



**PROGRAMA DE TRABALHO DO CENTRO DE INFORMAÇÃO
EUROPE DIRECT DE SANTARÉM**

ANO: 2006

1. IDENTIFICAÇÃO

1.1. Designação da estrutura de acolhimento: Escola Superior de Gestão de Santarém

1.2. Pessoa responsável pela estrutura de acolhimento: Jorge Manuel Xavier dos Santos Honório

1.3. Designação do centro de informação: Centro de Informação *EUROPE DIRECT* de Santarém

1.4. Gestor do centro de informação: Emílio Manuel Quental Mateus

1.5. Contactos do centro de informação:

Endereço: Complexo Andaluz, apartado 295 2001-904 Santarém

Número de telefone: 243 322427

Número de fax: 243 322427

Endereço de correio electrónico: europedirect.santarem@esgs.pt

Homepage: <http://europedirect.esgs.pt>

2. CENTRO DE INFORMAÇÃO EUROPE DIRECT: PROGRAMA DE TRABALHO PARA 2005

2.1. Resumo dos principais elementos do programa de trabalho do centro

A elaboração do Programa de Trabalhos para 2006 tomou como referência:

- **Os objectivos fixados pela Comissão Europeia para esta rede de centros**, explicitados designadamente no *Preâmbulo* e no nº 1 do Artigo I.9 (*Funções dos centros de informação EUROPE DIRECT,..*) da *Convenção-Quadro de Subvenção de Funcionamento (2005-2008)* subscrita pela Estrutura de Acolhimento em Abril de 2005;

- **As Linhas de Orientação para o Programa de Trabalho para 2006, elaboradas pela Representação em Portugal da Comissão Europeia** que depois de salientarem a importância da comunicação da Comissão “*Plano D para a Democracia, Diálogo e Debate*” (que identifica 3 grandes temas nas actividades de informação sobre a UE) enunciam um conjunto de orientações, designadamente: a criação de redes regionais de parceiros; a necessidade de instituir práticas sistemáticas de troca de informação; a análise regular dos meios de comunicação social regionais e locais; a determinação de tópicos de interesse para o público, autoridades locais e sociedade civil; a organização de debates sobre o impacto das políticas comunitárias (comemoração dos 20 anos da adesão de Portugal à UE); a participação na *Primavera da Europa*; no *Dia da Europa*, a organização, com os parceiros, de eventos de cariz popular.

Depois de especificarem que não serão aceites programas dirigidos exclusiva ou maioritariamente a um público específico, as *Linhas ...* acrescentam orientações quanto à cooperação com as redes de informação europeia e quanto à relação com os meios de comunicação social locais e regionais;

- **O Programa de Trabalhos 2005 e o balanço da actividade desenvolvida no ano**, na medida em que se procura, desde logo, assegurar o desenvolvimento e concretização de projectos e de iniciativas em curso.

Assim, o Programa de Trabalhos 2006 do Centro *EUROPE DIRECT* de Santarém adopta como **vectores**:

a. Alargamento, dinamização e consolidação da rede de parceiros: ampliando a cobertura geográfica e sectorial e reforçando o seu dinamismo e interactividade; atenção particular aos media regionais

b. Comunicação e disseminação de informação: recurso privilegiado às novas tecnologias de

informação e comunicação (*website*; *e-mail*; recursos multimédia e audiovisuais); edição e difusão de *Newsletter* e Boletim Informativo, Notas de Imprensa e Fichas Europa; fornecimento de publicações e exibição de meios promocionais;

c. Actividades e Eventos públicos: sessões de informação dirigidas a parceiros/públicos específicos; *Jornadas Europeias* (20 anos da adesão de Portugal à UE); organização de uma *Semana da Europa* (dia da Europa); comemoração da *Primavera da Europa*; acções de formação;

d. Atendimento ao público: nas instalações do Centro, com disponibilização de publicações, acesso *Internet*, canal EBS e orientação para os serviços de atendimento do *Call Centre Europe Direct*;

e. Promoção da cooperação externa: com outros Centros EUROPE DIRECT nacionais e de outros Estados-Membros; com outras Redes e estruturas de informação da UE; com estruturas e unidades orgânicas e funcionais da Comissão e do Parlamento Europeu;

f. Monitorização das actividades do Centro e mecanismos de *feed-back*: fóruns e sondagens acerca da actualidade da UE; divulgação, junto da Representação, dos resultados e iniciativas do Centro; questionários de avaliação sobre as actividades do Centro.

