



Bruxelas, 12.9.2023
COM(2023) 534 final

RELATÓRIO DA COMISSÃO AO PARLAMENTO EUROPEU E AO CONSELHO

Primeiro relatório de execução da plataforma digital única

Índice

I. JÁ EM LINHA – Informações, serviços de assistência e ferramenta para sinalizar obstáculos ao mercado único	3
A. Aceder a informações em linha no <i>Your Europe</i>	3
B. Prestar assistência de qualidade às empresas e aos cidadãos	8
C. Comunicar obstáculos para melhorar o funcionamento do mercado único	11
II. EM BREVE – Procedimentos em linha e sistema técnico de declaração única	14
CONCLUSÃO	18

A **plataforma digital única**¹ (PDU) é uma das iniciativas mais ambiciosas de **ciberadministração da UE para digitalizar a administração pública**. Contribui consideravelmente para reduzir os **encargos administrativos** das empresas, dos cidadãos e das autoridades. Através do portal **Web Your Europe**², a PDU cria um balcão único que proporciona às empresas e aos cidadãos:

- **informações** fiáveis e atualizadas sobre as regras e os procedimentos no mercado único, a todos os níveis de governo,
- acesso direto, centralizado e orientado a serviços de **assistência e de resolução de problemas**,
- acesso direto a uma vasta gama de **procedimentos administrativos totalmente digitalizados**, para os quais o sistema técnico de declaração única (STDU) permite um **intercâmbio automatizado de elementos de prova** entre as autoridades da UE, a pedido dos utilizadores,
- **ferramentas de retorno de informação** para comunicar informações sobre a qualidade dos serviços e os obstáculos ao mercado único.

A PDU³ **melhora o ambiente empresarial europeu**, ajudando as empresas, nomeadamente as PME, que muitas vezes dispõem de menos recursos e conhecimentos especializados do que as organizações de maior dimensão, a compreender e a utilizar melhor os direitos e as oportunidades que o mercado único oferece. As PME beneficiam muito da simplificação administrativa e da digitalização proporcionadas pela PDU. As empresas, especialmente as que operam a nível transfronteiriço, **poupam imenso tempo e dinheiro** ao utilizar a PDU, em particular quando tentam obter informações ou concluir procedimentos administrativos⁴.

A PDU também simplifica a **vida quotidiana dos cidadãos** em muitos domínios, como as viagens, o trabalho e a reforma, a educação, os direitos familiares e os cuidados de saúde, que são essenciais para tirar o máximo partido dos seus direitos de livre circulação, especialmente num contexto transfronteiriço. Por conseguinte, a PDU ajuda a explorar todo o potencial do **mercado único**⁵ e a alcançar as metas da Década Digital da UE⁶, e ao mesmo tempo proporciona um apoio concreto às pequenas empresas.

A PDU beneficia dos esforços envidados no contexto de alguns balcões únicos setoriais, como os centros nacionais para as profissões qualificadas ou os balcões únicos⁷, criados pela Diretiva Serviços. No entanto, constitui uma solução abrangente e integrada, que dá resposta a todas as necessidades das empresas e dos cidadãos ao longo de todo o seu ciclo de vida.

A PDU é implementada por fases, constituindo um esforço conjunto dos Estados-Membros e da Comissão. Foi lançada em 2020, disponibilizando sobretudo informações sobre os direitos

¹ Criada pelo Regulamento (UE) 2018/1724.

² [Your Europe \(europa.eu\)](https://your-europe.europa.eu).

³ Juntamente com outras iniciativas relevantes da UE, como o [Portal Europeu da Justiça \(europa.eu\)](https://portal-europa.eu), a digitalização do direito das sociedades da UE [Diretiva (UE) 2019/1151 e COM(2023) 177 final], ou o [Sistema de Interconexão dos Registos das Empresas \(BRIS\)](https://brisa.europa.eu), que liga todos os registos de empresas dos Estados-Membros.

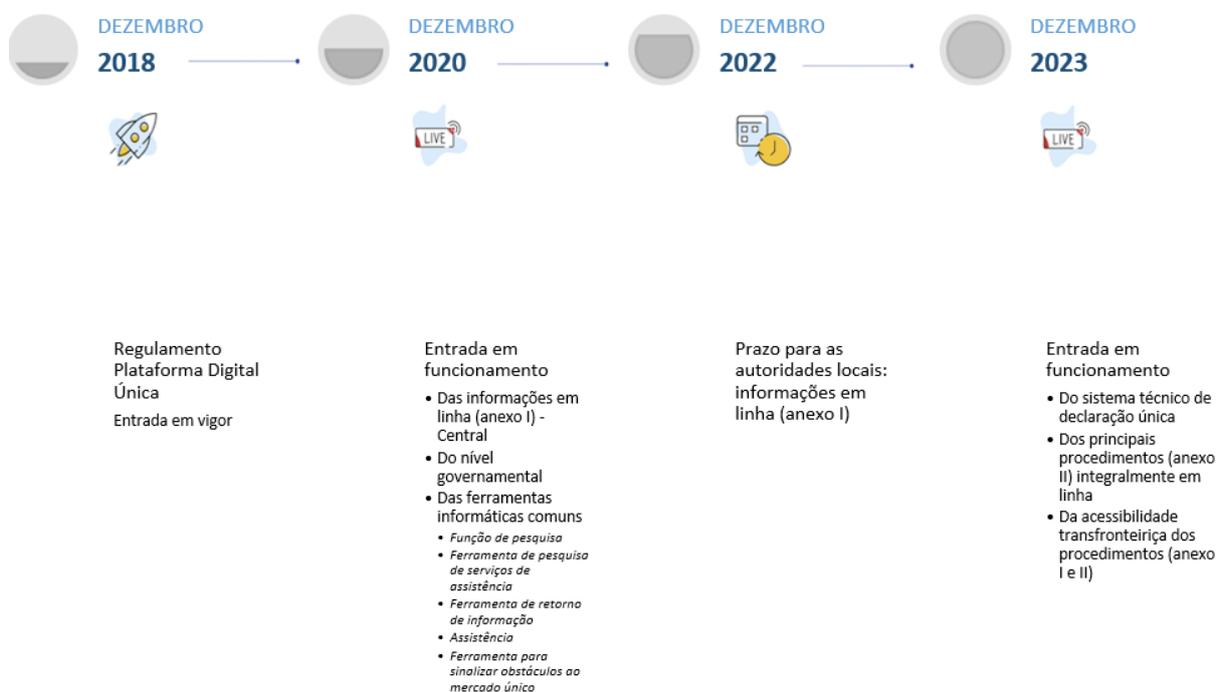
⁴ Um estudo estimou que os custos das empresas transfronteiriças são 50 % mais elevados do que os das empresas nacionais, e que os custos adicionais para as empresas transfronteiriças se devem, nomeadamente, à recolha de informações (principalmente ao aconselhamento, 30 milhões de EUR), à apresentação de documentos (22 milhões de EUR, sobretudo despesas de deslocação se a apresentação presencial for necessária), à certificação (11 milhões de EUR) e à recolha de dados e documentos (7 milhões de EUR); estes custos podem ser atenuados por uma maior digitalização; ver [Registo de documentos da Comissão - SWD\(2017\) 213 \(europa.eu\)](https://ec.europa.eu/economy_finance/swd2017_213_en).

⁵ Em consonância com a Resolução do Parlamento Europeu de 18 de abril de 2023 [2022/2036(INI)].

⁶ Decisão (UE) 2022/2481.

⁷ Os balcões únicos, criados pela Diretiva 2006/123/CE, prestam informações em linha, serviços de assistência e acesso a procedimentos pertinentes para a prestação de serviços, no âmbito da PDU. As ações nacionais e da Comissão melhoraram significativamente a disponibilidade e a qualidade das informações.

e os procedimentos a nível nacional e da UE no portal Your Europe. **Até ao final de 2023, os Estados-Membros terão de garantir que os procedimentos administrativos em 21 domínios fundamentais estão totalmente acessíveis em linha**, nomeadamente para os utilizadores transfronteiriços, e que o STDU é criado para permitir o intercâmbio de elementos de prova no futuro.



