



USAID
DO POVO AMERICANO

SPEED
Por Melhor Ambiente
De Negócios

AVALIAÇÃO DAS NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO SOBRE O COMÉRCIO EXTERNO NA INTERNET

PARCERIA PARA A FACILITAÇÃO DO COMÉRCIO EXTERNO

JANEIRO 2013

Esta publicação foi produzida para revisão pela Agência dos Estados Unidos para o Desenvolvimento Internacional. Foi elaborada pela DAI e Nathan Associates.

AVALIAÇÃO DAS NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO SOBRE O COMÉRCIO EXTERNO NA INTERNET

PARCERIA PARA A FACILITAÇÃO DO COMÉRCIO EXTERNO

Título do Programa:	Programa de Apoio ao Desenvolvimento Económico e Empresarial em Moçambique Mozambique Support Program for Economic and Enterprise Development (SPEED).
Financiador:	USAID/Moçambique
Número do Contrato:	EDH-I-00-05-00004-00/13
Adjudicatários:	DAI e Nathan Associates
Data da Publicação:	Janeiro de 2013
Autor:	Eugénio Chibutane

As opiniões do autor expressas nesta publicação não reflectem necessariamente a opinião da Agência dos Estados Unidos para Desenvolvimento Internacional ou do Governo dos Estados.

CONTEÚDOS

ABREVIATURAS	III
SUMÁRIO EXECUTIVO	V
I. ENQUADRAMENTO GERAL	1
II. METODOLOGIA	6
III. RESULTADOS	9
IV. RESULTADOS DA CONSULTA AOS CONTEÚDOS FISCAIS E ADUANEIROS	23
V. RECOMENDAÇÕES.....	36
VI. BIBLIOGRAFIA	39
ANEXO A – LISTA DAS INSTITUIÇÕES INQUIRIDAS	41
ANEXO B – QUESTIONÁRIOS USADOS.....	44

Tabelas e Figuras

TABELAS

TABELA 1: AMOSTRA DO ESTUDO	9
TABELA 2: RESULTADOS DOS TESTES DE ACESSO ÀS PÁGINAS VIRTUAIS	23
TABELA 3: PRINT SCREEN DA INDISPONIBILIDADE DA PÁGINA DAS AUTORIDADE TRIBUTÁRIA DE MOÇAMBIQUE	25
TABELA 4: PRINT SCREEN DA INDISPONIBILIDADE DA COMPONTE DE DOWNLOAD DA PÁGINA DO CPI	26
TABELA 5: RESULTADO DE COMPARAÇÃO DA INFORMAÇÃO SUBSIDIÁRIA DISPONÍVEL	33
TABELA 6: RESULTADOS DE COMPARAÇÃO DA DISPONIBILIDADE DE MATERIAIS EDUCATIVOS E INFORMATIVOS	34

FIGURAS

FIGURA 1: OPINIÃO SOBRE QUE TIPO DE LEGISLAÇÃO QUE DEVERIA ESTAR DISPONÍVEL/SECTOR PRIVADO	10
FIGURA 2: OPINIÃO SOBRE O ACESSO À LEGISLAÇÃO/SECTOR PRIVADO	12
FIGURA 3: OPINIÃO SOBRE O ACESSO À LEGISLAÇÃO/INSTITUIÇÕES PÚBLICAS	13
FIGURA 4: OPINIÃO SOBRE O ACESSO À LEGISLAÇÃO (INSTITUIÇÕES PÚBLICASVS INSTITUIÇÕES PRIVADAS)	15

FIGURA 5: AVALIAÇÃO DAS PÁGINAS WEB DINAMIZADORAS DO COMÉRCIO/INSTITUIÇÕES PRIVADAS	16
FIGURA 6: AVALIAÇÃO DAS PÁGINAS WEB DINAMIZADORAS DO COMÉRCIO/INSTITUIÇÕES PÚBLICAS	18
FIGURA 7: PROCEDIMENTOS ELECTRÓNICOS PARA O DESEMBARAÇO ADUANEIRO (INSTITUIÇÕES PRIVADAS VS INSTITUIÇÕES PRIVADAS)	19
FIGURA 8: PRINT SCREEN MOSTRANDO A INDISPONIBILIDADE DA PÁGINA DO MINISTÉRIO DAS FINANÇAS NA COMPONENTE DE CIRCULARES 27	
FIGURA 9: CATEGORIZAÇÃO DA LEGISLAÇÃO PELAS PÁGINAS VIRTUAIS	28
FIGURA 10: PRINT SCREEN DE TESTE DE ACESSO À LEGISLAÇÃO NA PÁGINA OFICIAL DA ATM	30
FIGURA 11: NÍVEL DE ACESSO AOS MODELOS E FORMULÁRIOS APRESENTADOS NA PÁGINA DA AUTORIDADE TRIBUTÁRIA	31
FIGURA 12: NÍVEL DE ACESSO AOS MODELOS E FORMULÁRIOS APRESENTADOS NA PÁGINA DA MCNET	32

ABREVIATURAS

CPI	Centro de Promoção de Investimentos
CTA	Confederação das Associações Económicas de Moçambique
DASP	Direcção de Apoio ao Sector Privado
DGA	Direcção Geral das Alfândegas
DPECI	Gabinete de planeamento, Estudos e Cooperação Internacional
GCI	Gabinete de Comunicação e Imagem
INE	Instituto Nacional de Estatísticas
INSS	Instituto Nacional de Segurança Social
IPE	Inspecção Pré-Embarque
IPEX	Instituto para a Promoção de Exportações
MCI	Ministério da Indústria e Comércio
MCNET	Mozambique Community Network
MPD	Ministério da Planificação e Desenvolvimento
OMA	Organização Mundial das Alfândegas
SGS	Gabinete de Sistemas de Rede
SPEED	Support Program for Economic and Enterprise Development
USAID	United States Agency for International Development

SUMÁRIO EXECUTIVO

O Governo de Moçambique, através de diversas instituições, tem vindo a implementar iniciativas de utilização das tecnologias de informação e comunicação como meio de acelerar as operações do comércio externo. Para além da publicação da legislação fiscal e aduaneira, as instituições públicas e privadas ligadas ao comércio externo disponibilizam pelas suas páginas virtuais formulários e modelos declarativos das operações de comércio externo, incluindo instrumentos subsidiários ao comércio como taxas de câmbio e pauta aduaneira, para além de materiais de educação e informação sobre os procedimentos fiscais e aduaneiros.

Muito recentemente, o lançamento e a implementação gradual da Janela Única Electrónica simbolizou um progresso revolucionário na informatização do processo de desembaraço de mercadorias, incluindo o cálculo e pagamento de direitos aduaneiros.

Apesar do enorme potencial de ganhos de eficiência que representa a utilização das tecnologias de informação e comunicação no comércio externo, a falta de padronização, uniformização e simplificação dos procedimentos e a atitude dos agentes aduaneiros limitam o seu valor acrescentado.

Com vista a ter a reacção dos operadores do comércio externo bem como de contribuintes e público em geral em torno da eficácia da componente de publicação na internet de matérias destinadas a melhorar as operações do comércio externo, o Programa de Apoio ao Desenvolvimento Económico e Empresarial (SPEED), sob financiamento da USAID, lançou o presente estudo. Desenhado inicialmente para ser uma pesquisa quantitativa, a exiguidade da massa crítica de entrevistas para uma opinião representativa levou a um acréscimo de uma componente qualitativa no estudo, que consistiu na consulta na produção de informação a partir da consulta às páginas virtuais de instituições do Estado e organismos privados.

Para alguns inquiridos, não é a falta de informação *per se* que constitui entrave ao comércio externo, mas a sua actualização. Por outro lado, pelo facto da maior parte das operações do comércio externo serem realizadas em língua inglesa, alguns operadores afirmam ser uma limitação o facto da maior parte dos conteúdos estarem redigidos em língua portuguesa.

Da consulta às páginas virtuais de 8 instituições ligadas ao comércio externo, notou-se que algumas estão disponíveis de forma limitada ou indisponíveis por completo durante alguns momentos do dia, para além do tempo do processamento ser relativamente mais longo. Com relação à legislação fiscal e aduaneira e aos instrumentos subsidiários do processo declarativo, existem diferenças substanciais na forma como a mesma é categorizada em cada uma das páginas e no formato em que a informação é disponibilizada de página para página. Os formulários e modelos declarativos são acessíveis de forma diferenciada, e em alguns casos ainda estão em desenvolvimento.

Recomenda-se à autoridades fiscais, de uma forma geral, a uniformizar os conteúdos publicados na internet e actualizar os mesmos de forma tempestiva. Por outro lado, propõe-se a tradução dos materiais e a melhoria da estabilidade das páginas para garantir a eficiência no processo de consulta.

Especificamente para os contribuintes e público em geral, as autoridades devem desenvolver um mecanismo de centralização da informação, desenvolver um guião de utilização da legislação fiscal e aduaneira e conceber simuladores electrónicos e interactivos de impostos, para além de melhorar a funcionalidade da pauta aduaneira e capitalizar o aproveitamento das redes sociais para a divulgação dos conteúdos.

Com relação aos operadores do comércio externo, propõe-se que as autoridades realizem campanhas de sensibilização e divulgação da informação fiscal e aduaneira disponível na internet, a disponibilização de notas explicativas do GATT para a pauta aduaneira, a disponibilização dos critérios de reavaliação das mercadorias no âmbito da inspecção pré-embarque, a introdução de uma plataforma de reclamação online e a introdução de vídeos de spots publicitários televisivos na internet.

I. ENQUADRAMENTO GERAL

Nos últimos tempos vem se verificando um conjunto de reformas no sistema aduaneiro Moçambicano, visando disciplinar o funcionamento dos seus órgãos e meios legais, de modo a reduzir, simplificar e otimizar os procedimentos e o tempo útil necessário para a importação e exportação de bens no país, assim como reduzir as transgressões e crimes aduaneiros.

Com vista a facilitar o acesso à legislação fiscal e aduaneira em particular, incluindo formulários e modelos declarativos, tanto as instituições do Estado ligadas às operações do comércio externo, bem como as instituições privadas que defendem os interesses do empresariado, têm vindo a colocar essas ferramentas à disposição dos operadores e de contribuintes e público em geral, através da internet. Estas organizações dedicam parte considerável das suas páginas virtuais para divulgar informação original de utilidade no comércio externo, e outras produzem informação específica de orientação do seu público-alvo, com base em necessidades dos seus utilizadores.

Muito recentemente, o Governo fez uma concessão da gestão da plataforma electrónica que operacionaliza a Janela Única Electrónica, instrumento de utilidade para o processamento online das operações do comércio externo, incluindo o cálculo e pagamento de direitos aduaneiros, à Mozambique Community Network – MCNet, com o objectivo de reduzir o tempo necessário para a realização de operações do comércio externo.¹

De acordo com o Banco Mundial (2005), a utilização de tecnologias de informação e comunicação pode trazer benefícios tais como: melhoria do controlo das autoridades aduaneiras sobre as operações do comércio externo; melhor gestão e controlo das isenções, concessões e outros regimes aduaneiros; redução do tempo de despacho; maior proximidade e cooperação entre autoridades aduaneiras de diferentes jurisdições; aplicação uniformizada dos procedimentos aduaneiros e fronteiriços; melhoria da transparência nas operações do comércio externo, em benefício do empresariado; redução de oportunidades do exercício da discricção por parte dos agentes aduaneiros; melhoria da colecta de receita;

¹ <http://www.mcnet.co.mz/>

disponibilidade imediata de estatísticas do comércio externo; melhor alocação dos recursos humanos e melhoria na gestão dos riscos.

Apesar dos esforços mencionados, vários têm sido os constrangimentos para a implementação e o pleno funcionamento desses sistemas. Existe a percepção de que tais constrangimentos têm que ver com a elevada burocracia envolvida na tramitação de documentos ou processos, já a introdução de tecnologias de informação e comunicação sem a padronização, consolidação, modernização e simplificação dos procedimentos reproduz as ineficiências do sistema manual. Para além da plataforma operacional em si, a corrupção e a falta de profissionalismo por parte dos funcionários públicos são atitudes humanas mencionadas como entraves à eficiência das operações do comércio externo.

Por outro lado, em acréscimo a algumas limitações como não actualização dos conteúdos, falta de interactividade das páginas, ausência de *links* com outros sectores (ou páginas) relacionados, falhas no serviço de internet, os próprios operadores do comércio externo, os contribuintes e o público em geral têm também as suas dificuldades endógenas na utilização das tecnologias de informação e comunicação.