2.2. Actividades de informação do centro:

2.2.1. Vectores: *Comunicação e disseminação de informação; Atendimento ao público*

Constitui objecto essencial do Centro a divulgação de informação sobre a UE e as suas instituições, actividades e programas, de forma a contribuir para uma comunicação e informação mais eficaz entre a UE e os cidadãos e ainda envolver os cidadãos nas questões europeias através da reflexão, análise e debate, contribuindo para uma cidadania europeia mais activa e participativa. Neste sentido, as actividades a desenvolver, junto dos parceiros, de entidades e do público em geral consistem em:

- divulgação e disseminação de informação (sobre oportunidades de financiamento; legislação; programas da UE; procura de parceiros; concursos públicos; actualidade política), utilizando o *website/e-mail* e canais de distribuição física (das publicações da Comissão Europeia e de outras instituições europeias);
- dinamização de uma rede de distribuição de publicações entre os parceiros do Centro, especialmente em locais de acesso público: locais de atendimento público de instituições locais; autarquias e juntas de freguesia; bibliotecas escolares e municipais; ...
- edição mensal de uma *Newsletter* (informação profissional, de carácter noticioso e operacional);
- edição trimestral de um *Boletim Informativo* (informação de carácter temático e analítico);
- *Fichas Europa* e *Notas de Imprensa* semanais (com informação noticiosa emergente; no segundo caso, especialmente dirigidas aos órgãos de comunicação social regional)
- colaboração em programas de rádio temáticos;
- atendimento *in situ* ao público, abrangendo as seguintes utilidades: consulta de publicações; consultas *Internet*; utilização da linha de contacto *Europe Direct*; consulta do servidor EUROPA; acesso aos conteúdos do canal EBS.
- elaboração, produção e distribuição de materiais audiovisuais sobre o Centro EUROPE DIRECT e exibição de meios promocionais;

2.2.2. Vector: *Actividades e eventos públicos* (cf. Calendário na pág^a 9)

a. Acções de sensibilização para públicos específicos (áreas temáticas):

- acções de sensibilização sobre os programas da UE para a Educação, Cultura, Juventude, PME's (destinadas a agentes da comunidade académica e educativa, associações juvenis, autarquias, empresas e representantes do meio empresarial, associações sectoriais e profissionais, ...); previstas 4 acções (bimensais);
- acções de sensibilização sobre a Construção Europeia (destinadas a alunos de escolas

secundárias e profissionais); previstas 4 acções (meses a definir);

- acção de sensibilização sobre Fontes de Informação Europeias – tema “*a Europa na Internet*” (destinada aos órgãos de comunicação social); 1 acção (mês a definir).

b. Jornadas Europeias “*Comemoração dos 20 anos da adesão de Portugal à UE*” – Ciclo de Conferências/debates sobre as instituições, o funcionamento e as políticas comunitárias (balanço e perspectivas) enfatizando os impactes nas empresas e na sociedade civil da região; está prevista a realização de 6 acções (3 no 1º semestre; 3 no 2º semestre), com abordagem dos seguintes temas:

- “*O futuro da UE: como redefinir o projecto europeu?*” (público-alvo: comunidade académica; agentes e decisores da sociedade civil; público em geral);
- “*Agenda Europeia para a Educação e Cultura*” (público-alvo: autarcas; associações locais; grupos culturais locais e regionais; comunidade académica; público em geral);
- “*Mercado Interno, Alargamento e Internacionalização*” (público-alvo: agentes e decisores do meio empresarial; comunidade académica; agentes e decisores de organismos públicos; autarcas; público em geral);
- “*Política da União Europeia para a Agricultura e o Desenvolvimento Rural*” (público-alvo: agentes e decisores do meio agrário e rural; agentes e decisores de organismos públicos; agentes e decisores do meio empresarial; comunidade académica; público em geral);
- “*Agenda Europeia para as Empresa e a Indústria*” (público-alvo: agentes e decisores do meio empresarial; comunidade académica; agentes e decisores de organismos públicos; autarcas; público em geral);
- “*Política Europeia de Apoio ao Países em Desenvolvimento*” (público-alvo: agentes e decisores do meio empresarial; organizações não governamentais; comunidade académica; agentes e decisores de organismos públicos; autarcas; público em geral);

Para estas acções o Centro *EUROPE DIRECT* espera obter a cooperação de um conjunto de entidades da União Europeia, designadamente Direcções-Gerais, Representações da Comissão e do Parlamento Europeu e *Team Europa*.

c. Comemoração da Primavera da Europa (Março): acções com escolas secundárias e profissionais, com dinamização de concursos temáticos, vídeo-conferências e apoio à criação e dinamização de clubes da Europa; prevê-se que estas acções tenham uma incidência particular na área das ciências e tecnologias.

d. Comemoração da Semana da Europa (8 a 12 de Maio): exposição (*Feira da Europa*) em que estarão representados os países da UE, acompanhada de *workshops* envolvendo as entidades regionais

e locais (de forma a mobilizar diferentes grupos alvo e representantes da sociedade civil envolvidos em programas europeus, para relatar as suas experiências e exemplos de boas práticas). Na *Feira da Europa* pretende-se que estejam representados os 25 Estados-Membros, em *stands* onde estarão em foco as questões culturais (gastronomia, turismo, etc) e económicas (turismo, mercados, oportunidades de negócio); nos *Workshops*, subordinados aos tema “*As conquistas e os benefícios da UE na vida quotidiana dos cidadãos*”, a abordagem de assuntos na área da educação, da cultura e da juventude, das PME’s e internacionalização, do desenvolvimento regional e do ambiente.

e. Acções de formação:

- Inglês: programas a definir; 2 acções (1º e 2º semestre)
- História e Instituições da União Europeia: 1 acção (2º semestre)

Para estas acções está previsto o envolvimento de docentes da Estrutura de Acolhimento e o apoio do Centro de Informação Europeia Jacques Delors.

f. Participação em eventos locais e regionais organizados por outras entidades (feiras, encontros, etc).

2.2.3. Público-Alvo

Incidência regional (Distrito de Santarém):

- jovens no sistema de ensino (básico, secundário, profissional, superior) e organizações de juventude;
- comunidades escolares e académicas;
- organismos e agentes da administração local e central;
- empresas e associações empresariais/profissionais;
- organizações não governamentais e do terceiro sector;
- instituições e agentes do desenvolvimento local e rural;
- agentes e organizações nas áreas do ambiente e da cultura;
- cidadãos em geral.

2.2.4. Necessidades de Informação

Edição *on line* e /ou multimédia ou em suporte de papel:

- elementos de divulgação geral sobre a história, a geografia, as instituições e o funcionamento da União Europeia;
- actualidade política da União Europeia;

- abertura de concursos públicos, oportunidades de financiamento, eventos, oportunidades de parcerias, etc;
 - produção legislativa e normativa (Tratados, Acordos Internacionais, Directivas Comunitárias, etc);
 - estatísticas gerais, regionais, sectoriais (Eurostat; Eurobarómetro, etc);
 - comunicações e outros pronunciamentos da Comissão Europeia e do Parlamento;
- estudos, compilações e textos ou sínteses informativas sobre temas e políticas gerais, regionais e sectoriais, designadamente:
- economia dos estados, comércio internacional, internacionalização, alargamento;
 - programas comunitários, financiamento e apoios financeiros;
 - sectores económicos (agricultura, indústria e energia, construção, comércio e serviços, transportes, turismo);
 - investigação e inovação;
 - pequenas e médias empresas, empreendedorismo;
 - políticas sociais, de emprego, formação profissional e educação;
 - política e programas para a juventude;
 - regiões, desenvolvimento regional/local e políticas públicas;
 - políticas na área do ambiente e recursos naturais e do ordenamento do território;
 - políticas na área da cultura e do património histórico e arquitectónico;
 - cooperação da UE com países terceiros.

