

Comunicação da Comissão
Orientações para a execução do programa de trabalho 2021-2022 previsto no Regulamento
Plataforma Digital Única

(Texto relevante para efeitos do EEE)

(2021/C 71/02)

Introdução

O Regulamento (UE) 2018/1724, relativo à criação de uma plataforma digital única, visa facilitar o acesso em linha às informações, aos procedimentos administrativos e aos serviços de assistência de que os cidadãos e as empresas necessitam para poderem deslocar-se na União, comercializar os seus produtos, estabelecer-se e expandir as suas atividades noutro Estado-Membro.

O artigo 31.º, n.º 1, do regulamento prevê a adoção de um programa de trabalho anual que especifique as ações para facilitar a aplicação do regulamento. Em 31 de julho de 2019, foi publicado no Jornal Oficial (JO C 257) um primeiro programa de trabalho que abrangia o período de julho de 2019 a dezembro de 2020.

Uma estreita cooperação com os Estados-Membros ao longo destes dois anos permitiu executar a maior parte das tarefas constantes do primeiro programa de trabalho e, especialmente, assegurar o lançamento atempado da plataforma em dezembro de 2020, apesar da crise da COVID-19, que também evidenciou ainda mais a necessidade de administrações públicas mais digitalizadas e conviviais.

Este segundo programa de trabalho estabelece o calendário de novas ações destinadas a aplicar os requisitos da plataforma digital única (PDU), com prazos legais em 2022 e 2023, e a manter e melhorar os serviços da PDU que já foram lançados. Tendo em conta a necessidade de convergência de várias ações que deverão estar concluídas em dezembro de 2022, este segundo programa de trabalho abrange o período de janeiro de 2021 a dezembro de 2022. A partir de 2021, as ações concentrar-se-ão:

- no controlo e na melhoria da qualidade da plataforma,
- na promoção,
- nos preparativos para a execução por parte dos municípios até 2022,
- nos preparativos para cumprir o prazo de 2023 no que respeita à digitalização e acessibilidade transfronteiriça de procedimentos e ao sistema de declaração única.

Em 6 de outubro de 2020, o presente programa de trabalho foi debatido com o grupo de coordenação da plataforma, conforme previsto no artigo 31.º, n.º 2, do regulamento. A execução do programa de trabalho será acompanhada através da colaboração em linha mantida pelo grupo de coordenação da plataforma e das reuniões por este realizadas.

Os coordenadores nacionais são convidados a elaborar um programa de trabalho nacional que avalie os progressos realizados até à data e delineie ações para colmatar as lacunas remanescentes. São também convidados a rever esse programa de trabalho nacional uma vez por ano e a partilhá-lo com a Comissão e o grupo de coordenação.

Para efeitos da presente comunicação da Comissão, entende-se por:

- «autoridade competente», uma autoridade ou uma entidade de um Estado-Membro, estabelecida à escala nacional, regional ou local, com responsabilidades específicas em matéria de informações, de procedimentos e de serviços de assistência e de resolução de problemas abrangidos pelo Regulamento Plataforma Digital,
- «coordenadores nacionais», os representantes nomeados pelos Estados-Membros, tal como previsto no artigo 28.º do Regulamento Plataforma Digital.

1. Qualidade das informações e dos serviços

Objetivo n.º 1.1: assegurar a exaustividade e a qualidade das informações

Referência: artigos 4.º e 5.º do regulamento, relativos ao acesso à informação, artigo 9.º, relativo à qualidade das informações sobre os direitos, as obrigações e as regras, artigo 10.º, relativo à qualidade das informações sobre os procedimentos, artigo 12.º, relativo à tradução, e artigo 19.º.

Contexto

A plataforma fornecerá aos cidadãos e às empresas informações suficientemente completas para poderem exercer os direitos que lhes incumbem por força do direito da União e do direito nacional, em plena conformidade com as regras e obrigações aplicáveis.

O regulamento apresenta, no anexo I, uma lista dos domínios relativamente aos quais a Comissão e os Estados-Membros tiveram de assegurar a disponibilização em linha de todas as informações pertinentes para os cidadãos e as empresas até 12 de dezembro de 2020, exceto as fornecidas pelos municípios, que têm até 2022 para o fazer. O portal «A sua Europa» abrange os direitos e obrigações ao nível da UE. Inclui também informações, fornecidas pelas autoridades dos Estados-Membros, sobre a aplicação e as regras à escala nacional relativamente a alguns dos temas identificados no anexo I. Tais informações estão a ser gradualmente suprimidas do portal «A sua Europa», e substituídas por 1) hiperligações para páginas em sítios Web nacionais notificados pelos Estados-Membros e 2) pela função de pesquisa da plataforma.

A Comissão também ofereceu serviços de tradução aos Estados-Membros em 2020. Tendo em conta as limitações orçamentais, até ao final de 2020 este serviço foi prioritariamente utilizado para traduzir as informações de base referentes a todos os domínios enumerados no anexo I.

Como e quando?

Quando	O quê	Quem
1.º trimestre de 2021-4.º trimestre de 2022	Verificar a exaustividade e qualidade das informações abrangidas pelo anexo I e resolver problemas	Comissão Coordenadores nacionais
1.º e 3.º trimestres de cada ano	Revisão bianual das orientações da Comissão sobre a aplicação do anexo I	Comissão Coordenadores nacionais
4.º trimestre de 2022	Assegurar que as informações a nível municipal estão disponíveis em linha e possuem a qualidade adequada, e que os sítios Web são notificados à CE	Autoridades competentes Coordenadores nacionais
1.º-2.º trimestres de 2021	Testar uma abordagem opcional para facilitar a identificação de requisitos nacionais específicos relativos aos produtos com uma seleção de Estados-Membros dispostos a participar. Adotar medidas para melhorar os resultados no domínio dos requisitos relativos aos produtos (incluindo os desenvolvimentos informáticos necessários)	Comissão Coordenadores nacionais Autoridades competentes
4.º trimestre de 2021	Adotar medidas para melhorar os resultados no domínio da tributação (incluindo os desenvolvimentos informáticos necessários)	Comissão Coordenadores nacionais Autoridades competentes

Objetivo n.º 1.2: evitar duplicações

Referência: considerando 17 e 55, artigo 19.º, n.º 6, e artigo 30.º do regulamento.

Contexto

O regulamento insta os Estados-Membros e a Comissão a disponibilizarem uma única fonte para cada elemento de informação a prestar pela plataforma e a evitarem duplicações totais ou parciais, sempre que possível. Pretende-se, assim, evitar que os utilizadores fiquem confusos ao serem confrontados com diferentes portais contendo informações semelhantes, mas não completamente idênticas, sobre o mesmo tema. O objetivo de assegurar fontes de informação únicas também visa facilitar as atualizações e reduzir o risco de apresentação de informações contraditórias.

Na plataforma apenas podem ser publicadas informações destinadas aos cidadãos e às empresas que expliquem os respetivos direitos e obrigações. Essas informações não devem ser misturadas com outros conteúdos, como informações sobre a elaboração de políticas, que se destinam a públicos-alvo como peritos e funcionários públicos.

A Comissão está a aplicar este princípio à sua própria presença na Internet, e encontra-se a trabalhar para integrar e alojar todas as informações ao nível da UE, que informem os cidadãos e as empresas sobre os seus direitos e obrigações no âmbito do mercado único, no portal «A sua Europa». As únicas exceções serão os casos em que uma determinada legislação da UE determine a criação de um sítio Web específico. Por outro lado, os conteúdos que descrevam políticas e processos devem ser alojados no sítio Web da Comissão e nos sítios Web individuais das direções-gerais responsáveis.

Como e quando?

Quando	O quê	Quem
4.º trimestre de 2021	Integrar todas as informações ao nível da UE exclusivamente no portal «A sua Europa», exceto quando a legislação não o permita. Desenvolver uma abordagem integrada entre o portal «A sua Europa» e outros portais da UE que façam parte da plataforma, para assegurar uma navegação fácil e evitar as duplicações	Comissão
1.º trimestre de 2021-4.º trimestre de 2022	Separar claramente as informações sobre as regras aplicáveis aos cidadãos e às empresas, apresentadas no portal «A sua Europa», e as informações sobre a elaboração de políticas, publicadas no sítio Web da Comissão e nos sítios das diversas direções-gerais	Comissão
1.º trimestre de 2021-4.º trimestre de 2022	Trabalhar para reduzir as duplicações em domínios específicos, nomeadamente o RGPD, a digitalização das empresas, o financiamento das empresas, os requisitos relativos aos produtos, a tributação, a importação/exportação	Comissão
1.º trimestre de 2021-4.º trimestre de 2021	Desenvolver uma abordagem integrada à escala nacional para evitar a duplicação de informações sobre temas específicos entre os vários portais nacionais	Coordenadores nacionais Autoridades competentes
1.º trimestre de 2021-4.º trimestre de 2022	Controlar as duplicações nos sítios Web da Comissão e dos Estados-Membros e investigar possíveis soluções para uma melhor distribuição do conteúdo	Comissão Coordenadores nacionais Autoridades competentes

2. Desenvolvimento informático, digitalização dos procedimentos e recolha de dados

Objetivo n.º 2.1: digitalizar os procedimentos

Referência: artigo 6.º do regulamento, relativo aos procedimentos integralmente acessíveis em linha.

Contexto

A plataforma oferecerá aos utilizadores um acesso fácil aos procedimentos administrativos nacionais. Para o efeito, o regulamento exige que todos os Estados-Membros assegurem que os utilizadores podem aceder a todos os procedimentos enumerados no anexo II e concluí-los integralmente em linha. Tal significa que o utilizador deve poder executar todas as fases do procedimento por via eletrónica, à distância e através de um serviço em linha. O regulamento enumera igualmente, de forma não exaustiva, os critérios específicos que devem ser cumpridos.

Embora o prazo para a digitalização dos procedimentos termine em dezembro de 2023, os Estados-Membros devem intensificar o seu trabalho neste projeto e procurar oportunidades para aplicar os requisitos muito antes de o prazo terminar, no âmbito dos seus atuais programas de administração pública em linha, à semelhança do que alguns começaram a fazer durante a crise da COVID-19.

Os programas da UE ajudarão os Estados-Membros a alcançar este objetivo, por exemplo, no âmbito do Mecanismo de Recuperação e Resiliência, do Horizonte Europa, do Programa Europa Digital, e do FEDER. As autoridades competentes são convidadas a contactar os coordenadores nacionais responsáveis pelos programas financeiros nos respetivos Estados-Membros.

Em 2020, a Comissão emitiu uma nota explicativa sobre os procedimentos previstos no anexo II e o tema continuará a ser abordado durante as reuniões do grupo de coordenação.

Como e quando?

Quando	O quê	Quem
1.º-2.º trimestres de 2021	Partilhar informações sobre os progressos efetuados na digitalização dos procedimentos previstos no anexo II com o grupo de coordenação	Autoridades competentes Coordenadores nacionais

2.º trimestre de 2021- 4.º trimestre de 2022	Colmatar as lacunas identificadas através da tarefa anterior	Autoridades competentes Coordenadores nacionais
<i>p. m. 4.º trimestre de 2023</i>	<i>Todos os procedimentos previstos no anexo II devem poder ser integralmente executados em linha</i>	<i>Coordenadores nacionais Autoridades competentes</i>

Objetivo n.º 2.2: assegurar o acesso dos utilizadores transfronteiriços aos procedimentos em linha

Referência: artigo 13.º do regulamento, relativo ao acesso transfronteiriço aos procedimentos em linha.

Contexto:

O regulamento prevê que os procedimentos que já estão em linha (também) sejam integralmente disponibilizados aos utilizadores transfronteiriços. Tal significa que, se um procedimento estiver disponível para os nacionais de um determinado Estado-Membro, também tem de estar acessível, em todas as suas fases, aos utilizadores de outros Estados-Membros e aos utilizadores do mesmo Estado-Membro que residam noutro Estado-Membro, ou que tenham anteriormente vivido, trabalhado, estudado ou feito negócios noutro Estado-Membro.

Sempre que necessário, os Estados-Membros podem utilizar uma solução técnica alternativa distinta para os utilizadores transfronteiriços, mas em tais situações devem tomar-se precauções adicionais para garantir que o procedimento conduzirá ao mesmo resultado e não é mais dispendioso do que o procedimento disponibilizado aos utilizadores nacionais.

Deve dar-se especial atenção aos obstáculos com que os utilizadores transfronteiriços se deparam, como campos de formulários que exijam números de telefone nacionais, prefixos nacionais de números de telefone ou códigos postais nacionais, o pagamento de taxas que só possa ser feito através de sistemas que não estão (amplamente) disponíveis para os utilizadores transfronteiriços, a falta de explicações pormenorizadas numa língua que estes compreendam, a impossibilidade de os utilizadores apresentarem elementos de prova eletrónicos, e a falta de aceitação de meios eletrónicos de identificação emitidos noutros Estados-Membros.

Em alguns setores (por exemplo, Diretiva Serviços, Diretiva Qualificações Profissionais e Diretivas Contratos Públicos), o acesso não discriminatório aos procedimentos por parte dos utilizadores transfronteiriços já constitui um requisito legal complementar ao princípio da não discriminação consagrado no Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia.

Em 2020, a Comissão emitiu uma nota explicativa sobre a acessibilidade transfronteiriça dos procedimentos e o tema continuará a ser abordado durante as reuniões do grupo de coordenação.

Como e quando?

Quando	O quê	Quem
1.º-2.º trimestres de 2021	Partilhar informações sobre os progressos efetuados no sentido de uma acessibilidade transfronteiriça integral dos procedimentos em linha com o grupo de coordenação	Autoridades competentes Coordenadores nacionais
2.º trimestre de 2021- 4.º trimestre de 2022	Resolver os entraves remanescentes	Autoridades competentes Coordenadores nacionais
<i>p.m. 4.º trimestre de 2023</i>	<i>Procedimentos em linha acessíveis aos utilizadores transfronteiriços de forma não discriminatória</i>	

Objetivo n.º 2.3: contribuir para o desenvolvimento das ferramentas informáticas ao nível da UE e assegurar a interoperabilidade entre as ferramentas informáticas da Comissão Europeia e as nacionais

Referência: artigos 8.º, 15.º, 18.º, 19.º e 21.º do regulamento, relativo à responsabilidade pelas aplicações das tecnologias da informação e comunicação da plataforma.

Contexto

Conforme previsto no regulamento, o funcionamento da plataforma é possibilitado por ferramentas técnicas que incluem: uma função de pesquisa e uma ferramenta comum de pesquisa de serviços de assistência, que oriente os utilizadores finais para as informações, os procedimentos e os serviços de assistência; uma ferramenta de retorno de informação dos utilizadores sobre a qualidade dos serviços; uma ferramenta de retorno de informação dos utilizadores sobre os obstáculos existentes no mercado único; uma ferramenta para recolher dados estatísticos sobre a utilização; e um painel de instrumentos como interface para as autoridades públicas.

Em julho de 2020, a Comissão adotou um ato de execução relativo às reações dos utilizadores e estatísticas sobre os mesmos [Regulamento de Execução (UE) 2020/1121 da Comissão] e garantiu a disponibilidade de todas estas ferramentas em 2020. As autoridades nacionais tinham de garantir a conformidade com o ato de execução, fornecer as informações necessárias para o funcionamento das ferramentas, e inserir hiperligações para algumas delas nos seus sítios Web nacionais. Foram fornecidas orientações sobre a inserção das hiperligações nos sítios Web nacionais.

Como e quando?

