



ASSOCIAÇÃO DE PARALISIA CEREBRAL DE VIANA DO CASTELO

Centro de Apoio à Vida Independente (CAVI) — Serviço de Apoio à Vida Independente (SAVI)

MANUAL DE MAUS-TRATOS

*Prevenção e atuação em situações de abuso, negligência e maus-tratos no
CAVI/SAVI da APCVC*

Agosto de 2026

Rua de S. Martinha, n.º 13-A, Santa Marta de Portuzelo, 4925-105

Viana do Castelo

Índice

Índice	2
1. Objeto	4
2. Âmbito de aplicação	4
2.1. Âmbito pessoal	4
2.2. Âmbito material	4
2.3. Âmbito temporal	4
3. Princípios orientadores	5
4. Conceitos	5
Maus-tratos	5
Abuso	5
Negligência	5
Destinatário	6
Assistente pessoal	6
Ocorrência	6
Conflito interpessoal	6
Comportamento de risco	6
Autonegligência	6
Perigo imediato	6
Denunciante	6
5. Tipologias de abuso, negligência e maus-tratos	7
5.1. Especificidades da assistência pessoal	8
6. Sinais e indicadores	8
6.1. Indicadores relativos ao destinatário	8
6.2. Indicadores relativos ao comportamento do assistente pessoal	9
6.3. Indicadores específicos do contexto domiciliário	9
7. Prevenção	9
7.1. Recrutamento e seleção	9
7.2. Gestão de despesas e proteção patrimonial	9
7.3. Instrumentos contratuais e éticos	9
7.4. Acompanhamento e supervisão	10
7.5. Formação e sensibilização	10
8. Procedimento de atuação	10
8.1. Regras gerais	10
8.2. Comunicação e registo inicial	11
8.3. Avaliação inicial e triagem	11
8.3.1. Ocorrência sem indícios consistentes de maus-tratos	11
8.3.2. Suspeita fundamentada, sem perigo imediato	11
8.3.3. Risco elevado, perigo imediato ou possível crime	11

8.4. Diligências e apuramento	12
8.5. Comunicação à Direção da APCVC.....	12
8.6. Encaminhamento para decisão disciplinar	12
9. Responsabilidades	13
10. Confidencialidade e proteção de dados	13
11. Proteção contra retaliação	14
12. Formação e divulgação	14
12.1. Formação	14
12.2. Divulgação.....	14
13. Registo, acompanhamento e encerramento.....	14
13.1. Registo	14
13.2. Acompanhamento	15
13.3. Encerramento	15
14. Monitorização e revisão	15
15. Disposições finais.....	15
Anexos	17
Anexo I — Fluxograma de atuação.....	18
Anexo II — Grelha simples de avaliação inicial do risco	19
Anexo III — Contactos úteis.....	20
Anexo IV — Declaração de tomada de conhecimento	21
Anexo V — Exemplos práticos.....	22
Exemplo 1 — Ausência de indícios consistentes	22
Exemplo 2 — Comportamento de risco / escolha pessoal.....	22
Exemplo 3 — Violência psicológica do assistente pessoal para com o destinatário	22
Exemplo 4 — Desaparecimento ou utilização indevida de dinheiro	22
Exemplo 5 — Agressão ou ameaça do destinatário ao assistente pessoal	22
Exemplo 6 — Suspeita de maus-tratos praticados por familiar	23

1. Objeto

O presente Manual de Maus-Tratos estabelece os princípios, os conceitos, os procedimentos de prevenção e de atuação, bem como as responsabilidades da Associação de Paralisia Cerebral de Viana do Castelo (APCVC) em matéria de prevenção e resposta a situações de abuso, negligência e maus-tratos que possam ocorrer no âmbito da atividade do Centro de Apoio à Vida Independente (CAVI), enquanto entidade gestora do Serviço de Apoio à Vida Independente (SAVI).

O documento visa assegurar a proteção da pessoa com deficiência ou incapacidade destinatária de assistência pessoal, bem como do assistente pessoal, através de um conjunto de regras claras de identificação, comunicação, registo e acompanhamento de situações desta natureza, em coerência com o Regulamento Interno do CAVI/SAVI, o Código de Conduta e Ética da APCVC e os demais documentos internos aplicáveis.

Este Manual não substitui nem contraria os documentos institucionais já existentes, antes os concretiza e adapta às características específicas da assistência pessoal, nomeadamente à prestação de cuidados no domicílio e na comunidade, à relação direta e continuada entre o destinatário e o assistente pessoal, e à necessidade de conciliar a proteção das pessoas envolvidas com o respeito pela autodeterminação do destinatário.

O presente Manual deve ser aplicado em articulação com o Regulamento Interno do CAVI/SAVI, o Código de Conduta e Ética da APCVC, os restantes documentos internos aplicáveis e a legislação em vigor.

2. Âmbito de aplicação

2.1. Âmbito pessoal

O presente Manual aplica-se a:

- Direção Técnica do CAVI e Técnico de Serviço Social;
- Assistentes pessoais que integram a bolsa do CAVI;
- Destinatários de assistência pessoal e respetivos representantes legais;
- Familiares, cuidadores informais ou terceiros que, pela sua proximidade ao destinatário ou ao assistente pessoal, possam estar envolvidos em situações abrangidas por este Manual;
- Direção da APCVC, nas matérias da sua competência.

2.2. Âmbito material

O Manual aplica-se a toda a atividade de assistência pessoal desenvolvida pelo CAVI, independentemente do local onde a mesma ocorra — domicílio do destinatário, espaços comunitários, deslocações, instalações da APCVC ou outros contextos previstos no Plano Individualizado de Assistência Pessoal (PIAP) — e abrange situações praticadas por assistentes pessoais, por destinatários, por familiares ou por terceiros com quem o destinatário ou o assistente pessoal se relacionem no âmbito da prestação do serviço.

2.3. Âmbito temporal

O Manual aplica-se desde o momento da admissão do destinatário e da integração do assistente pessoal na bolsa do CAVI até ao encerramento do respetivo processo, incluindo situações que, ainda que reportadas após a cessação da relação com o CAVI, digam respeito a factos ocorridos durante a sua vigência.