Estas necessidades de informação foram identificadas em reuniões com entidades parceiras do Centro e através da elaboração de um pequeno questionário de diagnóstico de necessidades de informação. Desta forma, pretende-se que, a informação disponibilizada e veiculada, designadamente para os parceiros, vá ao encontro das necessidades identificadas e das respectivas áreas de actividade.

2.2.5. Principais mensagens (de acordo com os grandes temas enunciados na Comunicação da Comissão: “*Plano D para a Democracia, o Diálogo e o Debate*”):

- O desenvolvimento económico e social da Europa;
- As conquistas e os benefícios da UE na vida quotidiana dos cidadãos;
- As fronteiras da Europa e o seu papel no mundo.

2.2.6. Meios de Acção

Para o exercício das suas actividades, o Centro dispõe dos seguintes meios:

a. Meios Humanos (cf. Orçamento)

- Gestor do Centro: em execução dos Programas de Trabalhos anuais, orienta, acompanha e dá apoio ao desenvolvimento das actividades, coordenando com a responsável pelo funcionamento do Centro; afectação parcial: 15%;
- Responsável pelo funcionamento do Centro: exerce as funções, actividades e tarefas de funcionamento corrente, de organização e de dinamização do Centro, em execução dos Programas de Trabalhos anuais e de acordo com as orientações do Gestor do Centro: atendimento ao público e linha *Europe Direct*; comunicação com os parceiros, instituições, cidadãos e instituições europeias; operação do *website*, e-mail e meios audiovisuais; disseminação da informação e acções de divulgação e promoção; organização de actividades e eventos públicos; ...; afectação integral: 100%.
- Responsável técnico pelo website (Webmaster): presta assistência ao funcionamento, concepção e desenvolvimento do *website*; afectação parcial: 6%;
- Técnico Superior de informática: assegura a manutenção técnica (hardware/software) do servidor e da rede da Estrutura de Acolhimento, bem como dos meios audiovisuais e de comunicação; afectação parcial: 11%;
- Técnica Superior de Biblioteca (onde está localizado o Centro): dá apoio nas ausências por férias (ou outras) da Responsável pelo Funcionamento do Centro; afectação parcial: 9%;
- Pessoal administrativo: pessoal da Estrutura de Acolhimento em funções gerais de apoio administrativo-financeiro, logístico e de manutenção de instalações; afectação 2 horas/dia;
- O Centro conta ainda com a colaboração eventual de docentes e outros elementos da comunidade académica da Estrutura de Acolhimento, em acções de sensibilização e eventos públicos, colaboração no Boletim Informativo, ligação a actividades lectivas, ...

b. Meios Materiais (cf. Orçamento)

- Instalações: um gabinete técnico de informação, uma sala de documentação e reprografia, e uma sala multimédia;
- Meios informáticos de comunicação e informação (computadores, reprografia, telefone e fax, televisão com ligação ao canal EBS)

c. Calendário/horário das actividades

O Centro de Informação está aberto ao público nos dias úteis entre as 9h30m e as 18h. A calendarização das actividades, já referenciada em pontos anteriores, encontra-se sistematizada na página a seguir.

Calendarização das actividades

	Comunicação e Disseminação de Informação					Actividades e Eventos Públicos				
	Atendimento Público	Newsletter	Boletim Informativo	Notas de Imprensa	Fichas Europa	“Programas da UE para a Educação, Cultura Juventude, PME’s”	“Fontes de Informação Europeia - a Europa na Internet”	Jornadas Europeias “Comemoração dos 20 anos da adesão de Portugal à UE”	Primavera da Europa	Semana Europeia
Janeiro	X	X		X	X	X			X	
Fevereiro	X	X		X	X		X		X	
Março	X	X	X	X	X	X		X	X	
Abril	X	X		X	X			X		
Maio	X	X		X	X	X		X		X
Junho	X	X	X	X	X					
Julho	X	X		X	X	X				
Agosto		X		X	X					
Setembro	X	X	X	X	X			X		
Outubro	X	X		X	X			X		
Novembro	X	X		X	X			X		
Dezembro	X	X	X	X	X					