Nos termos do Regulamento Plataforma Digital Única, a Comissão é instada a avaliar e a rever regularmente a aplicação do referido regulamento, com base nas reações dos utilizadores e nos dados estatísticos recolhidos pela plataforma. Este primeiro relatório⁸ é apresentado como parte do pacote de medidas de apoio às PME da Comissão, uma vez que a PDU contribui para os seus objetivos de simplificação regulamentar e de redução dos encargos administrativos. O presente relatório faz uma avaliação da implementação da PDU e do seu funcionamento atual, nomeadamente com base em dados sobre a utilização e as reações dos utilizadores. Descreve os progressos alcançados com vista à próxima fase, especialmente a digitalização dos procedimentos e o STDU. Indica também formas de melhorar e expandir a PDU, com vista a impulsionar a administração pública em linha ao serviço de um mercado único competitivo e de um espaço acessível de livre circulação para os cidadãos.

A parte I centra-se nos pilares da PDU já disponíveis em linha no portal Your Europe, nomeadamente os serviços de informação, os serviços de assistência e a ferramenta de para sinalizar obstáculos ao mercado único. A parte II abrange os futuros pilares da PDU relacionados com os procedimentos em linha e o STDU.

⁸ O artigo 36.º do Regulamento Plataforma Digital Única prevê a publicação de um relatório de execução de dois em dois anos.

I. JÁ EM LINHA – Informações, serviços de assistência e ferramenta para sinalizar obstáculos ao mercado único

A. Aceder a informações em linha no *Your Europe*

O portal Your Europe é um balcão único que liga os serviços e portais governamentais nacionais e da UE. Oferece acesso em linha a **informações de elevada qualidade sobre as regras e os procedimentos aplicáveis às empresas e aos cidadãos a todos os níveis de governo** (da UE, nacional, regional e local).

No Your Europe, as empresas, especialmente as PME, podem encontrar todas as informações de que necessitam para constituir⁹, gerir ou encerrar uma empresa na UE, nomeadamente informações sobre emprego, impostos, fornecimento de bens e serviços ou acesso a financiamento. Por exemplo, uma empresa que procure oportunidades para financiar a sua transição digital ou ecológica pode encontrar informações sobre como obter acesso a financiamento; uma empresa de transporte rodoviário que pretenda destacar condutores no estrangeiro pode encontrar os procedimentos ou as regras aplicáveis em cada país, por exemplo, em matéria de remuneração; e uma pequena empresa que pretenda expandir a sua atividade turística na UE pode obter informações sobre as regras específicas de cada país, a sua responsabilidade para com os viajantes com deficiência, bem como as oportunidades de financiamento da UE. Os cidadãos, por seu lado, podem procurar informações sobre como se deslocar, viver, viajar, estudar e procurar emprego na UE, em temas como a saúde e segurança no trabalho, documentos de viagem, formalidades de residência, cuidados de saúde no estrangeiro, segurança social, direitos dos consumidores, etc.

Os visitantes podem confiar nas informações constantes do Your Europe, que provêm diretamente de fontes oficiais e são atualizadas a nível da UE à medida que a legislação da UE produz efeitos. As informações são disponibilizadas num formato acessível e fácil de entender, nas línguas nacionais e numa língua estrangeira comumente compreendida¹⁰.

Realizações

O Your Europe é cada vez mais visitado e digno de confiança. Em 2022, o portal recebeu cerca de 43 milhões de visitas, o que o torna o terceiro sítio Web da Comissão mais visitado, apenas ultrapassado pelo sítio Web institucional da Comissão e pelo EUR-Lex. Estes números surgem na sequência do ano recorde de 2021, em que o alívio das restrições de viagem relacionadas com a COVID-19 gerou números de visitantes excepcionalmente elevados. No ano passado, as páginas nacionais correspondentes, notificadas à Comissão pelos Estados-Membros e ligadas ao Your Europe, receberam mais 63 milhões de visitas¹¹. Os conteúdos combinados da PDU¹² receberam mais de 100 milhões de visitas anuais, tanto em 2021 como em 2022¹³.

⁹ De acordo com o artigo 13.º-F da Diretiva (UE) 2019/1151, as informações sobre a constituição de sociedades e sucursais e o respetivo registo nos registos das sociedades devem ser disponibilizadas nos portais ou sítios Web de registo acessíveis através da Plataforma Digital Única.

¹⁰ Um orçamento da Comissão ajuda os Estados-Membros a traduzir as regras nacionais, geralmente para inglês.

¹¹ Os Estados-Membros notificam à Comissão os seus sítios Web que contêm conteúdos especificados no Regulamento Plataforma Digital Única.

¹² Incluindo páginas Web nacionais e da UE.

¹³ [Europa Analytics – what it does and how \(não traduzido para português\) | União Europeia.](#)

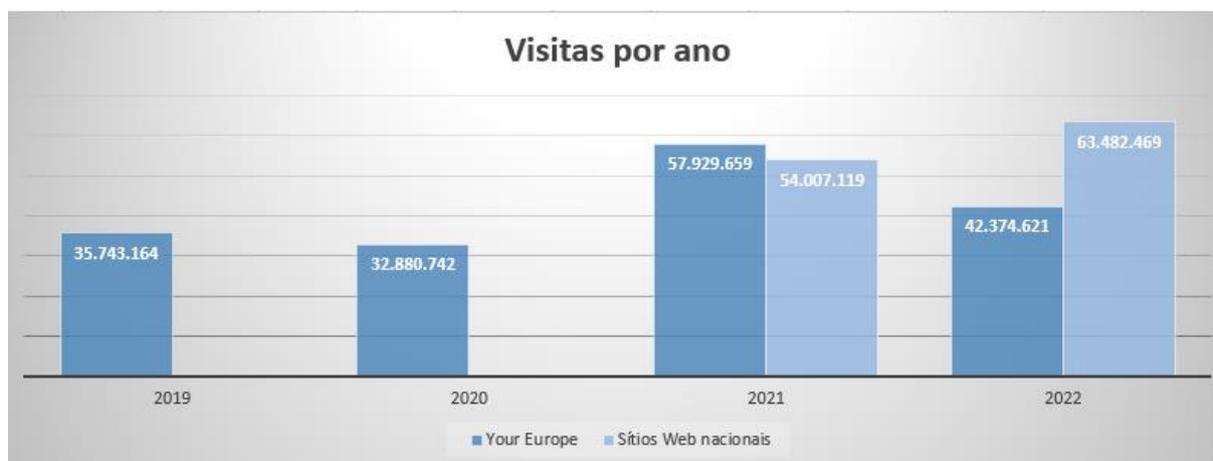


Gráfico 1. Número de visitas ao portal Your Europe e às páginas Web nacionais antes e depois do lançamento da PDU

As estatísticas de 2022 mostram que os utilizadores passaram mais de 120 000 horas apenas nas páginas Web para empresas do Your Europe. Mesmo recorrendo a uma estimativa prudente dos custos de aconselhamento jurídico, a PDU **está a poupar a estes utilizadores, especialmente às PME, cerca de 2,5 milhões de EUR por ano**, e também lhes poupa muito tempo¹⁴. A página média do Your Europe pode ler-se facilmente em menos de quatro minutos, resumindo com exatidão textos jurídicos complicados da UE, que demorariam mais de duas horas e meia a ser lidos.

A introdução da nova funcionalidade de pesquisa em agosto de 2022 (que substituiu a anterior pesquisa de texto livre) resultou num **aumento significativo das pesquisas concluídas com êxito**¹⁵. Em 2021, a funcionalidade de pesquisa do Your Europe foi utilizada 871 104 vezes. Esse número duplicou em 2022, atingindo 1 784 566 consultas.



Gráfico 2. Evolução das pesquisas efetuadas no portal Your Europe desde o lançamento

A cobertura do Your Europe é cada vez mais abrangente. Desde janeiro de 2023, os Estados-Membros notificaram 40 776 páginas Web no âmbito da PDU. As notificações dos Estados-Membros abrangeram 80 % dos domínios exigidos nos termos do anexo I do

¹⁴ As PME obtêm informações gratuitamente. As estatísticas de visitantes da Comissão mostram o tempo que os visitantes passaram em cada página. Em 2022, foram gastas mais de 120 000 horas apenas nas páginas Web do Your Europe para as PME. Segundo o Eurostat, o aconselhamento jurídico custa, em média, 23,9 EUR por hora na UE (para o 3.º trimestre de 2022).

