

PLATAFORMA DIGITAL ÚNICA

ORIENTAÇÕES PARA AS AUTORIDADES LOCAIS



Legislação



Portal « Your Europe »



Página Web para requisitos técnicos



Plataforma wiki

Acessível apenas aos utilizadores registados



Painel de bordo

Acessível apenas aos utilizadores registados

A plataforma digital única e o seu contexto político



O [Regulamento relativo à plataforma digital única](#) (PDU) entrou em vigor em dezembro de 2018. A PDU utiliza o atual [portal Your Europe](#) como interface pública. Os seus utilizadores são os cidadãos e as empresas europeus. A PDU visa ajudá-los a orientarem-se nas complexidades do mercado único, a encontrar e compreender os direitos e regras a nível da UE e nacional, a concluir procedimentos em linha e a obter assistência, se for caso disso. A plataforma convidará também os seus utilizadores a dar reações sobre a qualidade dos serviços públicos.

A implementação da PDU constitui um ambicioso programa de digitalização dos serviços públicos, tornando-os totalmente acessíveis aos utilizadores de toda a UE.

Alguns desses serviços são prestados por autoridades regionais e locais. Até dezembro de 2022, estas terão de colocar em linha e verificar a qualidade das páginas nas quais disponibilizam informações sobre direitos, regras e procedimentos, devendo também dar início à recolha de dados sobre a utilização.

O presente documento explica os passos que têm de tomar.

Criar e operar serviços da PDU – a panorâmica geral

[Assista ao vídeo](#) para obter uma panorâmica geral do processo de implementação: compreenda quem tem de fazer o quê e dentro de que prazo. O vídeo destina-se a todas as autoridades ou organizações que sejam obrigadas a adotar medidas. Estão disponíveis legendas na maioria das línguas europeias.





[Este vídeo](#) mostra-lhe a apresentação da PDU no âmbito do lançamento do primeiro conjunto de serviços, em dezembro de 2020, e revela mais aspetos na perspetiva do utilizador final:

LISTA DE VERIFICAÇÃO PASSO A PASSO

1. Verifique se disponibiliza (exclusivamente) informações a utilizadores de outros países da UE (anexo I)



PORQUÊ?

Um dos anexos do Regulamento PDU ([anexo I](#)) enumera as atividades transfronteiriças em relação às quais os Estados-Membros da UE são obrigados a fornecer informações.

O QUÊ?

Caso a sua administração disponibilize informações em linha sobre a forma como tais atividades podem ser exercidas, poderá ter de adotar várias medidas. Caso outras administrações do seu país forneçam informações idênticas, contacte o seu coordenador nacional para determinar que entidade deve ligar-se à PDU e a que nível de governo deve ser feita tal ligação.

2. Aplique os critérios de qualidade relativos às informações em linha

PORQUÊ?

As informações contidas em páginas Web da PDU têm de assegurar um elevado nível de qualidade.



AQUILO que se entende pelo que precede é explicado em maior pormenor no regulamento ([artigo 9.º](#)); em particular, as informações devem...:

- ser intuitivas e compreensíveis,
- ser atuais,
- incluir referências a documentos jurídicos e outros documentos de base,
- indicar os dados de contacto das autoridades competentes,
- ser traduzidas para inglês ([artigo 9.º, n.º 2](#))



3. Incorpore o logótipo e a hiperligação para o Your Europe nas suas páginas Web

PORQUÊ?

A PDU procura estabelecer-se enquanto fonte de qualidade junto das empresas e dos cidadãos europeus, utilizando «Your Europe» enquanto principal interface pública e marca comercial.

O QUÊ?

O logótipo do Your Europe foi concebido enquanto elemento visual que tem de ser integrado em todas as páginas Web que fazem parte da PDU. O logótipo tem de incluir uma hiperligação para a principal [página inicial do Your Europe](#). Desta forma, todas as páginas Web com hiperligações para o Your Europe formarão uma rede reconhecível. [O manual relativo à identidade visual do Your Europe](#) descreve todas as formas disponíveis do logótipo e o modo como devem ser integradas em páginas Web.



4. Traduza as suas páginas Web para inglês

PORQUÊ?

A PDU procura proporcionar serviços em linha acessíveis e fáceis de encontrar para os utilizadores finais. Por conseguinte, o portal Your Europe, gerido pela Comissão, disponibiliza informações em todas as línguas da UE.

O QUÊ?

A fim de ajudar os utilizadores estrangeiros, os prestadores de serviços nacionais têm de traduzir para inglês as suas páginas Web pertencentes à PDU¹ ([artigo 12.º](#)). A Comissão disponibiliza um [serviço de tradução](#) através do qual – até um certo limite orçamental anual – os Estados-Membros podem obter traduções dos textos que submetem. As traduções são geridas pelo coordenador nacional de traduções, que trabalha em conjunto com o coordenador nacional para a PDU. Os textos têm de ser fornecidos em formato Microsoft Word, com um máximo



¹ Em casos devidamente justificados, pode ser solicitada tradução para outra língua [artigo 12.º, n.os 3 e 4](#)

de 1500 caracteres por página. A tradução leva entre duas a quatro semanas.

