

ANEXO II

MODELO DE PROGRAMA DE AÇÃO PARA 2015¹

1. INFORMAÇÃO SOBRE A ESTRUTURA DE ACOLHIMENTO

1.1 CAPACIDADE OPERACIONAL DA ESTRUTURA DE ACOLHIMENTO

- a) Descrever todas as mudanças relativas ao pessoal afeto às atividades do Centro Europe Direct.

A transição do Centro de Informação Europe Direct de Santarém (CIED) da Escola Superior de Gestão e Tecnologia para os Serviços Centrais do Instituto Politécnico de Santarém (IPS) implicou alterações no que diz respeito à afetação de recursos humanos.

A estrutura funcional dos recursos humanos, a partir de 2015, será a seguinte²:

Gestor do CIED/Vice-Presidente do Instituto Politécnico de Santarém (15%):

Hélder Pereira, que assume as funções de coordenação e gestão global do CIED e representação institucional.

Coordenadora executiva do CIED (100%):

Fabília Pereira, Técnica Superior, assume as funções de execução e monitorização de todas as actividades do CIED.

Staff de Apoio à gestão de recursos materiais e financeiros (5%):

Pedro Carvalho, Administrador do Instituto Politécnico de Santarém, que exerce funções de apoio à afectação de recursos materiais e financeiros para o funcionamento do CIED.

Staff de apoio à gestão financeira (10%):

Sílvia Matias, Chefe de Divisão Financeira, cujas funções são o apoio na gestão dos aspectos financeiros e contabilísticos do CIED.

Staff de apoio à informática (10%):

José Maurício, Coordenador do Centro de Informática do IPS, que exerce funções de

¹ Submeter em papel timbrado da estrutura de acolhimento do centro

² Vide ANEXO 1 - Organização global da equipa de projeto que trabalha para o Centro de Informação e CV da estrutura de recursos humanos.

apoio informático e *multimedia*.

Outros (5%):

Serviços de apoio administrativo e logística: correio, motorista, pessoal de serviços de limpeza.

b) Descrever eventuais mudanças relativas à infraestrutura física e tecnológica do Centro de Informação

Decorrendo da transição da estrutura de acolhimento para os Serviços Centrais do Instituto Politécnico de Santarém, a infraestrutura física e tecnológica do CIED sofreu alterações.

As instalações do CIED passarão, em 2015, a localizar-se no edifício dos Serviços Centrais e da Presidência do IPS, no campus do Instituto, encontrando-se em execução o projecto de renovação do antigo bar-terçulia do IPS, que acolherá as novas instalações do CIED³.

O espaço a afectar localiza-se em zona privilegiada do Campus do IPS, principal local de passagem e ligação entre a Escola Superior de Educação, a Escola Superior de Gestão e Tecnologia, os Serviços de Acção Social, o refeitório do IPS, a tesouraria e a caixa multibanco do Campus, assegurando ao CIED uma visibilidade e acessibilidade privilegiadas, potenciando desta forma o número de visitantes. Toda a área é servida por um parque de estacionamento gratuito.

As instalações do CIED e respectiva infra-estrutura tecnológica são as seguintes:

- 2 gabinetes de trabalho (equipados com 2 computadores; impressora/fotocopiadora/scanner; telefones de acesso interno/externo);
- 1 área de recepção aos visitantes e de reunião com zona de consulta de publicações (postos de acesso a computadores e ligação à Internet; televisão);
- 1 espaço multi-usos (com equipamento multimedia para a realização de conferências e capacidade para 50 pessoas);
- armazém;
- espaço de apoio (equipado com micro-ondas; máquina de café expresso; frigorífico e máquina da loiça).

³ Vide ANEXO 2- Projecto de Reconversão do Espaço CIED

O CIED pode recorrer, sempre que se justificar à infra-estrutura física e tecnológica das 5 escolas que integram o Instituto Politécnico de Santarém, incluindo os 6 auditórios (com capacidade para 60-250 pessoas), as salas de aula, os ateliers, etc.

Em todo o Campus do IPS é possível aceder à Internet através de Wi-fi.

2. INFORMAÇÃO SOBRE A AÇÃO A QUE SE DESTINA O PEDIDO DE SUBVENÇÃO

2.1 OBJETIVOS DA AÇÃO⁴

Esta seção contribuirá para avaliar a relevância da proposta e, em particular, que cumpre os objetivos previstos no Convite à apresentação de propostas.

Descrever os objetivos do Centro para 2015 e explicar como estes objetivos contribuirão para realizar a missão dos Centros de Informação Europe Direct

Contribuir para o exercício de uma cidadania europeia informada e activa dos cidadãos do distrito de Santarém é a missão proposta pelo CIED Santarém para o período 2013-2017. Neste sentido, o Centro promoverá como vertentes fundamentais do projecto europeu, o fomento do ideal e dos valores essenciais da UE; os assuntos políticos e institucionais da construção europeia; questões do desenvolvimento económico-social e da coesão na UE, designadamente a competitividade económica e o aumento do emprego.

Na prossecução da sua missão o CIED identifica quatro grandes objetivos operacionais e estratégicos:

- Dinamizar actividades de informação, comunicação e animação, formação, diálogo e debate sobre a Europa e os assuntos europeus, que visem incentivar a participação e o envolvimento dos cidadãos e das instituições locais no processo de construção europeia. Procurar-se-á implementar uma estratégia de abordagem que contemple, tanto quanto possível a diversidade de públicos-alvo definidos em função do sector de actividade.

- Alargar e consolidar o funcionamento em rede, designadamente com entidades e instituições da sociedade civil local e regional, representativas de diversos sectores, de forma a atingir com maior eficácia e sustentabilidade diferentes públicos-alvo; os

⁴ Máximo 2 páginas

restantes Centros da Rede Europe Direct (a nível nacional e europeu); outras redes, instituições, serviços europeus.

