



Centro Social e Paroquial
Couto do Mosteiro

MANUAL DE PREVENÇÃO, DETECÇÃO E ATUAÇÃO EM SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS TRATOS



CENTRO DE DIA | SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Fevereiro de 2025

Largo José Gomes Aveiro, nº 1, Outeiro
3440-130 Couto do Mosteiro
Tel: 232881600
Email: geral@cspcm.pt

INDICE

INTRODUÇÃO	3
I. ENQUADRAMENTO DA PROBLEMÁTICA	4
II. PREVENÇÃO DE SITUAÇÕES DE VIOLÊNCIA DE CARIZ INSTITUCIONAL 5	
III. CONTEXTO INSTITUCIONAL	7
1. Fatores ligados à organização e funcionamento da instituição:	8
2. Fatores ligados aos recursos humanos:	8
3. Fatores ligados ao setor familiar:	8
4. Fatores ligados às pessoas idosas e/ou em situação de dependência:	8
Abordagem Profissional em Situações de Violência	9
IV. INDICADORES PARA A PREVENÇÃO DE VIOLÊNCIA	9
V. AVALIAÇÃO DIAGNOSTICA COMO BASE PARA A INTERVENÇÃO	11
VI. ATUAÇÃO PERANTE SITUAÇÕES DE VIOLÊNCIA	13
VII. PROCEDIMENTOS PARA MAUS-TRATOS FÍSICOS E/OU SEXUAIS	14
VIII. PROCEDIMENTOS EM CASOS DE SUSPEITAS ENVOLVENDO COLABORADORES	15
IX. MAUS-TRATOS FORA DO CONTEXTO INSTITUCIONAL	15
CONCLUSÃO	17
Anexos	18
Anexo I. Ficha de Ocorrência de Incidentes de Violência	19
Anexo II. Ficha de Avaliação de Ocorrências de Incidentes de Violência	26
Anexo III. Grelha de Indicadores de Violência em Respostas Sociais	28

INTRODUÇÃO

A elaboração do presente manual reflete o compromisso do CSPCM com a melhoria contínua dos conhecimentos e o fortalecimento das capacidades relacionais e reafirma a nossa missão de trabalhar pela e para a comunidade. O nosso objetivo é contribuir para a redução dos problemas sociais existentes na nossa área de intervenção, promovendo o bem-estar e garantindo os direitos e a dignidade das pessoas a quem servimos. É neste contexto que se torna essencial a elaboração deste manual.

Reconhecemos que qualquer forma de violência contra pessoas idosas e/ou em situação de dependência é absolutamente inadmissível, sendo uma grave violação dos direitos humanos fundamentais. Acreditamos que o conhecimento e a sensibilização sobre este tema são ferramentas essenciais para prevenir, identificar e responder às diversas manifestações de maus-tratos e negligência. Este manual foi desenvolvido com o propósito de abordar de forma clara e prática a questão da violência, bem como de estabelecer diretrizes para atuação em situações de risco ou ocorrência confirmada.

Embora a violência contra pessoas idosas e/ou em situação de dependência continue a ser um tema sensível e, muitas vezes, silenciado, o CSPCM assume o compromisso de enfrentar esta problemática. Pretendemos, através deste documento, disponibilizar informações relevantes, promover espaços de diálogo e implementar medidas preventivas e de intervenção eficazes, sempre com foco na proteção e dignidade das pessoas mais vulneráveis da nossa comunidade.



I. ENQUADRAMENTO DA PROBLEMÁTICA

As sociedades europeias enfrentam hoje inúmeros desafios decorrentes do envelhecimento populacional. O aumento da esperança média de vida trouxe consigo o aparecimento de novas patologias que, frequentemente, tornam os idosos pessoas altamente dependentes. Além disso, a crescente necessidade de redes formais de prestação de cuidados e serviços aos idosos e aos seus cuidadores tem vindo a evidenciar a realidade preocupante dos maus-tratos, que podem ocorrer tanto em contexto familiar quanto institucional. Estas questões tornam-se cada vez mais presentes no tecido social atual.

A relevância das pessoas idosas na sociedade portuguesa é reforçada pelo envelhecimento demográfico e pelo reconhecimento do papel decisivo que desempenham na vida das suas famílias e comunidades. Nesse contexto, é fundamental que os profissionais que trabalham com este público desenvolvam práticas informadas e adequadas, repensando e recriando as suas abordagens no seio das organizações. Esta postura deve incluir não só uma preocupação com as questões de violência, mas também a adoção de comportamentos e dinâmicas organizacionais que assegurem o bem-estar dos utentes e promovam uma atuação ética e produtiva da instituição.

