

Criação de um Mercado Africano Unificado



Manual do Sistema para Utentes Públicos

Setembro de 2019

# CONTEÚDO

1	ΙΝΤΙ	RODUÇÃO	3
	1.1	A Área de Comércio Livre Continental Africana (ZCLCA) – Criação de um Úr	nico
	Mer	cado Africano	3
	1.2	Que são Barreiras Não-Tarifárias (BNTs) e como Eliminá-las?	4
	1.3	Como Funciona o Mecanismo <i>Online</i> de Informação, Monitoria e Eliminação	de
	BNT	s da ZCLCA?	4
2	ACE	ESSO PELO UTENTE PÚBLICO	7
	2.1	Como Aceder ao Mecanismo <i>Online</i> para BNTs da ZCLCA	7
	2.2	Como Registar uma Nova Conta de Utente	8
	2.3	Como Fazer o <i>Log in</i> Quando já Está Registado/a	10
	2.4	Como Editar o seu Perfil de Utente	12
3	APF	RESENTAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE RECLAMAÇÕES	13
	3.1	Como Apresentar uma Reclamação através da Internet	13
	3.2	Como Carregar os Documentos Comprovativos	17
	3.3	Como Acompanhar a sua Reclamação	18
	3.4	Como Enviar uma Reclamação por SMS/Mensagem de Texto	20
4	APC	DIO	23

# 1 INTRODUÇÃO

## 1.1 A Área de Comércio Livre Continental Africana (ZCLCA) – Criação de um Único Mercado Africano

Em 21 de Março de 2018 em Kigali, Ruanda, foi assinado o Acordo ZCLCA que entrou em vigor em 30 de Maio de 2019. Com uma população de 1.2 mil milhões, a ZCLCA cria um mercado continental único de 1 trilhão e 300 mil milhões de USD em bens e serviços, com vista a promover o comércio intra-África, o crescimento económico, o desenvolvimento industrial e a melhorar os meios de subsistência dos cidadãos dos Estados Membros.

De modo a realizar as metas supracitadas e outros objectivos do desenvolvimento, a ZCLCA através dos seus vários protocolos, aborda questões relacionadas com a facilitação do comércio, o movimento de negócios e pessoas, bem como a liberalização de tarifas. O Acordo ZCLCA já negociou com êxito, a redução de tarifas para facilitar a circulação sem entraves, de bens através das fronteiras.

Actualmente a eliminação de Barreiras Não-Tarifárias (BNTs) continua a ser essencial ao crescimento do comércio intra-África. O Acordo proporciona o fundamento legal para a eliminação de Barreiras Não-Tarifárias (BNTs) e outros obstáculos ao comércio.

O Acordo ZCLCA proporciona eficácia na gestão e na eliminação das BNTs em benefício de:

- a facilitação de bens e pessoas através das fronteiras,
- o trânsito sem problemas de operadores de transportes,
- a promoção do comércio transfronteiriço por mulheres, jovens, importadores e exportadores aumentando assim o comércio intra-africano, e
- o melhoramento do modo de vida dos cidadãos.

A abordagem das BNTs, prevista no Anexo 5 do Protocolo do Comércio de Bens do Acordo ZCLCA, é vital para a implementação eficaz do Acordo.

## 1.2 Que são Barreiras Não-Tarifárias (BNTs) e como Eliminálas?

A proliferação e a persistência de Barreiras Não-Tarifárias (BNTs) contribuem ao custo elevado dos negócios e aos baixos níveis do comércio intra-África. As BNTs incluem uma grande variedade de obstáculos resultante de proibições, condições ou requisitos específicos do mercado que dificultam as importações ou exportações de bens e/ou as tornam mais custosas. As BNTs incluem também a aplicação injustificada e/ou inadequada de Medidas Não-Tarifárias (MNTs) como por exemplo, as medidas sanitárias e fitossanitárias (SPS) e outras barreiras técnicas ao comércio (TBT). Os negociadores do acordo ZCLCA reconheceram este entrave e definiram metas ambiciosas e mecanismos para integração no Acordo.

O Anexo 5 do Protocolo do Comércio de Bens estabelece um mecanismo para a elaboração de informação, monitoria e eliminação, pelo qual os intervenientes dos sectores público e privado podem apresentar uma reclamação sobre um obstáculo específico que tenham encontrado durante o processo da circulação de bens e serviços através das fronteiras. A reclamação é depois transmitida ao governo do parceiro comercial responsável para consideração/abordagem da mesma. A reclamação será resolvida se ambas as partes acordarem sobre uma solução.

## 1.3 Como Funciona o Mecanismo *Online* de Informação, Monitoria e Eliminação de BNTs da ZCLCA?

O Mecanismo *Online* de Informação, Monitoria e Eliminação de BNTs na ZCLCA está disponível *online* em *www.tradebarriers.africa*. Este mecanismo em tempo real através da Internet, visa aumentar a transparência quando da identificação e monitoria das BNTs, simplificar o acompanhamento e reduzir o tempo que os governos passam a resolver casos de BNTs reportadas e identificadas.

