



MANUAL DE PREVENÇÃO NEGLIGÊNCIA, ABUSOS, MAUS-TRATOS E DISCRIMINAÇÃO EM CRIANÇAS E IDOSOS

Mais Polvoreira – Solidariedade, Educação e
Empreendedorismo Social, CRL



Índice

Introdução	2
Capítulo I - Capítulo I - MAUS-TRATOS A CRIANÇAS	3
1. Enquadramento Legal	3
2. Definição de maus-tratos/perigo em crianças	3
3. Tipos de maus-tratos nas crianças	4
4. Fatores de Risco e de Proteção	4
5. Sinais de Alerta e Identificação de Maus-tratos	5
6. Procedimentos de Atuação e Comunicação	6
7. Estratégias de Intervenção	7
Capítulo II - MAUS-TRATOS A IDOSOS	8
1. Enquadramento Legal	8
2. Definição e tipos de Maus-tratos	8
3. Fatores de Risco e de Proteção	9
4. Sinais de Alerta e Identificação de Maus-tratos	10
5. Instrumentos de Rastreio de deteção de maus-tratos a idosos	10
6. Procedimentos de Atuação e Comunicação do Risco	11
7. Estratégias de Prevenção	12
Capítulo III- MAUS-TRATOS e NEGLEGÊNCIA PRATICADOS POR COLABORADORES	12
Conclusão	14
Bibliografia	15



INTRODUÇÃO

A prevenção dos maus-tratos em crianças e idosos constitui uma responsabilidade coletiva e um imperativo ético, social e legal. Crianças e idosos são grupos particularmente vulneráveis, frequentemente dependentes do cuidado de terceiros, o que os torna mais suscetíveis a negligência, abuso físico, emocional, sexual e à exploração financeira. A sua proteção exige uma abordagem multidisciplinar, envolvendo profissionais de saúde, educação, ação social, forças de segurança e a sociedade em geral.

A Organização Mundial da Saúde (OMS) reconhece os maus-tratos como uma violação dos direitos humanos e um problema de saúde pública, com consequências graves e duradouras para o bem-estar físico, psicológico e social das vítimas.

Em Portugal, a Constituição da República Portuguesa (CRP) consagra, no seu artigo 69.º, a proteção especial das crianças, e, no artigo 72.º, a proteção das pessoas idosas. Além disso, o Código Penal e a Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo (Lei n.º 147/99, de 1 de setembro) estabelecem mecanismos legais para a intervenção e proteção em casos de perigo.

No caso dos idosos, o Estatuto do Cuidador Informal e a Lei de Bases da Saúde também reconhecem a necessidade de garantir condições de vida dignas, o respeito pelos direitos e a integridade das pessoas com mais idade. O envelhecimento ativo e saudável é um direito e uma prioridade das políticas públicas, sendo essencial garantir ambientes seguros e protetores.

Este manual tem como objetivo sensibilizar, informar e orientar os profissionais e cuidadores na identificação precoce de sinais de risco, na promoção de práticas preventivas e na atuação responsável em situações de suspeita ou confirmação de maus-tratos. Focando-se nas diferentes formas de intervenção/denúncia, definindo quais os procedimentos internos a adotar perante uma situação de maus-tratos na infância e idosos.

Pretende-se, assim, contribuir para a construção de uma cultura de respeito, dignidade e proteção, promovendo o bem-estar integral de crianças e idosos, em conformidade com a missão da Instituição.



Capítulo I - MAUS-TRATOS A CRIANÇAS

1. Enquadramento Legal

Em Portugal, a proteção das crianças contra todas as formas de maus-tratos está consagrada em diversos instrumentos legais que reconhecem a criança como sujeito de direitos.

A Constituição da República Portuguesa, no seu artigo 69.º, assegura às crianças o direito à proteção da sociedade e do Estado, com vista ao seu desenvolvimento integral, especialmente contra todas as formas de abandono, discriminação e opressão.

A Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo (Lei n.º 147/99, de 1 de setembro, com as respetivas alterações) define os princípios e medidas de intervenção para a promoção dos direitos e da proteção das crianças e jovens em situação de perigo, estabelecendo que a intervenção deve respeitar o superior interesse da criança, privilegiar a continuidade das relações afetivas e garantir a sua participação nos processos que lhe digam respeito.

O Código Penal português também prevê e penaliza os crimes de violência doméstica, maus-tratos, agressões físicas, abusos sexuais e outros crimes contra a autodeterminação sexual e integridade das crianças. O dever de denúncia é obrigatório para qualquer pessoa que tenha conhecimento de situações de maus-tratos a menores.

2. Definição e tipos de maus-tratos/ perigo em crianças

Os maus-tratos a crianças são definidos como todas as formas de violência ou negligência que resultem em danos físicos, emocionais, sexuais ou na privação das suas necessidades básicas. A Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo (Lei n.º 147/99) considera a criança em perigo quando a sua segurança, saúde, formação, educação ou desenvolvimento está em risco.

2.1 Tipos de maus-tratos em crianças:

- *Maus-tratos físicos*: agressões corporais, punições físicas, queimaduras, entre outros.



- *Maus-tratos psicológicos*: humilhações, ameaças, rejeição, isolamento e outras formas de abuso emocional.
- *Negligência*: ausência de cuidados básicos, como alimentação, higiene, saúde ou educação.
- *Abuso sexual*: qualquer ato com conotação sexual praticado contra a criança, com ou sem contacto físico.
- * Abandono (incumprimento total e deliberado das obrigações parentais em relação à criança; pode ser abandono definitivo ou por períodos de tempo);
- *Exposição à violência doméstica*: convivência em ambiente onde há violência entre adultos. É essencial uma vigilância atenta e permanente por parte dos profissionais para identificar sinais de alerta, como mudanças bruscas de comportamento, retraimento, ferimentos inexplicáveis ou sinais de negligência.
- * Síndrome de Munchausen por procuração (Inventar doenças para submeter a criança a contínuos tratamentos médicos ou períodos de hospitalizações que não necessitam);
- * Exploração pelo trabalho e a prostituição infantil (realização de trabalho obrigatório, que deveria ser realizado por adultos e que prejudica as atividades sociais e as necessidades da criança, tendo como objetivo obter um benefício económico).

3. Fatores de Risco e de Proteção

As crianças são especialmente vulneráveis a situações de maus-tratos devido à sua dependência dos adultos para cuidados e proteção. Identificar os fatores de risco e reconhecer os fatores de proteção é fundamental para prevenir situações de perigo.

Fatores de risco:

- Ambiente familiar disfuncional (violência doméstica, consumo de substâncias, negligência parental).
- Carência socioeconómica e exclusão social.
- Isolamento da criança e ausência de rede de apoio.
- História de maus-tratos anteriores na família.

Fatores de proteção:

- Presença de adultos protetores e atentos.



- Relações familiares positivas e comunicação afetiva.
- Acesso a serviços de saúde, educação e apoio social.
- Participação ativa da criança em contextos educativos e comunitários.

4. Sinais de Alerta e Identificação de Maus-Tratos

A deteção precoce dos maus-tratos em crianças é essencial para a proteção e intervenção eficaz. Os sinais podem ser físicos, comportamentais ou contextuais e devem ser interpretados com sensibilidade, tendo em conta o desenvolvimento da criança e o seu contexto de vida.

Sinais físicos:

- Feridas, hematomas, fraturas ou queimaduras frequentes e de causa não explicada.
- Marcas em locais invulgares (costas, nádegas, orelhas, pescoço).
- Atraso no tratamento de lesões médicas.
- Indicadores de abuso sexual (corrimento vaginal persistente ou recorrente; inflamação dos órgãos genitais, fissuras genitais ou anais; rotura do hímen; hemorragia vaginal ou anal; infeções urinárias repetidas; presença de esperma ou sangue no corpo ou roupa).

Sinais comportamentais:

- Comportamento agressivo, retraído ou excessivamente submisso.
- Medo excessivo de adultos ou de figuras de autoridade.
- Dificuldades na concentração e no rendimento escolar.
- Linguagem sexualizada ou conhecimento inadequado à idade.

