

Serviços de informação e de assistência da UE



COMISSÃO
EUROPEIA

A presente brochura e outros textos explicativos claros e concisos sobre a UE encontram-se ao seu dispor na Internet em ec.europa.eu/publications

Comissão Europeia
Direcção-Geral da Comunicação
Publicações
1049 Bruxelles
BÉLGICA

Manuscrito concluído em Junho de 2009

Luxemburgo: Serviço das Publicações da União Europeia, 2009

20 p. — 17,6 cm x 25 cm

ISBN 978-92-79-13014-4
doi:10.2775/2858

© União Europeia, 2009
Reprodução autorizada mediante indicação da fonte

Printed in Germany

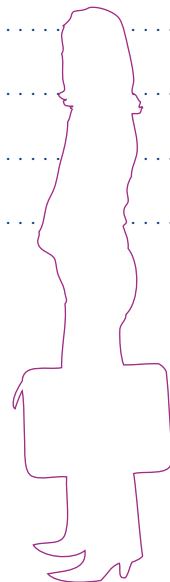
IMPRESSO EM PAPEL BRANQUEADO SEM CLORO

Serviços de informação e de assistência da UE



Índice

Introdução	3
Centro de contacto Europe Direct	4
Rede Europe Direct	5
Serviço de Orientação dos Cidadãos	6
Solvit	7
Rede CEC, a rede dos centros europeus de consumidores.....	8
FIN-NET.....	9
Rede Europeia de Empresas	10
EURES.....	11
Eurodesk	12
Rede de Serviços Euraxess.....	13
Centros de documentação europeia.....	14
Pontos de contacto para o reconhecimento de qualificações profissionais.....	15
NARIC.....	16
Europass.....	17
Euroguidance.....	18
Programas de financiamento.....	19



Introdução

CIDADÃOS

EMPRESAS

Ao serviço dos cidadãos e das empresas

Os cidadãos e as empresas da União Europeia (UE) têm de ser informados capazmente dos direitos de que gozam e das oportunidades que a UE lhes proporciona. Para atingir tal fim do modo mais directo e eficiente possível, a Comissão criou uma série de serviços, em parceria com diversos agentes dos Estados-Membros. Os serviços interagem com o público aos níveis nacional, regional e local, respondendo aos pedidos de informação ou de assistência que lhes são dirigidos. Desempenham um papel importante, nos planos tanto da comunicação com cidadãos e empresas, como da auscultação dos seus pontos de vista e da aprendizagem com base nas suas necessidades.

A presente brochura colige informação relativa aos 21 serviços da União que estão presentemente a funcionar nos Estados-Membros. Cada serviço oferece apoio à medida das necessidades dos utentes num domínio particular, de um leque que vai da informação geral sobre a UE a tópicos mais específicos, como auxílio na busca de um emprego, de um parceiro de negócios ou de financiamento para um projecto na Europa.

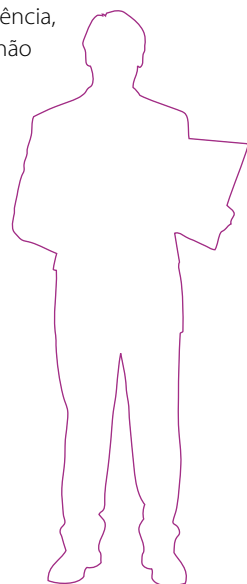
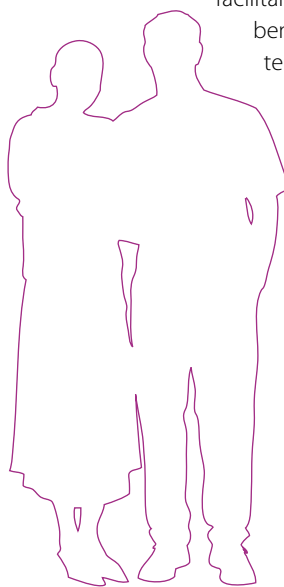
Os cidadãos que viajam e as empresas que operam para lá das fronteiras nacionais do seu Estado de origem podem obter resposta às seguintes interrogações, entre muitas outras: Que direitos tenho, se me mudar para outro país da UE? Quem me pode auxiliar a ultrapassar os obstáculos administrativos noutro país da UE? Como posso oferecer os meus serviços noutros países? Que devo fazer, caso um comerciante se recuse a aceitar a devolução de um produto defeituoso?

Na prática, há um ponto de contacto para toda a gente, pronto a satisfazer as diferentes necessidades de vários grupos. A UE nunca está muito longe!

Com esta brochura, a Comissão pretende simplificar o encaminhamento de cidadãos e empresas para o serviço mais adequado ao atendimento da sua solicitação. A Comissão está a trabalhar com vista a facilitar o acesso do público aos seus serviços de informação, comunicação e assistência, bem como a melhorar a cooperação entre os mesmos, para que os utentes não tenham de «correr ceca e meca».

Enquanto o referido processo de racionalização não estiver concluído, incitamo-lo também a recorrer a outro instrumento, que guia os utilizadores para os serviços existentes mediante alguns cliques apenas:

ec.europa.eu/contact-points



A União Europeia à distância de um simples telefonema

O centro de contacto Europe Direct é um serviço gratuito que esclarece dúvidas de carácter geral sobre questões da União Europeia em todas as línguas oficiais da União.



Matérias abrangidas

O centro de contacto é um serviço central de informação da União que faculta informação genérica sobre a UE e sobre políticas comunitárias específicas, bem como nomes, endereços e números de telefone de organizações com que os utentes possam desejar contactar. Fornece ainda conselhos práticos numa multiplicidade de questões que vão, por exemplo, de como apresentar uma queixa referente a produtos perigosos a como conseguir o reconhecimento de qualificações.

