Garantir a Qualidade na Informação e Aconselhamento para a Juventude

Dicas práticas para a implementação da carta europeia de informação para jovens

CartaEryica_folletoPortugues_Print.indd 1 01/12/2020 15:49:42

Editora-chefe:
Eva Reina

Editores:
Imre Simon, Beatriz Terreros

Contributos de:
Patrick Burke, Youth Work Ireland, ERYICA GB Member
Gareth Gibson, Youth Work Ireland – Donegal Youth Services
Sophie Girardeau, CIDJ, France
Maria José Monzó, IBJOVE, Spain
Chrysoula Karanthasi, Agence Nationale pour l'Information des Jeunes, Luxembourg
Eva Reina, ERYICA, Luxembourg
Imre Simon, ERYICA, Luxembourg
Claire Conlon, CIDJ France

Revisão:
Jessica Walker- ERYICA
Maria Margarida Saco e Fernando Espadinha – Instituto Português do Desporto e Juventude, IPDJ

Tradução portuguesa:
Maria João Azeredo de Dornelas

Design e ilustrações:
Marina de los Ángeles Ferragut
https://www.marinadelosangelesart.com/

Direitos de autor: ERYICA a.s.b.l. Creative Commons CC Atribuição-NãoComercial-SemDerivações 4.0 Internacional 2019

Esta publicação foi elaborada com o apoio do Conselho da Europa.

COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE

Publicação no âmbito da parceria entre o Conselho da Europa e a ERYICA, a Agência Europeia de Informação e Aconselhamento para a Juventude.

As opiniões expressas nesta publicação não refletem necessariamente a visão do Conselho da Europa.

Caro/a Leitor/a,

Quando fui eleita Presidente da ERYICA, em abril de 2016, perguntei a mim própria quais eram as áreas para as quais gostaria de contribuir com a minha experiência e conhecimentos. Uma das áreas fulcrais é a da **Carta Europeia de Informação para Jovens**, que sempre vi como muito importante, por ser uma forte ferramenta para a promoção da informação e aconselhamento para a juventude. Por isso, foi para mim uma alegria que os nossos membros tivessem decidido criar um Grupo de Trabalho para atualizar a Carta.

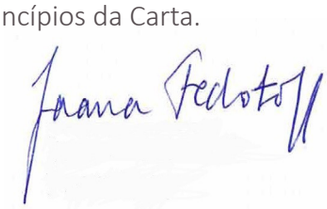
Por ter estado envolvida quer na anterior atualização da Carta, em 2004, quer na criação dos Princípios da Informação Online para Jovens, em 2009, tinha a convicção de que ambos os documentos eram muito necessários naquela altura. Agora que os serviços online e os ambientes digitais estão plenamente integrados no nosso dia a dia, é um desafio justificar a existência dos dois documentos. De facto, a nossa vida e os nossos comportamentos online já não estão separados da nossa realidade offline.

Quando começámos o processo de atualização, fiquei muito satisfeita por me dar conta de quão relevantes e atuais os princípios continuam a ser. Não faltava nada de fulcral, mas **era hora de adequar a nossa mensagem e linhas orientadoras**. Esta foi também uma oportunidade para debater e fazermo-nos algumas perguntas:

- Estamos ainda todos na mesma página no que concerne a informação e aconselhamento para a juventude?
- De que maneira olha a Carta para o mundo e as vidas dos jovens de hoje e o futuro?
- De que maneira lida com as necessidades dos profissionais, a qualidade dos serviços de informação para a juventude, as estruturas nacionais ou locais?
- De que maneira a Carta e a nova Estratégica da ERYICA se apoiam mutuamente?
- Precisamos de uma linguagem e uma estrutura mais clara no documento?

A função da Carta é elencar as linhas orientadoras para a informação e aconselhamento para a juventude de forma ética; é a base para o estabelecimento e desenvolvimento de serviços de informação e aconselhamento para a juventude a nível nacional, regional e local. A Carta estabelece requisitos profissionais mínimos e princípios para a qualidade dos profissionais nesta área. A Carta é também uma ferramenta para fazer *advocacy e lobby*!

Esta brochura é um memorando explicativo que facilita a aplicação da Carta, aproximando os seus princípios ao trabalho do dia a dia dos nossos serviços. Em conjunto com a ferramenta de autoavaliação da Qualidade da EYRICA e o futuro selo de Qualidade da Informação para a Juventude, são os três pilares da qualidade dos serviços de informação e aconselhamento para a Juventude na Europa. Acredito que esta brochura irá contribuir para a aplicação com sucesso dos princípios da Carta.