- Adaptar os instrumentos de comunicação do CIED às tecnologias digitais actualmente disponíveis, de forma a assegurar maior visibilidade do Centro e suas actividades, bem como disseminar com maior eficiência a informação, nomeadamente através da presença nas redes sociais e plataformas móveis (aplicações para *smartphones* e *tablets*)
- Aprofundar relações com os *media* locais e regionais, de forma a garantir que os assuntos europeus integram a respectiva agenda editorial.
- Assinalar o 10º aniversário do Centro de Informação Europe Direct de Santarém.

Considerando que:

- A actual crise económica, financeira e social obriga ao debate e à reflexão acerca do papel da UE na construção de uma europa mais coesa e capaz de responder aos desafios do futuro;
- A nova configuração institucional e política da UE terá de enfrentar enormes desafios internos (a saída da crise e a implementação da Estratégia UE2020) e externos (o papel da UE na garantia da paz e da estabilidade nas suas fronteiras; as relações da UE com os países do médio Oriente; a política de imigração; a parceria transatlântica de comércio e investimento entre a União Europeia e os Estados Unidos - TTIP);
- A necessidade de divulgação e disseminação de informação dos novos programas de financiamento nas áreas da educação, apoio às empresas, investigação;
- Passados 10 anos desde a sua criação, em 2005, revela-se pertinente, não só fazer uma retrospectiva do trabalho desenvolvido desde então, mas também, no quadro de uma reflexão mais alargada, perspectivar o papel do CIED na promoção da cidadania europeia activa na região, reforçando a participação dos cidadãos no processo de construção europeia.

Assim, definem-se para 2015 os seguintes eixos de actuação:

- 1. Informação** - desenvolvimento de actividades e ferramentas que promovam a disseminação de informação sobre as questões europeias (centro de atendimento ao público; Website; Newsletter; ect).
- 2. Formação** - actividades de informação/formação/sensibilização que contribuam para aumentar o conhecimento dos cidadãos acerca da UE, suas políticas, funcionamento e os benefícios que representa para os cidadãos, nas suas mais variadas vertentes.

3. Eventos - organização de eventos temáticos, definidos em função de públicos-alvo diversificados.

4. Rede - desenvolver o trabalho em rede nas suas diferentes dimensões: europeia, nacional, local.

2.2 IMPACTO DO CENTRO DE INFORMAÇÃO NA REGIÃO⁵

Esta seção avaliará o perfil, alcance potencial e impacto do Centro na região.

a) Descrever as necessidades locais de informação sobre a União Europeia, analisando as especificidades locais/regionais e explicar como essas necessidades serão preenchidas pelas atividades previstas

As necessidades locais de informação sobre a UE foram diagnosticadas, aquando da apresentação da candidatura à Convenção-Quadro, em 2013. Nessa altura foi realizado um diagnóstico de necessidades de informação⁶, que permitiu extrair as seguintes conclusões:

1. As Conferências, seminários, acções de formação e sensibilização surgem entre os serviços prestados pelo CIED que o público mais utiliza (32%); seguindo-se a Newsletter mensal (25,2%); e os eventos temáticos, tais como a Feira da Europa, Exposições e outros eventos genéricos (18,4%). Cerca de 10% dos inquiridos mencionam utilizar o Website enquanto serviço prestado pelo CIED.

2. Os programas de financiamento da UE constituem a informação que mais interesse suscita junto dos inquiridos, (31,6%), seguindo-se a informação específica sobre a UE (26,7%). Ao invés, a informação menos procurada pelos inquiridos são as notícias sobre a UE (19,4%).

3. As razões profissionais são a principal justificação para a procura de informação acerca de assuntos Europeus (58,8%).

4. A Internet é a principal fonte de informação sobre assuntos europeus para quase metade dos inquiridos (49%), seguindo-se os centros de Informação Europeia (23,7%).

5. No que diz respeito aos temas de maior interesse, surgem, em primeiro lugar os novos programas comunitários 2014-2020 (18,6%); o crescimento e emprego (14,7%); a

⁵ Máximo 3 páginas

⁶ Através de questionário online, a que responderam 82 inquiridos, representantes de parceiros do CIED e utilizadores dos serviços do CIED (41% escolas; 13% associações; 13% particulares; 12% municípios; 10% órgãos da administração pública local; 7% empresas; 4% meios de comunicação social local).

cidadania europeia (13,3%) e os direitos dos cidadãos (10,4%).

6. Quanto à forma como os inquiridos tiveram conhecimento do CIED Santarém, cerca de 45,7% afirmam ter sido através da instituição onde trabalham e 35,9% através de pessoa conhecida.

Considerando a actualidade das conclusões deste diagnóstico, definem-se como linhas gerais de orientação do CIED para 2015:

- apostar na dinamização do Website, utilizando como instrumentos complementares as plataformas digitais e as redes sociais;
- priorizar acções de informação que respondam às necessidades profissionais dos cidadãos em matéria de questões europeias, nomeadamente sessões de informação sobre os novos programas comunitários para o período 2014-2020.

b) Explicar como é que as atividades previstas asseguram a visibilidade do Centro na comunidade local/regional

As actividades previstas nos diferentes eixos de actuação do CIED asseguram a sua visibilidade da seguinte forma:

- **visibilidade física** local do Centro de Atendimento ao Público (cidadãos e entidades em geral): através da sinalização *in situ* (à entrada do edifício, no hall de acesso; na sinalética do Campus do Instituto Politécnico de Santarém, etc).
- **visibilidade no “espaço virtual”**: através da integração do Website nas diferentes redes sociais digitais, bem como através da aplicação para smartphones.
- **visibilidade por projecção mediática** das actividades e eventos: através da cooperação com os media locais e regionais e da divulgando as iniciativas do CIED (imprensa local).
- **visibilidade por acção directa**, quer internamente, junto das diferentes unidades orgânicas do Instituto Politécnico de Santarém (designadamente, as Escolas Superiores, a Unidade de Investigação; A Unidade de Apoio à Empregabilidade e ao Empreendedorismo; Unidade Bibliotecas), quer externamente, junto de outras entidades locais e regionais, designadamente as que integram a rede de parceiros. Enquanto instituição de serviço público que visa uma intervenção dirigida a públicos-alvo definidos em função de faixa etária, organização ou grupos sectoriais, o CIED projecta as suas acções de informação, comunicação e cooperação junto de todas as entidades para as quais se revelem úteis os recursos e as iniciativas do Centro. O CIED disponibiliza às instituições parceiras um “quiosque” com publicações, devidamente identificado com o

respectivo logotipo, assegurando desta forma uma maior visibilidade.