Esses constrangimentos fazem com que os utentes da informação fiquem apreensivos quanto à qualidade ou validade da informação contida nas páginas, minando assim todos os esforços empreendidos pelas instituições para alargar o acesso à informação para os agentes económicos, pesquisadores e outras partes interessadas.

É nesse âmbito que o presente estudo foi proposto. O propósito do estudo é de um modo geral medir a satisfação e o nível de uso da informação, sobre procedimentos e legislação aduaneira, publicada em páginas web, assim como a usabilidade, confiabilidade e eficiência dessas páginas

1.1 CONTEXTO DO ESTUDO

O Programa de Apoio ao Desenvolvimento Económico e Empresarial (SPEED) é um projecto financiado pela USAID para melhorar o ambiente de negócios através de melhores políticas comerciais e de investimentos. Seu objectivo é ter mais empresas a fazer mais negócios, de modo a impulsionar o aumento do comércio e investimento, e uma forte posição competitiva para as empresas moçambicanas, criando assim oportunidades locais².

No âmbito das suas actividades, o programa decidiu conduzir um inquérito de opinião sobre parcerias para a facilitação do comércio, na componente de publicação na Internet.

Este estudo surge em consequência da introdução de reformas aduaneiras que o país vem implementando, sob recomendação da Organização Mundial do Comércio e Organização Mundial das Alfândegas, visando facilitar a realização do comércio no país.

Porém, apesar dos esforços, o último relatório do *Doing Business* 2013, do Banco Mundial, classifica Moçambique numa posição 7 (sete) pontos abaixo da posição alcançada no ano anterior (139 em 2012 e 146 para 2013). Em causa, encontram-se dificuldades processuais, atrasos e elevados custos nos processos de importação e exportação de mercadorias³.

Nesta ordem de ideias, e com o intuito de reforçar o processo de implementação de novas reformas, o Speed junto com a Autoridade Tributária de Moçambique propõem assistência técnica em três áreas, nomeadamente: Publicação na Internet, *pre-arrival processing* e inspecção pré-embarque.

Na componente de publicação na Internet, o objectivo é de divulgar aos operadores económicos e todos os outros interessados, através da Internet, toda legislação aduaneira, procedimentos e modelos de

² <http://www.speed-program.com/about-us/who-we-are>

³ <http://www.doingbusiness.org/data/exploreeconomies/mozambique/>

declaração, e instrumentos de gestão aduaneira, assim como outra informação relevante para a dinamização do comércio internacional.

1.2 OBJECTIVOS DO ESTUDO

Este estudo tem como principal objectivo investigar a percepção e opinião dos operadores económicos e todos os interessados sobre a disponibilidade e qualidade da legislação aduaneira, procedimentos e modelos declarativos, bem como a usabilidade, confiabilidade e eficiência dos sites relevantes para o comércio exterior.

II. METODOLOGIA

2.1 AMOSTRAGEM E SELECÇÃO DA AMOSTRA

A amostra de estudo é constituída por 35 unidades, dentre as quais encontram-se instituições públicas, empresas privadas e associações comerciais. A amostra foi seleccionada intencionalmente, pois uma amostragem aleatória, não garantiria a representatividade da população, devido á possibilidade de exclusão de alguns dos principais actores no processo de importação/exportação.

As unidades amostrais foram seleccionadas a partir de uma lista contendo instituições públicas e privadas operando no país. A parte da lista referente às empresas privadas, associações comerciais e despachantes aduaneiros foi construída na base dos registos do Ministério da Indústria e Comércio e CTA. Por outro lado, as instituições públicas foram seleccionadas subjectivamente, baseando-se na sua relação ou envolvimento com a questão em análise.

Condução das entrevistas

Umas vez seleccionadas as unidades amostrais, pelo critério anteriormente referido, procedeu-se o contacto com os representantes das respectivas instituições. Para tal, foram usados 3 meios: telefone, e-mail e deslocações às instalações das instituições.

Primeiramente, as instituições foram contactadas por telefone, caso disponível, para exposição do assunto e solicitação de entrevistas. Em princípio, era suposto que todas as entrevistas fossem realizadas na presença dos inquiridores, porém devido a indisponibilidade de alguns representantes, em muitos casos solicitou-se que a informação, junto com o questionário, fossem encaminhados por e-mail ou entregues por correspondência às empresas.

Questionários

Como forma de captar a relação ‘provedor – utente’, foram elaborados dois questionários diferentes, um administrado às instituições públicas (“provedoras” de informação) e outro às instituições privadas (utentes da informação), conforme apresentados no Anexo B.

O questionário para as instituições públicas está dividido em 5 secções: 1) Cabeçalho – expõe as instruções e objectivos do questionário, incluindo os dados pessoais do respondente; 2) Legislação – questiona sobre a procura, disponibilidade e acesso à legislação; 3) Tecnologias de Informação – aborda o uso das tecnologias de informação para a dinamização do comércio externo; 4) Procedimentos Aduaneiros Electrónicos – aborda o uso de páginas electrónicas para a execução de certos processos aduaneiros; e 5) Observações – abre um espaço para que o respondente acresça questões, não contempladas pelo questionário, que sejam relevantes para o estudo.

Por outro lado, o questionário para as instituições privadas é constituído por seis secções: 1) Cabeçalho; 2) Legislação – disponibilidade e nível de acesso à legislação; 3) Tecnologias de Informação; 4) Páginas web dinamizadoras do comércio – funcionalidade e dificuldades no uso de sítios electrónicos; 5) Procedimentos Aduaneiros Electrónicos; e 6) Observações.

2.2 TIPO DE ESTUDO

Este estudo é de natureza quantitativa e qualitativa. É quantitativo porque procura medir variáveis ou atributos (opiniões, hábitos, etc.) da população alvo, utilizando um instrumento padronizado, neste caso um questionário, administrado sobre uma amostra que a representa. Por outro lado, é qualitativo pois tem um carácter exploratório, isto é, estimula os entrevistados a pensar e falar livremente sobre alguns pontos inerentes ao tema.

A base de dados é primária, pois as informações inerentes ao estudo foram colhidas a partir de um guia de entrevista desenhado e administrado pelo pesquisador.

Devido às dificuldades enfrentadas pela equipa de pesquisa na realização de entrevistas para a colecta de dados, foi desenvolvida uma parte complementar do estudo, de cariz qualitativo, que centrou-se na pesquisa das páginas virtuais das mesmas instituições que os entrevistados deveriam emitir a sua opinião.

III. RESULTADOS

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

TABELA 1: AMOSTRA DO ESTUDO

8 Instituições públicas	5 Bancos comerciais	2 Despachantes aduaneiros	2 Empresas de produção de bens	8 Comerciantes	8 Associações	3 Empresas transportadoras de mercadorias
Banco de Moçambique	Mozabanco	Gama Afonso	British American Tobacco	Delta Trading	CTA	Maersk
Instituto Nacional de estatística	Millennium BIM	Personal Services & Technologies	Cervejas de Moçambique	Shoprite	Câmara de Comércio de Moçambique	Mocargo
Ministério de Indústria e Comércio/Direcção de Apoio ao Sector Privado	Standard Bank			Premier Group Mica	Câmara de Comércio Moç/África do Sul	Manica Freight Services
Autoridade Tributária de Moçambique/Gabinete de Comunicação e Imagem	Barclays Bank			Bananalândia	Câmara de Comércio Moç/Portugal	
Autoridade Tributária de Moçambique/DPECI	Banco Comercial e de Investimentos			Grupo MBS (Kayum Center e Maputo Shopping)	Associação Industrial de Moçambique	
Autoridade Tributária de Moçambique/Direcção Geral das Afândegas				Game	Associação Comercial de Moçambique	
Ministério da Planificação e Desenvolvimento/CPI				Africom	Associação Mukheru	
Mozambique Network Community/Gabinete de Sistemas de Rede					Associação Comercial e Industrial de Moç	

Apenas 18 instituições (3 públicas e 15 privadas) responderam ao questionário, nomeadamente: Cervejas de Moçambique, ATM-DGA, Bananalândia, Standard Bank, Shoprite, Personal Services & Technologies, Câmara de Comércio Moçambique/África do Sul, Africom/Empatel, MIC/DASP, SGS MCNET Moçambique, Grupo MBS-Maputo Shopping, CTA, Associação Mukhero, ACIS, Millenium BIM, Barclays, Banc ABC e Mozabanco, representado 50% da amostra. Mais detalhes sobre estas instituições se encontram no Anexo A.

Três questionários foram respondidos por email, um na ausência do inquiridor e os restantes na presença do entrevistador. Uma das entrevistas decorreu na condição de anonimato. De referir também que constam, nalguns inquéritos, secções ou perguntas não respondidas pelo facto de os entrevistados acharem-nas inaplicáveis ou por indispor de informação credível para respondê-las.

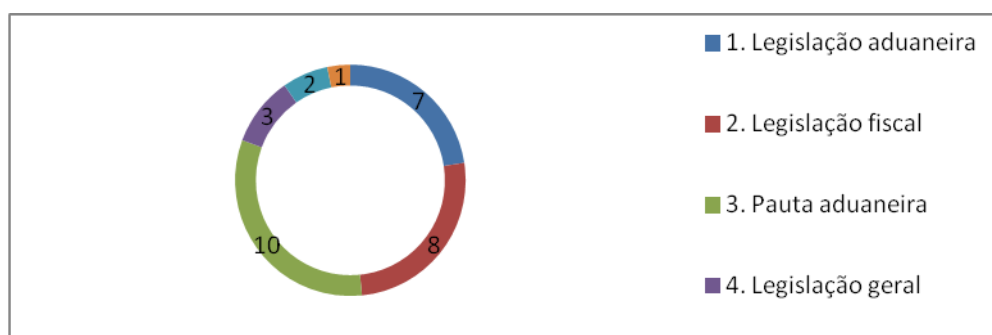
Análise Descritiva dos Dados

Tendo em conta que os questionários do estudo estão divididos em 4 secções relevantes, nomeadamente: Legislação, Tecnologias de Informação, Páginas electrónicas e Procedimentos electrónicos para o desembaraço aduaneiro; propõe-se inicialmente analisar os dados por cada secção e, seguidamente, de forma agregada.

Legislação

Existe unanimidade com relação à percepção sobre que legislação deve constar numa página *web*, que pretenda dinamizar os processos do comércio. Quase todos os respondentes do sector privado afirmam que a pauta aduaneira é de extrema importância, pois, é lá onde encontra-se arrolada a lista de produtos e/ou mercadorias, juntamente com as taxas aduaneiras a que estão sujeitas.

FIGURA 1: OPINIÃO SOBRE QUE TIPO DE LEGISLAÇÃO QUE DEVERIA ESTAR DISPONÍVEL/SECTOR PRIVADO



A legislação fiscal e aduaneira é igualmente considerada importante⁴, segundo 7 e 8 respondentes, respectivamente. Um dos respondentes apontou para a questão da inclusão de outro tipo de legislação, nomeadamente, referente ao regulamento sobre as regras de origem de mercadorias. Para além disso, apenas 3 respondentes consideram importante a inclusão da legislação geral e complementar.

Os entrevistados também afirmam que o desconhecimento das regras de funcionamento, ou dos procedimentos, do comércio externo, por parte do sector privado e funcionários públicos, pode lesar os operadores, assim como o Estado, na medida em que a actualização das taxas de desalfandegamento de certos produtos pode não surtir efeitos imediatos e /ou desejados, conforme estabelecido na legislação relevante.

Existe também a percepção de que se todos os operadores estivessem devidamente informados acerca dos procedimentos legais, haveria maior facilidade e transparência na realização das transacções comerciais, bem como uma redução de custos (de busca de informação), redução de penalizações, cobranças ilícitas e burlas.

Segundo um dos respondentes, a indisponibilidade de informação promove a ineficiência no processamento das transacções e juntamente com a burocracia envolvida nesses processos abre-se espaço para situações de corrupção.

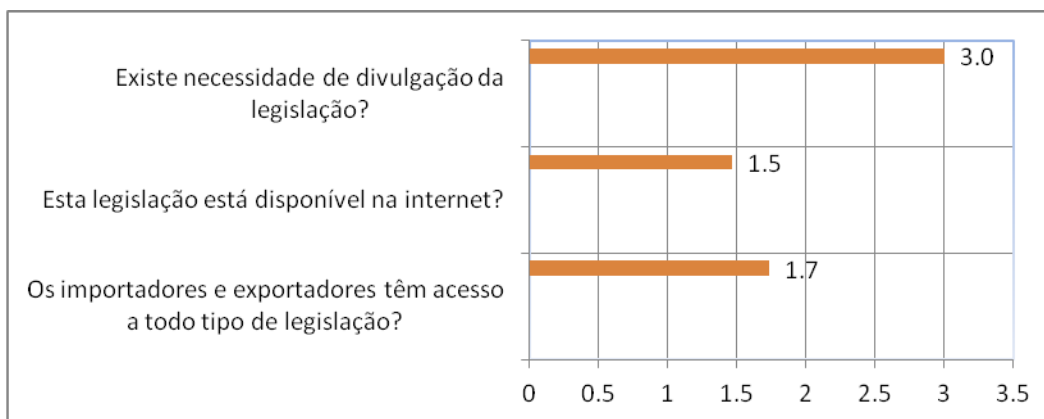
Todavia, parte dos entrevistados, e talvez a fracção “mais” informada sobre os procedimentos aduaneiros – os despachantes –, alegam que não enfrentam, basicamente, nenhum tipo de constrangimento, pois seu instrumento de trabalho é a pauta aduaneira e estes dispõem-na no formato papel, para o quotidiano das suas operações. Por outro lado, um dos respondentes afirma que não é a falta de informação per se que constitui entrave no comércio, pois esta está disponível, porém não actualizada.

Os entrevistados (públicos e privados) foram solicitados a medir o nível de acesso à legislação sobre o comércio externo (numa escala de Likert, de 1 à 5, onde 1 = muito negativo e 5 = muito positivo), sob três aspectos, nomeadamente, o nível de acesso por parte dos importadores e exportadores, disponibilidade da

⁴ Embora não representativas, as opiniões dos respondentes das instituições públicas sugerem que há maior procura pela legislação aduaneira, fiscal e complementar.

legislação na internet e sobre a necessidade de divulgação da legislação. As figuras 2 e 3 ilustram as notas médias atribuídas pelos respondentes a cada uma das questões colocadas.

FIGURA 2: OPINIÃO SOBRE O ACESSO À LEGISLAÇÃO/SECTOR PRIVADO



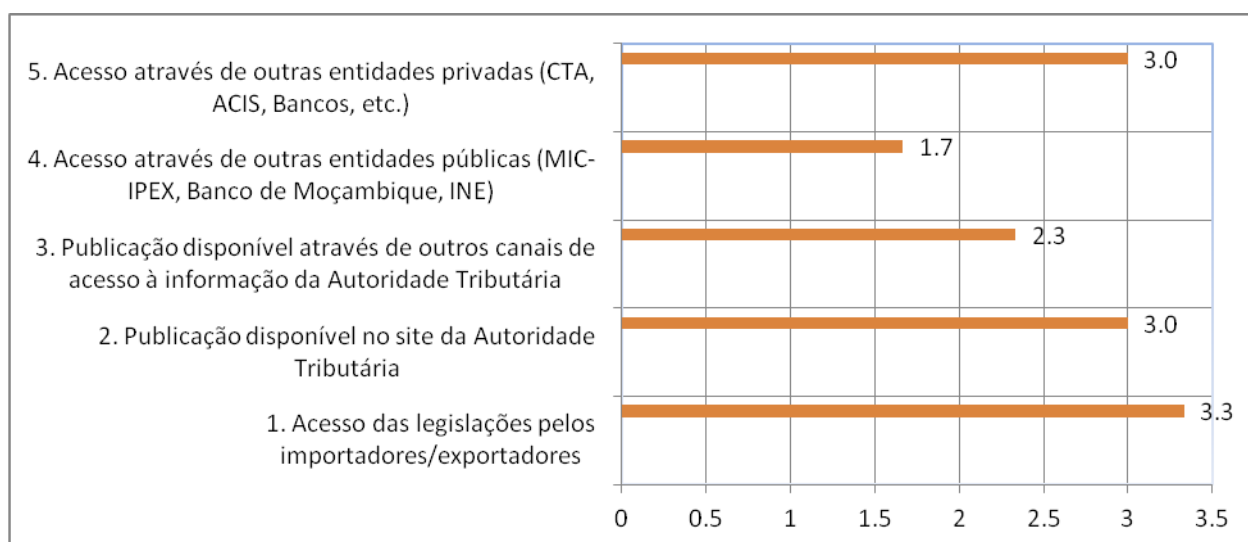
Os representantes do sector privado crêem que o acesso à informação sobre legislação, por parte de importadores/exportadores, é em média razoável. Estes sugerem também que a disponibilidade da mesma informação em páginas web ainda não é desejável, e por via disso pensam que existe uma grande necessidade de divulgação dessa informação, por vários meios.

Curiosamente, os representantes das instituições públicas, segundo a figura 3, têm uma percepção ligeiramente similar a da do sector privado, no que respeita ao nível de acesso à informação (sobre legislação) por parte dos importadores/exportadores (2.9 e 3.3, respectivamente).

Os representantes das instituições públicas reconhecem igualmente que a disponibilidade de informação por outras vias, como o site da Autoridade Tributária ou outras entidades públicas (Banco de Moçambique, Instituto nacional de Estatística, etc.) é ainda moderada, ou seja, não se encontra ainda nos níveis desejados.

Olhando porém para o site da Autoridade Tributária, nota-se no entanto que existem publicadas várias legislações, datadas de 1998 ao corrente ano. Estão disponíveis Leis, Decretos e Diplomas Ministeriais. Dos itens que constam dessa lista apenas o *link* dos Acordos Internacionais é que dispõe de conteúdo. Os restantes itens: Máquinas Fiscais, Legislação Aduaneira, Legislação Fiscal, Legislação Geral, Legislação Complementar e Pauta Aduaneira não dispõe de conteúdo.

FIGURA 3: OPINIÃO SOBRE O ACESSO À LEGISLAÇÃO/INSTITUIÇÕES PÚBLICAS



Adicionalmente, o *site* do Ministério da Indústria e Comércio contém entre outras coisas *links* com instituições a ele subordinadas (IPEX, IPEME, etc.) e instituições públicas, tais como, o Banco de Moçambique, Portal do Governo, Presidência da República, Autoridade Tributária, etc.

Entretanto, as percepções dos entrevistados devem ser interpretadas à luz, não da disponibilidade per si, mas sim da disponibilidade de informação actual, como sugere parte dos respondentes. Note-se, por exemplo que no momento da escrita deste relatório, o *site* do IPEX apresenta estatísticas do comércio correspondentes ao ano de 2010, o que de certo modo é irrelevante para a compreensão da situação actual sobre o comércio.

Naturalmente, existe unanimidade em admitir que urge disponibilizar e/ou actualizar a informação. Todavia, nem todos acreditam que a indisponibilidade da legislação *online* tenha um impacto negativo, isto porque segundo um dos respondentes é necessário que se utilizem meios alternativos e mais

abrangentes de divulgação de informação, pois, a maioria dos comerciantes são retalhistas e muitos deles não utilizam, ou não têm acesso sistemático à Internet⁵.

De facto, a existência de legislação publicada, por exemplo na página da Autoridade Tributária, suscita a ideia de que os utentes não fazem consultas sistemáticas a esses meios ou têm encontrado dificuldades em localizar a informação que pretendem. Curiosamente um dos respondentes afirmou que a nova pauta aduaneira não está disponível na *web*, quando de facto ela está publicada no sítio da Autoridade Tributária.

Tecnologias e Sistemas de Informação (TI/SI)

Os respondentes concordam que o uso de TI/SI é importante para a dinamização dos procedimentos sobre o comércio. Acredita-se que as TI facilitam os procedimentos de ambos os importadores e despachantes, minimizando constrangimentos, custos e tempo de desembaraço de mercadorias.

No gráfico abaixo, nota-se que de um modo geral as pontuações médias dos representantes das instituições privadas são superiores às das respondentes das instituições públicas.

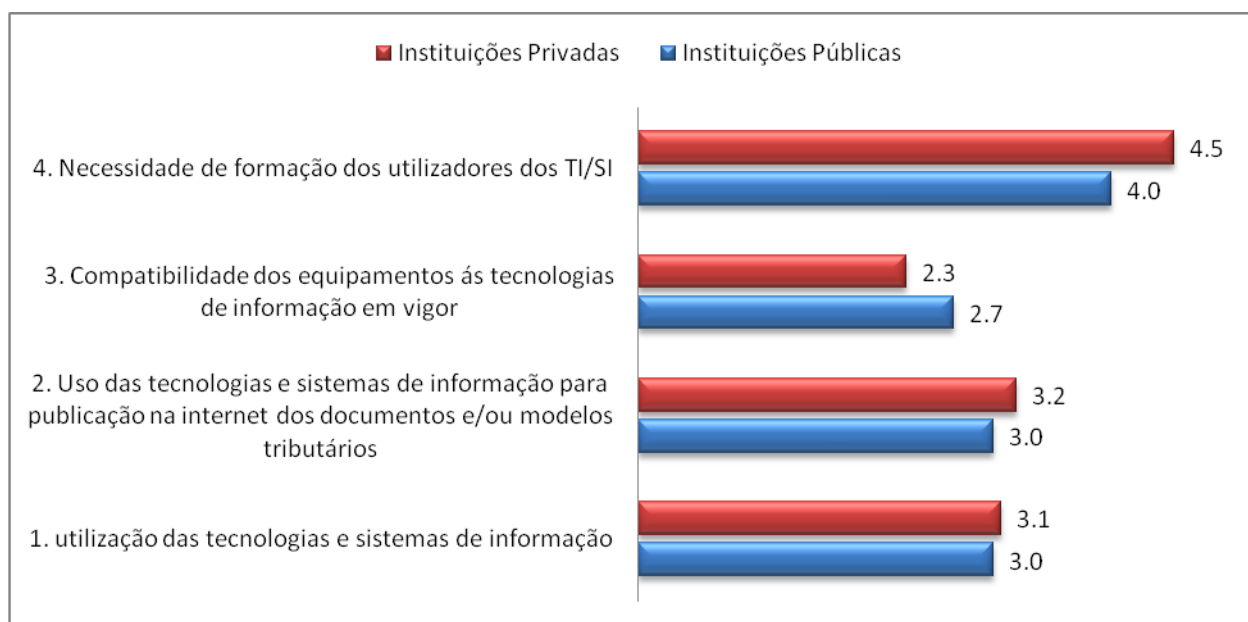
Ao avaliara importância do uso das tecnologias de informação na dinamização do comércio, os respondentes dão maior ênfase à necessidade de instrução dos utilizadores das TI, ao nível dos importadores/exportadores e contribuintes, de modo que se garanta o seu pleno funcionamento e se incrementem os níveis de proveito.

O segundo aspecto cujos entrevistados atribuíram maior importância média tem que ver com o uso de TI para a consulta de matéria tributária, o que indica que os operadores do comércio têm interesse em dispor de informação sobre os procedimentos e custos de importação/exportação de mercadorias para explorar melhor as suas oportunidades de negócio.

Finalmente, os entrevistados atribuem uma nota baixa para a compatibilidade dos equipamentos existentes às tecnologias actualmente em vigor nas diversas instituições públicas.

⁵ Segundo a informação colhida junto dos representantes da MCNET e Direcção Geral das Alfândegas os únicos meios usados para divulgar informação pertinente sobre o comércio externo são as páginas web e folhetos.

FIGURA 4: OPINIÃO SOBRE O ACESSO À LEGISLAÇÃO (INSTITUIÇÕES PÚBLICAS VS INSTITUIÇÕES PRIVADAS)



Quando perguntados sobre os mecanismos de coordenação com outras instituições, os entrevistados afirmam que há pouca ou quase nenhuma articulação entre as instituições públicas e destas com a comunidade importadora/exportadora. Cada instituição age à revelia, “dentro da sua área de actuação”. Acredita-se que a existência de uma articulação entre as diferentes instituições evitaria uma duplicação de esforços e custos.

Quanto à necessidade de criação de *links* entre instituições que estão directa ou indirectamente ligadas ao comércio, os representantes das instituições privadas consideram que o Ministério da Indústria e Comércio/IPEX, o Instituto Nacional de Estatísticas, a CTA, a Autoridade Tributária, o Ministério da

Agricultura, o Ministério da Saúde, o INSS, o Ministério das Finanças, a Alfândegas, e as associações comerciais deviam de algum modo cooperar em prol da disponibilidade de informação⁶.

Contudo, mais do que estabelecer ligações entre instituições, alguns respondentes são da opinião de que é preciso reduzir os processos burocráticos, pois estas propiciam situações anómalas que muitas vezes conduzem à práticas de corrupção.