Jaana Fedotoff
Presidente da ERYICA

CONTEÚDOS

INTRODUÇÃO

P.5 O que é a informação para a juventude?

P.5 O que é a Carta Europeia de Informação para Jovens?

P.6 O objetivo deste guia

A CARTA

P.7 O preambulo da Carta Europeia de Informação para Jovens

P.8 Os princípios da Carta Europeia de Informação para Jovens

OS PRINCÍPIOS DA CARTA – DA TEORIA À PRÁTICA

P.11 Independente

P.12 Acessível

P.13 Inclusiva

P.14 Baseada nas necessidades

P.15 Empoderadora

P.16 Participativa

P.17 Ética

P.18 Profissional

P.19 Proactiva

O que é a informação para a juventude?

Os serviços de Informação e Aconselhamento para a Juventude fornecem **informação e orientação de qualidade** a jovens, ajudando-os a tomar decisões informadas e guiar as suas vidas de forma construtiva.

Incluindo:

- Dar **informação independente, fiável e abrangente** de forma **profissional**;
- Dar uma noção genérica das possibilidades e das oportunidades, tendo por base as necessidades dos jovens;
- Usar **canais de comunicação** variados, com base em fontes de informação **pluralistas e fiáveis**, de forma a serem **acessíveis** às pessoas jovens;
- Apoiar as pessoas jovens na gestão do **excesso de informação**, promovendo a sua **literacia mediática e de informação**;
- Garantir que têm noção dos seus direitos, e que são capazes de usar o **sentido crítico para avaliar a informação** a que têm acesso; e
- **Empoderar os e as jovens para que tomem as suas próprias decisões**, e para encontrarem as melhores opções para si.

O que é a Carta Europeia de Informação para Jovens?

Em 1993, a Assembleia-Geral da ERYICA adotou a **Carta Europeia de Informação para Jovens**, que se tornou nos princípios e linhas orientadoras profissionais de referência para o trabalho na área da Informação e Aconselhamento para a Juventude em toda a Europa.

A ideia é que os princípios da Carta se apliquem a todo o setor da Informação para a Juventude, tentando garantir o direito dos jovens a informação completa, fiável e atualizada. São a base para os **requisitos mínimos** e para as **medidas de qualidade** aplicáveis a todos os países enquanto elementos de uma abordagem abrangente, coerente e coordenada da informação e aconselhamento para a juventude.

A 29ª Assembleia-Geral da ERYICA adotou uma versão atualizada da Carta Europeia de Informação para Jovens em 2018.

Podem encontrar mais informação sobre a Carta, bem como as suas traduções em **eryica.org**

CartaEryica_folletoPortugues_Print.indd 5 01/12/2020 15:49:46

O objetivo deste guia é:

- Fornecer uma explicação mais abrangente para a implementação dos princípios da Carta Europeia de Informação para Jovens;
- Definir um leque de funções fundamentais para a qualidade dos serviços de informação e aconselhamento para a juventude;
- Dar apoio sobre como planear e estabelecer novos serviços;
- Apoiar mais desenvolvimentos, bem como a avaliação de serviços de informação e aconselhamento da juventude já existentes;
- Guiar as partes interessadas e os decisores políticos no apoio aos serviços de informação e aconselhamento para a juventude;
- Sublinhar a importância dos serviços de informação e aconselhamento para a juventude junto de financiadores e decisores políticos.

Este guia não:

- Prescreve uma única maneira de fornecer informação e aconselhamento para a juventude.
- É um guia abrangente sobre como montar e tornar operacional um serviço de informação para a juventude.

Para esse objetivo, acedam ao kit inicial de informação para a juventude, bem como o Compêndio sobre Estruturas Nacionais de Informação e Aconselhamento para a Juventude (**COMPENDIUM ON NATIONAL YOUTH INFORMATION AND COUNSELLING STRUCTURES (2014)**), ambos disponíveis em eryica.org **eryica.org.**

- Fornece uma ferramenta de garantia de qualidade para os serviços de informação e aconselhamento para a juventude.

Para esse objetivo, acedam à gestão de qualidade na informação e aconselhamento para a juventude (**QUALITY Management in youth information and counselling (2014)**) – Modelo para o desenvolvimento de competências, em **eryica.org**. A ERYICA está também a preparar um selo de qualidade para a informação para a juventude, em cooperação com o Conselho da Europa.

