 PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO RURAL 2014-2020 GUIA DO BENEFICIÁRIO	ORIENTAÇÃO TÉCNICA GERAL	Nº 7/2017
	APOIO AO ESCLARECIMENTO DE BENEFICIÁRIOS E/OU CONSULTORES NO ÂMBITO DO BALCÃO DO BENEFICIÁRIO	
ASSUNTO: Procedimento aplicável		

1. OBJETO

Constitui objeto da presente Orientação Técnica Geral (OTG) guiar o beneficiário e/ou consultor sobre o procedimento aplicável a pedidos de informação/esclarecimento, enviados via mensagem de correio eletrónico ou colocados telefonicamente para a Linha de Apoio Técnico PDR2020 e que se prendam sobre questões associadas com o funcionamento do Balcão do Beneficiário, designadamente na formalização e submissão de candidaturas e procedimentos administrativos associados a candidaturas já submetidas.

2. DESTINATÁRIOS

A presente OTG destina-se a todos os beneficiários e/ou consultores que pretendam submeter uma candidatura ou efetuar um procedimento administrativo associado a uma candidatura já submetida.




3. PROCEDIMENTOS


3.1 SERVIÇO DE ATENDIMENTO

O beneficiário e/ou consultor que necessitar de obter qualquer esclarecimento relacionado com a plataforma Balcão do Beneficiário, poderá utilizar como suporte as orientações técnicas específicas da medida/operação PDR2020 à qual se pretende candidatar, o Manual do Balcão do Beneficiário ou junto das FAQ que disponibilizamos no portal oficial deste Programa, em www.pdr-2020.pt.

Caso nenhum destes suportes documentais esclareçam a situação/dúvida que o beneficiário e/ou consultor necessita ver solucionada, a Autoridade de Gestão (AG) do PDR2020 dispõe de um serviço de Apoio Técnico, para o qual poderão recorrer via telefone ou por correio eletrónico. De salientar que a este serviço está associada uma Linha Verde (800 500 064), que não implica custo para o utilizador, e que funciona todos os dias úteis, entre as 10H00 e as 17H00.

O apoio do serviço de atendimento também pode ser solicitado por escrito, através do endereço eletrónico pdr2020.apoio@pdr-2020.pt. O beneficiário e/ou consultor que decida recorrer a este serviço por escrito, através de e-mail, deverá utilizar a conta de correio eletrónico que associou ao seu registo no Balcão de Beneficiário.

 	A GESTORA	Versão 01 19.01.2017
	 Gabriela Freitas	Pág. 1 de 2

 PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO RURAL 2014-2020 GUIA DO BENEFICIÁRIO	ORIENTAÇÃO TÉCNICA GERAL	Nº 7/2017
	APOIO AO ESCLARECIMENTO DE BENEFICIÁRIOS E/OU CONSULTORES NO ÂMBITO DO BALCÃO DO BENEFICIÁRIO	
ASSUNTO: Procedimento aplicável		

3.2 PRAZOS

Para salvaguardar que todos os beneficiários tenham a possibilidade de concluir, no prazo regulamentarmente definido, os procedimentos em curso no Balcão do Beneficiário, é essencial que os pedidos de esclarecimento sejam formulados e remetidos ao Apoio Técnico PDR2020 no prazo máximo de 2 dias úteis antes do fim do prazo estabelecido para a prática dos atos em causa, designadamente a submissão de candidatura ou a resposta à audiência prévia.

Caso o beneficiário e/ou consultor não cumpra esta recomendação, a AG PDR2020 não poderá garantir a resolução da situação reportada e/ou o esclarecimento da dúvida suscitada.