¹⁵ Os resultados das pesquisas podem ser filtrados por nível de competência, língua, localização e tipo de conteúdo.

Regulamento Plataforma Digital Única¹⁶. O gráfico 3 mostra essa cobertura por Estado-Membro¹⁷. Um levantamento semelhante está atualmente a avaliar a cobertura das informações locais, que os Estados-Membros também têm de notificar desde dezembro de 2022¹⁸.

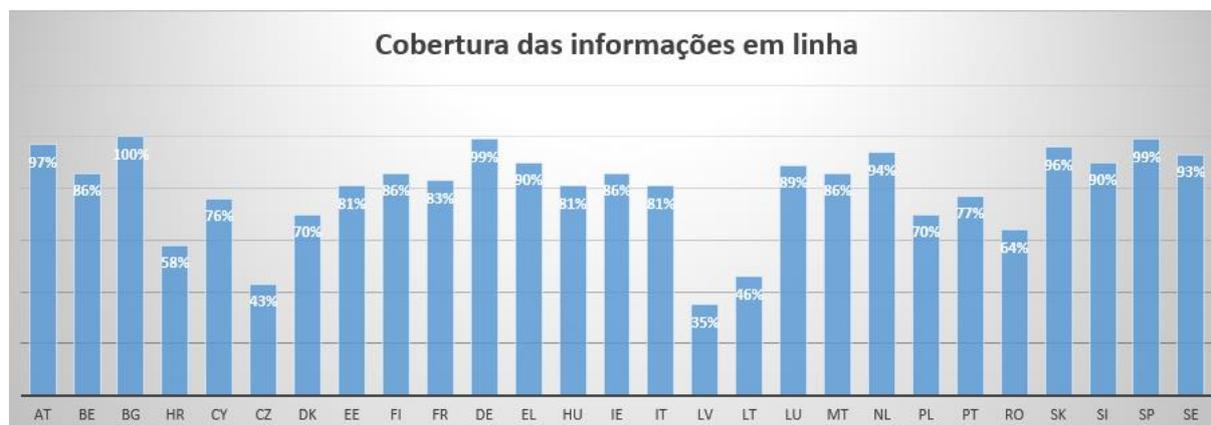


Gráfico 3. Percentagem de informações abrangidas na PDU por país

Um inquérito de 2023 sobre o Your Europe ¹⁹ mostrou que 92,5 % dos cidadãos inquiridos e 90,3 % das empresas consideraram o portal satisfatório ou mais do que satisfatório: 77 % das empresas e 76 % dos cidadãos confirmaram ter encontrado as informações que procuravam; 88,4 % das empresas e 90,6 % dos cidadãos recomendariam o Your Europe a amigos, familiares ou colegas.

A plataforma está cada vez mais acessível e visível. Para os cidadãos, os temas mais populares no Your Europe são «Viajar» e «Trabalho e reforma». «Dirigir uma empresa» e «Fiscalidade» são os temas mais procurados para as empresas. Conclusões preliminares mostram resultados comparáveis para as páginas Web nacionais²⁰, embora as visitas aos conteúdos nacionais do Your Europe por tema só sejam rastreadas desde agosto de 2022, altura em que foi lançada a pesquisa orientada.

Para garantir uma maior visibilidade, a Comissão realizou mostras itinerantes digitais em 21 Estados-Membros, e uma campanha com 79 influenciadores chegou a mais de 9,5 milhões de pessoas²¹.

¹⁶ O anexo I abrange informações sobre viajar, trabalho e reforma, veículos, residência, educação e estágios noutra Estado-Membro, cuidados de saúde, direitos dos cidadãos e das famílias, direitos dos consumidores, proteção dos dados, constituição, funcionamento e encerramento de uma empresa, regras em matéria de emprego, impostos, bens e requisitos aplicáveis aos produtos, financiamento das empresas, contratos públicos e saúde e segurança no trabalho.

¹⁷ Apesar de um elevado grau de cobertura, as lacunas remanescentes levaram a Comissão a criar um conjunto de dados de informações mais completo. Os Estados-Membros nem sempre interpretam os requisitos do regulamento da mesma forma e são necessários recursos humanos e financeiros significativos, o que pode afetar as taxas de cobertura.

¹⁸ A fim de evitar a duplicação de informações, os coordenadores nacionais da PDU só têm de notificar as páginas Web pertinentes se as regras nacionais forem alteradas pelas locais.

¹⁹ Realiza-se anualmente um inquérito de satisfação sobre o portal Your Europe.

²⁰ Áreas temáticas A, B, L e M.

²¹ O logótipo do Your Europe foi corretamente identificado por 90 % dos inquiridos que assistiram ao vídeo da campanha. Outras campanhas no Twitter, no Facebook, no LinkedIn e no Google Ad geraram mais de 3 milhões de impressões, acima de 1 milhão de interações, 14 mil cliques em hiperligações, e mais de 244 000 visualizações de vídeo por mês. Esta elevada visibilidade traduziu-se num número crescente de visitantes.



Gráfico 4. Visitas por tema para temas relacionados com os cidadãos (lado esquerdo) e com as empresas (lado direito)

Em caso de acontecimentos imprevistos ou crises, a Comissão utiliza a visibilidade do Your Europe como multiplicador para prestar informações às empresas e aos cidadãos, incluindo novos conteúdos (por exemplo, sobre o Brexit), ou estabelecendo ligações a outros sítios Web da Comissão (por exemplo, relativamente à Ucrânia, com informações para refugiados, doadores, empresas).

Domínios a melhorar e próximas etapas

A Comissão e os Estados-Membros devem continuar a melhorar o Your Europe e a sua rede de portais nacionais **enquanto principal fonte de acesso** a informações práticas, compreensíveis, fiáveis e acessíveis sobre as regras, os procedimentos e as oportunidades de negócio a todos os níveis administrativos.

A Comissão continuará a **melhorar a cobertura, a facilidade de localização e o acesso à informação** por parte das empresas, em especial das PME, e dos cidadãos, em domínios fundamentais para os ajudar a tirar o máximo partido do mercado único:

- melhorará a **facilidade de localização das informações sobre os requisitos aplicáveis aos produtos para fabricantes e retalhistas**. Este tema é já um dos temas de pesquisa mais populares para as empresas. Dado o número de regras aplicáveis a um produto específico, a nível da UE e nacional, tanto específicas do produto como transversais, o Your Europe tornar-se-á um ponto de acesso único para estes requisitos. Paralelamente, os Estados-Membros têm de intensificar a notificação das regras nacionais conexas, conforme exigido pelo Regulamento Plataforma Digital Única,
- apresentará também **informações sobre fiscalidade** de uma forma facilmente compreensível. Os Estados-Membros têm de garantir que as informações e a infraestrutura técnica da *base de dados «Impostos na Europa»*²² estão atualizadas, a fim de facultar informações corretas às PME,
- dado que os Estados-Membros estão a acrescentar mais informações, nomeadamente a nível municipal, a Comissão continuará a apresentá-las de forma cada vez mais estruturada e fácil de utilizar. Entre elas incluem-se, por exemplo, informações sobre a **regulamentação de acesso de veículos a zonas urbanas**, como zonas de emissões reduzidas ou vinhetas de portagem,

²² A base de dados «Impostos na Europa» é uma ferramenta de informação em linha da Comissão. Contém informações sobre cerca de 650 impostos, tal como fornecidas pelos Estados-Membros da UE: [Taxes in Europe Database v3](https://taxes.europa.eu/) (Base de dados «Impostos na Europa» v3)(europa.eu).

- a Comissão e os Estados-Membros devem continuar a melhorar a **facilidade de localização das informações de segurança social**, que são fundamentais para os cidadãos, os trabalhadores e os empregadores móveis e constituem uma condição essencial para a livre circulação de trabalhadores,
- a Comissão continuará a melhorar e a modernizar o **novo motor de pesquisa orientada**. O seu êxito depende também das informações comunicadas pelos Estados-Membros.