- Descreve boas práticas de implementação.

Para esse fim, acedam às brochuras de boas práticas em informação para a juventude em e **eryica.org.**

CartaEryica_folletoPortugues_Print.indd 6 01/12/2020 15:49:47

Carta Europeia de Informação para Jovens

Adotada em Cascais (Portugal), a 27 de abril de 2018, pela 29ª Assembleia- Geral da Agência Europeia de Informação e Aconselhamento para a Juventude (ERYICA)

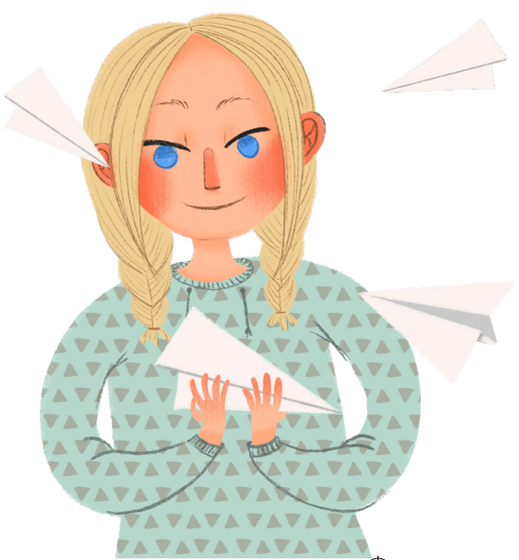
Preâmbulo

Vivemos em sociedades complexas e digitalizadas e num mundo interconectado que oferece muitos desafios e oportunidades. O acesso à informação e a capacidade de analisar e utilizar a informação são cada vez mais importantes para as pessoas jovens na Europa e fora dela.

O trabalho em informação para jovens ajuda-os a alcançar as suas aspirações e promove a sua participação como membros ativos da sociedade. A informação deve ser fornecida de forma a abranger as opções disponíveis para as pessoas jovens e a promover a sua autonomia e empoderamento.
O respeito pela democracia, pelos direitos humanos e pelas liberdades fundamentais implica o direito de todas as pessoas jovens a terem acesso a informação objetiva, compreensível e fiável sobre todas as suas questões e necessidades. Este direito à informação foi reconhecido na Declaração Universal dos Direitos do Homem, na Convenção sobre os Direitos da Criança, na Convenção Europeia para a Proteção Direitos Humanos e Liberdades Fundamentais, e nas Recomendações N ° (90)7, CM/Rec (2010)8 e CM/Rec (2016)7 do Conselho da Europa em matéria de informação e aconselhamento para jovens e do acesso das pessoas jovens aos direitos. Este direito é também a base para as atividades de informação para jovens desenvolvidas pela União Europeia.

O trabalho na área da informação generalista para jovens cobre todos os tópicos que interessam à juventude e pode incluir um espetro de atividades: informação, aconselhamento, apoio, coaching, formação, trabalho em rede e encaminhamento para serviços especializados para capacitar e empoderar as pessoas jovens.
Essas atividades podem ser disponibilizadas por Centros de informação para a juventude, ou através de serviços de informação para jovens noutras estruturas e ambientes.

Os princípios desta Carta aplicam-se a todas as formas de trabalho em informação generalista para jovens. Constituem a base de requisitos mínimos e medidas de qualidade que devem ser estabelecidas em cada país, como elementos de um sistema abrangente, bem como de uma abordagem coerente e coordenada do trabalho de informação para jovens, que é parte integrante da política de juventude.



CartaEryica_folletoPortugues_Print.indd 7 01/12/2020 15:49:48

Os Princípios da Carta

1. INDEPENDENTE

1.1 A informação é abrangente, fornece uma visão geral das opções disponíveis e é baseada em fontes pluralistas e verdadeiras.

1.2 A informação é independente de qualquer instituição religiosa, política, ideológica ou comercial.

1.3 As fontes de financiamento da informação para jovens não comprometem a aplicação de nenhum dos princípios desta Carta.

2. ACESSÍVEL

2.1 Os serviços de informação para jovens garantem a igualdade de acesso.

2.2 Centros e serviços de informação para jovens são facilmente acessíveis, atraentes e visíveis para jovens.

2.3 A informação para jovens é compreensível para as pessoas jovens.

3. INCLUSIVA

3.1 Os serviços de informação para jovens estão abertos a todas as pessoas jovens sem qualquer forma de discriminação.

3.2 Os serviços de informação para jovens são gratuitos para todas as pessoas jovens.

3.3 Os centros e serviços de informação para jovens esforçam-se para chegar a toda a juventude, de maneira eficaz e apropriada a diferentes grupos e necessidades.

