



Centro Social Paroquial Santo Isidoro

Manual de Prevenção, Detecção e Atuação em Situações de Negligência, Abusos e Maus-Tratos

O Presente documento é parte integrante dos regulamentos internos do Centro de Dia para Idosos e do Serviço de Apoio Domiciliário

Aprovado em reunião de direção de 28 de janeiro de 2026



Índice

Capítulo I - Introdução	3
Capítulo II – Conceitos e Definições.....	3
1.1 Maus-tratos físicos	4
1.2 Maus-tratos psicológicos ou emocionais	4
1.3 Negligência	4
1.4 Abuso económico/financeiro	4
1.5 Maus-Tratos Institucionais	4
Capítulo III – Distinção e tipificação de maus-tratos que podem ocorrer no CD ou SAD ...	5
Capítulo IV – Medidas de Prevenção, Fatores de Risco e Facilitadores	6
Medidas de Prevenção que o Centro Social Paroquial Santo Isidoro implementou:	7
Capítulo V – Deteção e Sinais de Alerta	8
Indicadores de Maus-tratos na Pessoa Idosa	8
Indicadores relativos ao Prestador de Cuidados	9
Capítulo VI – Forma de atuação e procedimentos	10
ANEXO I.....	12
Breve indicação dos princípios e normas legais aplicáveis	12
ANEXO II	16
FICHA DE OCORRÊNCIA DE INCIDENTES DE VIOLÊNCIA	16



Capítulo I - Introdução

Este manual tem como objetivo orientar todos os colaboradores do Centro Social Paroquial Santo Isidoro sobre a prevenção, detecção e atuação em casos de negligência, abusos e maus-tratos contra idosos em conformidade com o artigo 14.º alínea f) da Portaria n.º 349/2023 orientando-o todos os profissionais do centro de dia para pessoas idosas e de serviço de apoio domiciliário (SAD) sobre a forma como agir perante tais situações e principalmente saber quais as medidas a adotar perante tais acontecimentos sendo parte integrante dos regulamentos internos do Centro de Dia e do Serviço de Apoio Domiciliário.

Neste manual, serão abordados vários tipos de maus-tratos, fatores de risco associados aos mesmos, consequências, bem como, estratégias de prevenção, intervenção e metodologia de sinalização de casos definindo assim um procedimento ao nível da prevenção e atuação perante tais situações.

Com o presente Manual, pretende-se contribuir para:

- Sensibilizar e motivar os colaboradores do Centro Social Paroquial Santo Isidoro sobre o seu papel na prevenção e sinalização de maus-tratos;
- Clarificar e uniformizar os conceitos básicos relativos ao tema;
- Delinear os procedimentos quando seja verificada uma situação de alerta;
- Promover atuações coordenadas entre as diferentes entidades com responsabilidade de intervenção neste âmbito.

Capítulo II – Conceitos e Definições

Segundo a OMS os maus-tratos na terceira idade são definidos como “... um ato único ou repetido, ou ainda, ausência da ação apropriada que cause dano, sofrimento ou angústia e que ocorram dentro de um relacionamento de confiança”.

Os abusos e os maus-tratos reportam a toda e qualquer situação em que não sejam respeitados todos os direitos da pessoa idosa, comprometendo a sua integridade física, psicológica, social e/ou financeira, afetando o seu processo de envelhecimento condigno, bem-estar e qualidade de vida.



Veja-se a seguinte identificação e definição das diversas figuras de maus-tratos:

1.1 Maus-tratos físicos

Qualquer forma de agressão física (espancamentos, golpes, queimaduras, fraturas, administração abusiva de fármacos ou tóxicos, relações sexuais forçadas), com o intuito de causar dor, lesão ou sofrimento físico.

1.2 Maus-tratos psicológicos ou emocionais

Condutas que causam dano psicológico como manipulação, ameaças, humilhações, chantagem afetiva, desprezo ou privação do poder de decisão, negação de afeto, isolamento e marginalização, e que afetem a saúde mental e emocional do idoso.

1.3 Negligência

Falta de atenção ou omissão de cuidados básicos essenciais, que comprometam o bem-estar do idoso.

1.4 Abuso económico/financeiro

Impedir o uso e controlo do próprio dinheiro, exploração financeira e chantagem económica, promovendo o uso indevido ou ilegal dos recursos financeiros do idoso

1.5 Maus-Tratos Institucionais

Qualquer forma de abuso ou negligência cometida dentro da instituição, seja por funcionários ou terceiros.

