



Transparência e previsibilidade **Orientações**

Março de 2017

Organização Mundial das Alfândegas



WORLD CUSTOMS ORGANIZATION

Orientações sobre transparência e previsibilidade

Índice

I.	Contexto	2
II.	Principal objetivo e alcance	4
III.	Orientações	5
1.	Abrangência	5
2.	Gestão coordenada das fronteiras	6
3.	Celeridade	7
4.	Acessibilidade	8
5.	Pontos de informação	10
6.	Proteção de dados e confidencialidade, liberdade de informação	13
7.	Informações sobre os recursos	13
8.	Gestão de publicações	14
9.	Encargos	14
10.	Integridade	15

I. Contexto

A transparência e previsibilidade das regulamentações e procedimentos nas fronteiras são amplamente reconhecidas como um elemento essencial da facilitação do comércio¹. Constituem o ponto de partida para a garantia da eficiência e, em última instância, da estabilidade de um ambiente de entrada e saída de produtos baseado nas normas.

A transparência dos procedimentos permite que os comerciantes entendam completamente as condições e limitações nas operações de importação, exportação e de trânsito e obtenham uma ideia exata dos possíveis custos. A previsibilidade na aplicação das regulamentações e procedimentos é também importante, porque a incerteza, a respeito de possíveis atrasos nos procedimentos, é interpretada como um custo dissimulado para a empresa, podendo constituir um obstáculo relevante para transações sem problemas. A previsibilidade — tanto em termos de interpretação e aplicação das regulamentações e procedimentos como em termos do tempo para autorização de saída dos bens — é crítica para as empresas. Saber como as regulamentações serão aplicadas facilita a conformidade por parte das empresas e diminui o risco de pagamento de multas ou de ver a carga retida por motivos que não são claros para as empresas, antes da expedição. As empresas querem saber o que esperar, quando realizam transações transfronteiriças. O tempo de desalfandegamento, juntamente com a consistência das ações e etapas, é vital para as empresas, uma vez que estas procuram ajustar os seus modelos de negócio. Variações significativas resultam na posse de inventários crescentes, o que aumenta os custos e o risco de falhar compromissos com os clientes.

O compromisso com a transparência e com a previsibilidade pode encorajar as empresas, incluindo pequenas e médias empresas (PME), a aderir aos mercados internacionais e a contribuir significativamente para a facilitação do comércio e para o crescimento económico. Envolve garantir que a informação sobre os requisitos e procedimentos na fronteira é clara e está facilmente disponível para todas as partes interessadas. Existem vários meios potenciais para fortalecer a transparência e a previsibilidade nas fronteiras.

A este respeito, a OMA desenvolveu normas e orientações na área da transparência e da previsibilidade. O capítulo 9 do Anexo Geral da Convenção de Quioto Revista (CQR) (Informações e decisões comunicadas pelas alfândegas)² contém numerosas normas a respeito da transparência e da previsibilidade. Mais, existem várias recomendações da OMA relacionadas com a melhoria da transparência e da previsibilidade, como, por exemplo, a recomendação sobre a utilização de sítios World Wide Web pelas administrações aduaneiras³. O Guia de desenvolvimento da integridade Revisto da OMA⁴ destaca igualmente a importância da transparência e inclui uma lista de verificação a este respeito.

Várias entidades internacionais e regionais têm vindo a destacar, há já algum tempo, a importância da transparência e da previsibilidade. O artigo 1.º do Acordo de Facilitação do Comércio (Trade Facilitation Agreement, TFA) da Organização Mundial de Comércio (OMC) trata da publicação e disponibilização de informação, enquanto o artigo 2.º diz respeito à oportunidade de tecer comentários, à informação antes da entrada em vigor e às consultas aos comerciantes ou outras partes interessadas, e o artigo 3.º trata de deliberações prévias. Estas disposições destinam-se a fortalecer os princípios estabelecidos pelo

¹ O glossário da OMC define a transparência como “o grau a que as políticas e práticas comerciais, bem como o processo subjacente ao seu estabelecimento, se encontram abertas e são previsíveis”. Os conceitos de transparência e previsibilidade estão sempre associados um ao outro.

² <http://www.wcoomd.org/en/topics/wco-implementing-the-wto-atf/atf/-/media/WCO/Public/Global/PDF/Topics/WTO%20ATF/dev/RKC%20Guidelines%20Ch%209.a.shx>

³ http://www.wcoomd.org/~media/WCO/Public/Global/PDF/About%20us/Legal%20Instruments/Recommendations/IT/RecommendationsIT_26_June_1999_eng.ashx?db=web

⁴ http://www.wcoomd.org/en/topics/integrity/~media/WCO/Public/Global/PDF/Topics/Integrity/Instruments%20and%20Tools/Integrity_guide_EN.ashx

artigo X (Publicação e administração de regulamentos comerciais) do Acordo Geral sobre Pautas Aduaneiras e Comércio (General Agreement on Tariffs and Trade, GATT).

Um estudo da OCDE baseado nos indicadores de facilitação do comércio indica que a total implementação dos artigos 1.º e 2.º do TFA “daria origem a poupanças de custos na ordem dos 1,7%, nos países com baixo rendimento” e que a total implementação das deliberações prévias em questões aduaneiras “traria também reduções de custos na ordem dos 1,3% para os países com rendimento médio superior”⁵. A transparência e a previsibilidade foram ainda identificadas como indicadores de desempenho importantes para as empresas. Tanto o Índice de desempenho logístico criado pelo Banco Mundial como o Índice de facilitação do comércio (Enabling Trade Index, ETI) desenvolvido pelo Fórum Económico Mundial incluem a transparência dos procedimentos aduaneiros, entre os seus indicadores. A nível regional, em 2010 a Associação para a Cooperação Económica Ásia-Pacífico (Asia-Pacific Economic Cooperation, APEC) adotou um quadro de ligação da cadeia de abastecimento⁶, que identifica a falta de transparência como o primeiro “ponto de estrangulamento” na cadeia de abastecimento.

Os procedimentos aduaneiros transparentes e previsíveis constituem também elementos essenciais para a manutenção e aumento de integridade, essencial para todas as nações e administrações aduaneiras eliminarem a corrupção. A transparência cria responsabilidade e dificulta o fingimento de ignorância das normas. Além disso, pode ser mais difícil para um técnico aduaneiro aliciado tentar pedir um suborno a um utilizador que conheça a sua posição no que diz respeito às normas. A transparência desenvolve igualmente um clima de confiança que promove a integridade entre as alfândegas e os utilizadores. A Declaração de Arusha Revista da OMA, adotada em junho de 2003, afirma que uma prioridade para todos os governos deveria ser garantir que as alfândegas estão livres de corrupção e realça que a transparência é um dos fatores-chave a tratar pelos programas nacionais de integridade nas alfândegas.

Declaração de Arusha Revista

3. Transparência

Os clientes da alfândega têm direito a esperar um elevado grau de certeza e previsibilidade nas suas interações com a alfândega. As leis, regulamentos, procedimentos e orientações administrativas referentes à alfândega devem ser tornados públicos, ser facilmente acessíveis e aplicados de maneira uniforme e coerente. O fundamento para o exercício dos poderes discricionários deve ser claramente definido. Devem ser estabelecidos mecanismos de recurso e análise administrativa, para proporcionar aos clientes um mecanismo para contestar ou solicitar a análise das decisões da alfândega. Devem ser estabelecidas cartas de atendimento aos clientes ou normas de desempenho, que identifiquem o nível de atendimento que os clientes podem esperar da alfândega.

⁵ O estudo da OCDE encontra-se disponível em http://www.oecd.org/tad/facilitation/OECD_Trade_Facilitation_Indicators_updated-flyer_October_2014.pdf

⁶ O quadro de ligação da cadeia de abastecimento da APEC está disponível em <http://www.apec.org/Groups/~/-/media/1D25FA13CCDB467CA1D2B770BE963F1D.ashx>

II. Principal objetivo e alcance

As orientações visam facultar às administrações aduaneiras orientações abrangentes e práticas, sobre como melhorar e comprometer-se com a transparência e previsibilidade, com vista à facilitação do comércio e à integridade. As orientações baseiam-se em normas internacionais existentes introduzidas no TFA da OMC, na CQR da OMA e noutros acordos internacionais e nas práticas de funcionamento e experiências dos membros da OMA.

Tendo em conta o facto de as comissões relevantes da OMA terem desenvolvido ou estarem a desenvolver novas ferramentas ou instrumentos, no que diz respeito ao artigo 2.º (Oportunidade para tecer comentários, informação antes da entrada em vigor e consultas)⁷ e ao artigo 3.º (Deliberações prévias)⁸, as orientações não os incluem.

Vale a pena mencionar que as Orientações sobre transparência e previsibilidade não têm qualquer efeito juridicamente vinculativo. Os membros da OMA são encorajados a introduzir as suas próprias práticas, fazendo referência às orientações.

⁷ Os instrumentos e as ferramentas desenvolvidos pela OMA, em relação ao artigo 2.º do TFA, podem ser encontrados nas Orientações para a Implementação do TFA da OMC, no sítio Web da OMA na seguinte ligação: <http://www.wcoomd.org/en/topics/wco-implementing-the-wto-atf/atf/opportunity-to-comment-information-before-entry-into-force-and-consultation.aspx>

⁸ Os instrumentos e as ferramentas desenvolvidos pela OMA, em relação ao artigo 3.º do TFA, podem ser encontrados nas Orientações para a implementação do TFA da OMC, no sítio Web da OMA na seguinte ligação: <http://www.wcoomd.org/en/topics/wco-implementing-the-wto-atf/atf/advance-rulings.aspx>

III. Orientações

1. Abrangência

A disponibilidade da informação sobre os procedimentos aduaneiros ou outras áreas relacionadas com o comércio é um dos elementos-chave da facilitação do comércio. Neste contexto, as administrações aduaneiras modernas devem publicar toda a informação relevante aplicável aos procedimentos aduaneiros, tão abrangentemente quanto possível. A este respeito, a norma 9.1 da CQR exige a publicação de toda a informação relevante de aplicação geral, pertencente à legislação aduaneira. O TFA da OMC e a CQR estabelecem princípios importantes para garantir a disponibilidade da informação. Os artigos 1.1, 6.1, 11.14 e 11.15 do TFA contêm uma lista global de itens de informação e exigem que os membros os publiquem rapidamente.