4. BASEADA NAS NECESSIDADES

4.1 Os serviços de informação para jovens baseiam-se nas necessidades das pessoas jovens.

4.2 A informação disponível abrange todos os tópicos importantes para a juventude.

4.3 Cada utente é respeitado como um indivíduo e a resposta a cada questão é personalizada de maneira eficaz e apropriada.

4.4 As estruturas de informação para jovens possuem recursos humanos suficientes para garantir apoio e serviços personalizados.

5. EMPODERADORA

5.1 Os serviços de informação para jovens capacitam as pessoas jovens e promovem a sua autonomia.

5.2 Os serviços de informação para jovens proporcionam às pessoas jovens competências em literacia para os media e para a informação, de forma a atuarem de maneira segura e responsável.

5.3 Os serviços de informação para jovens promovem a cidadania ativa e a participação.

CartaEryica_folletoPortugues_Print.indd 8 01/12/2020 15:49:48

6. PARTICIPATIVA

6.1 As pessoas jovens participam na produção, divulgação e avaliação da informação para jovens, a diferentes níveis e de diferentes formas.

6.2 Os serviços de informação para jovens disponibilizam plataformas para atividades entre pares.

6.3 A juventude é incentivada a dar a sua opinião como parte integrante do desenvolvimento contínuo dos serviços de informação para jovens.

7. ÉTICA

7.1 Os serviços de informação para jovens respeitam o direito das pessoas jovens à privacidade, à confidencialidade e ao anonimato e proporcionam-lhes um ambiente seguro.

7.2 Os critérios para selecionar a informação são públicos e compreensíveis. O autor e o objetivo da informação são claros e visíveis.

7.3 Toda a informação produzida ou divulgada é precisa, completa, atual e verificável.

8. PROFISSIONAL

8.1 Os serviços de informação para jovens são fornecidos de maneira profissional por técnicos qualificados.

8.2 Os técnicos de informação para jovens possuem conhecimentos e literacia para os media e para a informação.

8.3 Os serviços de informação para jovens colaboram com parceiros relevantes para identificar necessidades, sinergias, partilhar experiências e tornar visível a informação para jovens.

8.4 Os técnicos de informação para jovens cooperam a nível local, regional, nacional, europeu e internacional e partilham as melhores práticas e conhecimentos.

8.5 Os técnicos de informação para jovens garantem que as pessoas jovens têm conhecimento e competências para usar os serviços digitais que lhe são destinados.

9. PROACTIVA

9.1 Os serviços de informação para jovens são inovadores na escolha de estratégias, métodos e ferramentas para alcançar as pessoas jovens.

9.2 Os técnicos de informação para jovens estão a par dos novos desenvolvimentos e alterações legislativas, e mantêm-se informados sobre as tendências entre as pessoas jovens.

9.3 Os técnicos da informação para jovens são atores pró-ativos no ambiente da informação e dos meios de comunicação social, para garantir que a informação de qualidade tem visibilidade.

CartaEryica_folletoPortugues_Print.indd 9 01/12/2020 15:49:49

Os princípios da Carta

- Da teoria à prática -

CartaEryica_folletoPortugues_Print.indd 10 01/12/2020 15:49:50

1. INDEPENDENTE

Quem presta informação para jovens é independente quando oferece informação abrangente e mantém-se imparcial, independentemente da fonte de financiamento.

- Prestando informação sem nenhuma influência religiosa, política, ideológica ou comercial.
- Evitando dirigir o jovem no processo de tomada de decisão.
- Testando os factos e as opiniões.
- Apoiando os jovens no desenvolvimento do sentido crítico.
- Fornecendo várias fontes de informação, diversificadas e fiáveis.

BOA PRÁTICA

«Esclarecemos quais são as várias opções que o jovem tem em determinada situação, sem lhe dizer o que tem de fazer. Pelo contrário, encorajamo-lo a tomar decisões independentes e cuidadas, baseadas na informação que recebem e nos seus próprios valores. Usamos fontes de informação fiáveis e fornecemos informação abrangente e imparcial sobre as várias opções disponíveis. Guiamos os jovens para que possam ter acesso a mais informação fiável e a outros serviços, se quiserem mais apoio.»