1.6 Abuso Sexual

Forçar a pessoa idosa a sofrer ou praticar ato sexual contra sua vontade, usando para isso ameaça, coação física ou emocional, ou aproveitando-se da impossibilidade do(a) utente oferecer resistência.

1.7 Abuso através da utilização indevida de medicamentos

Uso de medicamentos sem qualquer prescrição conotada ao utente, com o fim de controlar ou retraindo o mesmo, nomeadamente, através da sobredosagem, utilização de sedativos e outras drogas semelhantes.



Capítulo III – Distinção e tipificação de maus-tratos que podem ocorrer no CD ou SAD

Por forma a melhor identificar as potenciais situações de risco, elencamos infra os vários tipos de maus-tratos, e exemplificação das consequências físicas e emocionais que podem resultar dos mesmos:

TIPOS DE MAUS-TRATOS	CONSEQUÊNCIAS
Físicos	Dores, feridas, faturas, queimaduras e outros efeitos no corpo; Medo, depressão, sentimento de insegurança, de desproteção, de desvalorização pessoal, receio de expressar livremente os seus pensamentos e ideias, de reclamar do que considera injusto.
Psicológicos e emocionais	Tristeza, baixa autoestima, dificuldade em expressar sentimentos e afetos, depressão, sentimentos de falta de consideração dos outros, de desproteção, insegurança, angústia, discriminação e mal-estar.
Sexuais	Vergonha, depressão, tristeza, autodesvalorização, sentimentos injustificados de culpa, sofrimento psíquico muito intenso, sentimento generalizado de desconfiança, dificuldade de relação afetiva, isolamento, ansiedade; Dores, feridas, perdas de sangue, lesões irreversíveis ou de difícil recuperação.
Patrimoniais/Financeiros	Perdas financeiras e económicas, impossibilidade ou limitação de utilização de bens próprios na satisfação de necessidades, sentimentos de insegurança, de dependência, de medo do futuro, depressão; Violação do direito do utente ao respeito, à privacidade e à capacidade de opção.
Uso indevido de Medicamentos	Agravamento da saúde do utente; confusão, falta de confiança, sonolência, perda de concentração, desatenção e desinteresse pela vida.
Negligência	Agravamento da saúde do(a) utente, dores, feridas, subnutrição, desidratação, tristeza ou depressão, perda de capacidade funcional, morte, sentimentos de insegurança, abandono ou desproteção, medo.



Capítulo IV – Medidas de Prevenção, Fatores de Risco e Facilitadores

O Centro Social Paroquial Santo Isidoro assume uma política tolerância zero a situações de negligência, abuso ou maus-tratos, e reconhece o seu papel determinante na prevenção deste tipo de atos, pelo que, os procedimentos estabelecidos de detecção, sinalização, análise e gestão devem ser o mais claros possível.

O Centro Social Paroquial Santo Isidoro tem especial preocupação em humanizar e individualizar os cuidados e serviços prestados, assim como, a forma de relação com cada pessoa idosa. Essa preocupação é essencial para que possam diminuir-se os riscos associados à despersonalização e impessoalidade nas rotinas de trabalho, contribuindo assim para reforçar o papel primordial do superior interesse da pessoa idosa em todos os cuidados prestados.

As pessoas idosas são particularmente vulneráveis a situações de mais maus-tratos, uma vez que se encontram frequentemente numa situação de fecho validade e dependência.

As situações de violência podem ir de incidentes de pouca importância até episódios que ameaçam a própria integridade física e psicológica da vítima, pelo que é essencial que as instituições identifiquem os fatores de risco, por forma a combater e erradicar os mesmos.

Não obstante, os maus-tratos podem ser cometidos por familiares, ou mesmo por outros idosos. Sendo essencial estar alerta a estes comportamentos.

São exemplos de **fatores de risco** as seguintes situações:

- Falta de formação dos colaboradores;
- Sobrecarga de trabalho;
- Falta de pessoal;
- Instituição mal-adaptada às necessidades das pessoas idosas;
- Falta de equipamentos e/ou recursos materiais;
- Recursos humanos com perfil de desadequado;
- Normas de funcionamento inadequadas;



- Desresponsabilização por parte dos colaboradores;
- Falta de controlo e supervisão por parte da instituição;
- Stress/ Impaciência;
- Dificuldade de compreensão/ percepção errônea da realidade;
- Quezílias familiares.

Medidas de Prevenção que o Centro Social Paroquial Santo Isidoro implementou:

- Formação contínua dos colaboradores sobre boas práticas de cuidado e ética profissional;
- Promoção de um ambiente seguro e acolhedor para os idosos;
- Implementação de códigos de conduta para todos os funcionários;
- Criação de um canal seguro para relatos de preocupações e suspeitas;
- Monitorização periódica das instalações e serviços prestados.