Este manual foi elaborado com o objetivo de servir como um instrumento de apoio ao desenvolvimento de práticas profissionais focadas na melhoria contínua dos serviços prestados aos idosos do Centro Social e Paroquial do Couto do Mosteiro. As situações de negligência, abuso, maus-tratos e discriminação contra pessoas idosas, particularmente as institucionalizadas, requerem uma atenção crescente. Isso exige a implementação de normas, procedimentos e dinâmicas organizacionais que promovam a qualidade de vida dos utentes, respeitando-os como seres humanos dotados de direitos fundamentais. Além disso, o presente documento aborda a prevenção da violência nos serviços e equipamentos sociais, considerando-a uma condição essencial para assegurar a longevidade com autonomia das pessoas idosas e daquelas em situação de dependência.

Entendemos por maus-tratos todas as ações ou omissões que violam os direitos fundamentais da pessoa. São inadmissíveis tanto os atos mais graves, que configuram crimes, quanto os menos graves, que, embora não sejam tipificados como tal, comprometem a qualidade de vida do indivíduo.

Largo José Gomes Aveiro, nº 1, Outeiro
3440-130 Couto do Mosteiro
Tel: 232881600
Email: geral@cspcm.pt

A integração em respostas sociais pode, em algumas circunstâncias, favorecer a ocorrência de maus-tratos. Por isso, é crucial priorizar a relação individualizada com cada utente, evitando práticas impessoais e garantindo que os cuidados sejam sempre pautados pela dignidade, respeito e atenção às necessidades específicas de cada pessoa.

II. PREVENÇÃO DE SITUAÇÕES DE VIOLÊNCIA DE CARIZ INSTITUCIONAL

A violência contra pessoas idosas e/ou em situação de dependência exige uma atuação que privilegie a proteção dos mais vulneráveis, com foco na prevenção. Para isso, é essencial reforçar o acesso dos utentes aos seus direitos, mobilizar todos os envolvidos no processo de cuidados e garantir a qualidade dos serviços, promovendo a formação contínua dos profissionais.

Os maus-tratos e atos de violência podem manifestar-se em diferentes dinâmicas sociais dentro de uma instituição, ocorrendo entre Utente-Utente, Utente-Colaborador ou mesmo Utente-Familiar. Estas situações podem surgir tanto no ambiente institucional como no contexto domiciliário.

Quando um utente está integrado numa instituição, esta tem a responsabilidade de manter uma vigilância constante sobre a possibilidade de ocorrência de maus-tratos. Muitas vezes, a instituição pode ser o único meio capaz de interromper ciclos continuados de violência. Por isso, é fundamental que toda a comunidade institucional, desde os corpos sociais e gestores até à equipa técnica multidisciplinar e colaboradores diretos, se comprometa com a implementação de medidas preventivas eficazes.

A instituição deve também ajustar-se às necessidades específicas dos seus utentes, assegurando a monitorização e supervisão regular dos cuidados prestados. Estas práticas não só reforçam a responsabilização dos cuidadores como também facilitam a identificação precoce de situações de abuso ou maus-tratos, evitando que estas se agravem.

Para alcançar estes objetivos, é imprescindível que a instituição desenvolva e aplique procedimentos claros e estruturados no âmbito da prevenção. Recomenda-se a realização de avaliações internas periódicas, tanto do comportamento dos colaboradores como do desempenho do sistema de gestão. Este processo permite prevenir, identificar e corrigir



eventuais situações de negligência, garantindo um ambiente seguro e digno para todos os utentes.

TIPOS DE PREVENÇÃO:

A intervenção preventiva divide-se em três níveis:

1. **Prevenção Primária** – Reduz a incidência ao diminuir os fatores de risco que podem originar situações de abuso e maus-tratos.
2. **Prevenção Secundária** – Diminui a prevalência ao intervir precocemente, reduzindo a progressão e duração de situações identificadas.
3. **Prevenção Terciária** – Foca-se em mitigar as consequências negativas de abusos ou maus-tratos já ocorridos, promovendo a reabilitação e reintegração das partes envolvidas.