3. Princípios orientadores

A atuação da APCVC em matéria de prevenção e resposta a situações de abuso, negligência e maus-tratos rege-se pelos seguintes princípios:

- Dignidade e respeito — todas as pessoas envolvidas são tratadas com respeito pela sua dignidade, independentemente do papel que ocupem na situação;
- Autodeterminação — a proteção do destinatário é assegurada com respeito pela sua vontade e pelas suas escolhas, na medida em que a sua capacidade de decisão o permita. A invocação genérica de motivos de segurança não pode, por si só, justificar a restrição das escolhas do destinatário: qualquer limitação à sua autodeterminação tem de ser proporcional, fundamentada perante uma situação concreta e registada;
- Proteção simultânea — a atuação do CAVI protege tanto o destinatário como o assistente pessoal, reconhecendo que ambos podem encontrar-se em situação de vulnerabilidade;
- Confidencialidade e partilha mínima de informação — a informação relativa a uma situação abrangida por este Manual é partilhada apenas com quem, pela sua função, necessita de a conhecer, e apenas na medida do estritamente necessário; esta confidencialidade não é absoluta, cedendo sempre que a comunicação seja necessária para proteger a pessoa em risco ou para cumprir uma obrigação legal;
- Celeridade e proporcionalidade — a resposta é adequada à gravidade e à urgência da situação, sem prejuízo do rigor da avaliação;
- Não retaliação — ninguém é prejudicado por comunicar, de boa-fé, uma situação abrangida por este Manual;
- Prevenção — a prevenção é prioritária relativamente à resposta reativa, através da formação, do acompanhamento regular e da qualidade do processo de recrutamento e seleção;
- Trabalho em equipa — a resposta a situações de maus-tratos é interdisciplinar e articulada, envolvendo a Direção Técnica, o Técnico de Serviço Social e, quando necessário, a Direção da APCVC.

4. Conceitos

Maus-tratos

Ações ou omissões, únicas ou repetidas, intencionais ou não, que desrespeitam direitos fundamentais da pessoa e que, pela sua natureza, causam ou são suscetíveis de causar dano físico, psicológico, sexual ou patrimonial. Os maus-tratos podem constituir crime ou, não o constituindo, afetar de forma séria a qualidade de vida e o bem-estar da pessoa.

Abuso

Ato intencional, praticado por ação, que prejudica ou expõe a pessoa a risco de dano, incluindo o uso indevido de uma posição de confiança, de poder ou de proximidade para causar prejuízo físico, psicológico, sexual ou patrimonial.

Negligência

Omissão, intencional ou não, no cumprimento de cuidados ou responsabilidades devidas, que resulte em dano ou risco de dano para a pessoa. No contexto da assistência pessoal domiciliária, a negligência pode traduzir-se, nomeadamente, na não realização de atividades previstas no PIAP, no desinteresse pelas necessidades do destinatário ou na omissão de comunicação de situações de risco.

Destinatário

Pessoa com deficiência ou incapacidade a quem é prestada assistência pessoal pelo CAVI, nos termos do respetivo PIAP. Este Manual usa preferencialmente o termo “destinatário” ou “pessoa destinatária de assistência pessoal”; o termo “cliente”, usado nalguns documentos internos da APCVC, designa a mesma pessoa.

Assistente pessoal

Profissional que presta assistência pessoal ao destinatário, sob a direção deste, no quadro estabelecido pelo PIAP e pelo Regulamento Interno do CAVI/SAVI.

Ocorrência

Facto, situação ou circunstância, presenciada, relatada ou indiciada, que possa configurar uma situação de abuso, negligência ou maus-tratos, e que deva ser registada e comunicada nos termos deste Manual. Nem toda a ocorrência corresponde a uma suspeita de maus-tratos: pode tratar-se de um simples conflito interpessoal ou de uma situação a esclarecer, cuja natureza só a avaliação inicial permite determinar.

Conflito interpessoal

Desentendimento, tensão ou divergência pontual entre o destinatário e o assistente pessoal, ou entre estes e terceiros, que não traduza uma intenção de causar dano nem um padrão de comportamento abusivo. Um conflito interpessoal pode e deve ser acompanhado pela Direção Técnica, nomeadamente através de mediação, mas não é, por si só, tratado como suspeita de maus-tratos.

Comportamento de risco

Conduta do destinatário, do assistente pessoal ou de terceiro que, embora possa gerar preocupação, resulta de uma escolha informada e livre, sem indícios de coação, exploração ou incapacidade não reconhecida. Quando a conduta em causa for uma escolha pessoal do destinatário no exercício da sua autodeterminação, tal não constitui, em si mesma, maus-tratos ou autonegligência, devendo ser respeitada, sem prejuízo do dever de o informar dos riscos envolvidos e de reavaliar a situação caso estes se agravem.

Autonegligência

Situação em que o próprio destinatário, pela sua conduta ou omissão, coloca em risco a sua saúde, segurança ou bem-estar, sem que tal decorra de ação ou omissão de terceiros. A autonegligência distingue-se de uma escolha pessoal livre e informada: só há autonegligência relevante para este Manual quando existam indícios de que a capacidade do destinatário para se proteger ou decidir esteja comprometida, ou quando o risco para a sua segurança seja grave.

Perigo imediato

Situação em que a integridade física, psicológica ou a vida do destinatário ou do assistente pessoal se encontra em risco iminente, exigindo intervenção de proteção imediata, independentemente da conclusão de qualquer avaliação ou registo prévio.

Denunciante

Pessoa que, de boa-fé, comunica ou reporta uma ocorrência abrangida por este Manual, beneficiando da proteção prevista no capítulo relativo à proteção contra retaliação.

5. Tipologias de abuso, negligência e maus-tratos

As tipologias seguintes não são estanques, podendo uma mesma situação configurar mais do que um tipo de maus-tratos. A tabela seguinte sistematiza as principais formas identificadas, adaptadas à realidade da assistência pessoal.

A pessoa responsável pelos factos pode ser o assistente pessoal, o próprio destinatário, um familiar, um representante legal, outro colaborador da APCVC ou um terceiro com quem o destinatário ou o assistente pessoal se relacionem no âmbito da prestação do serviço. Este Manual protege, em qualquer dos casos, tanto o destinatário como o assistente pessoal, consoante quem se encontre em situação de risco.