Concretizando as referidas medidas:

- ❖ Veja-se que todos os colaboradores deverão estar sensibilizados para o tema, por forma a redobram a supervisão próxima dos serviços, quer por parte da direção técnica, quer pela equipa técnica, que em conjunto garantem o acompanhamento, orientação e gestão da prestação e aplicação de cuidados de higiene, alimentação ou e outros assim como as formas de relação, contato e comunicação estabelecidos com as pessoas idosas.
- ❖ Paralelamente, deverão minimizar-se situações de stress no trabalho através da gestão de conflitos, da distribuição das cargas de trabalho e ajustamento de horários consoante a disponibilidade individual de cada funcionário(a) e de acordo com o respetivo contrato trabalho.
- ❖ Outro dos pilares de relevo defendidos pelo Centro Social Paroquial Santo Isidoro, será fornecer e promover o acesso formação adequada no que diz respeito aos cuidados humanizados, maus-tratos e seus indicadores, sinais e consequências dos mesmos, sensibilizando os responsáveis e familiares dos utentes face ao envelhecimento e a problemática dos maus-tratos de pessoas idosas.



- ❖ Promover o envelhecimento ativo, fomentando a participação em atividades educativas, culturais, espirituais, sociais e económicas.
- ❖ Fazer um cuidadoso planeamento dos cuidados e atualizar o mesmo sempre que necessário. O referido planeamento será efetuado em reuniões multidisciplinares e tendo especial atenção os utentes mais dependentes, sensíveis ou que sofrem de problemas mais complexos. Os colaboradores são encorajados a falar aos seus superiores sobre as suas preocupações ou frustrações, o que contribui para reduzir tensões latentes.
- ❖ Garantir a rotatividade das tarefas executadas, evitando a saturação dos colaboradores e a criação de vícios na intervenção, uma vez que a prestação de cuidados pessoas idosas é uma tarefa exigente e desgastante tanto do ponto de vista físico como psicológico.
- ❖ Promover políticas de gestão e direção de proximidade e fomentar a abertura e confiança dos colaboradores para a denúncia de casos de negligência/maus-tratos ou comunicação de outros problemas e dificuldades associados às equipas e aos serviços prestados.
- ❖ Garantir que o recrutamento e seleção são sensíveis à adequação do perfil dos colaboradores à especificidade do trabalho com pessoas idosas.

Capítulo V – Deteção e Sinais de Alerta

Indicadores de Maus-tratos na Pessoa Idosa

Físicos – ferimentos, fraturas, queimaduras, equimoses, golpes ou marcas de dedos, marcas de ter estado amarrado, medicação excessiva ou insuficiente, má nutrição ou desidratação sem causa clínica aparente, falta de higiene.

Comportamentais ou psicológicos - alterações dos hábitos alimentares, perturbações do sono, medo, confusão, resignação excessiva, apatia, depressão, desespero, angústia, tentativa de evitar contatos físicos, olhar ou comunicação, tendência para o isolamento.

Sexuais – alterações de comportamento sexual, alterações bruscas do humor, agressividade, depressão, automutilação, dores abdominais, hemorragias vaginais ou



rectais, infeções genitais frequentes, equimoses nas regiões mamária ou genital, roupa interior rasgada ou com manchas, nomeadamente de sangue.

Financeiros - mudanças repentinas na forma de gerir os seus bens; alteração inesperada de um testamento; desaparecimento de joias e outros bens; transações suspeitas na conta bancária; falta de meios de conforto, apesar das possibilidades; falta ou insuficiência de recursos cuidados de saúde, que meios financeiros próprios possibilitam ou facilitam.

Em resumo, ter especial atenção quando um utente apresenta:

- Ferimento inexplicáveis e recorrentes;
- Mudanças bruscas de comportamento ou estado emocional;
- Higiene deficiente ou desnutrição;
- Relatos de desconforto ou medo em relação a determinadas pessoas;
- Alterações injustificadas na situação financeira.

Indicadores relativos ao Prestador de Cuidados

O prestador de cuidados que leva a cabo situações de negligência, abusos, maus-tratos apresenta frequentemente sinais aos quais se deve estar atento e que podem ser sinalizados e identificados para os colegas e/ou superiores hierárquicos.

- ❖ Sinais de cansaço, stress ou desinteresse;
- ❖ Intolerância ou recriminação injustificada de comportamentos do utente;
- ❖ Agressividade, infantilização ou desumanização no trato;
- ❖ Tentativa de evitar contactos com o utente na presença de terceiros;
- ❖ Comportamento defensivo, agressivo ou evasivo quando confrontado com a suspeita de maus-tratos.



