CENTRO DE APOIO SOCIAL DE MOZELOS

MANUAL DE PREVENÇÃO E ATUAÇÃO PERANTE SUSPEITAS DE MAUS-TRATOS, ABUSO E NEGLIGÊNCIA

Versão revista

Código do documento	
Versão / revisão	Revisão proposta: 03
Data de entrada em vigor	Outubro 2026
Elaboração / revisão	Direção serviços- Maria José Ramos
Aprovação	Direção do CASM

Controlo documental e índice

Versão	Descrição	Data / aprovação
3	Documento original do CASM	Conforme arquivo institucional
3	Revisão de conteúdo, fluxo de atuação e referências legais	

- 1. Objetivo e princípios
- 2. Âmbito de aplicação
- 3. Definições
- 4. Responsabilidades
- 5. Prevenção e identificação
- 6. Procedimento de atuação
- 7. Registo, confidencialidade e conservação
- 8. Medidas laborais e disciplinares
- 9. Formação e monitorização
- 10. Documentos associados
- 11. Enquadramento legal e referências
- Anexo I - Ficha mínima de sinalização
- Anexo II - Lista de verificação imediata

1. Objetivo e princípios

Este manual estabelece regras de prevenção, sinalização, avaliação inicial, proteção, comunicação e acompanhamento de situações de suspeita ou confirmação de maus-tratos, abuso, violência, exploração ou negligência relacionadas com pessoas apoiadas pelo CASM, bem como de situações de violência, assédio ou abuso entre trabalhadores e outras pessoas no contexto institucional.

A atuação deve respeitar, em especial, os seguintes princípios:

- Segurança, dignidade, autonomia, autodeterminação e direitos fundamentais da pessoa.
- Intervenção célere, proporcional e centrada na proteção da pessoa afetada.
- Presunção de inocência e imparcialidade na averiguação, sem desvalorizar nem ignorar qualquer sinalização.
- Não discriminação, acessibilidade da comunicação e respeito pelas necessidades individuais.
- Confidencialidade e acesso à informação apenas por quem dela necessite para cumprir funções legítimas.

- Registo factual, rastreável e separado de opiniões, rumores ou conclusões não demonstradas.
- Não retaliação contra quem, de boa-fé, sinalize uma preocupação ou colabore numa averiguação.

2. Âmbito de aplicação

Aplica-se a todos os trabalhadores, dirigentes, voluntários, estagiários, prestadores de serviços e demais pessoas que atuem em nome ou nas instalações do CASM, bem como às situações que envolvam utentes/clientes, familiares, representantes, visitantes ou terceiros. Aplica-se a ocorrências nas instalações, em atividades externas, em transporte, em visitas domiciliárias e em qualquer contexto ligado à prestação do serviço.

O procedimento interno não substitui nem suspende deveres legais de comunicação, denúncia, proteção, prestação de cuidados ou cooperação com autoridades. Não é necessário provar os factos para sinalizar uma suspeita razoável.

3. Definições

Maus-tratos: Ação ou omissão que cause ou possa causar dano físico, psicológico, sexual, social ou patrimonial, viole direitos ou comprometa a dignidade e o bem-estar.

Abuso físico: Uso de força, agressão, contenção injustificada, administração inadequada de substâncias ou qualquer atuação que provoque dor, lesão ou risco.

Abuso psicológico/emocional: Ameaças, humilhação, intimidação, insultos, isolamento punitivo, controlo coercivo ou tratamento degradante.

Abuso sexual: Qualquer ato, contacto, exposição, exploração ou abordagem sexual sem consentimento livre e válido, incluindo quando a pessoa não pode consentir ou está em situação de especial vulnerabilidade.

Abuso financeiro ou patrimonial: Apropriação, utilização, retenção ou gestão indevida de dinheiro, bens, documentos ou recursos; pressão para oferecer dinheiro ou presentes.

Negligência: Ação ou omissão, deliberada ou por falha de cuidado, que deixe de assegurar necessidades essenciais, cuidados de saúde, higiene, alimentação, segurança, conforto, supervisão ou apoio adequado.

Discriminação e assédio: Condutas indesejadas relacionadas, designadamente, com sexo, origem, deficiência, idade, religião, orientação sexual ou outras características protegidas, que atentem contra a dignidade ou criem ambiente intimidativo, hostil, degradante ou humilhante.

Pessoa em situação de especial vulnerabilidade: Pessoa cuja idade, deficiência, doença, dependência, isolamento, comunicação ou circunstâncias dificultem a autoproteção ou a denúncia.