2.3. Cooperação entre o centro e outros organismos:

2.3.1. Vector: *Alargamento, dinamização e consolidação da Rede de Parceiros*

O Centro *EUROPE DIRECT* de Santarém já tem formalizados protocolos com 10 entidades: duas escolas secundárias, duas escolas superiores (ESES, ESAS), uma Câmara Municipal (Cartaxo) e o Governo Civil de Santarém, duas associações locais, um Jornal Regional e uma Rádio Local. Para o ano 2006 prevê-se o alargamento desta rede a mais 15 a 20 entidades: restantes escolas Superiores do Instituto Politécnico de Santarém, escolas profissionais, Câmaras Municipais, associações locais e profissionais, Região de Turismo do Ribatejo e Instituto Português da Juventude, etc.

Os parceiros são destinatários privilegiados dos programas e acções do Centro, desde a sua concepção e organização à promoção e execução. A rede já constituída (e em alargamento) constitui veículo de eleição para o acesso a mais amplas camadas da população, segmentadas segundo necessidades e motivações específicas (públicos-alvo); para além de ser, em si própria, um factor de mobilização de novas parcerias e novas iniciativas. Os serviços do Centro atendem à natureza sectorial, diversificada e especializada dos parceiros, respondendo com respostas qualificadas que vão ao encontro da dominância das respectivas preocupações, interesses e solicitações; tais respostas envolvem situações como o apoio à tradução de textos, à conversação em língua estrangeira, ou ainda ao desenvolvimento de iniciativas ou projectos do âmbito da UE.

A dinamização da rede implica uma cooperação intensiva e sistemática na divulgação de informação. Os parceiros têm um estatuto privilegiado no endereçamento da informação veiculada pelo Centro e na obtenção de *feedback* sobre temas e questões da União Europeia, competindo-lhes funcionar como “Antenas de Informação” junto dos seus públicos. Os parceiros serão igualmente mobilizados para as actividades e eventos públicos, desde a sua concepção à promoção e execução.

a. Cooperação com os órgãos de comunicação social regionais e locais

A cooperação com os órgãos de comunicação social já foi iniciada por este Centro, através da celebração de protocolos de colaboração com um jornal regional de grande tiragem e com uma rádio local. Estão igualmente identificados outros representantes dos *media* regionais, com os quais o Centro mantém contacto regular e que também se pretendem consagrados em protocolo de parceria.

A cooperação com os *media* assenta essencialmente em dois vectores: por um lado, a sensibilização dos mesmos para as questões europeias e para a inclusão de assuntos europeus nos seus conteúdos.

Este vector é operacionalizado através do envio regular de *Notas de Imprensa* sobre a actualidade europeia e questões europeias de interesse regional e local, bem como dos outros instrumentos de informação do Centro (*Newsletter*, Boletim Informativo, *Fichas Europa*). De forma a sensibilizar os *media* para os assuntos europeus, o Centro prevê igualmente a realização de 1 acção de sensibilização, sobre fontes de informação europeia na Internet.

O outro vector de cooperação passa pela relevância dos *media* regionais na divulgação e publicitação da existência do Centro e das suas actividades.

Num caso e noutro e de acordo com as *Linhas de Orientação* formuladas pela Representação em Portugal da União Europeia, pretende-se que o reforço e atenção a prestar aos *media* também envolva monitorização e *feedback* das notícias e temas neles abordados, relativos à União Europeia.

