

Barreiras Não Tarifárias

Mecanismo de Apresentação,
Monitoria e Eliminação



Website do Manual do Utilizador Público

Março de 2013

www.tradebarriers.org



Saiba mais sobre os Entraves Não Pautais ao Comércio - www.tradebarriers.org
Este mecanismo é suportado por Trade Mark Southern Africa - www.trademarksa.org

ÍNDICE

1	Introdução.....	2
2	Acesso do utilizador público	3
3	Processo de apresentação e resolução de reclamação	4
4	Acesso ao sistema.....	5
4.1	Como aceder ao website das BNTs	5
4.2	Como criar uma nova conta do utilizador	6
4.3	Como fazer o “login” se você já tiver sido registado	8
4.4	Como escolher uma nova senha.....	9
5	Apresentação e rastreio de reclamações.....	10
5.1	Como apresentar uma reclamação	10
5.2	Carregar ficheiros.....	11
5.3	Como rastrear uma reclamação	11
6	Envio de uma reclamação via SMS/Mensagem de texto	14
7	Seu perfil de utilizador.....	16
7.1	Como rever o seu perfil de utilizador.....	16
8	Apoio.....	17

1 Introdução

As Comunidades Económicas Regionais (CER's) que estão a integrar as economias dos seus Estados Membros num só Mercado alargado através de uma grande Área Tripartida de Comércio Livre (ACL) são as seguintes:

- Mercado Comum para a África Oriental e Austral (COMESA)
- Comunidade da África Oriental (CAO)
- Comunidade para o Desenvolvimento da África Austral (SADC)

A grande ACL será alcançada através da remoção de todas as barreiras tarifárias e não tarifárias ao comércio. Alcançada a liberalização de tarifas, mantém-se o desafio de eliminar as várias Barreiras Não Tarifárias e outras barreiras ao comércio que contribuem para o elevado custo de fazer negócio em toda a região, inibindo assim o comércio intra / inter-regional. A remoção das barreiras não tarifárias ao comércio é identificada como uma das áreas prioritárias de cooperação ao abrigo do quadro tripartido.

Para este fim, a COMESA, a CAO e a SADC estão a implementar um mecanismo de comunicação, monitoria e eliminação de Barreiras Não Tarifárias (BNTs) que inclui prazos concretos de remoção de BNTs.

O mecanismo online de comunicação, monitoria e eliminação de BNTs, criado para o grupo Tripartido das CERs, encontra-se disponível neste website. O mecanismo baseado no website das BNTs melhorará a transparência e a facilidade de fazer o acompanhamento de BNTs já comunicadas e identificadas.

2 Acesso do utilizador público

O público pode-se registar como utilizador do website das BNTs (BNT) de forma a poder rastrear as reclamações sobre a eliminação de barreiras ao comércio identificadas. Os usuários públicos podem igualmente enviar uma reclamação em forma de SMS ou mensagem de texto.

Os utilizadores públicos **podem**:

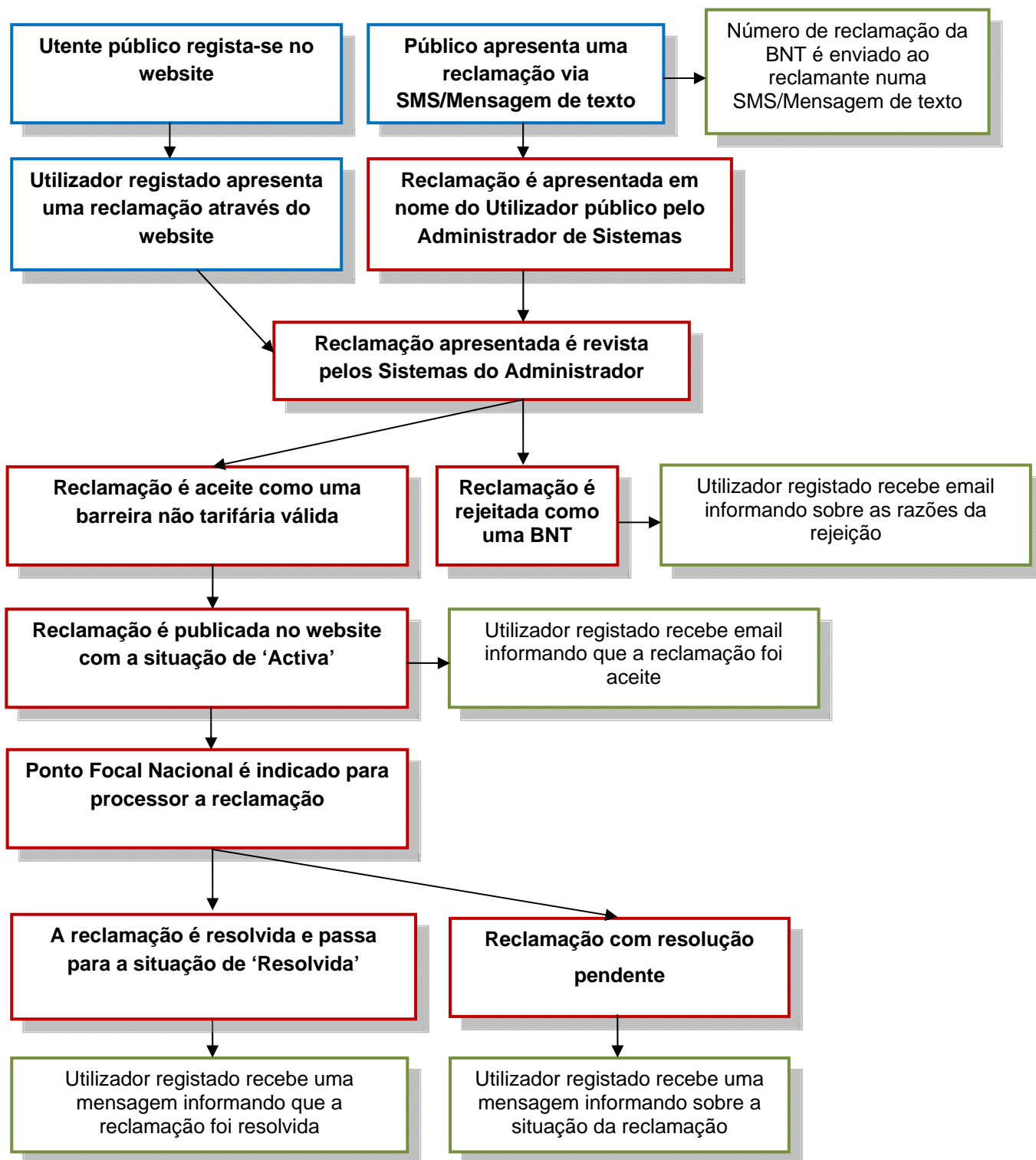
- através de SMS / mensagem de texto ou directamente através do website
- rever os seus próprios perfis no website
- rever todas as reclamações activas e resolvidas no website

Os utilizadores públicos **não podem**:

- através de SMS / mensagem de texto ou directamente através do website
- rever as suas próprias reclamações depois de enviá-las

3 Processo de apresentação e resolução de reclamação

As reclamações apresentadas ao sistema são tratadas em algumas fases pelos vários intervenientes como a seguir ilustrado.



Processo de apresentação e resolução de reclamação

4 Acesso ao sistema

4.1 Como aceder ao website das BNTs

Para aceder ao website das BNTs digite URL na barra de endereço do seu navegador:

<http://www.tradebarriers.org>

A página do website apresenta-se como a seguir se indica.