- **visibilidade produto do efeito multiplicador:** decorrente do trabalho em rede com as entidades regionais e locais e da acção directa junto da rede de parceiros do CIED (entidades protocoladas).

Em virtude da transversalidade do seu âmbito de actuação, o CIED constitui-se ele próprio como um elemento congregador e conciliador entre outras entidades regionais e locais. O seu perfil e estratégia de actuação potencia a cooperação com outras entidades, em matérias tão diversificadas como a inclusão social, o respeito pelo meio ambiente, o apoio à juventude, etc.

c) Descrever como é que as atividades previstas asseguram o efeito multiplicador, mediante a identificação dos parceiros principais da organização e a descrição da sua forma de funcionamento em rede

O efeito multiplicador das actividades previstas será viabilizado através da Rede de Parceiros do CIED Santarém:

- parcerias espontâneas, de carácter pontual, surgidas em acções recíprocas de cooperação em actividades e projectos, designadamente na abordagem de iniciativas temáticas (caso das efemérides) ou para a realização de determinados actos ou eventos (por exemplo: a Feira da Europa);

- parcerias institucionalizadas (protocoladas) com um conjunto consolidado de parceiros, definido segundo critérios de cobertura geográfica do distrito, representatividade sectorial e interesse revelado nas iniciativas do Europe Direct. As instituições que integram esta rede constituem-se como “antenas de informação” e mantêm com o CIED uma cooperação sistemática, acolhendo, nas suas infraestruturas “quiosques” com publicações cedidas pelo CIED, e participando na reunião anual da Assembleia de Parceiros, onde são apresentadas e discutidas propostas para o desenvolvimento de actividades em parceria.

A rede é constituída por 65 instituições (incluindo autarquias e juntas de freguesia; associações de desenvolvimento local e /ou juvenis e do terceiro sector; escolas de diferentes níveis de ensino; órgãos da administração pública; media). Pretende-se que esta rede esteja em permanente alargamento, aumentando o número de parceiros e consolidando as parcerias já estabelecidas.

Destacam-se os seguintes aspectos positivos do trabalho em rede que tem vindo a ser

desenvolvido:

- descentralização das actividades;
- diversificação do público-alvo;
- informação orientada para as necessidades;
- aumento da visibilidade do Centro;
- fomento do efeito multiplicador nas instituições parceiras.

2.3 MONTANTE SOLICITADO À COMISSÃO EUROPEIA

Custo total da ação (€)	Montante solicitado à Comissão Europeia (€)
44 000	25 000

2.4 DATA DE INÍCIO E FIM DA AÇÃO

Data de início e fim da ação:

Início	Fim
01/01/2015	31/12/2015

2.5 PRIORIDADES DE COMUNICAÇÃO

Esta seção contribuirá para avaliar a relevância da proposta e, em particular, que cumpre os objetivos previstos no Convite à apresentação de propostas.

Explicar como é que as atividades previstas para 2015 são relevantes para as prioridades da Comissão Europeia para 2015

Na definição do plano de actividades para 2015 foram tidos em consideração os seguintes aspectos:

- As prioridades de comunicação da Comissão para 2015 (Convite à Apresentação do Plano de Acção para 2015, de 6 de Outubro de 2014);
- Os objectivos do CIED para 2015 (Cf 2.1);
- O diagnóstico de necessidades em informação europeia realizado pelo CIED (Cf 2.2 a));
- A missão e características da Estrutura de Acolhimento e da Rede de Parceiros do CIED.

A experiência adquirida no decorrer dos últimos anos revela que as actividades de

continuidade são aquelas que alcançam maior impacto dos junto dos cidadãos. Este aspecto é facilmente justificado se se tiver em consideração que a mobilização de participantes para as actividades do CIED está directamente relacionada com factores de contexto, sejam eles eventos regionais, determinadas prioridades de comunicação, datas importantes a assinalar, etc. Assim, o CIED procura que as suas actividades sejam devidamente enquadradas e contextualizadas noutros eventos regionais/locais e que as mesmas respondam a necessidades de informação previamente diagnosticadas, indo ao encontro das expectativas transmitidas pelos parceiros locais, potenciando desta forma o trabalho em rede.

No prosseguimento dos objectivos mencionados o CIED propõe-se abordar em 2015 as seguintes Prioridades Temáticas (P), em articulação com os Eixos de Actuação do CIED (EA) e os Objectivos Estratégicos do CIED para 2015 (OE)⁷:

P1- Competitividade e Emprego na Europa;

P1.1 Um novo impulso para o emprego, o crescimento e o investimento

O CIED procurará integrar nos seus instrumentos de comunicação e actividades informação actualizada sobre as medidas desenvolvidas pelas instituições europeias para promover a competitividade e o emprego na Europa, designadamente no quadro da Estratégia Europa 2020.

