

Bruxelas, 4 de maio de 2017
(OR. en)

**Dossiê interinstitucional:
2017/0086 (COD)**

**8838/17
ADD 3**

**MI 378
ENT 113
TELECOM 103
DIGIT 119
COMPET 293
IND 100
CODEC 728
IA 73**

PROPOSTA

de:	Secretário-Geral da Comissão Europeia, assinado por Jordi AYET PUIGARNAU, Diretor
data de receção:	2 de maio de 2017
para:	Jeppe TRANHOLM-MIKKELSEN, Secretário-Geral do Conselho da União Europeia
n.º doc. Com.:	SWD(2017) 212 final
Assunto:	DOCUMENTO DE TRABALHO DOS SERVIÇOS DA COMISSÃO RELATÓRIO DE SÍNTESE RELATIVO À CONSULTA DAS PARTES INTERESSADAS SOBRE O PORTAL DIGITAL ÚNICO que acompanha o documento Proposta de regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho relativo à criação de um Portal Digital Único para a prestação de informação, procedimentos, serviços de assistência e de resolução de problemas, e que altera o Regulamento (UE) n.º 1024/2012

Envia-se em anexo, à atenção das delegações, o documento SWD(2017) 212 final.

Anexo: SWD(2017) 212 final

Bruxelas, 2.5.2017
SWD(2017) 212 final

Pacote sobre a conformidade

DOCUMENTO DE TRABALHO DOS SERVIÇOS DA COMISSÃO

**RELATÓRIO DE SÍNTESE RELATIVO À CONSULTA DAS PARTES
INTERESSADAS SOBRE O PORTAL DIGITAL ÚNICO**

que acompanha o documento

Proposta de regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho

**relativo à criação de um Portal Digital Único para a prestação de informação,
procedimentos, serviços de assistência e de resolução de problemas, e que altera o
Regulamento (UE) n.º 1024/2012**

{COM(2017) 256 final}
{SWD(2017) 211 final}
{SWD(2017) 213 final}
{SWD(2017) 214 final}

RELATÓRIO DE SÍNTESE RELATIVO À CONSULTA DAS PARTES INTERESSADAS SOBRE O PORTAL DIGITAL ÚNICO

1. PANORÂMICA GERAL DO PROCESSO DE CONSULTA

O processo de consulta sobre o Portal Digital Único (PDU) teve início em novembro de 2015 e foi concluído em dezembro de 2016.

Incluiu um seminário em que participaram as partes interessadas, uma consulta pública em linha, reuniões com os representantes das partes interessadas, bem como intercâmbios com os Estados-Membros (EM). Tendo em conta o âmbito e as reações a estas atividades, foi decidido não lançar uma consulta específica às PME e às empresas em fase de arranque.

Os principais resultados de cada atividade de consulta são analisados a seguir.

2. RESULTADOS DAS ATIVIDADES DE CONSULTA

2.1 Conclusões do seminário com as partes interessadas sobre o PDU

Em março de 2016 decorreu em Bruxelas um seminário sobre o PDU. Os participantes incluíram representantes dos balcões únicos, das câmaras de comércio e das autoridades nacionais.

Os participantes declararam que há muitos problemas relacionados com o acesso à informação, a disponibilidade de procedimentos eletrónicos e o acesso a serviços de assistência. Tal deve-se a lacunas na legislação, a deficiências na informação ou na assistência, bem como a uma aplicação insatisfatória pelas autoridades nacionais e locais.

2.1.1 Informações em linha sobre as regras da UE e nacionais aplicáveis

Os participantes defenderam que é dispendioso e complexo para as empresas estabelecerem-se e prestar serviços ou vender bens a nível transfronteiras. Mesmo quando existe informação em linha, é difícil encontrá-la ou percebê-la, devido sobretudo à inexistência de línguas alternativas e à utilização generalizada de jargão. Além disso, quando são prestadas apenas informações de carácter geral, não podem ser aplicadas a casos específicos. Os participantes recomendaram que sejam aplicadas normas de elevada qualidade para a informação em linha. O conteúdo e a apresentação da informação devem ser constantemente melhorados com base nas reações dos utilizadores.

