



POLÍTICA DE DE MOMENTOS CUIDADO COM PESSOAS E SITUAÇÕES CRÍTICAS

ÍNDICE

- 1- Introdução
2. Objetivos
3. Âmbito e Definições
4. Princípios Orientadores
5. Responsabilidades
6. Protocolo de Atuação – Momentos Críticos
7. Comunicação Interna e Externa
8. Registos e Documentação
9. Formação Contínua
10. Avaliação, Revisão e Auditoria
11. Anexos
 - A – Ficha de Registo de Incidente
 - B – Ficha de Acidente
 - C – Relatório de Comportamento/Surtos
 - D – Registo de Contacto com Famílias
 - E – Plano de Evacuação Rápida (modelo)
 - F – Procedimento em Redes Sociais
 - G – Checklists de Resposta Rápida
 - H – Lista de Contactos de Emergência
 - I – Declaração de Confidencialidade
 - J – Plano de Prevenção e Mitigação

1. INTRODUÇÃO

Este manual estabelece os procedimentos de atuação em situações críticas dentro da instituição, assegurando segurança, confiança, dignidade e resposta eficaz. Aplica-se a todos: colaboradores, utentes, alunos, residentes, famílias e

2. OBJETIVOS

- Prevenir riscos e garantir proteção física e emocional.
- Estruturar resposta adequada e humanizada.
- Definir responsabilidades.
- Padronizar comunicação e documentação.
- Garantir cumprimento legal e das boas práticas nacionais.

3. ÂMBITO E DEFINIÇÕES

Situação Crítica

Evento inesperado que coloca em risco a integridade física, emocional, social ou digital de qualquer pessoa presente.

Não conformidade

Ocorrência que viola normas internas, segurança ou princípios éticos.

Intervenção mínima necessária

Atuar apenas o necessário para neutralizar o risco, sem exagero.

4. PRINCÍPIOS ORIENTADORES

- Segurança como prioridade.
- Humanização da resposta.
- Privacidade e proteção de dados (RGPD).
- Comunicação clara e objetiva.
- Imparcialidade e respeito.
- Registo obrigatório.

5. RESPONSABILIDADES

Colaboradores

- Identificar, intervir e reportar qualquer situação crítica.
- Cumprir formação obrigatória.

Coordenação/Direção

- Garantir meios, formação e apoio.
- Acompanhar casos complexos.
- Dialogar com famílias, autoridades e entidades externas.

Serviços Técnicos/Clinicos/Pedagógicos

- Avaliar impactos.
- Definir planos de intervenção e acompanhamento.

6. PROTOCOLO DE ATUAÇÃO MOMENTOS CRÍTICOS

A seguir, encontra-se a lista consolidada com todos os procedimentos:

6.1. Mal-Subito (Avaliador — 1 minuto)

- Avaliar consciência e respiração.
- Acionar 112, se necessário.
- Prestar primeiros socorros.
- Garantir segurança do espaço.

6.2. Crises de Ansiedade ou Pânico

- Levar a pessoa para local calmo.
- Falar com serenidade.
- Não pressionar a pessoa.
- Acionar apoio psicológico.

6.3. Surtos emocionais/comportamentais

- Manter distância de segurança.
- Evitar contacto físico.
- Solicitar equipa especializada.
- Documentar pormenores.

6.4. Acidentes

- Prestar primeiros socorros.
- Acionar emergência se necessário.
- Isolar local.
- Preencher ficha de acidente.

6.5. Ausências repentinas

- Contactar de imediato.
- Verificar registos.
- Em caso de crianças/idosos, ativar protocolo rápido.
- Notificar chefia.

6.6. Brigas, violência física ou verbal

- Separar sem força excessiva.
- Proteger terceiros.
- Registo disciplinar e plano corretivo.

6.7. Ameaças, intimidação ou assédio

- Encerrar diálogo inseguro.
- Reportar à direção.
- Aplicar medidas disciplinares/legais.

6.8. Autolesão e risco suicida

- Nunca deixar sozinho.
- Remover objetos perigosos.
- Acionar 112 e equipa clínica.
- Acompanhamento psicológico obrigatório.

6.9. Fugas ou evasões

- Alertar equipa e bloquear saídas.
- Localizar rapidamente.
- Comunicar a responsáveis.

6.10. Consumo de álcool ou drogas

- Afastar de risco.
- Avaliar condição médica.
- Reportar e registar.

