



es
W
DL
Gy
TB

MANUAL DE GESTÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSO E MAUS-TRATOS



MANUAL DE GESTÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSO E MAUS-TRATOS

I. Apresentação

O presente manual de trabalho visa definir procedimentos a adotar ao nível da Prevenção, Diagnóstico, e Reparação de Maus Tratos, destinando-se a sua aplicação as diversas respostas sociais e atividades da SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE AMIEIRA DO TEJO (SCMAT).

II. Objetivo

O presente documento tem como objetivos contribuir para:

1. Sensibilizar e motivar os colaboradores da Santa Casa da Misericórdia de Amieira do Tejo sobre o seu papel na prevenção e intervenção nos maus tratos;
2. Clarificar e uniformizar os conceitos básicos mais importantes sobre os maus tratos (definição, tipologia, sinais, sintomas e indicadores);
3. Facilitar os processos de identificação e intervenção, indicando quando, como e quem deve intervir numa determinada situação observada;
4. Promover atuações coordenadas entre as diferentes entidades com responsabilidade de intervenção neste domínio.

III. Definição de Maus-Tratos

De acordo com o Manual de Boas Práticas, ISS.IP – Grupo CID, Cidadania, Instituições e Direitos.2005, Maus-Tratos tem a seguinte definição:

Ações ou omissões que desrespeitam direitos fundamentais da pessoa.

As
W
DL
cy
12



MANUAL DE GESTÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSO E MAUS-TRATOS

Quadro I - Tipos de Maus-Tratos e as Suas Consequências

Tipo de Maus-tratos	Consequências
Físicos – Agressões, recurso a meios de contenção física inadequada	Dores, feridas, fraturas, queimaduras, e outros efeitos no corpo; medo, depressão, sentimento de insegurança
Psicológicos e emocionais – insultar, difamar, aterrorizar, gritar, desrespeitar, humilhar, fazer a pessoa sentir-se rejeitada, pouco amada, manipular as suas emoções, obrigá-la a participar em atividades lúdicas, religiosas, desportivas ou outras contra a sua vontade, sem lhe dar hipótese de escolha, não lhe permitir ter autonomia e capacidade de decisão, impedindo ou restringindo o acesso a pessoas e afetos.	Tristeza, baixa autoestima, dificuldade em expressar sentimentos e afetos, depressão; insegurança, angústia; mal-estar.
Sexuais – forçar um Utente a sofrer ou praticar um ato sexual contra a sua vontade, usando para isso ameaça, coação física ou emocional, ou aproveitando-se da impossibilidade do Utente oferecer resistência.	Vergonha, depressão, tristeza, sentimentos injustificados de culpa, isolamento, ansiedade, dores, feridas, perda de sangue.
De efeitos patrimoniais – apropriação, extorsão, exploração e/ou utilização ilegítima do dinheiro e outros bens do Utente.	Perdas financeiras e económicas, impossibilidade de utilização de bens próprios na satisfação de necessidades, sentimentos de insegurança, de dependência, de medo.
Através do uso de medicamentos – uso de medicamentos sem finalidade terapêutica com o fim de controlar ou retraindo o Utente, nomeadamente, através da sobredosagem, utilização de sedativos e outras drogas semelhantes.	Agravamento da saúde do Utente; confusão, falta de confiança, sonolência, perda de concentração, desatenção e desinteresse pela vida

Fonte: Manual de Boas Práticas – Um guia para o acolhimento residencial das pessoas mais velhas

ses
W
DL
W
PB



SES
W
DL
Caf
PB

IV. Indicadores de Existência de Maus-Tratos

Os idosos podem ser maltratados ou negligenciados pelo prestador de cuidados, pela sua família, por si próprios ou por qualquer pessoa que com eles tenha contato. Detetar uma situação de maus-tratos nem sempre é fácil. Só através de uma avaliação complexa e multidisciplinar se pode chegar a conclusões seguras. Assim, é importante ter em conta uma série de indicadores que apontam para a existência de maus-tratos.

