



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

12 de novembro de 2025



Índice

1.	Apresentação	2
2.	Objetivo	2
3.	Considerações Gerais	3
4.	Definição de Maus-Tratos	3
3.	Medidas de prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos	5
4.	Indicadores de existência de negligência e maus-tratos	6
4.1.	Indicadores de negligência e maus-tratos relativos ao idoso	6
4.2.	Indicadores de negligência e maus-tratos relativos ao prestador de cuidados ..	7
4.3.	Indicadores de negligência e maus-tratos em respostas sociais	8
5.	Procedimentos em situações de negligência/maus-tratos	12
5.1.	Como avaliar uma situação de maus-tratos?	12
5.2.	Negligência/maus-tratos por parte dos colaboradores	12
5.3.	Negligência/maus-tratos por parte de familiares	13
5.4.	Negligência/maus-tratos por parte de clientes	13
5.5.	Como facilitar uma queixa de maus-tratos ou negligência?	13
5.6.	Medidas de resolução	14
8-	Linhas de Apoio	15
Anexos		16
	Ficha de ocorrência de incidentes de violência	17
	Ficha de avaliação de ocorrência de incidentes de violência	20

1. Apresentação

O surgimento de uma prática profissional mais informada e centrada na qualidade dos serviços prestados, leva à preocupação com temas como negligência, abusos, maus-tratos e discriminação, ressaltando a necessidade de implementar normas, diretrizes e dinâmicas organizacionais que garantam a qualidade de vida dos clientes, sempre com total respeito pelos seus direitos.

A ADENORMA tem a responsabilidade de garantir a existência de mecanismos de supervisão e controlo para minimizar os riscos associados. Para isso, apresenta este Manual de Gestão de situações de negligência, abuso e maus-tratos, que contempla medidas de prevenção e ação.

2. Objetivo

Este documento tem como principais objetivos:

- a) Sensibilizar e envolver os colaboradores da ADENORMA no seu papel na prevenção e intervenção em situações de maus-tratos;
- b) Esclarecer e uniformizar os conceitos fundamentais sobre os maus-tratos, incluindo a sua definição, tipologia, sinais, sintomas e indicadores;
- c) Facilitar a identificação e a intervenção, orientando sobre quando, como e quem deve atuar numa situação observada;
- d) Promover a articulação entre as diferentes entidades responsáveis pela intervenção nesta área.

3. Considerações Gerais

A promoção da qualidade dos serviços prestados na ADENORMA passa, essencialmente, pela valorização das relações entre todos os intervenientes. Essa interação, contribui para o desenvolvimento psicossocial adequado dos clientes, garantindo um ambiente mais seguro e adaptado às suas necessidades.

Os colaboradores desempenham um papel fundamental ao estabelecerem relações de proximidade com os clientes e com os seus familiares. Esse vínculo fortalece sentimentos de segurança e confiança, sendo essencial que os profissionais mantenham um contato contínuo e consistente, promovendo um ambiente de acolhimento e apoio.

4. Definição de Maus-Tratos

A Organização Mundial de Saúde define os maus-tratos na terceira idade como “um ato único ou repetido, ou ainda, ausência de ação apropriada que cause dano, sofrimento ou angústia e que ocorram dentro de um relacionamento de confiança”.

Tabela 1 – 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 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 cliente 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	Agravamento da saúde do cliente; confusão, falta de confiança, sonolência, perda de concentração e desinteresse pela vida.

retrair o cliente, nomeadamente, através da sobredosagem, utilização de sedativos e outras drogas semelhantes.	
--	--