1. PREVENÇÃO PRIMÁRIA

A prevenção primária concentra-se na antecipação, através de estratégias que minimizem a ocorrência de situações de abuso. Estas incluem:

- **Clareza nos direitos e deveres:** Definir e comunicar de forma explícita os direitos e deveres dos utentes, colaboradores e familiares, prevenindo mal-entendidos e condutas inadequadas.
- **Formação e sensibilização:** Promover ações periódicas para utentes, colaboradores e familiares sobre temas relacionados com gerontologia, geriatria e ética no cuidado, conduzidas por profissionais especializados.
- **Espaços de comunicação:** Criar canais seguros e acessíveis para que utentes e familiares possam reportar situações de negligência, abuso de direitos, maus-tratos ou discriminação.
- **Promoção do envelhecimento ativo:** Estimular valores como a participação cívica, social e cultural, promovendo o poder de decisão dos utentes e o reconhecimento do seu contributo contínuo para a sociedade, mesmo após a integração em respostas sociais.

2. PREVENÇÃO SECUNDÁRIA

A prevenção secundária incide sobre a identificação precoce de sinais e sintomas de abuso ou maus-tratos, possibilitando uma intervenção eficaz para evitar recorrências.

Largo José Gomes Aveiro, nº 1, Outeiro
3440-130 Couto do Mosteiro
Tel: 232881600
Email: geral@cspcm.pt



- **Deteção e investigação:** Identificar sinais de maus-tratos ou abuso entre utentes, colaboradores e familiares. É essencial recolher factos e compreender a situação no seu todo para uma abordagem resolutiva.
- **Atuação individualizada:** Trabalhar com o utente de forma personalizada, salvaguardando a sua privacidade e utilizando práticas como a escuta ativa e a aplicação de perguntas abertas e objetivas.
- **Apoio a cuidadores:** Para cuidadores formais e informais envolvidos em situações de conflito, promover formação contínua, apoio psicológico e grupos de ajuda para gestão de stress e estratégias de resolução de conflitos.

3. PREVENÇÃO TERCIÁRIA

A prevenção terciária ocorre após a constatação de um ato de violência ou negligência, exigindo uma resposta imediata e corretiva.

- **Ação corretiva:** Implementar mecanismos de sanção conforme o previsto, responsabilizando os envolvidos e interrompendo a situação de forma efetiva.
- **Reabilitação:** Priorizar a recuperação tanto da vítima quanto do agressor, através de uma abordagem holística e multidisciplinar que minimize as consequências do incidente a nível psicológico, físico e social.

Este tipo de prevenção reforça a necessidade de uma intervenção ética e compassiva, contribuindo para a reconstrução de relações e o restabelecimento de um ambiente institucional saudável e seguro.

III. CONTEXTO INSTITUCIONAL

É inegável que nem todas as pessoas são tratadas com igualdade e que aquelas que possuem menos poder estão mais vulneráveis à violência. Este fenómeno, no contexto institucional, está associado a certas características negativas frequentemente atribuídas aos serviços e equipamentos destinados a pessoas idosas, como o isolamento e a baixa participação dos utentes nos processos que os envolvem.

No âmbito da violência institucional, há um conjunto de fatores de risco que favorecem a sua ocorrência, podendo ser agrupados em diferentes categorias:

Largo José Gomes Aveiro, nº 1, Outeiro
3440-130 Couto do Mosteiro
Tel: 232881600
Email: geral@cspcm.pt

1. Fatores ligados à organização e funcionamento da instituição:

- Escassez de recursos humanos.
- Falta de supervisão técnica especializada.
- Inexistência de uma posição clara e formal contra o abuso institucional.
- Incapacidade de acompanhar a evolução das necessidades dos utentes.
- Condições inadequadas de conforto e bem-estar nos serviços e equipamentos.
- Ausência de momentos regulares de avaliação da qualidade dos cuidados prestados.

2. Fatores ligados aos recursos humanos:

- Maior probabilidade de ocorrência de violência por parte de profissionais com menor poder formal na instituição.
- Perigo crescente de cansaço profissional e síndrome de burnout.
- Falta de interesse ou oportunidades para formação e qualificação contínua dos cuidadores formais.
- Sobrecarga de tarefas e horários rígidos, aumentando o stress e o desgaste no ambiente de trabalho.

3. Fatores ligados ao setor familiar:

- Institucionalização ou prestação de cuidados de forma compulsória.
- Visitas familiares esporádicas e breves.
- Expropriação ou desrespeito por objetos pessoais dos utentes.
- Infantilização ou “dementização” da pessoa idosa, com substituição abusiva nas suas conversas e decisões.

4. Fatores ligados às pessoas idosas e/ou em situação de dependência:

- Medo de denunciar situações de abuso por receio de retaliações ou desconhecimento dos seus direitos.
- Comportamentos abusivos e agressivos por parte dos utentes contra os cuidadores, como insultos, beliscões, gritos ou atitudes de indiferença.