As administrações aduaneiras devem:

1. Garantir que toda a informação relevante de aplicação geral, pertencente à legislação aduaneira, esteja facilmente disponível a qualquer pessoa interessada.
2. Disponibilizar publicamente a seguinte informação:
 - x procedimentos para importação, exportação e trânsito (incluindo procedimentos portuários, dos aeroportos e outros pontos de entrada) e formulários e documentos exigidos;
 - x taxas alfandegárias aplicadas e impostos tributados na importação ou exportação ou relacionados com estas operações;
 - x taxas e encargos impostos por agências governamentais ou em benefício das mesmas, aplicados nas importações, exportações ou trânsito ou relacionados com estas operações;
 - x informação de contacto dos seus pontos de informação;
 - x normas para a classificação e avaliação dos produtos para fins aduaneiros;
 - x leis, regulamentos e decisões administrativas de aplicação geral, relacionados com as regras de origem, classificação e avaliação;
 - x restrições ou proibições na importação, exportação ou trânsito;
 - x disposições respeitantes às sanções aplicáveis às violações das formalidades na importação, exportação ou trânsito;
 - x procedimentos para recurso ou revisão;
 - x acordos ou partes dos mesmos com qualquer país ou países, relacionados com a importação, exportação ou trânsito;
 - x procedimentos relacionados com a administração de contingentes pautais;
 - x informação sobre taxas e encargos, incluindo os que serão aplicados, a razão de ser dos mesmos, a autoridade responsável e quando e de que forma deve ser efetuado o pagamento
 - x regras gerais aplicáveis aos comboios aduaneiros ou escoltas aduaneiras; e
 - x informação sobre garantia, incluindo operações isoladas e, se for caso disso, garantia de operações múltiplas.
3. Facultar não só a informação especificamente solicitada, mas também qualquer outra informação pertinente que considerem que a pessoa interessada deva conhecer.

As administrações aduaneiras são encorajadas a:

4. Publicar a seguinte informação:
 - x Informação geral sobre as estâncias aduaneiras (isto é, horário de funcionamento, localização e números de telefone/fax)
 - x Estatísticas do comércio

- x Glossário de termos técnicos
- x Breve informação sobre as regulamentações de outras agências governamentais
- x Taxas de câmbio
- x Resultados da medição do desempenho ou prazos para publicação de estudos
- x Perguntas mais frequentes
- x Tempos estimados de espera
- x Legislação relevante relacionada com o comércio, aplicada por outras entidades reguladoras das fronteiras
- x Instruções internas
- x Acordos internacionais e acordos celebrados com outras administrações aduaneiras

Práticas dos membros: Tempos estimados de espera – CBP dos EUA

As páginas Web do serviço de Alfândegas e Proteção das Fronteiras (Customs and Border Protection, CBP) dos EUA facultam avisos e tempos de espera para aeroportos, assim como para fronteiras. Facultam tempos de espera estimados para passagens das fronteiras a norte e a sul, assim como para os viajantes nos aeroportos mais importantes dos Estados Unidos. Os tempos de espera para passagem de peões, passageiros e veículos comerciais são separados por tipo de via (standard, SENTRI, NEXUS, FAST, Ready Lane, etc.).

The screenshot shows the U.S. Customs and Border Protection website. The main content area is titled "CBP BORDER WAIT TIMES". It includes a sub-header "Processing Goals at the Primary Inspection Booth" and a note about NEXUS Lanes. Below this, there are three icons for "commercial vehicles", "passenger vehicles", and "pedestrians". A section titled "Bank Relocations" lists various border ports of entry for Canada and Mexico. At the bottom, there is a table showing results for selected border ports of entry, including columns for port name, crossing name, and estimated wait times for different vehicle types and lanes.

Port Name Crossing Name	Commercial Vehicles			Passenger Vehicles			Pedestrians		
	NEXUS Max Time	STANDARD	FAST	NEXUS Max Time	STANDARD	READYLANE	NEXUS Max Time	STANDARD	READYLANE
Manzanita Inn Thousand Islands Bridge	24 minutes 7/3/2013	45-60 min EDT no delay 2 lanes open	N/A	45-60 min EDT no delay 2 lanes open	N/A	N/A	45-60 min EDT no delay 2 lanes open	N/A	N/A

2. Gestão coordenada das fronteiras

O TFA não limita os requisitos de publicação de informação apenas às administrações aduaneiras. De facto, o Guia de autoavaliação do TFA da OMC lista a “Autoridade Executiva”, “todos os serviços de fronteiras”, a “Autoridade para o Comércio” e a “Agência responsável pela gestão da informação, incluindo os sítios Web do governo”, como autoridades diretamente relacionadas com a implementação do disposto no artigo 1.2. Alguns visitantes das páginas Web das alfândegas, incluindo pequenas e médias empresas (PME), têm dificuldades na diferenciação das competências das administrações aduaneiras e das competências de outros serviços de fronteiras.

A este respeito, as páginas Web das alfândegas deveriam incluir uma função para guiar os visitantes, na procura de informação necessária relacionada com o comércio gerida por outras agências governamentais. O desenvolvimento de portais poderia ajudar as iniciativas de Balcão Único. Na verdade, estes portais agiram como rampas de lançamento para as soluções de Balcão Único desenvolvidas recentemente nas economias emergentes.

As administrações aduaneiras devem:

5. Dispor de ligações às páginas Web de outras entidades reguladoras das fronteiras e entidades internacionais/regionais pertinentes.

As administrações aduaneiras são encorajadas a:

6. Desenvolver uma página Web portal/plataforma, para incluir toda a informação relevante a propósito de procedimentos comerciais, em coordenação com todas os serviços de fronteiras pertinentes.

Práticas dos membros: Plataforma comercial da Nigéria

(<http://www.nigeriatradeshub.gov.ng/>)

- x A Plataforma comercial da Nigéria (Nigeria Trade Hub, NTH) faculta uma introdução geral ao comércio internacional na Nigéria. É essencialmente um portal para os comerciantes obterem a informação correta, permitindo-lhes tomar decisões sobre as atividades empresariais na Nigéria.
- x A NTH faculta informação sobre todas as entidades reguladoras nigerianas — incluindo os respetivos dados de contacto, procedimentos, documentos, taxas e tempos de processamento —, que um importador ou exportador tem necessidade de contactar para obter as autorizações necessárias de importação e os certificados exigidos para garantir a conformidade. A NTH faculta ainda os dados de contacto de entidades ligadas ao comércio na Nigéria.
- x Dispõe também de uma biblioteca de documentos pesquisável, que faculta todos os documentos transferíveis necessários para o comércio na Nigéria, desde publicações oficiais a informação jurídica, documentos regulamentares e procedimentos aduaneiros.
- x As ferramentas da NTH incluem a ferramenta de classificação do código SH — uma ferramenta intuitiva que apoia o importador na classificação correta dos seus produtos, tanto na importação como na exportação. Uma vez obtido o código SH correto, em relação a um produto para importação, a ferramenta faculta a informação regulamentar necessária sobre o mesmo, incluindo os organismos reguladores, as medidas de controlo, o estatuto de interdição, o estatuto do esquema de liberalização comercial da CEDEAO (ECOWAS Trade Liberalization scheme, ETLs) dependendo do país de origem, requisitos de documentação, taxas e encargos relacionados e tempos de processamento. Em relação aos produtos de exportação, na seleção do país de exportação, apresenta-se ao exportador o mercado do país de exportação Informação de acesso, incluindo o código SH pertinente e as taxas do imposto, a lidar à entrada.

3. Celeridade

Uma súbita alteração da regulamentação sobre o desalfandegamento de produtos ou outras medidas relacionadas com o comércio podem minar gravemente a previsibilidade e afetar negativamente as transações dos comerciantes. A este respeito, as administrações aduaneiras têm de assegurar períodos de tempo suficientes, antes de aplicar novas regulamentações. Neste contexto, o artigo 1.º do TFA refere que a informação deve ser publicada rapidamente, para permitir que as partes interessadas se familiarizem com a mesma.

Adicionalmente, o artigo 2.º do TFA refere ainda que os estados-membros devem, na medida do praticável, dar oportunidade e conceder um período adequado de tempo aos comerciantes e a outras partes interessadas

para comentar a introdução proposta ou alteração da legislação e regulamentos relacionados com o movimento, libertação e desalfandegamento dos produtos. As partes interessadas devem também ser informadas, antes de essas alterações entrarem em vigor. Permite igualmente as consultas regulares entre serviços de fronteiras, comerciantes e outras partes interessadas, dentro do território de cada membro.

A norma 9.2 da CQR estipula que a informação sobre as alterações deve ser disponibilizada com a antecedência suficiente, em relação à respetiva entrada em vigor.

As administrações aduaneiras devem:

7. Publicar informação sobre nova legislação e regulamentos e respetivas alterações, logo que possível, antes da respetiva entrada em vigor.

As administrações aduaneiras são encorajadas a:

8. Quando adequado, publicar informação sobre nova legislação e regulamentos ou respetivas alterações mais cedo do que o habitual, nos casos em que essa situação requiera alterações nos sistemas informáticos ou na gestão de logística dos comerciantes.

4. Acessibilidade

A informação publicada deve ser facilmente acessível por todas as partes interessadas. O artigo 1.º do TFA exige que os membros publiquem informação “de forma não discriminatória e facilmente acessível”. Existem potencialmente várias formas de aumentar a acessibilidade à informação. Geralmente, a publicação através da Internet foi reconhecida como uma das melhores formas de garantir um nível elevado de acessibilidade. O TFA tem disposições específicas, em relação à informação disponível através da Internet, tendo a OMA adotado uma recomendação sobre a utilização de sítios World Wide Web em junho de 1999.

Além disso, um elemento essencial para manter ou aumentar a acessibilidade à informação é garantir a clareza da mesma. A informação deve ser apresentada de forma simples e clara, não devendo ser concebida para discriminar ou dificultar a sua compreensão pelas partes interessadas. Recomenda-se a apresentação em vários idiomas da informação, para garantir um nível elevado de acessibilidade para todas as partes interessadas. A transparência e a previsibilidade são essenciais não apenas para as partes interessadas internas, mas também para as internacionais. A este respeito, o TFA exige que os membros disponibilizem determinada informação num dos idiomas oficiais da OMC.

As administrações aduaneiras devem:

9. Publicar informação de forma não discriminatória e facilmente acessível a todas as partes interessadas.
10. Disponibilizar informação através da Internet.
11. Apresentar a informação de forma simples e clara, não concebida para discriminar ou dificultar a sua compreensão pelas partes interessadas.
12. Disponibilizar determinada informação num dos idiomas oficiais da OMC (inglês, francês e espanhol).