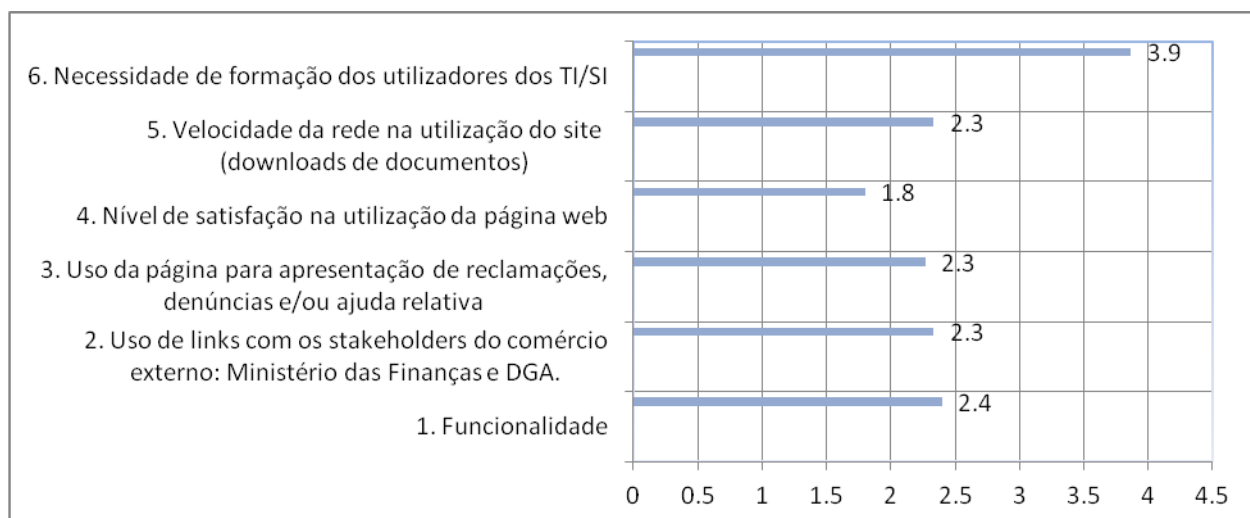
Por outro lado, acredita-se que a formação e o melhoramento contínuo dos sistemas disponíveis, bem como a criação de um bom serviço de atedimento ou reclamação constituem a chave para a optimização dos processos do comércio.

Páginas dinamizadoras do comércio externo

As figuras 5 e 6 ilustram o perfil das pontuações médias sobre a avaliação dos respondentes em relação aos 5 aspectos abaixo descritos. Quanto à funcionalidade, entende-se que este grupo de páginas ainda está aquém das expectativas e que a necessidade de instrução dos operadores e utilizadores dos sistemas constitui um aspecto muito importante.

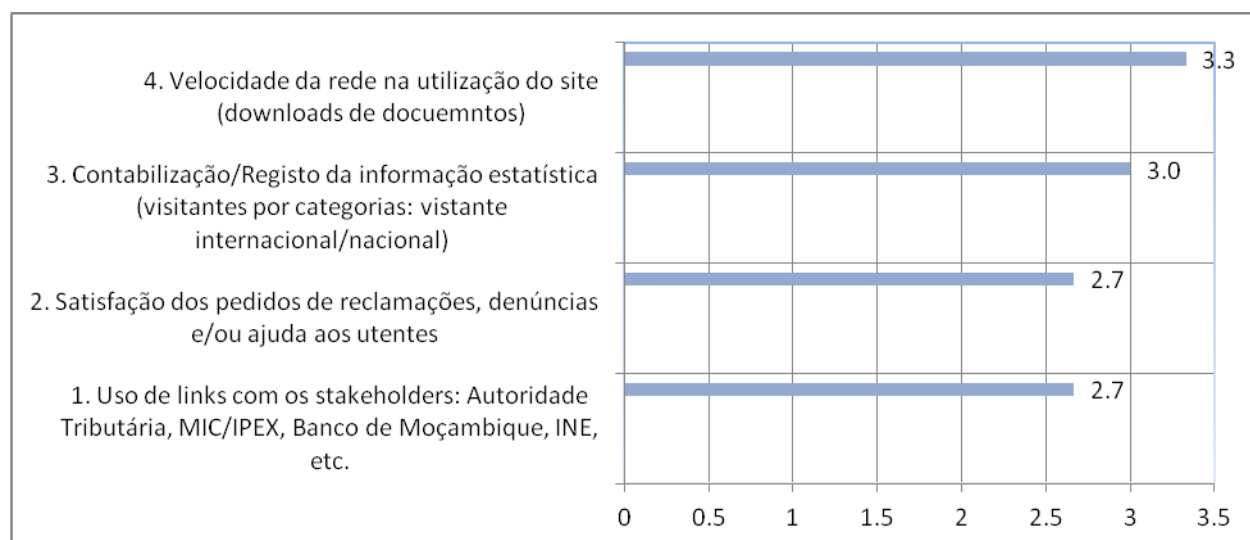
FIGURA 5: AVALIAÇÃO DAS PÁGINAS WEB DINAMIZADORAS DO COMÉRCIO/INSTITUIÇÕES PRIVADAS

⁶Com a introdução do sistema da Janela Única Electrónica, espera-se uma troca segura de informação entre as entidades envolvidas no processo de importação/exportação, em tempo real. Portanto, a integração na JUE de outras instituições, como a CTA, empresas privadas, etc. visa garantir a extracção de informação relativa ao comércio externo para fins estatísticos consoante o vínculo a que cada uma delas.



Os entrevistados também não estão satisfeitos com a utilização das páginas para efeitos de apresentação de reclamações, denúncias e pedidos de ajuda. Porém, nenhum dos entrevistados expôs qualquer situação em que tenha precisado contactar uma instituição pública por essa via e não tenha obtido resposta.

FIGURA 6: AVALIAÇÃO DAS PÁGINAS WEB DINAMIZADORAS DO COMÉRCIO/INSTITUIÇÕES PÚBLICAS



Ademais, o facto de as páginas da Autoridade Tributária e do Ministério da Indústria e Comércio apresentarem *links*, com outras instituições públicas, põe em causa a credibilidade da avaliação que os respondentes fazem com relação ao aspecto “uso de *links* com os stakeholders do comércio externo”, no qual tanto os privados quanto os públicos atribuíram uma pontuação média de aproximadamente 3 pontos.

Quanto à ‘velocidade da rede na utilização do site’ parece também haver consenso entre os públicos e os privados. Ambos atribuíram uma pontuação média aproximadamente igual a 3, o que sugere uma opinião negativa sobre o uso dessas páginas. Este facto pode concorrer para o fraco acesso ou uso deste grupo de páginas, pois segundo afirmam alguns respondentes, existem “falhas frequentes no carregamento das páginas”.

Os respondentes sugerem que para melhorar o nível de uso das páginas *web*, dinamizadoras do comércio, é necessário que estas disponham de informação referente aos requisitos necessários para se operar no comércio externo, informação estatística sobre a actividade comercial no país, na região austral de África e no resto do mundo, informação sobre as principais moedas utilizadas nas transacções comerciais, legislação aduaneira pertinente, informação sobre regras de origem das mercadorias, etc.

Um dos aspectos que os entrevistados acreditam que constitui um grave constrangimento na utilização deste grupo de páginas é a língua na qual a informação é publicada, pois, alguns operadores não têm domínio da língua portuguesa. Por outro lado, o acesso à internet não está disponível em vários locais de

relevância, se está, o serviço é ineficiente, discrepâncias na informação sobre o câmbio entre os diferentes websites, falta de actualização da informação e falta de instrução sobre o seu uso.

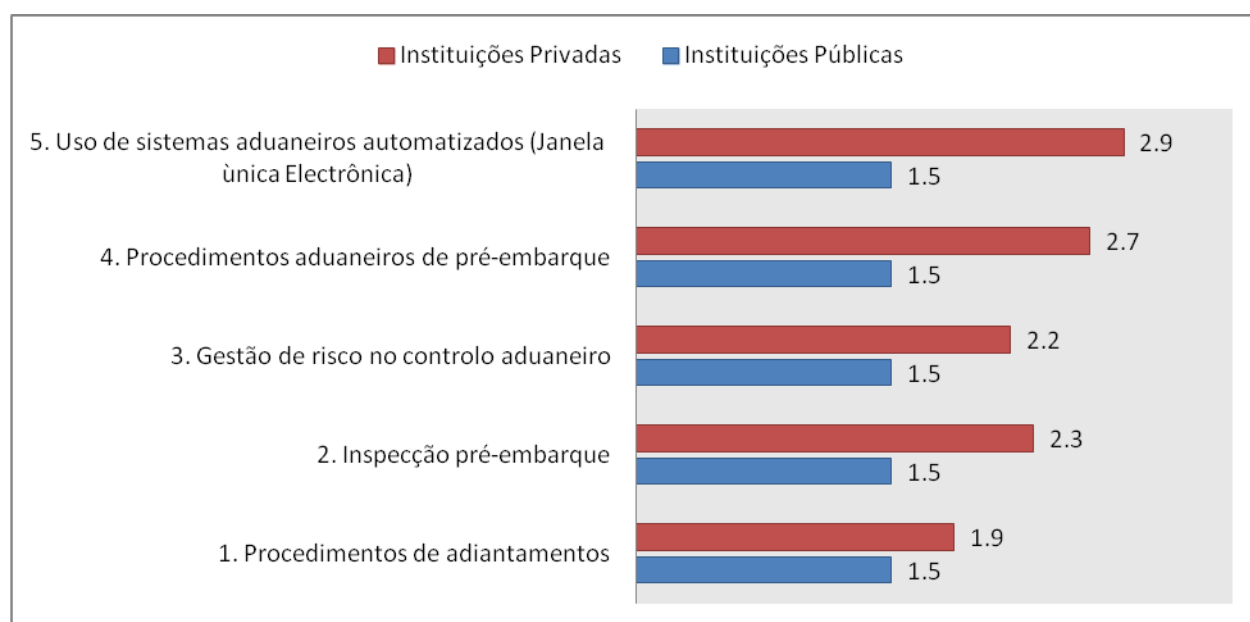
Desembaraço aduaneiro

Apesar das dificuldades e constrangimentos em relação à implementação dos procedimentos electrónicos para o desembaraço aduaneiro, existe um consenso entre os entrevistados quanto à sua importância no melhoramento dos processos do comércio.

Ao avaliar o uso das páginas *web* na execução dos procedimentos descritos no gráfico abaixo, os respondentes dão, em média, maior ênfase aos procedimentos aduaneiros de pré-embarque e a seguir à inspecção pré-embarque.

Embora significativamente pequena, a subamostra das instituições públicas apresenta médias de satisfação relativamente mais baixas, quando comparadas às dos respondentes das instituições privadas. Uma das razões para tal pode estar relacionada com o facto de os entrevistados pensarem que urge expandir e formar os utilizadores das TI/SI, para o seu melhor aproveitamento.

FIGURA 7: PROCEDIMENTOS ELECTRÓNICOS PARA O DESEMBARAÇO ADUANEIRO (INSTITUIÇÕES PRIVADAS VS INSTITUIÇÕES PÚBLICAS)



Alguns dos entrevistados sugerem que é preciso que se conclua a expansão dos SI/TI a nível nacional e integrá-los a outras plataformas existentes, úteis ao processo de importação/exportação de modo que se crie uma espécie de “one-stop shop” para o comércio internacional.

Outros sugerem ainda o melhoramento dos serviços de Internet, retirada do sistema TRADENET para dar lugar a formação do pessoal e reintroduzi-lo depois que os operadores estejam devidamente equipados, aumentar os incentivos ao pessoal das Alfândegas e o uso de um sistema alternativo que sirva como “back-up” em situações em que o outro pare de funcionar.

Em geral, muitos acreditam na necessidade de criação de um sistema que integre todos os actores envolvidos no comércio externo. Por outro lado, de modo a garantir o melhoramento do ambiente de negócios no país é necessário que se promova a transparência na tramitação dos processos e realização de transacções comerciais e se adoptem múltiplos meios de divulgação de informação.

Um dos respondentes abordou a questão da necessidade de repensar-se sobre a introdução do sistema electrónico actual, pois, muitos problemas que agora se verificam, antes não existiam. Outro aponta ainda que o sistema da MCNet foi introduzido num momento do ano em que se verificam muitas transacções comerciais e, assim sendo, não havia condições para a sua introdução.

Aponta-se ainda a necessidade de correcção ou eliminação de cobranças decorrentes de falhas ou erros nos despachos, bem como a integração de um despositivo que permita editar os dados já introduzidos.

Por outro lado, apontou-se também a questão da calendarização das auditorias por parte do Ministério das Finanças por forma que as instituições se prontifiquem, de acordo com as datas marcadas, a fornecer o material ou informação que os servidores públicos necessitem.

