

2025

Manual de metodologia para a gestão e prevenção das situações de negligência, abusos e maus-tratos

Introdução

O presente manual pretende auxiliar os profissionais do Lar São João de Deus no conhecimento das situações de maus-tratos a idosos, para que possam aprofundar o seu conhecimento sobre as diversas situações de maus-tratos, como agir perante tais situações e principalmente conhecer as medidas a adotar em situações de negligência e maus-tratos ao idoso.

Iniciamos este manual abordando os maus-tratos na terceira idade, definindo os maus-tratos e as suas diferentes tipologias relativamente a idosos, abordar-se-á ainda alguns fatores de risco de maus-tratos a idosos, bem como indicamos alguns instrumentos de rastreio de deteção de maus-tratos; define-se as formas de intervenção/ denúncia e as medidas a adotar em caso de situações internas.

Objetivo

Com o presente manual os colaboradores do Lar São João de Deus devem aprofundar o seu conhecimento sobre a problemática dos maus-tratos mais comuns nos idosos, bem como efetuar a prevenção destes quanto possível.

Pretende-se ainda que obtenham conhecimento sobre o modo de agir internamente em situação de maus-tratos.

Definições

1. Definição de maus-tratos a idosos

Segundo a OMS os maus-tratos na terceira idade são definidos 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”.

2. Formas de maus-tratos a idosos

Maus-tratos físicos – qualquer forma de agressão física (espancamentos, golpes, queimaduras, fraturas, administração abusiva de fármacos ou tóxicos, relações sexuais forçadas);

Maus-tratos psicológicos ou emocionais – condutas que causam dano psicológico como manipulação, ameaças, humilhações, chantagem afetiva, desprezo ou privação do poder de decisão, negação do afeto, isolamento e marginalização;

Negligência – não satisfazer as necessidades básicas (negação de alimentos, cuidados higiénicos, habitação, segurança e cuidados médicos);

Abuso económico – impedir o uso e controlo do próprio dinheiro, exploração financeira e chantagem económica (incluindo o furto dos montantes pecuniários por familiares, os mais frequentes, ou por quem presta os cuidados básicos ao idoso, auxiliares de ação médica, auxiliares de ação direta, ajudantes de lares entre outros profissionais)

Auto-negligência – incapacidade de um indivíduo desempenhar tarefas de autocuidado (ressalva-se que o idoso pode ser conduzido a Unidades Hospitalar sem sua autorização, desde que coloque em perigo a sua própria vida, nomeadamente não tomando a medicação, não se alimentando, mas nestes casos deve ser acionado o INEM para averiguar a confirmar o estado de saúde do idoso).

Distinção e tipificação de maus-tratos que podem ocorrer em Lar de Idosos

Para a reflexão e a formação sobre maus-tratos em lar de idosos, na perspectiva da sua prevenção, da intervenção adequada quando ocorrem e da atuação mais capaz de superar os seus efeitos, importa considerar alguns dos aspetos de tipos de maus-tratos e suas consequências.

TIPOS DE MAUS-TRATOS E CONSEQUÊNCIAS: TIPOS 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, de desproteção, de desvalorização pessoal, de receio de expressar livremente os seus pensamentos e ideias, de reclamar do que considera injusto (aqui também podemos ter um idoso com um grande sentimento de revolta pelos maus-tratos de que está a ser vítima, o que pode revelar alguma agressividade).
Psicológicos e emocionais Insultar, caluniar, aterrorizar, tratar de forma brusca ou aos gritos, desrespeitar, humilhar, fazer a pessoa sentir-se rejeitada ou pouco amada, manipular as suas emoções, obrigá-la a participar em atividades lúdicas, religiosas, desportivas ou outras contra a sua vontade ou sem lhe dar hipótese de escolha, não lhe permitir ter autonomia e capacidade de decisão, impedindo ou restringindo o acesso a pessoas e afetos.	Tristeza, baixa autoestima, dificuldade em expressar sentimentos e afetos, depressão, sentimentos de falta de consideração dos outros, de desproteção, insegurança, angústia, descriminação e mal-estar.
Sexuais Forçar um residente a sofrer ou praticar um ato sexual contra a sua vontade, usando para isso ameaça, coação física ou emocional, ou aproveitando-se da impossibilidade de o residente oferecer resistência.	Vergonha, depressão, tristeza, Auto desvalorização, sentimentos injustificados de culpa, sofrimento psíquico muito intenso, sentimento generalizado de desconfiança, dificuldade de relação afetiva, isolamento, ansiedade; Dores, feridas, perdas de sangue, lesões irreversíveis ou de difícil recuperação.
TIPOS DE MAUS-TRATOS E CONSEQUÊNCIAS: TIPOS DE MAUS-TRATOS	CONSEQUÊNCIAS
De efeitos patrimoniais Apropriação, extorsão, exploração e/ou utilização ilegítima do dinheiro e outros bens do residente	Perdas financeiras e económicas, impossibilidade ou limitação de utilização de bens próprios na satisfação de necessidades, sentimentos de insegurança, de dependência, de medo do futuro, depressão; Violação do direito do residente ao respeito, à privacidade e à capacidade de opção.
Através do uso de medicamentos Uso de medicamentos sem finalidade terapêutica, com o fim de controlar ou retraindo o residente, nomeadamente através da sobredosagem, utilização de sedativos e outras drogas semelhantes.	Agravamento da saúde do residente; confusão, falta de confiança, sonolência, perda de concentração, desatenção e desinteresse pela vida.