Além disso, a Comissão continuará a estabelecer o portal **Your Europe como um instrumento fundamental para aceder a informações essenciais básicas**. A este respeito, as funcionalidades existentes já são amplamente utilizadas. Por exemplo, um cidadão ou uma PME já podem utilizar o Your Europe para verificar os números de IVA e saber se uma empresa está registada para operar além-fronteiras na UE, o que é necessário para muitos procedimentos. O mesmo se aplica à carteira profissional europeia. Da mesma forma, os códigos da estrada nacionais, atualmente num sítio Web da UE separado, serão publicados no Your Europe até ao final de 2023. A Comissão explorará também novos métodos para **controlar os conteúdos**, como **sistemas automatizados de verificação da qualidade**²³.

Por último, a Comissão **avaliará a utilização de grandes modelos linguísticos avançados baseados na inteligência artificial**, incluindo tecnologias de reconhecimento da linguagem natural. Com estes modelos, é possível criar sistemas de prestação de informações mais dinâmicos, personalizados e sensíveis ao contexto, que podem revolucionar a forma como os utilizadores acedem aos conteúdos regulamentares e interagem com os mesmos. Em última análise, estas ferramentas podem ser capazes de analisar grandes quantidades de informações provenientes de várias fontes, incluindo regras e procedimentos nacionais e da UE, e de as apresentar num formato adaptado às necessidades específicas do utilizador.

Em resposta a crises graves, o Your Europe confirmará o seu papel de **multiplicador da informação oficial**, como o que desempenhou em resposta à pandemia ou à guerra na Ucrânia. De um modo geral, os serviços da Comissão assegurarão que o **sítio Web Your Europe** é referido de forma mais sistemática quando forem estabelecidos novos requisitos de informação em nova legislação da UE.

- Os Estados-Membros são convidados a continuar a **melhorar a cobertura e a qualidade das informações** fornecidas ao portal e a notificar as informações requeridas pelo Regulamento Plataforma Digital Única.
- A Comissão **reforçará a facilidade de localização das informações**, colocando especial ênfase em domínios fundamentais para as PME, incluindo os **requisitos aplicáveis aos produtos e a tributação**. Confirmará e reforçará o papel do sítio Web como **multiplicador atempado da informação oficial**, especialmente em caso de grandes acontecimentos e crises. Por último, **avaliará a utilização de grandes modelos linguísticos avançados baseados na inteligência artificial** para melhorar a forma como as informações regulamentares são partilhadas com os utilizadores, nomeadamente as PME.

B. Prestar assistência de qualidade às empresas e aos cidadãos

A PDU presta apoio adicional através de serviços de assistência individualizada e de resolução de problemas, quando as suas páginas de informação se revelam insuficientes e/ou

²³ Estes sistemas podem incluir um robô de pesquisa (*crawler, software* que indexa o conteúdo dos sítios Web para que estes possam aparecer nos resultados da pesquisa) para detetar a existência das informações solicitadas, de traduções, do logótipo do Your Europe, etc.

quando os cidadãos ou as empresas se deparam com problemas ao tentar exercer os seus direitos no mercado único²⁴.

Realizações

A oferta de serviços tem vindo a aumentar. Em dezembro de 2020, ficaram disponíveis no portal Your Europe sete serviços de assistência essenciais²⁵, juntamente com **uma ferramenta de pesquisa de serviços de assistência**²⁶ que facilita o acesso a esses serviços, que incluem: 1) balcões únicos; 2) pontos de contacto para produtos; 3) pontos de contacto para produtos do setor da construção; 4) centros de assistência nacionais para as qualificações profissionais; 5) pontos de contacto nacionais para os cuidados de saúde transfronteiriços; 6) rede europeia de serviços de emprego (EURES); 7) resolução de litígios em linha (RLL).

O Regulamento Plataforma Digital Única permite a inclusão de serviços de assistência adicionais se a sua oferta for complementar em relação aos serviços existentes, se cumprirem os critérios de qualidade, e se forem oferecidos gratuitamente ou a um preço acessível²⁷. Nesta base, foram incluídos três serviços que alargaram a oferta de serviços da PDU: o serviço «A sua Europa – Aconselhamento», a rede SOLVIT, e a Rede dos Centros Europeus do Consumidor²⁸. Quase 100 % destes serviços estão agora disponíveis através da ferramenta de pesquisa de serviços de assistência.

O serviço é amplamente utilizado. Em 2021 e 2022, em conjunto, os serviços de assistência prestaram assistência em 6,5 milhões de casos²⁹, dos quais 5,3 milhões eram de cidadãos e 1,2 milhões eram de empresas. Os grupos de utilizadores mais frequentemente apoiados são os empregadores e candidatos a emprego (6 milhões), as empresas prestadoras de serviços (157 000 casos), os consumidores com perguntas sobre os seus direitos (120 000) ou em litígios com comerciantes em linha (80 000 casos³⁰), e as pessoas que procuram cuidados de saúde noutro país (63 000 casos)³¹.

²⁴ Esta situação pode ocorrer quando as atividades transfronteiriças são demasiado específicas para explicações normalizadas em páginas Web ou devido a várias dificuldades na interação com as autoridades.

²⁵ Em conformidade com o anexo III do Regulamento Plataforma Digital Única.

²⁶ [Ferramenta de pesquisa de serviços de assistência](#).

²⁷ Artigo 7.º, n.º 3, do Regulamento Plataforma Digital Única. Podem ser incluídos na PDU serviços a nível nacional e a nível da UE.

²⁸ A nível nacional, o Serviço alemão para a Igualdade de Tratamento dos Trabalhadores da UE também foi incluído. O órgão de conciliação alemão para os transportes públicos deu início ao processo.

²⁹ Em 2022, o serviço «A sua Europa – Aconselhamento» e a rede SOLVIT trataram mais de 28 000 casos (dos quais 20 000 eram elegíveis) e 2 200 casos, respetivamente. A SOLVIT resolveu 86 % dos casos.

³⁰ Este número inclui 50 000 contactos informais prévios, que são contactos diretos entre consumidores e comerciantes através da plataforma sem envolver um organismo de resolução alternativa de litígios.

³¹ Estes números baseiam-se nos serviços de assistência de 21 Estados-Membros.



Gráfico 5. Número de casos por tipo de serviço (em cima) e por objeto (em baixo)

As empresas e os cidadãos podem esperar uma resposta no prazo de dois a três dias de calendário. No entanto, o tempo de resposta dos dois tipos de pontos de contacto para produtos é, em média, de oito a nove dias. Esta discrepância pode dever-se à complexidade dos requisitos aplicáveis aos produtos, que muitas vezes decorrem de uma combinação da legislação nacional e da UE. As limitações de recursos e os fluxos de trabalho das redes também podem desempenhar um papel importante. No entanto, representam apenas cerca de 1 % de todos os casos.

As reações dos utilizadores são positivas. Até à data, foram recolhidas mais de 3 200 reações, através de um circuito de retorno de informação específico³², com uma classificação média de 4,3 estrelas num total de 5 estrelas. Trata-se de uma apreciação positiva, tendo em conta que os utilizadores insatisfeitos estão sobrerrepresentados neste tipo de sistemas³³.

Domínios a melhorar e próximas etapas

Até à data, **as reações dos utilizadores e as estatísticas dos casos ainda não são utilizadas de forma sistemática como ferramenta para melhorar a oferta global de serviços.** A Comissão trabalhará em conjunto com os Estados-Membros e os serviços de assistência pertinentes para alterar esta situação. Em termos concretos, tal significa que os aumentos e as diminuições dos tipos de pedidos e das reações dos utilizadores serão devidamente controlados, por forma a garantir que os cidadãos e as empresas possam ser servidos da melhor forma. Por exemplo, se um balcão único for confrontado com um aumento dos pedidos de empresas de construção provenientes de outro Estado-Membro, e as reações indicarem que essas empresas não encontram as informações que procuram, as autoridades competentes devem agir para resolver a situação, podendo melhorar a informação constante das páginas nacionais da PDU e/ou solicitar à Comissão que melhore as páginas do Your Europe e/ou que tome outras medidas para facilitar a atividade comercial no seu Estado-Membro.

A Comissão começará a rastrear a forma como a **ferramenta de pesquisa de serviços de assistência** é utilizada para orientar melhorias dos serviços mais utilizados e permitir oferecer melhores serviços às PME e aos cidadãos, mais acessíveis aos utilizadores transfronteiriços.