Quando	O quê	Quem
1.º-2.º trimestres de 2021	Monitorizar a recolha das reações e estatísticas Monitorizar a inserção, nas páginas nacionais que fazem parte da plataforma, de hiperligações para: — a ferramenta comum de retorno de informação dos utilizadores em páginas que não disponham de uma ferramenta nacional de retorno de informação dos utilizadores — a ferramenta de pesquisa de serviços de assistência — a ferramenta sobre os obstáculos existentes no mercado único	Comissão Coordenadores nacionais
1.º trimestre de 2021-4.º trimestre de 2022	Manter e melhorar as ferramentas informáticas da PDU com base nas reações dos utilizadores e nas estatísticas sobre os mesmos	Comissão
1.º-3.º trimestres de 2021	Explorar a procura e a viabilidade de desenvolver ferramentas informáticas comuns para a recolha e transmissão automática de estatísticas por parte dos municípios e apoiar a digitalização dos procedimentos	Comissão Coordenadores nacionais
2.º trimestre de 2022	Em função da análise anterior, desenvolver as ferramentas	Comissão
p.m. 4.º trimestre de 2023	<i>Executar o fluxo de trabalho para a cooperação administrativa no IMI (artigo 15.º)</i>	

Objetivo n.º 2.4: declaração única

Referência: artigo 14.º do regulamento.

Contexto

A Comissão, em cooperação com os Estados-Membros, estabelece um sistema técnico para o intercâmbio de elementos de prova para os procedimentos em linha enumerados no anexo II do regulamento e para os procedimentos previstos na Diretiva Serviços ⁽¹⁾, na Diretiva Qualificações Profissionais ⁽²⁾ e em duas diretivas relativas aos contratos públicos (Diretivas 2014/24/UE e 2014/25/UE).

Em 2019 e 2020, a Comissão desenvolveu uma arquitetura para o sistema, e trabalhou com os Estados-Membros através de vários pacotes de trabalho em soluções técnicas e operacionais. A Comissão também realizou estudos e projetos-piloto para apoiar estes trabalhos.

Como e quando?

Quando	O quê	Quem
1.º trimestre de 2021	Revisão final dos elementos produzidos pelos pacotes de trabalho	Grupo de coordenação
1.º trimestre de 2021	Propor um projeto de ato de execução que estabeleça as especificações técnicas e operacionais do sistema técnico	Comissão
1.º trimestre de 2021	Trabalhos preliminares sobre o ato de execução	Grupo de coordenação
2.º trimestre de 2021	Emitir um parecer sobre o projeto de ato de execução e sobre os serviços de base e genéricos em desenvolvimento	Comité

⁽¹⁾ Diretiva 2005/36/CE.

⁽²⁾ Diretiva 2006/123/CE.

2.º trimestre de 2021	Adotar o ato de execução	Comissão
1.º trimestre de 2022	Publicar especificações técnicas mais pormenorizadas e o quadro de governação, para complementar o ato de execução, com base nos contributos fornecidos por pacotes de trabalho específicos e após discussão com o grupo de coordenação	Comissão
1.º trimestre de 2022	Aplicar o quadro de governação do sistema técnico	Comissão Coordenadores nacionais Autoridades competentes
Início do 3.º trimestre de 2021	Desenvolver os componentes de base e os vetores técnicos do sistema técnico e pôr em prática as disposições operacionais necessárias a nível da UE	Comissão
Início do 3.º trimestre de 2021	Desenvolver e adaptar o lado nacional do sistema técnico, incluindo fontes de informação autênticas, intermediários/ plataformas de intermediação da administração eletrónica e portais de administração eletrónica, bem como as disposições operacionais necessárias a nível nacional	Coordenadores nacionais Autoridades competentes
p.m. 1.º trimestre de 2023	Testes e inscrição	Comissão Coordenadores nacionais Autoridades competentes
p.m. 4.º trimestre de 2023	Sistema técnico de declaração única instalado e pronto para ser utilizado	

Objetivo n.º 2.5: informações sobre o funcionamento da plataforma e do mercado único

Referência: artigos 19.º, 24.º, 25.º, 26.º, 27.º e 36.º do regulamento.

