

**MANUAL DE
PROTECÇÃO E
CUIDADO DE
MENORES E
ADULTOS
VULNERÁVEIS**

CENTROS DE
DINAMIZAÇÃO
JUVENIL

SNSF

Servas de Nossa
Senhora de Fátima

ÍNDICE

Sumário	3
Objectivos do manual	3
Enquadramento	4
Definição	4
Tipologia	4
Código de Conduta	9
Procedimentos de intervenção	11
Passo a passo: Escutar Registrar Agir	12
Ocorrência externa ao CDJ	16
Ocorrência interna ao CDJ	17
Prazos a cumprir	19
Abordagem à família	19

SUMÁRIO

O presente Manual resulta do pedido da Congregação Servas de Nossa Senhora de Fátima da criação de criar “directrizes de protecção de menores e adultos vulneráveis, tendo em conta a legislação dos países onde trabalhamos e o respeito pela cultura local, sem nunca descurar a necessidade de protecção de menores e adultos vulneráveis”, a implementar nos Centros de Dinamização Juvenil.

Destina-se a todos os voluntários, coordenações e colaboradores e pretende ser um instrumento de suporte à intervenção na sinalização ou despiste de situações que possam pôr em risco/perigo ou comprometer o bem-estar físico e psicológico dos menores e adultos vulneráveis (MAV).

OBJECTIVOS DO MANUAL

- Minimizar os riscos de maus-tratos dos MAV, sendo também desenvolvidas boas práticas que cuidam, ajudam e capacitam os destinatários deste manual;
- Dar claras indicações de acções e comportamentos adequados;
- Dar um tratamento adequado na forma e no tempo a todas as situações de suspeita e de denúncia de maus tratos, sejam elas referentes a ocorrências internas ou externas aos Centros de Dinamização Juvenil.

ENQUADRAMENTO

Apresentam-se agora algumas definições, exemplos e sinais de vários tipos de “maus tratos”, com o objetivo de “formar o olhar” para que possam ser detetados caso aconteçam, dentro ou fora das atividades e/ou instalações dos CDJ.

DEFINIÇÃO

Os maus tratos são uma violação do direito de uma pessoa ao respeito e à integridade física ou emocional por qualquer outra pessoa, afetando, de forma concreta ou potencial, a sua saúde, desenvolvimento (físico, psicológico e social) e/ou a sua dignidade. O mau trato pode consistir em um único acto ou em actos repetidos.

TIPOLOGIA

1. NEGLIGÊNCIA

Incapacidade de proporcionar ao menor ou ao adulto vulnerável a satisfação das necessidades básicas de higiene, segurança, alimentação, afecto, educação e saúde, necessárias ao pleno desenvolvimento do seu potencial e ao exercício dos seus direitos.

a) Negligência física

- Ausência de estimulação de hábitos alimentares na criança ou jovem e alimentação desadequada ou insuficiente;
- Desinvestimento nos cuidados de saúde (atraso no plano nacional de vacinação, não comparência a consultas no médico de família, atraso na procura de assistência médica);
- Ausência de supervisão;
- Alheamento dos cuidados relativamente à vida escolar da criança ou jovem.

b) Negligência emocional

- Ausência de manifestações de afecto e carinho por parte dos cuidadores;
- Desinteresse/ausência de resposta dos cuidadores perante expressões de afectividade;
- Desatenção dos cuidadores face às dificuldades emocionais;
- Desconhecimento das características da vítima;
- Desinteresse e desresponsabilização pelos gostos e actividades da vítima.

2. MAU TRATO

a) Mau trato físico

Qualquer acção não accidental, isolada ou repetida, infligida por pais, cuidadores ou outros, a qual provoque (ou possa vir a provocar) dano físico.

