

## Índice

Breve Historia.....	3
Conceitos dos Equipamentos Juvenis.....	5
Objectivos Gerais .....	5
Objectivos Específicos.....	5
Imagem dos Equipamentos Juvenis .....	6
Modelo de Funcionamento .....	7
Regras Básicas de Atendimento.....	7
Máximas do Atendimento .....	8
A atitude e Comportamento do Técnico .....	8
Normas de Funcionamento.....	9
Objectivo.....	9
Destinatários.....	9
Serviços .....	9
Registo.....	10
Comercialização .....	10
Formas de Pagamento .....	10
Regras de Utilização dos Equipamentos Informáticos.....	10
Regras de Utilização das Zonas de Reunião e Formação.....	11
Disposições Finais.....	11
Penalizações .....	11
DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS.....	12
Zona de Atendimento .....	12
Comercialização .....	12
Tabela de Preços.....	12
Serviço de Acesso à Internet.....	12
Serviço de Utilização de Equipamento Informático.....	13
Zonas de Estudo/ Reunião/Formação .....	13
Auto-Consulta .....	13
Espaço de Exposições Temporárias .....	13
Livro de Reclamações .....	14

Outros Produtos/Serviços .....	14
Produtos e Serviços .....	15
Produtos Internos .....	15
Constituição de Associações .....	15
Produtos Externos .....	15
Dinamização do Espaço .....	15
FERRAMENTAS DE APOIO .....	16
Publicações/Folhetos de Divulgação .....	16
Recursos Humanos .....	16
Perfil do Técnico .....	16
Sistema de Registo de Dados .....	16
CONTACTOS E HORÁRIOS .....	18
Loja Ponto Já .....	18
GAJ de Sacavém .....	18
GAJ Santo António dos Cavaleiros: .....	18
Espaço Internet de Camarate .....	19
Espaço Internet da Bobadela .....	19

## **Breve Historia**

O apoio aos jovens na procura de respostas para os constantes desafios das sociedades actuais, tem sido uma prioridade da intervenção municipal no âmbito da juventude, objectivo cuja consecução passa, em primeira instância, pela criação de infra-estruturas de suporte ao nível da informação, orientação e encaminhamento.

É neste contexto que, em 1992, surge o projecto da Rede de Atendimento Juvenil, cuja cobertura geográfica se pretendia alargada às então três zonas do Concelho (Norte, Oriental e Ocidental).

Os primeiros Gabinetes de Atendimento à Juventude (GAJ), são inaugurados em 1993, nas cidades de Loures e Sacavém. No intuito de garantir o acesso à informação por parte de todos os jovens e de promover a divulgação dos Gabinetes, foi igualmente realizada uma acção de itinerância denominada “O GAJ nas Escolas”.

Em 1997, alcançou-se a pretendida abrangência das três zonas do Concelho, com a abertura do GAJ de Odivelas (actualmente integrado neste novo Concelho).

O conceito de itinerância é incrementado em 2001, através da introdução de uma carrinha adaptada, que inicialmente fazia um circuito regular pelas escolas e que, posteriormente, passou a estar presente em diversas iniciativas, quer municipais, quer promovidas por agentes concelhios.

Em 2002 é inaugurado o GAJ de Santo António dos Cavaleiros. A Rede de Gabinetes de Apoio à Juventude (é esta a nova designação adoptada, uma vez que se considera que traduz melhor o espírito que actualmente preside à existência dos Gabinetes) não parou de crescer, no intuito de abranger todo o Município e, através da assinatura de protocolos com as Juntas de Freguesia

foram criados, em 2004, um novo GAJ em S. João da Talha e três Extensões de GAJ (espaços de menor dimensão, integrados em equipamentos multifuncionais) nas freguesias de S. Julião do Tojal; Frielas e Moscavide. Nos casos de S. João da Talha e de S. Julião do Tojal (gabinete já extinto) foi ainda estabelecido um protocolo com a Fundação para a Divulgação das Tecnologias da Informação (FDTI) para a abertura de dois Centros de Divulgação das Tecnologias da Informação (CDTI), de modo a proporcionar aos jovens o acesso à formação neste domínio, hoje indispensável.