Pretende-se que esta prioridade temática seja veiculada através da dinamização de actividades que demonstrem o papel da UE na criação de mais e melhor emprego, indispensável a uma sociedade dinâmica e baseada no conhecimento e da criação de políticas científicas, de educação e de emprego que permitam acompanhar o ritmo da mudança e ajudem a UE a superar a crise económica. As actividades centrar-se-ão nas funções da UE de:

- coordenação e acompanhamento das políticas nacionais
- promoção da partilha das melhores práticas em domínios como o emprego, a pobreza e a exclusão social e as pensões
- elaboração de legislação e acompanhamento da sua aplicação em domínios como os direitos dos trabalhadores e a coordenação dos regimes de segurança social

No âmbito da criação de emprego, e em sintonia com a estratégia de crescimento Europa

⁷ Vide, ANEXO 3 Síntese do Plano de Acção 2015

2020, procurar-se-á dar a conhecer a Estratégia Europeia de Emprego, nomeadamente as medidas concretas para criar emprego, dinamizar e garantir um maior equilíbrio nos mercados de trabalho, acompanhar as políticas de emprego em colaboração com os países da UE, tais como:

- Pacote do Emprego - conjunto de medidas para relançar o emprego
 - Medidas para promover o emprego dos jovens, incluindo uma recomendação para a criação de um sistema de garantia para a juventude em todos os países da UE
 - Iniciativas da estratégia Europa 2020 - emprego, assuntos sociais e inclusão
- No âmbito desta prioridade serão igualmente destacados os principais programas em matéria de emprego e política social:
- Fundo Social Europeu (FSE)
 - Fundo Europeu de Ajustamento à Globalização (FEG)
 - Programa da União Europeia para o Emprego e a Inovação Social, com 3 vertentes (PROGRESS, EURES, Microfinanciamento e Empreendedorismo Social)

P2- A Europa a trabalhar para os Cidadãos;

P2.1 Um espaço de justiça e direitos fundamentais;

P2.2 A União da mudança democrática;

Decorridos 20 anos desde a criação do conceito de cidadania europeia pelo Tratado de Maastricht, embora este conceito esteja essencialmente associado à liberdade de circulação na UE, há um conjunto vasto de outros direitos políticos e sociais que devem ser explorados e enfatizados, tais como:

- a não discriminação em função da nacionalidade
- o direito de votar e de ser eleito para o Parlamento Europeu em todos os Estados-membros
- o direito de protecção diplomática
- o direito de acesso aos documentos do Parlamento Europeu, do Conselho e da Comissão Europeia
- o direito de petição ao Parlamento Europeu
- o direito de utilizar a sua língua materna na comunicação com as instituições europeias

A Carta dos Direitos Fundamentais garante a todos os cidadãos da UE um nível de protecção em matéria de privacidade, liberdade de expressão, igualdade de género, etc, sem paralelo no mundo. Além disso, ao longo dos tempos, os cidadãos da UE têm vindo

a gozar de direitos e benefícios adicionais, tais como menores custos de viagem; circulação entre países, garantia de protecção em viagem; acesso aos sistemas de saúde de outros Estados-membros e custos de roaming mais baixos. Desta perspectiva existe claramente um valor acrescentado das acções e legislação desenvolvida ao nível europeu, que muitas vezes é invisível devido aos atrasos na transposição para a legislação nacional, ou porque não é desenvolvido um esforço real a nível nacional para explicar aos cidadãos a origem destes direitos.

A abordagem desta prioridade temática é transversal a toda a actividade do CIED e configura a sua principal missão. Neste sentido, procurar-se-á disseminar informação e incentivar a participação das instituições locais e cidadãos nos programas da UE em matéria de Justiça e Cidadania Europeia, tais como:

- O Programa Europa para os Cidadãos (2014-2020)
- O Programa Justiça (2014-2020)
- Programa Direitos, Igualdade e Cidadania (2014-2020)

P3- Papel Global da Europa;

P 3.1 Uma Europa mais forte na cena mundial.

O Ano Europeu do Desenvolvimento 2015 será uma oportunidade para sensibilizar os cidadãos para as políticas de desenvolvimento da União Europeia e para o seu papel enquanto um dos principais agentes mundiais na luta contra a pobreza.

O CIED promoverá, nos seus diferentes meios de comunicação, as principais mensagens do Ano Europeu (A UE enquanto actor global; A UE num mundo interdependente - os benefícios do apoio ao desenvolvimento; Pensar Global - Agir Local) e procurará articular a sua intervenção nesta temática com as actividades a serem desenvolvidas a nível nacional pelo Instituto Camões (instituição coordenadora do Ano Europeu do Desenvolvimento) e a apoiar, à semelhança de anos anteriores, as actividades promovidas pela Representação da Comissão Europeia.

Outros transversais

Procurando acompanhar a agenda europeia, o CIED assinalará as datas ou eventos de relevo tais como o Dia da Europa / Primavera da Europa; Dia da Internet Segura; Dia Europeu das Línguas; Semana Europeia da Mobilidade/Dia Europeu sem Carros.

2.6 SERVIÇOS BÁSICOS DE INFORMAÇÃO E DE REPORTING⁸

Esta seção avaliará a qualidade dos serviços de informação obrigatórios.

Descrever como os serviços básicos obrigatórios do **MÓDULO 1** (1a ou 1b) serão prestados, incluindo:

- Escolha do Módulo 1a ou 1b;
- Organização global da equipa de projeto que trabalha para o Centro de Informação;
- Horário de atendimento ao público;
- Gestão do serviço de perguntas/respostas;
- Medidas para assegurar a visibilidade do Centro (sinalética, página web, materiais promocionais, etc);
- Ações destinadas a dotar a Comissão do retorno de informação pertinente sobre as principais preocupações dos cidadãos e a cobertura mediática local/regional (por exemplo, monitorização dos meios de comunicação locais/regionais, partilha de exemplos de boas práticas, relatórios pontuais sobre iniciativas importantes, etc);
- Conteúdo e metodologia da avaliação das atividades;
- Envolvimento de outras organizações/parceiros (se aplicável).

Módulo 1a (Centro aberto no mínimo 20 horas por semana)

- **Organização global da equipa de projeto que trabalha para o Centro de Informação** (Cf 1.1 a)

As actividades do CIED são coordenadas e supervisionadas pelo Gestor do Centro (Vice-Presidente da Estrutura de Acolhimento) e executadas por uma técnica superior devidamente habilitada para o exercício das funções. O CIED Santarém conta ainda com o apoio de técnicos da estrutura de acolhimento para as áreas de recursos humanos, gestão financeira, informática e gestão de recursos⁹.

