

## REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

### CAPÍTULO I

#### DISPOSIÇÕES GERAIS

O Gabinete VERA – Vítimas Em Rede de Apoio é um Gabinete de Atendimento e Acompanhamento a Vítimas de Violência Doméstica, gerido pela Esdime Crl. – Associação para o Desenvolvimento Local do Alentejo Sudoeste, uma Cooperativa de Solidariedade Social, sem fins lucrativos.

O principal objectivo do Gabinete VERA é a protecção das vítimas de violência doméstica e a promoção da sua afirmação social, profissional e pessoal.

O Gabinete VERA, implementado no âmbito do Projecto “VERA – Vítimas Em Rede de Apoio”, foi financiado pela medida 7.7 – Projectos de Intervenção no combate à Violência de Género do POPH (de Junho de 2013 até Março de 2015), e actualmente é financiado pelo Protocolo para uma Estratégia de Combate à Violência Doméstica e de Género celebrado em Julho de 2016. Este constitui, desde 2013, uma resposta social especializada na área do atendimento e acompanhamento a pessoas vítimas de violência doméstica, sobretudo mulheres, regendo-se pelas seguintes normas.

### CAPÍTULO II

#### DO REGULAMENTO

##### Artigo 1.º

##### Âmbito de Aplicação

O presente regulamento interno visa regular as condições de organização e funcionamento do “Gabinete Vera – Vítimas Em Rede de Apoio”, denominado por Gabinete “VERA”.

##### Artigo 2.º

##### Objectivos

O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos das/os utilizadoras/es, equipa do Gabinete VERA e demais interessadas/os.
2. Assegurar a divulgação dos serviços prestados e das regras de funcionamento do Gabinete VERA prestador de serviços.
3. Promover a participação activa das/os utilizadoras/es, da equipa do Gabinete VERA e demais interessadas/os, no cumprimento das disposições do presente regulamento.

### **CAPÍTULO III**

#### **DO GABINETE DE ATENDIMENTO VERA**

##### **Artigo 3.º**

##### **Legislação Aplicável**

O Gabinete de atendimento VERA rege-se pelas normas constantes do presente regulamento e pela demais legislação aplicável, designadamente pela Lei n.º 112/2009, de 16 de Setembro, alterada pelas Leis n.ºs 19/2013, de 21 de Fevereiro, 82-B/2014, de 31 de Dezembro e 129/2015 de 3 de Setembro.

##### **Artigo 4.º**

##### **Noção**

O Gabinete VERA é uma unidade constituída por uma equipa técnica e especializada na sua área de intervenção, gerida pela ESDIME, que assegura o atendimento, acompanhamento e encaminhamento de pessoas vítimas de violência doméstica, tendo em vista a sua protecção e reorganização pessoal.

##### **Artigo 5.º**

##### **Instalações**

O Gabinete VERA está sediado na Escola Básica dos Eucaliptos, Estrada da Circunvalação 7600-000 Aljustrel. Esse gabinete irá também funcionar um dia por semana nos seguintes locais, a saber:

- Almodôvar: Rua Serpa Pinto nº10, 7700-081;
- Castro Verde: Edifício dos Serviços Públicos, Praça do Município nº6, 7780-217;
- Ferreira do Alentejo: Edifício da DASEF, Avenida General Humberto Delgado, 7900-000;
- Ourique: Praça D. Dinis nº3, 7670-256.

## Artigo 6.º

### Horário de Funcionamento

O Gabinete VERA funciona de segunda a sexta-feira, das 09h30min às 12h30min e das 14h às 17h30min na sede em Aljustrel. Funcionará em igual horário nos diferentes municípios com a periodicidade de um dia por semana, a saber:

- Segunda-feira em Almodôvar;
- Terça-feira em Castro Verde;
- Quarta-feira em Ourique;
- Quinta-feira em Ferreira do Alentejo.