The screenshot shows the homepage of the Trade Barriers website. At the top, there are logos for COMESA, EAC (JUMUIYA YA AFRIKA MASHARIKI), and SADC (SOUTHERN AFRICAN DEVELOPMENT COMMUNITY). Language options are listed as English, Français, and Portuguese (selected). A 'Help' button and 'Iniciar sessão' dropdown are also present. The main heading is 'Barreiras Não Tarifárias' with the subtitle 'O Mecanismo de Reportar, Acompanhar e Eliminar'. Below this is a navigation menu with links: PÁGINA INICIAL, SOBRE, BARREIRAS NÃO TARIFÁRIAS, RECLAMAÇÕES, NOTIFICAÇÕES, DOCUMENTOS, LIGAÇÕES, and CONTACTO (with sub-link 'Países focais'). The main content area is divided into three columns: 1. 'O que é uma Barreira Não Tarifária (BNT / NTB)?' with a brief description and a 'Leia mais...' link. 2. 'Reporte uma BNT' with a 'Registe a sua reclamação' link, a list of two steps, and a 'Leia mais...' link. 3. 'Estatísticas de reclamações' showing 346 registered, 258 resolved, and 88 unresolved complaints, with a 'more' button. Below the statistics is a 'Notícias' section with a date '12 September 2011' and a link 'Importers unhappy with delays at port'. At the bottom, there are two more sections: 'Documentos mais recentes' and 'Últimas notificações'.

4.2 Como criar uma nova conta do utilizador

NOTA:

- Os utilizadores devem estar registados para poderem ligar o sistema e realizarem quaisquer funções relacionadas com a apresentação e rastreio das reclamações.

Criar uma nova conta do utilizador:



1. Para abrir o website num navegador
2. Clique no botão “**Login**” (localizado no CANTO SUPERIOR DIREITO do ecrã)
3. Clique na ligação “**Criar uma conta**” no formulário de registo:



4. O formulário de **Registo** abrirá:

English | Français | Português

Help Iniciar sessão

Barreiras Não Tarifárias

O Mecanismo de Reportar, Acompanhar e Eliminar

PÁGINA INICIAL | SOBRE | **BARREIRAS NÃO TARIFÁRIAS** | RECLAMAÇÕES | NOTIFICAÇÕES | DOCUMENTOS | LIGAÇÕES | CONTACTO Pais pontos focais

Registe-se, preenchendo o formulário abaixo. Os seus dados pessoais não serão publicados no sítio da WEB. Só serão utilizados para obter informações adicionais sobre a reclamação por si apresentada.

Registar

Endereço de e-mail*

Palavra-passe*

Volte a introduzir a sua palavra-passe.*

Em que idioma gostaria de receber os e-mails?
Português

Registar

5. Preencha o formulário de Registo e clique no botão “**Registar**”
6. O sistema enviar-lhe-á um e-mail único com uma “ligação” de activação.
7. Clique nessa “ligação” no e-mail para activar a sua conta.
8. Uma vez activada a sua conta, você pode entrar no sítio seguindo as orientações para os utilizadores registados como se mostra a seguir na secção 4.3.

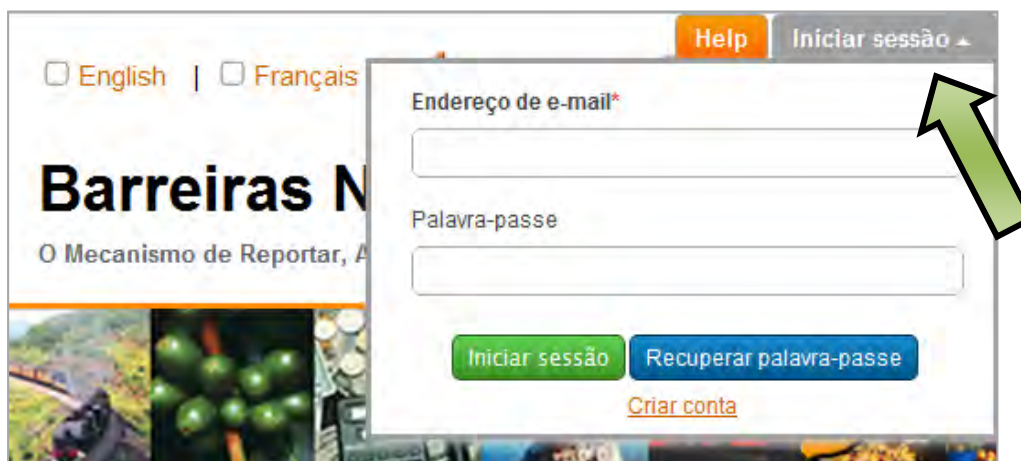
NOTA:

- Campos marcados com um asterisco (*) são obrigatórios.
- Utilizadores devem activar as suas contas clicando na ligação de activação enviada aos seus endereços electrónicos (email) aquando do registo.
- Utilizadores não serão capazes de fazer o registo no website a não ser que as suas contas tenham sido activadas.
- Como fazer o “login” se você já tiver sido registado

4.3 Como fazer o “login” se você já tiver sido registado

Para se registar no website das BNTs:

1. Abra o website num navegador.
2. Clique no botão “Login” (localizado no CANTO SUPERIOR DIREITO do ecrã).



3. Preencha o endereço e a senha do seu correio electrónico (email). Depois clique na tecla “Login”
4. Uma vez registado, o botão e o formulário já não ficarão visíveis, e o botão de “Logout” aparece no CANTO SUPERIOR DIREITO do ecrã
5. Clique na tecla “Logout” para terminar a sua sessão



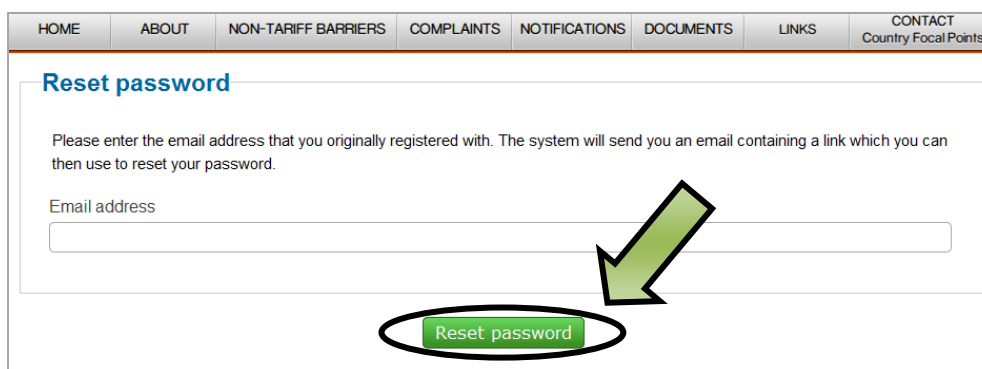
4.4 Como escolher uma nova senha

Para escolher uma nova senha:

1. Abra o website num navegador
2. Clique no botão **“Login”** (localizado no CANTO SUPERIOR DIREITO do ecrã), seguido do botão azul **“Escolher a sua nova senha”**, por baixo do formulário de registo:



3. O formulário de **escolha de senha** abrirá:



4. Digite o seu endereço electrónico (email) e clique no botão **“Reset password”**
5. O sistema enviar-lhe-á um e-mail com uma senha única de ligação
6. A ligação abre um formulário onde você pode criar uma nova senha. Digite a sua nova senha em ambos os campos e depois clique no botão **“Change password”**
7. Você será capaz de fazer o “login” utilizando a sua nova senha

5 Apresentação e rastreio de reclamações

Todos os utilizadores registados são capazes de apresentar e fazer o rastreio de reclamações através do website das BNTs. Números de referência únicos são atribuídos automaticamente às reclamações pelo sistema aquando da apresentação

5.1 Como apresentar uma reclamação

Para apresentar uma nova reclamação utilizando uma interface web:

1. Faça o “logon” no site web utilizando o seu endereço de correio electrónico (email) e a senha
2. Siga depois para as **Reclamações** no menu principal e em seguida clique no **Registo de reclamação** no menu suspenso por baixo desse registo de reclamação:



Menu de “Reclamações”

3. Preencha o formulário na página aberta dando tantos detalhes quanto sejam possíveis sobre a reclamação. Uma vez preenchida toda a informação, clique na tecla **“Apresentar a sua reclamação”**.

NOTA:

- Você será orientado para rever os seus detalhes de perfil e para introduzir alterações se necessário
- Todos os campos marcados com um asterisco (*) são obrigatórios e devem ser preenchidos.

5.2 Carregar ficheiros

Documentos de apoio podem ser carregados como parte do registo de uma reclamação.