Contexto

O regulamento prevê que os Estados-Membros e a Comissão analisem e investiguem os problemas suscitados pelos utilizadores através da ferramenta sobre os obstáculos existentes no mercado único e, se possível, que os resolvam de modo adequado.

Prevê também que a Comissão publique em linha resumos dos problemas resultantes dos relatórios fornecidos pelos utilizadores da plataforma através da ferramenta supracitada, bem como evidenciados pelas reações recolhidas dos utilizadores e pelos dados estatísticos sobre os mesmos.

Além disso, o regulamento exige que a Comissão reveja a aplicação do regulamento até 12 de dezembro de 2022 e apresente um relatório de avaliação sobre o funcionamento da plataforma e do mercado interno com base nos dados estatísticos recolhidos, nas reações dos utilizadores e nos relatórios sobre os obstáculos existentes no mercado interno.

O regulamento prevê várias ferramentas que ajudarão a Comissão a recolher informações pertinentes relacionadas com a digitalização dos serviços públicos na UE. Os resumos dos problemas e os relatórios bianuais apoiarão a Comissão na tomada de decisões informadas no domínio do mercado interno, juntamente com outras ferramentas (ou seja, o relatório estatístico baseado em indicadores selecionados publicados num Painel de Avaliação do Mercado Único atualizado; o relatório anual sobre o desempenho do mercado único; etc.). Ajudarão também os Estados-Membros a identificar e resolver de forma adequada os problemas comunicados.

Como e quando?

Quando	O quê	Quem
Seguimento dos dados estatísticos e das reações dos utilizadores		
1.º trimestre de 2021-4.º trimestre de 2022	Seguimento das reações e dos dados estatísticos	Coordenadores nacionais Autoridades competentes Comissão

Seguimento das reações recolhidas na ferramenta sobre os obstáculos existentes no mercado único		
3.º-4.º trimestres de 2021	Integrar as reações recolhidas através dos serviços de assistência na ferramenta sobre os obstáculos existentes no mercado único	Comissão
Publicação de conjuntos de dados da plataforma como dados abertos		
4.º trimestre de 2021	Publicação de dados sobre estatísticas	Comissão
4.º trimestre de 2021	Publicação de dados do repositório de hiperligações	Comissão
Resumos em linha		
4.º trimestre de 2021	Publicar resumos, após discussão com o grupo de coordenação	Comissão
Relatório sobre a plataforma e o mercado único		
2.º trimestre de 2022	Discutir os contributos para o projeto de relatório fornecidos pela Comissão	Grupo de coordenação
4.º trimestre de 2022	Apresentá-lo ao Parlamento e ao Conselho	Comissão
Indicadores para o Painel de Avaliação do Mercado Único		
1.º trimestre de 2021	Fornecer indicadores da PDU para publicação no Painel de Avaliação do Mercado Único de 2021	Comissão Grupo de coordenação
1.º trimestre de 2021	Definir um conjunto de indicadores da PDU para o Painel de Avaliação do Mercado Único de 2022 e anos seguintes	Comissão Grupo de coordenação

3. Serviços de assistência

Objetivo n.º 3.1: assegurar a disponibilidade de informações sobre os serviços de assistência e a sua qualidade

Referência: artigos 7.º, 11.º e 16.º do regulamento.

Contexto

A plataforma, através da ferramenta de pesquisa de serviços de assistência lançada em 2020, oferece aos utilizadores um acesso fácil a uma grande variedade de serviços de assistência, informa-os do que podem esperar desses serviços, e orienta-os para o serviço mais adequado.

Além dos serviços enumerados no anexo III, outros serviços de assistência optaram também por participar na plataforma a partir do seu lançamento: Europe Direct, os Centros Europeus do Consumidor e o Serviço de apoio DPI.

A Comissão apoiou os serviços de assistência neste processo, fornecendo uma lista de controlo e uma avaliação do ponto da situação em 2019.

Como e quando?