## Artigo 7.º

### Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

1. O Gabinete VERA, assegura a prestação dos seguintes serviços:

1. Apoio na (re) construção de um Plano Individual de Intervenção – Projecto de Vida Pessoal.

2. A ESDIME, entidade responsável pelo Gabinete VERA, delega na coordenadora do Projecto VERA e na equipa técnica, a gestão diária do mesmo.

## **Artigo 8.º**

### **Composição da Equipa**

1. A equipa do Gabinete VERA é composta por duas Psicólogas.
2. No conselho de Aljustrel a equipa do Gabinete VERA coordena a Equipa VERA - “Vítimas Em Rede de Apoio”. A equipa VERA, composta por elementos representantes das seguintes entidades/serviços: GNR, Segurança Social, Câmara Municipal de Aljustrel, Centro de Saúde, CPCJ, Santa Casa da Misericórdia de Aljustrel, Instituto de Emprego e Formação e Esdime, tem como objectivo a definição e implementação de uma Rede de Intervenção com Vítimas de Violência Doméstica no Concelho de Aljustrel.

## **Artigo 9.º**

### **Gratuidade**

Todos os serviços prestados pelo Gabinete VERA são gratuitos.

## **Artigo 10.º**

### **Confidencialidade**

A equipa técnica e demais pessoal do Gabinete VERA estão obrigados ao dever de confidencialidade.

## **CAPÍTULO IV**

### **DO PROCESSO DE ATENDIMENTO**

## **Artigo 11.º**

### **Destinatárias/os**

São utilizadoras/es deste serviço todas as pessoas vítimas de violência, acompanhadas/os ou não de filhas/os menores.

## Artigo 12.º

### Acesso aos Serviços

1. A/o utilizadora/utilizador deverá preencher uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo e, quando possível entregar cópia dos seguintes documentos:
  - 1.1. Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão da/o utilizadora/utilizador e Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão ou Cédula de filhas/os menores;
  - 1.2. Cartão de Contribuinte da/o utilizadora/utilizador e de filhas/os menores (caso possuam);
  - 1.3. Cartão de Beneficiária da Segurança Social da/o utilizadora/utilizador;
  - 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que a/o utilizadora/utilizadora e filhas/os menores pertençam;
2. Em caso de entrada no gabinete em situação de crise, pode ser dispensado o preenchimento da ficha de identificação e a apresentação dos respectivos documentos, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos referidos dados.
3. Da ficha de identificação consta a informação sobre o objectivo e destino dos dados recolhidos no processo individual da/o utilizadora/utilizador, designadamente que os seus dados pessoais serão informatizados para efeitos de elaboração do seu processo individual e de estatística, salvaguardando o anonimato e a confidencialidade.

## Artigo 13.º

### Processo Individual da/o Utilizadora/Utilizador

1. É organizado um processo individual para cada utilizadora/utilizador que recorre ao Gabinete VERA.
2. O processo individual contém, designadamente, os seguintes elementos:
  - a) Ficha de Identificação Pessoal;
  - b) Ficha exploratória da situação de violência, com o objectivo da recolha de dados que permita avaliar o risco de reincidência e / ou escalada da violência, homicídio conjugal e, risco social;
  - c) Plano Individual de Segurança;
  - d) Plano de Intervenção Individual;

e) Registo de Atendimentos.

3. Os dados constantes do processo individual da/o utilizadora/utilizador são confidenciais.

4. O Processo individual da/outilizadora/utilizador, na sua forma física, é propriedade do Gabinete VERA, não podendo nunca sair do seu espaço físico. Em caso de solicitação, por parte da/o utilizadora/utilizador, do seu processo individual, é-lhe entregue uma cópia conforme o original, datada, assinada e carimbada.