Tipologia	Manifestações possíveis	Possíveis consequências
Físicos	Agressões, uso de força desnecessária, contenção física inadequada, privação de cuidados básicos de higiene ou alimentação.	Lesões, dores, ferimentos; medo, insegurança e receio de reportar.
Psicológicos e emocionais	Insultos, humilhação, ameaças, infantilização, desvalorização das escolhas do destinatário, isolamento forçado, restrição de contactos com terceiros.	Tristeza, ansiedade, baixa autoestima, isolamento, perda de confiança na relação de assistência.
Sexuais	Qualquer conduta ou contacto de natureza sexual não consentido, ou obtido através de coação, ameaça ou aproveitamento da vulnerabilidade da pessoa.	Sofrimento psicológico grave, lesões físicas, quebra profunda de confiança.
Patrimoniais e financeiros	Utilização, pelo assistente pessoal, de dinheiro, cartões, códigos de acesso ou bens do destinatário para fins próprios; realização de operações não solicitadas nem autorizadas; não apresentação de fatura ou comprovativo de despesas realizadas por conta do destinatário; não devolução de montantes não utilizados; pressão de terceiros para alteração de disposições patrimoniais.	Prejuízo económico, insegurança quanto ao futuro, dependência acrescida.
Negligência	Não realização de atividades previstas no PIAP; omissão de cuidados básicos; abandono temporário do destinatário sem justificação; falta de resposta a necessidades de saúde identificadas.	Agravamento do estado de saúde, sentimento de abandono, risco acrescido de acidente.
Uso indevido de medicação	Administração de medicação sem indicação terapêutica, com objetivo de controlo ou sedação, ou omissão da medicação prescrita.	Agravamento do estado de saúde, confusão, sonolência, perda de autonomia.
Privacidade, imagem e dados pessoais	Divulgação de informação, imagens ou registos do destinatário sem o seu consentimento; acesso não autorizado a contas, dispositivos ou correspondência pessoal; partilha de dados sensíveis com quem não necessite de os conhecer.	Exposição indevida, perda de confiança, violação da privacidade e da imagem pessoal.

Tipologia	Manifestações possíveis	Possíveis consequências
Institucional / relacional	Desrespeito pela autodeterminação do destinatário na definição das atividades do PIAP; imposição de horários ou tarefas fora do acordado; desconsideração sistemática das preferências do destinatário; restrição das suas escolhas invocando genericamente motivos de segurança, sem avaliação concreta da situação.	Perda de confiança no serviço, sentimento de desrespeito, desmotivação para continuar o apoio.

5.1. Especificidades da assistência pessoal

A prestação de assistência pessoal no domicílio e na comunidade apresenta características que exigem particular atenção na prevenção e detecção de situações de maus-tratos:

- O trabalho é frequentemente isolado, sem testemunhas diretas nem supervisão presencial permanente;
- A relação entre destinatário e assistente pessoal é direta, próxima e continuada no tempo, o que pode dificultar a identificação de dinâmicas de risco por quem nelas está envolvido;
- O assistente pessoal pode ter acesso a dinheiro, bens, cartões ou informação privada do destinatário, no âmbito das tarefas de apoio à gestão do quotidiano;
- Familiares, representantes legais ou outros terceiros podem influenciar as decisões do destinatário ou a relação entre este e o assistente pessoal, nem sempre no interesse do destinatário;
- O primado da autodeterminação exige equilíbrio entre o respeito pelas escolhas do destinatário e o dever de proteção, especialmente quando a capacidade de decisão do destinatário possa estar comprometida ou condicionada por terceiros.

6. Sinais e indicadores

A identificação de uma situação de maus-tratos raramente resulta de um único sinal isolado, decorrendo antes de uma avaliação conjunta de indícios ao longo do tempo. Os indicadores seguintes devem ser lidos como sinais de alerta, não como prova de ocorrência.

6.1. Indicadores relativos ao destinatário

- Físicos — lesões, hematomas ou marcas sem explicação plausível; sinais de desidratação, desnutrição ou falta de higiene; alterações na gestão da medicação.
- Comportamentais e emocionais — medo ou desconforto na presença do assistente pessoal; isolamento social crescente; alterações do sono ou do apetite; tristeza, apatia ou agressividade não habituais; relutância em falar sobre o assistente pessoal ou sobre o dia a dia da assistência.
- Patrimoniais — desaparecimento inexplicado de dinheiro ou bens; movimentos bancários incomuns; falta de meios para necessidades básicas apesar de rendimentos disponíveis; alterações repentinas em procurações ou disposições patrimoniais.
- Relacionais — recusa do destinatário em receber a visita da equipa técnica sem motivo aparente; discurso do destinatário que pareça condicionado pela presença de terceiros.

6.2. Indicadores relativos ao comportamento do assistente pessoal

- Sinais de desgaste, cansaço excessivo ou desinteresse pelas funções;
- Discurso desvalorizador, impaciente ou desumanizado em relação ao destinatário;
- Tentativa de evitar o contacto do destinatário com a equipa técnica, com a família ou com outras pessoas de referência;
- Atitude defensiva, evasiva ou desproporcionadamente agressiva quando questionado sobre a prestação do serviço;
- Incoerências entre o registo de horas ou de atividades e a informação disponibilizada pelo destinatário.

6.3. Indicadores específicos do contexto domiciliário

- Dificuldade da equipa técnica em obter acesso regular ao destinatário para acompanhamento;
- Alterações não fundamentadas nas rotinas ou nos horários previstos no PIAP;
- Envolvimento crescente e não solicitado de terceiros (familiares ou outros) na relação entre destinatário e assistente pessoal;
- Dependência financeira ou emocional desproporcionada entre destinatário e assistente pessoal.

7. Prevenção

A prevenção constitui a primeira linha de proteção do destinatário e do assistente pessoal e assenta, designadamente, nos seguintes mecanismos:

7.1. Recrutamento e seleção

- Verificação dos requisitos legais de acesso à função de assistente pessoal, incluindo a inexistência de relação jurídico-familiar com o destinatário, nos termos da Norma XXX do Regulamento Interno;
- Frequência obrigatória da formação inicial de 50 horas, salvo dispensa legalmente prevista;
- Assinatura da Declaração de Compromisso Ético pelo assistente pessoal, pelo destinatário e, quando aplicável, pelo representante legal, no momento de início da prestação do serviço.