2.3.2. Vector: Promoção da Cooperação Externa

O Centro pretende dinamizar a cooperação com outras redes de informação, para partilha de informação, troca de experiências e organização de eventos conjuntos, nomeadamente:

- outros Centros *EUROPE DIRECT*: nacionais, designadamente os da Região de Lisboa e Vale do Tejo (RLVT); de outros Estados-Membros, designadamente Espanha;
- *Euro Info Centres e Business Innovation Centres*, para desenvolvimento da sua actividade junto das empresas e empreendedores (designadamente os situados na RLVT);
- *Centro de Informação Europeia Jacques Delors*, para obtenção de informação e o desenvolvimento de acções de formação;
- *Rede Solvit*, para incrementar a prestação de serviço público aos cidadãos e às empresas;
- *Team Europa*, nomeadamente para a realização das *Jornadas Europeias*;
- *Agência Nacional Sócrates e Leonardo da Vinci*, em acções de informação e sensibilização sobre Educação e Formação;
- Organismos da Comissão Europeia: Representação em Portugal, cooperação em todos os domínios, por razões institucionais e de motivação funcional; Direcções-Gerais (apoio informativo e à realização de Eventos, designadamente as *Jornadas Europeias*)
- Parlamento Europeu (designadamente convites à participação de eurodeputados em Eventos);
- outros organismos europeus (caso do *IGFSE* e do *Centro Europeu do Consumidor*) em eventuais acções do respectivo âmbito.

Por outro lado, para além da rede de parceiros em desenvolvimento, o Centro *EUROPE DIRECT* prevê a necessidade de desenvolver contactos e diligências de cooperação com todas as entidades públicas ou privadas que se revelem úteis à prossecução das suas actividades e ao cumprimento do Programa de Trabalhos: CCDR-LVT, empresas, ministérios e direcções-gerais, personalidades, ...

2.4. Recolha de reacções relativas à UE:

2.4.1. Meios de recolha de informações (Vector: *Monitorização das actividades do Centro e mecanismos de feed-back*)

A participação de parceiros, entidades e público em geral no levantamento e no debate de assuntos relacionados com a UE deverá ser veiculada nos seguintes termos:

- em plataforma digital do *website*, a manutenção e dinamização de espaços virtuais de fórum, sondagens, etc;
- monitorização do atendimento ao público nas instalações do Centro (através de criação e actualização de fichas e/ou formulários);
- dúvidas e tomadas de posição expressas em eventos (reuniões, conferências, colóquios) e em actividades de comunicação e auscultação exercidas pelo Centro junto dos seus parceiros, de outras entidades, e do público em geral, expressas em relatórios de avaliação interna dessas iniciativas;
- análise regular dos meios de comunicação social locais e regionais de forma a identificar informações incorrectas sobre a UE

2.4.2. Acções a empreender com base nestas informações

Quando se trate de interrogações ou dúvidas ao alcance (imediato ou diferido) do Centro, este deve providenciar o esclarecimento ao utente (via Internet, ou outra adequada às circunstâncias). Se tais interrogações ou tomadas de posição forem de natureza que exceda as capacidades ou a pertinência da intervenção do Centro, as mesmas são encaminhadas (directamente ou através do Centro) para o canal Europe Direct, ou via Internet, para os serviços da Comissão.

O Centro faz registo do número e natureza das dúvidas ou questões levantadas, procedendo à sua classificação (tipificação e avaliação). As situações de inquérito, ou sondagem sobre tema específico, dirigidas e coordenadas pelo Centro, poderão envolver níveis mais intensivos de tratamento e consolidação, antes do seu envio à Comissão Europeia. O Centro assegura que todas as questões tenham adequada e atempada resposta – quer esta seja dada pelo próprio, quer provenha da Comissão (directamente ao utente através do Centro).

2.4.3. Método de transmissão da informação

O canal de comunicações do Centro e o recurso à Internet são os meios privilegiados para transmissão da informação à Comissão, sem prejuízo de, em determinadas situações, dever ser utilizada a via postal. A natureza das questões envolvidas e dos temas a abordar diferenciará os casos em que a transmissão da informação deva ser processada em tempo real, dos que exigirão maior ou menor dose de frequência no envio agrupado dessa informação.

Data e carimbo da estrutura de acolhimento:

Assinatura do responsável da estrutura de acolhimento:

Assinatura do gestor do centro:
