

Manual de Maus-Tratos, Abusos e Negligência



Centro Comunitário
Paroquial de Famões

"Fazei tudo o que Ele vos disser" Jo 2,5

Na infância ou na velhice, a vida merece o mesmo teto de respeito, carinho e proteção. Onde há cuidado, não há espaço para o silêncio.

1. Introdução/Objetivo	4
2. Campo de aplicação	4
3. Definições Gerais	5
4. Enquadramento por Área	6
a. Área Infância / Juventude	
b. Área Sénior	
5. Situações com familiares e representantes ou outros	8
6. Procedimentos Comuns	9
7. Proteção dos trabalhadores	10
8. Ética e confidencialidade	11
a. <u>Princípios Éticos na Prevenção de Maus-Tratos</u>	
b. <u>Confidencialidade e Proteção da Informação</u>	
b.1 Dever de Sigilo	
b.2 Partilha de Informação	
b.3 Exceções ao Dever de Confidencialidade	
b.4 Boas Práticas no Tratamento da Informação	
Anexo 1 - Fluxograma simples – Infância / Juventude	14
Anexo 2 - Fluxograma simples – Sénior / CD / SAD	15
Anexo 3 – Ficha de Registo de Incidentes	16
Anexo 4 - Grelhas indicativas constantes nos Manuais de Processos Chave das respostas sociais/educativas do Instituto de Segurança Social referentes a indicadores de Maus-tratos.	22

1. Introdução/Objetivo

O presente Manual visa fornecer orientações claras e fundamentadas para a **identificação, prevenção, registo e atuação** perante situações de maus-tratos, abuso e/ou negligência.

Pretende reforçar a proteção de todos os utentes (crianças, jovens, adultos e idosos), bem como de colaboradores, estagiários, voluntários e demais elementos do CCPF.

Este Manual constitui um instrumento essencial para:

- Detecção precoce de situações de risco, dentro ou fora da Instituição;
- Sensibilização e responsabilização dos colaboradores;
- Uniformização de conceitos e práticas;
- Facilitação dos processos de identificação, sinalização e intervenção.

Promove ainda a articulação com entidades competentes (CPCJ, Ministério Público, forças de segurança, SNS e Segurança Social), sempre que exista suspeita ou confirmação de crime público ou perigo para o utente.

O CCPF assegura a divulgação deste Manual a todos os colaboradores, estagiários, voluntários e CEI e promove ações regulares de sensibilização, reforçando o seu cumprimento interno.

2. Campo de aplicação

Este Manual aplica-se:

- A todos os utentes das respostas sociais do CCPF;
- A todos os colaboradores, estagiários, voluntários e CEI;
- A todas as situações de maus-tratos, abuso ou negligência, detetadas pelo CCPF, independentemente do local onde ocorram.

Incluem-se situações:

- Nas instalações ou serviços do CCPF;
- Em contexto familiar, comunitário ou domiciliário (incluindo SAD).

Abrange, entre outros:

- Creche, pré-escolar, CATL, infância/juventude;
- Centro de Dia, SAD, convívio sénior;



Situações em que o utente apresenta sinais de risco em contexto de domicílio (indícios de negligência, violência doméstica, abuso económico, físico, psicológico, sexual ou outros, praticados por familiares ou cuidadores);



Situações em que o utente apresenta sinais de risco à entrada no CCPF (lesões, alterações comportamentais, sinais de abandono ou outros indicadores de possível risco, ainda que os factos não tenham ocorrido dentro da Instituição).

3. Definições Gerais

Maus-tratos: Ações ou omissões, intencionais ou não, que violam direitos fundamentais e causam dano físico, psicológico, emocional, social ou patrimonial.



Tipologias incluem:

- Maus-tratos físicos
- Maus-tratos psicológicos/emocionais
- Maus-tratos sexuais
- Maus-tratos patrimoniais
- Administração indevida de substâncias/medicação

Negligência: Falta de satisfação de necessidades básicas (alimentação, higiene, segurança, saúde, supervisão e proteção).

Abuso: Uso indevido de poder ou confiança para explorar ou prejudicar outra pessoa.

4. Enquadramento por Área

a) Área Infância / Juventude

Consideram-se em risco as crianças e jovens cuja segurança, saúde, formação, educação ou desenvolvimento se encontrem comprometidos por ação ou omissão dos pais, representantes legais, familiares, cuidadores ou terceiros.