- **Horário de atendimento ao público**

O CIED Santarém funciona como centro de atendimento ao público, todos os dias úteis entre as 08h30 e as 17h30, com uma pausa para almoço entre as 12h30 e as 13h30. O Centro disponibiliza gratuitamente os seguintes serviços:

- atendimento ao público em instalações devidamente assinaladas com o logótipo Europe Direct, sem barreiras e facilmente acessíveis ao público, com zonas para receber visitantes, disponibilizar documentação, material de leitura, acesso a dois computadores

⁸ Máximo 2 páginas

⁹ Vide ANEXO I

com ligação à Internet, armazenar materiais de informação e realizar reuniões;

- serviço de atendimento por telefone, por correio eletrónico e directo;
- acesso a material de informação fornecido pelas Instituições Europeias;
- página Web específica com informações de base sobre os serviços oferecidos

pelo CIED;

- utilização e promoção do conceito de balcão único: Rede Europe Direct, centro de contacto Europe Direct (CCED) e portal A Sua Europa; Europa (sítio Web da União Europeia), os meios sociais digitais da UE e outras fontes de informação a que os CIED têm livre acesso; outras redes de informação e pontos de contacto nas Instituições Europeias.

- Promoção da cidadania participativa através de várias ferramentas de comunicação (publicações, sítio Internet, meios de comunicação social, etc.) e da interacção com as partes interessadas locais e regionais, os multiplicadores e os meios de comunicação social, estimulando o debate através da organização de conferências e eventos e canalizando as reacções dos cidadãos de volta para a UE.

- **Gestão do serviço de perguntas/respostas**

Todos os pedidos de informação dirigidos ao CIED, sejam eles presenciais, por correio electrónico, ou telefone, são devidamente registados em formulário próprio. Este formulário identifica a área temática da questão colocada e o tipo de resposta dada. Por vezes, os pedidos de informação são reencaminhados para outras redes de informação temáticas (SOLVIT, Centros europeus do Consumidor, Enterprise Europe Network, CCED). É com base neste registo que o CIED elabora posteriormente os relatórios mensais de actividades preenchidos na Intranet, assegurando desta forma, não só os mecanismos de *reporting*, mas também o *feedback*.

Quando a técnica responsável pelo CIED se encontra ausente do gabinete de atendimento ao público é providenciado um serviço de auto-resposta automática por *e-mail* que informa que o pedido de informação será tratado logo que seja possível.

Os contactos do CIED (telefone, morada, correio eletrónico e redes sociais) estão identificados e visíveis em todos os meios de comunicação utilizados: Website; brochuras, etc, facilitando desta forma o acesso dos cidadãos à informação, seja através da Internet, telefone, *e-mail*, redes sociais ou presencial.

- **Ações destinadas a dotar a Comissão do retorno de informação pertinente sobre as principais preocupações dos cidadãos e a cobertura mediática local/regional (por exemplo, monitorização dos meios de comunicação locais/regionais, partilha de exemplos de boas práticas, relatórios pontuais sobre iniciativas importantes, etc);**

O CIED colabora regularmente com a Comissão Europeia nas seguintes acções:

- convites para participação em actividades organizadas pelo CIED e/ou parceiros locais, destacando-se a importância da presença de um representante da REP na Assembleia anual de Parceiros do CIED
- *feedback* sobre as preocupações dos cidadãos
- monitorização da imprensa local
- participação em acções de formação/reuniões sempre que solicitado
- inclusão no plano de actividades anual das orientações da REP
- elaboração dos relatórios mensais na Intranet
- colocação de dúvidas/questões/comentários e/ou sugestões
- publicitação dos contactos da REP nos instrumentos de comunicação, designadamente Website

- **Conteúdo e metodologia da avaliação das actividades**

Pelo menos 50% das actividades do CIED são sujeitas a avaliação, sendo que esta prática permite a avaliação do cumprimento dos objectivos estabelecidos, bem como eventuais acções de melhoria. A maior parte das iniciativas são avaliadas através da realização de questionários junto dos participantes e estes resultados integram os relatórios de execução para cada uma das acções. Actividades como o Website, ou a Newsletter, são igualmente avaliados por questionário, disponibilizado *online*.

- **Envolvimento de outras organizações/parceiros (se aplicável).**

O CIED dinamiza uma rede de parceiros na região, com os quais mantém, não só uma rede de contactos actualizada que permite o envio sectorial de informação, de acordo com as necessidades dos parceiros, mas também permite contar com uma rede local de entidades com as quais desenvolve um conjunto de actividades que permitem alcançar um público-alvo diversificado.

Tendo em conta as prioridades de comunicação para 2015, bem como o tipo de actividades que se pretende desenvolver, serão privilegiadas as actividades em parceria com as escolas, as autarquias e os órgãos da administração pública local. A Representação da Comissão Europeia e o Gabinete do Parlamento Europeu, bem como outras redes de informação europeias e agências nacionais dos programas comunitários serão privilegiados para a organização de actividades conjuntas, nomeadamente as que integram o Ano Europeu do Desenvolvimento, ou a Volta de Apoio ao Emprego. Procurar-se-á ainda, sempre que se justifique, assegurar um trabalho de colaboração e proximidade com o Centro Jacques Delors.

Importante: as actividades previstas nesta seção têm de cumprir os requisitos mínimos estabelecidos para o módulo (opção a ou b), na seção 2.1.9 do Convite à apresentação de propostas, para o pagamento do montante fixo.

2.7 COMUNICAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO

Escolher um ou vários dos seguintes módulos¹⁰ e descrever as actividades específicas previstas para cada um deles. A descrição de cada actividade deverá conter, pelo menos, a seguinte informação:

- Calendário da actividade, o mais detalhado possível;
- Indicadores específicos para avaliação da conclusão satisfatória da acção;
- Resultados / produtos esperados da acção.

Importante: as actividades previstas nesta seção têm de cumprir os requisitos mínimos estabelecidos para o módulo, na seção 2.1.9 do Convite à apresentação de propostas, para o pagamento do montante fixo.

2.7.1 Ferramentas de Comunicação (é obrigatória a escolha de pelo menos um dos módulos)

Esta seção avaliará a qualidade das actividades de comunicação.