- Dar palmadas e bofetadas, esmurrar, pontapear;
- Bater com cinto ou outros objectos duros, atirar objectos à pessoa;
- Abanar ou sacudir, apertar e prender a pessoa;
- Amordaçar, morder e queimar;
- Utilizar o castigo físico para repreender e punir o mau comportamento;
- Envenenar, provocar ou induzir uma doença, uso indevido de medicamentos;

b) Mau trato psicológico

Privação de um ambiente de segurança e de bem-estar afectivo indispensável ao crescimento, desenvolvimento e comportamento equilibrados do menor ou adulto vulnerável.

- Insultar e gritar;
- Ameaçar e intimidar (por exemplo ameaças de abandono);
- Humilhar (por exemplo apontar defeitos e falhas no comportamento e aparência física);
- Rejeitar, ignorar e desprezar;
- Utilizar estratégias emocionalmente e psicologicamente abusivas para punir (por exemplo ameaçar o recurso à força física, fechar noutra sala);
- Falta de resposta às necessidades da pessoa;
- Críticas persistentes, desqualificação e desvalorização sistemática, sarcasmo, hostilidade ou atribuição de culpa;
- Cuidado “condicional”, em que o nível de cuidado demonstrado pelos pais/cuidadores está dependente da forma como a vítima se comporta;
- Obrigar a vítima a assumir responsabilidades desadequadas à sua idade ou estado;
- Ausência de manifestações de afecto e carinho por parte dos cuidadores.

3. VIOLÊNCIA SEXUAL

É a utilização que um agente (pai ou mãe, familiar, par, alguém desconhecido, etc.) faz de menor ou adulto vulnerável, para satisfazer os seus desejos sexuais, encontrando-se numa posição de poder ou autoridade. Concretiza-se em práticas onde a vítima:

- Não tem capacidade para compreender que está a ser abusada;
- Tendo noção do que está a acontecer, não tem capacidade para nomear abuso sexual;
- Não se encontra estruturalmente preparada;
- Não se encontra em situação capaz de dar o seu consentimento livre e esclarecido.

a) Exemplos de violência sexual

- Toque intencional ou molestatador no corpo da vítima para excitação ou gratificação sexual;
- Forçar a vítima a assistir ou a participar em actividades de teor sexual eróticos/pornográficos (p.e. masturbação, visualização de filmes, etc.);
- Penetração (no ânus e/ou nos órgãos genitais) através de objectos e/ou de pénis;
- Uso do menor ou adulto vulnerável para prostituição ou fins de exploração sexual (p.e. conversa e/ou escritos obscenos; espectáculos eróticos/pornográficos; filmes).

a) Obstáculos e dificuldades na revelação/sinalização da experiência de vitimização sexual

- Ausência de evidências médicas (ex. lesões físicas) e biológicas (ex. fluidos corporais) associadas à violência sexual;
- Medo do agressor pelo diferencial de poder físico e psicológico existente;
- Relação prévia com o agressor;
- Sentimentos de vergonha e auto culpabilização da vítima;
- Medo de ser desacreditada e/ou tentativas anteriores de revelação mal sucedidas;
- Receio de estigmatização social;
- Receio de separação em relação à família de origem ou da sua desestruturação.

Muitas vezes o agressor utiliza estratégias para manter a situação violenta em segredo, retardando ou dificultando a revelação da situação violenta e possibilitando a sua reiteração.

4. BULLYING

O bullying é um fenómeno, repetido, de violência entre pares que implica ou envolve a perpetração de comportamentos agressivos e violentos por um agressor ou grupo de agressores contra uma vítima ou grupo de vítimas, com o objectivo de a(s) prejudicar, de lhe(s) causar dano ou sofrimento. Nem sempre é fácil estabelecer os limites do que é e o que não é bullying.

a) As características principais que identificam o *bullying* são:

- A intencionalidade do comportamento: o comportamento tem o objetivo específico de provocar mal-estar e ganhar controlo sobre a outra pessoa;
- A repetição ao longo do tempo: o comportamento não ocorre ocasionalmente ou isoladamente, mas torna-se regular (dias, meses, anos);
- O desequilíbrio de poder no centro da dinâmica do bullying: quando um jovem (ou vários), mais velho ou mais forte, demonstra comportamentos desagradáveis para com outro colega, normalmente mais novo e/ou física e emocionalmente mais fraco.

Recentemente são cada vez mais frequentes episódios de cyberbullying, que emergem da utilização das novas tecnologias (ex: telemóveis, internet, redes sociais) para agredir verbalmente a vítima e/ou contribuir para a sua exclusão e isolamento social.

CÓDIGO DE CONDUTA

Promover as boas práticas, evitar as más e tornar mais transparente o serviço que se presta aos menores e adultos vulneráveis (MAV), é a missão de todas as coordenações, colaboradores e voluntários dos CDJ. Assim as linhas de força dos comportamentos que se apresentam a seguir não eliminam o conteúdo dos códigos de conduta e demais regulamentos internos próprios.

1. COMPORTAMENTOS A ADOPTAR E A PROMOVER

a) Promoção de uma vida com sentido

- Visão realista, positiva e responsável da vida;
- Hábitos de vida saudável e promotores de bem-estar físico e mental;

b) Promoção de relações saudáveis, integradoras e construtoras de comunidade

- Adopção dos princípios de boa educação (responsabilidade, pontualidade, respeito pelas opiniões e bens de todos, respeito nas interações sociais, etc.);
- Cumprimento das leis, normas e regras estabelecidas, e promoção desse cumprimento;
- Promoção da colaboração e de um desportivismo saudável entre todos;
- Integração e participação de todos, acolhendo e valorizando a diferença;
- Relações de proximidade saudáveis, abertas e seguras;
- Hábitos de comunicação abertos e transparentes e resolução pacífica dos conflitos;

c) Promoção de uma atenção particular aos MAV

- Respeito por cada MAV e pela sua inviolável dignidade pessoal, incluindo o pleno respeito pelas suas opiniões, interesses, espaço pessoal, intimidade, bens e informações pessoais;
- Promoção da autonomia e da capacitação dos MAV, através do comportamento e de ações de capacitação (p.e. não fazer tarefas pessoais que o MAV possa fazer por si próprio; formações que reforçam os factores de protecção individuais);
- Promoção de hábitos de consciencialização e de autoproteção dos MAV, e disponibilidade para atender e/ou dar seguimento aos seus pedidos de conselho e ajuda;
- Cuidado especial aos MAV com necessidades especiais (nomeadamente em situações de deficiência ou doença profunda; compreensão limitada da realidade, sexualidade e violência; baixa confiança/receio a que não se acredite neles, dificuldades/incapacidade de comunicação, etc.);
- Ter a consciência que muitas vezes se é visto como “modelo de conduta” pelos MAV, e por isso agir como tal;

2. COMPORTAMENTOS E ATITUDES A EVITAR COM OS MAV (POR SEREM EM PRINCÍPIO “INAPROPRIADOS”)

- Uso de linguagem e conversas que podem ser sentidas como sexualmente ambíguas, agressivas, humilhantes, ameaçadoras, ofensivas e/ou discriminadoras (p.e. comentários sobre a aparência física);
- Gestos e comportamentos que podem ser lidos como ambíguos, agressivos, humilhantes, ameaçadores, ofensivos e/ou discriminadores (p.e. forma de impor a disciplina);
- Ter relações preferenciais e gestos que podem ser lidos como ambíguos, exclusivos, dominadores ou discriminadores dos demais (p.e. pedir ajuda sempre aos mesmos);
- Contacto físico ambíguo e/ou desnecessário (p.e. abraços forçados);
- Estar sozinho com um MAV, exceto se previsto/autorizado (p.e. apoio pedagógico, situações de conversa pedida pelo próprio, preparação programada de atividades, acompanhamento em caso de doença, etc.);
- Transportar sozinho um MAV (exceto se previsto/autorizado pela CSNSF);
- Levar à própria casa ou ida a casa do MAV, e muito especialmente sem a presença de terceiros (excepto se previsto/autorizado pela CSNSF);

3. COMPORTAMENTOS PROIBIDOS COM OS MAV (POR SEREM “ILEGAIS” OU “TOTALMENTE INAPROPRIADOS”)

- Utilizar, promover ou permitir o uso de linguagem ou conversas sexualizadas, gestos ou comportamentos agressivos, humilhantes, ameaçadores, ofensivos e/ou discriminadores;
- Todo o tipo de contacto físico inapropriado;
- Consumir, promover ou permitir o consumo de substâncias ilegais;
- Praticar, promover ou permitir comportamentos ilegais;

PROCEDIMENTOS DE INTERVENÇÃO

As suspeitas e denúncias referem-se aos vários tipos de maus-tratos descritos acima, e/ou às situações de comportamentos inadequados ou proibidos do código de conduta.

A intervenção perante uma suspeita ou situação de maus-tratos deve ser realizada sempre no sentido de prevenir factores de risco e de promover os factores de protecção. Qualquer tipo de suspeita e/ou denúncia deve ser comunicada imediatamente à irmã de referência, que posteriormente caberá a condução do seu tratamento.

1. PRINCÍPIOS ORIENTADORES DE UMA INTERVENÇÃO:

- O interesse superior do menor ou adulto vulnerável como referencial primeiro da acção;
- A privacidade, relacionada com o respeito pela intimidade, direito à imagem e reserva da vida privada do MAV;
- A intervenção, o mais precoce possível, a desencadear logo que conhecida a situação de perigo;
- A intervenção mínima, salvaguardando que apenas intervém os agentes indispensáveis à promoção de direitos e protecção do MAV;
- A intervenção proporcional e actual, assegurando que a mesma se processa segundo princípios de razoabilidade e no momento imediato à tomada de decisão, produzindo o mínimo de impacto na vida do MAV e na respectiva família;
- A obrigatoriedade da informação, tendo em conta que a criança, os pais, o representante legal, devem ser informados acerca dos seus direitos, dos motivos que determinam a intervenção e da forma como esta se processa;

OCORRÊNCIA EXTERNA

Manifestação de suspeita ou denúncia sobre uma situação de maus tratos ocorrida fora do espaço e das atividades do CDJ e não envolvendo colaboradores/voluntários pertencentes a ele;

OCORRÊNCIA INTERNA

a) A manifestação de suspeita ou denúncia sobre um comportamento “inadequado” ou “proibido” (violação do Código de Conduta) envolvendo colaboradores/voluntários pertencentes ao CDJ, independentemente de configurar ou não uma situação de maus tratos e de ter ocorrido ou não nos espaços e/ou atividades do CDJ;

b) A manifestação de suspeita ou denúncia sobre uma situação de maus tratos ocorridos no espaço e/ou nas atividades do CDJ.

PASSO A PASSO: ESCUTAR, REGISTRAR, AGIR

Cada situação é única e não há fórmulas que sirvam para todas. O que se indica a seguir são notas de ajuda para a sequência escutar – registrar – agir. É bom manter a calma, ser discreto e não expressar inclinações ou tomar partidos (já que algumas suspeitas/denúncias poderão vir a revelar-se falsas, mesmo se bem intencionadas). No entanto, o bem-estar e a segurança da vítima, dos MAV e até da própria Congregação (pela responsabilidade legal que tem) pedem que nenhuma suspeita ou denúncia fique por investigar.

ESCUTAR

Quando alguém manifesta uma suspeita ou denúncia ela pode corresponder a uma situação de maus tratos presente ou passada, a algo acontecido ao próprio, a um abuso que o próprio viu directamente, ou por a pessoa ter visto algum sinal que a deixou preocupada. É importante que o colaborador/voluntário/irmã:

1 .Mantenha a calma, leve a sério o que a pessoa lhe diz, e agradeça-lhe o passo dado e a confiança de vir falar consigo.