7.2. Gestão de despesas e proteção patrimonial

Nos termos da Norma XVII do Regulamento Interno do CAVI/SAVI, aos destinatários não são devidas participações pela prestação do SAVI. As despesas com produtos, deslocações, refeições ou materiais de apoio são da responsabilidade do destinatário. Quando uma aquisição seja realizada pelo assistente pessoal, este deve apresentar ao destinatário a respetiva fatura ou outro comprovativo da despesa, prestar contas dos valores recebidos e devolver os montantes não utilizados.

O assistente pessoal não pode utilizar, para fins próprios, dinheiro, cartões bancários, códigos de acesso, bens ou outros recursos do destinatário, nem realizar operações que não tenham sido expressamente solicitadas ou autorizadas por este. O cumprimento desta regra constitui a principal medida de prevenção do abuso financeiro no âmbito da assistência pessoal.

7.3. Instrumentos contratuais e éticos

- Conhecimento e adesão ao Regulamento Interno do CAVI/SAVI e ao Código de Conduta e Ética da APCVC;
- Assinatura da Cláusula de Confidencialidade e Proteção de Dados Pessoais (Mod.CAVI.27.01);

- Elaboração de um PIAP claro, construído com o destinatário, que defina o âmbito das atividades e sirva de referência para identificar desvios.

7.4. Acompanhamento e supervisão

- Contacto regular da Direção Técnica e do Técnico de Serviço Social com o destinatário, presencial ou telefónico, incluindo fora dos momentos de ocorrência de problemas;
- Disponibilidade de canais de comunicação simples e acessíveis para que o destinatário, a família ou o assistente pessoal possam manifestar preocupações;
- Reuniões de equipa técnica para planeamento e revisão de casos, com atenção redobrada a destinatários em maior situação de dependência ou vulnerabilidade;
- Revisão periódica do PIAP, que constitui também uma oportunidade para o destinatário expressar eventuais preocupações.

7.5. Formação e sensibilização

- A prevenção de situações de abuso, negligência e maus-tratos é ainda assegurada através das ações de formação, sensibilização e divulgação previstas no capítulo 12 do presente Manual.

8. Procedimento de atuação

8.1. Regras gerais

Perante um sinal, suspeita ou relato de abuso, negligência ou maus-tratos, qualquer colaborador do CAVI, incluindo o assistente pessoal, deve observar as seguintes regras gerais:

- Não investigar autonomamente a situação, nem tentar apurar factos por iniciativa própria;
- Não confrontar diretamente a pessoa suspeita, salvo quando tal seja estritamente necessário para fazer cessar um perigo imediato para o destinatário ou para terceiros;
- Comunicar a situação à Direção Técnica do CAVI com a maior brevidade possível, através dos meios habituais de contacto interno;
- Preservar, sempre que possível e sem colocar ninguém em risco, elementos que possam ser relevantes para a compreensão da situação;
- Escutar com atenção e respeito quem relata a situação, sem emitir juízos, transmitindo que a comunicação será tratada com confidencialidade e seriedade.

Estas regras aplicam-se independentemente de quem seja a pessoa suspeita — assistente pessoal, destinatário, familiar, representante legal, outro colaborador ou terceiro — e protegem, consoante o caso, tanto o destinatário como o assistente pessoal. Uma suspeita não é um facto provado: até à conclusão da avaliação, os factos relatados devem ser tratados como indícios a esclarecer, e não como confirmação de que ocorreram maus-tratos.

Nas situações de maior gravidade, em que o destinatário relata diretamente factos de maus-tratos, o colaborador deve procurar confirmar que compreendeu corretamente o relatado, sem induzir respostas, explicar ao destinatário que a situação terá de ser comunicada à Direção Técnica, e assegurar-lhe que a comunicação a terceiros se limitará ao estritamente necessário para garantir a sua proteção.

8.2. Comunicação e registo inicial

Toda a ocorrência deve ser registada no Mod.CAVI.04.02 — Registo de Ocorrências Geral, preenchido pelo assistente pessoal, pela equipa técnica ou por quem tenha tomado conhecimento da situação, e entregue à Direção Técnica no próprio dia, ou logo que possível.

Quando a suspeita envolva diretamente o Diretor Técnico, a comunicação deve ser efetuada diretamente à Direção da APCVC. Quando envolva um membro da Direção, a comunicação deve ser encaminhada para um membro ou órgão institucional não envolvido na situação, de acordo com decisão institucional a definir pela APCVC.

8.3. Avaliação inicial e triagem

Recebida a comunicação, a Direção Técnica procede a uma avaliação inicial da situação, com recurso à grelha simples de avaliação de risco constante do Anexo II, distinguindo três níveis de atuação:

- Ocorrência sem indícios consistentes de maus-tratos;
- Suspeita fundamentada, sem perigo imediato;
- Risco elevado, perigo imediato ou possível crime.

Esta avaliação não visa determinar de forma definitiva a existência ou não de maus-tratos, mas orientar a resposta adequada e proporcional à situação concreta. Cabe à Direção Técnica distinguir, nesta fase, entre um simples conflito interpessoal, um comportamento de risco resultante de uma escolha livre e informada do destinatário, uma situação de autonegligência e uma verdadeira suspeita de abuso, negligência ou maus-tratos, nos termos dos conceitos definidos no capítulo 4. Quando a situação em análise corresponder a uma escolha pessoal do destinatário, no exercício da sua autodeterminação, sem indícios de coação ou de incapacidade não reconhecida, a situação não é tratada como maus-tratos, devendo antes ser respeitada, informada e acompanhada.

8.3.1. Ocorrência sem indícios consistentes de maus-tratos

Quando, após análise da informação disponível, não se identifiquem indícios consistentes de abuso, negligência ou maus-tratos, a Direção Técnica regista essa conclusão de forma fundamentada, mantendo o registo da ocorrência no processo, e pode determinar um acompanhamento próximo do destinatário durante um período razoável, de forma a confirmar que a situação não evolui.

8.3.2. Suspeita fundamentada, sem perigo imediato

Quando existam indícios que, não configurando perigo imediato, justifiquem apuramento mais aprofundado, a Direção Técnica:

- Regista as diligências realizadas no Mod.CAVI.07.01 — Registo de Diligências;
- Reforça o acompanhamento do destinatário e, quando adequado, procura confirmar o seu bem-estar através de contacto direto, presencial ou telefónico;
- Pondera a necessidade de reunião de equipa técnica, registada em Acta de Reunião (Mod.CAVI.11.01), para decisão sobre os passos seguintes;
- Informa a Direção da APCVC da situação e da sua evolução.