Ademais, existe a necessidade de divulgação das informações referentes aos pontos fracos e fortes do comércio, por forma que se empreendam esforços no sentido de colmatar os pontos fracos e, ao mesmo tempo, criar condições para que se estimule o investimento nas áreas com maior potencialidade para a exportação.

Por fim, um dos respondentes, sugeriu que uma das formas de reduzir os custos de importação e exportação de mercadorias passa pela unidade dos agentes envolvidos, criando-se assim condições para o surgimento de outros agentes especializados na importação/exportação, evitando-se assim que os mesmos

agentes envolvam-se nas múltiplas tarefas necessárias para a importação e exportação de produtos e mercadorias.

Condições para a criação de um *website* dinamizador do comércio

Quando questionados sobre que aspectos são frequentemente apresentados às instituições (públicas) que representam, no que concerne ao processo de importação/exportação, os entrevistados afirmam que os aspectos referentes à introdução da Janela única electrónica (se ela dispensa os serviços dos despachantes), razão da aplicação de taxas aos regimes de acordo com o valor FOB (*Freight on Board*), procedimentos, documentos necessários, tempo e custos relacionados às operações sobre o comércio externo, são alguns dos pontos indicados pelos respondentes.

Tais perguntas estão alinhadas com as reais necessidades de informação colocadas pelos operadores privados, isto é, estes afirmam que uma página de internet que pretenda facilitar os processos do comércio externo é imprescindível que estejam disponíveis, entre outras coisas, os requisitos e esclarecimentos necessários para operar no comércio externo, a Pauta Aduaneira, informação sobre inspecção pré- e pós-embarque, legislação sobre regras de origem das mercadorias, informação sobre migração de pessoas, estatísticas sobre o comércio internacional e nacional, tipo de mercadorias elegíveis à exportação/importação, benefícios fiscais para certas camadas sociais, legislação aduaneira, informação sobre o câmbio, países e moedas envolvidos nas transacções, bem como o nível da procura de certos produtos e/ou mercadorias.

Em termos de legislação, esses aspectos estão contemplados na Legislação Aduaneira, Fiscal, Pauta Aduaneira e o Governo da República de Moçambique, através do Diploma Ministerial nº 141/2001, de 26 de Setembro, aprovou o “Regulamento para a autenticação e/ou emissão dos documentos que conferem a origem às mercadorias exportadas a partir de Moçambique ao abrigo de Convenções Internacionais, Protocolos Comerciais ou Sistemas Preferenciais em geral”.

Outro aspecto que carece de articulação e actualização periódica, levantado pelo representante da empresa Bananalândia, tem que ver com as taxas de câmbio, pois segundo o participante, as taxas fixadas na fronteira diferem das que estão disponíveis na página, por exemplo, do Ministério das Finanças. Portanto, este aspecto concorre para a desinformação dos utentes.

Por outro lado, segundo a constatação do representante da CTA, muitas vezes a legislação é publicada de um modo não sintetizado, o que dificulta a consulta por indivíduos pouco instruídos sobre matéria de legislação e, por essa razão, há uma necessidade de simplificar, sistematizar e sintetizar a informação (relevante) sobre os procedimentos do comércio.

Na sequência da limitação de realização de muitas entrevistas marcadas, que resultou na dificuldade de atingir a amostra sobre a população total, foi adoptado um procedimento alternativo com vista a garantir a validade dos resultados apresentados à luz deste estudo.

Por outro lado, os resultados das entrevistas tendem a sugerir que a utilidade das respostas dos entrevistados neste inquérito depende em grande medida da sua inclinação para a utilização das tecnologias de informação e comunicação como meios preferenciais para a realização de operações de comércio externo.

Deste modo, a equipa de pesquisa decidiu realizar 3 (três) entrevistas aprofundadas, de cariz qualitativo, com recurso a guiões de entrevistas e não questionários: uma com um operador de comércio externo (despachante), outra com um agente da autoridade fiscal (agente das Autoridade Tributária) e outra com um utilizador comum dos serviços fiscais (contribuinte e utente). Com base nos resultados das três entrevistas, foi possível proceder à análise dos materiais de natureza aduaneira e fiscal bem como outros instrumentos subsidiários publicados na internet, através das páginas electrónicas das entidades seguintes:

- a) Autoridade Tributária de Moçambique - www.at.gov.mz
- b) Alfândegas de Moçambique - www.alfandegas.gov.mz
- c) Mozambique Community Network - www.mcnet.co.mz
- d) Centro de Promoção de Investimentos – www.cpi.co.mz e www.mozbusiness.co.mz
- e) Ministério da Indústria e Comércio – www.mic.gov.mz
- f) Instituto para a Promoção de Exportações – www.ipex.gov.mz
- g) Confederação das Associações Económicas – www.cta.org.mz
- h) Banco de Moçambique – www.bancomoc.mz
- i) Ministério das Finanças – www.mf.gov.mz

Com base nas constatações factuais resultantes das consultas mencionadas foi possível realizar um mapeamento das principais questões objectivas de publicação dos materiais fiscais e aduaneiros na internet, tal como ilustra o capítulo que se segue.

IV. RESULTADOS DA CONSULTA AOS CONTEÚDOS FISCAIS E ADUANEIROS

4.1 APRECIÇÃO GERAL

De uma forma geral, existe um esforço notável visando utilizar a internet como um dos principais meios de comunicação entre as autoridades fiscais, os operadores do comércio externo, os contribuintes e o público em geral.

Apesar da eficácia deste canal de comunicação, existem algumas limitações práticas, cuja superação poderia traduzir-se em ganhos significativos no processamento das operações de comércio externo, na colecta da receita e na informação do público. As questões em referência são discutidas abaixo:

a) Disponibilidade irregular das páginas/ obstrução total de algumas páginas – o acesso a algumas páginas virtuais que contêm a legislação fiscal, aduaneira bem como modelos declarativos e formulários é instável e imprevisível, havendo momentos em que a indisponibilidade é total. A tabela que se segue apresenta o resultado de ensaio de acesso realizado durante três dias intercalados ao longo da semana de 8 a 11 de Janeiro de 2013. Foi realizado um conjunto de 3 ensaios adicionais para o teste de disponibilidade das páginas virtuais do Banco de Moçambique, Confederação das Associações Económicas e Ministério das Finanças entre os dias 17 e 20 de Janeiro de 2013.

TABELA 2: RESULTADOS DOS TESTES DE ACESSO ÀS PÁGINAS VIRTUAIS

Resultados dos testes às páginas virtuais em três dias diferentes	
Página virtual	Disponibilidade
Autoridade Tributária de Moçambique - www.at.gov.mz	33.33%
Alfândegas de Moçambique - www.alfandegas.gov.mz	33.33%
Mozambique Community Network - www.mic.gov.mz	100%
Centro de Promoção de Investimentos – www.cpi.co.mz e www.mozbusiness.co.mz	66.67%

Resultados dos testes às páginas virtuais em três dias diferentes	
Página virtual	Disponibilidade
Ministério da Indústria e Comércio – www.mic.gov.mz	100%
Instituto para a Promoção de Exportações – www.ipex.gov.mz	33.33%
Banco de Moçambique – www.bancomoc.mz	67.67%
Ministério das Finanças – www.mf.gov.mz	100%
Confederação das Associações Económicas de Moçambique – www.cta.org.mz	100%
Média global de disponibilidade	70.5%

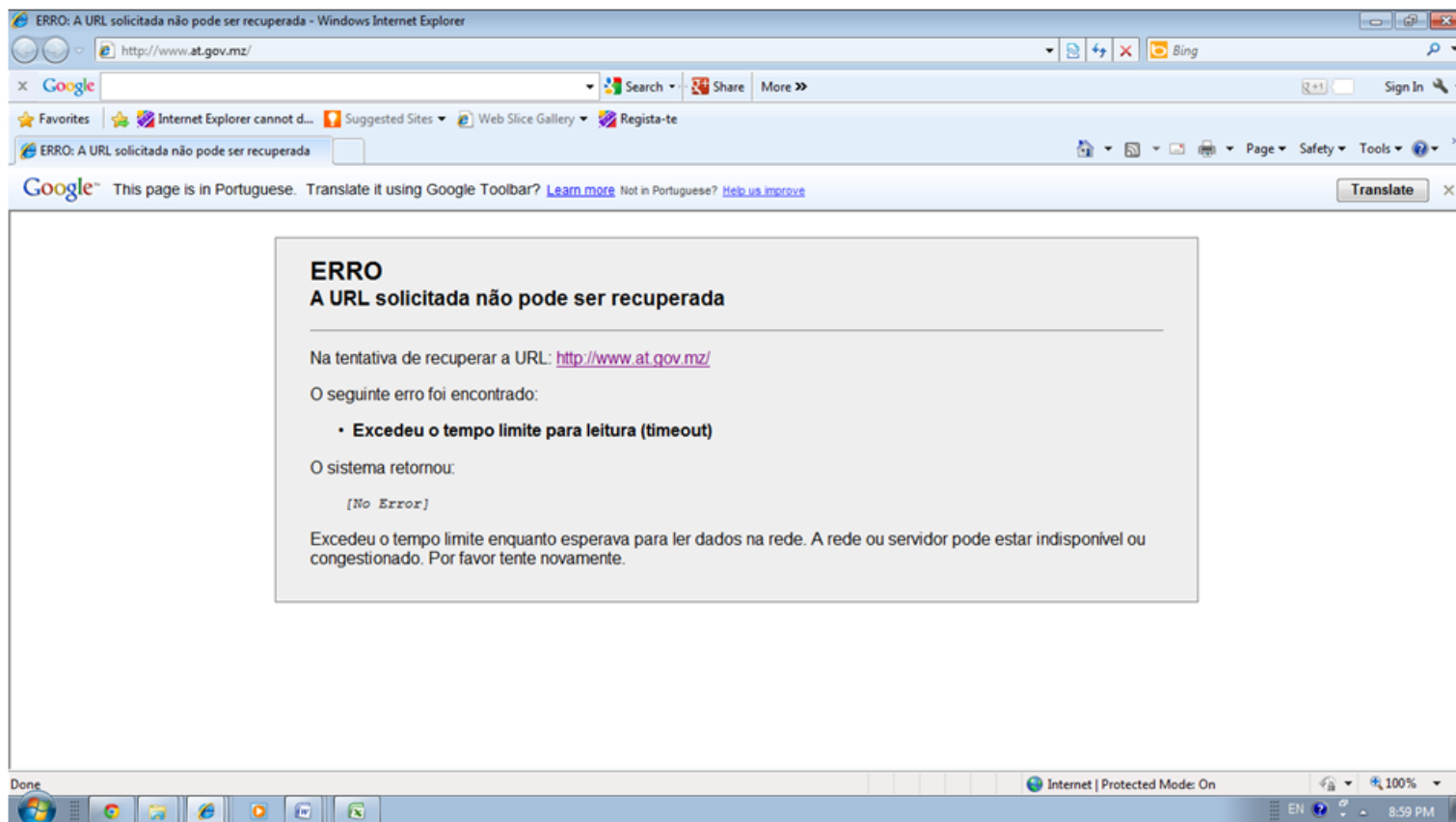
As páginas virtuais do Ministério da Indústria e Comércio, Ministério das Finanças, Mozambique Community Network e Confederação das Associações Económicas de Moçambique mostraram uma estabilidade de 100% ao longo dos testes, tendo sido possível estarem disponíveis nos três dias.

A página virtual da Autoridade Tributária esteve disponível apenas no segundo dia do teste, enquanto a página das Alfândegas de Moçambique esteve disponível no terceiro dia dos testes de acesso. A página virtual do Banco de Moçambique esteve disponível nos últimos dois dias da segunda vaga de testes realizada ao longo deste projecto.

De uma forma geral, 3 em cada 10 tentativas de acesso a uma página virtual que contenha legislação fiscal e aduaneira, formulários e modelos declarativos bem como materiais de informação e educação sobre o comércio externo, irão falhar. A probabilidade de indisponibilidade é maior entre as instituições do Estado (4 em cada 10 podem falhar) que entre organizações de natureza privada (probabilidade nula de falha).