As administrações aduaneiras são encorajadas a:

13. Implementar e adotar a recomendação sobre a utilização de sítios World Wide Web da OMA para facilitar o acesso e difusão da informação regulamentar aduaneira.
14. Utilizar sítios de redes sociais, como forma adicional de facultar informação.
15. Introduzir versões para telemóvel dos seus sítios Web oficiais.
16. Difundir a informação de outras formas, além da Internet. Formas possíveis para maior divulgação incluem:
 - publicações como, por exemplo, pauta aduaneira, revistas oficiais, boletins e avisos públicos;
 - difusão em locais estratégicos, onde é provável que seja necessária. Por exemplo, a informação sobre formalidades aduaneiras e isenções de impostos e taxas concedidas aos viajantes pode ser disponibilizada em navios, aviões, comboios internacionais ou em locais de chegadas e partidas internacionais;
 - difusão em embaixadas e missões comerciais no estrangeiro, com disponibilização de avisos para eventuais exportadores e visitantes, em vários idiomas, se necessário;
 - apresentação em serviços públicos, como, por exemplo, estações de correios importantes, centros de turismo, etc.;
 - publicação em jornais importantes e publicações periódicas ou realização de comunicados de imprensa; e
 - publicações ou newsletters regulares do tipo periódico, produzidas por administrações para o comércio para fornecer notícias e artigos sobre os desenvolvimentos e alterações mais importantes.
17. Traduzir a legislação e regulamentos relevantes para um dos idiomas oficiais da Organização Mundial das Alfândegas (inglês e francês) e para todos os idiomas considerados adequados, de acordo com o contexto nacional/regional.
18. Participar em exposições e outros eventos públicos ou pedir que participem, caso considerem que a sua presença será particularmente útil:
 - x para facultar informação geral, aconselhamento ou instalações de serviço de assistência às partes interessadas, para entregar panfletos, avisos ou brochuras;
 - x para promover políticas específicas em relação a tópicos importantes como, por exemplo, drogas, espécies em perigo ou outros artigos de comércio proibidos ou restringidos;
 - x para publicitar e promover informação, procedimentos ou iniciativas novos; e
 - x para recolher opiniões sobre assuntos concretos.

Práticas dos membros: Facebook e Twitter — Alfândegas do Japão

As alfândegas do Japão utilizam os canais do Facebook, do YouTube e do Twitter para comunicar, assim como uma simpática mascote Web (Customs-Kun) para envolver o público.

As vantagens da utilização das redes sociais incluem:

- ☺ Muitos utilizadores e grande visibilidade
- ☺ Acesso a pessoas com menos interesse nas alfândegas
- ☺ Convidar utilizadores para o sítio Web das alfândegas

- ④ Sem cobrança de serviço, sem taxa de manutenção
- ④ Sem peso no sítio Web das alfândegas

Encontram-se disponíveis cerca 100 programas de vídeo no YouTube (canais das alfândegas).



5. Pontos de informação

O estabelecimento de pontos de informação contribuiria para melhorar a transparência e a previsibilidade, no contexto da facilitação da acessibilidade à informação relacionada com o comércio pelo setor privado. O artigo 1.3 do TFA exige que os membros estabeleçam e/ou mantenham um ou mais pontos de informação, dentro dos seus recursos disponíveis. Os pontos de informação devem satisfazer os pedidos de informação e facultar os formulários e documentos para importação, exportação e trânsito, dentro de um período razoável de tempo. O capítulo 9 do Anexo Geral da Convenção de Kyoto

Revista contém igualmente normas que exigem que as alfândegas facultem informação específica ou decisões, tão breve quanto possível e em pormenor suficiente.

As administrações aduaneiras devem:

19. Estabelecer ou manter um ou mais pontos de informação para responder a pedidos de informação razoáveis dos governos, comerciantes e outras partes interessadas.
20. Responder a pedidos de informação e facultar os formulários e documentos, dentro de um período de tempo razoável, definido por cada membro, que pode variar dependendo da natureza ou complexidade do pedido.
21. Facultar, tão rapidamente e com a exatidão possível, informação relacionada com as questões específicas colocadas pela pessoa interessada e com a legislação aduaneira.
22. Facultar não só a informação especificamente solicitada, mas também qualquer outra informação pertinente que considerem que a pessoa interessada deva conhecer.
23. Garantir a consistência das respostas aos mesmos pedidos de informação efetuados por serviços locais diferentes.

As administrações aduaneiras são encorajadas a:

24. Definir procedimentos formais e de trabalho para funcionamento nos pontos de informação. Podem incluir normas para processamento dos pedidos de informação, tempos de resposta, modelos e formulários normalizados e formas de comunicação.
25. Desenvolver normas de serviço que representem um compromisso central para executar políticas e programas para clientes, de forma a respeitar os valores da administração aduaneira de integridade, respeito e profissionalismo.

Práticas dos membros: Sistema de consultoria aduaneira — Alfândegas do Japão

O Japão estabeleceu um sistema de consultoria aduaneira, destinado a facilitar a administração adequada e sem problemas das alfândegas, facultando informação exata sobre os procedimentos de importação e de exportação às partes interessadas, esclarecendo mal-entendidos e, se necessário, revendo ou aperfeiçoando os procedimentos de importação e de exportação, através de consultas ou audição de reclamações.

Os consultores aduaneiros são atribuídos nos serviços centrais e delegações aduaneiras, a nível regional, no país. Estes consultores lidam com vários pedidos de informação e por vezes com algumas queixas, sendo que em 2014 foram tratados mais de 170 000 casos. A informação facultada ao importador ou exportador é também colocada no nosso sítio Web, caso seja considerada útil para o público.

Número de casos tratados pelos consultores aduaneiros (2008-2014)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Total	189 467	190 115	182 231	180 035	174 395	167 103	174 195

Práticas dos membros: CallCustoms — Alfândegas suecas

O CallCustoms é um ponto de informação centralizado das alfândegas suecas. Faculta informação aos comerciantes e a outras partes interessadas sobre os procedimentos aduaneiros e outra informação necessária.

Um dos benefícios do CallCustoms é a acumulação e difusão de conhecimento e experiências obtidas através dos pedidos de informação. Foi desenvolvido um “banco de conhecimento”, para armazenar os pedidos de informação comuns ou complicados, incluindo orientação sobre como e onde encontrar a resposta correta.

O CallCustoms permite que os técnicos do serviço de informação tratem de pedidos de informação complicados, que exigem conhecimento técnico. Os serviços de atendimento (front-office), assim como os serviços de apoio (back-office) são encorajados de forma solidária e atempada. Nos casos complicados, três técnicos com experiência têm as seguintes funções:

- Tratar da questão;
- Manter o cliente informado sobre o que vai acontecendo, em relação à sua questão;
- Responder à questão, caso possam (e podem com frequência);
- Identificar especialistas e garantir o apoio, caso o CallCustoms não consiga responder à questão;
- Acordar com os especialistas, em relação ao conteúdo e idioma de resposta;
- Agir como respondente e canal para o cliente retornar, caso não esteja satisfeito com a resposta ou tenha mais questões sobre o assunto; e
- Garantir que os especialistas envolvidos no assunto são informados acerca da resposta final dada pelo CallCustoms e sobre qualquer problema no seguimento, queixas, etc.

Existe uma mútua interdependência entre o sítio Web das alfândegas e os serviços de informação do CallCustoms. Para torná-los mais funcionais, desenvolveram-se os seguintes princípios:

- O sítio Web das alfândegas (www.tullverket.se) destina-se a facultar respostas a questões de natureza geral;
- O CallCustoms destina-se a responder a questões de natureza específica, mas NÃO relacionadas com casos/ficheiros em curso; e
- O CallCustoms, com o seu vasto conhecimento sobre os nossos clientes, é consultado com frequência para obtenção de aconselhamento, quando é publicada nova informação no sítio Web, para certificar que vai direto ao assunto, que está correto e que não é mal interpretado.

Para prestar melhores serviços, os técnicos fazem formação na instituição sobre apoio ao cliente e atitude profissional, para facultarem informação adequadamente. São realizados com regularidade controlos de qualidade por parte dos chefes, através da audição das conversas telefónicas e controlo regular de e-mails selecionados aleatoriamente. As alfândegas suecas descobriram igualmente que o recrutamento de algum pessoal para o seu serviço de informação no setor privado, com experiência de trabalho em cadeias de abastecimento internacionais, tem um impacto positivo no funcionamento do serviço.

As alfândegas suecas realizam com regularidade inquéritos à satisfação do cliente. Embora os inquéritos anteriores sobre o CallCustoms tenham mostrado um grau relativamente baixo de satisfação por parte dos comerciantes e despachantes, os inquéritos mais recentes mostram resultados melhorados, tanto a nível da competência percebida, como da atitude e solicitude.

6. Proteção de dados e confidencialidade, liberdade de informação

Ao facultar determinada informação, as administrações aduaneiras devem assegurar-se de que não é divulgada informação confidencial ou comercialmente sensível. Além disso, uma liberdade de informação adequada melhoraria a transparência e previsibilidade para os comerciantes. As administrações mais modernas instituíram legislação para promover o que normalmente é referido como liberdade de informação. Em termos gerais, essa legislação pretende dar às pessoas o direito legal de visualizar a informação conservada pelos governos a nível nacional, regional e local, responsabilizando, desta forma, os governos perante o público.

As administrações aduaneiras devem:

26. Garantir que não divulgam detalhes de natureza privada ou confidencial, que afetem as alfândegas ou terceiros, salvo se essa divulgação for exigida ou autorizada pela legislação nacional.
27. Permitir que os comerciantes ou quaisquer partes interessadas acedam aos dados e informação conservados pelas administrações aduaneiras.
28. Publicar critérios claros sobre documentos ou dados de exceção, aos quais não é possível aceder ao abrigo da liberdade de informação.

7. Informações sobre os recursos

A legislação nacional deve incluir prazos para as alfândegas tomarem decisões, em circunstâncias normais. Quando é necessária uma decisão, a norma 9.8 da CQR exige que as alfândegas a facultem por escrito e dentro de um determinado prazo. Caso as decisões sejam negativas, devem ser incluídos os motivos que levaram à decisão e, sempre que necessário, o fundamento jurídico. As alfândegas exigem igualmente que se informe as partes interessadas sobre o seu direito de recurso.

As administrações aduaneiras devem:

29. Fundamentar as decisões e informar do direito de recurso, quando essas decisões sejam negativas para a pessoa em questão.

As administrações aduaneiras são encorajadas a:

30. Conceder à pessoa em causa oportunidades suficientes para expressar os seus pontos de vista, antes de tomar a decisão negativa.

Práticas dos membros — Recurso fiscal eletrônico aduaneiro — Alfândegas italianas

Em Itália, o decreto n.º 163, de 23 de dezembro de 2013, introduziu o recurso fiscal eletrônico aduaneiro, que permite aos contribuintes recorrerem por via eletrónica dos atos das autoridades fiscais aduaneiras, aceder a toda a informação relacionada com o processo fiscal e enviar sugestões para o aperfeiçoamento dos serviços oferecidos. O serviço é disponibilizado através de uma plataforma especial concebida pelo SIGIT, o sistema de informação dos tribunais fiscais.

Após o registo exigido na plataforma, que faculta as credenciais necessárias de início de sessão, pode dar início, por correio registado, a um procedimento de recurso totalmente informatizado: estar no tribunal, aceder online aos registos do tribunal.

O processo eletrônico terá consequências diretas sobre os juízes e secretários judiciais, que, fazendo uso do SIGIT e da assinatura digital, podem partilhar e visar os documentos do processo (registos, decisões, despachos, sentenças), como previsto no decreto n.º 163/2013.

O novo procedimento já se encontra implementado nalgumas das regiões italianas mais importantes, para cumprir a tarefa de facilitar a interação mútua entre as partes, em relação aos procedimentos e à relação com os secretariados das comissões experimentais fiscais aduaneiras.

8. Gestão de publicações

Com o intuito de gerir a política de publicações de forma consistente, imparcial e razoável, as administrações aduaneiras têm de estabelecer e manter processos administrativos eficazes.

As administrações aduaneiras são encorajadas a:

31. Estabelecer ou manter uma gestão eficaz das publicações, que pode incluir as seguintes medidas:
 - x procedimentos para recolher, compilar e preparar de alguma forma documentos para publicação;
 - x procedimentos para garantir que a informação a publicar é exata, relevante e clara;
 - x procedimentos para confirmar se um meio de publicação é adequado para garantir a acessibilidade da informação; e
 - x análise periódica e atualização da informação publicada.
32. Estabelecer serviços ou unidades de relações públicas, para tratar da gestão de publicações.

9. Encargos

As administrações aduaneiras normalmente publicam ou facultam informação gratuitamente. Caso os comerciantes ou outras partes interessadas tenham de pagar custos avultados para obter determinada informação, isso pode reduzir a acessibilidade à informação e, conseqüentemente, haverá uma diminuição da transparência e da previsibilidade. A este respeito, a CQR introduziu a norma 9.7, que exige que as administrações aduaneiras limitem os custos aplicados ao fornecimento de informação.

As administrações aduaneiras devem:

33. Facultar gratuitamente a informação, salvo nos casos onde a recolha ou disponibilização da informação solicitada envolva um custo.
34. Limitar a cobrança ao custo aproximado dos serviços prestados, quando as alfândegas não possam facultar gratuitamente a informação.

10. Integridade

A OMA tem desempenhado um papel ativo na promoção da integridade nas alfândegas, desde 1993, com a publicação da Declaração de Arusha. Desde então, a OMA tem desenvolvido uma série de ferramentas para apoiar os seus membros, a fim de aperfeiçoar a integridade e combater a corrupção. A Declaração de Arusha Revista contém 10 elementos fundamentais, que deveriam fazer parte de qualquer estratégia para a integridade das alfândegas. Em anexo às Orientações sobre transparência e previsibilidade, encontra-se uma lista completa das ferramentas e atividades sobre integridade desenvolvidas pela OMA.

As administrações aduaneiras devem:

35. Avaliar o seu nível de implementação da Declaração de Arusha Revista e tratar as áreas prioritárias, no contexto de uma estratégia sólida para a integridade.
36. Esforçar-se por reduzir a corrupção, de acordo com as ferramentas e atividades sobre integridade da OMA.

As administrações aduaneiras são encorajadas a:

37. Medir o desempenho do pessoal e das partes interessadas, analisando com regularidade os dados extraídos dos sistemas automatizados de desalfandegamento, para identificar atividades corruptas e aumentar a transparência, de acordo com o documento da OMA sobre medição e contratação do desempenho.

Práticas dos membros

Unidade de transparência e anticorrupção — Alfândegas da Bolívia

Contexto

As autoridades aduaneiras bolivianas, as ANB, criaram uma unidade anticorrupção em 2006. Ao abrigo desta legislação, abrangendo os dois elementos fundamentais — a prevenção e a punição da corrupção —, as autoridades aduaneiras bolivianas aprovaram a alteração da designação de “Unidade anticorrupção” para “**Unidade de transparência e anticorrupção**”.

Sistema de TI para alegações, queixas e/ou pedidos de informação (SIDQ)

Como parte do compromisso firme para adotar medidas de redução da corrupção e de

fortalecimento da comunicação entre os utilizadores do serviço e as autoridades aduaneiras bolivianas, foi implementado o SIDQ — um sistema de TI para apresentação e monitorização de alegações, queixas e pedidos de informação. O principal objetivo do sistema é permitir aos utilizadores de um serviço das autoridades aduaneiras bolivianas informarem a Unidade de transparência e anticorrupção acerca de um atraso injustificado no processamento, pedidos de dinheiro, ofertas ou donativos para facilitar um procedimento ou tratamento descortês por um funcionário aduaneiro ou simplesmente solicitarem informação sobre os serviços das autoridades aduaneiras bolivianas.



Contacto das ANB: aplicação online para alegações, queixas e/ou pedidos de informação As autoridades aduaneiras bolivianas desenvolveram e implementaram uma aplicação para telemóveis, para registo e seguimento das alegações, queixas e/ou pedidos de informação de dispositivos móveis com ecrã tátil, como, por exemplo, smartphones ou tablets. Esta aplicação tecnológica permite à Unidade de transparência e anticorrupção ser informada dos atos alegadamente irregulares prejudiciais ao bem comum.

Acesso transparente a mecanismos de informação

O sistema aduaneiro de consulta pública CLICK faculta informação sobre documentos de importação únicos (Single Import Documents, SID) pendentes. Estes documentos podem ser acedidos online a partir de qualquer dispositivo ou telemóvel com Internet, no sítio Web das autoridades aduaneiras bolivianas, www.aduana.gob.bo, na secção da aplicação **CLICK**.

Combater a corrupção: detenções em serviço

As autoridades aduaneiras bolivianas têm trabalhado, em coordenação com os Serviços do Ministério Público e com o Corpo de Polícia Nacional, para deter os funcionários aduaneiros que cometem infrações, enquanto estão em serviço. Foi também assinado um acordo interinstitucional entre as autoridades aduaneiras bolivianas e o Gabinete do Procurador-Geral, visando dar prioridade às investigações de processos penais relacionados com infrações aduaneiras, corrupção, proteção de delatores e testemunhas. A Unidade de transparência e anticorrupção informou todos os técnicos aduaneiros a nível nacional que será aplicado o mesmo rigor noutros eventuais casos de corrupção, que não só prejudicam os intervenientes, como também a imagem da instituição, afetando ainda os interesses do Estado, em particular.

Aliança entre o Gabinete do Procurador-Geral e as autoridades aduaneiras bolivianas

Em 2014, foi assinado um acordo interinstitucional entre as autoridades aduaneiras bolivianas e os serviços do Ministério Público. Este acordo deu origem a uma aliança para combater a corrupção e as infrações aduaneiras, através da criação de comissões que estabelecerão as orientações a aplicar na ação direta contra a corrupção em serviço e infrações aduaneiras, as quais devem ser seguidas quando o pessoal for detido por comissão de infrações, em relação à proteção dos delatores e de testemunhas.

Acuerdo busca reforzar los procesos aduaneros

El acuerdo permitirá capacitar a fiscales y funcionarios



CONVENIO. El Fiscal General y la Presidenta de la Aduana Nacional, ayer, en La Paz.

A OMA apoia as atividades e projetos da Unidade de transparência

Desde 2014, a Unidade de transparência e anticorrupção tem trabalhado num projeto denominado “*Reforçar a Unidade de transparência e anticorrupção das autoridades aduaneiras bolivianas*”. O objetivo é trabalhar em colaboração com especialistas em integridade da OMA, para trocar experiências na prevenção e combate à corrupção, a fim de consolidar as estratégias a curto e longo prazo nesta área, em coordenação com utilizadores externos das autoridades aduaneiras bolivianas e organismos internacionais.

Para mais atividades das alfândegas na Bolívia sobre o combate à corrupção, consulte a newsletter sobre a integridade da OMA — Edição 12 (novembro de 2015)

Ferramentas e atividades sobre integridade da OMA

A OMA produziu vários instrumentos e ferramentas anticorrupção. Estes documentos estão disponíveis no sítio Web da OMA em (<http://www.wcoomd.org/en/topics/integrity/instrument-and-tools.aspx>)

Declaração de Arusha Revista (Revista em 2003)

Esta declaração é um instrumento não vinculativo composto por dez elementos que proporciona uma base prática para o desenvolvimento e implementação de estratégias de promoção da integridade/anticorrupção relevantes para o ambiente operacional das alfândegas.

Guia de desenvolvimento da integridade (Revisto em 2014)

Este guia foi concebido para ajudar as administrações aduaneiras a desenvolverem um programa de integridade abrangente. Baseia-se nos dez elementos da Declaração de Arusha Revista, que são tratados através da análise prática de uma lista de questões, que podem orientar uma administração aduaneira ou especialistas externos a executarem diagnósticos sobre a integridade. Contém igualmente estudos de casos.

Modelo de código de ética e conduta (Revisto em 2012)

Este modelo de código faculta um modelo para as administrações aduaneiras que ainda estão a esboçar o seu próprio código de conduta ou que pretendem rever e aperfeiçoar os códigos existentes.

Os Porquês e os Como da medição e contratação do desempenho (2014)

Este documento descreve uma abordagem global para combater a corrupção através de análises regulares de dados extraídos dos sistemas automatizados de desalfandegamento, para descrever e compreender as atividades e práticas de uma entidade em particular (técnicos aduaneiros da linha da frente, importadores, etc.) face aos procedimentos aduaneiros. “Contratação” refere-se à formalização de um acordo entre uma administração aduaneira, diretor-geral ou gabinete e indivíduos ou entidades (técnicos aduaneiros da linha da frente, importadores, etc.), onde os últimos aceitam que o seu desempenho seja medido associado ao entendimento de que os bons resultados serão recompensados e os maus resultados serão penalizados.

Newsletter sobre integridade

Uma brochura trimestral que faculta informação sobre projetos de integridade em curso, características das medidas e práticas adotadas com sucesso pelos membros da OMA e pontos de contacto.

Guia para o mapeamento dos riscos de corrupção (2015)

O objetivo deste guia é apresentar aos leitores o mapeamento dos riscos de corrupção, através da apresentação de abordagens diferentes e de uma metodologia adaptável, que pode ser utilizada para iniciar o processo de mapeamento de riscos dentro das alfândegas.

Guia para prevenir a corrupção no aprovisionamento nas alfândegas (2015)

Este guia não contradiz o que foi produzido por outras entidades a este respeito, sintetiza antes o que existe sobre este assunto e foca-se no aprovisionamento nas alfândegas.