Liliana, 22 anos, estudante, Roménia

Recorri várias vezes ao centro de contacto Europe Direct e recebi sempre respostas competentes às minhas perguntas na minha língua materna. O leque das áreas abrangidas é muito amplo e podemos apresentar, praticamente, todo o tipo de dúvidas. A título de exemplo, fiz uma pesquisa sobre a política europeia em matéria de alterações climáticas para um trabalho da escola e recebi aconselhamento sobre oportunidades de financiamento para efectuar um estágio numa empresa italiana, bem como informação sobre a cobertura a que tenho direito no quadro do sistema de segurança social italiano.



Como funciona

Um número gratuito acessível a partir de qualquer ponto do território comunitário está disponível de segunda a sexta-feira no horário de expediente (9h00-18h30, hora da Europa Central). É possível também enviar uma pergunta, utilizando o formulário de inquérito em linha. Além disso, um serviço de assistência web ajuda os utilizadores a localizar documentos específicos no sítio da União na Internet.



Quem?

Centro de contacto Europe Direct

Para quê?

Ponto de contacto central destinado a esclarecer todo o tipo de dúvidas relacionadas com a União Europeia e as suas políticas, bem como com os direitos e oportunidades de que dispõem os cidadãos da União

Para quem?

Cidadãos, empresas, estudantes e todas as pessoas e entidades que desejem ver elucidado algum ponto relativo à União Europeia

Factos e números

O centro de contacto Europe Direct atende cerca de 100 000 pedidos de informação por ano

Onde?

Acessível a partir de qualquer ponto da Europa e à escala

INFORMAÇÃO ESSENCIAL

mundial, o centro de contacto Europe Direct encontra-se sediado em Bruxelas, na Bélgica, dispondo de um quadro de pessoal multilingue altamente qualificado

Contacto

- Por via telefónica: número verde **00 800 6 7 8 9 10 11** (podem existir algumas restrições para as chamadas efectuadas a partir de telemóveis e/ou hotéis), acessível a partir de qualquer ponto do território dos 27 Estados-Membros, de segunda a sexta-feira, no horário de expediente (9h00 – 18h30, hora da Europa Central). Para chamadas feitas a partir do exterior da União Europeia deve ser utilizado o número +32 22999696 (chamadas sujeitas às tarifas normais)
- Por correio electrónico, mediante o preenchimento do **formulário de inquérito em linha**
- Através da **assistência web**

Sítio do centro de contacto Europe Direct na Internet:
europedirect.europa.eu

A União Europeia na sua região

Os 500 centros de informação Europe Direct actuam como intermediários entre a UE e os seus cidadãos a nível local. O pessoal destes centros fornece informação à medida das necessidades do público e mantém com ele um diálogo sobre matérias relacionadas com a União.

Matérias abrangidas

O pessoal dos centros de informação responde a perguntas sobre a União Europeia e fornece informação sobre as respectivas instituições e políticas, incluindo as oportunidades de financiamento. Além disso, os centros promovem o debate sobre a UE aos níveis local e regional, produzem e distribuem materiais de informação impressos e electrónicos, e oferecem ao público a possibilidade de dar a conhecer os seus pontos de vista às instituições da União.

Como funciona

Quem desejar obter mais informação sobre a União Europeia, seja de carácter genérico seja em resposta a uma dúvida específica, pode entrar em contacto com o centro de informação Europe Direct mais próximo. Em regra, o pessoal responde de imediato, fornecendo a indicação do material de consulta pertinente, ou reencaminhando o utilizador para a fonte de informação adequada. Os centros locais também vão ao encontro do público, por exemplo, organizando eventos em estabelecimentos de ensino, participando em feiras ou publicando artigos nos órgãos de comunicação locais.

Björn, 21 anos, estudante, Suécia

Em 2009, votei pela primeira vez na eleição do Parlamento Europeu. Para me informar, participei num encontro entre novos eleitores e deputados do Parlamento Europeu, organizado pelo centro Europe Direct da minha zona. Após o encontro, fiquei a compreender a função do Parlamento Europeu e senti-me mais preparado para optar com conhecimento de causa.

INFORMAÇÃO ESSENCIAL



Quem?

Rede Europe Direct

Para quê?

Pontos de contacto locais da União Europeia que prestam informação e esclarecem dúvidas relativas a questões comunitárias

Para quem?

Cidadãos

Factos e números

- Existem cerca de 500 centros de informação Europe Direct espalhados por toda a União Europeia
- Por ano, os centros de informação Europe Direct são visitados por cerca de 900 000 cidadãos

e respondem a perto de 200 000 chamadas telefónicas e 300 000 mensagens de correio electrónico

Onde?

Em todos os Estados-Membros da União Europeia

Contacto

Os elementos de contacto dos centros de informação Europe Direct estão disponíveis em:

ec.europa.eu/europedirect/visit_us/

Sítio na Internet: **europedirect.europa.eu**

Aconselhamento personalizado sobre direitos no âmbito do mercado único

O Serviço de Orientação dos Cidadãos (SOC) faculta informação específica e adaptada a cada uma das questões dos cidadãos da União Europeia sobre os seus direitos ao abrigo das normas do mercado único.



Matérias abrangidas

As perguntas podem versar temas como o direito de residência, o acesso a assistência médica ou o que é necessário para requerer uma pensão ou registar um automóvel noutro país. As questões relativas à segurança social são as mais focadas, seguidas pelas que se prendem com o direito de residência e o direito de acesso ao emprego.

Bartek, 43 anos, engenheiro, Polónia

Eu queria saber se podia continuar a receber subsídio de desemprego da segurança social polaca, se me mudasse para a República Checa. Os peritos do SOC informaram-me de que o subsídio de desemprego pode ser exportado para outro país da União Europeia por um período determinado. Assim, pude continuar a receber a prestação de desemprego dos serviços polacos enquanto procurava trabalho na República Checa.