Entre outras, enquadram-se as seguintes situações:

- Violência física ou psicológica
- Abuso sexual
- Negligência (alimentar, cuidados de saúde, supervisão)
- Absentismo escolar grave
- Exposição a violência doméstica
- Exploração económica

Procedimentos de atuação:

1. Identificação de sinais ou suspeitas na instituição ou fora dela, incluindo domicílio e contexto familiar.
2. Comunicação imediata ao Educador/Diretor Técnico (DT) da resposta e registo em *Ficha de Ocorrência de Incidentes de Violência* ou ficha interna equivalente.
3. Avaliação inicial pelo DT, em articulação com a Direção Técnica/Diretora Geral, no prazo máximo de 24 horas.
4. Quando exista suspeita de crime público ou perigo atual, como violência doméstica, abuso sexual, agressões físicas ou abandono grave, deve ser **contactado de imediato o 112** ou as **forças de segurança**, sem prejuízo de posterior participação ao Ministério Público/CPCJ.

5. Em situações de risco não emergente, efetua-se comunicação/sinalização à CPCJ territorialmente competente e/ou participação ao Ministério Público, conforme gravidade e enquadramento legal.
6. Registo de todas as diligências e decisões no processo do utente e arquivo da Ficha de Ocorrência.

b) Área Sénior



Inclui situações de:

5. Maus-tratos físicos, psicológicos ou sexuais
6. Negligência na prestação de cuidados básicos,
7. Abuso económico (retenção de pensões, apropriação de bens)
8. Violência doméstica contra idoso

Procedimentos de atuação:

1. Identificação de sinais ou suspeitas na Instituição ou em domicílio, incluindo lesões inexplicadas, perda de peso, falta de higiene, medo do cuidador, ambiente doméstico inseguro ou discursos que indiciem violência ou abuso económico.
2. Comunicação imediata ao DT da valência e preenchimento da *Ficha de Ocorrência*.
3. Avaliação da situação pelo DT no prazo máximo de 24 horas, em articulação com a Diretora Geral.
4. Em situação de perigo **contacto imediato e prioritário com 112** ou **forças de segurança** (agressão, perigo de vida ou violência doméstica em curso), e contacto com Sistema Nacional de Saúde (SNS) quando necessário.
5. Em situações de risco continuado, mas não emergentes, deve ser ponderada participação ao Ministério Público e articulação com Unidades de Saúde, Segurança

Social, equipas de intervenção em violência doméstica ou outras estruturas da comunidade.

Registo integral dos factos, contactos efetuados, respostas dadas e orientações recebidas no processo do utente.

5. Situações com familiares e representantes ou outros



Perante comportamentos agressivos ou ameaçadores de familiares, encarregados de educação, cuidadores ou representantes legais, o trabalhador deve:

- Manter postura calma e profissional;
- **Evitar confronto direto** - não responder de forma emotiva;
- Se necessário, interromper a interação e solicitar apoio da Direção Técnica, Direção ou outro superior hierárquico.

Se houver risco ou crime (ameaça concreta, tentativa de agressão, violência física, dano material, perseguição ou outro facto suscetível de integrar ilícito criminal):

- **Contactar PSP/GNR/112**

Todas as ocorrências/incidentes devem ser registadas na **FICHA DE REGISTO DE INCIDENTES DE VIOLÊNCIA, MAUS-TRATOS, ABUSO OU NEGLIGÊNCIA**, indicada no **Anexo 3**, com descrição objetiva dos factos, testemunhas e medidas tomadas.

Medidas possíveis adotar pelo CCPF neste âmbito:

- Restringir acesso às instalações/contactos presenciais
- Exigir comunicação formal (contactos da Instituição)
- Exigir agendamento prévio
- Se necessário, afastamento temporário da pessoa visada, sem prejuízo de outras diligências legais ou disciplinares.

6. Procedimentos Comuns

- **Qualquer pessoa pode detetar e comunicar a ocorrência**

Quem deteta a situação, seja trabalhador, estagiário, voluntário, CEI, utente ou representante, comunica de imediato ao DT e preenche, no prazo máximo de 24 horas, a **Ficha de Ocorrência de Incidentes de Violência**.

A informação deve incluir:

- Data, local, descrição objetiva dos sinais observados e elementos probatórios
- Indicação de testemunhas
- Provas (fotografias, relatórios, etc.)