## CAPÍTULO V

### DIREITOS E DEVERES

#### Artigo 14.º

#### Direitos das/os Utilizadoras/Utilizadores

##### São direitos da/o utilizadora/utilizador:

a) Direito a ser atendida e acompanhada por uma equipa técnica com competências para intervir na área da violência doméstica;

b) Direito a sigilo e confidencialidade quanto ao conteúdo do atendimento e acompanhamento;

c) Direito a atendimento individual e personalizado;

d) Direito à igualdade de tratamento, independentemente do seu sexo, ascendência, nacionalidade, condição social, etnia, idioma, idade, religião, deficiência, convicções políticas ou ideológicas, orientação sexual, cultura e nível educacional;

e) Direito ao respeito pela sua autonomia, individualidade, desejos, ideias e concepções morais, religiosas e políticas;

f) Direito à privacidade, de acordo com a vontade expressa da/o utilizadora/utilizador, não partilhando a sua história e/ou pedido de ajuda com familiares e/ou outras pessoas das suas relações;

g) Direito ao reconhecimento e respeito pelo tempo próprio de amadurecimento da tomada de decisão quanto às mudanças necessárias para a solução ou minimização do processo de violência;

h) Acesso a informações de carácter geral e específico, relativamente à problemática apresentada;

- i) Direito a esclarecimentos e sensibilização quanto à avaliação de risco e elaboração de um plano de segurança adequado e realista;
- j) Direito à utilização da morada do Gabinete VERA para fins processuais de acordo com a legislação em vigor (Decreto-Lei n.º 112/2009, de 16 de Setembro);
- l) Direito à não divulgação da sua identidade e história de vida a entidades de ordem pública, excepto em situações restritas e com o seu conhecimento;
- m) Direito a um processo único que, sendo um recurso da equipa técnica, torna desnecessária a repetição da história (pela/o utilizadora/utilizador), evitando assim episódios de vitimação secundária;
- n) Direito a encaminhamentos adequados às suas necessidades.

### **Artigo 15.º**

#### **Deveres das/os Utilizadoras/Utilizadores**

##### **São deveres da/o utilizadora/utilizador:**

- a) Respeitar tempos, espaços técnicos e objectivos de intervenção de forma a viabilizar a execução continuada da intervenção;
- b) Não divulgar a identidade e situação de vida de outras/os utilizadoras/utilizadores e seus e suas filhos/as que se encontrem no Centro de Atendimento;
- c) Apresentar dados reais e fidedignos durante o processo de atendimento e acompanhamento;
- d) Manter o Gabinete VERA informado sobre alterações referentes ao contacto/paradeiro, quando esta utilizar a morada do gabinete, de acordo com legislação em vigor (Lei n.º 112/2009, de 16 de Setembro), até que possa utilizar a sua própria morada;
- e) Respeitar as normas referenciadas por elementos da equipa técnica, quando em alojamento temporário suportado institucionalmente;
- f) Disponibilizar documentação e contactos solicitados pela equipa técnica, para que esta possa intervir em conjunto com a/o utilizadora/utilizador no seu melhor interesse;
- g) Racionalizar os recursos do Gabinete VERA ajustando os seus pedidos às reais necessidades e respostas disponíveis;
- h) Prestar os cuidados necessários a filhos/as menores que tenha a cargo, no sentido de garantir o bem-estar das/dos menores e o bom funcionamento do Gabinete VERA e de instituições parceiras;

- i) Trabalhar conjuntamente com a equipa técnica na concretização do seu Plano Individual de Intervenção;
- j) Utilizar de forma correcta as instalações e equipamentos do Gabinete VERA;
- l) Não discriminar qualquer elemento da equipa do Gabinete VERA designadamente por questões relativas à sua ascendência, nacionalidade, condição social, sexo, etnia, idioma, idade, religião, deficiência, convicções políticas ou ideológicas, orientação sexual, cultura e nível educacional;
- m) Cumprir com as regras do presente regulamento.