Em 2005, foi inaugurado o Espaço Internet de Camarate. O primeiro Espaço Internet do Município é um projecto co-financiado pelo Programa Operacional Sociedade do Conhecimento (POS\_C) e surge com o intuito de proporcionar a todos os cidadãos o acesso às tecnologias da informação e da comunicação, nomeadamente, numa freguesia bastante carenciada e com grandes limitações a este nível.

Além de salas de trabalho/consulta, de reuniões e auditório, este espaço disponibiliza computadores com acesso gratuito à Internet, tanto para cidadãos normovisuais, como para cegos e amblíopes, e dinamiza um Plano de Actividades contemplando uma vertente pedagógica e informativa, através da promoção de acções de formação e de sensibilização e da divulgação de iniciativas no âmbito da “Sociedade da Informação”.

Não sendo exclusivamente vocacionado para a juventude, este Espaço oferece, simultaneamente, as valências dos Gabinetes de Apoio à Juventude.

Em 2008, é inaugurado na Freguesia da Bobadela o segundo Espaço Internet do Município. Neste mesmo ano foi implementado a “Loja Ponto Já” no Parque da Cidade, em Loures, resultando de um protocolo estabelecido entre a Câmara Municipal e o Instituto Português da Juventude.

## **Conceitos dos Equipamentos Juvenis**

Os Equipamentos Juvenis constituem-se enquanto espaços públicos de livre acesso, destinados preferencialmente aos jovens, com o intuito de contribuir para uma efectiva igualdade de oportunidades através do acesso à informação com recurso às novas tecnologias de informação, promovendo, simultaneamente, o desenvolvimento pleno de competências.

### **Objectivos Gerais**

Posicionados num contexto da sociedade da informação e do conhecimento, torna-se imprescindível a criação de uma rede de suporte aos vários estádios e transformações próprias do “ser jovem”, cumprindo assim um papel fundamental enquanto serviço público e, por outro lado, pressupondo uma actualização permanente e adequada, capaz de dar resposta às necessidades do público jovem, que é cada vez mais exigente.

A visão dos Gabinetes de Apoio à Juventude tem subjacente preocupações de carácter sociocultural, cruzando diversas áreas de actuação como, por exemplo, a saúde, o emprego, a educação, etc.

A sua missão pauta-se pelo fomento à participação cívica, promovendo a igualdade de oportunidades e o acesso às novas tecnologias de informação e da comunicação potenciando, assim, a info-inclusão e contribuindo para o desenvolvimento pleno de competências inscritas neste âmbito.

### **Objectivos Específicos**

Através destes Gabinetes pretende-se informar, formar e dinamizar a população juvenil do Município, através das seguintes acções:

- Promoção e divulgação de informação local, regional e internacional;
- Recolha, actualização e disponibilização de informação, designadamente, nas seguintes áreas temáticas: ensino (público e privado, pós-graduações e mestrados, escolas do concelho e bolsas de estudo), sexualidade, ambiente, saúde, habitação, emprego e formação profissional, turismo, protecção civil, OTL's, associativismo, desporto, questões sociais, cultura, toxicoddependência e direitos humanos;
- O estabelecimento de parcerias que enriqueçam os conteúdos dos serviços prestados e, conseqüentemente, uma intervenção mais efectiva;
- Prevenção primária dos comportamentos de risco;
- Promoção de iniciativas socioculturais, através do apelo à participação da população juvenil;

Paralelamente, podem os jovens aceder a produtos da Movijovem (Cartão Jovem, reservas em pousadas de juventude nacionais e Cartão de Alberguista), bem como, utilizar a internet gratuitamente e informar-se da oferta cultural, recreativa, desportiva e de outros serviços promovidos pela Autarquia e outras entidades.

### Imagem dos Equipamentos Juvenis



espaçoInternet @ i ... :!



Os logótipos que identificam os Gabinetes de Apoio à Juventude, Espaços Internet e Loja Ponto Já, procuram traduzir o espírito que lhes preside. Ou seja, espaços informais, descontraídos, apazíveis, constituindo-se, simultaneamente, enquanto locais de acesso à informação e ponto de encontro/convívio. Contudo, e precisamente por se destinarem preferencialmente a jovens, não se

pretende a uniformização da imagem destes equipamentos ao nível do ambiente adoptado, adequando-se a sua decoração às respectivas funcionalidades e filosofia.

Não descurando, também, a preocupação com a abertura destes espaços a todos os jovens, os novos gabinetes têm vindo a ser projectados tendo em conta os cidadãos portadores de deficiência, quer ao nível das acessibilidades, do estacionamento e das casas de banho, quer no que refere ao equipamento informático, como acontece no Espaço Internet de Camarate, Bobadela e Loja Ponto Já.

### **Modelo de Funcionamento**

Os equipamentos que compõem a Área de Gestão de Equipamentos Juvenis regem-se pelo mesmo modelo de funcionamento, podendo existir algumas especificidades nos equipamentos criados em parceria com as Juntas de Freguesia, bem como nos Espaços Internet em virtude dos requisitos exigidos pelo POS\_C.

### **Regras Básicas de Atendimento**

O técnico deverá ouvir atentamente a exposição/solicitação do jovem, com vista a uma resposta a mais adequada possível:

- Prestação do serviço;
- Encaminhamento para outros serviços camarários ou entidades externas;
- Encaminhamento/apoio na consulta à internet ou materiais disponíveis no gabinete.

No caso de não ser possível fornecer uma resposta concreta e imediata, o técnico deverá registar informaticamente o atendimento (com o conhecimento e devida permissão do jovem) com vista a contacto posterior.

### **Máximas do Atendimento**

- Ser pontual;
- Dar prioridade aos mais vulneráveis (doentes, deficientes e grávidas);
- Eficácia e eficiência (dar respostas rápidas e eficazes e avaliar de forma particular cada caso).

### **A atitude e Comportamento do Técnico**

Pretende-se que o atendimento nos equipamentos juvenis se caracterize pelo rigor, profissionalismo e qualidade, devendo, para tal, o técnico, preservar a imagem do serviço que representa.

Como regras básicas, presume-se que:

- Não deverão ser efectuados telefonemas sobre temáticas externas ao GAJ na zona de atendimento;
- Privilegiar o atendimento em detrimento de outras tarefas.

Por outro lado, deverá ser mantida uma atitude positiva e orientada para o jovem em atendimento, tendo presentes os seguintes princípios:

- Cumprimentar sempre;
- Mostrar dinamismo;
- Mostrar simpatia, atenção, disponibilidade e interesse;
- Dar as explicações necessárias, informações claras e esgotar todas as alternativas de resposta possíveis;

- Quando não for possível o atendimento imediato, deverá solicitar ao jovem que aguarde, demonstrando-lhe, assim, que não está esquecido;
- Oferecer ajuda sem ser solicitada;
- Usar linguagem adequada;
- Utilizar a empatia e, sempre que possível, tratar pelo nome próprio.

## **Normas de Funcionamento**

As regras de funcionamento, que a seguir se definem, deverão estar disponíveis em todos os equipamentos juvenis em local visível e de fácil acesso.

## **Objectivo**

Com o presente documento pretende-se homogeneizar o funcionamento dos equipamentos juvenis e fornecer um instrumento facilitador da gestão diária destes equipamentos.

## **Destinatários**

Os equipamentos juvenis destinam-se, preferencialmente, aos jovens dos 10 aos 35 anos.

## **Serviços**

- Informação e atendimento;
- Acesso à internet;
- Posto de Turismo Jovem (Cartão Jovem Euro < 26, Cartão Jovem Co-branded, reserva em pousadas de juventude e Cartão de Alberguista);
- Cartão Jovem Múncipe Geração L;
- Utilização de equipamento informático;
- Zona de estudo/reunião/formação;

- Exposições temporárias;
- Auto-consulta;

### **Registo**

Todos os atendimentos efectuados nos equipamentos juvenis deverão ser registados para efeitos estatísticos.

### **Comercialização**

Alguns dos serviços disponibilizados pelos equipamentos juvenis são pagos, encontrando-se o respectivo preço definido em tabela própria, afixada em local visível.

### **Formas de Pagamento**

O pagamento destes serviços deve ser efectuado em dinheiro.

### **Regras de Utilização dos Equipamentos Informáticos**

1. A utilização dos equipamentos informáticos deve ser efectuada mediante marcação prévia junto dos técnicos dos equipamentos juvenis;
2. A utilização destes serviços tem uma duração máxima de 1 hora por jovem, de acordo com a marcação efectuada;
3. A utilização dos equipamentos informáticos é individual;
4. É, ainda, permitida a visualização de DVD's nos computadores;
5. Não é permitida a consulta de sites com conteúdos pornográficos e efectuar downloads de ficheiros que violem direitos de autor;

6. É permitido aos munícipes trazer PlayStation própria para utilização nas televisões dos equipamentos juvenis, ficando a sua responsabilidade possíveis danos.
7. Não é permitida a utilização das entradas de USB no computador dos técnicos para efeitos de impressão;
8. Na Loja Ponto já é vedada o acesso a quaisquer entrada de USB;

### **Regras de Utilização das Zonas de Reunião e Formação**

Estas zonas poderão ser utilizadas mediante marcação prévia.

### **Disposições Finais**

O jovem obriga-se a preservar e a fazer uma utilização cuidada de todo o material existente nos equipamentos juvenis;

Não é permitido fumar, comer ou beber no interior dos gabinetes.

### **Penalizações**

O incumprimento das presentes normas de funcionamento implica o impedimento da utilização dos serviços disponibilizados pelos equipamentos juvenis.

## **DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**

### **Zona de Atendimento**

Nesta zona, os técnicos prestam informação de carácter geral, dirigida preferencialmente aos jovens, e realizam as marcações para a utilização dos vários serviços disponíveis.

### **Comercialização**

São comercializados, nos equipamentos juvenis, alguns produtos e serviços que podem ser adquiridos na zona de atendimento:

- Impressão a preto/branco
- Impressão a cores
- Fotocópias (exclusivamente de materiais disponibilizados nos gabinetes e associações juvenis)
- Cartão Jovem Euro<26
- Cartão Jovem Co-Branded
- Cartão Jovem Município Geração L
- Reserva em Pousadas de Juventude
- Cartão de Alberguista

### **Tabela de Preços**

A venda destes produtos obedece a tabela de preços, que deve estar afixada em local visível ao público.

### **Serviço de Acesso à Internet**

Os equipamentos juvenis disponibilizam o acesso à internet.

## **Serviço de Utilização de Equipamento Informático**

Os equipamentos juvenis possibilitam a utilização de equipamentos informáticos para a realização de trabalhos escolares ou outros de interesse dos jovens.

## **Zonas de Estudo/ Reunião/Formação**

Os equipamentos juvenis dispõem de um espaço generalista, equipado com mobiliário adequado, para estudo/realização de trabalhos escolares, realização de pequenas reuniões e acções de formação/ sessões de sensibilização e de esclarecimento.

No caso de encontros/reuniões de maior dimensão, o Espaço Internet de Camarate e Bobadela disponibilizam um auditório devidamente equipado.

Acrescenta-se que qualquer um destes espaços poder ser solicitado e utilizado por entidades externas, desde que disponível, e dentro do horário normal de funcionamento dos equipamentos, carecendo, este de pedido de autorização superior.

## **Auto-Consulta**

Os materiais de apoio estão colocados de forma acessível aos jovens, de forma a poderem ser consultados sem recurso ao técnico. Contudo, este estará sempre disponível para orientar ou complementar a informação.

## **Espaço de Exposições Temporárias**

Os equipamentos juvenis constituem-se enquanto espaço flexíveis, permitindo, cumulativamente, a mostra de exposições de pequena dimensão, e que não exijam condições técnicas muito específicas, podendo ser utilizado por jovens

ou entidades que apresentem trabalhos considerados adequados e pertinentes à mostra naquele espaço.

### **Livro de Reclamações**

Em todos os equipamentos juvenis existe um Livro de Reclamações que deverá ser solicitado aos técnicos para registar por escrito qualquer insatisfação.

### **Outros Produtos/Serviços**

São ainda disponibilizados outros produtos/Serviços internos, cuja responsabilidade é da Câmara Municipal de Loures, bem como externos da responsabilidade da FDTI, MOVIOJovem, FINIFORM e outras entidades que desenvolvam trabalho na área da Juventude.

## **Produtos e Serviços**

### **Produtos Internos**

- Câmara Municipal de Loures (OTL – Programa de Ocupação de Tempos Livres, Mês da Juventude, entre outros).
- Sessões de esclarecimento, workshops / Acções de Formação.