Orientações sobre transparência e previsibilidade

Índice

I.	Contexto	2
II.	Principal objetivo e alcance	4
III.	Orientações	5
1.	Abrangência	5
2.	Gestão coordenada das fronteiras	6
3.	Celeridade	7
4.	Acessibilidade	8
5.	Pontos de informação	10
6.	Proteção de dados e confidencialidade, liberdade de informação	13
7.	Informações sobre os recursos	13
8.	Gestão de publicações	14
9.	Encargos	14
10.	Integridade	15

I. Contexto

A transparência e previsibilidade das regulamentações e procedimentos nas fronteiras são amplamente reconhecidas como um elemento essencial da facilitação do comércio¹. Constituem o ponto de partida para a garantia da eficiência e, em última instância, da estabilidade de um ambiente de entrada e saída de produtos baseado nas normas.

A transparência dos procedimentos permite que os comerciantes entendam completamente as condições e limitações nas operações de importação, exportação e de trânsito e obtenham uma ideia exata dos possíveis custos. A previsibilidade na aplicação das regulamentações e procedimentos é também importante, porque a incerteza, a respeito de possíveis atrasos nos procedimentos, é interpretada como um custo dissimulado para a empresa, podendo constituir um obstáculo relevante para transações sem problemas. A previsibilidade — tanto em termos de interpretação e aplicação das regulamentações e procedimentos como em termos do tempo para autorização de saída dos bens — é crítica para as empresas. Saber como as regulamentações serão aplicadas facilita a conformidade por parte das empresas e diminui o risco de pagamento de multas ou de ver a carga retida por motivos que não são claros para as empresas, antes da expedição. As empresas querem saber o que esperar, quando realizam transações transfronteiriças. O tempo de desalfandegamento, juntamente com a consistência das ações e etapas, é vital para as empresas, uma vez que estas procuram ajustar os seus modelos de negócio. Variações significativas resultam na posse de inventários crescentes, o que aumenta os custos e o risco de falhar compromissos com os clientes.

O compromisso com a transparência e com a previsibilidade pode encorajar as empresas, incluindo pequenas e médias empresas (PME), a aderir aos mercados internacionais e a contribuir significativamente para a facilitação do comércio e para o crescimento económico. Envolve garantir que a informação sobre os requisitos e procedimentos na fronteira é clara e está facilmente disponível para todas as partes interessadas. Existem vários meios potenciais para fortalecer a transparência e a previsibilidade nas fronteiras.

A este respeito, a OMA desenvolveu normas e orientações na área da transparência e da previsibilidade. O capítulo 9 do Anexo Geral da Convenção de Quioto Revista (CQR) (Informações e decisões comunicadas pelas alfândegas)² contém numerosas normas a respeito da transparência e da previsibilidade. Mais, existem várias recomendações da OMA relacionadas com a melhoria da transparência e da previsibilidade, como, por exemplo, a recomendação sobre a utilização de sítios World Wide Web pelas administrações aduaneiras³. O Guia de desenvolvimento da integridade Revisto da OMA⁴ destaca igualmente a importância da transparência e inclui uma lista de verificação a este respeito.

Várias entidades internacionais e regionais têm vindo a destacar, há já algum tempo, a importância da transparência e da previsibilidade. O artigo 1.º do Acordo de Facilitação do Comércio (Trade Facilitation Agreement, TFA) da Organização Mundial de Comércio (OMC) trata da publicação e disponibilização de informação, enquanto o artigo 2.º diz respeito à oportunidade de tecer comentários, à informação antes da entrada em vigor e às consultas aos comerciantes ou outras partes interessadas, e o artigo 3.º trata de deliberações prévias. Estas disposições destinam-se a fortalecer os princípios estabelecidos pelo

¹ O glossário da OMC define a transparência como “o grau a que as políticas e práticas comerciais, bem como o processo subjacente ao seu estabelecimento, se encontram abertas e são previsíveis”. Os conceitos de transparência e previsibilidade estão sempre associados um ao outro.

² <http://www.wcoomd.org/en/topics/wco-implementing-the-wto-atf/atf/~media/WCO/Public/Global/PDF/Topics/WTO%20ATF/dev/RKC%20Guidelines%20Ch%209.a.shx>

³ http://www.wcoomd.org/~media/WCO/Public/Global/PDF/About%20us/Legal%20Instruments/Recommendations/IT/RecommendationsIT_26_June_1999_eng.ashx?db=web

⁴ http://www.wcoomd.org/en/topics/integrity/~media/WCO/Public/Global/PDF/Topics/Integrity/Instruments%20and%20Tools/Integrity_guide_EN.ashx

artigo X (Publicação e administração de regulamentos comerciais) do Acordo Geral sobre Pautas Aduaneiras e Comércio (General Agreement on Tariffs and Trade, GATT).

Um estudo da OCDE baseado nos indicadores de facilitação do comércio indica que a total implementação dos artigos 1.º e 2.º do TFA “daria origem a poupanças de custos na ordem dos 1,7%, nos países com baixo rendimento” e que a total implementação das deliberações prévias em questões aduaneiras “traria também reduções de custos na ordem dos 1,3% para os países com rendimento médio superior”⁵. A transparência e a previsibilidade foram ainda identificadas como indicadores de desempenho importantes para as empresas. Tanto o Índice de desempenho logístico criado pelo Banco Mundial como o Índice de facilitação do comércio (Enabling Trade Index, ETI) desenvolvido pelo Fórum Económico Mundial incluem a transparência dos procedimentos aduaneiros, entre os seus indicadores. A nível regional, em 2010 a Associação para a Cooperação Económica Ásia-Pacífico (Asia-Pacific Economic Cooperation, APEC) adotou um quadro de ligação da cadeia de abastecimento⁶, que identifica a falta de transparência como o primeiro “ponto de estrangulamento” na cadeia de abastecimento.

Os procedimentos aduaneiros transparentes e previsíveis constituem também elementos essenciais para a manutenção e aumento de integridade, essencial para todas as nações e administrações aduaneiras eliminarem a corrupção. A transparência cria responsabilidade e dificulta o fingimento de ignorância das normas. Além disso, pode ser mais difícil para um técnico aduaneiro aliciado tentar pedir um suborno a um utilizador que conheça a sua posição no que diz respeito às normas. A transparência desenvolve igualmente um clima de confiança que promove a integridade entre as alfândegas e os utilizadores. A Declaração de Arusha Revista da OMA, adotada em junho de 2003, afirma que uma prioridade para todos os governos deveria ser garantir que as alfândegas estão livres de corrupção e realça que a transparência é um dos fatores-chave a tratar pelos programas nacionais de integridade nas alfândegas.

Declaração de Arusha Revista

3. Transparência

Os clientes da alfândega têm direito a esperar um elevado grau de certeza e previsibilidade nas suas interações com a alfândega. As leis, regulamentos, procedimentos e orientações administrativas referentes à alfândega devem ser tornados públicos, ser facilmente acessíveis e aplicados de maneira uniforme e coerente. O fundamento para o exercício dos poderes discricionários deve ser claramente definido. Devem ser estabelecidos mecanismos de recurso e análise administrativa, para proporcionar aos clientes um mecanismo para contestar ou solicitar a análise das decisões da alfândega. Devem ser estabelecidas cartas de atendimento aos clientes ou normas de desempenho, que identifiquem o nível de atendimento que os clientes podem esperar da alfândega.

⁵ O estudo da OCDE encontra-se disponível em http://www.oecd.org/tad/facilitation/OECD_Trade_Facilitation_Indicators_updated-flyer_October_2014.pdf

⁶ O quadro de ligação da cadeia de abastecimento da APEC está disponível em <http://www.apec.org/Groups/-/media/1D25FA13CCDB467CA1D2B770BE963F1D.ashx>

II. Principal objetivo e alcance

As orientações visam facultar às administrações aduaneiras orientações abrangentes e práticas, sobre como melhorar e comprometer-se com a transparência e previsibilidade, com vista à facilitação do comércio e à integridade. As orientações baseiam-se em normas internacionais existentes introduzidas no TFA da OMC, na CQR da OMA e noutros acordos internacionais e nas práticas de funcionamento e experiências dos membros da OMA.

Tendo em conta o facto de as comissões relevantes da OMA terem desenvolvido ou estarem a desenvolver novas ferramentas ou instrumentos, no que diz respeito ao artigo 2.º (Oportunidade para tecer comentários, informação antes da entrada em vigor e consultas)⁷ e ao artigo 3.º (Deliberações prévias)⁸, as orientações não os incluem.

Vale a pena mencionar que as Orientações sobre transparência e previsibilidade não têm qualquer efeito juridicamente vinculativo. Os membros da OMA são encorajados a introduzir as suas próprias práticas, fazendo referência às orientações.

⁷ Os instrumentos e as ferramentas desenvolvidos pela OMA, em relação ao artigo 2.º do TFA, podem ser encontrados nas Orientações para a Implementação do TFA da OMC, no sítio Web da OMA na seguinte ligação: <http://www.wcoomd.org/en/topics/wco-implementing-the-wto-atf/atf/opportunity-to-comment-information-before-entry-into-force-and-consultation.aspx>

⁸ Os instrumentos e as ferramentas desenvolvidos pela OMA, em relação ao artigo 3.º do TFA, podem ser encontrados nas Orientações para a implementação do TFA da OMC, no sítio Web da OMA na seguinte ligação: <http://www.wcoomd.org/en/topics/wco-implementing-the-wto-atf/atf/advance-rulings.aspx>

III. Orientações

1. Abrangência

A disponibilidade da informação sobre os procedimentos aduaneiros ou outras áreas relacionadas com o comércio é um dos elementos-chave da facilitação do comércio. Neste contexto, as administrações aduaneiras modernas devem publicar toda a informação relevante aplicável aos procedimentos aduaneiros, tão abrangentemente quanto possível. A este respeito, a norma 9.1 da CQR exige a publicação de toda a informação relevante de aplicação geral, pertencente à legislação aduaneira. O TFA da OMC e a CQR estabelecem princípios importantes para garantir a disponibilidade da informação. Os artigos 1.1, 6.1, 11.14 e 11.15 do TFA contêm uma lista global de itens de informação e exigem que os membros os publiquem rapidamente.