Abordagem Profissional em Situações de Violência

Quando um profissional identifica uma situação ou manifestação de violência, é essencial adotar uma postura de ajuda que priorize as necessidades do utente. Esse processo inclui:

1. **Compreender as expectativas e desejos do utente** para garantir que as suas decisões e direitos sejam respeitados.
2. **Estabelecer a origem da situação**, assegurando a veracidade dos factos apresentados.
3. **Identificar as pessoas envolvidas e as interações estabelecidas**, analisando o contexto em que a violência ocorreu.
4. **Reconhecer obstáculos profissionais próprios**, adotando estratégias para evitá-los ou superá-los.

Este posicionamento não só contribui para resolver as situações de forma ética e eficaz, como também promove um ambiente institucional mais seguro, digno e humano para todos.

IV. INDICADORES PARA A PREVENÇÃO DE VIOLÊNCIA

A prevenção da violência em contextos institucionais exige um compromisso claro em dois níveis de responsabilidade: o institucional e o individual.

1. Nível Institucional

A instituição, representada pela Direção e pelo Diretor Técnico, assume a responsabilidade de garantir que existem processos e recursos para mitigar riscos de abuso, negligência e privação de direitos. Para isso, deve adotar os seguintes princípios de gestão:

- **Centralidade no utente:** Desenvolver um compromisso com a qualidade dos cuidados e da vida dos utentes, criando e implementando um regulamento institucional robusto.

Largo José Gomes Aveiro, n.º 1, Outeiro
3440-130 Couto do Mosteiro
Tel: 232881600
Email: geral@cspcm.pt



- **Familiarização temática:** Assegurar que todos os funcionários estão sensibilizados para a problemática da violência contra pessoas idosas.
- **Política de “tolerância zero”:** Estabelecer e comunicar claramente uma política institucional de tolerância zero em relação a quaisquer formas de violência contra utentes.
- **Resposta imediata:** Implementar mecanismos eficazes para identificar e responder prontamente a suspeitas de violência ou negligência.
- **Formação contínua:** Providenciar capacitações regulares sobre envelhecimento, dependência e estratégias para atender às necessidades e aspirações dos utentes.
- **Gestão de crises:** Formar os funcionários em resolução de conflitos e em atitudes a adotar durante situações de crise.
- **Reuniões multidisciplinares:** Instituir encontros regulares para discutir planos de cuidados individuais, com especial atenção a casos complexos, promovendo um espaço para partilha de preocupações e resolução de tensões.
- **Pausas para descompressão:** Incentivar pausas curtas de 5 minutos durante o trabalho, para aliviar tensões e evitar impactos negativos na relação com os utentes.
- **Rotação de tarefas:** Implementar uma rotação regular de colaboradores em atividades mais exigentes, minimizando o risco de burnout e promovendo uma relação profissional positiva.
- **Envolvimento dos utentes:** Promover reuniões regulares com os utentes, garantindo que suas opiniões são ouvidas e valorizadas.

2. Nível Individual

Cada profissional deve adotar atitudes e comportamentos que contribuam ativamente para a prevenção da violência. Nesse sentido, o CSPCM propõe as seguintes orientações:

- **Discussão aberta:** Abordar práticas abusivas durante as reuniões de pessoal, partilhando dificuldades e identificando soluções em conjunto.
- **Busca de apoio:** Consultar outros profissionais e aplicar diferentes práticas, sempre que necessário, para lidar com situações desafiadoras.

Largo José Gomes Aveiro, nº 1, Outeiro
3440-130 Couto do Mosteiro
Tel: 232881600
Email: geral@cspcm.pt



- **Negociação e empatia:** Caso um utente recuse cuidados ou diálogo, respeitar o momento e tentar novamente mais tarde, estabelecendo uma abordagem negociada.
- **Gestão emocional:** Fazer uma pausa sempre que sentir que está a perder a calma, garantindo um atendimento humano e respeitoso.
- **Reconhecimento de erros:** Pedir desculpas ao utente caso algum comportamento tenha causado desconforto ou sofrimento.
- **Cumprimento de normas:** Conhecer e seguir as normas e procedimentos institucionais relacionados à violência, reconhecendo sinais e adotando as melhores práticas para lidar com o problema.
- **Advocacia institucional:** Em contextos onde não existam políticas claras contra a violência, sensibilizar os gestores e proprietários sobre a importância de abordar esta questão.
- **Relato de situações:** Reportar casos de violência doméstica ou institucional sempre que testemunhados ou suspeitados, assegurando a proteção dos utentes.

V. AVALIAÇÃO DIAGNÓSTICA COMO BASE PARA A INTERVENÇÃO

Antes de definir estratégias ou implementar qualquer modelo de intervenção, é imprescindível realizar uma avaliação diagnóstica criteriosa. Este passo garante que as respostas propostas sejam adequadas à realidade e às necessidades identificadas.