O Lar São João de Deus tem a preocupação de individualizar a forma de relação com cada idosa, identificado cada uma como um ser único e singular, de características únicas e de sensibilidades únicas.

Essa preocupação e consequente atitude são essenciais para que possam afastar-se os riscos da impessoalidade de procedimentos e de rotinas que favorecem o esquecimento de que o superior interesse de todos e de cada uma das idosas é critério fundamental da razão de ser da estrutura residencial e da sua forma de intervenção. A impessoalidade de procedimentos e a falta da sua avaliação podem ser causa de sentimentos de desinteresse, abandono, depressão, baixa autoestima, desespero, dificuldade de projetos de futuro.

Importa assim, ter estes aspetos com a maior atenção, de harmonia também com as modernas aquisições do saber no domínio, por exemplo, das capacidades de sentir, exprimir, atuar e evoluir das pessoas, mesmo quando sofrendo de limitações

significativas. Tratar os idosos sem atender à sua singularidade e individualidade e sem considerar a sua vontade é um comportamento inaceitável, revelando desrespeito pelos seus direitos, necessidades e sensibilidade.

Tendemos a encontrar atividades que levem a que alguns idosos se sintam menos excluídos, todavia não podemos esquecer que certa limitação pode levar ao efeito contrário do pretendido.

Importa referir que os maus-tratos poderão não partir somente do colaborador para a idosa, mas também poderão surgir da idosa para com o colaborador como por ex.: crimes de injúrias e ofensa à integridade física, que são os mais frequentes.

Para uma intervenção eficiente, é importante, antes de tudo, compreender porque é que as idosas se tornam violentas ou praticam outras formas de maus-tratos para com um colaborador. Os fatores que levam a estas formas de violência direcionadas para um colaborador podem ser diversificados:

Podem estar stressados, impacientes e agressivos	Podem sentir-se magoados e ofendidos por terem sido insultados humilhados ou troçados.	Podem sofrer de perturbações mentais e devido a estas perturbações estarem limitadas a demonstrar as suas vontades e em lidar com diferentes situações relacionais
--	--	--



Porque é que as idosas se tornam violentas?



Podem sentir dificuldades em compreender o que se passa à sua volta pode gerar sentimento de ameaça.

Os colaboradores devem se proteger de situações de violência, que podem ir de incidentes de pouca importância até episódios que ameacem a sua integridade física. Para tal, devem saber quais os idosos que podem tornar-se violentos e que tipos de situações podem levar à violência.

Quando uma idosa maltrata outras idosas ou colaboradores da estrutura residencial, há que explicar-lhe que esse tipo de comportamento é totalmente inaceitável e mediar o entendimento entre as partes envolvidas no conflito ou discórdia.

Por ex.: se o idoso sofre de uma patologia do foro psicológico a mediação poderá representar para ele uma reprimenda pelo ato praticado, logo tem que ser muito bem pensada a forma como será feita, mas cada caso é um caso.

Ressalva-se, que muitas situações podem dever-se a perturbações mentais dos residentes e incompreensão dos atos praticados. Nestas situações, deve-se solicitar ajuda à equipa técnica e se tal se justificar à equipa médica e de enfermagem.