Sinais de negligência:

- Necessidades básicas não atendidas (falta de higiene, fome frequente, sonolência, vestuário desadequado ao clima).
- Faltas regulares à escola ou consultas médicas.
- Hábitos e horários inadequados.

Contextos de risco:

- Criança que evita regressar a casa.
- Pais/cuidadores com comportamentos contraditórios ou desinteressados.



- Relatos de terceiros sobre suspeitas de maus-tratos.

5. Procedimentos de Atuação e Comunicação de Risco

A atuação perante a suspeita ou confirmação de maus-tratos deve seguir procedimentos claros, rápidos e coordenados.

A promoção dos direitos e proteção de crianças e jovens em perigo deve atender ao interesse superior da criança:

- Respeitar a intimidade pelo direito à imagem e pela reserva da sua vida privada; interferir na vida do menor e da sua família apenas quando necessário para afastar a situação de perigo;

- Responsabilizar os pais relativamente aos deveres para com os filhos; dar prevalência às medidas que interferem pelo menor na sua família ou que promovam a adoção.

5.1 Procedimentos a adotar:

1. Observação e registo: Registrar de forma objetiva os sinais físicos, emocionais e comportamentais observados.

2. Escuta ativa: Ouvir a vítima com empatia, sem julgamentos ou pressões, respeitando o seu ritmo.

3. Comunicação interna: Informar os superiores hierárquicos e/ou a equipa técnica responsável na instituição (Preenchimento Ficha de Ocorrência de incidentes de violência).

4. Avaliação do risco: Analisar a gravidade e urgência da situação, preferencialmente em equipa multidisciplinar.

5. Participação às autoridades: Comunicar os casos às entidades competentes:

- Comissão de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ), Ministério Público ou Polícia Judiciária.

6. Encaminhamento e acompanhamento: Garantir que a vítima recebe apoio psicológico, médico e social adequado.

Em situações de maus-tratos, verificadas nos menores que frequentam a Mais Polvoreira, as educadoras de infância, as auxiliares de educação ou outros interveniente, deverão comunicar à Diretora Técnica para que esta possa realizar uma análise sócio-familiar da criança e comunicar a outras instâncias caso se justifique.



Compete à **Direção Técnica**, sempre que se verifiquem e sejam comunicadas situações de maus-tratos:

- a) identificar a sua sinalização às entidades competentes, nomeadamente:
 - CPCJ;
 - Autoridades;
 - Ministério Público;
- b) promover o apoio psicossocial e acompanhamento social ao menor e à família, auxiliando-os no desenvolvimento de um projeto de vida;
- c) mediar o relacionamento na família (muitas vezes excluída) e desta com as instituições e com a sociedade local;
- d) promover o apoio domiciliário, através de uma equipa de técnicos especializados (ex.: educadores sociais), favorecendo a permanência do menor na família e no seu contexto social;
- e) preparar o menor, quando estiver em causa a sua retirada da família;
- f) preparar o menor para a realização de exames médicos ou para audiência em tribunal;
- g) elaborar os relatórios sociais com vista à definição do projeto de vida do menor e da família;
- h) elaborar relatórios sociais para órgãos criminais, sempre que se justifique;
- i) colaborar nos programas de prevenção dos maus-tratos.

6. Estratégias de Prevenção

A prevenção dos maus-tratos deve ser uma prioridade nas políticas sociais, educativas e de saúde. Estratégias eficazes devem ser adaptadas às especificidades das crianças, promovendo ambientes seguros, afetivos e respeitadores:

- Educação parental positiva e formação para pais e cuidadores.
- Atividades de promoção de competências socio emocionais.
- Intervenções específicas em contextos familiares vulneráveis.
- Formação de profissionais da educação e da saúde para detenção precoce.