V. Indicadores de Maus-Tratos Relativos ao Idoso

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 contactos físicos, o olhar ou a comunicação, tendência para o isolamento;

Sexuais – alterações do 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 recurso a cuidados de saúde, que meios financeiros próprios possibilitam ou facilitam.

VI. Indicadores de Maus-Tratos Relativos ao Prestador de Cuidados

Sinais de cansaço, stress ou desinteresse; recriminação injustificada de comportamentos do residente (ex.: incontinência ou dificuldade de mobilidade); agressividade, infantilização ou desumanização no trato; tentativa de evitar contactos do residente com terceiros; comportamento defensivo, agressivo ou evasivo quando confrontado com a suspeita de maus-tratos.

VII. Negligência/Maus-Tratos por parte dos Colaboradores

1. Sempre que sejam detetadas situações de negligência, abusos de direitos, maus-tratos e discriminação do Utente por parte dos colaboradores, a Diretora Técnica deve:
2. Ouvir todas as partes envolvidas;
3. Garantir que os direitos dos Utentes não são postos em causa;
4. Preencher a Ficha de Ocorrência de Incidentes de Violência e a Ficha de Avaliação de Ocorrência de Incidentes de Resposta Social (Em Anexo Ficha 1 e 2);



MANUAL DE GESTÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSO E MAUS-TRATOS

5. Acionar junto dos colaboradores os mecanismos de sanção adequados.

VIII. Negligência/Maus-Tratos por parte dos Familiares

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

1. Informar a Diretora Técnica através do preenchimento da Ficha de Ocorrências de Incidentes de Violência;
2. A Diretora Técnica deve então avaliar a situação, ouvindo todos os intervenientes e deve preencher a Ficha de Avaliação de Ocorrências de Incidentes de Violência, levando sempre ao conhecimento e a apreciação da Mesa Administrativa da SCMAT.
3. A Diretora Técnica deve de seguida informar, formar e apoiar o Utente e demais familiares, de forma a superar a situação ou a acionar os meios legais disponíveis.

IX. Negligência/Maus-Tratos por parte dos Utentes

Sempre que sejam detetadas situações de negligência, abusos de direitos, maus-tratos e discriminação dos colaboradores por parte dos Utentes, a Diretora Técnica deve:

1. Escutar todas as partes envolvidas;
2. Garantir que os direitos dos colaboradores não são postos em causa;
3. Preencher a Ficha de Ocorrências de Incidentes de Violência;
4. Acionar junto dos Utentes os mecanismos de sanção adequados.

X. Como Avaliar uma Situação de Maus-Tratos?

Se possível, observar o facto que constitui maus-tratos;

1. Ouvir em separado – vítima, agressor e testemunhas e todos os que possam contribuir para apuramento da verdade;
2. Perguntar diretamente sobre violência, abusos, negligência;
3. Averiguar/ observar o relacionamento entre o Utente e o eventual agressor;
4. Fazer uma avaliação detalhada do caso, tendo em conta os elementos clínicos, funcionais, os indícios de reflexos emocionais, intelectuais e sociais, os sinais de disfuncionalidade da idade.

XI. Como Facilitar uma Queixa de Maus-Tratos ou Negligência?

1. Ouça o Utente com toda a atenção e confirme tudo o que ele lhe disse, a fim de verificar se percebeu corretamente o que ele lhe contou;



MANUAL DE GESTÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSO E MAUS-TRATOS

2. Faça perguntas que deem ao Utente a possibilidade de relatar tudo o que aconteceu; evite questões cuja resposta seja "sim" ou "não". Só assim poderá obter uma perspetiva global dos acontecimentos;
3. Mostre que acredita nos factos;
4. Explique ao utente que a situação tem de ser comunicada a Mesa Administrativa da SCMA e que, eventualmente, mais pessoas terá o que tomar conhecimento da situação, mas apenas as indispensáveis para garantir a sua segurança;
5. Assegure ao Utente que tudo o que ouviu será tratado de forma confidencial e com todo o respeito.