Riina Papinaho, Técnica de Informação aos Jovens @ Serviço de informação aos jovens Nuortenelämä.fi, Finlândia

TESTEMUNHO

«Tenho ido ao centro de informação para jovens nos últimos 10 anos, e isso tem sido uma vantagem para mim de tantas maneiras diferentes que provavelmente poderia escrever um livro sobre esse tema! Perante um desafio na vida, não há [illegible]tio para ir. Os técnicos de informação aos jovens são sempre imparciais e aju[illegible]rar soluções quando sentimos que não há volta a dar!».

Jay (24) – Letterkenny, Irlanda

CartaEryica_folletoPortugues_Print.indd 11 01/12/2020 15:49:52

2.ACESSÍVEL

Os centros de informação para jovens são facilmente acessíveis, atraentes e visíveis pelos jovens.

- Tornam os serviços acessíveis para todos os jovens, incluindo os que têm necessidades especiais e com menos oportunidades.
- Partilham informação através de canais variados, online e offline.
- Usam linguagem e imagens compreensíveis para os jovens.
- Organizam os serviços com horários flexíveis que se adequam às disponibilidades dos jovens.
- Criam centros e serviços em locais facilmente acessíveis, visíveis e agradáveis para os jovens.
- Criam uma atmosfera acolhedora e agradável para os jovens.

BOA PRÁTICA

"El Centro de Información Juvenil de Letterkenny pretende ser un centro ampliamente accesible desde el punto de vista puramente físico, así como en lo que se refiere al factor humano. La diversidad cultural y lingüística de nuestro equipo les permite romper muchas barreras en el proceso de comunicación con los jóvenes. En términos de horario de atención, ***el centro de información juvenil opera 5 días a la semana, incluidas las primeras horas de la mañana y última hora de la tarde****, lo que nos permite brindar atención a diferentes grupos de jóvenes de entre 12 y 30 años''.*

Gareth Gibson, gestor de información aos jovens @ Serviços de juventude de Donegal, Irlanda

TESTEMUNHO

WAT WAT criou um teste de votação nas eleições nacionais e europeias na Bélgica, em maio de 2019. Cada cabine tinha um vídeo com uma explicação e argumentos pró e contra.

«Eu vi todos os vídeos do princípio ao fim, e ajudaram-me imenso a formar a minha opinião. Fiz outros testes para saber em quem votar, mas essas perguntas nunca eram muito claras. Neste teste, todas as perguntas vinham com explicações, o que foi ótimo!»

Noa (16) – Área de Antuérpia, Bélgica

CartaEryica_folletoPortugues_Print.indd 12 01/12/2020 15:49:53

3.INCLUSIVA

Serviços de informação inclusivos não discriminam com base na raça, cor, etnia, género, idade, língua, religião, opinião política ou outra, nacionalidade, origem social ou geográfica, deficiência, nascimento, orientação sexual, identidade de género, expressão de género, ou qualquer outro estatuto, conforme padrões de respeito pelos Direitos Humanos.

- Esforçam-se por ser sensíveis perante as diferenças, e inclusivos para com todos as pessoas jovens.
- Garantem serviços de informação para jovens gratuitos e sem fins lucrativos.
- Ouvem e apoiam os jovens a identificar as necessidades e preocupações no contacto inicial, encaminhando-os para outros serviços, se necessário.
- Usam uma abordagem multifacetada, garantindo serviços inovadores e canais de disseminação da informação apropriados para as idades.
- Tentam alcançar todos/as os/as jovens onde se encontram, especialmente os jovens com menos oportunidades, os que estão risco de exclusão social e a juventude desinteressada.
- Estabelecem a partilha apropriada de informação e cruzam informação com outros serviços, internos e externos.