2.1.2 Procedimentos eletrónicos a fim de cumprir as regras nacionais

Os participantes salientaram que é muito difícil utilizar procedimentos eletrónicos transfronteiras. Embora alguns Estados-Membros tenham obtido progressos notáveis em termos de administração pública em linha a nível nacional, o reconhecimento de assinaturas e de identificação eletrónicas é ainda muito limitado, o que inviabiliza o acesso aos procedimentos eletrónicos para os utilizadores estrangeiros.

2.1.3 Serviços de assistência e aconselhamento personalizado

O acesso a serviços de assistência e de resolução de problemas é ainda limitado devido aos baixos níveis de divulgação e aos obstáculos linguísticos. Segundo os participantes, o PDU deve oferecer serviços de informação e de assistência personalizados, na língua nacional e em inglês, com um prazo de resposta relativamente curto.

2.2 Contributos da consulta pública em linha

A consulta pública decorreu entre 28 de agosto de 2016 e 28 de novembro de 2016. Os destinatários foram as empresas (incluindo sociedades, trabalhadores independentes e organizações representativas de empresas), os cidadãos (incluindo particulares, organizações representativas dos cidadãos ou consumidores e pessoal académico) e as autoridades públicas.

Quadro 1 - Distribuição dos respondentes

Tipo de respondente	Número de respostas	% de respostas
Trabalhador/a por conta própria	33	9 %
Empresa	94	26 %
Das quais:		
- PME (1 a 249 trabalhadores)	87	93 % das empresas respondentes
- Empresa com mais de 250 trabalhadores	7	7 % das empresas respondentes
Organização representativa de empresas	35	10 %
Total da categoria empresas	162	45 %
Particulares	147	40 %
Organização representativa dos cidadãos/consumidores	11	3 %
Meio académico/de investigação	8	2 %
Total da categoria cidadãos	166	45 %
Entidade pública (incluindo o Governo)	39	10 %
Entidade pública (incluindo o Governo)	39	10 %
NÚMERO TOTAL DE RESPOSTAS	367	100 %

Ver o anexo 16 da avaliação de impacto para uma análise pormenorizada dos resultados.

Salientou um forte consenso entre as empresas e os cidadãos sobre a importância dos principais pilares do Portal Digital Único, nomeadamente:

- a necessidade de informação em linha sobre as regras e os procedimentos noutros países da UE: 93 % das empresas respondentes e 92 % dos cidadãos respondentes consideram que é importante ou muito importante;
- acesso aos procedimentos eletrónicos: 94 % das empresas respondentes e 92 % dos cidadãos respondentes consideram que é importante ou muito importante;
- acesso a serviços que prestem assistência a pedido: 88 % das empresas respondentes e 87 % dos cidadãos respondentes consideram que é importante ou muito importante.

2.2.1 Informações em linha sobre as regras da UE e nacionais aplicáveis

As empresas e os cidadãos exprimiram preocupações muito semelhantes no que respeita à informação em linha sobre as regras nacionais e da UE. Na sua maior parte, os respondentes utilizam a Internet como a principal fonte de informação sobre estas questões (74 % das empresas e 80 % dos cidadãos). A maioria procurou encontrar essas informações em linha (78 % e 70 %, respetivamente), mas considerou que tal era difícil (80 % e 60 %, respetivamente). As principais dificuldades são a difícil localização (48 % e 43 %, respetivamente), a qualidade (40 % em ambos os casos) e a língua (24 % e 13 %, respetivamente).