As administrações aduaneiras devem:

1. Garantir que toda a informação relevante de aplicação geral, pertencente à legislação aduaneira, esteja facilmente disponível a qualquer pessoa interessada.
2. Disponibilizar publicamente a seguinte informação:
 - x procedimentos para importação, exportação e trânsito (incluindo procedimentos portuários, dos aeroportos e outros pontos de entrada) e formulários e documentos exigidos;
 - x taxas alfandegárias aplicadas e impostos tributados na importação ou exportação ou relacionados com estas operações;
 - x taxas e encargos impostos por agências governamentais ou em benefício das mesmas, aplicados nas importações, exportações ou trânsito ou relacionados com estas operações;
 - x informação de contacto dos seus pontos de informação;
 - x normas para a classificação e avaliação dos produtos para fins aduaneiros;
 - x leis, regulamentos e decisões administrativas de aplicação geral, relacionados com as regras de origem, classificação e avaliação;
 - x restrições ou proibições na importação, exportação ou trânsito;
 - x disposições respeitantes às sanções aplicáveis às violações das formalidades na importação, exportação ou trânsito;
 - x procedimentos para recurso ou revisão;
 - x acordos ou partes dos mesmos com qualquer país ou países, relacionados com a importação, exportação ou trânsito;
 - x procedimentos relacionados com a administração de contingentes pautais;
 - x informação sobre taxas e encargos, incluindo os que serão aplicados, a razão de ser dos mesmos, a autoridade responsável e quando e de que forma deve ser efetuado o pagamento
 - x regras gerais aplicáveis aos comboios aduaneiros ou escoltas aduaneiras; e
 - x informação sobre garantia, incluindo operações isoladas e, se for caso disso, garantia de operações múltiplas.
3. Facultar não só a informação especificamente solicitada, mas também qualquer outra informação pertinente que considerem que a pessoa interessada deva conhecer.

As administrações aduaneiras são encorajadas a:

4. Publicar a seguinte informação:
 - x Informação geral sobre as estâncias aduaneiras (isto é, horário de funcionamento, localização e números de telefone/fax)
 - x Estatísticas do comércio

- x Glossário de termos técnicos
- x Breve informação sobre as regulamentações de outras agências governamentais
- x Taxas de câmbio
- x Resultados da medição do desempenho ou prazos para publicação de estudos
- x Perguntas mais frequentes
- x Tempos estimados de espera
- x Legislação relevante relacionada com o comércio, aplicada por outras entidades reguladoras das fronteiras
- x Instruções internas
- x Acordos internacionais e acordos celebrados com outras administrações aduaneiras

Práticas dos membros: Tempos estimados de espera – CBP dos EUA

As páginas Web do serviço de Alfândegas e Proteção das Fronteiras (Customs and Border Protection, CBP) dos EUA facultam avisos e tempos de espera para aeroportos, assim como para fronteiras. Facultam tempos de espera estimados para passagens das fronteiras a norte e a sul, assim como para os viajantes nos aeroportos mais importantes dos Estados Unidos. Os tempos de espera para passagem de peões, passageiros e veículos comerciais são separados por tipo de via (standard, SENTRI, NEXUS, FAST, Ready Lane, etc.).

The screenshot shows the 'CBP BORDER WAIT TIMES' tool. It includes a 'Port Selection' section with checkboxes for various Canadian and Mexican ports of entry. Below this is a table titled 'Results for Selected Border Ports of Entry' with a legend for wait times: green for 0-30 minutes, yellow for 31-60 minutes, and red for over 60 minutes. The table has columns for Port Name, Crossing Name, Hours, Wait Time, and processing lanes (STANDARD, FAST, SENTRI, NEXUS, READYLANE, etc.).

Port Name	Crossing Name	HOURS	Wait Time	Commercial Vehicles			Passenger Vehicles				Pedestrians		
				STANDARD	FAST	FAST Lane	STANDARD	READYLANE	NEXUS	FAST Lane	STANDARD	READYLANE	
Alexander's Bay	Thousand Islands Bridge	24 hrs/24hrs 7/0/2013	3	at 7:00 am EDT no delay 3 lanes open	N/A	N/A	at 7:30 am EDT no delay 2 lanes open	N/A	N/A	at 7:00 am EDT no delay 3 lanes open	N/A	N/A	N/A

2. Gestão coordenada das fronteiras

O TFA não limita os requisitos de publicação de informação apenas às administrações aduaneiras. De facto, o Guia de autoavaliação do TFA da OMC lista a “Autoridade Executiva”, “todos os serviços de fronteiras”, a “Autoridade para o Comércio” e a “Agência responsável pela gestão da informação, incluindo os sítios Web do governo”, como autoridades diretamente relacionadas com a implementação do disposto no artigo 1.2. Alguns visitantes das páginas Web das alfândegas, incluindo pequenas e médias empresas (PME), têm dificuldades na diferenciação das competências das administrações aduaneiras e das competências de outros serviços de fronteiras.

A este respeito, as páginas Web das alfândegas deveriam incluir uma função para guiar os visitantes, na procura de informação necessária relacionada com o comércio gerida por outras agências governamentais. O desenvolvimento de portais poderia ajudar as iniciativas de Balcão Único. Na verdade, estes portais agiram como rampas de lançamento para as soluções de Balcão Único desenvolvidas recentemente nas economias emergentes.

As administrações aduaneiras devem:

5. Dispor de ligações às páginas Web de outras entidades reguladoras das fronteiras e entidades internacionais/regionais pertinentes.

As administrações aduaneiras são encorajadas a:

6. Desenvolver uma página Web portal/plataforma, para incluir toda a informação relevante a propósito de procedimentos comerciais, em coordenação com todas os serviços de fronteiras pertinentes.

Práticas dos membros: Plataforma comercial da Nigéria

[\(http://www.nigeriatradeshub.gov.ng/\)](http://www.nigeriatradeshub.gov.ng/)

- x A Plataforma comercial da Nigéria (Nigeria Trade Hub, NTH) faculta uma introdução geral ao comércio internacional na Nigéria. É essencialmente um portal para os comerciantes obterem a informação correta, permitindo-lhes tomar decisões sobre as atividades empresariais na Nigéria.
- x A NTH faculta informação sobre todas as entidades reguladoras nigerianas — incluindo os respetivos dados de contacto, procedimentos, documentos, taxas e tempos de processamento —, que um importador ou exportador tem necessidade de contactar para obter as autorizações necessárias de importação e os certificados exigidos para garantir a conformidade. A NTH faculta ainda os dados de contacto de entidades ligadas ao comércio na Nigéria.
- x Dispõe também de uma biblioteca de documentos pesquisável, que faculta todos os documentos transferíveis necessários para o comércio na Nigéria, desde publicações oficiais a informação jurídica, documentos regulamentares e procedimentos aduaneiros.
- x As ferramentas da NTH incluem a ferramenta de classificação do código SH — uma ferramenta intuitiva que apoia o importador na classificação correta dos seus produtos, tanto na importação como na exportação. Uma vez obtido o código SH correto, em relação a um produto para importação, a ferramenta faculta a informação regulamentar necessária sobre o mesmo, incluindo os organismos reguladores, as medidas de controlo, o estatuto de interdição, o estatuto do esquema de liberalização comercial da CEDEAO (ECOWAS Trade Liberalization scheme, ETLS) dependendo do país de origem, requisitos de documentação, taxas e encargos relacionados e tempos de processamento. Em relação aos produtos de exportação, na seleção do país de exportação, apresenta-se ao exportador o mercado do país de exportação Informação de acesso, incluindo o código SH pertinente e as taxas do imposto, a lidar à entrada.

3. Celeridade

Uma súbita alteração da regulamentação sobre o desalfandegamento de produtos ou outras medidas relacionadas com o comércio podem minar gravemente a previsibilidade e afetar negativamente as transações dos comerciantes. A este respeito, as administrações aduaneiras têm de assegurar períodos de tempo suficientes, antes de aplicar novas regulamentações. Neste contexto, o artigo 1.º do TFA refere que a informação deve ser publicada rapidamente, para permitir que as partes interessadas se familiarizem com a mesma.

Adicionalmente, o artigo 2.º do TFA refere ainda que os estados-membros devem, na medida do praticável, dar oportunidade e conceder um período adequado de tempo aos comerciantes e

a outras partes interessadas para comentar a introdução proposta ou alteração da legislação e regulamentos relacionados com o movimento, libertação e desalfandegamento dos produtos. As partes interessadas devem também ser informadas, antes de essas alterações entrarem em vigor. Permite igualmente as consultas regulares entre serviços de fronteiras, comerciantes e outras partes interessadas, dentro do território de cada membro.

A norma 9.2 da CQR estipula que a informação sobre as alterações deve ser disponibilizada com a antecedência suficiente, em relação à respetiva entrada em vigor.

As administrações aduaneiras devem:

7. Publicar informação sobre nova legislação e regulamentos e respetivas alterações, logo que possível, antes da respetiva entrada em vigor.

As administrações aduaneiras são encorajadas a:

8. Quando adequado, publicar informação sobre nova legislação e regulamentos ou respetivas alterações mais cedo do que o habitual, nos casos em que essa situação requiera alterações nos sistemas informáticos ou na gestão de logística dos comerciantes.

4. Acessibilidade

A informação publicada deve ser facilmente acessível por todas as partes interessadas. O artigo 1.º do TFA exige que os membros publiquem informação “de forma não discriminatória e facilmente acessível”. Existem potencialmente várias formas de aumentar a acessibilidade à informação. Geralmente, a publicação através da Internet foi reconhecida como uma das melhores formas de garantir um nível elevado de acessibilidade. O TFA tem disposições específicas, em relação à informação disponível através da Internet, tendo a OMA adotado uma recomendação sobre a utilização de sítios World Wide Web em junho de 1999.

Além disso, um elemento essencial para manter ou aumentar a acessibilidade à informação é garantir a clareza da mesma. A informação deve ser apresentada de forma simples e clara, não devendo ser concebida para discriminar ou dificultar a sua compreensão pelas partes interessadas. Recomenda-se a apresentação em vários idiomas da informação, para garantir um nível elevado de acessibilidade para todas as partes interessadas. A transparência e a previsibilidade são essenciais não apenas para as partes interessadas internas, mas também para as internacionais. A este respeito, o TFA exige que os membros disponibilizem determinada informação num dos idiomas oficiais da OMC.

As administrações aduaneiras devem:

9. Publicar informação de forma não discriminatória e facilmente acessível a todas as partes interessadas.
10. Disponibilizar informação através da Internet.
11. Apresentar a informação de forma simples e clara, não concebida para discriminar ou dificultar a sua compreensão pelas partes interessadas.
12. Disponibilizar determinada informação num dos idiomas oficiais da OMC (inglês, francês e espanhol).