Para melhorar a oferta de serviços da PDU, os centros Europe Direct, os organismos nacionais de execução no domínio dos transportes e o Helpdesk - Direitos da Propriedade Intelectual são incentivados a participar. A PDU tornar-se-ia **um verdadeiro balcão único a nível da UE para ajudar os serviços em todos os temas relacionados com o mercado único.**

Por último, a Comissão **melhorará a sinalização dos utilizadores** nas páginas Web da PDU para os serviços de assistência mais adequados, **desenvolvendo uma função de pesquisa unificada** para a informação e assistência em linha. Para alcançar melhor esse objetivo, poderão também ser exploradas soluções baseadas na inteligência artificial.

- Os Estados-Membros são incentivados a melhorar a **recolha, até agora incompleta, das reações dos utilizadores e das estatísticas de casos**, para que essas reações possam ser utilizadas para melhorar o serviço global prestado aos cidadãos e às empresas.
- A Comissão incentivará uma maior **expansão da gama de serviços de resolução de problemas. Melhorará também a sinalização para os serviços de assistência da PDU.**

C. Comunicar obstáculos para melhorar o funcionamento do mercado único

As empresas e os cidadãos que enfrentem obstáculos no mercado único podem comunicá-los diretamente através do portal Your Europe, clicando em «Comunicar um obstáculo» no menu superior. Abre-se então um formulário eletrónico que permite comunicar um obstáculo

³² Ver o artigo 25.º do Regulamento Plataforma Digital Única e o Regulamento de Execução (UE) 2020/1121. Os prestadores de serviços devem solicitar uma reação aos utilizadores sobre a disponibilidade e a qualidade do serviço após a sua utilização.

³³ Este enviesamento de os utilizadores menos satisfeitos serem mais propensos a utilizar as funções de retorno de informação é coerente com as reações recolhidas ao longo de muitos anos no portal Your Europe.

encontrado no mercado único³⁴, que os Estados-Membros devem resolver. A **ferramenta para sinalizar obstáculos ao mercado único** recolhe e analisa esses dados. O seu principal objetivo consiste em fornecer perspetivas sobre os desafios mais prementes do mercado interno do ponto de vista das empresas e dos cidadãos³⁵, e contribuir para uma política mais baseada em dados.

Realizações

Desde dezembro de 2020, a ferramenta para sinalizar obstáculos ao mercado único já comunicou 1 511 obstáculos. Estão à disposição dos Estados-Membros e da Comissão, em tempo real, os obstáculos comunicados e um painel de síntese; além disso, conjuntos de dados anonimizados são publicados uma vez por ano no Portal de Dados Abertos da UE.

Dos obstáculos comunicados, 80 % afetam os cidadãos. No que respeita aos cidadãos, as questões mais representadas (em número de casos) dizem principalmente respeito aos direitos dos consumidores (23 % dos casos dos cidadãos), ao trabalho e à reforma (16 %), e aos direitos dos cidadãos e das famílias (15 %).

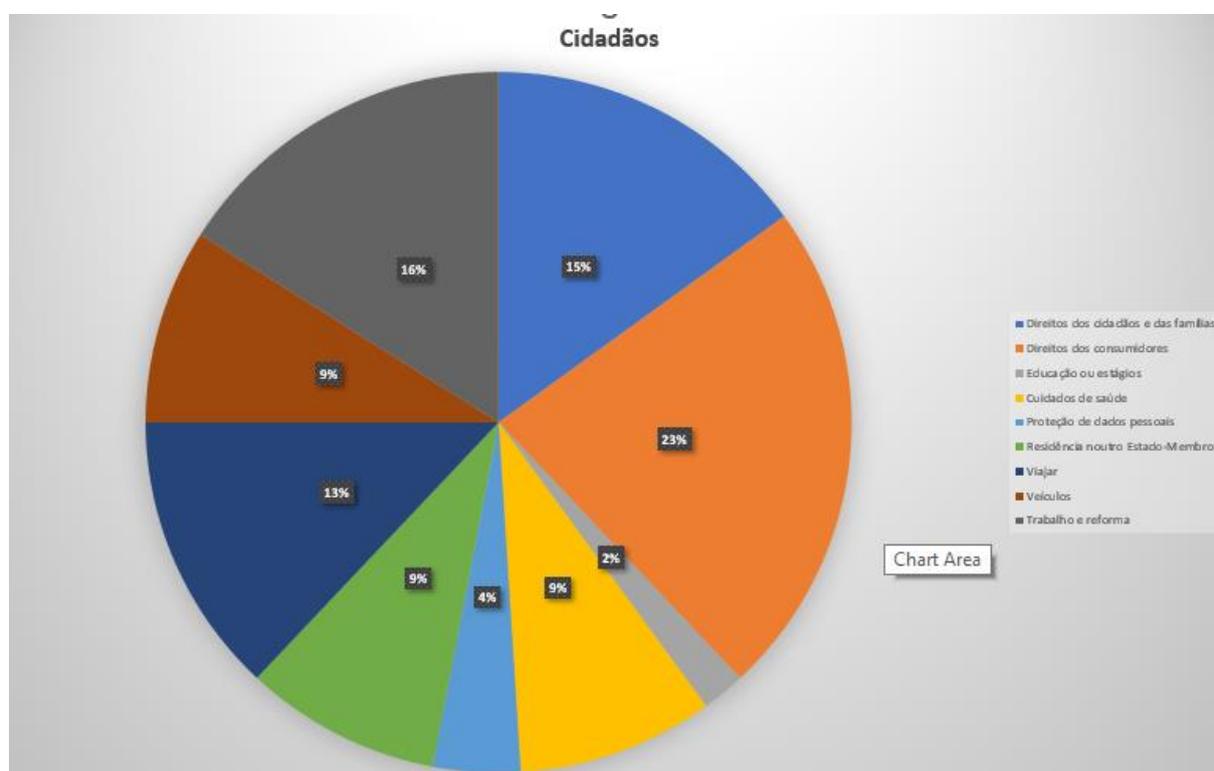


Gráfico 6. Obstáculos comunicados no Your Europe por tema, cidadãos

Dos obstáculos comunicados, 20 % afetam as empresas. No que respeita às empresas, os impostos representam o maior número de obstáculos comunicados (25 %), seguidos da prestação de serviços (24 %), da constituição, funcionamento e encerramento das atividades das empresas (15 %), do financiamento (10 %) e do emprego de trabalhadores (10 %).

³⁴ Cada caso é guardado de forma anónima na ferramenta de gestão da PDU. Os coordenadores nacionais e os administradores da Comissão podem aceder a estatísticas visualizadas num painel de controlo.

³⁵ Artigo 1.º, n.º 1, alínea c), e artigo 26.º do Regulamento Plataforma Digital Única.

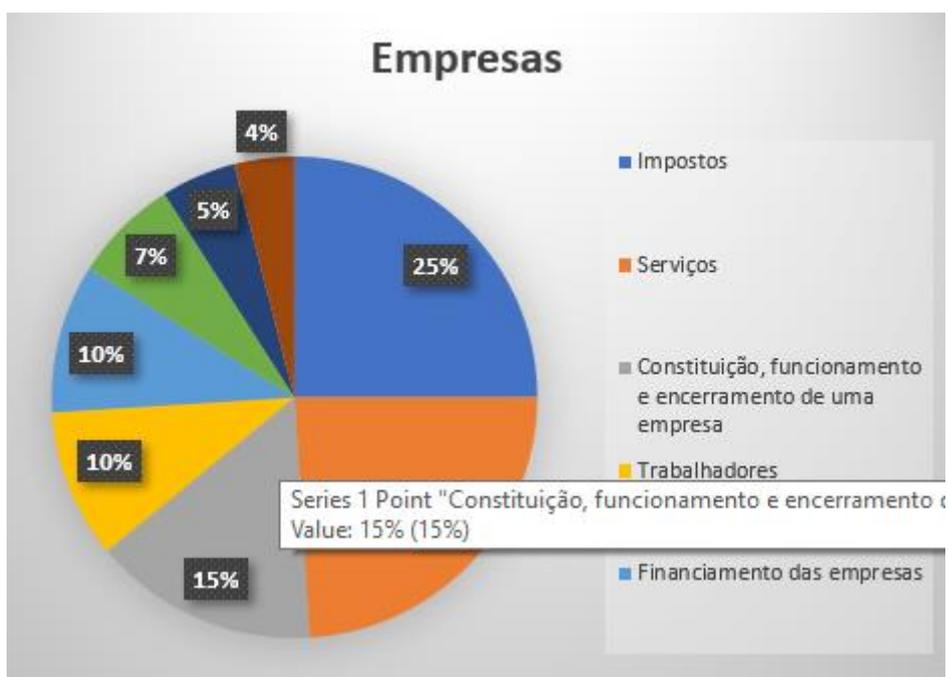


Gráfico 7. Obstáculos comunicados no Your Europe por tema, empresas

Domínios a melhorar e próximas etapas

Nem sempre é claro para os utilizadores do Your Europe que a ferramenta para sinalizar obstáculos ao mercado único não se destina a resolver casos individuais. Para esta utilização específica, os utilizadores são encaminhados para serviços de assistência nacionais ou para serviços geridos pela UE, como a rede SOLVIT³⁶ e o serviço «A sua Europa – Aconselhamento». Por conseguinte, é necessário **clarificar as orientações para os utilizadores e a seqüência do percurso do utilizador neste ponto.**