Tal reflete-se nas respostas sobre os critérios de qualidade para os serviços de informação em linha. Para ambas as categorias, foram três os principais elementos referidos: as informações devem ser facilmente pesquisáveis (82 % e 72 %, respetivamente), pertinentes, práticas e atualizadas (77 % e 69 %, respetivamente) e estar disponíveis noutra língua da UE (72 % e 64 %, respetivamente). 91 % das empresas e 87 % dos cidadãos compreendem as informações noutra língua da UE, sendo a mais comum o inglês (88 % e 78 %, respetivamente), seguido do francês e do alemão.

Os respondentes consideram que deve ser obrigatório para as autoridades fornecer o nível mínimo de informação necessária para exercer atividades transfronteiras (80 % em ambos os casos), e pelo menos, numa outra língua da UE (77 % e 72 %, respetivamente). A forma mais eficaz de prevenir lacunas consiste na prestação pelas autoridades nacionais de todas as informações (77 % das empresas e 63 % dos cidadãos consideram este meio muito eficaz), ou pelo menos da informação mínima necessária para os utilizadores transfronteiras (68 % das empresas consideram este meio muito eficaz) e, pelo menos, numa outra língua (muito eficaz para 72 % das empresas e 63 % dos cidadãos). Na sua maior parte, as autoridades públicas consideram que a informação necessária já se encontra disponível (50 %). Na sua maioria, consideram que é difícil mas exequível fornecer toda a informação necessária para a realização de atividades transfronteiras (50 %), informação numa base de dados centralizada da UE (48 %) e informação em, pelo menos, uma outra língua da UE.

Quanto às regras e procedimentos em matéria de produtos e serviços, a maioria das empresas (81 %) é a favor da fusão dos respetivos pontos de contacto. Trata-se de uma opção realista do ponto de vista das autoridades públicas respondentes (70 %). A maioria destas últimas considera que se trata de uma opção desejável ou muito desejável, apesar de a integração se afigurar difícil ou relativamente difícil (28 % e 48 %, respetivamente).

2.2.2 Procedimentos eletrónicos a fim de cumprir as regras nacionais

Cerca de metade das empresas e dos cidadãos procurou concluir um procedimento eletrónico noutro país da UE/EEE. Os principais problemas com que as empresas se confrontam são a

utilização excessiva de jargão, a impossibilidade de efetuar plenamente as transações em linha e a necessidade de traduzir ou certificar documentos. Para os cidadãos, os principais problemas são a impossibilidade de efetuar plenamente as transações em linha, a difícil localização, além dos problemas linguísticos. As questões de ordem linguística e disponibilidade de documentos foram identificadas como as mais urgentes a abordar pelos dois grupos de respondentes.

Os elementos qualitativos mais importantes no que se refere aos procedimentos eletrónicos em linha são a possibilidade de concluir as transações em linha (69 % das empresas e 72 % dos cidadãos), a facilidade de navegação e o aconselhamento passo a passo (80 % e 72 %, respetivamente), com tradução para outra língua da UE (65 % e 67 %, respetivamente) e um *helpdesk* (51 % e 63 %, respetivamente).

Os três procedimentos a disponibilizar prioritariamente em linha para as empresas são os seguintes: 1) o registo da atividade empresarial, 2) o registo para efeitos do IVA e 3) a declaração do IVA. Para os cidadãos, são os seguintes: 1) requerer ou renovar um bilhete de identidade; 2) solicitar o reconhecimento das qualificações profissionais e 3) registar uma mudança de endereço.

Os respondentes concordam que deveria ser obrigatório disponibilizar os procedimentos em, pelo menos, uma outra língua da UE (78 % das empresas, 73 % dos cidadãos e 55 % das autoridades públicas). Deveria igualmente ser obrigatório que os principais procedimentos (67 %, 69 % e 70 % respetivamente) ou todo e qualquer procedimento exigido ao abrigo de futura legislação europeia (69 %, 67 % e 48 %, respetivamente) fossem integralmente disponibilizados em linha.