Capítulo VI – Forma de atuação e procedimentos

Perante a suspeita ou denúncia de uma situação de maus-tratos, negligência ou qualquer abuso, existem formas de facilitar e incentivar o utente a sentir segurança para apresentar queixa da situação sofrida, para que a mesma possa ser averiguada e encaminhada.

Neste sentido, perante uma denúncia de um utente, é importante:

1. Ouvir o utente com toda atenção e confirmar tudo que disser, a fim de garantir a correta e completa perceção do que é relatado;
2. Fazer perguntas que deem ao utente a possibilidade de relatar tudo o que aconteceu: evitar questões cuja resposta seja “sim” ou “não”, garantido que é obtida uma perspetiva global dos acontecimentos;
3. Mostrar que acredita nos factos;
4. Explicar ao utente que a situação tem que ser comunicada à Direção do Centro e/ou à diretora técnica e que, eventualmente, mais pessoas terão que tomar conhecimento da situação, mas apenas dispensáveis para garantir a sua segurança;
5. Assegurar ao utente que tudo o que ouviu será tratado de forma confidencial e com todo o respeito e que a sua segurança será sempre assegurada.

Por outro lado, se um colaborador se deparar ou for testemunha de uma situação de violência deve:

1. Tentar acalmar o ambiente;
2. Pedir firme e assertivamente que o abusador altere o seu comportamento;
3. Não humilhar e nunca partir para a agressão, para não fazer escalar a situação;
4. Se o comportamento do agressor se tornar violento e constituir ameaça, a prioridade deve ser a proteção de si e dos que estão em perigo e pedir ajuda;
5. Registar a ocorrência e transmitir o sucedido à diretora técnica e Direção.



Qualquer pessoa que testemunhe uma situação de violência deve, desde logo, pedir ajuda superior para a resolução imediata do conflito recorrendo, quando necessário, à ativação dos meios de emergência médica e/ou das autoridades policiais.

Sempre que se verifiquem situações de maus-tratos, compete ao colaborador que as identifique informar a Diretora Técnica, e registar no Livro de Ocorrências (CD ou SAD). E elaborar ficha de ocorrência prevista no anexo II.

Dependendo da gravidade da situação, a diretora técnica pode tomar medidas imediatamente (situações menos graves) ou remeter a questão para a Direção, para que esta tome as medidas consideradas adequadas à situação, nomeadamente da sua sinalização às entidades competentes.

Deve também ter-se em especial atenção os riscos de maus-tratos em contexto familiar, seja nas valências de CD ou SAD. Impõe-se que se avaliem, nomeadamente: as características da família; o grau de consciência dos direitos e necessidades da pessoa idosa; a qualidade do afeto; o sentido de responsabilidade dos familiares em relação à pessoa idosa; o possível desgaste que os familiares sentem a face à situação; a natureza e o grau de limitações da pessoa e sua capacidade de defesa.



ANEXO I

Breve indicação dos princípios e normas legais aplicáveis

DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS HUMANOS

Adotada e proclamada pela Assembleia Geral das Nações Unidas na sua resolução 217A (III) de 10 de dezembro de 1948. Publicada no Diário da República, I Série, n.º 57/78, de 9 de Março de 1978

...

ARTIGO 3.º Todo o indivíduo tem direito à vida, à liberdade e à segurança pessoal.

ARTIGO 5.º Ninguém será submetido a tortura nem a penas ou tratamentos cruéis, desumanos ou degradantes.

...

CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA PORTUGUESA VII REVISÃO CONSTITUCIONAL [2005]

Artigo 13.º (Princípio da igualdade)

1. Todos os cidadãos têm a mesma dignidade social e são iguais perante a lei.
2. Ninguém pode ser privilegiado, beneficiado, prejudicado, privado de qualquer direito ou isento de qualquer dever em razão de ascendência, sexo, raça, língua, território de origem, religião, convicções políticas ou ideológicas, instrução, situação económica, condição social ou orientação sexual.