Num futuro próximo, a ferramenta visa **reunir os dados recolhidos através do Your Europe com a grande quantidade de dados existentes sobre os obstáculos em várias fontes**³⁷, incluindo o serviço «A sua Europa – Aconselhamento», a rede SOLVIT, a Rede Europeia de Empresas (REE)³⁸ e os Centros Europeus do Consumidor (CEC). Está igualmente previsto incluir dados fornecidos por organizações empresariais a título voluntário, como a Eurochambres, e o mecanismo de retorno de informação das PME, um inquérito da UE gerido pela REE³⁹. Como se mostra abaixo, tal exige uma integração, normalização e visualização inteligente dos dados⁴⁰.

³⁶ A rede SOLVIT é um serviço em linha gratuito que visa fornecer soluções aos cidadãos e às empresas cujos direitos tenham sido violados pelas autoridades públicas.

³⁷ [Comentários sobre obstáculos \(europa.eu\)](https://europa.eu).

³⁸ As consultas com a REE resultaram no desenvolvimento de duas formas de introdução e painéis de controlo distintos para os cidadãos e as empresas, bem como num novo módulo para a introdução de dados provenientes de organizações empresariais externas. Estas alterações tornar-se-ão visíveis nos dados no final de 2023. A Comissão investirá também no desenvolvimento do painel de controlo e dos requisitos de comunicação, por exemplo, no relatório anual sobre o mercado único.

³⁹ As agências de apoio às PME registam os casos que lhes são comunicados pelas PME no seu funcionamento diário no sistema. O mecanismo de retorno de informação das PME e a ferramenta para sinalizar obstáculos ao mercado único partilham o objetivo comum de explorar melhor as reações recebidas.

⁴⁰ Os componentes tecnológicos da ferramenta para sinalizar obstáculos ao mercado único são compostos por um formulário de introdução de dados no Your Europe e nas páginas nacionais da PDU, por um sistema de gestão de processos e por um painel de controlo estatístico.

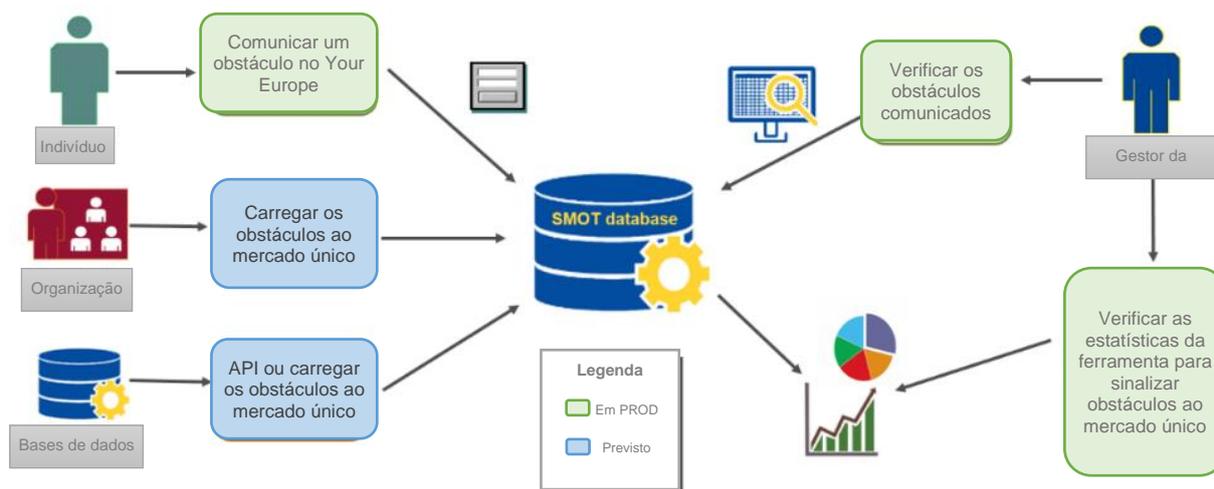


Gráfico 8. Componentes da ferramenta para sinalizar obstáculos ao mercado único

A exploração do potencial dos dados em bruto resultantes da integração de várias fontes exige análises de última geração. Para o efeito, a Comissão **explorará a possibilidade de utilizar tecnologias como a inteligência artificial (IA)**, a aprendizagem automática e o processamento de linguagem natural para determinar a fonte dos obstáculos comunicados (por exemplo, falta de informações, questões jurídicas, de execução ou processuais, etc.), os padrões pertinentes e as medidas que devem ser tomadas.

A Comissão, juntamente com os Estados-Membros, emitirá também orientações sobre a forma como todos os instrumentos existentes podem ser utilizados para lidar com os obstáculos comunicados, incluindo as responsabilidades da Comissão e dos Estados-Membros no tratamento dos obstáculos e o papel da ferramenta para sinalizar obstáculos ao mercado único. Os instrumentos disponíveis são, por exemplo, ações a nível regional ou nacional, cooperação entre os Estados-Membros e a Comissão, processos por infração, novas propostas da Comissão, etc. Os dados podem também ajudar a identificar os obstáculos mais prementes a debater e a resolver no âmbito do grupo de trabalho para o cumprimento das regras do mercado único, um fórum de alto nível em que a Comissão e os Estados-Membros trabalham em conjunto para assegurar o bom funcionamento do mercado único.

- Em 2023, a Comissão concluirá **a integração dos dados sobre os obstáculos recolhidos no Your Europe com várias fontes, em especial** o serviço «A sua Europa – Aconselhamento», a rede SOLVIT, a REE e os CEC e com os **dados das organizações empresariais participantes a título voluntário** (nomeadamente a Eurochambres e o mecanismo de retorno de informação das PME). A Comissão **explorará também a possibilidade de utilizar tecnologias como a inteligência artificial (IA)**.
- Os representantes nacionais dos Estados-Membros e a Comissão **emitirão orientações sobre a forma de tratar os obstáculos comunicados**. A melhoria dos dados poderá também ajudar a **identificar os obstáculos mais urgentes a tratar no âmbito do grupo de trabalho para o cumprimento das regras do mercado único**.

II. EM BREVE – Procedimentos em linha e sistema técnico de declaração única

Tornar a administração mais fácil para as empresas e os cidadãos no mercado único é um objetivo essencial da plataforma digital única, que visa simplificar drasticamente o percurso do utilizador e **reduzir a burocracia desnecessária** e os **encargos administrativos** para as

empresas e os cidadãos. Espera-se também que o princípio da declaração única tenha um impacto económico positivo nos orçamentos dos Estados-Membros⁴¹.

Até dezembro de 2023, os **Estados-Membros devem:**

- a. Garantir que, **quando os utilizadores nacionais podem aceder aos procedimentos nacionais e concluí-los em linha, os utilizadores transfronteiriços também o possam fazer**, de forma não discriminatória;
- b. Proporcionar **acesso em linha a 21 tipos de procedimentos aos utilizadores nacionais e transfronteiriços**⁴² para as empresas e os cidadãos (quadro 1).