8.3.3. Risco elevado, perigo imediato ou possível crime

Quando exista perigo imediato para a integridade física ou psicológica do destinatário, ou existam indícios de que os factos possam constituir crime, a Direção Técnica adota, sem prejuízo do registo posterior, as seguintes medidas:

- Assegura, com prioridade absoluta, a proteção imediata do destinatário, contactando o 112 sempre que exista risco para a vida ou para a saúde;
- Encaminha o destinatário para uma unidade de saúde ou serviço de medicina legal, sempre que se trate de maus-tratos físicos ou sexuais. Quando exista suspeita de agressão sexual ou de agressão física suscetível de exigir recolha de prova, devem ser seguidas as orientações dos serviços de saúde e/ou autoridades competentes, evitando, sempre que possível e sem atrasar cuidados urgentes, ações que possam comprometer eventuais elementos de prova;
- Afasta, sempre que necessário e proporcional, o assistente pessoal em causa da prestação de assistência a esse destinatário, enquanto se procede à avaliação da situação;
- Comunica de imediato a situação à Direção da APCVC.

Estas medidas — incluindo o eventual afastamento temporário do assistente pessoal — são medidas de proteção, e não sanções. A sua adoção não constitui, por si só, juízo sobre a existência de responsabilidade disciplinar ou criminal de quem quer que seja, sendo válidas de forma simétrica quando é o assistente pessoal quem se encontra em risco, nomeadamente perante uma agressão ou ameaça por parte do destinatário, de um familiar ou de terceiro: neste caso, a Direção Técnica adota, com igual prioridade, as medidas de proteção adequadas ao assistente pessoal, incluindo a suspensão da sua colocação junto desse destinatário enquanto a situação é avaliada.

A comunicação a entidades externas — nomeadamente ao Ministério Público, às forças de segurança ou aos serviços de saúde — ocorre sempre que os factos possam constituir crime, exista perigo grave para a pessoa, exista obrigação legal de comunicação, ou a proteção do destinatário ou do assistente pessoal exija uma intervenção que ultrapasse a capacidade de resposta do CAVI. Esta comunicação não depende da conclusão de um procedimento interno, podendo e devendo ser imediata quando a gravidade da situação o exigir.

8.4. Diligências e apuramento

As diligências de apuramento da situação são conduzidas pela Direção Técnica, com o apoio do Técnico de Serviço Social, e registadas em Mod.CAVI.07.01. Estas diligências podem incluir, entre outras, o contacto com o destinatário, com o assistente pessoal, com familiares de referência ou com outras pessoas que possam ter conhecimento relevante, sempre com respeito pela confidencialidade e pela proporcionalidade.

A Direção Técnica não instaura, por si, procedimento disciplinar. Compete-lhe avaliar a situação, adotar as medidas de proteção necessárias, acompanhar o processo, registá-lo devidamente e comunicar a situação e as suas conclusões à Direção da APCVC, a quem cabe decidir sobre a eventual abertura de procedimento disciplinar ou outras medidas da sua competência.

8.5. Comunicação à Direção da APCVC

Todas as situações avaliadas como suspeita fundamentada ou como risco elevado são comunicadas à Direção da APCVC, com indicação da avaliação realizada, das diligências efetuadas e das medidas adotadas. Esta comunicação é registada, preferencialmente através de Acta de Reunião (Mod.CAVI.11.01) quando envolva reunião entre a Direção Técnica e a Direção da APCVC.

8.6. Encaminhamento para decisão disciplinar

A decisão sobre a instauração de procedimento disciplinar compete ao órgão institucional com poder para tal, cabendo à Direção Técnica remeter-lhe toda a informação e documentação reunida. A abertura de um

procedimento disciplinar não implica, por si só, qualquer juízo de culpa: a pessoa visada mantém a presunção de inocência e o direito ao contraditório, nos termos gerais aplicáveis, até à decisão final do órgão competente.

9. Responsabilidades

A tabela seguinte sistematiza as principais responsabilidades de cada interveniente na prevenção e resposta a situações de abuso, negligência e maus-tratos, sem prejuízo de outras responsabilidades constantes do Regulamento Interno e do Manual de Funções do CAVI.

Interveniente	Principais responsabilidades
Assistente pessoal	Identificar sinais de alerta e comunicá-los à Direção Técnica; Não investigar nem confrontar autonomamente a pessoa suspeita; Preencher o Mod.CAVI.04.02 sempre que aplicável; Cumprir o Código de Conduta e Ética e a Cláusula de Confidencialidade.
Técnico de Serviço Social	Apoiar a Direção Técnica na avaliação e no acompanhamento das situações; Substituir a Direção Técnica em caso de ausência ou impedimento, nos termos do Regulamento Interno; Contribuir para o acompanhamento do destinatário e da sua rede de suporte.
Direção Técnica do CAVI	Receber e avaliar as comunicações de ocorrências; Realizar ou coordenar as diligências de apuramento necessárias; Adotar as medidas de proteção adequadas a cada situação; Assegurar o registo em todos os documentos aplicáveis; Comunicar as situações à Direção da APCVC e, quando necessário, a entidades externas; Acompanhar o encerramento e o arquivo do processo.
Direção da APCVC	Receber a informação relativa a situações de suspeita fundamentada ou de risco elevado; Decidir sobre a abertura de procedimento disciplinar ou outras medidas da sua competência; Assegurar a comunicação a entidades externas quando tal caiba à Direção; Garantir os meios necessários à prevenção e resposta previstas neste Manual; Assumir a receção direta de comunicações quando a suspeita envolva a Direção Técnica.
Todos os colaboradores	Conhecer e cumprir o presente Manual; Comunicar de boa-fé qualquer situação de que tomem conhecimento; Respeitar a confidencialidade da informação a que tenham acesso.

10. Confidencialidade e proteção de dados

Toda a informação relativa a situações abrangidas por este Manual é tratada com estrito respeito pela confidencialidade e segundo o princípio da partilha mínima, sendo acedida apenas pelas pessoas que, em razão das suas funções, dela necessitem para efeitos de avaliação, proteção ou decisão. Esta confidencialidade não é absoluta nem pode ser invocada para impedir a proteção da pessoa em risco: cede sempre que a comunicação seja necessária para a proteger ou para cumprir uma obrigação legal.