Prevenção primária, secundária e terciária

As pessoas idosas são particularmente vulneráveis aos maus-tratos, uma vez que se encontram frequentemente numa situação de fragilidade e dependência.

Enquanto prestadores de cuidados, temos de estar preparado para:

- Preveni-los,
- Evitá-los;
- Saber identificar sinais e sintomas, de forma a detetá-los em tempo útil;
- Agir para lhes pôr termo e responsabilizar os seus autores;
- Tudo fazer para a recuperação da vítima mediante a superação dos efeitos.

Tudo isto implica formação que nos torne capazes de atuar sem preconceitos e estereótipos, de conjugar os conhecimentos indispensáveis, de articular as atuações que a especificidade da situação exija. Sempre tendo em conta o superior interesse da idosa.

Temos de promover mudanças de comportamentos e atitudes face ao envelhecimento; ele tem de ser aceite como um fenómeno natural, que faz parte do ciclo da vida. Só assim poderão as pessoas idosas viver com dignidade e participar plenamente em atividades educativas, culturais, espirituais, sociais e económicas como titulares que são de cidadania plena, construída na sua dignidade como pessoa.

A prevenção passa também pelo planeamento dos cuidados. Este planeamento é efetuado em reuniões multidisciplinares e tendo em especial atenção aos residentes mais dependentes ou que sofrem de problemas mais complexos. Os colaboradores são encorajados a falar aos superiores ou supervisores sobre as suas preocupações ou frustrações. Esta prática contribui para reduzir tensões, promovemos a possibilidade de reunir com os colaboradores mensalmente e sempre que solicitado pelos mesmos. Daqui pode surgir a possibilidade de rotatividade entre colaboradores de modo que estes não estejam demasiado tempo a intervir com a mesma idosa de modo a não criar rotinas e vícios de intervenção e ao mesmo tempo abrir a possibilidade de todos poderem conhecer um pouco mais cada uma das idosas.

A experiência também nos diz que poderá ser contraproducente o contacto permanente com determinada pessoa, por causa da habituação, mas também poderá ser benéfico para o idoso, pois poderá encontrar nesse colaborador o que lhe falta na família próxima, se a mesma não for omissa. Deverá ser uma situação que deve estar em constante avaliação e ser ajustada a mudança ou a não mudança caso a caso.

O que fazer em caso de maus-tratos?

As idosas podem ser maltratadas ou negligenciadas pelo prestador de cuidados, pela sua família, por si próprios ou por qualquer pessoa que com eles tenha contacto.

Detetar uma situação de maus-tratos nem sempre é fácil. Só através de uma avaliação complexa e multidisciplinar se pode chegar a conclusões seguras. Assim, é importante ter em conta uma panóplia de indicadores que apontam para a existência de maus-tratos.

Neste caso poderá estar em foco uma relação de confiança com o cuidador, no que toca aos maus-tratos por familiares.

Indicadores relativos à pessoa idosa

Físicos: ferimentos, fraturas, queimaduras, equimoses, golpes ou marcas de dedos, marcas de ter estado amarrado, medicação excessiva ou insuficiente, má nutrição ou desidratação sem causa clínica aparente, falta de higiene;

Comportamentais ou psicológicos: alterações dos hábitos alimentares, perturbações do sono, medo, confusão, resignação excessiva, apatia, depressão, desespero, angústia, tentativa de evitar contactos físicos, o olhar ou a comunicação, tendência para o isolamento;

Sexuais: do comportamento sexual, são as situações de mais difícil deteção, mas dever-se-á ter em conta a existência de alterações bruscas do humor, agressividade, depressão, automutilação, dores abdominais, hemorragias vaginais ou rectais, infeções genitais frequentes, equimoses nas regiões mamária ou genital, roupa interior rasgada ou com manchas, nomeadamente de sangue;

Financeiros: mudanças repentinas na forma de gerir os seus bens; alteração inesperada de um testamento; desaparecimento de joias e outros bens; transações suspeitas na conta bancária; falta de meios de conforto, apesar das possibilidades; falta ou insuficiência de recurso a cuidados de saúde, que meios financeiros próprios possibilitam ou facilitam.

Indicadores relativos ao prestador de cuidados Sinais de cansaço, *stress* ou desinteresse; recriminação injustificada de comportamentos do residente (ex.: incontinência ou dificuldade de mobilidade); agressividade, infantilização ou desumanização no trato;

Tentativa de evitar contactos do residente com terceiros; comportamento defensivo, agressivo ou evasivo quando confrontado com a suspeita de maus-tratos.