No caso da violência institucional, torna-se ainda mais crucial adotar uma abordagem cuidadosa, considerando os condicionalismos próprios da institucionalização, que podem favorecer situações de violência, seja intencional, seja por negligência. Para isso, recomenda-se a utilização de instrumentos de avaliação validados (consultar anexos I e II), que oferecem uma visão mais precisa do grau de incidência desse fenómeno.

Além disso, a observação direta dos serviços prestados e a análise de posturas, ideias preconcebidas e estereótipos partilhados entre os colaboradores são elementos fundamentais para abordar essa problemática. Compreender essas dinâmicas permite não apenas identificar potenciais riscos, mas também orientar ações para transformar atitudes e promover uma cultura institucional mais inclusiva e respeitosa.

Largo José Gomes Aveiro, nº 1, Outeiro
3440-130 Couto do Mosteiro
Tel: 232881600
Email: geral@cspcm.pt

I. TIPOS DE MAUS-TRATOS

Para o desenvolvimento de uma metodologia preventiva eficaz, é essencial compreender os diferentes tipos de maus-tratos e suas consequências em múltiplos níveis.

1. Maus-Tratos Físicos

Envolvem agressões e o uso inadequado de meios de contenção física.

- **Consequências físicas:** dor, hematomas, escoriações, fraturas, queimaduras, entre outros.
- **Consequências psicológicas:** medo, depressão, insegurança, desproteção, desvalorização pessoal e receio de expressar pensamentos ou fazer reclamações.

2. Maus-Tratos Psicoemocionais

Incluem insultos, calúnias, humilhações, desrespeito, manipulação emocional, imposição de atividades ou decisões, e a não promoção da autonomia.

- **Consequências:** tristeza, baixa autoestima, apatia, depressão, discriminação, insegurança, mal-estar e dificuldade em expressar sentimentos.

3. Maus-Tratos Sexuais

Implicam forçar um utente a praticar ou sofrer um ato sexual contra sua vontade, por meio de ameaça, coação ou aproveitando sua condição de vulnerabilidade.

- **Consequências físicas:** dor, feridas, lesões, sangramentos e danos irreversíveis.
- **Consequências psicológicas:** vergonha, depressão, isolamento, sentimentos de culpa, ansiedade, desconfiança e dificuldade em estabelecer relações afetivas.

4. Maus-Tratos Patrimoniais

Envolvem apropriação, extorsão, exploração ou uso indevido de bens e serviços do utente.

- **Consequências:** perdas financeiras, limitação no uso de bens próprios, insegurança, dependência, medo do futuro, depressão e violação de direitos como privacidade e escolha.

5. Maus-Tratos Relacionados ao Uso de Medicação

Referem-se ao uso de medicamentos sem finalidade terapêutica, como sobredosagem ou sedativos, para controlar ou reprimir o utente.

- **Consequências:** agravamento do estado de saúde, confusão, sonolência, apatia, prostração, perda de concentração e desinteresse pela vida.

VI. ATUAÇÃO PERANTE SITUAÇÕES DE VIOLÊNCIA

A. Proceder a uma Avaliação Precisa da Situação

É indispensável uma avaliação rigorosa e multidisciplinar, utilizando indicadores específicos (conforme a **Grelha de Indicadores - Anexo III**) relacionados ao utente e aos prestadores de cuidados. Esse processo deve fornecer dados seguros e confiáveis para análise.

B. Preenchimento da Ficha de Ocorrência de Incidentes de Violência

Conforme orientações do **Manual de Boas Práticas – Um guia para o acolhimento residencial de pessoas mais velhas**, deve-se registrar os detalhes na ficha apropriada (Anexo I).

C. Realização de Entrevista com o Utente

Durante a entrevista, é importante garantir empatia, respeito e confidencialidade. Devem ser observados os seguintes passos:

1. **Ouvir atentamente** o utente e confirmar os relatos para evitar interpretações equivocadas.
2. **Fazer perguntas abertas**, que incentivem o utente a relatar livremente, evitando perguntas de resposta fechada (sim ou não).



3. **Investigar o relacionamento** entre o utente e o alegado agressor.
4. **Demonstrar credibilidade** e validar os fatos narrados pelo utente.
5. Explicar ao utente que os fatos relatados **serão comunicados à direção da instituição.**
6. Esclarecer que, embora a confidencialidade seja garantida, **algumas pessoas indispensáveis ao processo** precisarão ter conhecimento do caso para resolver a situação.
7. Garantir ao utente que **a situação será tratada com respeito e confidencialidade absoluta.**
8. Preencher a **Ficha de Avaliação da Ocorrência de Incidentes de Violência** (Anexo II).