A título ilustrativo, é apresentado na figura que se segue o *print screen* da indisponibilidade página da Autoridade Tributária de Moçambique

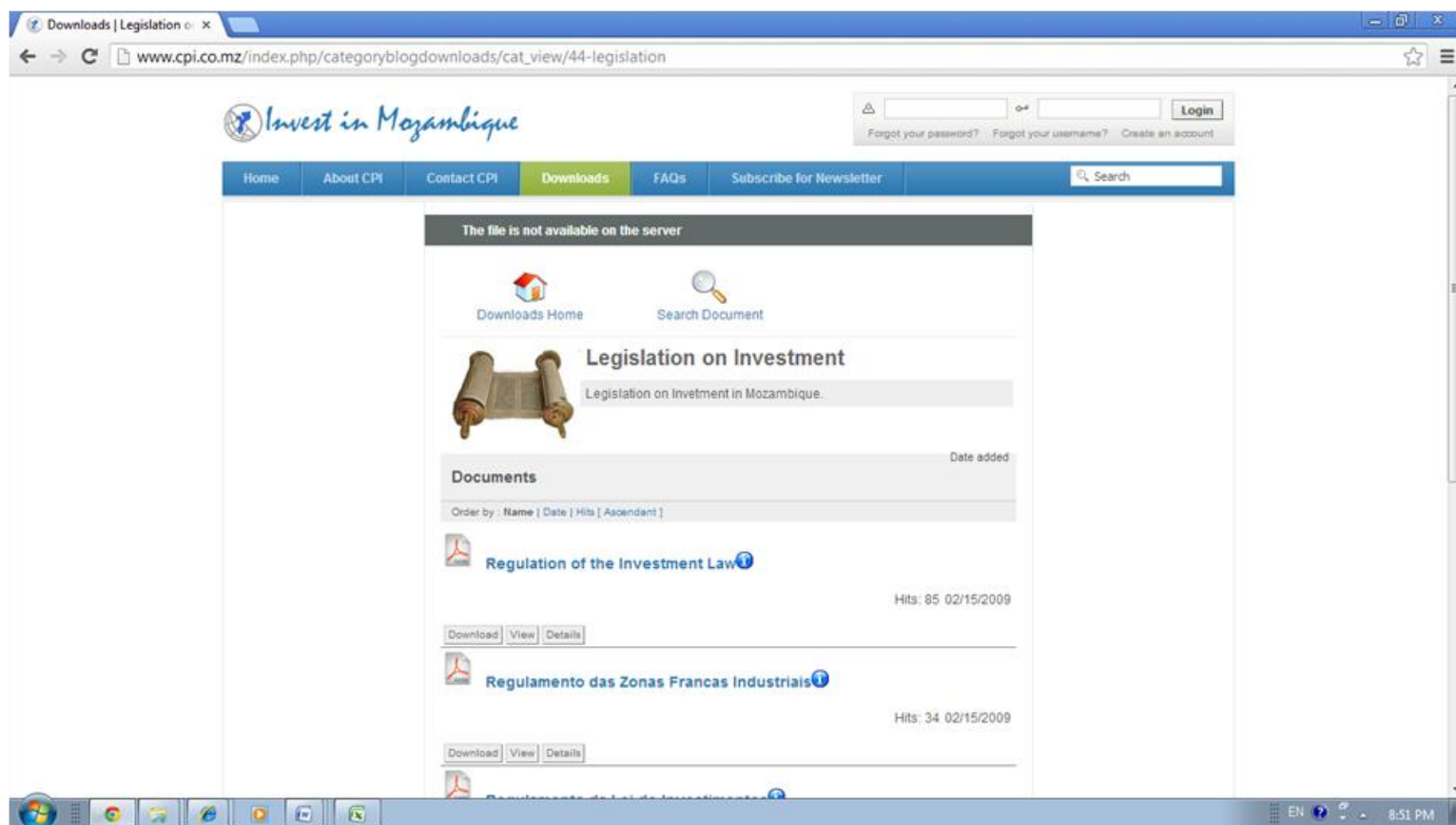
TABELA 3: PRINT SCREEN DA INDISPONIBILIDADE DA PÁGINA DAS AUTORIDADE TRIBUTÁRIA DE MOÇAMBIQUE



b) **Obstrução do acesso a determinados conteúdos dentro das páginas** – apesar do menu principal da página virtual permitir o acesso, a navegação em algumas componentes específicas da página é limitada. Algumas vezes, o conteúdo objecto de busca pode ser referido como inexistente na página (por a título de exemplo, a componente de *download* da página do CPI apresentava a mensagem seguinte, em língua inglesa: *the file is not available on the server*), e algumas vezes pode ser referido como estando em desenvolvimento ou em actualização.

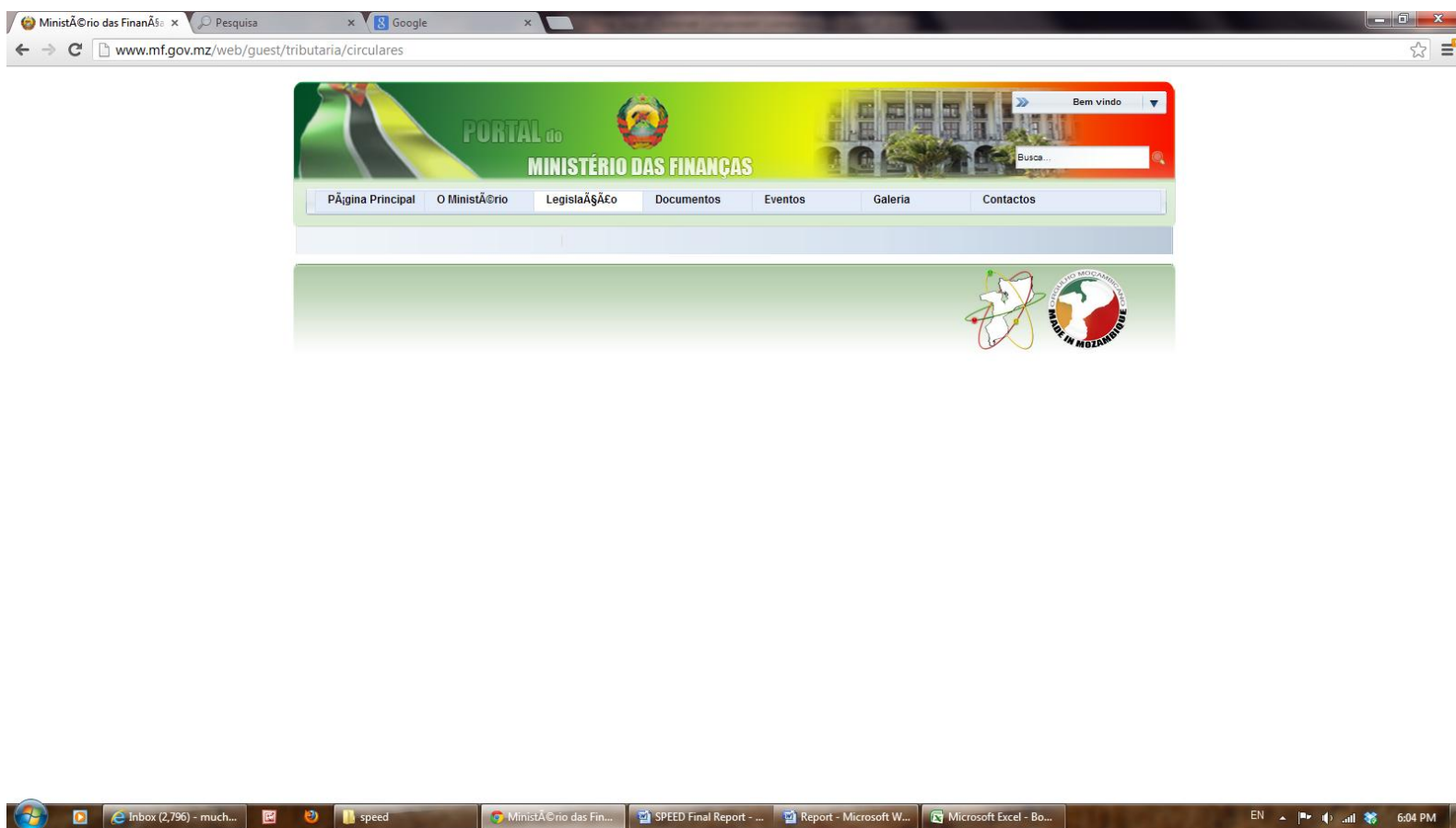
Outras vezes nenhuma mensagem é emitida pela página, mas depois de um longo período de processamento, a página não apresenta nenhuma informação.

TABELA 4: PRINT SCREEN DA INDISPONIBILIDADE DA COMPONTE DE DOWNLOAD DA PÁGINA DO CPI



Embora o menu principal tenha indicado uma disponibilidade a 100%, a componente de “circulares” (no submenu de Legislação Tributária) da página do Ministério das Finanças esteve indisponível ao longo dos três dias de testes, muito provavelmente devido a não publicação do respectivo conteúdo, como sugere o print screen da FIGURA 8. Nenhuma informação explicativa é apresentada pela página após a activação do comando de navegação.

FIGURA 8: PRINT SCREEN MOSTRANDO A INDISPONIBILIDADE DA PÁGINA DO MINISTÉRIO DAS FINANÇAS NA COMPONENTE DE CIRCULARES



c) **Velocidade de processamento** – independentemente da utilização de serviços de acesso à internet com largura de banda diferenciada, as páginas virtuais que contêm a legislação fiscal e aduaneira e modelos declarativos e formulários, levam consideravelmente mais tempo a processar o acesso, o que torna a navegação menos eficiente. A página da Mozambique Community Network e do Banco de Moçambique apresentaram relativamente melhor desempenho na componente de velocidade de processamento em relação às restantes páginas consultadas, pelo menos nos aspectos objecto de pesquisa. A navegação entre os conteúdos é particularmente mais rápida, incluindo os *downloads* dos ficheiros disponíveis.

As secções que se seguem analisam as publicações na internet de cada uma das componentes objecto de trabalho.

4.2 PUBLICAÇÃO DE LEGISLAÇÃO FISCAL E ADUANEIRA

Em geral, o pacote de legislação fiscal e aduaneiro apresentado pelas diversas páginas em análise é satisfatório. As páginas virtuais da Autoridade Tributária de Moçambique, Alfândegas de Moçambique e da Mozambique Community Network apresentam secções dedicadas à legislação fiscal e aduaneira, operacionais (em que o nível de acesso está acima de 80% do volume total dos documentos apresentados), sempre que a página virtual mãe for acessível) e todas as secções constituem-se em partes integrantes do menu principal. A consulta às páginas tomou nota dos constrangimentos seguintes:

a) **Diferença de categorização dos conteúdos** – a página virtual da Mozambique Community Network apresenta a secção de legislação com uma categorização em leis, decretos, diplomas, despachos e ordens de serviço, enquanto a página das Autoridade Tributária de Moçambique apresenta a secção de legislação disposta em acordos internacionais, máquinas fiscais, legislação aduaneira, legislação fiscal, legislação geral, legislação complementar e pauta aduaneira. A página das Alfândegas de Moçambique apresenta a legislação categorizada em leis, decretos, diplomas e despachos.

FIGURA 9: CATEGORIZAÇÃO DA LEGISLAÇÃO PELAS PÁGINAS VIRTUAIS

Categorização da legislação apresentada	
Páginas virtuais	Categorização
Autoridade Tributária de Moçambique - www.at.gov.mz	Acordos internacionais, máquinas fiscais, legislação aduaneira, legislação fiscal, legislação geral, legislação geral, pauta aduaneira
Alfândegas de Moçambique - www.alfandegas.gov.mz	Leis, decretos, diplomas, despachos
Mozambique Community Network - www.mcnet.co.mz	Leis, decretos, diplomas, despachos, ordens de serviço
Ministério das Finanças – www.mf.gov.mz	Leis, decretos, diplomas ministeriais, circulares
Confederação das Associações Económicas de Moçambique – www.cta.org.mz	Legislação relevante e legislação em estudo, onde a primeira apresenta entre outras subcategorias as Alfândegas e Fiscalidade.
Ministério da Indústria e Comércio – www.mic.gov.mz	Direcção de relações internacionais (protocolos e acordos comerciais) e Direcção de apoio ao sector privado (licenciamento simplificado).
Instituto de Promoção de Exportações – www.ipex.gov.mz	Acordos, divididos em: bilaterais, preferenciais e multilaterais

Embora a constatação acima possa sugerir uma proximidade entre as páginas da Mozambique Community Network, Alfândegas e Ministério das Finanças em termos da categorização dos materiais disponíveis e consequentemente dos conteúdos apresentados, os documentos de cada secção são diferentes nas páginas das três instituições em análise. De uma forma geral, o número de documentos publicados por cada instituição dentro das categorias comuns é diferente, havendo casos em que documentos que fazem parte de uma categoria numa instituição não constam da mesma categoria numa outra instituição.