Como funciona

O SOC é formado por um grupo multilingue de juristas independentes, estabelecidos nos Estados-Membros, que prestam esclarecimentos sobre a legislação comunitária aplicável aos casos concretos em apreço e explicam ao utente como pode exercer os seus direitos e obter reparação. O atendimento é feito por telefone ou correio electrónico, no prazo de uma semana, na língua oficial da União Europeia solicitada.



INFORMAÇÃO ESSENCIAL

Quem?

Serviço de Orientação dos Cidadãos

Para quê?

Aconselhamento personalizado gratuito a cidadãos, referente a situações transfronteiras na União Europeia. Os especialistas do SOC elucidam o interessado sobre a legislação aplicável, encaminham-no para o organismo competente e, se necessário, explicam-lhe como pode obter reparação.

Para quem?

Cidadãos da União Europeia

Factos e números

- O SOC responde a cerca de 10 000 perguntas por ano
- O tempo médio de resposta é de três dias úteis

Onde?

Em todos os países da União Europeia

Contacto

O SOC pode ser contactado pela Internet, por meio do formulário electrónico disponível no sítio ec.europa.eu/citizensrights/submission, ou por telefone, pelo número gratuito Europe Direct **00 800 6 7 8 9 10 11**

Sítio do SOC na Internet:

ec.europa.eu/citizensrights

Resolução gratuita de problemas de aplicação das normas do mercado interno

A rede Solvit oferece aos cidadãos e às empresas soluções para dificuldades decorrentes da aplicação incorrecta da legislação do mercado interno pelas autoridades públicas.

Matérias abrangidas

A equipa da Solvit ocupa-se dos obstáculos encontrados por empresas ou por cidadãos que viajem, trabalhem, estudem ou residam noutro país da União Europeia. Os casos mais comuns respeitam a reconhecimento de qualificações profissionais, acesso de produtos/serviços ao mercado, direitos de residência, segurança social, registo de veículos a motor e questões de tributação.

Como funciona

O centro Solvit local da pessoa ou empresa queixosa («centro Solvit de origem») encaminha o caso para o centro Solvit do país da União Europeia em que o problema tiver ocorrido («centro Solvit responsável»). Este negocia depois com as autoridades públicas nacionais uma forma de o resolver. Simultaneamente, coopera com o centro de origem a fim de garantir que todas as partes sejam mantidas ao corrente do andamento do processo. A Solvit procura concluir os seus processos no prazo de 10 semanas.

Dado o carácter informal da sua abordagem para resolução de litígios, a Solvit não pode intervir em situações em que já esteja em curso uma acção judicial, não se ocupando tão pouco de litígios entre empresas ou entre consumidores e empresas.

Mirek, 47 anos, empresário, República Checa

A minha empresa distribui materiais de construção na Eslováquia, incluindo lavatórios de fabrico romeno. Não obstante o facto de um organismo checo devidamente credenciado ter submetido os produtos a ensaios após a sua importação para a República Checa, as autoridades eslovacas de fiscalização do comércio exigiram um certificado adicional do fabricante romeno. A Solvit persuadiu as autoridades de que o certificado de conformidade checo era suficiente e os artigos foram imediatamente liberados para venda.

INFORMAÇÃO ESSENCIAL



Quem?

Solvit

Para quê?

Resolução gratuita, célere e pragmática de problemas decorrentes da aplicação incorrecta da legislação da União Europeia pelas administrações nacionais

Para quem?

Empresas e cidadãos da União Europeia

Factos e números

- O objectivo é encontrar uma solução em dez semanas
- 83% dos casos são solucionados

Onde?

Em todos os países da União Europeia e ainda na Islândia, no Listenstaine e na Noruega

Contacto

As queixas podem ser apresentadas via Internet em **ec.europa.eu/solvit/site/submission** ou por via postal, correio electrónico ou fax para o centro Solvit local

Sítio da Solvit na Internet: **ec.europa.eu/solvit/**

Prestar informação e apoio aos consumidores nas transacções intracomunitárias

A rede dos centros europeus de consumidores (rede CEC), uma rede que, à escala europeia, visa promover a confiança dos consumidores, informa-os dos seus direitos e facultar aconselhamento e assistência para responder a queixas e resolver litígios em casos de aquisição intracomunitária de bens ou serviços.



Matérias abrangidas

A rede CEC informa e trata de queixas, designadamente, nas seguintes áreas: transportes aéreos (cancelamento ou atraso de voos, extravio de bagagem, etc.), comércio electrónico, viagens organizadas, utilização periódica de bens («timesharing») e clubes de férias, cláusulas contratuais abusivas, produtos ou serviços defeituosos e atrasos na entrega.

Marika, 42 anos, professora, Hungria

Comprei um receptor via satélite a uma firma austríaca, mas ele chegou avariado. Devolvi-o à procedência e tentei repetidamente contactar o vendedor sem sucesso. Depois de pedir ajuda à rede CEC, recebi o meu receptor via satélite reparado.



Como funciona

Quando um consumidor apresenta uma queixa relativa a uma aquisição intracomunitária junto de um CEC nacional, este concerta esforços com o CEC do país do vendedor com vista a alcançar uma solução amigável ou um acordo mediante um mecanismo extrajudicial de resolução de litígios. Os serviços em causa são prestados graciosamente.



INFORMAÇÃO ESSENCIAL

Quem?

Rede CEC, rede dos centros europeus de consumidores

Para quê?

Informar os consumidores dos seus direitos ao abrigo da legislação europeia e nacional e prestar-lhes aconselhamento e assistência para responder a queixas e resolver extrajudicialmente litígios transfronteiriços

Para quem?

Consumidores da União Europeia

Factos e números

- Mais de 62 000 casos foram tratados em 2008, mais de metade dos quais eram queixas

Onde?

Em todos os países da União Europeia e ainda na Islândia e na Noruega

Contacto

O seu CEC local pode ser contactado através do endereço: ec.europa.eu/consumers/redress_cons/webcenters_en.htm

Sítio da rede CEC na Internet:

ec.europa.eu/consumers/redress_cons

Rede FIN NET

CONSUMIDORES

Resolução extrajudicial de litígios transfronteiriços no sector dos serviços financeiros

A FIN NET é uma rede de cooperação de sistemas nacionais de resolução extrajudicial de litígios (por exemplo, comissões de litígios de consumo, serviços de provedores de justiça e mediadores), que tratam de reclamações de consumo transfronteiriças no domínio dos serviços financeiros.



Matérias abrangidas

Os membros da FIN NET solucionam litígios entre consumidores e prestadores de serviços de diversos sectores financeiros (bancário, de seguros, de investimento), nomeadamente de crédito, de pagamento e do ramo dos seguros de vida.



Como funciona

Os consumidores queixosos podem recorrer ao sítio da FIN NET na Internet para identificar e contactar directamente o organismo de resolução extrajudicial de litígios competente no país do prestador dos serviços financeiros, ou contactar um organismo do seu país, que depois identificará a entidade competente do país do prestador de serviços e fornecerá informação sobre o respectivo procedimento de apresentação de reclamações. O consumidor pode ainda utilizar um formulário electrónico para contactar membros da FIN NET.

Stéphane, 30 anos, programador informático, França

Segurei a minha agenda electrónica contra o risco de roubo numa seguradora alemã. Todavia, quando me roubaram em França, a seguradora recusou-se a ressarcir-me do prejuízo. Contactei o sistema de resolução de litígios francês, que me encaminhou para o seu congénere alemão. Depois de apresentar alguns documentos, fui indemnizado na totalidade.

INFORMAÇÃO ESSENCIAL



Quem?

FIN-NET

Para quê?

Proporcionar aos consumidores um acesso fácil, rápido e informado à resolução extrajudicial de litígios transfronteiriços entre consumidores e prestadores de serviços financeiros

Para quem?

Consumidores da União Europeia

Factos e números

- A FIN NET trata, anualmente, mais de 1 000 casos

Onde?

Em todos os países da União Europeia e ainda na Islândia, no Listenstaine e na Noruega

Contacto

Os elementos de contacto das organizações membro da FIN NET estão disponíveis em:

ec.europa.eu/internal_market/fin-net/members_en.htm

Sítio da FIN NET na Internet:

ec.europa.eu/internal_market/fin-net

O apoio às empresas junto de si

A Rede Europeia de Empresas é um serviço «de balcão único» destinado às empresas europeias, mas particularmente vocacionado para apoiar as pequenas e médias empresas (PME). Oferece aconselhamento prático gratuito e uma vasta gama de serviços de apoio ao empresariado e à inovação na língua requerida.

Matérias abrangidas

Os peritos dos centros locais da Rede Europeia de Empresas prestam serviços como a procura de parceiros empresariais e tecnológicos e a realização de visitas a empresas concretas para levantamento das suas necessidades. Fornecem também informação sobre oportunidades de financiamento comunitário, como o sétimo programa quadro, ajudam as empresas a compreender em que medida a legislação europeia é aplicável à sua actividade, e incentivam nas a partilhar as melhores práticas e resultados de investigação em domínios como o da inovação e o da expansão para novos mercados.

Grzegorz, 41 anos, homem de negócios, Polónia

Dirijo uma empresa de desenvolvimento na área da web e precisava de financiamento para diversos projectos. Graças ao auxílio do centro local da Rede Europeia de Empresas, recebi cerca de 22 600 euros dos fundos estruturais para desenvolver novos sítios na Internet. Graças a esse apoio, pude contratar mais quatro pessoas.

? Como funciona

A actuação da Rede Europeia de Empresas está confiada a consórcios de organizações qualificadas, como câmaras de comércio e indústria, centros de transferência de tecnologia e agências de desenvolvimento regional. Sempre que uma empresa careça de aconselhamento, pode contactar o centro local da Rede Europeia de Empresas. Além disso, o membro local da rede Europeia de Empresas proporciona às empresas acesso ao conhecimento especializado de todos os participantes da rede, nos Estados-Membros e nos países parceiros.



Quem?

Rede Europeia de Empresas

Para quê?

Aconselhamento prático gratuito sobre legislação e oportunidades de financiamento no quadro da União Europeia, bem como apoio ao empresariado e à inovação a nível europeu, com particular enfoque nas PME. Os centros incentivam igualmente a transferência de tecnologia e de conhecimento

Para quem?

Primacialmente PME, mas também empresas de todas as dimensões, institutos de investigação, universidades, centros tecnológicos e agências de desenvolvimento económico.

INFORMAÇÃO ESSENCIAL

Factos e números

Os quase 600 centros locais da Rede Europeia de Empresas empregam, aproximadamente, 3 000 especialistas

Onde?

600 pontos de contacto locais em 44 países, incluindo os 27 Estados-Membros da União Europeia, a Croácia, a Sérvia, Israel, a Síria, o Egipto, a Noruega, a Suíça, a Islândia, os Estados Unidos, a Rússia, a China, o Chile e outros países terceiros.

Contacto

A relação dos pontos de contacto locais da Rede Europeia de Empresas está disponível em:
www.enterprise-europe-network.ec.europa.eu/info/network_en.htm

Sítio da Rede Europeia de Empresas na Internet:
www.enterprise-europe-network.ec.europa.eu

Serviços europeus de emprego

A EURES é uma rede de serviços públicos de emprego, sindicatos e organizações patronais. Facilita a constituição de relações laborais transfronteiriças, auxiliando candidatos a emprego a encontrar trabalho noutro país e empregadores a recrutar empregados no estrangeiro sem encargos.



Matérias abrangidas

A EURES presta serviços de informação, aconselhamento e recrutamento. Para além do portal europeu da mobilidade profissional, que divulga à escala europeia todas as ofertas de emprego disponíveis no sistema de serviços públicos de emprego, a EURES dispõe de um quadro de mais de 700 conselheiros que fornecem informação sobre todos os aspectos das condições de vida e de trabalho noutros países. Para além de responder a perguntas sobre questões jurídicas, administrativas e de direito laboral, está habilitada a aconselhar sobre assuntos da vida de todos os dias, como o custo de vida, a saúde e a procura de uma escola.



Como funciona

No portal da EURES, os candidatos a emprego podem procurar um emprego, criar um «CV em linha» e inscrever-se no serviço de alerta de vagas de emprego por correio electrónico, que os informa de ofertas compatíveis com o seu perfil. Os conselheiros locais da EURES estão ainda disponíveis para facultar orientação profissional personalizada. Os empregadores podem anunciar vagas, receber CV por correio electrónico e enviar perguntas aos candidatos a emprego através do portal.

Enrique, 56, director de uma empresa do sector frutícola, Espanha

Precisamos de cerca de 1 500 trabalhadores para a nossa campanha anual de colheitas e temos tido experiências muito positivas com trabalhadores estrangeiros. Desde que um dos funcionários sugeriu que recorrêssemos à ajuda da EURES para o seu recrutamento, as coisas tornaram-se muito mais fáceis. A EURES de Poznań fornece-nos os elementos dos candidatos a emprego e nós contactamo-los directamente.

INFORMAÇÃO ESSENCIAL



Quem?

EURES

Para quê?

Ajudar os candidatos a emprego a encontrar colocação no estrangeiro e apoiar os empregadores que desejam recrutar trabalhadores de outros países

Para quem?

Candidatos a emprego que procuram trabalho noutro país europeu e empregadores que pretendem recrutar cidadãos de outros Estados-Membros da União Europeia

Factos e números

Os conselheiros locais EURES são em número superior a 700

Onde?

Em todos os países da União Europeia e ainda na Islândia, no Listenstaine, na Noruega e na Suíça

Contacto

Procure os conselheiros EURES da sua área na Internet em:

ec.europa.eu/eures

Portal da EURES na Internet: **ec.europa.eu/eures**

A União Europeia para os cidadãos mais jovens

A Eurodesk é uma rede de centros de informação sobre questões da União Europeia dirigida aos jovens.



Matérias abrangidas

O pessoal da Eurodesk responde a perguntas sobre a União Europeia em matérias de interesse para os jovens, que vão de dúvidas de carácter geral, sobre, por exemplo, como poderão estudar no estrangeiro, a questões mais complexas ligadas às políticas comunitárias para a juventude. Paralelamente, fornece informação sobre oportunidades de financiamento comunitário para jovens e desenvolve campanhas de sensibilização sobre questões europeias em escolas e para organizações de juventude.



Como funciona

Nos Estados-Membros existem centros de informação Eurodesk que podem ser directamente contactados pelos interessados. Além disso, a informação encontra-se disponível nos sites da Eurodesk na Internet (www.eurodesk.org) e no portal europeu da juventude (europa.eu/youth/).

João, 20 anos, estudante, Portugal

Pertenço a uma organização juvenil local e, o ano passado, decidimos organizar uma acção de intercâmbio estudantil. Como não fazia ideia de como isso se podia organizar, dirigi-me ao meu serviço local da Eurodesk e pedi orientação. Ajudaram-me não só a encontrar um parceiro adequado em França, como a concorrer a financiamento ao abrigo do programa «Juventude». O intercâmbio foi um grande sucesso!



INFORMAÇÃO ESSENCIAL

Quem?

Eurodesk

Para quê?

Serviço de informação da União Europeia dirigido aos jovens

Para quem?

Os jovens

Factos e números

- Perto de 1 000 centros Eurodesk em 30 países

Onde?

Em todos os países da União Europeia, com excepção de Chipre, e ainda na Islândia, no Liechtenstein, na Noruega e na Turquia

Contacto

A relação dos gabinetes locais da Eurodesk encontra-se disponível na Internet em:

www.eurodesk.org/edesk/Contact.do

Sítio da Eurodesk na Internet: **www.eurodesk.org**

Rede de serviços Euraxess

Investigadores em movimento

A rede de serviços Euraxess é um serviço «de balcão único» para investigadores que pretendam viver e trabalhar noutro país europeu.

Matérias abrangidas

Os centros de serviços da rede Euraxess prestam gratuitamente assistência personalizada em matérias como a disponibilidade de vagas para investigação no estrangeiro e todo um conjunto de questões inerentes ao processo de mudança para outro país: do alojamento e da oferta de cursos de línguas e de creches e centros de dia, aos direitos de propriedade intelectual e às licenças de trabalho, passando pelos aspectos sociais e culturais.

Como funciona

Os investigadores da União Europeia ou de países terceiros podem contactar directamente um centro de serviços local por correio electrónico ou telefone ou, em alternativa, consultar o sítio da rede na Internet por sector e país. O Euraxess Jobs é outro serviço da Euraxess, que compila e publica listas de centenas de vagas e fornece informação de ordem prática de toda a espécie, dos vistos aos estabelecimentos de acolhimento de crianças nas proximidades de um novo posto de trabalho no estrangeiro. O Euraxess Rights disponibiliza informação sobre legislação, como a relacionada com a Carta Europeia do Investigador, enquanto o Euraxess Links é um instrumento de ligação em rede destinado aos investigadores europeus que se encontram a trabalhar fora dos seus países.

Abu, 32 anos, ginecologista, Palestina

Quando me foi oferecida a oportunidade de fazer a especialização na Universidade de Liège, na Bélgica, o centro de serviços da rede Euraxess da universidade deu-me apoio no cumprimento das formalidades necessárias para efeitos de obtenção do visto e de registo na comuna local. Isso facilitou grandemente a minha mudança para a Bélgica.

INFORMAÇÃO ESSENCIAL



Quem?

EURAXESS

Para quê?

Assistência prática personalizada e gratuita a investigadores que se mudam para países europeus

Para quem?

Investigadores de Estados-Membros da União Europeia e países terceiros, que chegam, partem ou regressam

Factos e números

- Mais de 20 000 investigadores apoiados em 2008
- Mais de 120 000 perguntas respondidas em 2008

Onde?

Existem centros Euraxess em todos os países da União Europeia, assim como na Croácia, na antiga República jugoslava da Macedónia, na Islândia, em Israel, na Noruega, na Sérvia, na Suíça e na Turquia. Em breve, serão inaugurados centros na Bósnia e Herzegovina e no Montenegro

Contacto

A indicação do centro Euraxess mais próximo está disponível em:

ec.europa.eu/euraxess/services

Sítio da Euraxess na Internet:

ec.europa.eu/euraxess/

ESTUDANTES

INVESTIGADORES

Centros de documentação europeia

Uma biblioteca da União Europeia perto de si

Os centros de documentação europeia (CDE) ajudam as universidades e os institutos de investigação a promover e desenvolver o ensino e a investigação sobre a integração europeia, incentivam essas instituições a participar no debate sobre a Europa e contribuem para dar a conhecer as políticas da União a todos os cidadãos.



Matérias abrangidas

Os centros de documentação coligem publicações oficiais da União Europeia, bem como estatísticas, estudos e dissertações sobre o processo de integração europeia. Cobrem todas as políticas comunitárias, assim como informação mais genérica.

Penelope, 25 anos, doutoranda, Grécia

Por vezes, não consigo encontrar um documento citado. Então vou ao CDE e peço auxílio aos funcionários. Quando não dispõem de um exemplar, mandam-no vir para mim. A nossa universidade também é assinante de um grande número de bases de dados e os estudantes beneficiam de formação ministrada pelo CDE.



Como funcionam

Os CDE podem ser considerados bibliotecas locais da União Europeia. Oferecem acesso por via electrónica a fontes da União Europeia, além de um acervo de publicações impressas. O seu pessoal presta assistência ao público, cujas solicitações vão de simples buscas de documentos a investigações em profundidade sobre tópicos europeus, quer em linha quer em papel.



INFORMAÇÃO ESSENCIAL

Quem?

Centros de documentação europeia

Para quê?

Facultar acesso assistido a informação relativa à União Europeia

Para quem?

Estudantes, investigadores e público em geral

Factos e números

- Existem mais de 390 centros de documentação europeia
- Organizam anualmente 800 a 1 000 cursos de formação e sessões de informação para estudantes e investigadores

Onde?

Em todos os países da União Europeia, com excepção do Luxemburgo

A relação dos centros de documentação europeia está disponível no seguinte sítio na Internet, bastando seleccionar a rede CDE:

ec.europa.eu/europedirect/visit_us

Sítio dos centros de documentação europeia na Internet:
europedirect.europa.eu

Ponto de contactos para o reconhecimento de qualificações profissionais

TRABALHADORES

Mudar o seu emprego para o estrangeiro

Os pontos de contacto prestam assistência a pessoas que pretendam exercer uma profissão regulamentada (que requeira qualificações profissionais específicas) noutro país da Europa.

Matérias abrangidas

Os pontos de contacto facultam, gratuitamente, informação e aconselhamento jurídico sobre matérias como o procedimento para obtenção de reconhecimento de qualificações (documentos a apresentar, prazos, etc.). É importante notar que o reconhecimento de qualificações académicas (isto é, para efeitos de prosseguimento de estudos noutro Estado-Membro) é da competência da rede ENIC NARIC (ver secção seguinte).

Como funciona

O interessado em obter informações sobre o reconhecimento das suas qualificações profissionais pode recorrer ao respectivo ponto de contacto nacional. Em alguns países ele pode ser visitado, ao passo que noutros o contacto tem lugar, exclusivamente, por telefone ou correio electrónico. Os pontos de contacto cooperam entre si, pelo que os cidadãos são livres de optar entre dirigir os seus pedidos de informação ao ponto de contacto do país de acolhimento e ao do seu país de origem, conforme lhes seja mais conveniente.

Geert, 43 anos, fisioterapeuta, Bélgica

Quando me mudei para França com a minha família, não sabia como podia obter a autorização para exercer a minha profissão lá. Um amigo indicou-me um ponto de contacto, onde me disseram o que tinha de fazer, onde devia apresentar o pedido de reconhecimento e com que documentos.

INFORMAÇÃO ESSENCIAL

Quem?

Pontos de contacto para o reconhecimento de qualificações profissionais

Para quê?

Assistência a pessoas que pretendam exercer uma profissão regulamentada (que requeira qualificações profissionais específicas) noutro país europeu

Para quem?

Cidadãos com qualificações profissionais que desejem ver reconhecidas noutro país da Europa

Factos e números

- Criados em 2008
- Professor, fisioterapeuta e enfermeiro são as profissões regulamentadas com maior mobilidade na Europa
- 90% dos pedidos de reconhecimento de qualificações são deferidos

Onde?

Em todos os países da UE e ainda na Islândia, no Lichtensteim e na Noruega

Contacto

A relação dos pontos de contacto está disponível na Internet em:

ec.europa.eu/internal_market/qualifications/contactpoints

A relação das profissões regulamentadas em cada país encontra-se em:

ec.europa.eu/internal_market/qualifications/regprof/



Porta de acesso ao reconhecimento de qualificações académicas

Os centros nacionais de reconhecimento académico e informação (NARIC) ocupam-se do reconhecimento académico de diplomas e períodos de estudo na União Europeia e em países parceiros.



Matérias abrangidas

Estes centros nacionais facultam informação e aconselhamento sobre o reconhecimento de diplomas, graus académicos e outras qualificações obtidos no estrangeiro, bem como sobre os diferentes sistemas educativos. O seu pessoal presta ainda orientação em matéria de oportunidades de estudo no estrangeiro, incluindo informação relativa a empréstimos e bolsas de estudo, bem como a questões práticas ligadas à mudança para o estrangeiro e ao reconhecimento de qualificações académicas.

Natalia, 35 anos, engenheira química, Lituânia

Quando o meu marido recebeu uma oferta de emprego nos Países Baixos, eu não estava certa de poder trabalhar lá também. As autoridades lituanas remeteram-me para o centro nacional da rede NARIC, que me pôs em contacto com o NARIC neerlandês. Neste centro, foram muito prestáveis; aconselharam-me e explicaram-me todos os passos que tinha a dar para obter o reconhecimento do meu diploma.



Como funciona

Estes centros nacionais congregam funcionários nacionais responsáveis pelo reconhecimento académico de diplomas e períodos de estudo. Os interessados podem contactar directamente o respectivo centro nacional para obterem aconselhamento personalizado gratuito ou procurar informação de carácter mais geral no sítio na Internet.



INFORMAÇÃO ESSENCIAL

Quem?

NARIC

Para quê?

Reconhecimento de qualificações académicas, bem como de períodos de estudo no estrangeiro

Para quem?

Todos os cidadãos que desejem trabalhar noutro país membro da rede NARIC

Factos e números

Mais de 160 000 visitas ao sítio na Internet no período de Junho de 2008 a Maio de 2009

Onde?

A rede NARIC integra a União Europeia, a Islândia, o Listenstaine, a Noruega e a Turquia

Contacto

Os contactos dos centros nacionais de informação estão disponíveis, através das páginas nacionais, em: **www.enic-naric.net**

Sítio da ENIC NARIC na Internet: **www.enic-naric.net/**

Transparência das qualificações e competências

Os documentos Europass auxiliam os candidatos a emprego a apresentar as suas qualificações e competências de forma clara, tornando as mais fáceis de entender e avaliar em toda a Europa.



Matérias abrangidas

O Europass integra cinco documentos: o «Curriculum Vitae», o Passaporte Linguístico, o Europass Mobilidade, que serve para registar um percurso europeu de aprendizagem, e os suplementos ao diploma e ao certificado, que se destinam a acompanhar, respectivamente, os diplomas de estudos superiores e os certificados de formação profissional.



Como funciona

O CV e o Passaporte Linguístico podem ser preenchidos gratuitamente em linha através do sítio na Internet (europass.cedefop.europa.eu). Os restantes documentos são entregues aos cidadãos após conclusão de um curso de ensino ou formação. Aos centros nacionais Europass cabe promover o serviço Europass, gerir directamente o Europass Mobilidade e fornecer informação a organizações e cidadãos.

Kaisa, 29 anos, engenheira, Finlândia

Estava a concorrer a um emprego no Reino Unido e tive dúvidas a respeito do modelo de CV que seria mais do agrado dos potenciais empregadores. Temia poder hipotecar à partida as minhas hipóteses de sucesso, se fosse contra as convenções. Por sorte, um amigo falou-me do Europass CV e, a partir daí, deixou de haver qualquer possibilidade de engano. As candidaturas a empregos tornaram-se muito mais fáceis e arranjei um trabalho óptimo!

INFORMAÇÃO ESSENCIAL

Quem?

Europass

Para quê?

Tornar as qualificações e competências pessoais mais fáceis de entender e comparar em toda a Europa

Para quem?

Cidadãos que pretendam um emprego ou que desejem prosseguir os seus estudos ou formação na Europa

Factos e números

- Em 2009, em média, mais de 7 000 cidadãos preenchem diariamente o seu Europass CV
- Mensalmente, são descarregados cerca de meio milhão de documentos
- Em 2007, os centros nacionais Europass emitiram mais de 40 000 documentos Europass Mobilidade

Onde?

Em todos os países da União Europeia e ainda na Islândia, no Listenstaine, na Noruega e na Turquia

Contacto

A relação dos centros nacionais Europass está disponível em:

europass.cedefop.europa.eu/nationalcentres

Sítio do Europass na Internet:

europass.cedefop.europa.eu/



Apoio a profissionais de orientação

A Euroguidance é uma rede de centros nacionais de informação que dá apoio aos serviços de orientação em 31 países europeus.



Matérias abrangidas

A Euroguidance presta serviço a pessoas que pretendam trabalhar ou estudar noutro país, ajudando-os profissionais de orientação a compreender melhor as oportunidades de aprendizagem e de carreira disponíveis por toda a Europa. O leque das ferramentas electrónicas ao dispor dos profissionais de orientação inclui uma base de dados de projectos e boas práticas em matéria de orientação de carreiras e uma rede social. A Euroguidance contribui ainda para o Ploteus, o portal das oportunidades de formação em toda a Europa.

Laine, 37 anos, técnico de orientação profissional, Estónia

Sou muito consultado por pessoas que desejam aumentar as suas competências linguísticas trabalhando no estrangeiro. Nunca soube bem qual era a melhor maneira de ajudá-las, até ao dia em que dei com o sítio da Euroguidance na Internet. Tratei imediatamente de me inscrever e de saber tudo o que dizia respeito ao mercado de trabalho do Reino Unido e da Irlanda. Agora estou muito mais bem apetrechado para aconselhar as pessoas quanto à maneira de melhorar os seus conhecimentos de línguas.



Como funciona

Os conselheiros de orientação profissional podem obter do respectivo centro local Euroguidance aconselhamento personalizado gratuito sobre oportunidades e condições disponíveis para cidadãos que pretendam ir para o estrangeiro trabalhar ou estudar. Os cidadãos podem igualmente contactar os centros Euroguidance directamente e visitar o portal Ploteus.