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

3. Medidas de prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos

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

Formação de Prestadores de cuidados	- Assegurar a formação inicial e contínua dos colaboradores, tendo em conta as especificidades do grupo-alvo, especialmente no que diz respeito à gestão de conflitos e à gestão interpessoal. - Fortalecer a supervisão, o trabalho em equipa e a relação de confiança tanto com os colaboradores como entre eles. - Realizar sessões informativas e de esclarecimento sobre a temática dos maus-tratos.
Garantia dos direitos dos clientes	- Assegurar que o regulamento interno esteja disponível para os clientes e seus familiares. - Garantir a afixação e o fácil acesso ao livro de reclamações. - Facilitar e apoiar o acesso a prestações e outros benefícios sociais. - Promover o empoderamento do cliente na resolução de situações de maus-tratos. - Assegurar o acesso a todas as informações relativas ao funcionamento e às normas da Instituição. - Garantir a confidencialidade das informações dos clientes.
Participação	- Fomentar a participação ativa dos clientes, familiares, colaboradores e parceiros nas atividades e serviços.
Infraestruturas	- Garantir o cumprimento dos requisitos de funcionamento, higiene e segurança dos espaços e infraestruturas.

	- Assegurar a adequação dos espaços e infraestruturas às necessidades dos clientes. - Adotar boas práticas de proteção ambiental.
--	---

4. Indicadores de existência de negligência e maus-tratos

Os idosos podem sofrer maus-tratos ou ser negligenciados pelos cuidadores, pela família, por eles próprios ou por qualquer pessoa com quem interajam. Reconhecer essas situações nem sempre é simples, e por isso, é essencial estar atento a diversos sinais que possam indicar a presença de maus-tratos.

4.1. Indicadores de negligência e maus-tratos relativos ao idoso

Físicos – lesões como ferimentos, fraturas, queimaduras, hematomas, marcas de golpes ou de pressão dos dedos, sinais de imobilização, administração excessiva ou insuficiente de medicação, desnutrição ou desidratação sem explicação clínica aparente, falta de higiene.

Comportamentais ou psicológicos – mudanças nos hábitos alimentares, distúrbios do sono, medo, confusão, submissão extrema, apatia, depressão,

desespero, angústia, tentativa de evitar contacto físico, visual ou comunicação, tendência para o isolamento.

Sexuais – alterações no comportamento sexual, mudanças bruscas de humor, agressividade, depressão, automutilação, dores abdominais, hemorragias vaginais ou retais, infeções genitais recorrentes, hematomas na região mamária ou genital, roupa interior rasgada ou com manchas, incluindo de sangue.

Financeiros – mudanças súbitas na gestão dos bens, alterações inesperadas no testamento, desaparecimento de joias ou outros objetos de valor, transações bancárias suspeitas, falta de condições de conforto apesar dos recursos disponíveis, ausência ou insuficiência de cuidados de saúde quando há capacidade financeira para os obter.

4.2. Indicadores de negligência e maus-tratos relativos ao prestador de cuidados

Indícios de fadiga, stress ou falta de envolvimento; críticas injustificadas ao comportamento do cliente (ex.: incontinência ou dificuldades de mobilidade); atitudes agressivas, tratamento infantilizado ou desumanizador; esforço para impedir que o cliente interaja com outras pessoas; reação defensiva, agressiva ou evasiva quando questionado sobre possíveis maus-tratos.

4.3. Indicadores de negligência e maus-tratos em respostas sociais

Dimensões	Indicadores
Acomodações	- Divisões frias ou excessivamente quentes - Divisões sem arejamento - Decoração e mobílias sujas e/ou degradadas - Barreiras arquitetónicas internas e externas ao edificado - Iluminação inadequada e/ou restrição de luz natural
Confinamento	- Fechar os clientes fora e dentro de divisões - Fechar o estabelecimento ao exterior impedindo a saída dos clientes - Uso injustificado de objetos imobilizadores (p.e. correias, ligaduras, etc.) - Amarrar injustificadamente os clientes à cama, cadeira, cadeirões...
Restrição Sensorial	- Deixar os clientes com dificuldades de mobilização, sentados ou deitados, durante largos períodos de tempo - Não providenciar espaços/tempo de ocupação quotidiana dos clientes - Não providenciar meios de participação e expressão - Não permitir a privacidade - Não abrir o estabelecimento à comunidade
Privacidade	- Relatar pormenores da vida do cliente - Permitir ou forçar a violação ou sigilo dos processos sociais e médicos - Apressar o cliente para a satisfação das suas necessidades fisiológicas