2. Escute atentamente, deixando a pessoa contar ao seu ritmo e da sua forma (ao registar por escrito, no momento ou mais tarde, é importante usar os termos usados por quem denunciou). Ao mesmo tempo, garanta que está a entender correctamente o que está a ser dito, e se for preciso peça clarificação (sem sugerir outras palavras).

3. Não faça promessas que não podem ser mantidas (p.e. “podes falar que não direi a ninguém”). A informação será tratada com confidencialidade (“segredo protegido”), mas outras pessoas implicadas no processo terão acesso a ela.

4. Às vezes a questão do segredo pode limitar quem revela. É importante também ter esses limites em conta.

5. Não faça comentários sobre a situação, sobre o alegado agressor, nem questione a veracidade do relato. Simplesmente acolha o que é dito, com atenção e proximidade.

6. No caso de uma alegação de abuso sexual, não faça perguntas intrusivas ou sugestionáveis, esse será o papel dos técnicos peritos a quem chamar de seguida. Não se mostre também “chocado” ou “enojado”, sob perigo de fazer parar a revelação. No caso de ser um menor reforce que ele fez bem em vir falar consigo, e que não é culpa dele o que está a contar.

7. Explique os passos seguintes que vai tomar. Quando a vítima é menor ou está a cargo, os pais/responsável legal devem ser contactados (a não ser que coloque a vítima em situação de perigo).

REGISTAR

As suspeitas/denúncias recebidas devem ser passadas a escrito logo que possível. Se vir apropriado, peça licença para tomar notas no próprio momento do encontro. Registe o que considere informação necessária para que a situação possa ser objetivamente compreendida. Deve ser preenchida a Ficha de Ocorrência (em anexo).

1. Tenha-se em conta que as informações presentes na Ficha de Ocorrência são “dados sensíveis” e confidenciais, pelo que se deverá seguir os regulamentos gerais relativos à proteção de dados.
2. Todas as fichas devem estar guardadas num arquivo protegido da Congregação à guarda da irmã de referência.
3. Há que ter um cuidado particular com as alegações anónimas. O anonimato pode tornar o processo mais difícil, mas, por outro lado, pode ser útil diante da dificuldade de uma vítima ou testemunha se expressar.
3. Não faça promessas que não podem ser mantidas (p.e. “podes falar que não direi a ninguém”). A informação será tratada com confidencialidade (“segredo protegido”), mas outras pessoas implicadas no processo terão acesso a ela.

AGIR

O primeiro passo ao agir é comunicar, imediatamente à irmã de referência do CDJ, que deverá ter em conta:

1. No caso de manifestação de suspeita ou denúncia, a irmã faz uma “avaliação preliminar” a partir dos dados que lhe foram passados (fazendo, caso seja necessário e de forma discreta, mais algumas averiguações). Poderá haver suspeitas/denúncias que se perceba, ainda nesta fase preliminar, que não correspondem à realidade, fechando-se assim o processo.
2. Caso se perceba que é necessário ou prudente investigar e agir com mais detalhe, ver-se-á que passos dar a seguir:

OCORRÊNCIA EXTERNA AO CDJ

A detecção de casos deve ser incorporada como responsabilidade dos colaboradores, voluntários e irmãs que intervêm junto dos MAV. Quando é detectado um facto preocupante, o mesmo deve ser alvo de registo, e deve o colaborador, irmã e/ou voluntário efectuar uma abordagem pedagógica ao MAV, em contexto natural, procurando perceber melhor a situação.