4. Responsabilidades

Interveniente	Responsabilidade principal
Qualquer pessoa que detete ou receba uma revelação	Assegurar a segurança imediata, ouvir sem pressionar, registar os factos essenciais e comunicar de imediato pelo canal previsto. Não investigar por iniciativa própria.
Responsável da resposta social / chefia	Receber e registar a sinalização, assegurar medidas imediatas dentro das suas competências e encaminhar sem demora para a Direção Técnica/Direção. Se estiver envolvido ou houver conflito de interesses, a comunicação deve ser feita diretamente à Direção ou a entidade externa competente.
Direção Serviços / pessoa responsável designada	Coordenar a avaliação de risco, o plano de proteção, os contactos com familiares/representantes quando apropriado e seguro, o registo e o acompanhamento; decidir encaminhamentos dentro das competências legais.
Direção	Garantir recursos, independência da análise, medidas organizacionais, eventual procedimento laboral e comunicação às autoridades competentes quando aplicável. Não pode impedir nem atrasar comunicações legalmente devidas.
Responsável pela proteção de dados / pessoa designada	Aconselhar sobre minimização, acesso, segurança, conservação e partilha lícita dos dados, sem atrasar medidas urgentes de proteção.

Todos os trabalhadores	Cooperar de boa-fé, preservar evidências, cumprir medidas de proteção e manter reserva sobre a informação.

5. Prevenção e identificação

Podem constituir sinais de alerta, isoladamente ou em conjunto, entre outros:

- Lesões inexplicadas, recorrentes ou incompatíveis com a explicação apresentada; medo, retraimento, ansiedade ou alteração súbita de comportamento.
- Falta persistente de higiene, roupa inadequada, desidratação, perda de peso, fome, dor não tratada, medicação omitida ou erros repetidos de administração.
- Isolamento injustificado, restrição de movimentos, contenção ou sedação sem indicação clínica e enquadramento legal, privação de contactos ou falta de privacidade.
- Comentários humilhantes, ameaças, gritos, discriminação, assédio, contacto sexual inadequado ou sinais de exploração.
- Movimentos financeiros inexplicados, desaparecimento de bens, pressão para entregar dinheiro/presentes ou acesso indevido a contas/documentos.
- Condições ambientais inseguras, falta de pessoal/competências, equipamentos degradados ou ausência de resposta a necessidades urgentes.

Os sinais não provam, por si só, que ocorreu abuso. Devem ser avaliados no contexto e registados de forma objetiva. É proibido utilizar listas internas de gravidade como substituto da avaliação individual, da apreciação clínica ou da qualificação jurídica.

6. Procedimento de atuação

6.1. Segurança e resposta imediata

1. Se existir perigo atual, lesão grave, suspeita de crime em curso ou necessidade médica urgente, contactar o 112 e/ou os serviços de emergência adequados.
2. Interromper a situação perigosa, se for possível fazê-lo em segurança, e separar as pessoas envolvidas de forma proporcional, sem castigos nem exposição pública.
3. Assegurar avaliação clínica quando necessária e preservar a dignidade, privacidade e escolhas da pessoa, na medida compatível com a segurança.
4. Não confrontar o alegado autor quando isso possa aumentar o risco, destruir prova ou comprometer uma investigação.

6.2. Escuta e comunicação

5. Ouvir com calma, sem culpabilizar, sugerir respostas ou prometer segredo absoluto. Explicar que a informação será partilhada apenas com quem tenha de agir para proteger a pessoa.
6. Registar, logo que possível, as palavras relevantes da pessoa entre aspas, distinguindo-as das observações do trabalhador.
7. Comunicar imediatamente ao responsável da resposta social/Direção Técnica. Como regra interna, a comunicação inicial deve ocorrer assim que seja seguro e, preferencialmente, no próprio turno; o registo escrito deve ser concluído até 24 horas após o conhecimento.
8. Se a pessoa suspeita for a chefia, a Direção Técnica ou membro da Direção, utilizar um canal alternativo e independente e, se necessário, contactar diretamente as autoridades competentes.

6.3. Registo inicial

O registo deve indicar data, hora, local, pessoas estritamente necessárias, descrição objetiva do que foi observado ou relatado, palavras relevantes, lesões/sinais visíveis, medidas imediatas, testemunhas e contactos efetuados. Não incluir diagnósticos, juízos de caráter ou conclusões não sustentadas. Não fotografar lesões nem recolher dados íntimos sem fundamento, autorização e procedimento institucional adequado; em caso de relevância probatória, seguir orientação clínica/policial.

6.4. Avaliação de risco e plano de proteção

A Direção Técnica ou pessoa designada deve avaliar prontamente: risco atual e possibilidade de repetição; necessidades médicas e psicológicas; capacidade de comunicação e preferências da pessoa; eventual dependência do alegado autor; risco para outras pessoas; necessidade de afastamento funcional, reforço de supervisão ou alteração temporária de contactos. As medidas devem ser proporcionais, documentadas, revistas e não punitivas para a pessoa que sinaliza ou para a vítima.

6.5. Comunicação externa

Quando os factos possam constituir crime, exista perigo relevante ou a lei imponha intervenção externa, a instituição deve contactar sem demora a autoridade adequada (por exemplo, PSP/GNR, Ministério Público, serviços de saúde, CPCJ ou tribunal, conforme o caso). Em emergência, ligar 112. A comunicação interna não substitui a denúncia/participação legalmente devida.

Quando esteja em causa criança ou jovem em perigo, aplicar a Lei n.º 147/99, de 1 de setembro, na redação vigente, e articular com a CPCJ territorialmente competente, sem prejuízo de contacto

imediato com as autoridades policiais ou judiciais quando necessário. A audição e a partilha de informação devem respeitar o superior interesse da criança.

Quando a suspeita envolva violência doméstica, maus-tratos a pessoa particularmente indefesa ou outro crime, a qualificação jurídica cabe às autoridades competentes. Os artigos 152.º e 152.º-A do Código Penal podem ser relevantes consoante os factos e a relação entre as pessoas. Não se deve presumir que o artigo 152.º se aplica a todas as situações.

6.6. Prazos internos e legais

Os prazos de 24 horas previstos neste manual são metas internas de registo/encaminhamento e não autorizam qualquer atraso numa intervenção urgente ou numa comunicação legalmente obrigatória. É eliminada a regra do documento anterior que admitia até dois meses para comunicar por pessoas que não fossem trabalhadores. Qualquer pessoa pode comunicar uma suspeita de imediato; as obrigações e prazos legais concretos dependem da situação e devem ser confirmados com a autoridade competente.

6.7. Averiguação e acompanhamento

9. A averiguação interna deve ser conduzida por pessoa imparcial, sem conflito de interesses, e não deve substituir nem interferir com investigação criminal ou proteção de menores.
10. Recolher apenas informação necessária, preservar documentos e registos relevantes, limitar o acesso e documentar as diligências realizadas.
11. Não realizar interrogatórios sugestivos, confrontações entre vítima e alegado autor, nem exigir que a pessoa repita desnecessariamente o relato.
12. Informar a pessoa afetada, em linguagem acessível, sobre as medidas adotadas e os canais de apoio, respeitando limites legais e de confidencialidade.
13. Rever as medidas de proteção e verificar se houve retaliação, recorrência ou necessidade de apoio adicional.
14. Encerrar o processo interno apenas após registo fundamentado das medidas, encaminhamentos, resultados possíveis e plano de acompanhamento. A impossibilidade de confirmar os factos não significa automaticamente que a sinalização foi falsa.

7. Registo, confidencialidade e conservação

- Utilizar o formulário institucional de sinalização e avaliação e, quando aplicável, o registo de não conformidade/ações corretivas, com referência cruzada por número de ocorrência.

- Guardar os registos em local/sistema de acesso restrito, com controlo de permissões e medidas de segurança adequadas.
- Tratar dados pessoais e, em particular, dados de saúde ou relativos a alegados crimes, de acordo com o RGPD, a Lei n.º 58/2019 e as regras aplicáveis à instituição.
- Partilhar informação apenas com destinatários autorizados e na medida necessária para proteger a pessoa, cumprir deveres legais ou assegurar direitos de defesa.
- Definir e aplicar um prazo de conservação documentado, atendendo às obrigações legais, ao tipo de processo e à necessidade de defesa de direitos; não conservar indefinidamente por rotina.
- Não discutir ocorrências em espaços comuns, grupos informais, redes sociais ou com pessoas sem necessidade funcional de conhecimento.

8. Medidas laborais e disciplinares

As medidas de proteção imediata e a averiguação dos factos são distintas da decisão disciplinar. Não se aplicam sanções automáticas apenas com base numa classificação interna de gravidade. Qualquer sanção deve ser decidida pela entidade competente, com fundamento nos factos apurados e respeito pela legislação laboral, instrumento de regulamentação coletiva aplicável, regulamento interno e garantias de defesa.

No caso de trabalhadores, observar, designadamente, o Código do Trabalho, incluindo os artigos aplicáveis aos deveres do empregador e ao procedimento disciplinar (por exemplo, artigos 127.º e 329.º, na redação vigente), bem como as regras específicas relativas ao assédio. A suspensão preventiva, quando legalmente admissível, não deve ser confundida com sanção e deve respeitar os requisitos legais.

Quando a ocorrência envolva utentes, a resposta deve ser adequada à idade, capacidade, contexto e necessidades da pessoa. Não se devem aplicar medidas punitivas ou restritivas que violem direitos, contratos, decisões judiciais ou normas setoriais. Se a pessoa alegadamente responsável também for vulnerável, devem ser asseguradas proteção e avaliação individual para todas as pessoas envolvidas.

A instituição deve proibir retaliações contra denunciantes de boa-fé, testemunhas e pessoas que cooperem. Sinalizações deliberadamente falsas podem ser tratadas nos termos legais aplicáveis, mas a falta de confirmação não basta para concluir que houve má-fé.

9. Formação e monitorização

O CASM deve assegurar, com periodicidade definida e registo documental:

- Formação inicial e periódica sobre direitos, sinais de alerta, comunicação, confidencialidade, contenção segura e prevenção de abuso e negligência.
- Divulgação do procedimento a trabalhadores, voluntários, prestadores e, em linguagem acessível, às pessoas apoiadas e seus representantes.
- Disponibilização de canais de sinalização acessíveis, incluindo alternativa à chefia direta.
- Análise periódica de ocorrências e quase-incidentes, tendências, medidas corretivas e necessidades de recursos, sem expor dados pessoais desnecessários.
- Revisão do manual sempre que haja alteração legal relevante, mudança de serviço ou conclusão de auditoria/incidente que o justifique.

10. Documentos associados

- Ficha de Sinalização e Avaliação de Suspeita de Maus-Tratos, Abuso ou Negligência (atualizar o impresso existente, se aplicável).
- Registo de Não Conformidades, Ações Corretivas e Preventivas.
- Plano individual de cuidados/apoio e registos clínicos pertinentes, quando aplicável.
- Procedimento de gestão de medicação e de incidentes de saúde.
- Política de proteção de dados, tabela de conservação documental e controlo de acessos.
- Regulamento interno, código de conduta e procedimento de prevenção e combate ao assédio.

11. Enquadramento legal e referências

A lista seguinte constitui uma base de referência e deve ser confirmada para a resposta social concreta e para a versão legal em vigor à data da aprovação:

Diploma	Relevância
Constituição da República Portuguesa	Direitos, liberdades, garantias, integridade pessoal, igualdade e dignidade humana.
Código Penal — artigos 152.º, 152.º-A e demais tipos legais aplicáveis	A qualificação depende dos factos concretos; os artigos 152.º (violência doméstica) e 152.º-A (maus-tratos) têm âmbitos distintos.

Lei n.º 147/99, de 1 de setembro, na redação vigente	Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo, quando estejam envolvidas crianças ou jovens.
Lei n.º 112/2009, de 16 de setembro, na redação vigente	Regime jurídico de prevenção da violência doméstica e proteção das suas vítimas, quando aplicável.
Código do Trabalho — Lei n.º 7/2009, na redação vigente	Deveres do empregador, prevenção e combate ao assédio e garantias do procedimento disciplinar.
Regulamento (UE) 2016/679 (RGPD) e Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto	Tratamento e proteção de dados pessoais.
Código Civil, incluindo artigo 483.º, quando aplicável	Responsabilidade civil por factos ilícitos.

Fontes oficiais para confirmação: Diário da República Eletrónico (diariodarepublica.pt), incluindo as versões consolidadas dos diplomas. Esta lista não é exaustiva. A aplicação de normas setoriais específicas depende da tipologia da resposta social e do serviço prestado.

Anexo I — Ficha mínima de sinalização

Número de ocorrência	
Data/hora em que ocorreu (se conhecida)	
Data/hora da sinalização	
Local / serviço	
Pessoa afetada (identificação em registo restrito)	
Pessoa que sinaliza / contacto funcional	
Descrição objetiva do observado/relatado	
Palavras exatas relevantes da pessoa (se possível)	
Lesões, sinais ou necessidades urgentes observadas	

Testemunhas / outras fontes de informação	
Risco atual e medidas imediatas adotadas	
Contactos efetuados (112, saúde, polícia, CPCJ, MP, Direção) e hora	
Pessoa responsável pelo seguimento	
Plano de proteção / data de revisão	
Ações de acompanhamento e encerramento fundamentado	

Instrução: registar factos e palavras observadas/relatadas, não especulações. Guardar o formulário com acesso restrito.

Anexo II — Lista de verificação imediata

- ☐ Existe perigo imediato ou necessidade médica urgente? Se sim, acionar emergência/112.
- ☐ A pessoa está agora num local seguro e afastada do risco imediato?
- ☐ Foram respeitadas a dignidade, a vontade e a privacidade da pessoa, tanto quanto possível?
- ☐ Foi feita comunicação imediata à pessoa responsável ou utilizado o canal alternativo por conflito de interesses?
- ☐ Foi preenchido o registo inicial até 24 horas, sem atrasar a proteção ou a comunicação externa?
- ☐ Foi ponderada a necessidade de contactar PSP/GNR, Ministério Público, CPCJ, serviços de saúde ou outra autoridade competente?
- ☐ Foram preservados os registos relevantes e limitado o acesso à informação?
- ☐ Foi designado responsável pelo seguimento e marcada revisão das medidas de proteção?

Aprovação pela Direção do CASM

Presidente de Direção _____

Outubro 2026