	- Não garantir a privacidade do espaço durante a higiene pessoal dos clientes - Não permitir que o cliente esteja em privado com os significativos
Higiene pessoal	- Deixar os clientes sujos (fezes e urina) durante longos períodos - Não ter em atenção o pudor dos clientes
Supervisão/Pessoal	- Não providenciar colaboradores com competências ajustadas e em número suficiente - Não facilitar oportunidades formativas aos colaboradores - Não se assegurar da integridade e referências profissionais dos colaboradores - Permitir o acompanhamento de pessoas com deficiências e incapacidades por pessoas não qualificadas - Não assegurar a existência permanente de colaboradores para fazer face a situações de emergência
Alimentação	- Não oferecer variedade de comida e bebida - Usar a restrição de alimentos como forma de castigo - Misturar vários tipos de comida pouco atraentes ao gosto - Servir comida mal cozinhada ou sem estar na temperatura adequada - Servir comida estragada e/ou fora do prazo - Não respeitar as dietas alimentares ou necessidades diabéticas - Dar comida ou bebida que não seja do gosto do cliente - Usar substitutos de comida em vez de alimentos
Saúde	- Não procurar ajuda médica para os utentes, sempre que necessário - Não informar familiares/cuidador do utente sobre alterações do estado de saúde - Não providenciar, facilitar ou alertar para a necessidade de produtos de apoio

	- Ignorar situações em que os clientes se queixam de dores
Medicação	- Administrar sedativos ou outra medicação, sem ordem médica - Reter medicação - Dar medicação de um cliente a outro - Não respeitar as medicações prescritas
Sexualidade	- Assédio sexual - Fazer comentários homofóbicos - Falta de respeito pela sexualidade dos clientes, nomeadamente quanto à sua orientação sexual
Aspetos físicos	- Bater e empurrar os utentes - Arrastar as pessoas das cadeiras - Negligência na ajuda à alimentação - Não satisfação das solicitações para as necessidades fisiológicas
Comunicação	- Praguejar com os utentes - Chamar aos utentes nomes impróprios - Fazer comentários sexistas - Fazer comentários racistas - Gritar e ameaçar os utentes - Conversas entre os colaboradores sobre os utentes, especialmente à frente deles e ignorando-os - Mentir e fazer intrigas entre os utentes, bem como entre a(s) pessoa(s) próxima(s)
Gestão patrimonial	- Reter o dinheiro dos utentes, sem ser a seu pedido - Cobrar dinheiro extra por ações ou tarefas associadas a serviços pagos - Retirar dinheiro, valores e objetos dos clientes, sem o seu consentimento - Pôr as economias dos utentes na conta pessoal de colaboradores ou dirigentes - Ser cúmplice quando os significativos gerem os recursos financeiros dos clientes, sem ordem do tribunal

	- Encorajar os utentes a dar presentes e outras recompensas aos colaboradores para serem bem tratados - Tomar total controlo do dinheiro dos utentes
Segurança	- Uso de equipamento em mau estado - Existência de barreiras à acessibilidade - Equipamento de segurança, prevenção e combate a incêndios inadequado e fora de prazo - Não fazer sessões de informação e esclarecimento sobre segurança, para os clientes

Fonte: op.cit adaptada de IDS (2002), Prevenção da Violência Institucional perante pessoas idosas e pessoas em situação de dependência, pp.47-50, IDS, Lisboa.