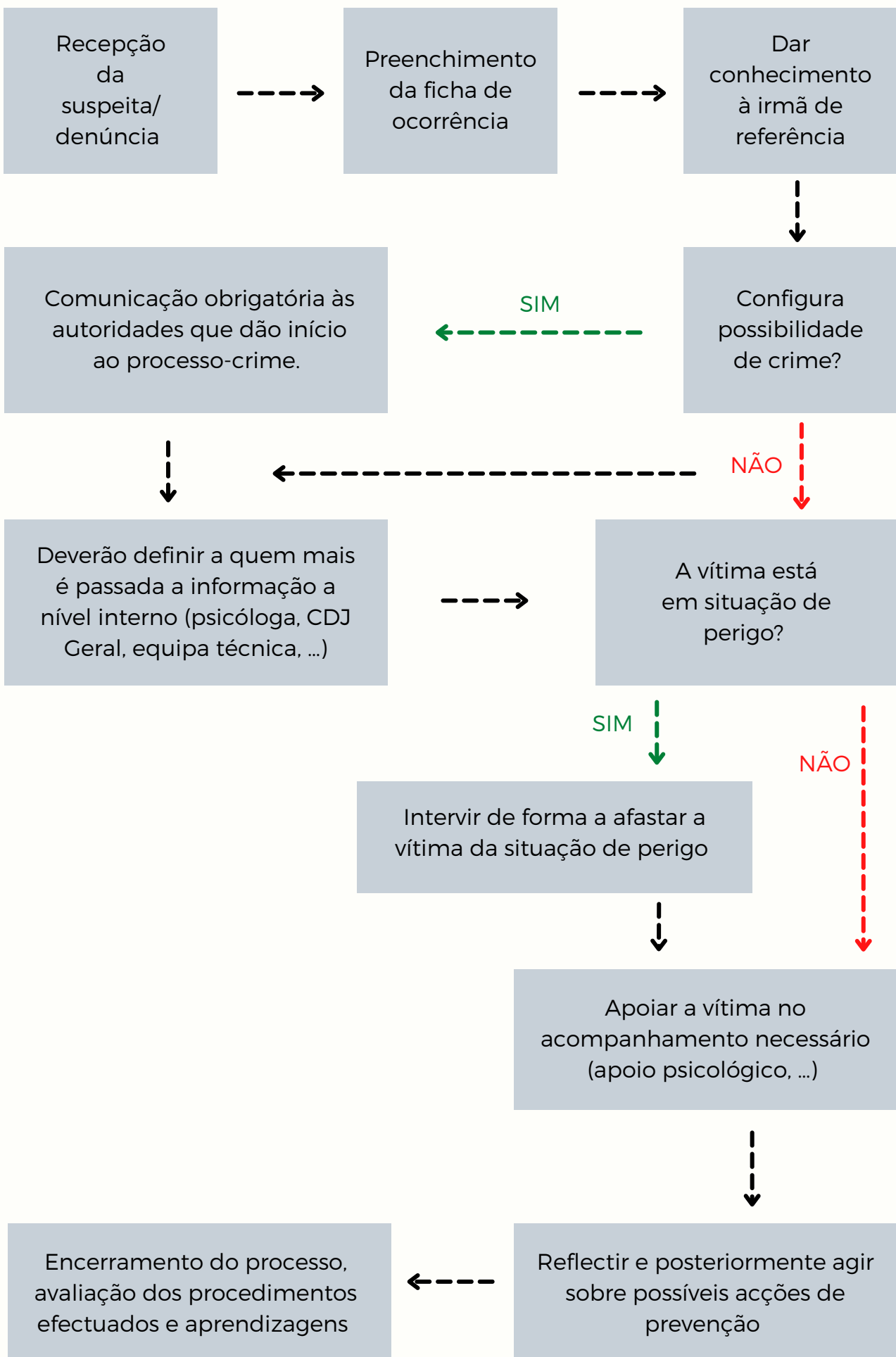
OCORRÊNCIA INTERNA AO CDJ

A irmã de referência recebe, de algum colaborador, voluntário, beneficiário, irmã, outra pessoa ou ainda por via anónima:

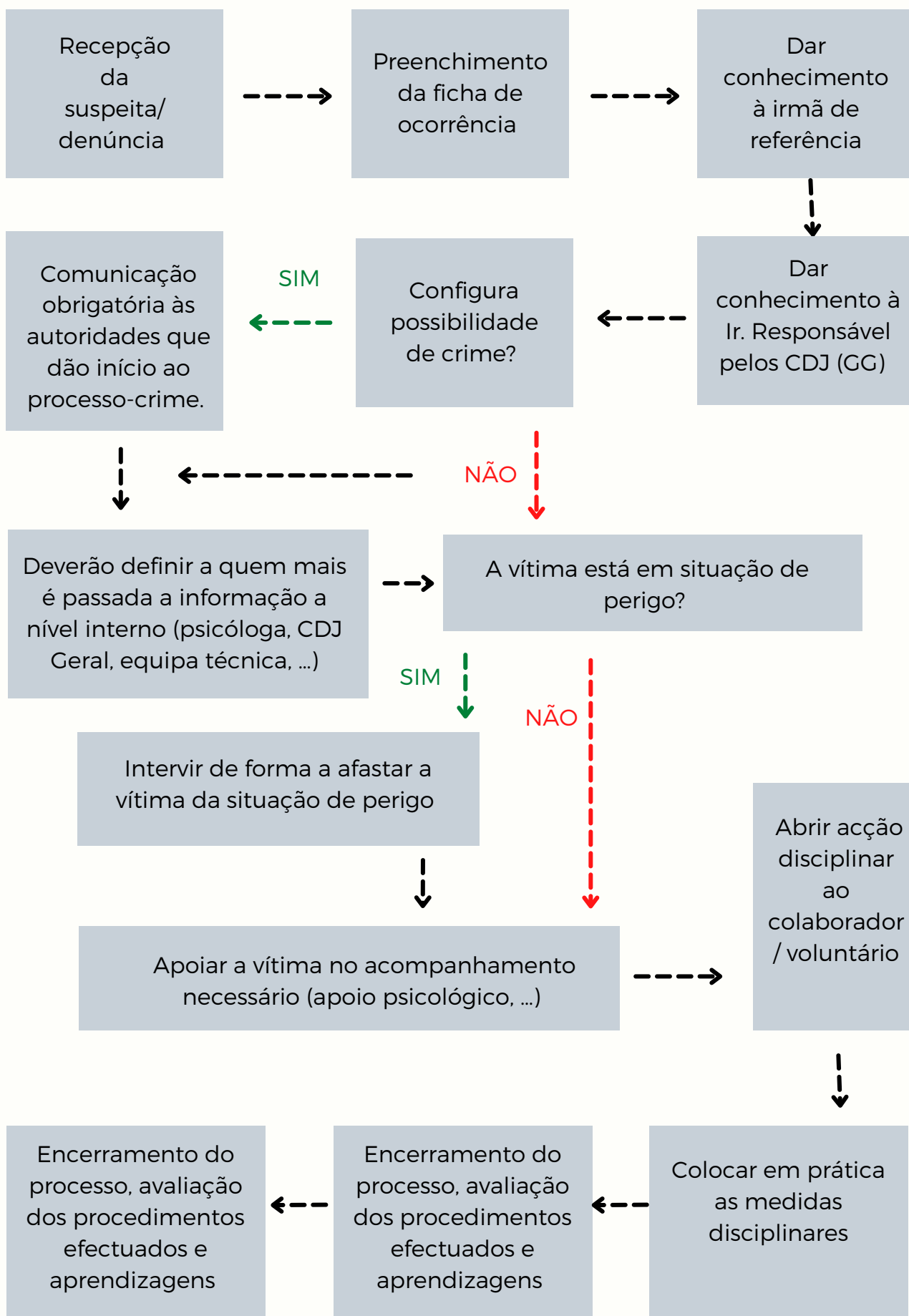
a) a manifestação de suspeita ou denúncia sobre uma situação de maus tratos ocorridos no espaço e/ou nas actividades do CDJ;