Estas ações foram consideradas as medidas mais eficazes para incentivar a transição para os procedimentos eletrónicos. Metade das autoridades públicas considerou tais medidas difíceis, mas exequíveis. A outra metade encontra-se repartida entre os que consideram que estes procedimentos já existem e os que os consideram impraticáveis ou desnecessários.

A maioria das autoridades públicas encara a sua transição para a administração pública em linha de forma neutra (50 %) ou positiva (30 %). As administrações estão equitativamente divididas entre as que preveem colocar mais procedimentos em linha nos próximos dois anos (transações plenamente em linha em 83 % dos casos) e as que não o preveem.

2.2.3 *Serviços de assistência e aconselhamento personalizado*

Os respondentes afirmaram que os mais importantes critérios de qualidade dos serviços de assistência personalizados são: as respostas devem ser rápidas (70 % das empresas e 63 % dos cidadãos), incidir sobre a pergunta/consulta específica (75 % e 79 %, respetivamente), ser fiáveis e juridicamente sólidas (69 % e 60 %, respetivamente), claras e simples e não usar terminologia jurídica (64 % das empresas), devendo os serviços estar disponíveis numa língua estrangeira (68 % e 58 %, respetivamente) e através de diferentes canais (35 % dos cidadãos).

2.2.4 *Mecanismo de retorno de informação*

Na sua maioria, os respondentes estão dispostos a dar o seu *feedback* sobre a sua experiência do mercado único, de modo a orientar as decisões políticas.

2.3 Encontros e intercâmbios com as partes interessadas (empresas e cidadãos)

Os principais contributos incluem:

- uma audição intitulada « EU Citizenship in practice », em março de 2016;
- um debate na Assembleia Anual das PME no Luxemburgo, em novembro de 2015; um debate com os representantes das PME, em junho e outubro de 2016;
- reuniões bilaterais com as organizações que representam as empresas e os consumidores ao longo de 2016 (Eurochambres, Eurocommerce, BUSINESSEUROPE, câmaras de comércio nacionais, CEA-PME, Startup City Alliance Europe, a Mesa Redonda dos Industriais Europeus, etc.), bem como as empresas que operam, na maioria dos países da UE;
- debates em grupos de peritos da Comissão, incluindo em matéria de administração em linha, sobre a aplicação da Diretiva «Serviços», o direito de livre circulação das pessoas e o direito dos cidadãos não representados a proteção consular no estrangeiro, e no grupo interserviços sobre a cidadania da UE;
- debates em redes da Comissão, tais como o comité das questões horizontais relativas às trocas de produtos agrícolas transformados, a plataforma REFIT, o Fórum do Mercado Único, ou nas reuniões da Lei das Pequenas Empresas;
- documentos de tomada de posição de empresas e associações de consumidores enviados no âmbito da consulta pública em linha;
- a apresentação e a discussão em grupos de peritos dos instrumentos existentes, nomeadamente do Conselho Editorial do portal «A sua Europa», «A sua Europa - Aconselhamento», a rede SOLVIT, a rede EU-GO (balcões únicos), os centros de contacto Europe Direct, etc.

2.3.1 Informações em linha sobre as regras da UE e nacionais aplicáveis

As reuniões com as partes interessadas confirmaram que a informação sobre as regras nos países da UE é necessária e difícil de encontrar.

Um dos Centros dos Consumidores Europeus recomenda que os EM forneçam todas as informações necessárias para que se desenvolvam atividades empresariais ou privadas transfronteiras em, pelo menos, uma língua estrangeira.

As empresas interessadas observaram que as informações devem ser de elevada qualidade, completas, de confiança, atualizadas e fiáveis, para servir de base aos utilizadores. Devem incluir requisitos técnicos e regulamentares pormenorizados sobre os testes e a apresentação de relatórios, bem como informações sobre a fiscalidade e a segurança social, etc.