6.11. Conflitos com famílias

- Dialogar em área reservada.
- Chamar chefia.
- Formalizar queixa.

6.12. Falhas tecnológicas críticas

- Ativar plano de contingência.
- Proteger dados sensíveis.
- Notificar TI.

6.13. Discriminação, assédio, abuso

- Proteger vítima.
- Afastar agressor.
- Informar direção e autoridades.

6.14. Catástrofes naturais

- Seguir plano de evacuação.
- Contagem de pessoas.
- Relatar ao comando interno.

6.15. Intrusos ou ameaças externas

- Não confrontar.
- Acionar segurança/autoridades.
- Proteger crianças/utentes.

6.16. Perda, roubo ou extravio

- Recolher testemunhos.
- Proteger dados.
- Registrar incidente.

6.17. Reações alérgicas/adversas

- Administrar medicação SOS, se aprovado.
- Acionar 112.
- Notificar responsáveis.

7. COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA

- Comunicação imediata à chefia.
- Informação factual, objetiva e sintética.
- Contacto com famílias quando necessário.
- Envolvimento das autoridades conforme gravidade.

8. REGISTOS E DOCUMENTAÇÃO

Todos os incidentes devem ser registados nos formulários oficiais presentes nos anexos.

9. FORMAÇÃO CONTÍNUA

Obrigatória para todos:

- Primeiros socorros
- Suporte básico de vida
- Gestão de comportamentos desafiantes
- Cibersegurança e redes sociais
- Ética e proteção de dados
- Comunicação em crise

10. AVALIAÇÃO, REVISÃO E AUDITORIA

- Revisão anual do manual.
- Auditoria interna.
- Debriefing após incidentes graves.

11. ANEXOS (DOCUMENTOS OFICIAIS)

ANEXO A — FICHA DE REGISTO DE INCIDENTE

1. Data / Hora:
2. Tipo de incidente:
3. Local:
4. Pessoas envolvidas:
5. Descrição objetiva:
6. Ações realizadas:
7. Testemunhas:
8. Necessidade de seguimento:
9. Assinatura do colaborador:
10. Validação da coordenação:

ANEXO B — FICHA DE ACIDENTE

Inclui:

- Zona do corpo afetada
- Tipo de lesão
- Primeiros socorros prestados
- Encaminhamento (hospital, casa, vigilância)
- Nome do responsável

ANEXO C — RELATÓRIO DE SURTO/COMPORTAMENTO

- Desencadeadores observados
- Intensidade
- Duração
- Estratégias utilizadas
- Avaliação posterior

ANEXO D — REGISTO DE CONTACTO COM FAMÍLIAS

- Motivo
- Data/hora
- Pessoa contactada
- Resumo da conversa
- Ações acordadas

ANEXO E — PLANO DE EVACUAÇÃO (MODELO)

- Rotas principais
- Pontos de encontro
- Responsáveis por grupo/ala
- Contagem de pessoas
- Checklists de evacuação

ANEXO F — PROCEDIMENTO DE REDES SOCIAIS

- O que é proibido
- Recomendações de segurança
- Ações perante partilha indevida
- Medidas disciplinares

ANEXO G — CHECKLISTS DE RESPOSTA RÁPIDA

Disponíveis para:

- Mal súbito
- Acidente
- Briga
- Fuga
- Surtos
- Reações alérgicas
- Cyberbullying

ANEXO H — LISTA DE CONTACTOS DE EMERGÊNCIA

- Segurança social / Autoridade policial 190
- Bombeiros 193
- Hospital de referência
- Direção da instituição
- Equipa técnica

ANEXO I — DECLARAÇÃO DE CONFIDENCIALIDADE

Assinada por todos os colaboradores e prestadores externos para que mesmo nos momentos citados nada seja exposto para o externo.

ANEXO J — PLANO DE PREVENÇÃO E MITIGAÇÃO

- Identificação de riscos
- Medidas de redução de danos
- Estratégias de acompanhamento
- Formação recomendada

Assinada por todos os colaboradores e prestadores externos para que mesmo nos momentos citados nada seja exposto para o externo.

ANEXO J — PLANO DE PREVENÇÃO E MITIGAÇÃO

- Identificação de riscos
- Medidas de redução de danos
- Estratégias de acompanhamento
- Formação recomendada