b) a manifestação de suspeita ou denúncia sobre um comportamento “inadequado” ou “proibido” (violação do Código de Conduta) envolvendo colaboradores/voluntários pertencentes à Congregação, independentemente de configurar ou não uma situação de maus tratos e de ter ocorrido ou não nos espaços e/ou atividades do CDJ.

OCORRÊNCIA EXTERNA AO CDJ



OCORRÊNCIA INTERNA AO CDJ



ALGUNS ELEMENTOS IMPORTANTES A TER EM CONTA NO TRATAMENTO DAS OCORRÊNCIAS:

- Ao longo do processo deve cuidar-se, em primeiro lugar, da segurança e bem-estar da vítima. Se se vir necessário, associe-se ao processo uma “pessoa de confiança” da CSNSF que seja próxima da vítima e/ou da sua família. Deve-se também estar atento a eventuais tentações de agressividade e “vingança” por parte da pessoa acusada (em particular tratando-se de um colaborador/voluntário).
- Se se tratar de uma situação que configure a possibilidade de crime, é obrigatória a comunicação às autoridades judiciais (Ministério Público, polícia, etc.), que dão início ao processo-crime (corre paralelamente ao tratamento da situação de perigo do CDJ).
- Verificar se existe algo em que a CSNSF possa apoiar a vítima (tratamento médico, acompanhamento psicológico, etc.), sempre em acordado com a família. Todos os meios necessários devem ser activados e providenciados.
- No caso de se tratar de uma ocorrência interna cujo suspeito é um colaborador ou voluntário, avalie-se se é bom o seu “afastamento preventivo” até os factos estarem inteiramente esclarecidos. Não pode ser esquecido, no entanto, que a pessoa é inocente até prova em contrário, e assim deve ser tratada.
- Outro princípio a manter durante todo o processo é o da confidencialidade. No entanto, pode ser bom dar alguma explicação simples aos colaboradores, para evitar boatos e acusações.
- No caso de se vir a concluir que o suspeito era inocente, devem ser tomados todos os passos necessários para repor a sua boa fama.

PRAZOS A CUMPRIR

- Caso haja possibilidade de crime e/ou a vítima esteja em situação de perigo, a ocorrência deve ser tratada no prazo máximo de 24 horas, e se possível no próprio dia;
- Todas as outras ocorrências devem ser tratadas num prazo máximo de 3 dias úteis;
- Deve-se tentar que o processo não dure mais de 3 semanas, evitando que se “arraste”.

ABORGAGEM À FAMÍLIA

A abordagem à família sobre alguma das situações previstas no âmbito do manual constitui um momento delicado que deverá ser previamente preparado.

Propõe-se assim nesta etapa a definição de uma intervenção integrada que deverá contemplar as seguintes componentes:

1. Avaliação do grau de risco;

2. Definição do plano de intervenção: estas acções devem incluir tanto as intervenções a desenvolver internamente como aquelas que implicam accionar os recursos externos considerados úteis, e que tenham já relação com a família (por exemplo, Segurança Social, Unidades de Saúde). No que se refere à partilha de informação sobre as famílias, dever-se-ão ter os cuidados necessários à manutenção da confidencialidade das situações, nomeadamente não fornecer informação a instituições não envolvidas ou que não sejam necessárias ao processo, bem como a terceiros particulares.

3. Intervenção pedagógica em contexto natural, independentemente da intervenção definida com a família, e com outras organizações. É neste contexto que se podem também providenciar alguns dos factores de protecção relacionados com as competências sociais e emocionais dos próprios MAV.

SNSF

Servas de Nossa
Senhora de Fátima