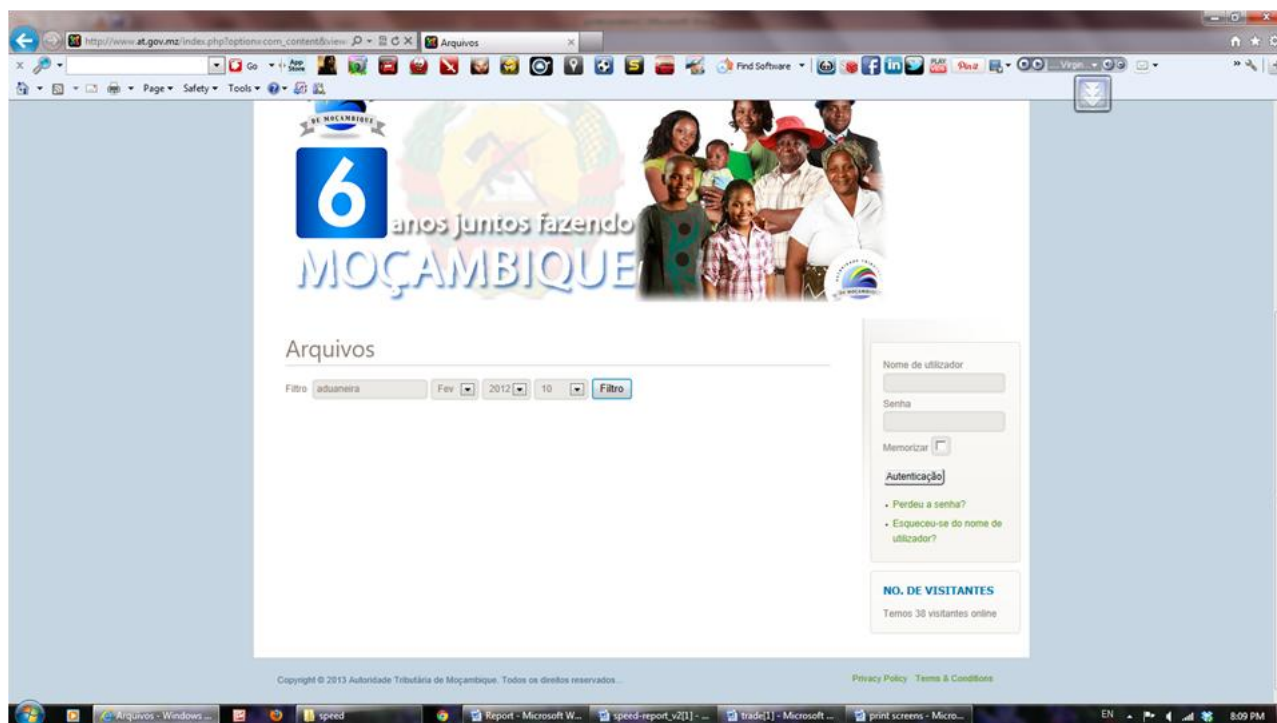
As ordens de serviços são publicadas apenas pela Mozambique Community Network e embora a página do Ministério das Finanças referencie a existência de “circulares”, a obstrução ao acesso não permitiu que tais fossem analisados. Os acordos e protocolos do comércio são apresentados como tais na página do IPEX e Alfândegas e como documentos na página do Ministério da Indústria e Comércio. Nos três casos, o número de documentos não coincide.

É necessário mencionar igualmente que existe outra legislação relacionada com isenções fiscais, que no contexto dos esforços de promoção do investimento, é usada mais extensivamente pelo Centro de Promoção de Investimentos e devido à sua especificidade não se encontra nas páginas das outras instituições. Não é possível aceder a toda a legislação apresentada pela página virtual do Centro de Promoção de Investimento ao longo dos três dias de ensaios de acesso.

Por outro lado, não existe um critério de previsibilidade no acto da busca da legislação, através do qual um utente específico possa rapidamente aceder somente a página que contém a legislação de que procura.

Em acréscimo, a página virtual da Autoridade Tributária possui uma secção de legislação na componente “A AT”, cujo funcionamento depende de um filtro de conteúdo, ano da legislação e número de itens a apresentar por cada página resultante. Foram realizados vários ensaios aos arquivos da legislação na componente “A AT”, testando diferentes temas (matérias) e com recurso aos anos mais recentes (2010 a 2012). Um dos resultados do ensaio é apresentado abaixo. Sem uma sugestão indicativa dos temas que podem ser objecto de busca no filtro, as matérias a inserir dependem da necessidade específica de cada utilizador, o que pode não reflectir necessariamente a estruturação do filtro de busca.

FIGURA 10: PRINT SCREEN DE TESTE DE ACESSO À LEGISLAÇÃO NA PÁGINA OFICIAL DA ATM



b) **Predomínio da linguagem técnica** – a totalidade dos dispositivos legais de ordem fiscal e aduaneira publicados na internet, através das páginas das instituições objecto de análise estão redigidos em linguagem técnico-jurídica, cujo entendimento requer uma formação especializada em legislação.

Embora esta questão não seja relevante para a maioria dos operadores do comércio externo, muitos contribuintes e público em geral têm dificuldades de articulação e interpretação do âmbito da aplicação e objecto de regulamentação de certa legislação fiscal e aduaneira.

c) **Informação não actualizada** – a página virtual das Alfândegas de Moçambique possui uma peça de legislação denominada Inspecção pré-embarque (Decreto nº 61/98 de 24 de Novembro) que terá sido provavelmente a versão preliminar do regulamento da inspecção pré-embarque. Numa outra categoria, a página apresenta o Regulamento da Inspecção Pré-Embarque aprovado pelo Diploma Ministerial nº 19/2003.

4.3 PUBLICAÇÃO DE MODELOS E FORMULÁRIOS DE DECLARAÇÃO

Os modelos declarativos e formulários encontram-se disponíveis nas páginas da Autoridade Tributária e da Mozambique Community Network. Em linha com as atribuições de cada instituição, as tabelas que se seguem resumem o nível de acesso aos modelos e formulários.

FIGURA 11: NÍVEL DE ACESSO AOS MODELOS E FORMULÁRIOS APRESENTADOS NA PÁGINA DA AUTORIDADE TRIBUTÁRIA

Resultados dos testes de acesso aos formulários e declarações	
Páginas virtuais	Disponibilidade
(1) Declaração periódica “modelo A”	Acessível
(2) Declaração periódica “modelo C”	Acessível
(3) Guia de pagamento “modelo 39 – IRPC”	Acessível
(4) Declaração de rendimentos “modelo 20 – IRPS”	Inacessível
(5) Declaração de rendimentos “modelo 10 – IRPS”	Inacessível
(6) Verbete de englobamento “modelo 10 – V”	Inacessível
(7) Declaração de início de actividade / alteração do modelo 01 – ISPC	Inacessível
(8) Guia de pagamento “modelo 1 – ISV”	Acessível
(9) Guia de pagamento “modelo 2 – ISV”	Acessível
(10) Declaração periódica de substituição “modelo B – IVA”	Acessível
(11) Guia de pagamento “modelo 19 – IRPS”	Acessível
(12) Declaração de registo de pessoa singular - modelo 5	Acessível
(13) Declaração de rendimentos “modelo 22 – IRPC”	Inacessível
(14) Guia de pagamento “modelo 30 – ISPC”	Inacessível
(15) Guia de receita eventual	Inacessível
(16) Guia de pagamento “modelo 1C – ISV”	Acessível
Avaliação da acessibilidade	56%

Um pouco menos do que metade dos formulários e declarações constantes da página da Autoridade Tributária de Moçambique estão acessíveis para preenchimento *online* e posterior impressão ou impressão para posterior preenchimento manual.

Importa ainda referir que existe um aplicativo de IRPS na página da Autoridade Tributária de Moçambique na secção de “Informação”, cujo acesso depende da criação de uma conta com uma senha de acesso e cuja funcionalidade não foi assim, determinada.

FIGURA 12: NÍVEL DE ACESSO AOS MODELOS E FORMULÁRIOS APRESENTADOS NA PÁGINA DA MCNET

Resultados dos testes de acesso aos formulários e declarações	
Formulário / modelo declarativo	Disponibilidade
(1) Formulários para inscrição ao Centro de formação "	Acessível
(2) Formulário de despachante aduaneiro	Acessível
(3) Formulário de operador de comércio externo	Acessível
(4) Formulário de transportadores	Acessível
(5) Formulário de transitários	Acessível
(6) Formulário de armazéns	Inacessível
(7) Formulário para exportação	Acessível
Avaliação da acessibilidade	86%

Os formulários da página virtual da Mozambique Community Network goza quase que do dobro do nível de acessibilidade que os modelos declarativos e formulários da Autoridade Tributária de Moçambique. Os mesmos podem ser preenchidos e submetidos *online*.

4.4 PUBLICAÇÃO DE INSTRUMENTOS SUBSIDIÁRIOS AO PROCESSO DECLARATIVO

Os instrumentos subsidiários ao processo declarativo incluem dispositivos legais como a Pauta Aduaneira, taxas de câmbios e outras informações de utilidade no processo de declaração e pagamento de impostos. Em geral, as páginas da Autoridade Tributária de Moçambique, Alfândegas de Moçambique e a Mozambique Community Network apresentam alguns instrumentos subsidiários, tal como mostra a tabela que se segue.

TABELA 5: RESULTADO DE COMPARAÇÃO DA INFORMAÇÃO SUBSIDIÁRIA DISPONÍVEL

Resultados de comparação da informação subsidiária			
Instrumento subsidiário	AT	Alfândegas	Mcnet
(1) Pauta Aduaneira	Pauta funcional, que pode ser consultada pelas posições e pelo índice	Pauta funcional, que pode ser consultada pelas posições e pelo índice	Não permite realizar a consulta das posições pautais nem do índice
(2) Taxas de câmbio	Câmbios diários para todas as moedas e para os meses de Janeiro 2012 a Janeiro de 2013	Câmbios diários para quatro dias: 1, 2, 3 e 4 de Dezembro de 2012	Apresentadas moeda a moeda através de um filtro que inclui um horizonte temporal
(3) Calendário fiscal	Disponível para todo o ano e suficientemente explicativo	Não disponível	Não disponível
(4) Estâncias aduaneiras	Não acessível	Disponível, com respectivos contactos	Não disponível
(5) Áreas fiscais	Disponível com respectivos contactos	Não disponível	Não disponível

Com excepção da Pauta Aduaneira e das Taxas de Câmbio aplicáveis para as operações de comércio externo, os instrumentos subsidiários não existem de forma padronizada em todas as páginas virtuais objecto de análise. O calendário fiscal está somente disponível na Autoridade Tributária e a informação sobre estâncias aduaneira está disponível apenas na página das Alfândegas de Moçambique e não acessíveis através da página da Autoridade Tributária. Com relação à informação sobre as áreas fiscais sobre a página virtual da Autoridade Tributária apresenta os nomes e contactos das estâncias por província.

Quanto às funcionalidades de cada instrumento subsidiário, existe uma ampla variação. A pauta aduaneira da Mcnet não permite nenhuma consulta, enquanto a consulta através da posição pautal e do índice alfabético é possível pelas páginas da Autoridade Tributária e das Alfândegas, embora com limitações de sempre ter de voltar-se ao menu principal para realizar a pesquisa seguinte. A informação cambial que pode resultar da consulta de cada página é diferente em natureza (para algumas instituições apenas uma

moeda e para outras todas as moedas) e em horizonte temporal (para algumas apenas o câmbio do dia e para outras o do período). Dependendo de cada tipo de informação necessária, o utilizador deverá aceder a uma página diferente.

4.5 PUBLICAÇÃO DE MATERIAIS EDUCATIVOS E DE INFORMAÇÃO PÚBLICA GERAL

Os esforços de sintonia entre as autoridades fiscais e o público em geral manifestam-se através de uma diversidade de instrumentos de comunicação de carácter informativo e educativo, com destaque para as respostas às “Perguntas mais frequentes”, boletins informativos, instruções, entre outros documentos. A análise da disponibilidade e da padronização dos instrumentos em referência é realizada pela tabela que se segue.