O inquérito interno da Eurochambres identificou entraves importantes no mercado único, tais como a inacessibilidade de informação em matéria de regras e requisitos (81 %) e a disparidade de regras nacionais sobre produtos/serviços (81 %).

Uma grande empresa presente em quase todos os Estados-Membros salientou que o levantamento dos requisitos legais aplicáveis aos seus produtos num novo país exige pelo menos 2 anos, antes do início das operações. Recursos consideráveis necessitam de ser consagrados a este processo.

Nos seus documentos de posição, várias organizações empresariais consideram útil racionalizar todos os instrumentos de informação em linha no âmbito de uma única plataforma. Algumas incentivam uma arquitetura comum para as informações entre Estados-Membros. Tal irá ajudar os fornecedores de informação a identificar as informações que são obrigados a tornar acessíveis e a facilitar o processo de pesquisa para os utilizadores.

2.3.2 Procedimentos eletrónicos a fim de cumprir as regras nacionais

A maioria das empresas interessadas considera que os procedimentos devem ser estar disponíveis em linha na sua totalidade, evitando-se desperdiçar tempo e dinheiro. Algumas estão dispostas a abrir exceções apenas se estiver em causa a segurança.

Algumas associações empresariais lamentam que apenas um reduzido número de procedimentos esteja disponível em linha e somente para determinados setores atualmente incluídos em balcões únicos. Apoiam a conexão dos pontos de contacto, a fim de os tornar mais úteis e eficazes. Algumas partes interessadas sugerem que a Comissão assuma a coordenação, aplique critérios de qualidade e melhore a interoperabilidade entre portais nacionais, incluindo assinaturas eletrónicas e a identificação eletrónica de fácil utilização a nível transfronteiras.

Algumas partes interessadas sublinharam que as licenças emitidas por autoridades locais são difíceis de obter por via eletrónica, devido à incompatibilidade do sistema.

Algumas empresas consideram útil a existência de um glossário para as ajudar a encontrar a autoridade competente para um procedimento específico noutro país, dado que as competências são muitas vezes repartidas de forma diferente.

Na sua maioria os representantes das empresas apoiam a ideia de formulários comuns e uma maior harmonização entre os Estados-Membros, no atinente aos procedimentos e às regras eletrónicas.

Os procedimentos identificados pela BusinessEurope como uma prioridade em termos de transações transfronteiras são os seguintes: criação de empresas, registo fiscal, apresentação de declarações fiscais e contratação pública eletrónica.

2.3.3 Serviços de assistência e aconselhamento personalizado

As associações de PME sublinharam a necessidade de garantir serviços de assistência de qualidade, em especial para localizar e compreender os requisitos nacionais. Mesmo as empresas de maior dimensão recomendam preços acessíveis de assistência, disponível para orientar os utilizadores em todas as etapas dos seus esforços transfronteiras, a fim de garantir a conformidade com os requisitos locais. Os representantes dos setores de menor dimensão sustentam que não possuem associações nacionais que os possam ajudar a expandir-se rumo a novos mercados.

As partes interessadas consultadas sublinharam na sua maioria que os serviços de assistência devem estar disponíveis em, pelo menos, uma língua comum compreendida por todos os Estados-Membros, como, por exemplo, o inglês, e alguns sugeriram mesmo a sua disponibilização em todas as línguas.

2.4 Consulta das administrações dos Estados-Membros

Os Estados-Membros foram consultados no âmbito do Grupo de Peritos sobre a Diretiva «Serviços», do Comité do Reconhecimento Mútuo, assim como através de reuniões bilaterais com as autoridades nacionais e os seus gabinetes de representação em Bruxelas. Alguns Estados-Membros apresentaram também documentos de posição no quadro da consulta pública em linha.

Além disso, 17 Estados-Membros emitiram um documento de posição, instando ao estabelecimento de uma rede de portais digitais únicos (portais de administração pública em linha plenamente operacionais) para ajudar à criação e à expansão de empresas e à ampliação do comércio transfronteiras, facultando todas as informações necessárias para operar noutro Estado-Membro. Apoiam igualmente a ideia de que se deve aplicar um único procedimento digital para que as empresas possam ser criadas e operar em toda a UE.