Este mecanismo *online* para BNTs contém as seguintes características técnicas que permitem a elaboração de relatórios precisos, uma monitoria eficaz e a eliminação durável das BNTs identificadas no acordo ZCLCA.

#### 1) Divulgação de BNTs

As reclamações serão possíveis através do público registado no *website* ou por SMS (Serviço de Mensagens Curtas) em qualquer momento após um obstáculo comercial específico ter sido encontrado pelo/a reclamante. O Ponto Focal Nacional (país declarante) pode apresentar uma reclamação em nome do reclamante.

#### 2) Monitoria e Processamento de BNTs

O mecanismo *online* permite aos Pontos Focais Nacionais e à Unidade de Coordenação de BNTs da ZCLCA processarem e partilharem informação/documentos em tempo real. O mecanismo *online* notifica continuamente os Pontos Focais Nacionais, os reclamantes e a Unidade de Coordenação de BNTs na ZCLCA sobre quaisquer observações, alterações ou actualizações com respeito à reclamação.

#### 3) Resolução e Eliminação de BNTs

As reclamações apresentadas são analisadas e validadas pela Unidade de Coordenação de BNTs na ZCLCA de acordo com a classificação de BNTs da ZCLCA. Se as reclamações são aceites como BNTs, estas são atribuídas aos relevantes Pontos Focais Nacionais que iniciarão o processo de resolução com o Comité Nacional de Monitoria.

As reclamações são encaminhadas ao Sub-Comité de BTNs e ao Comité do Comércio de Bens pela Unidade de Coordenação de BNTs na ZCLCA.

O processo de Informação, Monitoria e Processamento, Resolução e Eliminação de BTNs está ilustrado a seguir.



## 2 ACESSO PELO UTENTE PÚBLICO

Membros do público em geral podem registar-se como utentes no *website* do Mecanismo *Online* de BNTs da ZCLCA em <u>www.tradebarriers.africa</u> para apresentarem e acompanharem o processo de resolução das barreiras ao comércio reportadas. Os Utentes Públicos também podem enviar reclamações através de mensagens de SMS (Serviço de Mensagens Curtas) para as Partes Estatais que já têm estabelecido o mecanismo de informação através de SMS.

Os utentes públicos podem:

- apresentar reclamações online através do website;
- apresentar reclamações por mensagem de SMS;
- carregar documentos comprovativos;
- receber actualizações por email sobre a situação das suas reclamações;
- receber informação actualizada por SMS sobre a situação das reclamações que enviaram por SMS;
- editar os seus próprios perfis de utentes no website; e
- visualizar no website todas as reclamações activas e resolvidas.

Os utentes públicos não podem:

• editar as reclamações já apresentadas.

## 2.1 Como Aceder ao Mecanismo Online para BNTs da ZCLCA

Para aceder ao website do Mecanismo Online de BNTs na ZCLCA, digite o seguinte URL

na barra de endereços do seu navegador: http://tradebarriers.africa

A página inicial exibe o seguinte:

Criação de um Mercado Af	Zona Cont Barreira Mecanismo	de Co inenta as Não-Tau de Relatórios,	<b>DMÉI</b> Afi rifárias Monitoriza	rcio rican ação e Elim	Livre a inação	
Página Inicial Sobre >	Reclamações >	Documentos >	Ligações	Contactos	Aِک Language >	Entrar 🞝
Denunciar uma B online	BNT	Denunc via	ciar uma BN telemóvel	T	FAQs	

## 2.2 Como Registar uma Nova Conta de Utente

O Utente tem de estar registado para poder entrar no sistema e efectuar as funções relacionadas com a apresentação e o acompanhamento das reclamações.

#### Para registar uma conta siga os seguintes passos:

- 1. Abra o website em um navegador.
- 2. Clique em "Entrar" (na EXTREMA DIREITA na barra verde do menu):

![](_page_7_Picture_5.jpeg)

3. Clique em "Registar" no bloco de Registrar uma conta à direita.

Entre como um usuário registrado	Registrar uma conta
Endereço de e-mail*	
Palavra-passe	Para enviar uma reclamação de barreira comercial, você deve fazer login como usuário registrado. Se você ainda não possui uma conta, clique no botão "Registrar" abaixo.
	Depois de concluir seu registro, se você não receber um email de ativação dentro de 30 minutos, verifique sua pasta de spam ou, alternativamente: Reenvie o seu link de activação
Redifine a sua palavra-passe Entrar	Registar

- 4. O formulário de Registo abre
- 5. Preencha o formulário de Registo e clique em "Registar".

<ul> <li>Por favor registe-se, preenchendo o formulário abaixo.Os seus dados pessoais não serão publicados no sítio web e só serão utilizados para obter informações adicionais e comunicar o progresso da reclamação por si apresentada.</li> <li>O sistema irá enviar-lhe um e-mail com um link, que pode utilizar para activar a sua conta no prazo de 30 minutos a contar do registo da sua conta.</li> </ul>
Se você não receber o e-mail de activação no prazo de 30 minutos, verifique a sua pasta de spam.
Registar
Endereço de e-mail*
Palavra-passe*
٠ ۶
Volte a introduzir a sua palavra-passe.*
P
<b>\$</b>
Em que idioma gostaria de receber os e-mails?
Português 🔹
Registar

- Um email com um *activation link* ser-lhe-á enviado para o seu endereço de email.
- 7. Clique no *link* no email para activar a sua conta.
- Uma vez activada a sua conta, já pode entrar no *website* para enviar uma reclamação.

#### NOTA:

- Os campos marcados com um asterisco (\*) são obrigatórios
- Os utentes devem activar as suas contas clicando no *link* de activação enviado aos seus emails na altura do registo (por favor verifique se está na sua pasta de *Spam*).
- A menos que as suas respectivas contas estejam activadas, os utentes não lhes poderão ter acesso.

## 2.3 Como Fazer o Log in Quando já Está Registado/a

### Para fazer o login depois de se ter registado, siga estes passos:

- 1. Abra o website em um navegador.
- 2. Clique em "Login" (no EXTREMO DIREITO da barra verde de menu):
- Digite o seu endereço de email e palavra- passe no formulário *Entre como um* usuário registrado à esquerda. E depois clique em "Entrar".
- 4. E já está registado/a.

Entre como um usuário registrado	Registrar uma conta
Endereço de e-mail*	Para enviar uma reclamação de barreira comercial, você deve fazer login como usuário registrado. Se você ainda não possui uma conta, clique no botão "Registrar" abaixo.
	Depois de concluir seu registro, se você não receber um email de ativação dentro de 30 minutos, verifique sua pasta de spam ou, alternativamente: Reenvie o seu link de activação
Redifine a sua palavra-passe Entrar	Registar

#### Se esqueceu a sua palavra- passe, siga estes passos:

1. Se esqueceu a sua palavra- passe, siga os passos definidos acima e clique em

"Redifine a sua palavra-passe" à esquerda do botão "Entrar"

Entre como um usuário registrado	Registrar uma conta
Endereço de e-mail*	Para enviar uma reclamação de barreira comercial, você deve fazer login como usuário registrado. Se você ainda não possui uma conta, clique no botão "Registrar" abaixo.
	Depois de concluir seu registro, se você não receber um email de ativação dentro de 30 minutos, verifique sua pasta de spam ou, alternativamente: Reenvie o seu link de activação
Redifine a sua palavra-passe Entrar	Registar

2. O formulário Redefinir palavra-passe abre:

![](_page_10_Picture_1.jpeg)

- 3. Digite o seu endereço de email e clique em "Redefinir palavra-passe".
- 4. O sistema enviar-lhe-á por email um *link* para redefinir a sua palavra-passe. Clique no *link* no email para redefinir a sua palavra-passe.
- O *link* abre um formulário onde pode criar uma nova palavra-passe. Digite a sua nova palavra-passe em ambos os campos e clique em "Redefinir palavrapasse".
- 6. Agora já pode fazer o *login* com a sua nova palavra-passe.

#### Para fazer o *log out*, siga estes passos:

- Uma vez iniciada a sessão, o botão de *login* e o formulário deixam de ser visíveis, e o botão de "Sair" aparece no CANTO SUPERIOR DIREITO do ecrã
- 2. Clique em "Sair" para finalizar a sessão:

![](_page_10_Picture_9.jpeg)

## 2.4 Como Editar o seu Perfil de Utente

# Para editar o seu perfil ou mudar a sua palavra- passe, siga estes passos:

- 1. Inicie a sessão entrando no *website*, com o seu nome de utente e palavra-passe.
- 2. Clique no link A Sua Conta do menu no CANTO SUPERIOR ESQUERDO do ecrã:

![](_page_11_Picture_4.jpeg)

- 3. Para editar a informação do seu perfil clique em *Edite os seus detalhes*, faça as mudanças e clique em "Edite os seus detalhes" para guardar as mudanças.
- Para mudar a sua palavra-passe, clique em *Mudar a palavra-passe*, digite as suas palavras-passe antiga e nova e clique em "Mudar a palavra-passe" para guardar as mudanças.

# 3 APRESENTAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE RECLAMAÇÕES

Todos os utentes registados podem apresentar e acompanhar as reclamações através do website do Mecanismo *Online* de BNTs da ZCLCA. Ao introduzir as reclamações no *website*, números de referência únicos são-lhes automaticamente atribuídos pelo sistema.

## 3.1 Como Apresentar uma Reclamação através da Internet

# Para apresentar uma reclamação servindo-se do *website*, siga estes passos:

- 1. Entre no website, usando o seu endereço de email e palavra- passe.
- Vá ao tabulador *Reclamações* no menu principal e clique em *Registrar uma* reclamação no menu suspenso ou carregue somente em *Denunciar uma BNT* online no meio do ecrã:

Criação de um Mercado	Zona Cont Barreira Mecanismo	de Co inenta s Não-Ta de Relatórios	omér al Afr rifárias , Monitoriza	<b>cio L</b> <b>icana</b> ção e Elimina	ivre ação	
Página Inicial Sobre 🕨	Reclamações 💙	Documentos >	Ligações	Contactos	A ျာ Language 🕻	Entrar Đ
Denunciar uma online	Registar uma reclamaçã Reclamações activas Reclamações resolvidas	Denur via	Aciar uma BNT a telemóvel		FAQs	

 Complete o formulário na página que abre e <u>providencie o máximo de</u> <u>pormenores possível sobre a reclamação</u>. Instruções para carregar documentos comprovativos estão disponíveis na secção a seguir. Uma vez completada toda a informação, clique em "Submeter a sua reclamação".

aís declaran	te					
aís ou região*						
Seleccionar um pa	ís ou região					٣
ados da oc	orrência					
<ol> <li>Por favor forneça detalhe</li> </ol>	s sobre a barreira ao con	ércio que encon	trou quando ti	ansaccionando	na ZCLCA.	
	Local da	Barreira	Não-Ta	rifária		
País ou região (país o	ı região que impõe )*	>				
País ou região (país o	ı região que impõe )*	>				
País ou região (país ou Seleccione o país ou	I região que impõe )* I região no qual experient	Ciou a barreira ac	o comércio.			
País ou região (país ou Seleccione o país ou Seleccionar un	u região que impõe )* u região no qual experien	Ciou a barreira ac	o comércio.			v
País ou região (país ou Seleccione o país ou Seleccionar un	u região que impõe )* u região no qual experien n país ou região	Ciou a barreira ac	o comércio.			Ŧ
País ou região (país ou Seleccione o país ou Seleccionar un	a região que impõe )* a região no qual experien n país ou região	Ciou a barreira ac	o comércio.			v
País ou região (país ou Seleccione o país ou Seleccionar un Primeiro seleccione o	u região que impõe )* u região no qual experien n país ou região o tipo de local onde a rec	Ciou a barreira ac amação ocorreu.	o comércio. . Em seguida v	ocê poderá selec	cionar o loca	• exacto ou
País ou região (país ou Seleccione o país ou — Seleccionar un O Primeiro seleccione o digitar uma descrição d	a região que impõe )* a região no qual experien n país ou região o tipo de local onde a rec o local.	Ciou a barreira ac	o comércio. . Em seguida v	ocê poderá selec	cionar o loca (	• exacto ou
País ou região (país ou Seleccione o país ou Seleccionar un Primeiro seleccione o digitar uma descrição d	a região que impõe )* a região no qual experien n país ou região o tipo de local onde a rec o local.	ciou a barreira ac amação ocorreu.	o comércio. . Em seguida v	ocê poderá selec	cionar o loca	• exacto ou
País ou região (país ou Seleccione o país ou — Seleccionar un O Primeiro seleccione o digitar uma descrição d	a região que impõe )* a região no qual experien n país ou região o tipo de local onde a rec o local. 2 2	ciou a barreira ac amação ocorreu. Por favor e	o comércio. . Em seguida v	ocê poderá selec	cionar o loca (	• exacto ou
País ou região (país ou Seleccione o país ou — Seleccionar un digitar uma descrição d — Aeroporto — Posto fronteiriço	a região que impõe )* a região no qual experien n país ou região o tipo de local onde a rec o local.	ciou a barreira ac amação ocorreu. Por favor e	o comércio. . Em seguida v e <b>specifique o</b> hum item disp	ocê poderá selec	cionar o loca (	• exacto ou
País ou região (país ou Seleccione o país ou — Seleccionar un digitar uma descrição d — Aeroporto — Posto fronteiriço — Porto Maritimo	a região que impõe )* a região no qual experien n país ou região o tipo de local onde a rec o local.	ciou a barreira ac amação ocorreu. Por favor e P Nen	o comércio. . Em seguida v e <b>specifique o</b> hum item disp	ocê poderá selec	cionar o loca	• exacto ou •
País ou região (país ou Seleccione o país ou — Seleccionar un digitar uma descrição d — Aeroporto — Posto fronteiriço — Porto Maritimo — Instituições gover	a região que impõe )* a região no qual experien n país ou região o tipo de local onde a rec o local. 1 2 namentais	ciou a barreira ac amação ocorreu. Por favor e P Nen	o comércio. . Em seguida v e <b>specifique o</b> hum item disp	ocê poderá selec	ccionar o loca (	exacto ou
País ou região (país ou Seleccione o país ou — Seleccionar un digitar uma descrição d — Aeroporto — Posto fronteiriço — Porto Maritimo — Instituições gover — Instituição não go	a região que impõe )* a região no qual experien n país ou região o tipo de local onde a rec o local. 2 mamentais overnamental	ciou a barreira ad amação ocorreu. Por favor e ? Nen	e comércio. . Em seguida v e <b>specifique o</b> hum item disp	ocê poderá selec	cionar o loca (	• exacto ou •
País ou região (país ou Seleccione o país ou — Seleccionar un digitar uma descrição d — Aeroporto — Posto fronteiriço — Porto Maritimo — Instituições gover — Instituições gover — Bloqueio de estra	a região que impõe )* a região no qual experien n país ou região o tipo de local onde a rec o local. 2 mamentais overnamental da	ciou a barreira ac amação ocorreu. Por favor e P Nen	o comércio. . Em seguida v e <b>specifique o</b> hum item disp	ocê poderá selec	ccionar o loca (	exacto ou
<ul> <li>País ou região (país ou</li> <li>Seleccione o país ou</li> <li>Seleccione o país ou</li> <li> Seleccionar un</li> <li>Primeiro seleccione o digitar uma descrição d</li> <li>Aeroporto</li> <li>Posto fronteiriço</li> <li>Posto fronteiriço</li> <li>Porto Maritimo</li> <li>Instituições gove</li> <li>Instituição não go</li> <li>Bloqueio de estrationada de es</li></ul>	a região que impõe )* a região no qual experien n país ou região o tipo de local onde a rec o local. 2 mamentais overnamental da	ciou a barreira ad amação ocorreu. Por favor e P Nen	e comércio. Em seguida v especifique o	ocê poderá selec	ccionar o loca (	• exacto ou