Fluxo:

1. **Direção Técnica** da resposta educativa/social analisa em 24 horas;
2. Decide arquivamento ou encaminhamento;
3. **Direção Geral** define medidas, como formação, acompanhamento ou sanções, e assegura as comunicações externas obrigatórias, em articulação com a DT.

- **Em caso de emergência** 

Sempre que a situação consista, ou possa consistir, em crime público ou situação de emergência, o trabalhador deve **acionar de imediato os serviços de emergência 112** e, só depois, informar o DT/Diretora Técnica da valência e preencher a Ficha de Ocorrência.

- **A prioridade é sempre a segurança do utente**

A Instituição tem o dever de salvaguardar, em primeiro lugar, a integridade física e emocional do(s) utente(s), independentemente de quem seja o alegado agressor, seja familiar, cuidador, colaborador ou outro.

7. Proteção dos trabalhadores

A proteção dos utentes não elimina a obrigação de proteger os trabalhadores

A Instituição não deve tolerar comportamentos que atentem contra a dignidade, segurança e estabilidade da equipa, independentemente de a sua origem ser interna ou externa.

Sempre que ocorram situações de ameaça, intimidação, agressão verbal grave ou qualquer outra conduta **que comprometa a segurança dos trabalhadores**, devem ser adotadas, de forma imediata e proporcional, as seguintes medidas:

- Implementação de medidas de contenção institucional adequadas;
- Comunicação hierárquica superior;
- Registo formal da ocorrência;
- Participação às autoridades competentes, sempre que a gravidade da situação o justifique.

Sanções internas

Qualquer colaborador, estagiário, voluntário ou elemento em CEI que pratique atos de maus-tratos, abuso ou negligência, no âmbito das suas funções ou em consequência das mesmas, será sujeito a responsabilização disciplinar.

As medidas disciplinares aplicáveis poderão incluir:

- Repreensão oral;
- Repreensão escrita;
- Instauração de processo disciplinar;
- Suspensão;
- Ou outra decisão considerada adequada pela Direção.

A decisão final compete à Diretora Geral e/ou à Direção, de acordo com a gravidade da situação, sendo obrigatória: O registo dos factos em Ficha de Ocorrência.

8. Ética e confidencialidade

Este ponto articula-se com os procedimentos institucionais de sinalização/denúncia, com o registo de ocorrências e com o fluxo de comunicação interna, assegurando uma atuação integrada, coerente e eficaz na gestão de situações.

a) Princípios Éticos na Prevenção de Maus-Tratos

A atuação dos colaboradores do CCPF na prevenção, deteção e intervenção em situações de maus-tratos deve reger-se pelos mais elevados princípios éticos, garantindo:

- O respeito absoluto pela **dignidade, integridade e direitos fundamentais** da pessoa;
- A **proteção prioritária do utente em situação de vulnerabilidade**, assegurando a sua segurança e bem-estar;
- A **não discriminação**, independentemente da idade, condição física, psicológica, social, cultural ou económica;
- O **dever de cuidado e responsabilidade profissional**, com atuação diligente perante qualquer sinal de risco;
- A **verdade, rigor e imparcialidade** na análise e registo das situações;
- A **intervenção proporcional e adequada**, evitando tanto a negligência como ações excessivas.

Todos os colaboradores têm a obrigação ética de **não ignorar, desvalorizar ou ocultar sinais de maus-tratos**, devendo atuar de acordo com os procedimentos institucionais definidos.

b) Confidencialidade e Proteção da Informação

No âmbito da prevenção e intervenção em maus-tratos, a confidencialidade assume um papel fundamental, devendo ser garantido o equilíbrio entre a proteção da privacidade do utente e o dever de sinalização.

b.1 Dever de Sigilo

Todos os colaboradores, estagiários, voluntários e demais elementos do CCPF estão obrigados a:

- **Manter sigilo profissional** sobre toda a informação relativa aos utentes e suas famílias;
- Não divulgar informações de natureza pessoal, clínica ou social a terceiros não autorizados;
- Utilizar a informação exclusivamente no âmbito das suas funções e para fins legítimos de intervenção.