As administrações aduaneiras são encorajadas a:

13. Implementar e adotar a recomendação sobre a utilização de sítios World Wide Web da OMA para facilitar o acesso e difusão da informação regulamentar aduaneira.
14. Utilizar sítios de redes sociais, como forma adicional de facultar informação.
15. Introduzir versões para telemóvel dos seus sítios Web oficiais.
16. Difundir a informação de outras formas, além da Internet. Formas possíveis para maior divulgação incluem:
 - publicações como, por exemplo, pauta aduaneira, revistas oficiais, boletins e avisos públicos;
 - difusão em locais estratégicos, onde é provável que seja necessária. Por exemplo, a informação sobre formalidades aduaneiras e isenções de impostos e taxas concedidas aos viajantes pode ser disponibilizada em navios, aviões, comboios internacionais ou em locais de chegadas e partidas internacionais;
 - difusão em embaixadas e missões comerciais no estrangeiro, com disponibilização de avisos para eventuais exportadores e visitantes, em vários idiomas, se necessário;
 - apresentação em serviços públicos, como, por exemplo, estações de correios importantes, centros de turismo, etc.;
 - publicação em jornais importantes e publicações periódicas ou realização de comunicados de imprensa; e
 - publicações ou newsletters regulares do tipo periódico, produzidas por administrações para o comércio para fornecer notícias e artigos sobre os desenvolvimentos e alterações mais importantes.
17. Traduzir a legislação e regulamentos relevantes para um dos idiomas oficiais da Organização Mundial das Alfândegas (inglês e francês) e para todos os idiomas considerados adequados, de acordo com o contexto nacional/regional.
18. Participar em exposições e outros eventos públicos ou pedir que participem, caso considerem que a sua presença será particularmente útil:
 - x para facultar informação geral, aconselhamento ou instalações de serviço de assistência às partes interessadas, para entregar panfletos, avisos ou brochuras;
 - x para promover políticas específicas em relação a tópicos importantes como, por exemplo, drogas, espécies em perigo ou outros artigos de comércio proibidos ou restringidos;
 - x para publicitar e promover informação, procedimentos ou iniciativas novos; e
 - x para recolher opiniões sobre assuntos concretos.

Práticas dos membros: Facebook e Twitter — Alfândegas do Japão

As alfândegas do Japão utilizam os canais do Facebook, do YouTube e do Twitter para comunicar, assim como uma simpática mascote Web (Customs-Kun) para envolver o público.

As vantagens da utilização das redes sociais incluem:

- ☺ Muitos utilizadores e grande visibilidade
- ☺ Acesso a pessoas com menos interesse nas alfândegas
- ☺ Convidar utilizadores para o sítio Web das alfândegas

- ④ Sem cobrança de serviço, sem taxa de manutenção
- ④ Sem peso no sítio Web das alfândegas

Encontram-se disponíveis cerca 100 programas de vídeo no YouTube (canais das alfândegas).



5. Pontos de informação

O estabelecimento de pontos de informação contribuiria para melhorar a transparência e a previsibilidade, no contexto da facilitação da acessibilidade à informação relacionada com o comércio pelo setor privado. O artigo 1.3 do TFA exige que os membros estabeleçam e/ou mantenham um ou mais pontos de informação, dentro dos seus recursos disponíveis. Os pontos de informação devem satisfazer os pedidos de informação e facultar os formulários e documentos para importação, exportação e trânsito, dentro de um período razoável de tempo. O capítulo 9 do Anexo Geral da Convenção de Kyoto

Revista contém igualmente normas que exigem que as alfândegas facultem informação específica ou decisões, tão breve quanto possível e em pormenor suficiente.

As administrações aduaneiras devem:

19. Estabelecer ou manter um ou mais pontos de informação para responder a pedidos de informação razoáveis dos governos, comerciantes e outras partes interessadas.
20. Responder a pedidos de informação e facultar os formulários e documentos, dentro de um período de tempo razoável, definido por cada membro, que pode variar dependendo da natureza ou complexidade do pedido.
21. Facultar, tão rapidamente e com a exatidão possível, informação relacionada com as questões específicas colocadas pela pessoa interessada e com a legislação aduaneira.
22. Facultar não só a informação especificamente solicitada, mas também qualquer outra informação pertinente que considerem que a pessoa interessada deva conhecer.
23. Garantir a consistência das respostas aos mesmos pedidos de informação efetuados por serviços locais diferentes.

As administrações aduaneiras são encorajadas a:

24. Definir procedimentos formais e de trabalho para funcionamento nos pontos de informação. Podem incluir normas para processamento dos pedidos de informação, tempos de resposta, modelos e formulários normalizados e formas de comunicação.
25. Desenvolver normas de serviço que representem um compromisso central para executar políticas e programas para clientes, de forma a respeitar os valores da administração aduaneira de integridade, respeito e profissionalismo.

Práticas dos membros: Sistema de consultoria aduaneira — Alfândegas do Japão

O Japão estabeleceu um sistema de consultoria aduaneira, destinado a facilitar a administração adequada e sem problemas das alfândegas, facultando informação exata sobre os procedimentos de importação e de exportação às partes interessadas, esclarecendo mal-entendidos e, se necessário, revendo ou aperfeiçoando os procedimentos de importação e de exportação, através de consultas ou audição de reclamações.

Os consultores aduaneiros são atribuídos nos serviços centrais e delegações aduaneiras, a nível regional, no país. Estes consultores lidam com vários pedidos de informação e por vezes com algumas queixas, sendo que em 2014 foram tratados mais de 170 000 casos. A informação facultada ao importador ou exportador é também colocada no nosso sítio Web, caso seja considerada útil para o público.

Número de casos tratados pelos consultores aduaneiros (2008-2014)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Total	189 467	190 115	182 231	180 035	174 395	167 103	174 195

Práticas dos membros: CallCustoms — Alfândegas suecas

O CallCustoms é um ponto de informação centralizado das alfândegas suecas. Faculta informação aos comerciantes e a outras partes interessadas sobre os procedimentos aduaneiros e outra informação necessária.

Um dos benefícios do CallCustoms é a acumulação e difusão de conhecimento e experiências obtidas através dos pedidos de informação. Foi desenvolvido um “banco de conhecimento”, para armazenar os pedidos de informação comuns ou complicados, incluindo orientação sobre como e onde encontrar a resposta correta.

O CallCustoms permite que os técnicos do serviço de informação tratem de pedidos de informação complicados, que exigem conhecimento técnico. Os serviços de atendimento (front-office), assim como os serviços de apoio (back-office) são encorajados de forma solidária e atempada. Nos casos complicados, três técnicos com experiência têm as seguintes funções:

- Tratar da questão;
- Manter o cliente informado sobre o que vai acontecendo, em relação à sua questão;
- Responder à questão, caso possam (e podem com frequência);
- Identificar especialistas e garantir o apoio, caso o CallCustoms não consiga responder à questão;
- Acordar com os especialistas, em relação ao conteúdo e idioma de resposta;
- Agir como respondente e canal para o cliente retornar, caso não esteja satisfeito com a resposta ou tenha mais questões sobre o assunto; e
- Garantir que os especialistas envolvidos no assunto são informados acerca da resposta final dada pelo CallCustoms e sobre qualquer problema no seguimento, queixas, etc.

Existe uma mútua interdependência entre o sítio Web das alfândegas e os serviços de informação do CallCustoms. Para torná-los mais funcionais, desenvolveram-se os seguintes princípios:

- O sítio Web das alfândegas (www.tullverket.se) destina-se a facultar respostas a questões de natureza geral;
- O CallCustoms destina-se a responder a questões de natureza específica, mas NÃO relacionadas com casos/ficheiros em curso; e
- O CallCustoms, com o seu vasto conhecimento sobre os nossos clientes, é consultado com frequência para obtenção de aconselhamento, quando é publicada nova informação no sítio Web, para certificar que vai direto ao assunto, que está correto e que não é mal interpretado.

Para prestar melhores serviços, os técnicos fazem formação na instituição sobre apoio ao cliente e atitude profissional, para facultarem informação adequadamente. São realizados com regularidade controlos de qualidade por parte dos chefes, através da audição das conversas telefónicas e controlo regular de e-mails selecionados aleatoriamente. As alfândegas suecas descobriram igualmente que o recrutamento de algum pessoal para o seu serviço de informação no setor privado, com experiência de trabalho em cadeias de abastecimento internacionais, tem um impacto positivo no funcionamento do serviço.

As alfândegas suecas realizam com regularidade inquéritos à satisfação do cliente. Embora os inquéritos anteriores sobre o CallCustoms tenham mostrado um grau relativamente baixo de satisfação por parte dos comerciantes e despachantes, os inquéritos mais recentes mostram resultados melhorados, tanto a nível da competência percebida, como da atitude e solicitude.

6. Proteção de dados e confidencialidade, liberdade de informação

Ao facultar determinada informação, as administrações aduaneiras devem assegurar-se de que não é divulgada informação confidencial ou comercialmente sensível. Além disso, uma liberdade de informação adequada melhoraria a transparência e previsibilidade para os comerciantes. As administrações mais modernas instituíram legislação para promover o que normalmente é referido como liberdade de informação. Em termos gerais, essa legislação pretende dar às pessoas o direito legal de visualizar a informação conservada pelos governos a nível nacional, regional e local, responsabilizando, desta forma, os governos perante o público.

As administrações aduaneiras devem:

26. Garantir que não divulgam detalhes de natureza privada ou confidencial, que afetem as alfândegas ou terceiros, salvo se essa divulgação for exigida ou autorizada pela legislação nacional.
27. Permitir que os comerciantes ou quaisquer partes interessadas acedam aos dados e informação conservados pelas administrações aduaneiras.
28. Publicar critérios claros sobre documentos ou dados de exceção, aos quais não é possível aceder ao abrigo da liberdade de informação.

7. Informações sobre os recursos

A legislação nacional deve incluir prazos para as alfândegas tomarem decisões, em circunstâncias normais. Quando é necessária uma decisão, a norma 9.8 da CQR exige que as alfândegas a facultem por escrito e dentro de um determinado prazo. Caso as decisões sejam negativas, devem ser incluídos os motivos que levaram à decisão e, sempre que necessário, o fundamento jurídico. As alfândegas exigem igualmente que se informe as partes interessadas sobre o seu direito de recurso.

As administrações aduaneiras devem:

29. Fundamentar as decisões e informar do direito de recurso, quando essas decisões sejam negativas para a pessoa em questão.

As administrações aduaneiras são encorajadas a:

30. Conceder à pessoa em causa oportunidades suficientes para expressar os seus pontos de vista, antes de tomar a decisão negativa.

Práticas dos membros — Recurso fiscal eletrônico aduaneiro — Alfândegas italianas

Em Itália, o decreto n.º 163, de 23 de dezembro de 2013, introduziu o recurso fiscal eletrônico aduaneiro, que permite aos contribuintes recorrerem por via eletrónica dos atos das autoridades fiscais aduaneiras, aceder a toda a informação relacionada com o processo fiscal e enviar sugestões para o aperfeiçoamento dos serviços oferecidos. O serviço é disponibilizado através de uma plataforma especial concebida pelo SIGIT, o sistema de informação dos tribunais fiscais.