Para carregar um ficheiro:

1. Clique em “**Browse**”, depois coloque o ficheiro no seu computador
2. Seleccione o ficheiro e clique em “**Open**”
3. Faça uma descrição do ficheiro
4. Para acrescentar ficheiros adicionais, clique “**Adicionar outro ficheiro**” e repita o processo
5. Ficheiros acrescentados incorrectamente ao formulário podem ser removidos clicando em “**Remover ficheiro**”
6. Ficheiros são carregados e guardados quando se clica na tecla “Enviar a sua reclamação”.

5.3 Como rastrear uma reclamação

Utilizadores podem rastrear a situação das reclamações que eles tiverem enviado utilizando o website das BNTs.

Para rastrear uma reclamação:

1. Faça o “login” no website utilizando o seu endereço electrónico (email) e a sua senha
2. Prossiga para a **sua conta** de menu no CANTO SUPERIOR ESQUERDO do ecrã e depois clique em **Reclamações que você registou**.



Menu de “A sua conta”

3. Isto mostra a lista de todas as reclamações que você enviou

Rastreo de uma reclamação numa lista:

1. Para rastrear reclamações específicas utilize qualquer dos seguintes critérios:
 - a. Vá para os termos de pesquisa no campo de **Pesquisa Geral**
OU
 - b. Ordene as colunas de "Número de reclamação" e de "Data de incidente" clicando nos **cabeçalhos da coluna**
OU
 - c. **Filtrar** as colunas remanescentes (Tipo de BNT, Local, país apresentador e Estado) clicando no ícone de filtro e seleccionando certas condições:
2. Clique na tecla azul "**View**" para visualizar a reclamação específica

Filtro:
Veja as instruções no exemplo a seguir

Activa Reclamações
107 no total

Pesquisar lista de reclamações

Número da reclamação	Tipo de BNT	Data do incidente	Localização	Pais de declaração	Estado	Acções
463	2.10. Inadequate or unreasonable customs	2011	Botswana: Sir Seretse Khama International Airport	Botswana	New	<input type="button" value="Ver"/>

Ordenar:
Clique no cabeçalho da coluna para classificar as reclamações listadas.
Por exemplo, Clicando no cabeçalho da 'Data do incidente' irá classificar as reclamações de acordo com a data em ordem crescente. Clicando no cabeçalho novamente irá classificar as datas das reclamações em ordem decrescente.

Clique aqui para ver mais sobre esta reclamação

Produtos: 040410: Whey & modified whey, whether/not concentrated/sweetened

Exemplo da Lista de Reclamações

Activa Reclamações

107 no total

Pesquisar lista de reclamações

Número da reclamação ▼ Tipo de BNT ↕ Data do incidente ↕ Localização ↕ País de ↕ Estado ↕ Acções

Número da reclamação	Tipo de BNT	Data do incidente	Localização	País de	Estado	Acções
NTB-000-463	2.10. Inadequate or unreasonable	2011-09-21	Botswana: Sit			<input type="button" value="Ver"/>

Investigação limitada pela lista

- Novo
- Reclamação registada no CER
- Em curso
- Resolvido
- Não sujeito a acção

Produtos: 040410: Whey & modified whey, whether/not concentrated/sweetened

1 Clique no ícone do filtro

2 Selecciona as condições que deseja pesquisar. Por exemplo, seleccionando "Resolvido" irá procurar reclamações listadas que foram já resolvidas.

3 Clique em " Solicitar a investigação" ou Solicitar a Investigação

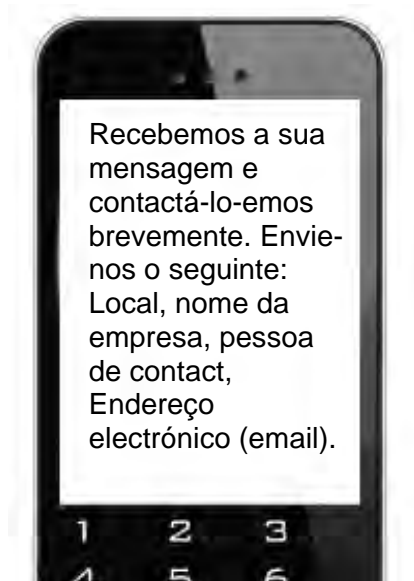
Exemplo de busca utilizando filtros

6 Envio de uma reclamação via SMS/Mensagem de texto

1. Digite os detalhes da sua reclamação numa nova **SMS/mensagem de texto** no seu telefone móvel
2. Assegure que você possui a seguinte informação na sua mensagem:
 - **Local** do incidente
 - **Nome** da sua **empresa**
 - Nome da **pessoa de contacto** na sua empresa
 - **Endereço electrónico (email)** da pessoa de contacto
3. Envie a sua mensagem para o número a seguir:

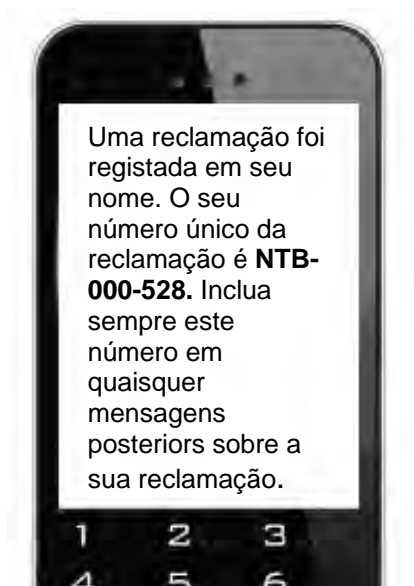
+27 72 949 2093

4. O sistema devolver-lhe-á uma mensagem confirmando que a sua reclamação foi recebida e recordando-o para providenciar a seguinte informação:

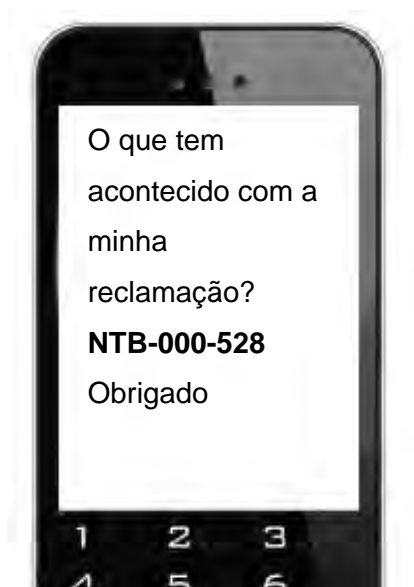


5. Um Ponto Focal indicado ou Administrador de sistema será comunicado sobre a sua mensagem.
6. Eles enviá-lo-ão perguntas de seguimento se necessário para saber mais sobre a sua reclamação.

7. **Responda às perguntas deles respondendo simplesmente às suas mensagens e clicando na tecla 'Enviar'.**
8. Logo que eles tenham informação suficiente, eles **enviarão uma reclamação de BNT em seu nome.**
9. O sistema enviar-lhe-á uma mensagem com o **número de BNT da sua reclamação:**



10. Ao enviar mais mensagens sobre esta reclamação, coloque sempre o seu **número de reclamação**, por exemplo:



7 Seu perfil de utilizador

7.1 Como rever o seu perfil de utilizador

Todos os utilizadores registados podem fazer o “login” no website e rever os seus próprios perfis de utilizador.

Para rever o seu perfil no website:

1. Faça o “login” no website utilizando o seu endereço de correio electrónico (email) e a sua senha
2. Vá ao menu do **Seu contacto** no CANTO SUPERIOR ESQUERDO do ecrã e depois clique em **Editar seus detalhes**:



Reveja os seus detalhes

Clicando aqui permite que o utilizador actualize os seus detalhes de perfil:

- Endereço electrónico (email)
- Primeiro e último nome
- País
- Detalhes de contacto (telefone, telemóvel e fax)
- Sector
- Preferência de língua

Alterar senha

Isto permite aos utilizadores alterar as suas senhas.

NOTA:

- Antes da apresentação de reclamações, os utilizadores são capazes de rever a informação contida nos seus perfis e de introduzir alterações se necessário.

8 Apoio

Por favor, não hesite em contactar Trade Mark Southern Africa se necessitar de qualquer auxílio na utilização deste Website.



TradeMark Southern Africa

Tel: +27 12 349 7500

Fax: +27 12 349 7513

Email: support@tradebarriers.org