BOA PRÁTICA

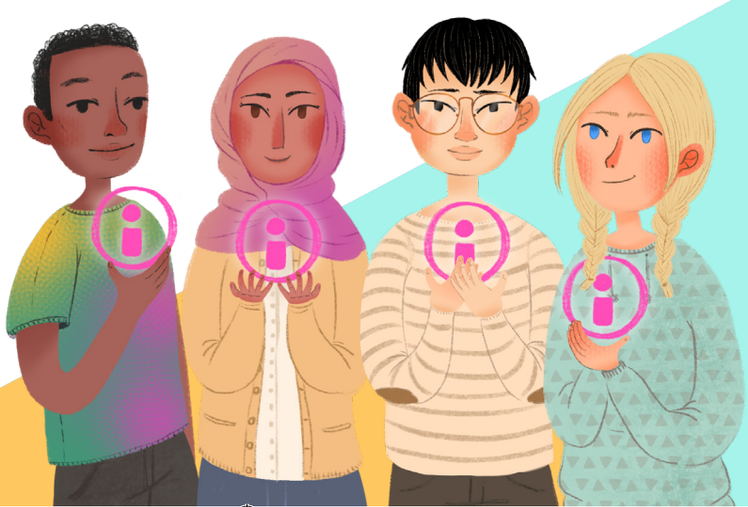
«A nossa rede de centros de informação para jovens participa, apoia e promove projetos e ações a nível local e regional, com o objetivo de integrar jovens das comunidades ciganas. Também trabalhamos com jovens migrantes, refugiados e jovens de outros contextos desfavorecidos. Por exemplo, o Centro de Juventude de Lisboa apoiou a 3ª edição da formação internacional Jovens vozes migrantes, que tinha por objetivo a capacitação e a partilha de conhecimento sobre como reduzir as diferenças entre os jovens de contextos migrantes e as instituições locais.»

Margarida Saco, formadora e técnica de Informação para Jovens, @ Instituto Português do Desporto e Juventude, Portugal

TESTEMUNHO

«Vivo numa pequena aldeia na zona rural de Chipre, e o Centro de Informação para Jovens de Agros era o sítio onde eu tinha acesso a toda a informação de que precisava. Os seus serviços ajudaram-me na minha vida pessoal, educativa e profissional. O mesmo se aplica a vários outros jovens que eu conheço e que vivem nesta zona rural.»

Stelios (24) – Agros, Chipre



CartaEryica_folletoPortugues_Print.indd 13 01/12/2020 15:49:56

4.BASEADA NAS NECESSIDADES

Os serviços de informação para jovens são construídos tendo por base as necessidades dos jovens. Quem fornece informação aos jovens deve identificar as necessidades da juventude, bem como as melhores ferramentas e canais para responder a essas necessidades.

- Envolvem-se e apoiam os jovens a identificar e esclarecer as suas necessidades.
- Adaptam a informação fornecida às necessidades específicas do jovem com quem estão a trabalhar.
- Recolhem informação sobre as necessidades, preocupações e interesses dos jovens.
- Trabalham com o jovem para garantir que a informação fornecida é aquela de que precisam. Em caso contrário, procuram uma alternativa.
- São empáticos com os jovens.
- Têm informação sobre diferentes temas relevantes para as necessidades dos jovens.
- Acionam os recursos humanos disponíveis para responder às necessidades dos jovens.

BOA PRÁTICA

«Hoje, as necessidades dos jovens são muito diversas e desenvolvem-se com a evolução da sociedade. Como técnico de informação aos jovens, é muito importante manter-me sempre atualizado sobre as notícias que interessam aos jovens. Um técnico de informação aos jovens tem de estar pronto para receber e informar jovens com diferentes necessidades, perguntas e expetativas.
A resposta/informação fornecida deve ser personalizada e adaptada aos pedidos de cada utilizador. A minha função não é apenas dar a resposta óbvia, mas também oferecer um conjunto de respostas que provavelmente respondem às necessidades do jovem.»

Caroline Grethen, técnica de informação aos jovens, @ ANIJ, Luxemburgo

TESTEMUNHO

«Por me ter juntado ao projeto EUROASIA da Mladiinfo, tive a incrível oportunidade de viver e fazer voluntariado no Vietnam durante dois meses e a uma experiência com uma cultura completamente diferente. Esta experiência contribuiu imenso para o meu crescimento pessoal e ajudou-me a redescobrir-me e a disfrutar ainda mais da diversidade! Os serviços de informação aos jovens deram a informação de que precisava e que me interessava.»

Sanja (22)- Skopje, Macedonia do Norte

CartaEryica_folletoPortugues_Print.indd 14 01/12/2020 15:49:57

5.EMPODERADORA

A informação para jovens permite que os jovens realizem o seu potencial, levando-os a identificar as suas aspirações e a tomarem decisões informadas.

- Não influenciam os jovens, mas antes capacitam-nos para tomarem as suas próprias decisões.
- Fornecem mecanismos de apoio para que os jovens estejam informados e sejam cidadãos informados.
- Facilitam o envolvimento dos jovens nos processos de tomada de decisão a diferentes níveis.
- Promovem e literacia mediática e de informação para permitir que os jovens tomem decisões informadas e desenvolvam comportamentos online positivos.
- Informam os jovens sobre outros serviços que prestam, bem como sobre oportunidades de que podem usufruir.