Todos os tipos de procedimentos previstos no anexo II do Regulamento Plataforma Digital Única serão disponibilizados integralmente em linha⁴³, o que significa que os utilizadores poderão identificar-se e autenticar-se, preencher os pedidos e assinar em linha, ser notificados por via eletrónica da conclusão do procedimento e receber os resultados pertinentes em formato digital.

PARA AS EMPRESAS	PARA OS CIDADÃOS
Notificar a atividade económica e as subsequentes mudanças e cessação ⁴⁴	Registar uma mudança de endereço
Pedir a licença de atividade	Solicitar um comprovativo de residência
Inscriver-se como empregador para efeitos de pensões e segurança social	Solicitar uma certidão de nascimento
Inscriver trabalhadores para efeitos de pensões e segurança social	Apresentar um pedido de determinação da lei aplicável em matéria de segurança social
Notificar a cessação de contratos de trabalho à segurança social	Notificar mudanças nas circunstâncias pessoais para efeitos de segurança social
Pagar as contribuições sociais dos trabalhadores	Solicitar o Cartão Europeu de Seguro de Doença (CESD)
Apresentar uma declaração de impostos da empresa	Requerer uma pensão
	Solicitar informações sobre direitos de pensão adquiridos
	Declarar impostos sobre o rendimento
	Registar veículos a motor
	Obter vinhetas de portagem ou de emissões poluentes para veículos a motor

⁴¹ Ver [Study on eGovernment and the Reduction of Administrative Burden](#) (não traduzido para português), que estima que um Estado-Membro (a Dinamarca como caso de utilização) poderia poupar até 100 milhões de EUR por ano, aplicando o princípio da declaração única através de um programa específico.

⁴² O anexo II do Regulamento Plataforma Digital Única enumera os tipos de procedimentos abrangidos pela PDU.

⁴³ Em conformidade com o artigo 6.º, n.º 4, do Regulamento Plataforma Digital Única, até dezembro de 2023, a Comissão e os Estados-Membros devem assegurar que o Sistema de Informação do Mercado Interno (IMI) está pronto a ser utilizado pelos Estados-Membros para notificar, num repositório comum, os procedimentos que possam exigir uma presença física.

⁴⁴ Como se especifica no anexo II do Regulamento Plataforma Digital Única, estão excluídos os seguintes procedimentos: procedimentos de insolvência ou liquidação, o registo inicial de atividade no registo de empresas e os procedimentos relativos à constituição de sociedades ou ao subsequente registo por sociedades ou empresas na aceção do artigo 54.º, n.º 2, do TFUE.

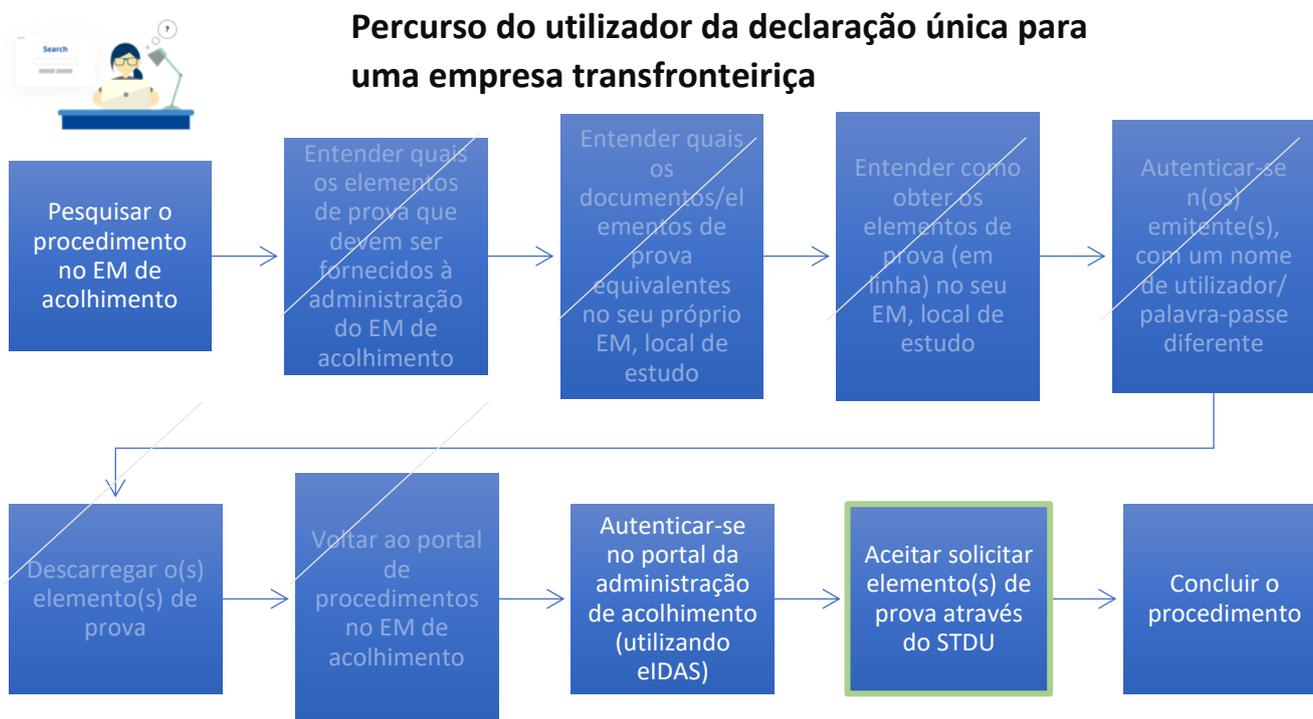
	Inscrever se numa universidade
	Candidatar-se ao financiamento de estudos
	Solicitar o reconhecimento de diplomas académicos

Quadro 1. Os 21 tipos de procedimentos a digitalizar para as empresas e os cidadãos

Além disso, **até dezembro de 2023, a Comissão** implantará os **serviços comuns do STDU** (nomeadamente, o registo de serviços de dados, o serviço de mediação de elementos de prova e o repositório semântico). Os Estados-Membros garantirão a **ligação técnica entre os seus portais de procedimentos e os serviços comuns**, com vista a permitir o intercâmbio transfronteiriço automatizado e seguro de elementos de prova, sob a forma de documentos ou dados estruturados, necessário para dar conclusão a esses procedimentos.

Para um procedimento específico no âmbito da PDU, um utilizador deixará de ser confrontado com procedimentos diferentes nos Estados-Membros, com questões relacionadas com documentos emitidos em diferentes Estados-Membros ou diferentes sítios Web para concluir esses procedimentos. A partir do Your Europe, o utilizador poderá autenticar-se em qualquer portal de procedimentos em linha, identificar mais rapidamente os documentos necessários e desencadear a partilha de documentos e dados entre as autoridades competentes. O utilizador deixará de ter de pesquisar, extrair e descarregar/carregar documentos. Graças ao STDU, **a PDU reduzirá o custo da mobilidade no mercado único, as fricções administrativas e os obstáculos**, sem impor obrigações adicionais aos cidadãos e às empresas.

Pode-se ilustrar e explicar a simplificação da seguinte forma:



Por exemplo, **uma PME italiana pretende** solicitar uma autorização para operar na Alemanha. O STDU permitirá a conclusão dos procedimentos através de um acesso direto ao portal de procedimentos alemão pertinente via Your Europe. Para concluir o procedimento em linha, o portal alemão solicitará ao representante (legal) da PME italiana que apresente os elementos de

prova necessários (por exemplo, certificados de qualificação profissional obtidos em Itália e na Áustria), que serão extraídos através do STDU. O sistema técnico de declaração única será utilizado para solicitar e localizar automaticamente os elementos de prova necessários, permitindo o intercâmbio automatizado de documentos oficiais entre as autoridades (precedido de um pedido explícito e de uma pré-visualização dos elementos de prova por parte do utilizador).

Realizações

As informações preliminares recolhidas no contexto do relatório comparativo da administração pública em linha⁴⁵ indicam os **progressos substanciais na digitalização dos procedimentos abrangidos pelo Regulamento Plataforma Digital Única**: considerando que 81 % dos procedimentos da UE27+ podem ser concluídos em linha pelos nacionais e 46 % pelos utilizadores transfronteiriços, os procedimentos relacionados com a PDU são, em média, 84 % e 47 %. A Comissão está a trabalhar com os Estados-Membros para dar resposta aos desafios que ocorreram durante os trabalhos sobre a digitalização dos procedimentos pertinentes.