MÓDULO 2: Sítio Web

Descrever como é que a vossa organização irá gerir o sítio web do Centro em termos de:

- Desenvolvimentos e atualizações previstos
- Estratégia Web
- Promoção
- Participação de outras organizações/parceiros (se aplicável)

¹⁰ Eliminando os módulos que não se aplicam

- **Desenvolvimentos previstos e atualizações**

O sítio Web (<http://europedirect.ipsantarem.pt/>)¹¹ enquanto instrumento de informação e comunicação, destina-se a publicitar as actividades do CIED, com enfoque nos temas relacionados com a UE, em especial as prioridades de comunicação acima identificadas. O Website contém referências cruzadas de e para o Instituto Politécnico de Santarém. O sítio Web inclui informação actualizada regularmente sobre oportunidades de financiamento no âmbito de convites à apresentação de candidaturas e oportunidades de parceria para desenvolvimento de candidaturas a projectos. Por outro lado, inclui ligações para outros sítios da UE e outras redes de informação e para os perfis nas redes sociais. É no Website que a Newsletter mensal é disponibilizada e é possível, recolher opiniões, comentários e responder a questionários de avaliação dos instrumentos de comunicação do CIED. O Website contém ainda ligações aos seguintes temas: “A sua Voz na Europa” - portal da Comissão Europeia de consultas públicas; Iniciativa de Cidadania Europeia; Estágios e Emprego nas Instituições Europeias. É possível através do Website do CIED aceder às seguintes páginas Web: Serviço Europe Direct; Representação da Comissão Europeia em Portugal; Portal Europa; EUR-LEX; Ploteus - Portal Europeu do Conhecimento; Portal Europeu da Juventude; EURES; Centro de Informação Europeia Jacques Delors.

A actualização é feita, pelo menos, duas vezes por semana, seja com notícias, oportunidades de financiamento ou parcerias. Tendo em consideração a permanente evolução das novas ferramentas tecnológicas disponíveis, prevê-se igualmente, uma reestruturação do site por forma a adaptá-lo às novas plataformas móveis (smartphones e tablets), bem como em sincronização com as redes sociais. A nova configuração do Website procurará ter em consideração uma mais eficiente organização da informação disponibilizada, que será estruturada em função dos eixos de actuação do Centro: Informação, Formação; Eventos e Rede.

- **Estratégia Web**

Além da adaptação do Website às novas tecnologias disponíveis, a estratégia de actuação na Web passa pela sincronização do Site com as restantes redes sociais tornando a informação mais facilmente acessível e alcançando públicos mais vastos. Procura-se

¹¹ Vide ANEXO 3 - Síntese do Plano de Acção para 2015

desta forma, por exemplo, que as actualizações de informação no Website, sejam feitas automaticamente nas redes sociais. O sítio Web funciona assim enquanto plataforma “âncora” onde toda a informação está organizada e estruturada e as redes sociais como “apontadores” para o sítio Web.

- **Promoção e participação de outras organizações/parceiros (se aplicável)**

Através da rede de parceiros o CIED criou um mecanismo de referências cruzadas, em que, quer o CIED, quer os parceiros locais, incluem nos seus Websites, links directos para as instituições.

MÓDULO 3: Meios Sociais Digitais

Descrever como é que a vossa organização irá gerir o espaço nos meios sociais digitais em termos de:

- Desenvolvimentos e actualizações previstos
- Estratégia para os meios sociais digitais
- Promoção
- Participação de outras organizações/parceiros (se aplicável)

Meios sociais digitais utilizados e sincronizados com o Website: Facebook, Twitter, Google+, Youtube, Pinterest, Instagram e LinkedIn

- **Desenvolvimentos previstos e actualizações**

Diariamente, ou pelo menos, duas vezes por semana, pretende-se divulgar informação cujo conteúdo se centra nas actividades do CIED, ou em temas relacionados com as prioridades temáticas da UE.

- **Estratégia para os meios sociais digitais**

Tal como referido para a estratégia Web, pretende-se que os meios sociais digitais funcionem como “apontadores” para o Website onde a informação está actualizada e estruturada. A vantagem das redes sociais é o contacto mais directo e imediato com os cidadãos que facilita a obtenção de *feedback*.

- **Participação de outras organizações/parceiros (se aplicável)**

É comum partilhar, nas redes sociais, informação disponibilizada por outras redes e/ou instituições.

MÓDULO 4: Boletim eletrónico

Descrever este produto informativo em termos de:

- Objetivos
- Temas
- Formato/tipo
- Parcerias (se aplicável)
- Destinatários
- Calendário
- Resultados esperados

- **Objetivos**

O objectivo da Newsletter é difundir informação relevante sobre os assuntos europeus. As notícias são apresentadas de uma forma clara, sintética e objectiva procurando conjugar as necessidades de informação sobre assuntos europeus diagnosticadas junto da rede de parceiros, com as prioridades temáticas da Comissão para 2015.

- **Temas**

O enfoque é dado às prioridades de comunicação às necessidades de informação previamente diagnosticadas. A estrutura da Newsletter compreende seis secções: breves sobre a UE (baseadas na informação providenciada pelos RAPID), secções temáticas (um ou dois temas centrados nas prioridades de comunicação são apresentados de forma mais desenvolvida), EU tube (vídeos produzidos e disponíveis nos canais do Youtube da Comissão Europeia); oportunidades de financiamento e oportunidades de parceria.

- **Formato/tipo**

Digital - disponibilizado no Website do CIED

- **Destinatários**

A Newsletter é disponibilizada *online* no sítio Web do CIED e os parceiros e subscritores do CIED recebem uma notificação por *e-mail* com um aviso de nova edição. O CIED tem ao seu dispor uma base de dados de correio electrónico de mais de 1200 contactos, a que acresce a comunidade académica do IPSantarém (538 contactos de pessoal docente e não docente das cinco Escolas Superiores e estudantes, nomeadamente através das Associações Académicas).