5. Procedimentos em situações de negligência/maus-tratos

5.1. Como avaliar uma situação de maus-tratos?

Sempre que possível, observar o fato que caracteriza os maus-tratos:

- a) Ouvir individualmente a vítima, o agressor, as testemunhas e todas as pessoas que possam contribuir para apurar a verdade;
- b) Questionar diretamente sobre violência, abusos e negligência;
- c) Verificar e observar o relacionamento entre o cliente e o possível agressor;
- d) Realizar uma avaliação detalhada do caso, considerando os aspectos clínicos, funcionais, os indícios de reflexos emocionais, intelectuais e sociais, bem como os sinais de disfunção relacionados à idade.

5.2. Negligência/maus-tratos por parte dos colaboradores

Sempre que forem identificadas situações de negligência, abuso de direitos, maus-tratos ou discriminação de um cliente por parte dos colaboradores, a Direção técnica deve:

- a) Ouvir todas as partes envolvidas;
- b) Assegurar que os direitos dos clientes não são comprometidos;
- c) Preencher a Ficha de Ocorrência de Incidentes de Violência e a Ficha de Avaliação de Ocorrência de Incidentes de Violência (Anexos Ficha 1 e 2);
- d) Aplicar as sanções adequadas aos colaboradores envolvidos.

5.3. Negligência/maus-tratos por parte de familiares

Sempre que forem identificadas situações de negligência, abuso de direitos, maus-tratos ou discriminação de um cliente por parte de familiares ou pessoas do seu círculo pessoal, os colaboradores devem:

- Informar a Direção técnica através do preenchimento da Ficha de Ocorrência de Incidentes de Violência;
- A Direção técnica deve avaliar a situação, ouvindo todas as partes envolvidas;

Posteriormente, a Direção técnica deve informar, orientar e apoiar o cliente e a sua família, ajudando a resolver a situação ou acionando os meios legais disponíveis.

5.4. Negligência/maus-tratos por parte de clientes

Sempre que forem identificadas situações de negligência, abuso de direitos, maus-tratos ou discriminação contra os colaboradores por parte dos clientes, a Direção Técnica deve:

- a) Ouvir todas as partes envolvidas;
- b) Assegurar que os direitos dos colaboradores não sejam comprometidos;
- c) Preencher a Ficha de Ocorrência de Incidentes de Violência;
- d) Aplicar os mecanismos de sanção apropriados junto dos clientes.

5.5. Como facilitar uma queixa de maus-tratos ou negligência?

- a) Ouça o cliente com atenção total e confirme todas as informações que ele forneceu, para garantir que compreendeu corretamente o que foi dito;
- b) Faça perguntas que permitam ao cliente relatar todos os detalhes do ocorrido, evitando questões que resultem apenas em respostas de "sim" ou "não". Dessa forma, poderá obter uma visão completa dos acontecimentos;

- c) Demonstre acreditar nos relatos apresentados;
- d) Explique ao cliente que a situação precisará ser comunicada à Direção da ADENORMA e a entidades competentes e que, possivelmente, outras pessoas terão conhecimento do caso, mas apenas aquelas necessárias para garantir a sua segurança;
- e) Garanta ao cliente que toda a informação será tratada com total confidencialidade e respeito.

5.6. Medidas de resolução

A resolução de ações ou omissões que violem os direitos fundamentais das pessoas, sendo consideradas maus-tratos, deve seguir os procedimentos adequados conforme a natureza da ocorrência. Para esse efeito, os serviços competentes da organização devem implementar as seguintes atividades:

Atividade	Tarefas	Responsabilidade
Registo da ocorrência	Após a tomada de conhecimento da ocorrência, o colaborador deverá identificar, no prazo de 24 horas, os intervenientes e elaborar relatório para a Direção Técnica.	Colaboradores Direção Técnica
Relatório de ocorrência	A Direção técnica após conhecimento do relatório de ocorrência, no prazo de 24 horas, decide arquivamento da ocorrência ou elabora relatório para a Direção.	Direção Técnica
Decisão da Direção	De acordo com a natureza dos maus tratos, a Direção procede às seguintes atividades: - Arquivamento do processo; - Encaminhamento para as autoridades judiciais.	Direção

8- Linhas de Apoio

Linha	Objetivo	Contacto
Número de Emergência Europeu	Ligação direta aos serviços de emergência: polícia, ambulância ou bombeiros	112
Linha Nacional de Emergência Social – LNES	Destinado a cidadãos em situação de desproteção e vulnerabilidade que necessitam de intervenção imediata de apoio social	144
Serviço de Informação a Vítimas de Violência Doméstica (Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género)	Presta informação sobre os seus direitos, sobre os recursos existentes em todo o território nacional e onde pode ser obtido apoio psicológico, social e informação jurídica	800 202 148
APAV - Associação Portuguesa de Apoio à Vítima	Serviço de Informação a Vítimas de Violência Doméstica	116 006
Linha de Apoio à Criança	Apoio as crianças e as famílias	116 111
Polícia de Segurança Pública – São Vicente		291 110 190
Associação Humanitária de Bombeiros Voluntários de São Vicente e Porto Moniz		291 840 110

Anexos

Ficha de Ocorrência de Incidentes de Violência

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

Nome do

utente: _____

Valência: _____

1. Outros Envolvidos

Nome: _____

Relação com o utente: Colaborador ___ Utente: ___ Familiar: ___ Outro: ___

Nome: _____

Relação com o utente: Colaborador ___ Utente: ___ Familiar: ___ Outro: ___

Nome: _____

Relação com 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 _____ Exame médico _____

Comunicação família/responsável _____

Comunicação interna a: _____

Outras:

3. **Categoria do incidente** (assinale todas as que se apliquem):

Data do incidente:	Cliente/colaborador:
Hora:	Nome:
Local:	

AGRESSÃO FÍSICA PARA COM:

Colaboradores ____

Clientes ____

Si próprio ____

Propriedade (Bens) ____ Danos estimados em €: _____

Outros

(Especifique) _____

INTERVENÇÃO FÍSICA

Escolta ____

Contenção parcial ____

Contenção em crise ____ Duração: _____ minutos

DANO/VIOÊNCIA NO UTENTE INFLIGIDO POR:

Acidente ____

Si próprio ____

Outro Cliente ____

Colaborador da ADENORMA ____

Outros (especifique) _____

SUICÍDIO

Conceptualização verbal ____

Ameaça verbal ____

Tentativa ou gesto físico ____

INGESTÃO DE SUBSTÂNCIAS

Suspeita ou observada ____

Admitida pelo Cliente ____

Medicação documentada ____

COMPORTAMENTO SOCIAIS NEGATIVOS

Ameaça ____

Contacto policial ____

Ameaças verbais ____

Outros (especifique) ____

ABUSO SEXUAL/COMPORTAMENTO IMPRÓPRIO PARA COM:

Cliente ____

Colaborador ____

Outros (especifique)_____

ALEGAÇÃO DE ABUSOS PARA COM:

Colaboradores____

Clientes____

Membros da Família____

Outros (especifique)_____

TIPO DE ALEGAÇÃO:

Física____

Sexual____

Negligência____

Outros (especifique)_____

ACÇÕES NEGATIVAS POR PARTE DE COLABORADORES:

Verbal contra cliente____

Física contra clientes____

Outros (especifique)_____

COLABORADORES MAGOADOS:

Durante o processo de contenção____

Infligido pelo cliente____

Outros (especifique)_____

FONTE DE OBSERVAÇÃO:

Observada pelos colaboradores____

Utente____

Outros (especifique)_____

Assinaturas

Colaborador	Direção Técnica	Cliente	Outros
Ass.	Ass.	Ass.	Ass.
Data	Data	Data	Data

Ficha de Avaliação de Ocorrência de Incidentes de Violência

1. ANTECEDENTES

Descreva os antecedentes ou as condições em que ocorreu o incidente

2. COMPORTAMENTO

Descreva o comportamento do cliente, 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:

Data: