



Associação de Familiares e Amigos do Cidadão  
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

## MANUAL DE GESTÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS TRATOS

---

### 1. Enquadramento

---

Por *abusos e maus-tratos* serão consideradas todas as ações ofensivas ou o não provimento dos direitos fundamentais da pessoa, afetando a sua qualidade de vida, nomeadamente no que concerne a agressões físicas, violência psicológica, abuso sexual, e omissão de ações indispensáveis à satisfação das necessidades fundamentais.

O presente manual define as regras e formas de atuação para eventuais situações em que ocorra negligência, abusos, maus-tratos e discriminação dos clientes, seja por parte dos colaboradores, familiares ou outros.

---

### 2. Prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos:

---

A Instituição, procede à identificação de eventuais situações de negligência, abusos e maus-tratos, independentemente de as mesmas terem tido origem interna ou externa à instituição.

A Instituição:

- Sempre que necessário, deverá fazer apelo às entidades e serviços da comunidade com competência nesta matéria para uma avaliação da situação;
- Sempre que se justifique deverá proceder à notificação e sinalização junto das autoridades competentes
- Deverá executar medidas de promoção e proteção do idoso em articulação com as autoridades competentes.

---

### 3. Procedimentos: Negligência / maus-tratos por parte dos colaboradores

---



Associação de Familiares e Amigos do Cidadão  
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

Sempre que sejam detetadas situações de negligência, abusos de direitos, maus-tratos e discriminação do cliente por parte dos colaboradores, a Assistente Social deve:

- Auscultar todas as partes envolvidas;
- Garantir que os direitos dos clientes não são postos em causa;
- Acionar juntos dos colaboradores os mecanismos de sanção adequados.

---

#### **4. Procedimentos: Negligência / maus-tratos por parte dos familiares**

---

Sempre que sejam detetadas situações de negligência, abusos de direitos, maus-tratos e discriminação do cliente por parte dos familiares ou pessoas das suas relações pessoais, os colaboradores devem:

- Informar a Assistente Social através do preenchimento do Registo de Ocorrência;
- A Assistente Social deve então avaliar a situação, auscultando todos os intervenientes, deve preencher o Registo de Ocorrência, levando sempre ao conhecimento e apreciação da Direção da organização;
- A Assistente Social deve de seguida informar, formar e apoiar o cliente e demais familiares, de forma a superar a situação ou a acionar os meios legais disponíveis.

---

#### **5. Procedimentos: Negligência / maus-tratos por parte dos clientes**

---

Sempre que sejam detetadas situações de negligência, abusos de direitos, maus-tratos e discriminação dos colaboradores por parte dos clientes, a Assistente Social deve:

- Auscultar todas as partes envolvidas;
- Garantir que os direitos dos clientes não são postos em causa;
- Acionar juntos dos colaboradores os mecanismos de sanção adequados.

---

#### **6. Procedimentos: Negligência / maus-tratos entre clientes**

---



Associação de Familiares e Amigos do Cidadão  
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

Sempre que sejam detetadas situações de negligência, abusos de direitos, maus-tratos e discriminação entre os clientes, os colaboradores devem:

- Informar a Assistente Social através do preenchimento do Registo de Ocorrência;
- A Assistente Social deve então avaliar a situação, auscultando todos os intervenientes, deve preencher o Registo de Ocorrência, levando sempre ao conhecimento e apreciação da Direção da organização;
- A Assistente Social deve garantir que os direitos dos clientes não são postos em causa;
- A Assistente Social deve de seguida informar, formar e apoiar os clientes intervenientes, de forma a superar a situação ou a acionar os meios legais disponíveis.