Este dever de confidencialidade decorre da Cláusula de Confidencialidade e Proteção de Dados Pessoais (Mod.CAVI.27.01), subscrita pelos colaboradores do CAVI, e mantém-se mesmo após a cessação da colaboração com a APCVC, independentemente da forma ou do motivo dessa cessação.

O tratamento de dados pessoais realizado no âmbito deste Manual rege-se pelo Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD) e pela Norma XXXIII do Regulamento Interno do CAVI/SAVI, sendo os dados tratados exclusivamente para os fins de proteção do destinatário e do assistente pessoal, de cumprimento de obrigações legais e de comunicação com entidades competentes, não sendo cedidos a terceiros sem consentimento expreso, salvo quando exista obrigação legal de comunicação.

Os titulares dos dados podem exercer os direitos que lhes sejam aplicáveis nos termos do RGPD e da legislação nacional em vigor, sem prejuízo das limitações decorrentes de obrigações legais, da proteção de terceiros e da necessidade de conservação de determinados registos.

11. Proteção contra retaliação

Ninguém pode ser prejudicado, direta ou indiretamente, por comunicar de boa-fé uma situação de suspeita de abuso, negligência ou maus-tratos, nos termos deste Manual. Esta garantia aplica-se a todos os intervenientes, incluindo assistentes pessoais, destinatários, familiares e colaboradores do CAVI.

Em coerência com o princípio já consagrado no Código de Conduta e Ética da APCVC a propósito da denúncia de situações de assédio, a comunicação efetuada de boa-fé não pode, por si só, fundamentar qualquer medida desfavorável, disciplinar ou discriminatória contra o denunciante ou testemunha, sem prejuízo da responsabilidade decorrente da prestação consciente de informações falsas.

A APCVC compromete-se a não tolerar qualquer forma de represália, discriminação ou prejuízo contra quem comunique, de boa-fé, uma situação abrangida por este Manual, devendo qualquer indício de retaliação ser, ele próprio, comunicado à Direção Técnica ou à Direção da APCVC e tratado com a mesma seriedade.

12. Formação e divulgação

12.1. Formação

A prevenção e deteção de situações de maus-tratos deve ser abordada na formação inicial e reforçada na formação contínua dos assistentes pessoais, no âmbito do direito à formação previsto no Regulamento Interno do CAVI/SAVI e no Código de Conduta e Ética.

A formação deve abranger, nomeadamente, o conceito de maus-tratos, as suas tipologias, os sinais de alerta, as regras de atuação previstas neste Manual e os canais de comunicação disponíveis.

12.2. Divulgação

O presente Manual é do conhecimento de todos os assistentes pessoais, da Direção Técnica e do Técnico de Serviço Social, devendo ser-lhes disponibilizado em formato acessível no momento de integração no CAVI e sempre que sofra alterações relevantes.

O Manual deve também ser dado a conhecer aos destinatários e aos seus representantes legais, em linguagem clara e acessível, nomeadamente através de informação resumida sobre os seus direitos e sobre a forma de comunicar uma preocupação ou uma situação de maus-tratos.

13. Registo, acompanhamento e encerramento

13.1. Registo

O Mod.CAVI.04.02, Registo de Ocorrências Geral, constitui o documento inicial de registo das situações abrangidas pelo presente Manual. As diligências realizadas no âmbito do apuramento são registadas no Mod.CAVI.07.01,

Registo de Diligências, e as reuniões de equipa ou de articulação com a Direção da APCVC são registadas em Acta de Reunião (Mod.CAVI.11.01).

Para evitar a duplicação desnecessária de informação sensível, os documentos que se seguem ao registo inicial, nomeadamente o Registo de Diligências e as Actas de Reunião, devem remeter para o número do processo aberto no Mod.CAVI.04.02, descrevendo apenas os factos novos ou as diligências realizadas, sem repetir a narrativa completa da ocorrência já registada.

Todas as ocorrências são ainda sistematizadas no Mod.CAVI.04.02.a, Mapa do Registo de Ocorrências Geral, que permite uma visão global do estado de tratamento de cada situação e apoia a monitorização periódica prevista no capítulo seguinte.

13.2. Acompanhamento

Durante o tratamento da ocorrência, a Direção Técnica assegura o acompanhamento do destinatário e, sempre que aplicável, do assistente pessoal, mantendo o registo atualizado do estado da situação, em tratamento ou encerrada, e das medidas adotadas.

13.3. Encerramento

O processo é encerrado quando a Direção Técnica considerar concluída a avaliação e executadas as medidas necessárias, devendo o encerramento ser fundamentado e registado, com atualização correspondente no Mapa do Registo de Ocorrências Geral. O encerramento do processo interno não prejudica o eventual seguimento de processos disciplinares, judiciais ou contraordenacionais que se encontrem em curso noutras instâncias.

O encerramento de um processo não significa o fim do acompanhamento da pessoa envolvida: nas situações que tenham configurado suspeita fundamentada ou risco elevado, a Direção Técnica mantém um acompanhamento próximo do destinatário e, quando aplicável, do assistente pessoal, durante um período adequado após o encerramento, de forma a confirmar que a situação não se repete.

O prazo para tratamento de cada situação deve ser o mais breve possível, adequado à gravidade e à complexidade dos factos, sem prejuízo do rigor da avaliação realizada.

14. Monitorização e revisão

A Direção Técnica procede, com periodicidade anual, à monitorização da aplicação deste Manual, com base na informação constante do Mapa do Registo de Ocorrências Geral, elaborando um breve relatório a submeter à Direção da APCVC, à semelhança do procedimento já previsto para o Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas.

O presente Manual é revisto sempre que se verifiquem alterações legais ou de funcionamento do CAVI que o justifiquem, ou sempre que a experiência de aplicação o recomende, seguindo processo de aprovação idêntico ao da sua criação.

15. Disposições finais

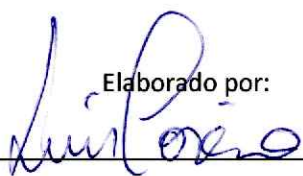
As situações omissas ou as dúvidas de interpretação deste Manual são resolvidas pela Direção da APCVC, tendo em conta o Regulamento Interno do CAVI/SAVI, o Código de Conduta e Ética e a legislação aplicável.