AS
W
RL
C/P



MANUAL DE GESTÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSO E MAUS-TRATOS

XII. Medidas de Prevenção de Situações de Negligência, Abusos e Maus-Tratos

Com o objetivo de promover a prevenção de maus-tratos, apresentam-se as seguintes boas práticas:

Formação dos prestadores de cuidados	• Garantir a formação inicial e contínua dos colaboradores em função das especificidades do grupo alvo, ao nível da gestão de conflitos e gestão interpessoal • Reforçar a supervisão, o trabalho em equipa e a relação de confiança com e entre os colaboradores • Promover sessões de informação / esclarecimento sobre a temática dos maus tratos
Garantia dos direitos dos clientes	• Garantir a disponibilização ao cliente e familiares do regulamento interno • Afixação e acesso ao livro de reclamações • Facilitar / apoiar o acesso às prestações e outras regalias sociais • Promover o empoderamento do cliente na resolução de situações de maus-tratos • Assegurar o acesso a toda a informação no respeitante ao funcionamento e normas da Instituição • Garantir a confidencialidade das informações do cliente
Planeamento dos cuidados	• Planeamento dos cuidados e respetiva avaliação, de acordo com os requisitos do cliente, tendo em conta as características pessoais e do grupo procedendo aos respetivos reajustes • Descrição do conteúdo funcional e planificação de tarefas • Manutenção e atualização dos registos destinados ao planeamento e avaliação das atividades • Assegurar a supervisão e enquadramento das diferentes equipas
Participação	• Promover momentos de participação dos Utentes, familiares, colaboradores e parceiros ao nível do planeamento e avaliação dos cuidados / serviços
Infraestruturas	• Cumprimento dos requisitos de funcionamento, higiene e segurança dos espaços e infraestruturas; • Adequação dos espaços e infraestruturas face aos requisitos do cliente; • Adoção de boas práticas de proteção do meio ambiente; • Instituir como boa prática a dotação orçamental para investimento na reabilitação e adequação das instalações.

Des
W
RL
C/ps



MANUAL DE GESTÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSO E MAUS-TRATOS

XII. Medidas de Resolução

A resolução de ações ou omissões que desrespeitem direitos fundamentais das pessoas, classificadas como maus tratos, em função das características da ocorrência devem ser submetidas aos procedimentos adequados pelos serviços competentes na organização, devendo proceder-se para o efeito a s seguintes atividades:

Atividade	Tarefas	Responsabilidades
Registo da ocorrência	Após a tomada de conhecimento da ocorrência, a Encarregada dos serviços deverá identificar no prazo de 24 horas os intervenientes e elaborar relatório para a Diretora Técnica	Diretora Técnica
Relatório da Ocorrência	A Diretora Técnica apo s conhecimento do relato rio de ocorrência, no prazo de 24 horas decide arquivamento da ocorrência ou elabora relatório para a Mesa Administrativa	Diretora Técnica
Decisão da Mesa Administrativa	De acordo com a natureza dos maus-tratos a Administração procede a s seguintes atividades: - Arquivamento do processo - Encaminhamento para a Coordenadora Geral - Encaminhamento para os serviços jurídicos	Mesa Administrativa

O Provedor _____

A Vice-Provedora _____

Ⓐ Tesoureiro _____

O Secretario _____

A Vogal efetiva _____

Amieira do Tejo, 2 e outubro de 2025



ses
W
DL.
C/PB

Anexos



MANUAL DE GESTÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSO E MAUS-TRATOS

ses
W
CRL
C/AB



MANUAL DE GESTÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSO E MAUS-TRATOS

1. FICHA DE OCORRÊNCIA DE INCIDENTES

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

Nome do Utente:

Data de Nascimento

Sexo: Masc. ☐ Fem. ☐

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 ☐

Nome:

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

Descrição dos ferimentos ou condição do Utente 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 Policial ☐

Comunicação Família/Responsável ☐

Exame Médico ☐

Comunicação Interna a:

Outras:

res
W
RL
G/P



MANUAL DE GESTÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSO E MAUS-TRATOS