Capítulo II – MAUS-TRATOS A IDOSOS

1. Enquadramento Legal

A proteção dos idosos em Portugal é garantida por um conjunto de normas legais que visam assegurar o respeito pela dignidade, integridade e segurança das pessoas idosas. A Constituição da República Portuguesa, no seu artigo 72.º, reconhece o direito das pessoas idosas à segurança económica e a condições de vida que respeitem a sua autonomia pessoal e evitem o isolamento e a marginalização.

O Código Penal prevê o crime de violência doméstica aplicável também a vítimas idosas, bem como os crimes de maus-tratos e abuso de confiança. A Lei n.º 100/2019, de 6 de setembro, reforça os direitos dos utentes dos serviços de apoio social, nomeadamente no que respeita à proteção contra negligência, abusos físicos, psicológicos ou financeiros.

O Estatuto do Cuidador Informal (Lei n.º 100/2019) reconhece e regula os direitos e deveres de quem presta cuidados a pessoas idosas dependentes, promovendo condições para o exercício digno e responsável dessa função.

As instituições que prestam cuidados devem respeitar as normas legais, promover a humanização dos serviços e assegurar a prevenção de qualquer forma de maus-tratos.

2. Definições e Tipos de Maus-Tratos

2.1 Maus-Tratos nos Idosos

Nos idosos, os maus-tratos incluem qualquer ação ou omissão que cause sofrimento físico, psicológico, sexual, ou a exploração económica.

A violência contra a pessoa idosa pode ocorrer no contexto familiar, institucional ou comunitário.

Tipos de maus-tratos em idosos:

- *Violência física: agressões, empurrões, contenções abusivas ou lesões intencionais.
- *Violência psicológica: insultos, ameaças, humilhações, isolamento forçado.
- *Negligência: privação de cuidados de saúde, higiene, alimentação ou medicação.
- *Abuso financeiro: apropriação indevida de bens ou rendimentos, pressões para alterar testamentos ou contratos.
- *Abuso sexual: qualquer contacto ou comportamento sexual não consentido.



O envelhecimento pode dificultar a denúncia e identificação dos maus-tratos. Por isso, o papel atento e humanizado dos cuidadores e profissionais é fundamental para prevenir e intervir em tempo útil.

3. Fatores de Risco e de Proteção

Nos idosos, os fatores de risco para maus-tratos relacionam-se frequentemente com situações de dependência, fragilidade física ou cognitiva e isolamento.

O reconhecimento atempado destes fatores permite uma resposta mais eficaz.

Fatores de risco:

- Dependência funcional e/ou cognitiva (demência, imobilidade).
- Sobrecarga do cuidador informal ou profissional.
- Isolamento social e ausência de rede de suporte.
- Dependência financeira de terceiros.
- Vivência em instituições sem supervisão adequada.

Fatores de proteção:

- Rede familiar e comunitária ativa.
- Acompanhamento regular por profissionais de saúde e apoio social.
- Autonomia preservada nas decisões do quotidiano.
- Formação dos cuidadores e apoio psicológico, promoção da dignidade, da autonomia e da inclusão dos idosos deve estar no centro das práticas preventivas e das políticas sociais, com especial atenção às situações de vulnerabilidade acrescida.

4. Sinais de Alerta e Identificação de Maus-Tratos

Nos idosos, os sinais de maus-tratos são muitas vezes difíceis de identificar, sendo por vezes confundidos com sinais naturais do envelhecimento.

A atenção contínua dos cuidadores, familiares e profissionais é fundamental.



Sinais físicos:

- Hematomas, cortes ou fraturas não explicadas.
- Feridas por pressão (escaras) não tratadas.
- Má nutrição e desidratação sem causa médica.

Sinais psicológicos e emocionais:

- Depressão, ansiedade, medo constante.
- Alterações de humor repentinas ou isolamento.
- Comportamento retraído ou submissão excessiva.

Sinais de negligência:

- Má higiene corporal, roupas sujas ou inadequadas.
- Habitação sem condições mínimas de segurança e salubridade.
- Falta de medicação ou cuidados médicos regulares.

Sinais de abuso financeiro:

- Movimentações bancárias anormais.
- Ausência de controlo sobre os seus bens. - Pressões para assinar documentos sem compreensão. Contextos de risco: - Presença de cuidadores sobrecarregados ou com histórico de abuso. - Isolamento social acentuado. - Vivência em instituições com historial de queixas ou supervisão fraca.

5. Instrumentos de rastreio de deteção de maus-tratos a idosos

Segundo a Canadian Task Force on Preventive Health Care (CTF) é importante que os profissionais de saúde estejam atentos aos possíveis maus-tratos de que os idosos sejam vítimas, pelo que devem estar atentos e sugerem que coloquem algumas perguntas durante a entrevista clínica, primeiramente com o idoso sozinho e posteriormente na presença do seu cuidador, para identificar precocemente fatores de risco e sinais de maus-tratos.

Questionário para despiste de maus-tratos no idoso	Sinais de maus-tratos no idoso
Já alguma das pessoas com quem vive o magoou?	Hematomas, fracturas, lacerações não explicadas;
Já foi ameaçado por alguém?	Lesões em vários estados de cura;
Sente medo de alguma das pessoas com quem vive?	Higiene oral e higiene pessoal precárias;
Já foi obrigado a assinar algum documento que não compreendesse?	Perda de peso, desidratação, desnutrição;
Já o impediram de tomar decisões por si próprio?	Apatia, depressão ou agravamento de demência;



Já o tocaram sem o seu consentimento?	Exames auxiliares de diagnóstico não congruentes com a história relatada;
Já o obrigaram a agir contra a sua vontade? Já o obrigaram a agir contra a sua vontade?	Fraca adesão ou resposta à terapêutica instituída;
Já lhe retiraram algo que lhe pertencesse sem a sua autorização?	Quedas frequentes;
Passa muito tempo sozinho?	Recorrência frequente aos serviços de urgência por motivos diversos;
	Demora na procura de cuidados de saúde em situações agudas;
	Explicação não plausível para a lesão;
	Disparidade na explicação dada para as lesões pela vítima e pelo abusador suspeito;
	Recusa do cuidador em deixar o idoso sozinho com o profissional de saúde;

6. Procedimentos de Atuação e Comunicação do Risco

A atuação perante a suspeita ou confirmação de maus-tratos deve seguir procedimentos claros, rápidos e coordenados.

Todas as entidades com responsabilidade na proteção de idosos devem trabalhar em articulação, respeitando os direitos das vítimas e a legislação em vigor.

6.1 Procedimentos a adotar:

- Observação e registo: Registrar de forma objetiva os sinais físicos, emocionais e comportamentais observados.
- Escuta ativa: Ouvir a vítima com empatia, sem julgamentos ou pressões, respeitando o seu ritmo.
- Comunicação interna: Informar os superiores hierárquicos e/ou a equipa técnica responsável na instituição.
- Avaliação do risco: Analisar a gravidade e urgência da situação, preferencialmente em equipa multidisciplinar.
- Participação às autoridades: Comunicar os casos às entidades competentes: Ministério Público, Autoridade de Saúde, Segurança Social ou forças de segurança.
- Encaminhamento e acompanhamento: Garantir que a vítima recebe apoio psicológico, médico e social adequado.



7. Estratégias de Prevenção

A prevenção dos maus-tratos assente em estratégias eficazes devem ser adaptadas às especificidades dos idosos, promovendo ambientes seguros, afetivos e respeitadores, respeitando a dignidade e individualidade dos mesmos:

- Sensibilização da comunidade para os direitos e dignidade dos mais velhos.
- Apoio aos cuidadores informais com formação, descanso e apoio psicológico.
- Acompanhamento domiciliário e visitas regulares pela equipa multidisciplinar.
- Monitorização com base em padrões de qualidade e supervisão A prevenção passa pela educação, capacitação e construção de redes de apoio, valorizando a dignidade humana.