BOA PRÁTICA

«Os técnicos de informação para jovens estão permanentemente disponíveis para os jovens, para os encorajar a encontrar as melhores soluções e monitorizar o seu desenvolvimento. É preciso dar particular atenção aos jovens migrantes que procuram informação relevante, especialmente no que concerne a integração cultural, social e política. Esta atitude permite desenvolvimento educativo contínuo das crianças e jovens, mais oportunidades de emprego, maior coesão social, aceitação das comunidades locais, melhor prestação de informação e melhores redes.»

Matjaž Medvešek, técnico de informação para jovens e conselheiro @ MISSS, Eslovenia

TESTEMUNHO

«Quero agradecer o grupo de Facebook BORSA DE FEINA - INFOJOVE; Graças a todas as vossas publicações encontrei um trabalho! Comecei hoje, e estou muito feliz. Para quem ainda está à procura, não desistam! Há um emprego à espera de cada um de nós.»

Laura (27)- Ilhas Baleares, Espanha

CartaEryica_folletoPortugues_Print.indd 15 01/12/2020 15:50:00

6.PARTICIPATIVA

Os serviços de informação para jovens motivam e envolvem os jovens no desenvolvimento e fornecimento do serviço.

- Oferecem aos jovens oportunidades e meios para participar no desenvolvimento e fornecimento do serviço que prestam.
- Envolvem os jovens na produção, desenvolvimento e disseminação da informação.
- Consideram os jovens multiplicadores e parceiros para chegar aos seus pares.
- Promovem oportunidades para que os jovens sejam cidadãos ativos e se envolvam na comunidade.
- Encorajam os jovens a dar retorno e sugestões sobre formas de melhorar os serviços prestados, tendo em consideração os seus inputs.
- Integram representantes dos jovens e comités de aconselhamento nos processos de tomada de decisão.

BOA PRÁTICA

«O podcast "Teeviit tulevikku" (sinal para o futuro) fornece informação aos jovens com idades entre os 13 e os 26. Os jovens participam até na fase de desenvolvimento da ideia. Há um perito em determinado tema em cada sessão, que dá informação e explicações valiosas. Os jovens são convidados a partilhar as suas experiências, bem como informação fiável e ética sobre vários temas. A equipa do podcast (peritos, técnicos de juventude e jovens) garantem que os temas e as sessões, são transparentes, não-tendenciosas e responsáveis para os jovens».

Kaie Pranno, Perito @ Centro de trabalho de Juventude, Estónia

TESTEMUNHO

«Eu juntei-me à equipa editorial do The Sprout quando tinha 17 anos. Gostava muito, mas tinha pouca confiança em mim. Nos 12 meses seguintes, tornei-me editora na secção de música, publiquei mais de doze sinopses sobre música. Uma delas foi usada por um dos mais importantes jornais, The Guardian, o que me levou a um emprego como jornalista. Com confiança renovada, fui aceite num curso de jornalismo numa universidade no Canadá.»

Sophie (18) – Cardiff, Gales, Reino Unido

CartaEryica_folletoPortugues_Print.indd 16 01/12/2020 15:50:02

7.ÉTICA

Os serviços de informação para jovens são sustentados por uma ampla gama de direitos identificados na legislação internacional (por exemplo, a Convenção dos Direitos da Criança, de 1989). A base do serviço é o respeito pelas pessoas jovens.

- Criam um ambiente Seguro e confidencial para que os jovens, de forma aberta, explorem e expressem as suas necessidades, aspirações e experiências.
- Fornecem um serviço que respeita a privacidade e o anonimato dos jovens.
- Estabelecem uma lista de verificabilidade e critérios de transparência para a seleção de informação.
- Não são tendenciosos, são transparentes e responsáveis.
- Explicam aos jovens os seus direitos e deveres, enquanto cidadãos.
- Respeitam toda a legislação e políticas públicas.
- Quando não sabem alguma coisa, assumem-no, e encaminham o jovem para outros serviços.

BOA PRÁTICA

«O centro de informação para jovens One stop shop, que faz parte da Agenzjia Zghazagh, recebe muitos encaminhamentos por trabalhar em rede com muitas entidades que trabalham com e para jovens. Depois do encaminhamento, o técnico de informação para jovens fornece assistência de confiança à medida das necessidades do jovem. Damos apoio ético e personalizado, garantindo que a informação partilhada está protegida pela política de privacidade e pelos procedimentos definidos pelo serviço.»