ata da	
	ocorrência*
-	
po de	Barreira Não Tarifária
$\otimes$	1.1. Government aids, including subsidies and tax benefits
-	
escric	io detalhada da barreira ao comércio ou incidente*
i	
	ł.
-	
6	Note que pode seleccionar o código relevante da lista abaixo "Categorias de Código do SH", ou digitar o código ou o nome do produ
	Note que pode seleccionar o código relevante da lista abaixo "Categorias de Código do SH", ou digitar o código ou o nome do produ
Cate	Note que pode seleccionar o código relevante da lista abaixo "Categorias de Código do SH", ou digitar o código ou o nome do produ gorias de código do SH
[ Cate	Note que pode seleccionar o código relevante da lista abaixo "Categorias de Código do SH", ou digitar o código ou o nome do produ gorias de código do SH
Cate	Note que pode seleccionar o código relevante da lista abaixo "Categorias de Código do SH", ou digitar o código ou o nome do produ gorias de código do SH 05: Animal & Animal Products 15: Vegetable Products
Cate 01 - 06 - 16 -	Note que pode seleccionar o código relevante da lista abaixo "Categorias de Código do SH", ou digitar o código ou o nome do produ gorias de código do SH 05: Animal & Animal Products 15: Vegetable Products 24: Foodstuffs
Cate 01 - 06 - 16 - 25 -	Note que pode seleccionar o código relevante da lista abaixo "Categorias de Código do SH", ou digitar o código ou o nome do produ gorias de código do SH 05: Animal & Animal Products 15: Vegetable Products 24: Foodstuffs 27: Mineral Products
Cate 01 - 06 - 16 - 25 - 28 -	Note que pode seleccionar o código relevante da lista abaixo "Categorias de Código do SH", ou digitar o código ou o nome do produ gorias de código do SH 05: Animal & Animal Products 15: Vegetable Products 24: Foodstuffs 27: Mineral Products 38: Chemicals & Allied Industries
Cate 01 - 06 - 16 - 25 - 28 - 39 -	Note que pode seleccionar o código relevante da lista abaixo "Categorias de Código do SH", ou digitar o código ou o nome do produ gorias de código do SH 05: Animal & Animal Products 15: Vegetable Products 24: Foodstuffs 27: Mineral Products 38: Chemicals & Allied Industries 40: Plastics / Rubbers
Cate 01 - 06 - 16 - 25 - 28 - 39 - 41 -	Note que pode seleccionar o código relevante da lista abaixo "Categorias de Código do SH", ou digitar o código ou o nome do produ gorias de código do SH 05: Animal & Animal Products 15: Vegetable Products 24: Foodstuffs 27: Mineral Products 38: Chemicals & Allied Industries 40: Plastics / Rubbers 43: Raw Hides, Skins, Leather, & Furs
Cate 01 - 06 - 16 - 25 - 28 - 39 - 41 - 44 -	Note que pode seleccionar o código relevante da lista abaixo "Categorias de Código do SH", ou digitar o código ou o nome do produ gorias de código do SH 05: Animal & Animal Products 15: Vegetable Products 24: Foodstuffs 27: Mineral Products 38: Chemicals & Allied Industries 40: Plastics / Rubbers 43: Raw Hides, Skins, Leather, & Furs 49: Wood & Wood Products
Cate 01 - 06 - 16 - 25 - 28 - 39 - 41 - 44 - 50 -	Note que pode seleccionar o código relevante da lista abaixo "Categorias de Código do SH", ou digitar o código ou o nome do produ gorias de código do SH 05: Animal & Animal Products 15: Vegetable Products 24: Foodstuffs 27: Mineral Products 38: Chemicals & Allied Industries 40: Plastics / Rubbers 43: Raw Hides, Skins, Leather, & Furs 49: Wood & Wood Products 63: Textiles