Como facilitar uma queixa de maus-tratos ou negligência?

Para se fazer uma despistagem correta destas situações, os prestadores de cuidados devem estar munidos da informação que responda às seguintes questões:

Quem?

Como?

Onde?

Quando?

Porquê?

Isto porque são estas informações que a Polícia de Segurança Pública, Guarda Nacional Republicana ou a Polícia Judiciária irão questionar de imediato.

- Ouça a idosa com toda a atenção e confirme tudo o que ele lhe disse, a fim de verificar se percebeu corretamente o que ele lhe contou;
- Faça perguntas que lhe deem a possibilidade de relatar tudo o que aconteceu; evite questões cuja resposta seja "sim" ou "não"; só assim poderá obter uma perspetiva global dos acontecimentos;
- Mostre que acredita nos factos (Contudo poderá levantar falsas esperanças numa rápida resolução da situação, o que poderá causar frustração);
- Explique à idosa que a situação tem de ser comunicada à diretora técnica do Lar ou à direção do Centro Social Paroquial São João de Deus.
- Explique que, eventualmente, mais pessoas terão que tomar conhecimento da situação, mas apenas as indispensáveis para garantir a sua segurança;
- Assegure que tudo o que ouviu será tratado de forma confidencial e com todo o respeito.

Medidas internas a adotar:

Sempre que se verifiquem situações de maus-tratos, compete ao colaborador que as identifique informar, de imediato ou no mais curto espaço de tempo, o(a) Diretor(a) Técnico(a) que registará o sucedido no Livro de Ocorrências.

Dependendo da gravidade da situação, o(a) Diretor(a) Técnico(a) pode tomar medidas imediatamente (situações menos graves) ou remeter a situação para a Direção do Centro Social Paroquial São João de Deus.

Em casos muito graves, o(a) Diretor(a) Técnico(a) deverá informar Direção do Centro Social Paroquial São João de Deus que, após análise da ocorrência, dá conhecimento a familiares e/ou instituições (Segurança Social, Polícia de Segurança Pública, Guarda Nacional Republicana ou a Polícia Judiciária) e toma as medidas consideradas adequadas à situação.

Dever-se-á ter em especial atenção os riscos de maus-tratos em contexto familiar. Impõe-se que se avaliem, nomeadamente: as características da família; o grau de consciência dos direitos e necessidades da pessoa idosa; a qualidade do afeto; o sentido de responsabilidade dos familiares em relação à pessoa idosa; o possível desgaste que os familiares sentem face à situação; a natureza e grau das limitações da pessoa e a sua capacidade de defesa. Este contacto deverá ser feito por junto de uma Técnica em Serviço Social ou Psicólogo da instituição ou da instituição/ freguesia da última morada da utente.

Enquadramento do Procedimento Legal

Apresenta-se, para melhor compreensão uma breve indicação de princípios e normas legais aplicáveis.

Declaração Universal dos Direitos Humanos:

Artigo 3.º - *“Todo o indivíduo tem direito à vida, à liberdade e à segurança pessoal. “*

Artigo 5.º - *“Ninguém pode ser submetido a tortura nem a penas ou a tratamentos cruéis, desumanos ou degradantes. “*

Constituição da República Portuguesa:

Direitos, Liberdades e Garantias Pessoais [Parte I, Título I, Título II, Capítulo I (Direitos, Liberdades e Garantias Pessoais)]:

Artigo 13.º - Princípio da Igualdade; art.º 24.º - Direito à Vida;

1. *“ Todos os cidadãos têm a mesma dignidade social e são iguais perante a lei. ”*
2. *“ Ninguém pode ser privilegiado, beneficiado, prejudicado, privado de qualquer direito ou isento de qualquer dever em razão de ascendência, sexo, raça, língua, território de origem, religião, convicções políticas ou ideológicas, instrução, situação económica, condição social ou orientação sexual. ”*

Artigo 24.º - Direito à Vida

1. *“ A vida humana é inviolável. ”*
2. *“ Em caso algum haverá pena de morte. ”*

Artigo 25.º - Direito à Integridade Pessoal;

1. *“ A integridade moral e física das pessoas é inviolável. ”*
2. *“ Ninguém pode ser submetido a tortura, nem a tratos ou penas cruéis, degradantes ou desumanos. ”*