VII. PROCEDIMENTOS PARA MAUS-TRATOS FÍSICOS E/OU SEXUAIS

Em situações de maus-tratos, é crucial seguir protocolos específicos para garantir uma avaliação adequada e íntegra:

1. **Preservação de evidências:**
 - O utente não deve tomar banho nem lavar as roupas usadas no momento da agressão.
2. **Encaminhamento médico-legal:**
 - O utente deve ser levado a uma unidade de saúde ou ao Instituto de Medicina Legal mais próximo.
3. **Instruções sobre denúncia:**
 - Orientar o utente e os familiares sobre como apresentar uma queixa formal.
4. **Garantia de proteção:**
 - Assegurar ao utente que não sofrerá coação ou represália após a denúncia.
5. **Atenção às queixas:**
 - Toda queixa deve ser cuidadosamente considerada e analisada para determinar os próximos passos.

Largo José Gomes Aveiro, nº 1, Outeiro
3440-130 Couto do Mosteiro
Tel: 232881600
Email: geral@cspcm.pt

VIII. PROCEDIMENTOS EM CASOS DE SUSPEITAS ENVOLVENDO COLABORADORES

1. Entrevista inicial:

- Reunir com o colaborador para compreender e contextualizar a situação.

2. Comunicação hierárquica:

- Informar imediatamente um superior hierárquico.

3. Registo formal:

- Preencher a **Ficha de Ocorrências de Incidentes de Violência** (Anexo II).

4. Evidências concretas:

- Não acusar o colaborador sem indícios fortes, testemunho direto, ou provas concretas de abuso ou maus-tratos.

IX. MAUS-TRATOS FORA DO CONTEXTO INSTITUCIONAL

A. Avaliação do Contexto Familiar

1. Direitos e deveres:

- Avaliar a compreensão dos familiares sobre os direitos e responsabilidades relacionados ao utente.

2. Laços afetivos:

- Examinar a qualidade dos afetos e o nível de responsabilidade familiar.

3. Desgaste emocional:

- Identificar sinais de sobrecarga ou cansaço dos familiares diante da situação do utente.

4. Condições habitacionais:

- Verificar se a moradia é adequada para atender às necessidades do utente.

Largo José Gomes Aveiro, nº 1, Outeiro
3440-130 Couto do Mosteiro
Tel: 232881600
Email: geral@cspcm.pt



5. Conhecimento sobre cuidados:

- Avaliar se os familiares têm habilidades e conhecimentos suficientes para prestar cuidados adequados.

6. Capacidade de defesa:

- Identificar limitações dos utentes que podem comprometer sua segurança e bem-estar.

B. Prevenção de Maus-Tratos Fora da Instituição

- Sensibilizar os utentes sobre a importância de:
 - Evitar zonas isoladas.
 - Adotar comportamentos de autoproteção em situações extremas.
- Em casos de violência familiar, proceder com uma avaliação aprofundada para minimizar os riscos e intervir conforme necessário.

CONCLUSÃO

O Centro Social, tem como missão responder às crescentes necessidades de âmbito social e cultural com base no apoio a pessoas idosas, tendo sempre em conta a qualidade dos serviços prestados. É de todo o interesse da nossa instituição a elaboração e cumprimento deste manual, podendo, assim, prevenir a violência contra as pessoas idosas e/ou em situação de dependência, pois, só desta forma poderemos oferecer a qualidade de serviços desejados aos nossos utentes.

Neste sentido de prevenção contra qualquer forma de violência nos serviços e equipamentos, pretende-se trabalhar em vários pontos, nomeadamente, permitir a inclusão de todos os utentes e a satisfação das suas necessidades básicas, avaliar todas as situações que poderão tornar-se ou serem potenciadoras de violência e apostar na formação profissional de todos os cuidadores.

Sendo fundamental para a nossa instituição cuidar e garantir o bem-estar e felicidade dos nossos utentes, trabalharemos sempre no sentido da prevenção contra qualquer forma de ameaça ao seu equilíbrio e bem-estar.

Couto do Mosteiro, 17 de fevereiro de 2025

O Presidente da Direção do CSPCM

(Pe. Virgílio Rodrigues)

Largo José Gomes Aveiro, nº 1, Outeiro
3440-130 Couto do Mosteiro
Tel: 232881600
Email: geral@cspcm.pt



Largo José Gomes Aveiro, nº 1, Outeiro
3440-130 Couto do Mosteiro
Tel: 232881600
Email: geral@cspcm.pt

[Handwritten signature]

Anexo I. Ficha de Ocorrência de Incidentes de Violência



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

Nome do Cliente:

Data de Nascimento

Sexo: ☐ Masc. ☐ Fem.

