

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 filhas/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 filhas/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,