Artigo 26.º - Outros direitos pessoais;

1. *“ A todos são reconhecidos os direitos à identidade pessoal, ao desenvolvimento da personalidade, à capacidade civil, à cidadania, ao bom nome e reputação, à imagem, à palavra, à reserva da intimidade da vida privada e familiar e à proteção legal contra quaisquer formas de discriminação. ”*
2. *“ A lei estabelecerá garantias efetivas contra a obtenção e utilização abusivas, ou contrárias à dignidade humana, de informações relativas às pessoas e famílias. A lei garantirá a dignidade pessoal e a identidade genética do ser humano, nomeadamente na criação, desenvolvimento e utilização das tecnologias e na experimentação científica. ”*
3. *“ A privação da cidadania e as restrições à capacidade civil só podem efetuar-se nos casos e termos previstos na lei, não podendo ter como fundamento motivos políticos. ”*

Código Penal

Crimes contra a vida (art.º 131.º - Homicídio; art.º 132.º Homicídio Qualificado)

Crimes contra a integridade física (art.º 143.º - Ofensa à Integridade Física Simples; art.º 144.º - Ofensa à Integridade Física Grave; Artigo 144.º-A Mutilação genital feminina – art.º 144.º-B

Tráfico de órgãos humanos; art.º 145.º - Ofensa à Integridade Física Qualificada; Art.º 146.º

Ofensa integridade física privilegiada; - Art.º 147.º Agravação pelo resultado; Artigo 148.º. Ofensa à integridade física por negligência;)

Crimes Sexuais (art.º 163. - Crimes contra a liberdade sexual - art.º 164.º Coação Sexual; - art.º 165.º Violação; - art.º 166.º Abuso sexual de Pessoa Incapaz de Resistência; art.º

167. Abuso Sexual de Pessoa Internada; art.º 167.º Fraude Sexual; - art.º 169 Lenocínio: art.º 171.º - Importunação sexual).

Artigo 152.º do Código Penal - Violência doméstica

Artigo 152.º-A Maus-tratos

1 - Quem, tendo ao seu cuidado, à sua guarda, sob a responsabilidade da sua direção ou educação ou a trabalhar ao seu serviço, pessoa menor ou particularmente indefesa, em razão de idade, deficiência, doença ou gravidez, e:

- a) Lhe infligir, de modo reiterado ou não, maus tratos físicos ou psíquicos, incluindo castigos corporais, privações da liberdade e ofensas sexuais, ou a tratar cruelmente;*
- b) A empregar em atividades perigosas, desumanas ou proibidas; ou*
- c) A sobrecarregar com trabalhos excessivos;*

é punido com pena de prisão de um a cinco anos, se pena mais grave lhe não couber por força de outra disposição legal.

2 - Se dos factos previstos no número anterior resultar:

- a) Ofensa à integridade física grave, o agente é punido com pena de prisão de dois a oito anos;*
- b) A morte, o agente é punido com pena de prisão de três a dez anos.*

Para que se inicie o procedimento criminal pelo crime de maus-tratos do art.º 152.Aº do Código Penal não é necessária queixa do ofendido. O Ministério Público tem legitimidade para iniciar esse procedimento, bastando para isso que tenha conhecimento da situação de maus-tratos.

Qualquer pessoa pode participar junto da polícia ou do Ministério Público situações de maus-tratos de que tenha conhecimento. A participação é obrigatória para os funcionários (com o sentido do art.º 386.º do Código Penal) quanto aos crimes de que tomem conhecimento no exercício das suas funções e por causa delas.

Nos crimes sexuais de que sejam vítimas as pessoas idosas, o procedimento criminal depende em regra de queixa do ofendido (confrontar artigos 163.º, 164.º, 165.º, 167.º, 171.º e 178.º do Código Penal).

Alguns desses crimes são porém públicos, pelo que o procedimento criminal não depende de queixa, bastando para tal participar os factos à entidade Policial (confrontar artigos 166.º, 169.º, 170.º e 178.º, n.º 1, al. b do Código Penal).

Bibliografia

- Manual de Boas Práticas: Um guia para o acolhimento residencial das pessoas mais velhas. Instituto da Segurança Social, I.P. Autores: Grupo de coordenação do plano de auditoria social.
- CID – Crianças, idosos e deficientes – Cidadania, Instituições e Direitos.

[Aprovado em reunião direção](#)