1. OUTROS ENVOLVIDOS

Nome:

Relação c/ o Cliente: ☐ Colaborador(a) ☐ Cliente ☐ Pessoa Significativa ☐ Outro

Nome:

Relação c/ o Cliente: ☐ Colaborador(a) ☐ Cliente ☐ Pessoa Significativa ☐ Outro

Nome:

Relação c/ o Cliente: ☐ Colaborador(a) ☐ Cliente ☐ Pessoa Significativa ☐ Outro

Nome:

Relação c/ o Cliente: ☐ Colaborador(a) ☐ Cliente ☐ Pessoa Significativa ☐ Outro

Largo José Gomes Aveiro, nº 1, Outeiro
3440-130 Couto do Mosteiro
Tel: 232881600
Email: geral@cspcm.pt



Descrição dos ferimentos ou condição do cliente e as razões de existência de suspeita de abuso/negligência (incluir todos os elementos que possam esclarecer o ocorrido).

2. MEDIDAS TOMADAS OU A SEREM TOMADAS FACE AO OCORRIDO

Notificação Policial

Comunicação à pessoa Significativa

Exame Médico

Comunicação Interna

Quem/onde:

Outras:

Largo José Gomes Aveiro, nº 1, Outeiro
3440-130 Couto do Mosteiro
Tel: 232881600
Email: geral@cspcm.pt

F. J. M.

3. CATEGORIA DO INCIDENTE

Data do incidente:

Cliente:

Hora:

Colaborador:

1. Agressão física para com:

Colaboradores	☐
Outros Clientes	☐
A si próprio	☐
Propriedade (bens)	Dano estimado em: _____ € ☐

2. Intervenção física

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

F. J. M.

3. Ausência sem comunicação

Local desconhecido	☐
Localizado, sem ter ainda regressado	☐
Regresso à instituição	Duração da ausência: ____ minutos ☐

4. Dano/violência no cliente infligido por:

Acidente	☐
A si próprio	☐
Outro cliente	☐
Colaborador(a) da instituição	☐
Outros (especifique)	☐

5. Medicação

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

6. Suicídio

Conceptualização verbal	☐
Ameaça verbal	☐
Tentativa ou gesto físico	☐

R. J. M.

7. Ingestão de substâncias

- Suspeita ou observada ☐
- Admitida pelo cliente ☐
- Medicação documentada ☐

8. Comportamentos sociais negativos

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

9. Abuso sexual/comportamento impróprio para com:

- Cliente ☐
- Colaborador ☐
- Outros (especifique) ☐

10. Alegação de abusos para com:

- Colaboradores ☐
- Cliente ☐
- Pessoa significativa ☐
- Outros (especifique) ☐

11. Tipo de alegação

F.K.

Físico	☐
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 cliente	☐
Física contra cliente	☐
Outros (especifique)	☐

14. Colaboradores magoados

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

15. Fonte de observação

Observada pelos colaboradores	☐
Cliente	☐

F. J. M.

Outros (especifique)

○

Assinaturas:

Cliente: _____ Data: ____/____/____

Colaboradores: _____ Data: ____/____/____

Diretora Técnica: _____ Data: ____/____/____

Presidente da Direção: _____ Data: ____/____/____

Outro: _____ Data: ____/____/____

Largo José Gomes Aveiro, nº 1, Outeiro
3440-130 Couto do Mosteiro
Tel: 232881600
Email: geral@cspcm.pt

Handwritten signature

Anexo II. Ficha de Avaliação de Ocorrências de Incidentes de Violência

Ficha de Avaliação de Ocorrência de Incidentes de Violência



Centro Social e Paroquial
Couto do Mosteiro

1. ANTECEDENTES (Descrição dos antecedentes e das condições em que ocorreu o incidente)

2. COMPORTAMENTOS (Descrição do comportamento do cliente, colaboradores e outros)

Descrição de todas as intervenções imediatas e das suas consequências

Largo José Gomes Aveiro, nº 1, Outeiro
3440-130 Couto do Mosteiro
Tel: 232881600
Email: geral@cspcm.pt



3. MEDIDAS TOMADAS OU A SEREM TOMADAS FACE AO OCORRIDO

Notificação Policial

Comunicação à Pessoa Significativa

Exame Médico

Esta ficha foi preenchida por:

Função:

Informação recolhida ou presenciada por:

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

Observações:

P. J. M.

Anexo III. Grelha de Indicadores de Violência em Respostas Sociais



INDICADORES DE VIOLÊNCIA EM RESPOSTAS SOCIAIS

Grelha adaptada de Instituto para o Desenvolvimento Social (2002). Prevenção da Violência Institucional perante pessoas idosas e pessoas em situação de dependência. pp. 47-50. MTSS, Lisboa.