- **Calendário**

12 edições

- **Resultados esperados**

É solicitado aos subscritores da Newsletter que preencham um questionário de avaliação. A nossa experiência mostra-nos que o número de visitantes do Website aumenta nos dias imediatamente a seguir à edição da Newsletter. Alguns dos pedidos de informação que são dirigidos ao CIED, decorrem de notícias da newsletter.

MÓDULO 5A: Material impresso [suprimir se não for aplicável]

Descrever este produto informativo em termos de:

- Objetivos
- Temas
- Formato/tipo
- Parcerias (se aplicável)
- Destinatários
- Calendário
- Resultados esperados

- **Objetivos**

Elaboração de uma agenda/bloco de notas com informação sobre o Centro de Informação Europe Direct de Santarém e o seu 10º aniversário e simultaneamente assinala efemérides ou eventos europeus: Dia da Europa; Dia Europeu das Línguas, Dia Europeu da Internet Segura; Dia da assinatura do Tratado de Lisboa; etc

- **Temas**

Informação genérica sobre a UE e suas instituições e sobre o Centro de Informação Europe Direct de Santarém.

- **Formato/tipo**

Impressão A5, a cores, 500 exemplares

- **Destinatários**

Público em geral, privilegiando-se os parceiros do Centro Europe Direct

- **Calendário**

Lançamento em Junho (data do aniversário do CIED)

- **Resultados esperados**

Aumento do conhecimento acerca da UE, sua história e marcos históricos, bem como do CIED Santarém e o seu papel enquanto promotor da cidadania europeia activa na região.

MÓDULO 5C: Materiais audiovisuais [suprimir se não for aplicável]

Descrever este produto informativo em termos de:

- Objetivos
- Temas
- Formato/tipo
- Parcerias (se aplicável)
- Destinatários
- Calendário
- Resultados esperados

- **Objetivos**

Monitorização e eventual actualização da APP “Europe Direct Newsletter” para smartphones, como forma de disseminar informação sobre as questões europeias.

- **Temas**

Centrado nas prioridades de comunicação para 2015, ou seja, as mesmas que incluídas na Newsletter.

- **Formato/tipo**

APK: pode ser descarregada a partir da Google Play Store. Hiperligações para download a partir do Website do CIED e das redes sociais.

- **Destinatários**

Público em geral (utilizadores de smartphones e/ou tablets).

- **Calendário**

Ao longo do Ano.

- **Resultados esperados**

Avaliação do número de downloads da aplicação, comentários e /ou sugestões dos utilizadores; avaliação dos utilizadores da APP.

MÓDULO 6: Meios de comunicação social locais [suprimir se não for aplicável]

Descrever as contribuições para os *media* em termos de:

- Tipo e designação do meio de comunicação social
- Tipo de participação
- Tópico de participação
- Parceiros (se aplicável)

O CIED mantém uma colaboração regular com dois jornais e uma rádio: Jornal O Ribatejo; Correio do Ribatejo e Rádio Pernes. Esta colaboração consiste no envio regular de notas de imprensa, elaboradas pelo CIED e/ou tendo por base informação disponibilizada pela REP (RAPID), ou pelos parceiros locais do CIED que, de acordo com os critérios editoriais dos referidos jornais, poderá, ou não ser publicada. A informação disponibilizada centra-se nas prioridades de comunicação para 2015, mas também em temas/notícias considerados de interesse para a região, tal como a divulgação de projectos europeus em desenvolvimento, ou actividades de parceiros do CIED no âmbito de temáticas europeias.

O CIED colabora com a Representação da Comissão Europeia em Portugal, funcionando como intermediário para a sensibilização e incentivo da imprensa regional, para a inclusão de artigos de opinião da Chefe da REP nas suas edições em papel e/ou online.

- **Tipo de Designação do meio de comunicação social:**

1 jornal local; 1 jornal regional; 1 rádio regional.

- **Tipo de participação**

Envio regular de notas de imprensa; eventuais convites para visitas de multiplicadores de opinião; colaboração na divulgação das actividades do CIED.

No caso da Rádio, está programada a concretização de uma rubrica semanal, intitulada “Europa em Directo”, que terá a forma de um minuto informativo com os principais destaques europeus da semana. O programa é gravado semanalmente e emitido

diariamente, com repetição duas vezes por dia, junto aos principais blocos noticiários.

- **Tópico de participação**

Centrado nas prioridades de comunicação e agenda do CIED, bem como na agenda local.

- **Parceiros**

Rede de parceiros do CIED; Gabinete de Comunicação do Instituto Politécnico de Santarém; Representação da Comissão Europeia em Portugal.

- **Indicadores**

Envio de, pelo menos, 10 notas de imprensa.

Edição semanal da rubrica de rádio “Directo à Europa”.

2.7.2 Eventos (é obrigatória a escolha de pelo menos um dos módulos)

Esta seção avaliará a qualidade das atividades de comunicação.

MÓDULO 7A: Participação em eventos [suprimir se não for aplicável]

Descrever os eventos previstos em termos de:

- Objetivos
- Temas
- Formato/tipo
- Parcerias (se aplicável)
- Destinatários
- Calendário
- Resultados esperados

Através da rede de parceiros locais, o CIED é frequentemente convidado a estar representado institucionalmente em eventos regionais, organizados por instituições locais e /ou regionais. Prevê-se, no âmbito deste módulo, a participação em, pelo menos, 2 eventos desta natureza.

Por outro lado, no âmbito da dinamização da rede de parceiros do CIED, pretende-se continuar o alargamento e aprofundamento dos “quiosques europeus” em espaços de atendimento ao público, garantindo, a colocação de estruturas para publicações em locais designados pelos novos parceiros.

- **Objectivo**

Divulgar as actividades do CIED, bem como disponibilizar informação sobre as prioridades temáticas da UE.

- **Tema**

Prioridades temáticas para 2015.

- **Formato**

- Stand em eventos

- Colocação de estruturas para publicações devidamente identificadas com o logotipo do CIED (pelo menos cinco novos quiosques em 2015).

- **Parcerias**

Parceiros promotores e organizadores dos eventos (Autarquias, escolas, associações).

- **Destinatários**

Público em geral.