Cate 01 - 06 - 16 - 28 - 39 - 41 - 44 - 50 - 64 -	Note que pode seleccionar o código relevante da lista abaixo "Categorias de Código do SH", ou digitar o código ou o nome do produ gorias de código do SH 05: Animal & Animal Products 15: Vegetable Products 24: Foodstuffs 27: Mineral Products 38: Chemicals & Allied Industries 40: Plastics / Rubbers 40: Plastics / Rubbers 43: Raw Hides, Skins, Leather, & Furs 49: Wood & Wood Products 63: Textiles 67: Footwear / Headgear
Cate 01 - 06 - 25 - 28 - 39 - 44 - 50 - 64 - 68 -	Note que pode seleccionar o código relevante da lista abaixo "Categorias de Código do SH", ou digitar o código ou o nome do produ gorias de código do SH 05: Animal & Animal Products 15: Vegetable Products 24: Foodstuffs 27: Mineral Products 38: Chemicals & Allied Industries 40: Plastics / Rubbers 43: Raw Hides, Skins, Leather, & Furs 49: Wood & Wood Products 63: Textiles 67: Footwear / Headgear 71: Stone / Glass
Cate 01 - 06 - 16 - 25 - 28 - 39 - 41 - 44 - 50 - 64 - 68 - 72 -	Note que pode seleccionar o código relevante da lista abaixo "Categorias de Código do SH", ou digitar o código ou o nome do produ gorias de código do SH 05: Animal & Animal Products 15: Vegetable Products 24: Foodstuffs 27: Mineral Products 38: Chemicals & Allied Industries 40: Plastics / Rubbers 43: Raw Hides, Skins, Leather, & Furs 49: Wood & Wood Products 63: Textiles 67: Footwear / Headgear 71: Stone / Glass 83: Metals
Cate 01 - 06 - 16 - 25 - 28 - 39 - 41 - 44 - 50 - 64 - 68 - 72 - 84 -	Note que pode seleccionar o código relevante da lista abaixo "Categorias de Código do SH", ou digitar o código ou o nome do produ gorias de código do SH 05: Animal & Animal Products 15: Vegetable Products 24: Foodstuffs 27: Mineral Products 38: Chemicals & Allied Industries 40: Plastics / Rubbers 43: Raw Hides, Skins, Leather, & Furs 49: Wood & Wood Products 63: Textiles 67: Footwear / Headgear 71: Stone / Glass 83: Metals 85: Machinery / Electrical
Cate 01 - 06 - 16 - 25 - 28 - 39 - 41 - 44 - 50 - 64 - 68 - 72 - 84 - 86 -	Note que pode seleccionar o código relevante da lista abaixo "Categorias de Código do SH", ou digitar o código ou o nome do produ gorias de código do SH 05: Animal & Animal Products 15: Vegetable Products 24: Foodstuffs 27: Mineral Products 38: Chemicals & Allied Industries 40: Plastics / Rubbers 43: Raw Hides, Skins, Leather, & Furs 49: Wood & Wood Products 63: Textiles 67: Footwear / Headgear 71: Stone / Glass 83: Metals 85: Machinery / Electrical 89: Transportation
Cate 01 - 06 - 25 - 28 - 39 - 41 - 44 - 50 - 64 - 68 - 72 - 84 - 86 - 90 -	Note que pode seleccionar o código relevante da lista abaixo "Categorias de Código do SH", ou digitar o código ou o nome do produ gorias de código do SH 05: Animal & Animal Products 15: Vegetable Products 24: Foodstuffs 27: Mineral Products 38: Chemicals & Allied Industries 40: Plastics / Rubbers 43: Raw Hides, Skins, Leather, & Furs 49: Wood & Wood Products 63: Textiles 67: Footwear / Headgear 71: Stone / Glass 83: Metals 85: Machinery / Electrical 89: Transportation 97: Miscellaneous