DIMENSÕES	INDICADORES
<i>Amenidades</i>	- Divisões sem arejamento, frias ou excessivamente quentes; - Decoração e mobílias sujas e/ou degradadas; - Barreiras arquitetónicas internas e externas ao edifício; - Iluminação inadequada e/ou restrição de luz natural; - Utentes a dormir em colchões molhados, sujos ou em mau estado.
<i>Confinamento</i>	- Fechar os utentes fora e dentro de divisões; - Uso injustificado de objetos imobilizadores.
<i>Restrição sensorial</i>	- Deixar os clientes com dificuldades de mobilização, sentados ou deitados durante longos períodos; - Não providenciar meios de participação e expressão; - Não permitir a privacidade; - Não abrir o estabelecimento à comunidade.
<i>Privacidade</i>	- Relatar pormenores da vida privada do utente; - Permitir ou forçar a violação ou sigilo dos processos sociais e médicos; - Apressar o utente 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.

Largo José Gomes Aveiro, nº 1, Outeiro
3440-130 Couto do Mosteiro
Tel: 232881600
Email: geral@cspcm.pt

J. P. M.

<i>Higiene pessoal</i>	- Abrir material esterilizado sem ser na altura imediata prévia aos cuidados; - Banhar vários clientes com a mesma água; - Deixar os utentes sujos (fezes e/ou urina) durante longos períodos; - Uso de toalhas, esponjas, escovas de dentes e pentes comuns.
<i>Vestuário</i>	- Vestir os utentes com roupas e sapatos uniformizados e/ou em más condições; - Vestir os utentes em consonância com a temperatura e época do ano; - Marcar a roupa por fora e de forma visível.
<i>Alimentação</i>	- Servir alimentos e bebidas fora do prazo de validade; - Misturar bebidas sem atentar aos gostos de cada um; - Não oferecer variedade de comida e bebida; - Usar a restrição de alimentos como forma de castigo; - Servir comida malcozinhada ou sem estar na temperatura adequada; - Má apresentação e fraca higiene dos suportes alimentares; - Não respeitar as dietas alimentares ou necessidades diabéticas.
<i>Saúde</i>	- Não procurar ajuda médica para os clientes, sempre que necessário, - Não informar o corpo clínico e/ou significativos do cliente sobre alterações do estado de saúde do utente; - Não providenciar, facilitar ou alertar para a necessidade de ajudas técnicas; - Não providenciar cuidados preventivos; - Ignorar situações em que os clientes se queixam de dores; - Não limpar dentaduras, óculos e outras próteses externas do cliente.
<i>Medicação</i>	- Administrar sedativos ou outra medicação, sem ordem médica; - Reter medicação ou dar medicação de um cliente a outro; - Não respeitar as medicações prescritas;

Largo José Gomes Aveiro, nº 1, Outeiro
3440-130 Couto do Mosteiro
Tel: 232881600
Email: geral@cspcm.pt

	- Não dar a medicação a horas certas ou nas doses corretas.
<i>Sexualidade</i>	- Assédio sexual; - Fazer comentários homofóbicos.
<i>Aspetos físicos</i>	- Bater e empurrar os clientes; - Arrastar as pessoas das cadeiras; - Negligência na ajuda à alimentação; - Não satisfação das solicitações para as necessidades fisiológicas.
<i>Comunicação</i>	- Praguejar com os clientes; - Chamar aos clientes nomes impróprios; - Fazer comentários sexistas ou racistas; - Gritar e ameaçar os clientes; - Conversas entre o grupo de colaboradores sobre os utentes, especialmente à frente destes, ignorando-os.
<i>Gestão patrimonial</i>	- Reter o dinheiro dos clientes, 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.
<i>Segurança</i>	- Uso de equipamentos que se encontrem em mau estado; - Existência de barreiras à acessibilidade; - Equipamento de segurança, prevenção e combate a incêndios inadequado e fora de prazo; - Não providenciar sistemas de alarme acessíveis aos clientes.

Largo José Gomes Aveiro, nº 1, Outeiro
3440-130 Couto do Mosteiro
Tel: 232881600
Email: geral@cspcm.pt