2.4.1 Governação do Portal Digital Único

A maioria dos EM defende uma clara repartição das responsabilidades entre o nível nacional e a UE. Todos os respondentes consideram que a propriedade dos conteúdos e a gestão devem ser da responsabilidade nacional. A maioria gostaria que a Comissão Europeia desempenhasse um papel vincado de coordenação, definindo objetivos em termos de atualizações, conteúdo, utilidade etc. Outros são a favor da criação de um organismo de coordenação com um papel mais reforçado em comparação com o da rede EUGO, por exemplo. Muitos defendem a adoção de medidas de execução, se os critérios de qualidade não forem cumpridos. Os EM sublinharam a necessidade de manter a sua autonomia no que se refere às iniciativas nacionais.

Os EM salientaram igualmente a necessidade de aprofundar a integração das iniciativas e dos portais a nível da UE.

A maioria das partes interessadas incluídas nesta categoria manifestou-se em prol da recolha de dados e das reações dos utilizadores com vista à melhoria dos serviços.

2.4.2 Informações em linha sobre as regras da UE e nacionais aplicáveis

Na sua maioria os EM são a favor da prestação de informações básicas sobre as operações transfronteiras, apoiando a ideia da fusão ou conexão dos pontos de contacto existentes, e da obrigatoriedade de facultar a informação noutra língua comum da UE.

2.4.3 Procedimentos eletrónicos a fim de cumprir as regras nacionais

Os elementos de prova demonstram que a colocação de procedimentos em linha exige investimentos substanciais, o que, por vezes, atrasa a sua adoção. Não obstante, alguns Estados-Membros salientaram que o PDU poderia conduzir a uma comunicação e a uma partilha de dados mais eficiente entre a Comissão Europeia e os EM. Tal irá contribuir para a identificação e para uma racionalização acrescida dos procedimentos mais utilizados entre os EM. Alguns EM são a favor de um princípio de digitalização por defeito para a futura legislação Europeia e a sua implementação a nível nacional.

A maioria dos Estados-Membros salientou a importância da interoperabilidade e os desafios colocados pela identificação, autenticação e a assinatura eletrónica.

2.4.4 *Serviços de assistência e aconselhamento personalizado*

Alguns EM manifestaram a sua preocupação quanto ao impacto eventual da criação de um PDU sobre os investimentos efetuados para a criação dos balcões únicos e outros pontos de contacto ou portais das câmaras de comércio. Segundo a maioria, o PDU deveria ser desenvolvido com base nos sistemas existentes.

2.5 Conclusões

Os principais elementos que emergem da consulta são a necessidade de abordar a quantidade e a qualidade das informações relacionadas com o mercado único, dos procedimentos eletrónicos e serviços de assistência disponíveis. Existe um amplo consenso relativamente aos objetivos da iniciativa e um elevado nível de interesse das partes interessadas na aplicação concreta.

As empresas e os cidadãos consideram que o acesso a todas as informações relevantes seria útil para tomar decisões fundamentadas. Os Estados-Membros consideram que o nível mínimo de informação necessária já é oferecido e que seria difícil disponibilizar toda a informação em linha.

A maioria dos respondentes gostaria de poder concluir os procedimentos transfronteiras em linha. Os Estados-Membros emitiram reservas quanto à viabilidade, nomeadamente em matéria de autenticação e de reconhecimento mútuo das assinaturas eletrónicas, e em termos de potenciais custos da disponibilização de todos os procedimentos em linha. A maioria dos Estados-Membros gostaria de se certificar de que o PDU tem por base os sistemas existentes.

Estes resultados são devidamente tidos em conta no pacote que inclui as opções privilegiadas propostas, apresentado na avaliação de impacto.