Sarah Spiteri, técnica de informação aos jovens @ Agenzija Zghazagh, Malta

TESTEMUNHO

«É com prazer que digo que os trabalhadores do centro de informação para jovens foram fundamentais para me sentir confortável na Irlanda. Desde o primeiro dia que sempre houve alguém com quem eu podia falar sobre como me sentia e sobre os meus problemas do dia a dia.»

Lea (16) – Alemanha, au-pair na Irlanda

CartaEryica_folletoPortugues_Print.indd 17 01/12/2020 15:50:04

8.PROFISSIONAL

Os serviços de informação para jovens são fornecidos de forma profissional e respeitadora por profissionais competentes. A garantia da qualidade é uma grande prioridade no que concerne a informação produzida e disseminada.

- Incorporam formação e planos de capacitação na estratégia do serviço
- Garantem que quem fornece informação para jovens tem fortes competências em redes sociais e literacia da informação.
- Desenvolvem um conjunto de procedimentos operacionais centrados nos jovens.
- Garantem que as parcerias estratégicas chave são desenvolvidas localmente, regionalmente, nacionalmente e internacionalmente.
- Trabalham de forma coordenada e em rede com outros serviços e partes interessadas.

BOA PRÁTICA

«Para o nosso site de informação para jovens watwat.be, trabalhamos com mais de 70 peritos sobre mais de 100 temas. Cada perito tem uma entrada no site, e depois de escrever algo, o editor de De Ambrassade verifica se o conteúdo está escrito de forma apelativa e compreensível para jovens. De Ambrassade dá retorno aos peritos, garantindo que os peritos aprendem como fazer conteúdo mais adequado para jovens. Depois de o conteúdo ser publicado, o perito também pode ver quantas vezes o seu artigo foi lido e como foi avaliado.»

Marian Michielsen, técnica de informação aos jovens, @ De Ambrassade, Bélgica

TESTEMUNHO

«Estava completamente perdido quando ouvi falar do CIDJ. Não sabia o que estava a fazer nem o que queria fazer, e foram eles quem me ajudaram a desenhar as várias possibilidades. Com o seu apoio profissional e dedicação, pude tomar a melhor decisão da minha vida.»

Jérôme (23)- Île-de-France, França

CartaEryica_folletoPortugues_Print.indd 18 01/12/2020 15:50:06

9.PROACTIVA

Serviços de informação proativos para jovens esforçam-se por ser criativos, inovadores e abertos a novas experiências sobre como trabalhar com jovens.

- Desenvolvem uma estratégia para seguir tendências e perceber a cultura, contexto e preferências da juventude.
- Procuram melhorar as suas competências e capacidades.
- Familiarizam-se com ferramentas digitais inovadoras, e são ativos no ambiente das redes sociais.
- Garantem que os serviços de informação para jovens são visíveis e apelativos para os jovens.
- Monitorizam e informam-se sobre mudanças na legislação que afetem a juventude.
- Mapeiam os vários espaços, ambientes e pessoas/entidades chave para a juventude; e
- Colaboram com as partes interessadas, construindo novas parcerias a diferentes níveis.

BOA PRÁTICA

«Eu sigo as notícias e faço uma monitorização ativa no setor académico e de emprego. Também descubro novas funções quando me encontro com quem criou ou ocupou essas funções. Participo em painéis de debate, em trabalhos colaborativos e em ateliers. Faço tudo isto para dar melhores conselhos e responder melhor às necessidades e expetativas dos jovens. Tento garantir que a informação que dou aos jovens é de confiança e que está atualizada, para terem a informação certa para tomarem a sua própria decisão.»

Valérie Deflandre, técnica de juventude @ CIDJ, France

TESTEMUNHO

«o "Infomobil Tirol - MobilisierBar"é uma oferta divertida e interessante. A carrinha vai a diferentes eventos a que eu e os meus amigos vamos, e acaba por ser um ponto de encontro e fonte de informação interessante. É importante sabermos quais são os nossos direitos enquanto jovens.»

Simon (17) – Tirol, Áustria

CartaEryica_folletoPortugues_Print.indd 19 01/12/2020 15:50:09

Agência Europeia de Informação e Aconselhamento para a Juventude

ERYICA a.s.b.l.
www.eryica.org
secretariat@eryica.org

Eryica
_eryica
@ERYICAYI
ERYICA

ISBN 978-2-919810-05-5

CartaEryica_folletoPortugues_Print.indd 20 01/12/2020 15:50:10