Quanto ao intercâmbio automatizado de elementos de prova, a **Comissão adotou as especificações técnicas e operacionais do STDU**⁴⁶ e criou seis grupos para desempenhar as seguintes funções essenciais: levantamento dos elementos de prova, conceção técnica, segurança, normalização, ensaios e governação operacional. A Comissão está a desenvolver os serviços comuns do STDU e a apoiar os Estados-Membros na forma de assegurar a ligação técnica entre os seus portais de procedimentos e os serviços comuns. Os eventos de grande escala que a Comissão está a organizar («**Projectathons**»⁴⁷), demonstraram a elevada prontidão funcional dos serviços comuns do STDU desenvolvidos pela Comissão.

A fim de assegurar a interoperabilidade entre o STDU e a carteira de identidade digital da UE (EUDI), a Comissão criou também um grupo com peritos dos Estados-Membros para avaliar três tipos de sinergias: sobre a experiência dos utilizadores, os investimentos e a semântica. Assim que a carteira europeia de identidade digital estiver operacional, os utilizadores beneficiarão de mais opções processuais. Por exemplo, poderão divulgar a sua identidade e documentos eletrónicos da sua carteira europeia de identidade digital a portais de procedimentos ou utilizar o STDU para obter documentos eletrónicos diretamente da fonte de informação autêntica⁴⁸. Os elementos de prova extraídos através do STDU também serão descarregáveis.

Por último, mais utilizadores poderão beneficiar da PDU (incluindo o STDU) e das simplificações que estes proporcionam, uma vez que a Comissão propôs alargar o seu âmbito de aplicação a novos casos de utilização como parte de novas iniciativas legislativas. Alguns dirão respeito a muitos cidadãos e empresas, por exemplo, no contexto dos serviços de arrendamento de curta duração e das cartas de condução⁴⁹. Outros estão relacionados com a concessão de licenças para projetos estratégicos essenciais para o Plano Industrial do Pacto Ecológico, como no Regulamento Indústria de Impacto Zero e no Regulamento Matérias-Primas Críticas.

Próximas etapas

⁴⁵ Comissão Europeia, *eGovernment Benchmark 2022 – Insight Report* (não traduzido para português), p. 32.

⁴⁶ Regulamento de Execução (UE) 2022/1463 da Comissão de 5 de agosto de 2022.

⁴⁷ Consistem em ensaios de interoperabilidade e de conformidade num ambiente estruturado, para apoiar o desenvolvimento e a implantação do STDU.

⁴⁸ Poderão prever-se outras sinergias, como a reutilização dos serviços do STDU pela EUDI.

⁴⁹ Proposta de diretiva que altera a Diretiva (UE) 2015/413 que visa facilitar o intercâmbio transfronteiriço de informações sobre infrações às regras de trânsito relacionadas com a segurança rodoviária. COM(2023) 126.

- *Alcançar o marco de dezembro de 2023*

A Comissão **disponibilizará os serviços comuns do STDU**, incluindo as interfaces que permitam aos coordenadores nacionais, às autoridades competentes, às plataformas de mediação e à Comissão gerir as informações contidas nesses serviços. Finalizará o repositório comum do IMI para as exceções aos procedimentos em linha e o fluxo de trabalho do IMI para a verificação da autenticidade dos elementos de prova. A Comissão ajudará também os Estados-Membros a completarem o registo das entidades no IMI⁵⁰.

Os Estados-Membros devem assegurar um processo de integração harmonioso, a fim de permitir a **ligação entre os portais de procedimentos** e os **serviços comuns**. Dado que o STDU assenta na autenticação eIDAS, regulamentada pelo Regulamento eIDAS, os Estados-Membros têm de notificar atempadamente os sistemas de identificação e autenticação eletrónica, tanto para as pessoas singulares como para as pessoas coletivas.

- *Maximizar os benefícios dos procedimentos da «declaração única» em linha*

A Comissão explorará oportunidades para **alargar o âmbito da PDU a procedimentos adicionais**, por exemplo, nos domínios da economia social e da coordenação da segurança social. Este esforço pode beneficiar de um exercício «panorâmico» mais sistemático dos procedimentos, visando especialmente os que ajudam as empresas e os cidadãos a fazer negócios, a deslocar-se e a trabalhar noutro país da UE.

Além disso, os Estados-Membros e a Comissão devem promover a **harmonização e a simplificação progressiva dos procedimentos administrativos** no âmbito da PDU em toda a UE, por exemplo, através de exercícios de aprendizagem mútua, contribuindo assim para o objetivo de redução dos requisitos de comunicação em 25 %⁵¹. As autoridades públicas com processos administrativos mais complexos poderão aprender com as autoridades que utilizam processos mais simples e promover ainda mais a simplificação e a harmonização administrativa.

- *Maximizar os benefícios do STDU*

Enquanto primeiro espaço de dados transfronteiriço e intersetorial entre administrações públicas a nível da UE, que liga as autoridades públicas que atuam na qualidade de fontes de informação autênticas de confiança, o STDU é um elemento fundamental do novo espaço comum de dados da UE. **A Comissão garantirá que o espaço de dados do STDU será integrado nos espaços comuns europeus de dados para as administrações públicas**⁵² e que será interoperável com outros espaços de dados setoriais, como o espaço europeu de dados de saúde⁵³. Assim se assegurará o acesso transfronteiriço aos dados para além de um setor específico.

A Comissão continuará a investigar todas as pontes benéficas entre o STDU e outros sistemas [por exemplo, o **Intercâmbio Eletrónico de Informações de Segurança Social (EESSI)**] ou iniciativas da UE. Está também a analisar a forma como o STDU pode ajudar os utilizadores, em especial as PME, a **simplificar as suas obrigações de comunicação**, por exemplo, no caso de comunicações múltiplas.

⁵⁰ Em conformidade com o artigo 6.º, n.º 4, e o artigo 15.º do Regulamento Plataforma Digital Única.

⁵¹ Conforme anunciado pela presidente Ursula von der Leyen, em 15 de março de 2023, no Parlamento Europeu.

⁵² Outros espaços de dados são, por exemplo, o espaço de dados jurídicos para as administrações públicas, o espaço de dados da contratação pública (ver 2023/C 98 I/01) e o espaço de dados de segurança para a inovação para as administrações públicas [SWD(2022) 45 final].

⁵³ COM(2022) 197 final.

Para a futura evolução do STDU, devem ser investigados os **potenciais benefícios de iniciativas como a Infraestrutura Europeia de Cadeia de Blocos** lançada no âmbito da Parceria Europeia de Cadeia de Blocos com o objetivo de transformar os serviços públicos na era da Web3.

- Os Estados-Membros devem assegurar uma integração harmoniosa para permitir a **ligação entre os portais de procedimentos e os serviços comuns**. Devem **notificar o sistema de autenticação eIDAS**, em especial para as pessoas coletivas, e chegar a acordo sobre as **modalidades operacionais** para garantir o funcionamento e a manutenção eficiente do STDU.
- A Comissão procurará **alargar a PDU a procedimentos adicionais**. Incentivará a utilização da PDU para alcançar a **simplificação e harmonização administrativa**, nomeadamente através da **avaliação pelos pares e da aprendizagem mútua**. Assegurará que o **espaço de dados do STDU seja integrado sem descontinuidades no espaço comum de dados mais vasto da UE**.

CONCLUSÃO

A PDU é um importante instrumento de administração pública em linha para garantir um **mercado único mais funcional e competitivo**. Melhora radicalmente o ambiente empresarial europeu e desempenha um papel fundamental no apoio às PME. A PDU está em plena implantação e apoia cada vez mais as empresas e os cidadãos em toda a Europa.

Os Estados-Membros são incentivados a incluir a PDU nos seus roteiros nacionais a adotar até 9 de outubro de 2023, a fim de alcançar as metas da Década Digital 2030 e promover a transformação digital da UE⁵⁴.

A Comissão aproveita a oportunidade do presente relatório para chegar aos representantes das PME, às redes e às partes interessadas, e recolher as suas reações num esforço para melhorar constantemente o instrumento.

⁵⁴ [Década Digital da Europa: metas digitais para 2030 \(europa.eu\)](https://europa.eu).