5. Verifique se disponibiliza procedimentos em linha abrangidos pelo âmbito da PDU

PORQUÊ?

Sempre que um cidadão ou uma empresa determina as regras aplicáveis à sua atividade transfronteiriça, muitas das vezes necessita de interagir com as administrações públicas com vista a obter uma determinada decisão ou serviço, incluindo um número de IVA, uma licença, uma vinheta de emissões de poluentes, uma vaga no sistema de ensino ou uma certidão de nascimento. A PDU procura tornar estes procedimentos fáceis de encontrar, assegurando a sua acessibilidade e disponibilidade em linha para utilizadores estrangeiros.

O QUÊ (1), INFORMAÇÕES SOBRE PROCEDIMENTOS:

1. Que procedimentos estão abrangidos? Que critérios de qualidade têm de respeitar?



Estão abrangidos todos os procedimentos relacionados com os temas constantes do [anexo I](#). Caso a sua autoridade seja responsável pela gestão de um procedimento abrangido, tem de informar os utilizadores em linha ([artigo 10.º](#)) sobre:

- as medidas a tomar,
- o tempo envolvido,
- os documentos a fornecer, a autoridade responsável,
- o modo através do qual um utilizador se pode identificar,
- os custos envolvidos e as formas de pagamento.

Estas informações têm de ser indicadas, independentemente de o procedimento ser (total ou parcialmente) realizado em linha ou não.

Prazo (para as autoridades locais): dezembro de 2022

O QUÊ (2), DISPONIBILIZAR PROCEDIMENTOS EM LINHA:



No que se refere a uma lista de procedimentos utilizados com especial frequência [[anexo II](#)] e as quatro Diretivas relativas aos contratos públicos ([artigo 1.º](#)), o regulamento vai ainda mais longe. [Este documento de orientação](#) explica os procedimentos concretos abrangidos pelo anexo II. Esses procedimentos têm de ser plenamente disponibilizados em linha até dezembro de 2023 ([artigo 6.º](#)). Tal significa que um utilizador tem de conseguir realizar todos os passos em linha, de forma remota²

² Os Estados-Membros têm de justificar os casos em que utilizadores continuam a ser obrigados a apresentar-se presencialmente num balcão. Essas exceções têm de ser elencadas num repositório especial, para fins de consulta [artigo 6.º, n.º 3](#)



2. O que se entende por «acessível para utilizadores transfronteiriços»?

Os Estados-Membros devem ainda garantir que os utilizadores transfronteiriços conseguem aceder a e completar os passos de um procedimento com a mesma facilidade assegurada aos utilizadores nacionais. Tal significa, nomeadamente,

- que as instruções também têm de estar disponíveis em inglês,
- que os utilizadores podem iniciar sessão utilizando o seu documento de identificação eletrónico nacional,
- que os utilizadores podem pagar de forma eletrónica, e
- que a comunicação do resultado do procedimento é idêntica à aplicável aos utilizadores nacionais ([artigo 13.º](#)).



[Este documento de orientação](#) ajuda os Estados-Membros a identificar e a evitar os habituais obstáculos com que se deparam os utilizadores transfronteiriços em procedimentos em linha, e que conduzem a discriminação.

Além disso, será criado um sistema para a transferência direta de documentos entre as administrações públicas dos diferentes países da UE, como, por exemplo, um diploma obtido num país que é exigido para exercer uma profissão noutro país. Os pormenores técnicos deste «sistema técnico baseado no princípio da declaração única» ([artigo 14.º](#)) serão publicados em 2022.



6. Recolha estatísticas dos utilizadores

PORQUÊ?

A PDU procura centrar-se no utilizador ([considerando 13](#)). Por conseguinte, os gestores dos respetivos serviços têm de ser capazes de monitorizar a utilização e o desempenho dos mesmos. O regulamento ([capítulo VI](#)) prevê dois mecanismos para este fim: a recolha e a análise de 1) estatísticas sobre os utilizadores e 2) reações dos utilizadores.



O QUÊ?

Caso a sua página Web venha a ser ligada ao Your Europe, terá de recolher dados sobre a frequência e o tipo de utilização dos serviços. Tal inclui:

- o número de visitas das páginas Web,
- o país de origem dos utilizadores,
- o tipo de dispositivos utilizados.

Terá de transferir essas estatísticas para um repositório comum de dados acessível através do [painel de controlo](#). There thAtravés desse repositório poderá, juntamente com a Comissão e os coordenadores nacionais, na qualidade





de prestadores de serviços, filtrar, visualizar e extrair dados em conformidade com as respetivas necessidades e competências. O [anexo I](#) do ato de execução especifica os pormenores das etiquetas a incluir nos metadados das páginas Web da PDU.



Nesta [página Web](#) encontrará documentação sobre especificações técnicas como as chaves API e os URL para transmissão de dados.

7. Recolha comentários dos utilizadores

PORQUÊ?



Todos os prestadores de serviços das páginas Web da PDU recorrem às reações para monitorizar e melhorar a qualidade do serviço. (ver [o capítulo III do ato de execução](#)).

O QUÊ E COMO:

Pode optar entre dois tipos de ferramentas de retorno de informação.

1. A ferramenta comum de retorno de informação ([artigo 6.º do ato de execução](#)) é disponibilizada pela Comissão e tem as seguintes funcionalidades:



- contém perguntas simples, classificações e caixas de texto livre (algumas dessas perguntas são descritas no [anexo III](#) do ato de execução); as caixas de texto livre são facultativas para páginas que contenham informações sobre os procedimentos;
- inquéritos (por exemplo [sobre as informações em linha](#)) com perguntas pormenorizadas acerca da qualidade do serviço, cujo preenchimento é solicitado após um utilizador ter apresentado as suas reações,



- transmissão automática das reações ao [repositório comum de dados](#);
- transmissão automática do URL da página Web a que as reações dizem respeito, sendo o URL necessário para lhes dar seguimento,
- disponível em todas as línguas da UE.



Através do [painel de controlo](#) pode filtrar, visualizar e descarregar as reações relacionadas com as suas páginas ([artigo 11.º](#) do ato de execução).

2. Em alternativa, pode utilizar uma ferramenta de retorno de informação própria, caso a mesma cumpra determinados critérios ([artigo 7.º do ato de execução](#)), incluindo:



- perguntas e avaliações semelhantes,
- hiperligações para os inquéritos da ferramenta comum de retorno de informação, que incluem perguntas pormenorizadas para obter «reações de segundo nível»,



- envio de reações para o repositório comum de dados (exceto para reações em texto livre), em tempo real ou mensalmente, de forma agregada,
- transmissão automática dos URL pertinentes das reações (o [artigo 10.º](#) do ato de execução inclui mais pormenores sobre a transmissão).

O [anexo II](#) do ato de execução define os pormenores técnicos da transmissão de reações a partir de ferramentas de retorno de informação alternativas. Nesta [página Web](#) encontrará outros pormenores, designadamente sobre as API e os URL técnicos mencionados no anexo II.

8. Forneça hiperligações e etiquetas

PORQUÊ?



As suas páginas Web devem poder ser encontradas através da ferramenta de pesquisa do [Your Europe](#). Para assegurar o bom funcionamento dessa ferramenta, deve, na qualidade de prestador de serviços, fornecer-lhe hiperligações e metadados.

O QUÊ?



Têm de ser fornecidas, por si ou pelo seu coordenador nacional para a PDU, hiperligações (URL) à Comissão Europeia, carregando-as para o [repositório de hiperligações](#) ([artigo 19.º](#)) e mantendo-as atualizadas. [Este manual do utilizador](#) explica as funcionalidades do repositório de hiperligações. As hiperligações podem ser comunicadas manualmente na interface do utilizador, carregadas de forma agregada mediante um ficheiro Excel, utilizando um serviço Web ou com recurso a um batedor (*crawler*) gerido pela Comissão. Caso opte por registar as suas hiperligações no sistema com a ajuda de um batedor, [este documento de orientação](#) contém os pormenores técnicos acerca das etiquetas de metadados que deve incluir nas suas páginas, para que sejam reconhecidas pelo batedor.



WEB FOLDER OR WEBPAGE?

Terá de decidir – possivelmente com o gestor de um portal/domínio mais amplo a que pertença – se comunica páginas Web individuais ou uma pasta Web. Uma pasta Web é uma espécie de cúpula sob a qual é feita a recolha das páginas Web no repositório de hiperligações. Uma pasta Web pode indicar um endereço URL que se encontre vazio para os utilizadores e que estes nem consigam visualizar. As pastas Web não têm de cumprir os requisitos de qualidade da PDU, nem são obrigadas a ostentar o logótipo Your Europe. Do mesmo modo, também não é obrigado a recolher e enviar estatísticas e reações relacionadas com tais pastas. É possível dispor de várias pastas Web – uma para as páginas em inglês e outra para as páginas na língua nacional, por exemplo. Também pode comunicar apenas o nome de domínio enquanto pasta Web. Não há regras específicas a este respeito. Todas as *páginas Web* que comunica e que estão visíveis para os utilizadores têm de cumprir todos os critérios indicados.



© União Europeia, 2022
Reprodução autorizada mediante indicação da fonte

Image credits:
Cover image © [iStock/SurfUpVector](#)