O dever de confidencialidade mantém-se mesmo **após o termo das funções na Instituição.**

b.2 Partilha de Informação

A partilha de informação no contexto de maus-tratos deve obedecer aos princípios da **necessidade e proporcionalidade.**

Assim, é permitida quando:

- Necessária para garantir a proteção e segurança do utente;
- Realizada entre profissionais diretamente envolvidos no caso;
- No âmbito de articulação com entidades competentes (ex.: Segurança Social, saúde, autoridades);
- Exigida por lei.

b.3 Exceções ao Dever de Confidencialidade

O dever de confidencialidade não pode impedir a proteção da vítima.



Deverá ser quebrado sempre que:

- Existam **indícios ou confirmação de maus-tratos, negligência ou abuso;**
- Esteja em causa a **integridade física ou psicológica** do utente;

- Haja **risco iminente para o próprio ou para terceiros**;
- Exista **obrigação legal** de comunicação às autoridades.

Nestes casos, a informação deve ser **partilhada apenas com as entidades competentes** e na **medida estritamente necessária**.

b.4 Boas Práticas no Tratamento da Informação

Para garantir a confidencialidade, devem ser adotadas as seguintes práticas:

- Realizar discussões de casos apenas em **locais reservados e com profissionais autorizados**;
- Garantir a correta **guarda de processos físicos e digitais**;
- Evitar referências a casos em contextos informais;
- Assegurar o cumprimento das regras de **proteção de dados pessoais (RGPD)**;
- Registrar a informação de forma objetiva, rigorosa e sem juízos de valor.

O presente Manual, foi aprovado por deliberação em reunião de Direção a 15 de junho de 2026 e entra em vigor a 01 de agosto de 2026.

Fluxograma simples – Infância / Juventude

Detetar suspeita de maus-tratos / abuso / negligência

(lesões, mudanças de comportamento, fala da criança, sinais de abandono, exposição a violência, etc.)

→ Comunicar de imediato ao Educador / Diretor Técnico da resposta de infância/juventude

→ Preencher Ficha de Ocorrência (até 24 horas)

→ Diretor Técnico avalia a situação (até 24 horas)

→ Há emergência ou crime público?

(violência doméstica em curso, agressão física grave, abuso sexual, perigo de vida)

Se SIM:

→ Ligar 112 (PSP/GNR/INEM)

→ Garantir segurança e apoio à criança/jovem

→ Informar depois a Diretora Geral / Direção

→ Registar tudo no processo do utente

Se NÃO:

→ Avaliar necessidade de sinalizar externamente

→ Sinalizar CPCJ e/ou Ministério Público

→ Articular com família e outras entidades quando adequado

→ Registar todas as diligências no processo do utente

Fluxograma simples – Sénior / CD / SAD

Detetar suspeita de maus-tratos / abuso / negligência

(lesões inexplicadas, falta de higiene, sinais de fome, medo do cuidador, ambiente doméstico inseguro, abuso económico, etc.)

→ Comunicar de imediato ao Diretor Técnico da valência (CD, SAD, outras respostas de idosos)

→ Preencher Ficha de Ocorrência (até 24 horas)

→ Diretor Técnico avalia a situação (até 24 horas)

→ Há emergência ou crime público?

(violência doméstica, agressão física, abuso sexual, abandono com perigo de vida, situação em curso no domicílio)

Se SIM:

→ Ligar 112 (PSP/GNR/INEM)

→ Garantir segurança e cuidados ao idoso

→ Informar depois a Diretora Geral / Direção

→ Registar tudo no processo do utente

Se NÃO:

→ Avaliar necessidade de participação às autoridades

→ Articular com Ministério Público, SNS (médico, hospital), Segurança Social ou outras entidades locais

→ Registar todas as diligências e orientações no processo do utente

Anexo 3 – Ficha de Registo de Incidentes

FICHA DE REGISTO DE INCIDENTES DE VIOLÊNCIA, MAUS-TRATOS, ABUSO OU NEGLIGÊNCIA

1. Identificação do utente / colaborador visado

Nome completo: _____

Nº de processo interno (se aplicável): _____

Data de nascimento: ____ / ____ / ____

Idade: _____

Sexo: ☐ Feminino ☐ Masculino ☐

Resposta / Serviço:

☐ Creche ☐ Creche Familiar ☐ Pré-escolar ☐ CATL ☐ Outras (infância/juventude):

☐ Centro de Dia ☐ SAD ☐ Outras (sénior): _____

Tipo de vínculo:

☐ Utente ☐ Colaborador ☐ Estagiário ☐ Voluntário ☐ CEI ☐ Outro: _____

2. Dados de quem regista / deteta a situação

Nome: _____

Função: _____

Contacto (telefone/email): _____

Observação da situação:

☐ Presenciada diretamente

☐ Relato do próprio utente

☐ Relato de familiar/cuidador

☐ Outro: _____

3. Dados do incidente

Data do incidente: ____ / ____ / ____

Hora aproximada: _____

Local da ocorrência:

☐ Instalações do CCPF (indicar espaço): _____

☐ Domicílio do utente (SAD)

☐ Escola / outra instituição

☐ Espaço público

☐ Outro: _____

Tipo(s) de situação (assinalar o que se aplica):

☐ Maus-tratos físicos

☐ Maus-tratos psicológicos / emocionais

☐ Abuso sexual

☐ Negligência (alimentação, higiene, supervisão, saúde, etc.)

☐ Abuso / exploração patrimonial ou económica

☐ Maus-tratos relacionados com medicação

☐ Violação de privacidade / confidencialidade

☐ Outros: _____

Situação considerada:

☐ Suspeita

☐ Confirmada

4. Descrição do incidente

(Descrever de forma objetiva o que foi observado, dito ou encontrado, incluindo sinais físicos, comportamentais, ambiente, frases importantes, etc.)

5. Suspeita sobre possível autor da situação (se aplicável)

Relação com o utente:

☐ Pai / Mãe

☐ Outro familiar (especificar): _____

☐ Cuidador informal

☐ Vizinho

☐ Colaborador / Estagiário / Voluntário / CEI

☐ Outro: _____

☐ Não identificado / não é possível indicar

Nome (se conhecido): _____

6. Elementos probatórios / evidências

(proceder à identificação e anexação dos elementos de prova disponíveis que suportem a ocorrência.)

☐ Observação direta

☐ Fotografias

☐ Relatórios médicos / de enfermagem

☐ Comunicação da escola / outra entidade

☐ Declarações escritas

☐ Outros: _____

Descrição breve dos elementos anexos:

7. Primeiras medidas tomadas no momento

A situação foi comunicada de imediato a:

☐ Diretor Técnico (DT) da valência

☐ Educador / Coordenador da resposta

☐ Diretora Geral

☐ Outro: _____

Medidas adotadas de imediato (assinalar):

☐ Suporte/acolhimento ao utente

☐ Contacto com familiar / encarregado de educação

☐ Contacto com 112 (PSP/GNR/INEM)

☐ Encaminhamento para serviço de saúde

☐ Outra: _____

Data da comunicação interna: ____ / ____ / ____ Hora: ____

8. Análise interna e encaminhamento

(A preencher pelo Diretor Técnico / Direção.)

Análise do Diretor Técnico (resumo):

Classificação da gravidade (uso interno):

☐ Moderada

☐ Grave

☐ Muito grave

Encaminhamento / decisão:

☐ Arquivar, sem outras ações (justificar): _____

☐ Implementar Ação de Melhoria – Preventiva (formação, acompanhamento, etc.)

☐ Implementar Ação de Melhoria – Corretiva (advertência, reforço de supervisão, etc.)

☐ Iniciar procedimento disciplinar interno

☐ Sinalizar CPCJ

☐ Participar ao Ministério Público / Autoridade Judiciária

☐ Contactar forças de segurança (PSP/GNR)

☐ Articular com SNS (médico, hospital, unidade de saúde)

☐ Articular com Segurança Social / outros serviços

☐ Outras: _____

Justificação sucinta da decisão / encaminhamento:

9. Registo de comunicações externas (se aplicável)

Entidade(s) contactada(s): _____

Data(s) e hora(s): _____

Pessoa(s) de contacto: _____

Orientações recebidas / encaminhamento efetuado:

10. Assinaturas

Colaborador que preencheu a ficha:

Nome: _____ Assinatura: _____

Data: ____ / ____ / ____

Diretor Técnico:

Nome: _____ Assinatura: _____

Data: ____ / ____ / ____

Diretor Geral / Representante da Direção (se aplicável):

Nome: _____ Assinatura: _____

Data: ____ / ____ / ____

Anexo 4

Grelhas indicativas constantes nos Manuais de Processos Chave das respostas sociais/educativas do Instituto de Segurança Social referentes a indicadores de Maus-tratos.