CATEGORIA DO INCIDENTE (Assinale todas as que se aplicarem:)

Data do incidente:	Utente/Colaborador
Hora:	Apeido
Local:	Nome:

1. AGRESSÃO FÍSICA PARA COM:

Colaboradores	☐
Utentes	☐
Si próprio	☐
Propriedade (bens)	☐
Outros (especifique)	☐
Dano estimado em €:	☐

2. INTERVENÇÃO FÍSICA

Escolta	☐
Contenção parcial	☐
Contenção em crise	☐
Duração:	minutos

3. AUSÊNCIA SEM COMUNICAÇÃO

Local Desconhecido	☐
Localizado, sem ter ainda regressado	☐
Regresso à organização	☐
Duração da ausência:	minutos

4. DANO/VIOLENCIA NO CLIENTE INFLIGIDO POR:

Acidente	☐
Si próprio	☐
Outro Utente	☐
Colaborador da organização	☐
Outros (especifique)	☐

5. MEDICAÇÃO

Ataque/dominação	☐
Erro de medicação	☐
Emergência por doença ou violência	☐
Recusa na toma de medicação	☐

6. SUICÍDIO

Conceptualização verbal	☐
Ameaça verbal	☐
Tentativa ou gesto físico	☐

7. INGESTÃO DE SUBSTÂNCIAS

Suspeita ou observada	☐
Admitida pelo Utente	☐
Medicação duvidosa	☐

SES
W
RL
C/PB



MANUAL DE GESTÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSO E MAUS-TRATOS

8. COMPORTAMENTO SOCIAIS NEGATIVOS

- Ameaça ☐
- Contacto policial ☐
- Ameaças verbais ☐
- Outros (especifique) ☐

9. ABUSO SEXUAL/COMPORTAMENTO IMPRÓPRIO PARA COM:

- Utentes ☐
- Colaborador ☐
- Outros (especifique) ☐

10. ALEGAÇÃO DE ABUSOS PARA COM:

- Colaboradores ☐
- Utentes ☐
- Membros da Família ☐
- Outros (especifique) ☐

11. TIPO DE ALEGAÇÃO

- Física ☐
- Sexual ☐
- Negligência ☐
- Outros (especifique) ☐

12. FICHA DE OCORRÊNCIA ENVIADA:

- Não ser investigado ☐
- Decisão de investigação pendente ☐
- Vai ser investigado ☐

13. AÇÕES NEGATIVAS POR PARTE DE COLABORADORES

- Verbal contra Utente ☐
- Física contra Utentes ☐
- Outros (especifique) ☐

14. COLABORADORES MAGOADOS

- Durante o processo de contenção ☐
- Infligido pelo Utente ☐
- Outros (especifique) ☐

15. FONTE DE OBSERVAÇÃO

- Observada pelos colaboradores ☐
- Utente ☐
- Outros (especifique) ☐

Assinaturas

Colaborador	Diretor(a) Técnica	Utente	Outros
Ass.	Ass.	Ass.	Ass.
Data	Data	Data	Data

ses

W

DL

Cey
193



MANUAL DE GESTÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSO E MAUS-TRATOS

2. AVALIAÇÃO DE UMA OCORRÊNCIA

1. ANTECEDENTES

Descreva os antecedentes ou as condições em que ocorreu o incidente

2. COMPORTAMENTO

Descreva o comportamento do Usante, Colaboradores e outros

3. COMPORTAMENTO

Descreva todas as intervenções imediatas e as suas consequências

MEDIDAS TOMADAS OU A SEREM TOMADAS FACE AO OCORRIDO

Notificação Policial

☐

Exame Médico

☐

Comunicação Família/Responsáveis

☐

Esta ficha foi preenchida por:

Função:

Informação recolhida ou presenciada por:

Caso seja um(a) colaborador(a) indique a função:

Fonte: Segurança Social - Manual de Processos-Chave - Estrutura Residencial para Idosos.

ses
W
DL
Cec/PR