Quando	O quê	Quem
1.º trimestre de 2021-4.º trimestre de 2022	Controlar as informações fornecidas sobre os serviços de assistência e a sua qualidade com a ajuda das reações recolhidas dos utilizadores e dos dados estatísticos sobre os mesmos, e seguimento	Comissão Coordenadores nacionais Autoridades competentes

Objetivo n.º 3.2: alargamento da rede

Referência: artigo 7.º do regulamento.

Contexto

Além dos serviços de assistência enumerados no anexo III, a Comissão e os coordenadores nacionais podem introduzir outros serviços de assistência, caso satisfaçam as condições previstas no regulamento.

Sempre que necessário para satisfazer as necessidades dos utilizadores, os coordenadores nacionais podem também propor à Comissão que inclua serviços de assistência privados ou semiprivados, se estes preencherem os requisitos de qualidade da plataforma.

Em 2019 e 2020, foi dada prioridade à inclusão de serviços de assistência financiados ou cofinanciados e/ou geridos pela Comissão. Tal resultou na inclusão do Europe Direct, dos Centros Europeus do Consumidor e do Serviço de apoio DPI.

Em 2021, continuará a dar-se prioridade à preparação da inclusão de outros serviços que sejam financiados ou cofinanciados e/ou geridos pela Comissão. Paralelamente, os coordenadores nacionais terão a possibilidade de introduzir serviços de assistência a nível nacional após verificarem se estes satisfazem os requisitos de qualidade da plataforma e se são complementares aos serviços que já fazem parte da mesma.

A partir de 2022, os coordenadores nacionais terão a possibilidade de propor à Comissão a inclusão de serviços de assistência privados ou semiprivados.

Como e quando?

Quando	O quê	Quem
1.º trimestre de 2021	Fornecimento dos pormenores práticos do procedimento de inclusão de serviços de assistência	Comissão

4. Promoção

Objetivo n.º 4.1: promover a plataforma

Referência: artigos 22.º e 23.º do regulamento, relativos à promoção, à designação, ao logótipo e ao selo de qualidade.

Contexto

A plataforma foi lançada em 12 de dezembro de 2020.

Em 2020, em conjunto com os Estados-Membros, foi elaborado um plano de comunicação para promover a plataforma, que prevê o lançamento de uma campanha a nível da UE e nacional em 2021, e a coordenação de atividades para promover a plataforma e os sítios Web que dela fazem parte. A campanha inclui uma mostra itinerante digital com sessões de informação em linha em toda a Europa nas línguas nacionais. Os objetivos são:

- estabelecer «A sua Europa» como marca conhecida entre cidadãos e empresas,
- aumentar a facilidade de localização da plataforma,
- informar os europeus acerca dos direitos e regras a nível da UE e nacional no âmbito do mercado único,
- envolvê-los ativamente na reivindicação desses direitos e na comunicação dos problemas que encontram,
- incentivar os utilizadores a enviar *feedback* sobre os serviços públicos.

Como e quando?

Quando	O quê	Quem
1.º trimestre de 2021	Realizar eventos de lançamento	Comissão Coordenadores nacionais Autoridades competentes
1.º-2.º trimestres de 2021	Realizar outras atividades de promoção	Comissão Coordenadores nacionais Autoridades competentes
4.º trimestre de 2021	Avaliar o sucesso da campanha	Comissão
4.º trimestre 2021-1.º trimestre de 2022	Rever o plano de comunicação	Comissão Coordenadores nacionais

1.º-4.º trimestres de 2022	Executar o plano de comunicação revisto	Comissão Coordenadores nacionais Autoridades competentes
1.º trimestre de 2021- 4.º trimestre de 2022	Otimizar o motor de busca do portal «A sua Europa» e dos sítios Web nacionais nos motores de busca acessíveis ao público em geral	Comissão Coordenadores nacionais Autoridades competentes
1.º trimestre de 2021- 4.º trimestre de 2022	Promover a plataforma junto das autoridades competentes à escala nacional e local	Coordenadores nacionais Comissão