medicamentosa; utilização


 Cercima	MANUAL DE BOAS PRÁTICAS	EDIÇÃO: 05
CÓDIGO: MBP		Página 15 de 19

de sedativos e outras drogas semelhantes), com o objetivo de controlar, retrain ou manipular a pessoa com deficiência.

Abuso sexual: baseia-se numa relação de poder ou de autoridade e traduz-se em práticas cujas finalidades visam a satisfação sexual do abusador, da vítima ou de terceiros. Destaca-se o facto de a pessoa com deficiência nem sempre ter capacidade para compreender este processo, podendo mesmo não o perceber como abusivo. Outras vezes, mesmo percebendo o carácter abusivo destas práticas, não tem capacidade para as nomear ou sinalizar. Existem ainda situações em que a vítima consente, embora este consentimento não seja livre e esclarecido. “O abuso sexual inclui diversos tipos de atividades, desde o exibicionismo, a fotografia, os filmes pornográficos, o contacto com os órgãos sexuais, até à consumação do ato sexual ou outras práticas sexuais aberrantes” (Reis, 2009: 75).

As pessoas com deficiência podem, nestas circunstâncias, confundir a relação de poder/autoridade como uma manifestação afetiva “normal” ou podem estar submetidos à pressão do segredo imposto pelo abusador, que regra geral é uma pessoa que faz parte do seu quotidiano e é da sua confiança. Nestes casos, o tabu social implícito, bem como a ambivalência de sentimentos e conflitos de lealdade, podem potenciar sentimentos de vergonha e medo, dificultando a revelação e o pedido de ajuda.

Além das situações de maus-tratos acima descritas, que podem ocorrer com intencionalidade ou por negligência, é importante refletir e atuar sobre episódios de maus-tratos definidos como não intencionais. Como exemplo concreto desta situação registam-se casos em que o profissional não teve em consideração os gostos, anseios, medos, frustrações e sensibilidades do(a) cliente. Descurar estas situações alegando a sua não intencionalidade é negligenciar, simultaneamente, os direitos e necessidades fundamentais do(a) cliente, bem como as consequências que daí podem advir. Todas as formas descritas de maus-tratos apresentam, no caso de pessoas com deficiência, particularidades que devem ser equacionadas em função de cada caso. Muitas situações implicam equacionar a própria condição de deficiência e o seu nível de funcionalidade, equilibrando a ação entre o que são os direitos individuais e as características próprias da deficiência.

 <p>Cercima</p>	<p>MANUAL DE BOAS PRÁTICAS</p>	<p>EDIÇÃO: 05</p>
<p>CÓDIGO: MBP</p>		<p>Página 16 de 19</p>


Fatores de Prevenção de situações de Maus-Tratos, Negligência, Abusos e Discriminação a Pessoas com Deficiência

o Contexto Organizacional

A emergência de um exercício profissional informado e focado na qualidade na prestação de serviços para as pessoas com deficiência, conduz à preocupação com as questões da negligência, abusos, maus-tratos e discriminação, bem como à necessidade de adotar disposições, regras e dinâmicas organizacionais que assegurem a promoção da qualidade de vida do(a)s clientes num quadro de absoluto respeito pelos seus direitos. A intervenção em situações de maus-tratos é da responsabilidade de todos os que, por exercerem atividades junto de pessoas com deficiência possuem legitimidade para intervir

A CERCIMA assume assim a responsabilidade de assegurar que existam mecanismos de garantia e de controlo para reduzir esses riscos:

- ✦ Envolvimento e responsabilização da gestão/coordenação na prevenção e atuação perante todas as situações de maus-tratos que sejam reportadas.
- ✦ Formação e sensibilização dos colaboradore(a)s.
- ✦ Serviços orientados para o(a) cliente, como requisito de qualidade e promoção da qualidade de vida das pessoas com deficiência.
- ✦ Auscultação e envolvimento do(a) cliente na elaboração, monitorização e avaliação do seu Plano Individual.
- ✦ Salvaguarda da existência dos apoios necessários para capacitar a comunicação do(a)s clientes de acordo às suas necessidades específicas.
- ✦ Implementação de mecanismos de avaliação da satisfação dos clientes.
- ✦ Implementação de mecanismos de avaliação da satisfação dos colaboradores.
- ✦ Avaliação do desempenho dos colaboradore(a)s.
- ✦ Avaliação das necessidades e dos potenciais de desenvolvimento do cliente.
- ✦ Respeito pelas normas de confidencialidade relativas aos processos de cada cliente.
- ✦ Existência de uma metodologia orientada para a gestão e prevenção de situações de maus-tratos em contexto institucional.
- ✦ Existência de uma pessoa de referência para receber as suspeitas e denúncias, proceder à orientação da situação com a colaboração do/a denunciante e a eventual necessária proteção da sua identidade.