### **Artigo 16.º**

#### **Direitos da Entidade Gestora do Serviço**

São direitos da entidade gestora do serviço:

- a) O tratamento das/os suas/seus colaboradoras/es com respeito, urbanidade e não discriminação, independentemente da sua ascendência, nacionalidade, condição social, sexo, etnia, idioma, idade, religião, deficiência, convicções políticas ou ideológicas, orientação sexual, cultura e nível educacional;
- b) Ser informada da actualização dos dados relevantes das utilizadoras;
- c) Não manter a confidencialidade desde que se verifiquem as seguintes condições:
  - se ocorrer uma situação de perigo para a pessoa/terceiros que possa ameaçar de forma grave a integridade física ou psíquica – perigo de vida, de dano significativo, qualquer forma de maus tratos a menores de idade e/ou adultos vulneráveis por idade, deficiência, doença ou outras condições de vulnerabilidade;
  - por imposição legal - testemunhar em processo judicial, em situações especiais previstas na lei e compatíveis com a gravidade.

### **Artigo 17.º**

#### **Deveres da Entidade Gestora do Serviço**

São deveres da entidade gestora do serviço:



- a) Proporcionar à/ao utilizadora/utilizador atendimento e acompanhamento, por uma equipa técnica com competências para intervir na área da violência doméstica nos domínios: psicológico, jurídico e social;
- b) Garantir sigilo e confidencialidade quanto ao conteúdo do atendimento e acompanhamento;
- c) Proporcionar à/ao utilizadora/utilizador atendimento individual e personalizado;
- d) Garantir a igualdade de tratamento, independentemente da sua ascendência, nacionalidade, condição social, sexo, etnia, idioma, idade, religião, deficiência, convicções políticas ou ideológicas, orientação sexual, cultura e nível educacional;
- e) Respeitar cada utilizadora/utilizador na sua autonomia, individualidade, desejos, ideias e concepções morais e religiosas;
- f) Respeitar a vontade expressa da/o utilizadora/utilizador em não partilhar a sua história e/ou pedido de ajuda com familiares e/ou outras pessoas das suas relações;
- g) Garantir à/ao utilizadora/utilizador o reconhecimento e respeito pelo tempo próprio de amadurecimento da tomada de decisão quanto às mudanças necessárias para a solução ou minimização do processo de violência;
- h) Proporcionar à/ao utilizadora/utilizador o acesso a informações de carácter geral e específico, relativamente à problemática apresentada;
- i) Proporcionar à/ao utilizadora/utilizador esclarecimentos e sensibilização quanto à avaliação de risco e elaboração de plano de segurança adequado e realista;
- j) Permitir à/ao utilizadora/utilizador o uso da morada do Centro de Atendimento para fins processuais de acordo com a legislação em vigor (Lei n.º 112/2009, de 16 de Setembro);
- l) Garantir à/ao utilizadora/utilizador a não divulgação da sua identidade e história de vida, excepto em situações legalmente estabelecidas e com o seu conhecimento;
- m) Proporcionar à/ao utilizadora/utiizador um processo único que, sendo um recurso da equipa técnica, torna desnecessária a repetição da sua história, evitando assim episódios de vitimação secundária;
- n) Garantir à/ao utilizadora/utilizador encaminhamentos adequados às suas necessidades;
- o) Trabalhar conjuntamente com as/os utilizadoras/es na concretização do seu Plano Individual de Intervenção;
- p) Dar a conhecer o regulamento interno;
- q) Cumprir as regras do presente regulamento.

## **Artigo 18.º**

### **Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da técnica da equipa que estiver no atendimento sempre que desejado.

## **CAPÍTULO VI**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

## **Artigo 19.º**

### **Integração de Lacunas**

Em caso de eventuais lacunas no presente regulamento, as mesmas serão supridas pela entidade gestora do serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

## **Artigo 20.º**

### **Entrada em Vigor**

O presente regulamento entra em vigor a partir de 01 de Setembro de 2016.

A Direcção da Esdime,

---

---