Cate 01 - 25 - 28 - 39 - 41 - 44 - 50 - 64 - 68 - 72 - 84 - 86 - 90 - 98 -	Note que pode seleccionar o código relevante da lista abaixo "Categorias de Código do SH", ou digitar o código ou o nome do produ gorias de código do SH 05: Animal & Animal Products 15: Vegetable Products 24: Foodstuffs 27: Mineral Products 38: Chemicals & Allied Industries 40: Plastics / Rubbers 43: Raw Hides, Skins, Leather, & Furs 49: Wood & Wood Products 63: Textiles 67: Footwear / Headgear 71: Stone / Glass 83: Metals 85: Machinery / Electrical 89: Transportation 97: Miscellaneous 99: Service
Cats 01 - 06 - 25 - 28 - 39 - 41 - 50 - 64 - 68 - 72 - 84 - 86 - 90 - 98 -	Note que pode seleccionar o código relevante da lista abaixo "Categorias de Código do SH", ou digitar o código ou o nome do produ gorias de código do SH 05: Animal & Animal Products 15: Vegetable Products 24: Foodstuffs 27: Mineral Products 38: Chemicals & Allied Industries 40: Plastics / Rubbers 43: Raw Hides, Skins, Leather, & Furs 49: Wood & Wood Products 63: Textiles 67: Footwear / Headgear 71: Stone / Glass 83: Metals 85: Machinery / Electrical 89: Transportation 97: Miscellaneous
Catu 01 - 06 - 16 - 25 - 28 - 39 - 41 - 44 - 50 - 64 - 68 - 72 - 84 - 84 - 86 - 90 - 98 - 98 -	Note que pode seleccionar o código relevante da lista abaixo "Categorias de Código do SH", ou digitar o código ou o nome do produ gorias de código do SH 05: Animal & Animal Products 15: Vegetable Products 24: Foodstuffs 27: Mineral Products 38: Chemicals & Allied Industries 40: Plastics / Rubbers 43: Raw Hides, Skins, Leather, & Furs 49: Wood & Wood Products 63: Textiles 67: Footwear / Headgear 71: Stone / Glass 83: Metals 85: Machinery / Electrical 89: Transportation 97: Miscellaneous 99: Service
Cate 01 - 06 - 16 - 25 - 28 - 39 - 41 - 44 - 50 - 64 - 68 - 72 - 84 - 86 - 90 - 98 - 98 -	Note que pode seleccionar o código relevante da lista abaixo "Categorias de Código do SH", ou digitar o código ou o nome do produ gorias de código do SH 05: Animal & Animal Products 15: Vegetable Products 24: Foodstuffs 27: Mineral Products 38: Chemicals & Allied Industries 40: Plastics / Rubbers 43: Raw Hides, Skins, Leather, & Furs 49: Wood & Wood Products 63: Textiles 67: Footwear / Headgear 71: Stone / Glass 83: Metals 85: Machinery / Electrical 89: Transportation 97: Miscellaneous 99: Service cáo do(s) produto(s)*
Cate 01 - 25 - 28 - 39 - 41 - 44 - 50 - 64 - 68 - 72 - 84 - 86 - 90 - 98 -	Note que pode seleccionar o código relevante da lista abaixo "Categorias de Código do SH", ou digitar o código ou o nome do produ gorias de código do SH 05: Animal & Animal Products 15: Vegetable Products 24: Foodstuffs 27: Mineral Products 38: Chemicals & Allied Industries 40: Plastics / Rubbers 43: Raw Hides, Skins, Leather, & Furs 49: Wood & Wood Products 63: Textiles 67: Footwear / Headgear 71: Stone / Glass 83: Metals 85: Machinery / Electrical 89: Transportation 97: Miscellaneous 99: Service cóo do(s) produto(s)*
Cats 01 - 06 - 25 - 28 - 39 - 41 - 44 - 50 - 64 - 68 - 90 - 98 - 98 - 98 -	Note que pode seleccionar o código relevante da lista abaixo "Categorias de Código do SH", ou digitar o código ou o nome do produ gorias de código do SH 05: Animal & Animal Products 15: Vegetable Products 24: Foodstuffs 27: Mineral Products 38: Chemicals & Allied Industries 40: Plastics / Rubbers 43: Raw Hides, Skins, Leather, & Furs 49: Wood & Wood Products 63: Textiles 63: Textiles 64: Medigear 71: Stone / Glass 83: Metals 85: Machinery / Electrical 89: Transportation 97: Miscellaneous 99: Service cáo do(s) produto(s)*