Após o registo exigido na plataforma, que faculta as credenciais necessárias de início de sessão, pode dar início, por correio registado, a um procedimento de recurso totalmente informatizado: estar no tribunal, aceder online aos registos do tribunal.

O processo eletrônico terá consequências diretas sobre os juízes e secretários judiciais, que, fazendo uso do SIGIT e da assinatura digital, podem partilhar e visar os documentos do processo (registos, decisões, despachos, sentenças), como previsto no decreto n.º 163/2013.

O novo procedimento já se encontra implementado nalgumas das regiões italianas mais importantes, para cumprir a tarefa de facilitar a interação mútua entre as partes, em relação aos procedimentos e à relação com os secretariados das comissões experimentais fiscais aduaneiras.

8. Gestão de publicações

Com o intuito de gerir a política de publicações de forma consistente, imparcial e razoável, as administrações aduaneiras têm de estabelecer e manter processos administrativos eficazes.

As administrações aduaneiras são encorajadas a:

31. Estabelecer ou manter uma gestão eficaz das publicações, que pode incluir as seguintes medidas:
 - x procedimentos para recolher, compilar e preparar de alguma forma documentos para publicação;
 - x procedimentos para garantir que a informação a publicar é exata, relevante e clara;
 - x procedimentos para confirmar se um meio de publicação é adequado para garantir a acessibilidade da informação; e
 - x análise periódica e atualização da informação publicada.
32. Estabelecer serviços ou unidades de relações públicas, para tratar da gestão de publicações.

9. Encargos

As administrações aduaneiras normalmente publicam ou facultam informação gratuitamente. Caso os comerciantes ou outras partes interessadas tenham de pagar custos avultados para obter determinada informação, isso pode reduzir a acessibilidade à informação e, conseqüentemente, haverá uma diminuição da transparência e da previsibilidade. A este respeito, a CQR introduziu a norma 9.7, que exige que as

administrações aduaneiras limitem os custos aplicados ao fornecimento de informação.

As administrações aduaneiras devem:

33. Facultar gratuitamente a informação, salvo nos casos onde a recolha ou disponibilização da informação solicitada envolva um custo.
34. Limitar a cobrança ao custo aproximado dos serviços prestados, quando as alfândegas não possam facultar gratuitamente a informação.

10. Integridade

A OMA tem desempenhado um papel ativo na promoção da integridade nas alfândegas, desde 1993, com a publicação da Declaração de Arusha. Desde então, a OMA tem desenvolvido uma série de ferramentas para apoiar os seus membros, a fim de aperfeiçoar a integridade e combater a corrupção. A Declaração de Arusha Revista contém 10 elementos fundamentais, que deveriam fazer parte de qualquer estratégia para a integridade das alfândegas. Em anexo às Orientações sobre transparência e previsibilidade, encontra-se uma lista completa das ferramentas e atividades sobre integridade desenvolvidas pela OMA.

As administrações aduaneiras devem:

35. Avaliar o seu nível de implementação da Declaração de Arusha Revista e tratar as áreas prioritárias, no contexto de uma estratégia sólida para a integridade.
36. Esforçar-se por reduzir a corrupção, de acordo com as ferramentas e atividades sobre integridade da OMA.

As administrações aduaneiras são encorajadas a:

37. Medir o desempenho do pessoal e das partes interessadas, analisando com regularidade os dados extraídos dos sistemas automatizados de desalfandegamento, para identificar atividades corruptas e aumentar a transparência, de acordo com o documento da OMA sobre medição e contratação do desempenho.

Práticas dos membros

Unidade de transparência e anticorrupção — Alfândegas da Bolívia

Contexto

As autoridades aduaneiras bolivianas, as ANB, criaram uma unidade anticorrupção em 2006. Ao abrigo desta legislação, abrangendo os dois elementos fundamentais — a prevenção e a punição da corrupção —, as autoridades aduaneiras bolivianas aprovaram a alteração da designação de “Unidade anticorrupção” para “**Unidade de transparência e anticorrupção**”.

Sistema de TI para alegações, queixas e/ou pedidos de informação (SIDQ)

Como parte do compromisso firme para adotar medidas de redução da corrupção e de

fortalecimento da comunicação entre os utilizadores do serviço e as autoridades aduaneiras bolivianas, foi implementado o SIDQ — um sistema de TI para apresentação e monitorização de alegações, queixas e pedidos de informação. O principal objetivo do sistema é permitir aos utilizadores de um serviço das autoridades aduaneiras bolivianas informarem a Unidade de transparência e anticorrupção acerca de um atraso injustificado no processamento, pedidos de dinheiro, ofertas ou donativos para facilitar um procedimento ou tratamento descortês por um funcionário aduaneiro ou simplesmente solicitarem informação sobre os serviços das autoridades aduaneiras bolivianas.



Contacto das ANB: aplicação online para alegações, queixas e/ou pedidos de informação As autoridades aduaneiras bolivianas desenvolveram e implementaram uma aplicação para telemóveis, para registo e seguimento das alegações, queixas e/ou pedidos de informação de dispositivos móveis com ecrã tátil, como, por exemplo, smartphones ou tablets. Esta aplicação tecnológica permite à Unidade de transparência e anticorrupção ser informada dos atos alegadamente irregulares prejudiciais ao bem comum.

Acesso transparente a mecanismos de informação

O sistema aduaneiro de consulta pública CLICK faculta informação sobre documentos de importação únicos (Single Import Documents, SID) pendentes. Estes documentos podem ser acedidos online a partir de qualquer dispositivo ou telemóvel com Internet, no sítio Web das autoridades aduaneiras bolivianas, www.aduana.gob.bo, na secção da aplicação **CLICK**.

Combater a corrupção: detenções em serviço

As autoridades aduaneiras bolivianas têm trabalhado, em coordenação com os Serviços do Ministério Público e com o Corpo de Polícia Nacional, para deter os funcionários aduaneiros que cometem infrações, enquanto estão em serviço. Foi também assinado um acordo interinstitucional entre as autoridades aduaneiras bolivianas e o Gabinete do Procurador-Geral, visando dar prioridade às investigações de processos penais relacionados com infrações aduaneiras, corrupção, proteção de delatores e testemunhas. A Unidade de transparência e anticorrupção informou todos os técnicos aduaneiros a nível nacional que será aplicado o mesmo rigor noutros eventuais casos de corrupção, que não só prejudicam os intervenientes, como também a imagem da instituição, afetando ainda os interesses do Estado, em particular.

Aliança entre o Gabinete do Procurador-Geral e as autoridades aduaneiras bolivianas Em 2014, foi assinado um acordo interinstitucional entre as autoridades aduaneiras bolivianas e os serviços do Ministério Público. Este acordo deu origem a uma aliança para combater a corrupção e as infrações aduaneiras, através da criação de comissões que estabelecerão as orientações a aplicar na ação direta contra a corrupção em serviço e infrações aduaneiras, as quais devem ser seguidas quando o pessoal for detido por comissão de infrações, em relação à proteção dos delatores e de testemunhas.

Acuerdo busca reforzar los procesos aduaneros

El acuerdo permitirá capacitar a fiscales y funcionarios



CONVENIO. El Fiscal General y la Presidenta de la Aduana Nacional, ayer, en La Paz.

A OMA apoia as atividades e projetos da Unidade de transparência

Desde 2014, a Unidade de transparência e anticorrupção tem trabalhado num projeto denominado *“Reforçar a Unidade de transparência e anticorrupção das autoridades aduaneiras bolivianas”*. O objetivo é trabalhar em colaboração com especialistas em integridade da OMA, para trocar experiências na prevenção e combate à corrupção, a fim de consolidar as estratégias a curto e longo prazo nesta área, em coordenação com utilizadores externos das autoridades aduaneiras bolivianas e organismos internacionais.

Para mais atividades das alfândegas na Bolívia sobre o combate à corrupção, consulte a newsletter sobre a integridade da OMA — Edição 12 (novembro de 2015)

Ferramentas e atividades sobre integridade da OMA

A OMA produziu vários instrumentos e ferramentas anticorrupção. Estes documentos estão disponíveis no sítio Web da OMA em (<http://www.wcoomd.org/en/topics/integrity/instrument-and-tools.aspx>)

Declaração de Arusha Revista (Revista em 2003)

Esta declaração é um instrumento não vinculativo composto por dez elementos que proporciona uma base prática para o desenvolvimento e implementação de estratégias de promoção da integridade/anticorrupção relevantes para o ambiente operacional das alfândegas.

Guia de desenvolvimento da integridade (Revisto em 2014)

Este guia foi concebido para ajudar as administrações aduaneiras a desenvolverem um programa de integridade abrangente. Baseia-se nos dez elementos da Declaração de Arusha Revista, que são tratados através da análise prática de uma lista de questões, que podem orientar uma administração aduaneira ou especialistas externos a executarem diagnósticos sobre a integridade. Contém igualmente estudos de casos.

Modelo de código de ética e conduta (Revisto em 2012)

Este modelo de código faculta um modelo para as administrações aduaneiras que ainda estão a esboçar o seu próprio código de conduta ou que pretendem rever e aperfeiçoar os códigos existentes.

Os Porquês e os Como da medição e contratação do desempenho (2014)

Este documento descreve uma abordagem global para combater a corrupção através de análises regulares de dados extraídos dos sistemas automatizados de desalfandegamento, para descrever e compreender as atividades e práticas de uma entidade em particular (técnicos aduaneiros da linha da frente, importadores, etc.) face aos procedimentos aduaneiros. “Contratação” refere-se à formalização de um acordo entre uma administração aduaneira, diretor-geral ou gabinete e indivíduos ou entidades (técnicos aduaneiros da linha da frente, importadores, etc.), onde os últimos aceitam que o seu desempenho seja medido associado ao entendimento de que os bons resultados serão recompensados e os maus resultados serão penalizados.

Newsletter sobre integridade

Uma brochura trimestral que faculta informação sobre projetos de integridade em curso, características das medidas e práticas adotadas com sucesso pelos membros da OMA e pontos de contacto.

Guia para o mapeamento dos riscos de corrupção (2015)

O objetivo deste guia é apresentar aos leitores o mapeamento dos riscos de corrupção, através da apresentação de abordagens diferentes e de uma metodologia adaptável, que pode ser utilizada para iniciar o processo de mapeamento de riscos dentro das alfândegas.

Guia para prevenir a corrupção no aprovisionamento nas alfândegas (2015)

Este guia não contradiz o que foi produzido por outras entidades a este respeito, sintetiza antes o que existe sobre este assunto e foca-se no aprovisionamento nas alfândegas.