15. Disposições finais

As situações omissas ou as dúvidas de interpretação deste Manual são resolvidas pela Direção da APCVC, tendo em conta o Regulamento Interno do CAVI/SAVI, o Código de Conduta e Ética e a legislação aplicável.

O presente Manual entra em vigor após aprovação pela Direção da APCVC, sendo aplicável a todas as situações comunicadas a partir dessa data, sem prejuízo do acompanhamento de processos já em curso.

Este Manual deve ser lido em conjunto com o Regulamento Interno do CAVI/SAVI, o Código de Conduta e Ética da APCVC e os demais documentos internos aplicáveis, prevalecendo, em caso de dúvida, o entendimento que melhor concilie a proteção, a dignidade, os direitos e a autodeterminação das pessoas envolvidas.

Elaborado por:

30/07/2026

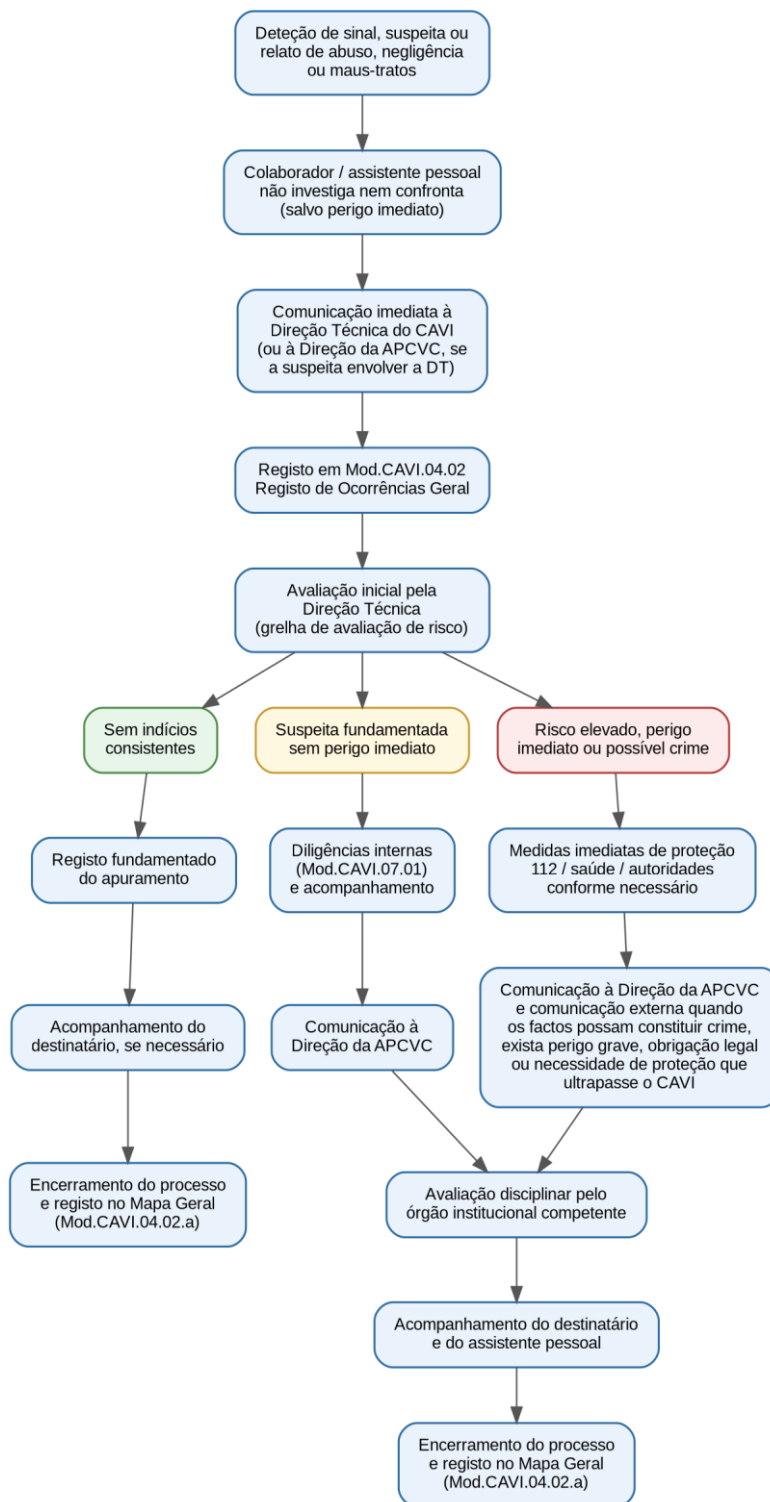
Aprovado por:

30/07/2026
APCVC Associação de Paralisia Cerebral
de Viana do Castelo
A Direção

Anexos

Os anexos seguintes constituem instrumentos de apoio à aplicação deste Manual. O Anexo III (contactos úteis) deve ser mantido atualizado pela Direção Técnica, independentemente da data de aprovação do Manual.

Anexo I — Fluxograma de atuação



Anexo II — Grelha simples de avaliação inicial do risco

Esta grelha é um instrumento de apoio à decisão da Direção Técnica. Não é exaustiva, não substitui a avaliação técnica da situação concreta, nem determina, por si só, que ocorreram maus-tratos: serve apenas para ajudar a decidir a prioridade do caso e as medidas de proteção a adotar. A grelha deve ser preenchida e arquivada juntamente com o Mod.CAVI.04.02.

- Não é exaustiva: pode não cobrir todos os fatores relevantes de uma situação concreta;
- Não substitui a avaliação técnica e fundamentada da Direção Técnica sobre cada situação concreta;
- Não prova, por si só, que ocorreram maus-tratos;
- Serve apenas para orientar a prioridade do caso e as medidas de proteção a adotar, nos termos do ponto 8.3.