### **Constituição de Associações**

- CMLoures/Instituto Português da Juventude;
- CMLoures/FDTI (CDTI's de S. João da Talha, Cursos de Informática);
- CMLoures/MOVIJOVEM (Cartão Jovem Euro<26, Cartão Jovem Co-Branded, Cartão Múncipe Geração L, reserva em pousadas de juventude e Cartão de Alberguista);

### **Produtos Externos**

É disponibilizada nos equipamentos juvenis informação sobre programas, serviços e produtos da responsabilidade de entidades externas à Câmara Municipal de Loures, em diversas áreas temáticas.

### **Dinamização do Espaço**

Pontualmente, são concretizadas actividades de interesse para os jovens, desenvolvidas geralmente em parceria com entidades externas ou associações juvenis.

## **FERRAMENTAS DE APOIO**

### **Publicações/Folhetos de Divulgação**

Estão dispostos nos equipamentos juvenis folhetos e publicações de divulgação de produtos, serviços e actividades da responsabilidade da Câmara Municipal de Loures e de outras entidades com intervenção no domínio da juventude.

## **Recursos Humanos**

### **Perfil do Técnico**

A selecção dos técnicos deve obedecer a um perfil definido de acordo com as tarefas adstritas aos gabinetes:

- Capacidade de escuta e de expressão
- Motivação específica para a função
- Capacidade de resistência ao stress
- Capacidade de gestão de conflitos
- Espírito de iniciativa
- Espírito de equipa
- Capacidade de organização
- Disponibilidade de aprendizagem
- Conhecimentos de informática na óptica do utilizador

Tendo em vista um atendimento eficaz, que se possa designar de qualidade, e que vá ao encontro das necessidades dos utentes, o normal funcionamento dos equipamentos deverá ser assegurado, no mínimo, por dois funcionários.

## **Sistema de Registo de Dados**

Nos equipamentos juvenis são registados para posterior tratamento, e análise estatística, todos os atendimentos, com base nos seguintes indicadores:

- Data
- Idade
- Sexo
- Objectivo da visita
- Tema
- Suporte utilizado

## CONTACTOS E HORÁRIOS

### Loja Ponto Já

**Horário de Funcionamento:** De segunda-feira a Sábado das 10h00 às 13h00 e das 14h00 às 18h00

**Telefone:** 211 151 503

**E-mail:** [gaj@cm-loures.pt](mailto:gaj@cm-loures.pt)

**Morada:** Pavilhão de Macau – Parque da Cidade

Estrada Nacional 8

2674 – 501 Loures

### GAJ de Sacavém

**Horário de Funcionamento:** Segunda-feira das 14h00 às 18h00

Terça-feira a Sexta-feira das 10h00 às 13h00 e das 14h00 às 18h00

**Telefone:** 211 151 441

**E-mail:** [gaj\\_sacavem@cm-loures.pt](mailto:gaj_sacavem@cm-loures.pt)

**Morada:** Rua Cooperativa A Sacavenense N.º13

2685 – 000 Sacavém

### GAJ Santo António dos Cavaleiros:

**Horário de Funcionamento:** Segunda-feira das 14h00 às 18h00

Terça-feira a Sexta-feira das 10h00 às 13h00 e das 14h00 às 18h00

**Telefone:** 211 151 441

**E-mail:** [gajsantoantonio@cm-loures.pt](mailto:gajsantoantonio@cm-loures.pt)

**Morada:** Largo Francisco Moraes

2660 - 261 Santo António dos Cavaleiros

### **Espaço Internet de Camarate**

**Horário de Funcionamento:** Segunda-feira das 14h00 às 18h00

Terça-feira a Sexta-feira das 10h00 às 13h00 e das 14h00 às 18h00

**Telefone:** 211 151 391

**E-mail:** [internet\\_camarate@cm-loures.pt](mailto:internet_camarate@cm-loures.pt)

**Morada:** Rua Cidade de Lisboa, Letra A CV, Bairro de Angola  
2680 - 037 Camarate

### **Espaço Internet da Bobadela**

**Horário de Funcionamento:** Segunda-feira das 14h00 às 18h00

Terça-feira a Sexta-feira das 10h00 às 13h00 e das 14h00 às 18h00

**Telefone:** 211 151 390

**E-mail:** [internet\\_bobadela@cm-loures.pt](mailto:internet_bobadela@cm-loures.pt)

**Morada:** Espaço de Lazer do Bairro Ernesto Aires  
Rua Amílcar Cabral  
2695 – 017 Bobadela