INFORMAÇÃO ESSENCIAL

Quem?

Euroguidance

Para quê?

Informar os profissionais

de orientação e os cidadãos em matéria de oportunidades profissionais e de formação por toda a Europa

Para quem?

Profissionais de orientação que prestam aconselhamento a cidadãos interessados em trabalhar, estudar ou fazer formação noutro país europeu

Factos e números

Em 2007, os centros Euroguidance asseguraram a organização de:

- stands de informação em cerca de 200 eventos
- aproximadamente 200 iniciativas de formação desenvolvidas por profissionais de orientação.

Onde?

Em todos os países da União Europeia e ainda na Islândia, no Listenstaine, na Noruega e na Turquia

Contacto

A relação dos centos nacionais Euroguidance está disponível em:

www.euroguidance.net/English/Individuals/Centres.htm

Sítio da Euroguidance na Internet:

www.euroguidance.net/

Portal Ploteus de oportunidades no campo da formação:

ec.europa.eu/ploteus/

A Comissão Europeia atribui cerca de 20% do orçamento comunitário a concursos, subvenções, fundos e outros programas. A lista dos programas de financiamento mais importantes inclui o sétimo programa-quadro de investigação e desenvolvimento tecnológico e os programas MEDIA, Aprendizagem ao Longo da Vida, «Juventude», Cultura e Tempus (programa de mobilidade transeuropeia para o ensino superior). Para além da informação circunstanciada disponível nos respectivos sítios na Internet, existem pontos de contacto nacionais em todos os países participantes, que fornecem gratuitamente aconselhamento personalizado e informação adicional. A seguinte lista não exaustiva proporciona um panorama das matérias abrangidas pelos diferentes programas de financiamento e a indicação da ligação aos respectivos pontos de contacto nacionais.

Sétimo programa-quadro de investigação e desenvolvimento tecnológico

Cooperação transnacional na área da investigação, difusão dos resultados da investigação, financiamento de «investigação de fronteira», melhoramento da infra-estrutura de investigação e prestação de orientação profissional a investigadores.

Pontos de contacto nacionais: cordis.europa.eu/fp7/ncp_en.html

MEDIA

Desenvolvimento, distribuição e promoção de produções cinematográficas e audiovisuais e aconselhamento de profissionais do sector audiovisual.

Pontos de contacto nacionais e locais:

ec.europa.eu/information_society/media/overview/who/desks

Aprendizagem ao Longo da Vida

Formação universitária e profissional, intercâmbio de estudantes, colocação de formandos, educação para adultos, parcerias e projectos nos sectores do ensino e da formação.

Agências nacionais: ec.europa.eu/education/programmes/llp/national_en.html

«Juventude»

Parcerias ao abrigo do programa «Juventude em Acção» em prol da promoção da cidadania activa, da solidariedade e da tolerância.

Pontos de contacto nacionais: ec.europa.eu/youth/youth/contacts_en.htm?cs_mid=152

Cultura

Mobilidade dos artistas, apoio a acções e órgãos culturais, circulação de obras culturais e artísticas.

Pontos de contacto nacionais: ec.europa.eu/culture/annexes-culture/doc1232_en.htm

Tempus

Projectos conjuntos e medidas estruturais tendentes a elevar a qualidade do ensino superior em países terceiros parceiros da União Europeia.

Pontos de contacto nacionais: ec.europa.eu/education/programmes/tempus/national_en.html

União Europeia



Entre em contacto com a União Europeia



■ EM LINHA

O sítio Europa contém informações em todas as línguas oficiais da União Europeia:
europa.eu



■ LEIA AS PUBLICAÇÕES SOBRE A EUROPA

Basta um clique para aceder a publicações sobre a União Europeia no sítio EU Bookshop:
bookshop.europa.eu

REPRESENTAÇÃO DA COMISSÃO EUROPEIA

Representação em Portugal

Largo Jean Monnet, 1-10.º
1269-068 Lisboa
PORTUGAL
Tel.: +351 213509800
Internet: ec.europa.eu/portugal
Correio electrónico: comm-rep-lisbonne@ec.europa.eu

CENTRO DE INFORMAÇÃO EUROPEIA JACQUES DELORS

Palacete do Relógio
Cais do Sodré
1200-450 Lisboa
PORTUGAL
Tel.: +351 211225 000
Internet: www.ciejd.pt
Correio electrónico: geral@ciejd.pt

GABINETE DO PARLAMENTO EUROPEU

Gabinete em Portugal

Largo Jean Monnet, 1-6.º
1269-070 Lisboa
PORTUGAL
Tel.: +351 213504900
Internet: www.parleurop.pt
Correio electrónico: eplisboa@europarl.europa.eu

Existem representações ou gabinetes da Comissão Europeia e do Parlamento Europeu em todos os Estados-Membros da União Europeia. Noutros países do mundo existem delegações da Comissão Europeia.

Serviços de informação e de assistência da UE

Ao serviço dos cidadãos e das empresas

A Comissão criou por toda a União Europeia, em parceria com diversos agentes, uma pluralidade de serviços destinados a informar o público em geral acerca dos seus direitos e das oportunidades que a União Europeia tem para lhe oferecer.

A presente brochura reúne informação sobre os 21 serviços da União Europeia que se encontram, actualmente, a funcionar nos Estados-Membros. Cada serviço oferece apoio especialmente adaptado a uma área determinada, desde informação de carácter geral acerca da União Europeia até tópicos mais específicos, como a forma de procurar emprego, parceiros de negócios ou financiamento para um projecto na Europa.

Com esta brochura, a Comissão pretende facilitar o acesso de cidadãos e empresas ao serviço mais adequado para dar resposta ao seu pedido de informação. Na prática, existem pontos de contacto para todos, ao serviço das diferentes necessidades dos diversos grupos. A União Europeia nunca está muito longe!



Serviço das Publicações



9 789279 130144