Fator a considerar	Sim	Não	Observações
Existe risco atual para a vida ou para a integridade física do destinatário ou do assistente pessoal?	☐	☐	
Os factos relatados podem constituir crime (agressão, abuso sexual, apropriação de bens, entre outros)?	☐	☐	
O destinatário manifesta medo, ansiedade intensa ou recusa em permanecer com o assistente pessoal?	☐	☐	
Existem lesões físicas visíveis ou sinais compatíveis com maus-tratos recentes?	☐	☐	
A situação envolve menor capacidade do destinatário para se proteger ou pedir ajuda por si próprio?	☐	☐	
Existem indícios de que a situação se repete ou se agrava ao longo do tempo?	☐	☐	
O acesso da equipa técnica ao destinatário está a ser dificultado ou impedido?	☐	☐	

Orientação de leitura:

Nenhuma resposta afirmativa	Tendencialmente ocorrência sem indícios consistentes de maus-tratos, salvo se outros elementos da avaliação técnica justificarem classificação diferente
Uma ou mais respostas afirmativas, sem resposta afirmativa à questão sobre risco atual para a vida ou integridade física	Suspeita fundamentada, sem perigo imediato
Resposta afirmativa à questão sobre risco atual para a vida ou para a integridade física, ou qualquer outro indício de perigo atual	Risco elevado, perigo imediato ou possível crime — ativar de imediato as medidas de proteção previstas no ponto 8.3.3

Anexo III — Contactos úteis

Página de contactos a manter atualizada pela Direção Técnica. Os campos assinalados como “[a preencher]” devem ser completados pela APCVC antes da divulgação deste Manual, com os contactos concretos aplicáveis à área de intervenção do CAVI.

Entidade	Contacto	Quando contactar
Emergência médica, policial ou de proteção civil	112	Perigo imediato para a vida ou para a integridade física
Direção Técnica do CAVI	932 214 116	Qualquer ocorrência ou suspeita
Direção da APCVC	258 839 050	Suspeita envolvendo a Direção Técnica; casos de risco elevado
Unidade de saúde de referência / serviço de urgência	258 802 337	Maus-tratos físicos ou sexuais; necessidade de avaliação clínica
Forças de segurança (PSP / GNR)	258 840 700 / 258 840 470	Possível crime; necessidade de proteção imediata
Ministério Público / tribunal competente	258 801 540	Factos que possam constituir crime
Instituto da Segurança Social, I.P. (ISS)	258 810 300	Reclamações apresentadas diretamente pelo destinatário ou representante legal
IDiPD, I.P.	21 792 95 00	Reclamações apresentadas diretamente pelo destinatário ou representante legal

Anexo IV — Declaração de tomada de conhecimento

Declaro ter tomado conhecimento do conteúdo do “Manual de Maus-Tratos — Prevenção e atuação em situações de abuso, negligência e maus-tratos no CAVI/SAVI da APCVC”, comprometendo-me a atuar em conformidade com os princípios e procedimentos nele previstos.

Nome: _____

Função: _____

Viana do Castelo, ____ de _____ de 20____

Assinatura: _____

Anexo V — Exemplos práticos

Os exemplos seguintes têm caráter meramente ilustrativo, destinando-se a apoiar a aplicação prática dos critérios de triagem previstos no ponto 8.3. Não substituem a avaliação concreta de cada situação e não esgotam as situações possíveis.

Exemplo 1 — Ausência de indícios consistentes

Um assistente pessoal comunica que o destinatário, habitualmente comunicativo, se mostra mais calado nas últimas semanas e refere estar “cansado”. Não há outros sinais associados e o destinatário, questionado com cuidado pela equipa técnica, atribui a alteração a dificuldades de sono recentes.

Classificação indicativa: Ocorrência sem indícios consistentes de maus-tratos — acompanhamento próximo, sem outras medidas imediatas.

Exemplo 2 — Comportamento de risco / escolha pessoal

Um destinatário decide gastar parte das suas poupanças numa viagem, contra o conselho de um familiar que considera a despesa excessiva. O destinatário compreende as implicações financeiras da sua decisão e mantém-se firme na escolha, não existindo indícios de pressão, coação ou incapacidade para decidir.

Classificação indicativa: Comportamento de risco / escolha pessoal, no exercício da autodeterminação — não constitui maus-tratos nem autonegligência. O assistente pessoal e a equipa técnica limitam-se a informar dos riscos e a respeitar a decisão do destinatário.

Exemplo 3 — Violência psicológica do assistente pessoal para com o destinatário

Um familiar relata que, por diversas vezes, ouviu o assistente pessoal falar em tom elevado com o destinatário, incluindo comentários humilhantes sobre a sua autonomia e capacidade. O destinatário, quando questionado, confirma parcialmente a situação mas pede que “não se faça disto um caso”.

Classificação indicativa: Suspeita fundamentada de maus-tratos psicológicos, sem perigo imediato — diligências de apuramento, reforço do acompanhamento do destinatário e reunião de equipa técnica, com comunicação à Direção da APCVC.

Exemplo 4 — Desaparecimento ou utilização indevida de dinheiro

O destinatário nota o desaparecimento repetido de pequenas quantias de dinheiro guardadas em casa, coincidindo com os dias de prestação de assistência, e o assistente pessoal não apresenta comprovativos das despesas realizadas por sua conta, contrariamente ao previsto na Norma XVII do Regulamento Interno.

Classificação indicativa: Suspeita fundamentada de maus-tratos patrimoniais, podendo configurar possível crime consoante o valor e a repetição dos factos — diligências de apuramento imediatas, comunicação à Direção da APCVC e ponderação de comunicação externa em função da gravidade apurada.

Exemplo 5 — Agressão ou ameaça do destinatário ao assistente pessoal

Num momento de grande alteração emocional, o destinatário empurra o assistente pessoal e profere ameaças, causando-lhe receio de continuar a prestar assistência sozinho a este destinatário.

Classificação indicativa: Risco elevado para o assistente pessoal — ativação imediata de medidas de proteção do assistente pessoal, incluindo a suspensão temporária da sua colocação junto deste destinatário, sem prejuízo de uma posterior compreensão do contexto e articulação com os apoios de que o destinatário possa necessitar.

Exemplo 6 — Suspeita de maus-tratos praticados por familiar

Um familiar do destinatário passou a estar sistematicamente presente durante as visitas da equipa técnica, respondendo por ele às perguntas que lhe são dirigidas e dificultando o contacto a sós entre o destinatário e o assistente pessoal ou o técnico de referência.

Classificação indicativa: **Suspeita fundamentada de maus-tratos, com possível envolvimento de familiar — diligências de apuramento, procura de um contacto reservado com o destinatário e articulação com a Direção da APCVC quanto aos passos seguintes.**