Valor do produto	
Moeda	
Seleccionar uma moeda	*
Valor da remessa (afectado por BNT)	
Valor anual de comércio (afectado por BNT)	

#### NOTA:

- Ser-lhe-á solicitado revisar a informação do seu perfil e fazer as alterações necessárias.
- Deve preencher todos os campos marcados com asterisco (\*).

## 3.2 Como Carregar os Documentos Comprovativos

Os utentes podem carregar os documentos comprovativos (ficheiros de texto e imagens) como parte do registo de uma reclamação; <u>este passo é altamente recomendado para</u> <u>facilitar a resolução da questão.</u>

#### Para carregar um ficheiro siga este passos:

- 1. Clique em "Choose file", e localize o ficheiro no seu computador
- 2. Seleccione o ficheiro e clique em "Open"
- 3. Proporcione uma descrição do ficheiro
- 4. Para adicionar ficheiros clique em "Adicionar um outro ficheiro" e repita o processo
- 5. Ficheiros adicionados incorrectamente ao formulário podem ser retirados se clicar em "**Remove file**"
- Os ficheiros são transferidos e guardados quando clica em "Submeter a sua reclamação".

Documentação de apoio	
• Por favor introduzir qualquer documentação que tenha e que possa ser relevante para esta reclamação. Se não houver documentação relevante deixe ficar os campos em b	oranco.
Fit Choose File No file chosen Descrição do ficheiro	

Submeter a sua reclamação

## 3.3 Como Acompanhar a sua Reclamação

Os utentes podem acompanhar e manter-se ao corrente das suas reclamações através do Mecanismo *Online* de BNTs da ZCLCA.

#### Para seguir a sua reclamação siga estes passos:

- 1. Entre no *website* usando o seu endereço de email e palavra de passe.
- Vá para o menu A Sua Conta no CANTO ESQUERDO do ecrã e depois clique em Reclamações que registou:

![](_page_17_Picture_5.jpeg)

- 3. Uma lista das reclamações que apresentou será exibida
- Clique no botão azul "Ver" à direita para ver os pormenores de uma reclamação específica

As suas r	eclamações						
A mostrar itens	1 to 1 of 1		Pesquisar a lista de reclamações Vai Limpar filtros				
Número da 🝸 reclamação	Tipo de BNT	Data do 🗘 incidente	Local 🔻	País ou 💎 região declarante	Estado 🔻	Acções	
AfCFTA-000- 012	3.1. Technical regulations, and standards including packaging, labelling and marking requirements	2019-12-01	Zimbabué: Beitbridge	África do Sul	Novo (não revisado)	Ver	
Reclamação:	TEST COMPLAINT		Cli so	ique aqui para bre esta reclar	ver a inforr nação	nação	

- Para procurar reclamações específicas, use qualquer um dos seguintes critérios de busca:
  - a. Insira os termos da busca no campo General Search OU
  - b. Seleccione as colunas "Complaint number" e "Date of incident" clicando em column headers (cabeçalhos das colunas) OU

c. **Filtre** as restantes colunas (*NTB Type*, *Location*, *Reporting Country* e *Status*) clicando no ícone de filtragem e seleccionando as condições específicas:

![](_page_18_Figure_1.jpeg)

![](_page_18_Figure_2.jpeg)

## 3.4 Como Enviar uma Reclamação por SMS/Mensagem de Texto

## PASSO 1: Como obter o número para SMS

Para enviar uma reclamação ao sistema via uma mensagem de texto ou SMS, o utente deve saber com antecedência, o número de SMS específico do país para onde quer enviar a reclamação.

Os números para SMS de todos os países estão disponíveis no Mecanismo Online de BNTs da ZCLCA e podem incluir Ministérios de Coordenação específicos aos países, Negociantes Transfronteiriços e outras Associações:

#### https://tradebarriers.africa/sms\_details

Seleccione o país do menu suspenso e o número correcto aparece abaixo:

![](_page_19_Figure_6.jpeg)

## PASSO 2: Como enviar uma mensagem SMS

- Digite a informação sobre a sua reclamação em nova mensagem de texto/SMS no seu telemóvel
- Proporcione a seguinte informação na sua mensagem (a não completação destes campos pode resultar na rejeição da sua reclamação):
  - Localização detalhada do incidente
  - O nome da sua empresa ou o Nome do Negociante
  - O nome de uma pessoa de contacto na sua empresa
  - Endereço de email da pessoa de contacto
- Os negociantes terão de responder às seguintes perguntas:
  - Quem é (Nome do Negociante)
  - Onde se encontra (Lugar/Localidade)
  - Qual é o problema? (Explique o problema em pormenor)

![](_page_20_Picture_11.jpeg)

- 4. Envie a sua mensagem ao número de SMS no país relevante
- O sistema enviará uma mensagem a confirmar que a sua reclamação foi recebida e a lembrá-lo/a de fornecer toda a informação necessária para registar a sua reclamação.
- 6. Um designado Ponto Focal do país receberá notificação da sua mensagem.
- 7. Se necessário, enviar-lhe-ão mais perguntas para saber mais sobre a sua reclamação.

- 8. Responda simplesmente a todas as perguntas nas mensagens e clique em 'Send'.
- Quando tiverem informação suficiente, apresentarão uma reclamação BNT em seu nome.
- 10. O sistema enviar-lhe-á automaticamente uma mensagem com o número de BNT da sua reclamação, como ilustrado à direita:

11. Quando enviar mais mensagens sobre esta reclamação, junte sempre o seu número da reclamação, como ilustrado à direita:

![](_page_21_Picture_4.jpeg)

## 4 APOIO

Por favor não hesite em contactar a Unidade de Coordenação de BTNs da ZCLCA / Pontos Focais se necessitar de qualquer assistência sobre a utilização do *website* em <u>support@tradebarriers.africa</u>.

Para aceder à página de ajuda, clique no botão "**Ajuda**" (no canto inferior esquerdo de cada página).

Apoio / Ajuda Não hesite em nos contatar se precisar de ajuda para usar este site.
E-mail: support@tradebarriers.africa
Descarregue o manual do utilizador, para este sítio, aqui:
ZEN Manual em Inglês
<b>FR</b> Manual em Francês
AR Manual em Árabe
<b>PO</b> Manual em Português
Parceiros   Glossário   Ajuda