 <p>Cercima</p>	<p>MANUAL DE BOAS PRÁTICAS</p>	<p>EDIÇÃO: 05</p>
<p>CÓDIGO: MBP</p>		<p>Página 17 de 19</p>

- ⊕ Existência de uma política relativa à gestão dos comportamentos dos clientes, que promova o seu bem-estar e desenvolvimento global.
- ⊕ Existência de uma metodologia de informação às autoridades competentes das situações de maus-tratos.
- ⊕ Desenvolvimento de trabalho em parceria, com recurso à comunidade.

- **Recursos Humanos**

- ⊕ Realização de reuniões multidisciplinares para discussão dos Planos Individuais de cada cliente, planeando toda a intervenção em equipa e proporcionando um espaço de partilha para todas as dúvidas, dificuldades e tensões individuais de cada colaborador(a).
- ⊕ Encorajamento do(a)s colaboradore(a)s para fazer pequenas pausas no trabalho quando se sentem demasiado tenso(a)s ou cansado(a)s, evitando, assim, que se afete o trabalho e a relação com o(a) cliente.
- ⊕ Garantia de uma rotação regular do pessoal perante tarefas mais pesadas ou difíceis de gerir.
- ⊕ Conhecimento, por parte de cada colaborador(a), das normas e procedimentos da organização em matéria de violência e maus-tratos e sobre como colocá-las em prática.
- ⊕ Reporte ao superior hierárquico de situações de maus-tratos quando testemunhadas ou suspeitadas.
- ⊕ Implementação de estratégias de negociação e facilitação que permitam encontrar soluções para os problemas que surgem com o(a)s vários(a)s clientes.

- **Familiares/Significativos**

- ⊕ Participação ativa da família e significativos na dinâmica da organização e nas atividades diárias do(a) cliente.
- ⊕ Formação e sensibilização das famílias e/ou pessoas significativas.
- ⊕ Conhecimento acerca do Plano Individual do(a) cliente.
- ⊕ Conhecimento acerca do processo de reclamações e sugestões existentes na organização.

- **Clientes**

- ⊕ O(A)s clientes devem ser informados e esclarecidos acerca dos seus direitos e deveres.
- ⊕ Formação e sensibilização do(a)s clientes.
- ⊕ Fomento da participação ativa do(a)s clientes na dinâmica organizacional.



CÓDIGO: **MBP**

MANUAL DE BOAS PRÁTICAS

EDIÇÃO: 05

Página 18 de 19

- ⊕ Disponibilização de informação acessível ao(à)s clientes.
- ⊕ Promoção da autonomia do(a) cliente.
- ⊕ Promoção de espaços de diálogo e partilha entre o(a)s vários(a)s clientes.

- **Como atuar**

- i. Quando um(a) colega agride um(a) cliente, o(a) colaborador(a) deve**


- ⊕ Tentar acalmar o ambiente.
- ⊕ Pedir assertivamente que o(a) abusador(a) altere o comportamento.
- ⊕ Não tratá-lo(a) de forma humilhante e agressiva, pois pode dificultar a situação.
- ⊕ Comunicar ao(à) seu(sua) superior hierárquico, o mais rapidamente possível, com o propósito de proteger as pessoas de outros comportamentos abusivos.
- ⊕ Registrar a informação.

- ii. Quando o cliente agride o(a) colaboradore(a)s, este deve**

- ⊕ Pedir auxílio ao(à) colaborador(a) mais próximo(a) para que este(a) intervenha, mediando a situação.
- ⊕ Comunicar à Coordenação do serviço.
- ⊕ Dependendo da gravidade da lesão, o(a) colaborado(a)r deverá ser encaminhado(a) para os serviços de urgência.
- ⊕ Realizar o registo de ocorrência.
- ⊕ Informar a família ou responsáveis do(a) cliente.

- iii. Quando existe conflitos entre clientes, o(a)s colaboradore(a)s devem**

- ⊕ Separar o(a)s clientes.
- ⊕ Retirá-lo(a)s do espaço onde se encontram.
- ⊕ Acalma-lo(a)s e mediar a situação.
- ⊕ Em caso de situação de agressão física avaliar da necessidade de primeiros socorros.
- ⊕ Comunicar à Coordenação e tomar medidas/encontrar estratégias para evitar a repetição do conflito.
- ⊕ Dependendo da situação informar a família ou responsáveis do(a) cliente.
- ⊕ Registrar a ocorrência.

 Cercima	MANUAL DE BOAS PRÁTICAS	EDIÇÃO: 05
CÓDIGO: MBP		Página 19 de 19

iv. Quando se detetada situações de negligência, abuso de direitos, maus-tratos e discriminação do(a)s clientes por parte das famílias ou significativos, o(a)s colaboradore(a)s devem

- ⊕ Informar o(a)s responsáveis da organização.
- ⊕ Este(a)s devem avaliar a situação em causa, auscultando o(a) cliente e os significativos.
- ⊕ De acordo com a situação, o(a)s responsáveis devem informar, formar e apoiar o(a) cliente e os significativos a superar a situação ou, em casos extremos, acionar os meios legais ao dispor, com vista a salvaguardar a integridade, segurança e não discriminação do(a) cliente.
- ⊕ Devem ser registadas e monitorizadas todas as ocorrências identificadas.