- **Calendário**

Conforme festividades e /ou eventos regionais de grande dimensão (Ex: festas de S. José em Março; Feira Nacional de Agricultura em Junho).

- **Resultados esperados**

Maior conhecimento sobre os serviços prestados pelo CIED Santarém.

- **Indicadores**

Evento com mínimo de 200 participantes e duração de pelo menos 1 dia.

MÓDULO 7B: Organização de eventos para públicos específicos [suprimir se não for aplicável]

Descrever os eventos previstos em termos de:

- Objetivos
- Temas
- Formato/tipo
- Parcerias (se aplicável)
- Destinatários
- Calendário
- Resultados esperados

Evento	Objectivo	Tema	Formato	Destinatários	Parceria/ Resultados esperados
Assembleia de Parceiros do CIED - Café Europa (Nova Narrativa para a Europa)	Reunião de Parceiros locais do CIED, com o objectivo de apresentar o plano de acção para 2015 e reunir contributos dos parceiros para o estabelecimento de parcerias para a organização de actividades conjuntas.	P 1 P2 P3	Café Europa + reunião de Parceiros + jantar (Duração: 2h30; Nº participantes: 50)	Rede de Parceiros do CIED	- Parceria: Rede de parceiros Europe Direct -Resultados esperados: Reunir contributos dos parceiros para a implementação do plano de acção de 2015 (actividades em parceria)
Sessão de Informação sobre Cidadania Europeia (3)	Sessão de informação sobre direitos e deveres dos cidadãos europeus e sobre o Ano Europeu do Desenvolvimento 2015.	P 1 P2 P3	Conferência (Duração: 1h00; Nº participantes: 50)	Estudantes do ensino básico e secundário)	- Parceria: escolas secundárias/profissionais do distrito de Santarém - Resultados esperados: Aumento do conhecimento dos direitos de cidadania e do Ano Europeu do Desenvolvimento)
Volta de Apoio ao Emprego (1)	Sessão de informação sobre oportunidades de emprego, estágios e mobilidade no espaço europeu	P 1 P2	Conferência (Duração 1h30; Nº participantes: 60)	Estudantes do ensino superior e/ou profissional; desempregados	- Parceria: Representação da Comissão Europeia; EURES; IEFP; Iniciativa Back to School - Resultados esperados: Aumento do conhecimento das oportunidades de emprego na União Europeia
Conferência comemoração do 10º aniversário do CIED Santarém “ Programas da UE 2014-2020, (1)	Convidar personalidades portuguesas que estiveram envolvidas na construção europeia para reflectir e debater sobre o estado da democracia na Europa e apresentar os programas para o período 2014-2020 (Erasmus +; Europa Criativa; Europa para os Cidadãos; EASI; Horizonte 2020).	P2	Mesa redonda + debate (Duração: 3h00; Nº participantes: 40)	Público em geral Técnicos e profissionais das autarquias, das organizações do terceiro sector e de associações de desenvolvimento local	- Parceria: Deputados do Parlamento Europeu; - Resultados esperados: Reunir contributos acerca das formas de incentivar a participação cívica na construção da UE Parceria: Agências nacionais ou Pontos de Contacto nacional dos diferentes Programas; Aumento do conhecimento e sensibilização para as oportunidades que decorrem dos novos programas da UE em áreas como: educação, formação, juventude e voluntariado; ciência e tecnologia; cultura; cidadania)
Ciclo de Cinema	- organizar uma mostra de cinema europeu através da selecção de um conjunto de filmes que promovam o debate e a reflexão sobre o papel da UE	P1 P2 P3	- Ciclo de cinema (4 dias/ 4 filmes/ 4 debates) (Duração: 1h30 x 4; Nº participantes: 30 x 4)	Público em geral	- Parceria - Escola Superior de Educação; tertúlia do IPS: Cineclube de Santarém; Espaço Europa - Resultados esperados: aumentar o conhecimento sobre o papel da UE
Semana Internacional do Instituto Politécnico de Santarém	- incluir no programa da Semana Internacional do Instituto Politécnico de Santarém um painel sobre Cidadania Europeia	P1 P2	- Conferência/Workshop (Duração: 0h45; Nº participantes: 20)	Participantes na Semana Internacional do IPSantarém (docentes e não-docentes do Ensino Superior de diferentes países da UE)	- Parceria: Gabinete de Mobilidade e Cooperação Internacional do IPSantarém - Resultados esperados: aumentar o conhecimento sobre o papel da UE

MÓDULO 7C: Organização de eventos para públicos mais latos [suprimir se não for aplicável]

Descrever os eventos previstos em termos de:

- Objetivos
- Temas
- Formato/tipo
- Parcerias (se aplicável)
- Destinatários
- Calendário
- Resultados esperados

Evento	Objectivo	Tema	Formato	Destinatários	Parceria/ Resultados esperados
Feira da Europa 2015	- Assinalar o dia da Europa 9 de Maio, através da organização de um evento, de grandes dimensões, que inclui exposições e outras actividades em simultâneo (workshops; concursos; etc)	P 3 (Ano Europ eu do Desen volvi mento)	- Exposições e stands + workshops temáticos + concursos e passatempos (Duração: 6h00; Nº participantes: 500)	Jovens e público em geral	- Parceria: autarquias, escolas e associações de desenvolvimento local - Resultados esperados: celebrar de forma lúdica e pedagógica os benefícios da cidadania europeia; promover o conhecimento acerca do papel da UE na ajuda ao desenvolvimento

2.7.3 Outras Actividades (Não obrigatórias)

Descrever todas as outras atividades que pretendem implementar no âmbito do Plano de Ação, que não estão incluídas nos módulos, e para as quais não é solicitado financiamento da CE.

--

3. ANEXOS

a) Orçamento previsional para a ação (anexo 1)

Nome:	Hélder Pereira
Função:	Vice-Presidente do Instituto Politécnico de Santarém Gestor do Centro de Informação Europe Direct de Santarém
Assinatura:	
Carimbo oficial:	
Data e local:	Santarém