Capítulo III- MAUS-TRATOS e NEGLEGÊNCIA PRATICADOS POR COLABORADORES

1. A ocorrência de maus-tratos ou negligência praticados por colaboradores, sejam estes cuidadores formais, técnicos, educadores ou auxiliares, representa uma violação grave dos direitos das crianças e idosos, exigindo resposta imediata, rigorosa e transparente por parte da instituição,

1.1 Procedimentos a adotar:

- Identificação imediata de qualquer sinal de comportamento abusivo, negligente ou impróprio por parte de um colaborador.
- Registo formal da ocorrência, preferencialmente com testemunhos e evidências objetivas (relatórios, imagens, testemunhos).
- Afastamento preventivo do colaborador suspeito do contacto direto com crianças, até apuramento dos factos.
- Comunicação obrigatória à Comissão de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ) ou, em casos mais graves, ao Ministério Público ou às forças de segurança.
- Abertura de processo disciplinar interno, com base no código de conduta e ética institucional.
- Apoio psicológico à criança e à família, quando necessário.
- Avaliação institucional das falhas nos mecanismos de prevenção e supervisão, com revisão dos protocolos.



Quando prevaleçam situações de maus-tratos (verbais ou agressões) por parte dos utentes aos colaboradores o facto deverá ser comunicado à Direção Técnica, que se encarrega de fazer o apuramento dos factos e análise, procedendo à abertura do boletim de não conformidade podendo mesmo comunicar diretamente com a Direção da Instituição, para sua resolução, em função da sua gravidade.



Conclusão

A prevenção dos maus-tratos a crianças e idosos é uma responsabilidade coletiva e inalienável de todos os que integram esta instituição. A proteção de crianças e idosos é um imperativo ético, social e legal que está no centro da prática desta Instituição.

Este manual visa não apenas orientar a atuação dos profissionais, mas também reforçar uma cultura de respeito, proteção e dignidade para com os mais vulneráveis.

Ao longo dos capítulos, foram apresentados conceitos fundamentais, sinais de alerta, procedimentos e responsabilidades, tanto no plano preventivo como reativo. Contudo, a eficácia deste manual depende do compromisso ativo e contínuo de todos os profissionais da instituição — desde a direção até cada colaborador envolvido na prestação de cuidados e serviços.

Reconhecemos que o cuidado ético, atento e humanizado é a base da confiança entre utentes, famílias e colaboradores. Neste sentido, é essencial que cada membro da equipa interiorize e aplique, no seu quotidiano, os princípios, procedimentos e valores aqui estabelecidos.

Prevenir os maus-tratos exige mais do que o cumprimento de normas: requer empatia, escuta atenta, formação contínua e uma postura de vigilância e coragem para agir sempre que necessário. É essencial cultivar um ambiente onde crianças e idosos se sintam valorizados, protegidos e respeitados, e onde os profissionais se sintam apoiados para reportar, intervir e melhorar.

A melhoria contínua das práticas institucionais depende da formação permanente, da escuta ativa e da vigilância mútua, num compromisso comum de garantir ambientes seguros, inclusivos e respeitadores para crianças e idosos.

Esta instituição compromete-se a rever e atualizar regularmente este manual, de forma a garantir que as práticas acompanham a evolução do conhecimento, da legislação e das necessidades da população que serve. Apenas com uma ação coletiva, informada e ética poderemos garantir uma verdadeira cultura de prevenção e proteção.

Que este manual seja mais do que um documento: que seja um reflexo do compromisso com a dignidade humana e um guia diário de conduta e responsabilidade.



Referências Bibliográficas

- Conselho da Europa (2006): Recomendação Rec(2006)19 do Comité de Ministros aos Estados Membros sobre as Políticas de Apoio às Famílias Monoparentais.

- Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens (2020): Manual de Apoio à Identificação de Sinais de Perigo.

- Instituto da Segurança Social (2021): Guia de Intervenção com Pessoas Idosas em Situação de Risco

- Organização Mundial da Saúde (OMS) (2002): World Report on Violence and Health

- Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (2019): Manual de Boas Práticas no Cuidado à Pessoa Idosa*.

- Canadian Task Force on Preventive Health Care (CTF)

- UNICEF Portugal (2018): Direitos da Criança: Guia para Profissionais.

Aprovado em reunião de Direção de 01/07/2026