Artigo 24.º (Direito à vida)

1. A vida humana é inviolável.
2. Em caso algum haverá pena de morte.

Artigo 25.º (Direito à integridade pessoal)

1. A integridade moral e física das pessoas é inviolável.



2. Ninguém pode ser submetido a tortura, nem a tratos ou penas cruéis, degradantes ou desumanos.

Artigo 26.º (Outros direitos pessoais)

1. A todos são reconhecidos os direitos à identidade pessoal, ao desenvolvimento da personalidade, à capacidade civil, à cidadania, ao bom nome e reputação, à imagem, à palavra, à reserva da intimidade da vida privada e familiar e à proteção legal contra quaisquer formas de discriminação.
2. A lei estabelecerá garantias efetivas contra a obtenção e utilização abusivas, ou contrárias à dignidade humana, de informações relativas às pessoas e famílias.
3. A lei garantirá a dignidade pessoal e a identidade genética do ser humano, nomeadamente na criação, desenvolvimento e utilização das tecnologias e na experimentação científica.
4. A privação da cidadania e as restrições à capacidade civil só podem efetuar-se nos casos e termos previstos na lei, não podendo ter como fundamento motivos políticos.

CÓDIGO PENAL

Dos crimes contra a vida

Artigo 131.º - Homicídio

Artigo 132.º - Homicídio qualificado

Dos crimes contra a integridade física

Artigo 143.º - Ofensa à integridade física simples

Artigo 144.º - Ofensa à integridade física grave

Artigo 152.º-A - Maus tratos

1 - Quem, tendo ao seu cuidado, à sua guarda, sob a responsabilidade da sua direção ou educação ou a trabalhar ao seu serviço, pessoa menor ou particularmente indefesa, em razão de idade, deficiência, doença ou gravidez, e:



- a) Lhe infligir, de modo reiterado ou não, maus-tratos físicos ou psíquicos, incluindo castigos corporais, privações da liberdade e ofensas sexuais, ou a tratar cruelmente;
- b) A empregar em atividades perigosas, desumanas ou proibidas; ou
- c) A sobrecarregar com trabalhos excessivos;

é punido com pena de prisão de um a cinco anos, se pena mais grave lhe não couber por força de outra disposição legal.

2 - Se dos factos previstos no número anterior resultar:

- a) Ofensa à integridade física grave, o agente é punido com pena de prisão de dois a oito anos;
- b) A morte, o agente é punido com pena de prisão de três a dez anos.

Para que se inicie o procedimento criminal pelo crime de maus-tratos previsto no artigo 152-A do Código Penal não é necessária a queixa do ofendido. O Ministério Público tem legitimidade para iniciar este procedimento, bastando para isso que tenha conhecimento da situação de maus-tratos.

*Qualquer pessoa pode participar junto dos órgãos de polícia ou do Ministério Público situações de maus-tratos que tenha conhecimento. **A participação é obrigatória para todos os funcionários** (veja-se o artigo 386 do Código Penal) quanto aos crimes que tomem conhecimento no exercício das suas funções por causa dela (ver a alínea g do mesmo artigo) que se aplica às instituições de solidariedade social.*

Crimes contra a liberdade sexual

Artigo 163.º - Coacção sexual

Artigo 164.º - Violação

Artigo 165.º - Abuso sexual de pessoa incapaz de resistência

Artigo 166.º - Abuso sexual de pessoa internada

Artigo 167.º - Fraude sexual



Artigo 169.º - Lenocínio

Artigo 170.º - Importunação sexual

O procedimento criminal pelos crimes previstos nos artigos 163.º a 165.º, 167.º, e 170.º depende de queixa, salvo se deles resultar suicídio ou morte da vítima.

Quando o procedimento pelos crimes previstos nos artigos 163.º e 164.º depender de queixa, o Ministério Público pode dar início ao mesmo, no prazo de um ano a contar da data em que tiver tido conhecimento do facto e dos seus autores, sempre que o interesse da vítima o aconselhe.



ANEXO II

FICHA DE OCORRÊNCIA DE INCIDENTES DE VIOLÊNCIA

Relatórios Anteriores: Não ☐ Sim ☐ Em caso afirmativo anexar relatórios anteriores

Nome do Utente: _____

Data de Nascimento: _____ Sexo Masculino ☐ Feminino ☐

1. Outros envolvidos

Nome _____

Relação c/o Utente: Colaborador ☐ Utente ☐ Familiar ☐ Outro ☐

Nome _____

Relação c/o Utente: Colaborador ☐ Utente ☐ Familiar ☐ Outro ☐

Nome _____

Relação c/o Utente: Colaborador ☐ Utente ☐ Familiar ☐ Outro ☐

Descrição dos ferimentos ou condição do cliente e as razões porque se suspeita de abuso/negligência. Deve incluir todos os elementos que possam contribuir para o esclarecimento do ocorrido:



2. Medidas Tomadas ou a Serem Tomadas Face ao Ocorrido

Notificação à autoridade Policial ☐

Notificação ao MP ☐

Exame Médico ☐

Notificação a familiares ☐

Comunicação Interna a: _____

Outras Notificações: _____