TABELA 6: RESULTADOS DE COMPARAÇÃO DA DISPONIBILIDADE DE MATERIAIS EDUCATIVOS E INFORMATIVOS

Resultados de comparação da informação subsidiária				
Instrumento subsidiário	AT	Alfândegas	Mcnet	IPEX
(1) Respostas a “perguntas mais frequentes”	Perguntas e respostas em sede do IVA e da tributação de rendimentos de não residentes	Não disponível	Não disponível	Não disponível
(2) Boletins informativos	Boletim informativo com publicações erráticas e “mais valia” com as primeiras duas publicações (Novembro e Dezembro de 2012)	Um número de um Boletim Informativo de 2007	Boletins informativos próprios em número de três (Setembro, Outubro e Novembro de 2012)	Não disponível
(3) Instruções	Não disponível	Instruções preliminares da Pauta aduaneira disponíveis	Não disponível	Não disponível

Resultados de comparação da informação subsidiária				
Instrumento subsidiário	AT	Alfândegas	Mcnet	IPEX
(4) Materiais de explicação	Instruções para o preenchimento dos formulários e declarações não acessível	Não disponível	Não disponível	Não disponível
(5) Revista tributária	Não acessível	Não disponível	Não disponível	Não disponível
(6) Manuais	Não disponível	Não disponível	Não disponível	Manual do Operador de Comércio Externo

Com excepção dos boletins informativos, que veiculam informações diferentes para cada uma das instituições, os materiais educativos no âmbito do comércio externo são as perguntas mais frequentes que foram feitos unicamente para dois instrumentos e apenas disponíveis na página virtual da Autoridade Tributária e as instruções de carácter técnico com relação à pauta aduaneira, disponível na página virtual das Alfândegas. Os outros instrumentos discutidos nas tabelas não estão operacionais.

Apesar do Instituto Para a Promoção de Exportações apresentar não apresentar a maior dos instrumentos de educação e informação, a sua página possui um manual de operador do comércio externo bastante detalhado e escrito em linguagem corrente para o consumo dos operadores e também de contribuintes e público em geral.

De uma forma bastante didáctica, o manual apresenta tópicos como procedimentos do comércio externo, Incoterms, cálculo de direitos aduaneiros e uma discussão dos principais acordos e protocolos de comércio assinado por Moçambique e outras entidades, para além de uma referência à principal legislação fiscal e aduaneiro do quadro legal Moçambicano.

O manual do operador do comércio externo do IPEX termina com a apresentação de um conjunto de formulários, não mencionados tanto pelas páginas da Autoridade Tributária de Moçambique quanto pela da Mozambique Community Network, tais como: (1) Pedido de emissão do certificado fitossanitário de exploração, (2) Pedido de emissão da licença de sanidade vegetal de importação e (3) . Por outro lado, o manual ilustra alguns certificados relevantes para o comércio externo tais como: (1) certificado fitossanitário, (2) certificado sanitário, (3) licença de sanidade vegetal, (4) certificado de exportação

MMTZ-SADC-MMTZ, (5) certificado de origem, (6) certificado de circulação de mercadorias e (7) certificado de origem de artigos de vestuário.

V. RECOMENDAÇÕES

Com base na pesquisa realizada e na consulta às páginas virtuais, pode concluir-se que no geral, a disponibilidade de legislação fiscal e aduaneira bem como dos formulários declarativos na internet é satisfatória.

Como recomendações gerais, as entidades aduaneiras poderiam tomar as medidas seguintes para aumentar a eficiência das suas actividades:

- a) **Uniformização dos conteúdos:** é necessário que todos os materiais publicados na internet sejam padronizados, em termos de disposição gráfica e de funcionalidades, independentemente da página em que a informação for publicada;
- b) **Actualização dos conteúdos:** todos os conteúdos na internet, desde legislação a formulários, modelos, materiais educativos e principalmente dados estatísticos, devem ser tempestivamente actualizados, com vista a permitir a tomada de decisões correctas por parte dos utilizadores;
- c) **Tradução dos conteúdos:** tratando-se de páginas de dinamização do comércio externo, era desejável que a maior parte dos seus conteúdos também fosse redigido na língua internacional do comércio (inglês);
- d) **Melhoria da estabilidade das páginas:** é importante que os níveis de previsibilidade da disponibilidade do menu principal da página virtual, bem como, das respectivas secções aumente, com vista a assegurar que as mesmas sejam utilizadas pelos operadores e utilizadores em quaisquer circunstâncias e locais.

Foram também desenvolvidas recomendações específicas dirigidas para a satisfação das necessidades dos contribuintes e do público em geral e uma secção mais aprofundada para operadores profissionais do comércio externo.

5.1 RECOMENDAÇÕES COM ENFOQUE EM CONTRIBUINTES E PÚBLICO EM GERAL

- a) **Centralização da informação** – existe uma necessidade de criação de um acervo documental centralizado para o depósito de toda a produção e divulgação da legislação fiscal e aduaneira, com vista a minimizar os esforços de busca da mesma;
- b) **Desenvolvimento de um guião de utilização da legislação fiscal e aduaneira** – existe uma necessidade de desenvolver um guião simples e compacto, contendo o resumo da legislação fiscal e aduaneira, bem como a relação dos modelos declarativos e formulários, que seja periodicamente actualizado;
- c) **Desenvolvimento de Simuladores de impostos** – os contribuintes gostariam de ter acesso a calculadores fiscais que possam simular todos os tipos de impostos, principalmente o valor aproximado devido nas operações de comércio externo;
- d) **Melhoria das funcionalidades da pauta aduaneira** – sugere-se a operacionalização da consulta à pauta aduaneira através do índice alfabético;
- e) **Aproveitamento das redes sociais mais eficazes** – apesar da AT possuir um blog, sugere a utilização do facebook e do twitter para a publicação de conteúdos, com vista a alcançar o maior número de contribuintes e público em geral possível.

5.2 RECOMENDAÇÕES COM ENFOQUE EM OPERADORES PROFISSIONAIS

- a) **Campanhas de sensibilização** – sugere-se que a AT realize campanhas de divulgação da vantagens da utilização das tecnologias de informação e comunicação bem como a divulgação da localização exacta da legislação em todas as páginas virtuais;

- b) **Disponibilização das notas explicativas do GATT para a pauta aduaneira** – As notas Explicativas do Sistema Harmonizado constituem elemento subsidiário de carácter fundamental para a correcta interpretação do conteúdo das posições e subposições pautais, sendo fundamental a sua disponibilização para a comunidade de profissionais do comércio externo;
- c) **Disponibilização dos critérios de reavaliação das mercadorias no âmbito da inspecção pré-embarque** – a agência da inspecção pré-embarque tem recorrido a critérios e procedimentos de correcção dos valores declarados nas operações do comércio cujo acesso é nulo para os operadores. Seria importante aproveitar a internet para divulgá-los mais amplamente;
- d) **Introdução de uma plataforma de reclamação online** – para a celeridade do processo de submissão das reclamações dos utentes dos serviços fiscais e aduaneiros;
- e) **Introdução dos vídeos de spots publicitários televisivos na internet** – devido à sua eficácia, alguns operadores apelam a divulgação dos spots publicitários televisivos na internet para aumentar a divulgação dos temas abordados.

VI. BIBLIOGRAFIA

Decreto n.º 37/2002, de 11 de Dezembro

Decreto n.º 3/2000 de 17 de Março

Decreto n.º 39/2002, de 26 de Dezembro

Decreto n.º 56/98 de 11 de Novembro

Decreto Presidencial n.º 4/2000 de 17 de Março

Decreto Presidencial n.º 4/2000 de 17 de Março.

Diploma Ministerial n.º 141/2001

Diploma Ministerial n.º 141/2001

Diploma Ministerial n.º 16/2002 de 30 de Janeiro

Diploma Ministerial n.º 16/2012

Diploma Ministerial n.º 19/2003 de 19 de Fevereiro

Diploma Ministerial n.º 20/2003

<http://www.at.gov.mz/>

<http://www.doingbusiness.org/data/exploreeconomies/mozambique/>

<http://www.ipex.gov.mz/>

<http://www.mcnet.co.mz/>

<http://www.mic.gov.mz/>

<http://www.speed-program.com/about-us/who-we-are>

Lei n.º 6/2009 de 10 de Março

ANEXO A – LISTA DAS INSTITUIÇÕES INQUIRIDAS

Instituições Públicas

Nome da Instituição	Sector	Cidade	Endereço	Telefone	Nome do Respondente	Posição/ Função/ Cargo
Ministério de Indústria e Comércio	Apoio ao Sector Privado	Maputo	Praça 16 de Junho	rfreitas@mic.giv.mz rfreitas@tvcabo.co.mz rfreitasp@gmail.com	Maria Rita Fernandes Freitas	Directora Nacional de Apoio ao Sector Privado
SGS MCNET Moçambique, Lda	Coordenação do Portal da JUE	Maputo	Av. Vladimir Lenine N° 174 Edifício Millennium Park, bloco B, 2 ° Andar	Melanie.saraiva@mcnet.co.mz 21341100/ 21303325	Melanie Saraiva	Coordenadora do Portal da Janela Única
Autoridade Tributária (DGA)	Direcção de Normaçoão do Procedimento Aduaneiro	Maputo	Av. Timor Leste, N°95			

Instituições Privadas e Associações

Nome da Instituição	Sector	Cidade	Endereço	Telefone	Nome do Respondente	Posição/ Função/ Cargo
ACIS	Associação	Beira	Av. Poder Popular N° 264	23325997	Carrie Davies	Director Executivo
Bim	Banca	Maputo	Av. 25 de Setembro	825845464	Manuel L. Alage	Técnico de Operações
BARCLAYS	Banca	Maputo	Av. 25 de Setembro	829389799	Vaishali Radia	Técnica Comercial
Associação dos Mukheristas	Associação sem fins lucrativos	Maputo	Mercado do Compone-Av. Vlademir Lenine		Sudecar António Novela	Presidente
Banc ABC	Banca	Maputo	Av. 25 de Setembro	domondlane@gmail.com	Domingos do Espírito Santo Mondlane	Técnico de Operações
Moza Banco	Banca	Maputo	Av. 25 de Setembro	828266900/ alberto.junior@mozabanco.co.mz	Alberto Magaia	Técnico Superior
Africom/ Emiatel	Importação	Maputo	Av. do trabalho, N° 1107	826516510/ cazevedo@aficom.co.mz	Conceição Azevedo/ Domingos Dimande	Director de Importação/ Despachante
Maputo Shopping	Serviço	Maputo	Rua de Pombal	823036513/	Cláudio Melo	Director Geral

Centre			Nº 85	cmelo@maputoshopping.co.mz		
Standard bank	Banca	Maputo	Praça 25 de Junho, Nº 1	Carlos.madeira@standardbank.co.mz	Carlos Madeira	Director de Transações
Afritool/Câmara de Comércio mz/SA	Comércio	Maputo	Av. 25 de Setembro Nº 2009	adengo@afritool.co.mz	Antonio Dengo	Director
Mirage Camal-Despachante/Cervejas de Moçambique	Despachante/Produção e exportação de Cerveja	Maputo	Av. Samora Machel, Prédio Rubi, 6 ° andar, Flat 2. Rua do Jardim, Nº 1329, Jardim, Maputo.	Soniamanuel38@yahoo.com	Sònia Armando Manuel	Técnica Aduaneira
Rio Verde, SA, Frutas Libombos, Lda, Agri-sul, Lda	Produção e exportação de Banana	Matola	Av. Régulo do Honhane, Nº 658-Matola	rapido@bananalandia.co.mz 21722838/9	Nadia Ferreira	Directora de Logísticas
Shoprite Maputo	Comercio	Maputo	Av. Milagre Mabota, Loja Nº 36	844249760	Feliciano José Boane	Gerente
CTA	Associação	Maputo	Rua Fernando Ganhão, Nº 120	emacuacua@cta.org.mz	Eduardo Macuàcua	Director Executivo Adjunto
Comcapital Moçambique Lda/PTS	Aduaneiro	Maputo	Rua Pereira do Lapo, Nº 206	comcapitalmocambique@sapo.mz	Francisco Jothammo	Gestor

ANEXO B – QUESTIONÁRIOS USADOS

Instituições Públicas

QUESTIONÁRIO – INSTITUIÇÕES PÚBLICAS

Instruções aos Participantes:

Este questionário está dividido em duas secções: (i) capa de cobertura e (ii) perguntas sobre o entendimento e/ou opiniões dos operadores económicos e *stakeholders* no que concerne a disponibilidade, qualidade da legislação aduaneira, procedimentos e os modelos de declaração, incluindo a sua aplicabilidade e impacto das diversas páginas electrónicas na dinamização do comércio externo.

No acto de preenchimento do questionário é preciso que:

Todas as questões sejam respondidas. A identidade da pessoa que preenche é opcional, sendo o nome da instituição obrigatório.

Todas as secções terminam com uma questão de natureza genérica, que deverá ser respondida de acordo com a escala ou outra opção apresentada.

-- = muito negativo
- = negativo
+/- = neutro
+ = positivo
++ = muito positivo

Confidencialidade

Apenas a SPEED/ USAID terá acesso aos questionários preenchidos.

Capa de Cobertura: Instituições Públicas

Nome: _____

Cargo: _____

Email / Tel/ Fax _____

Nome da Instituição _____

PARTNERSHIP FOR TRADE FACILITATION – INTERNET PUBLICATION COMPONENT

Sector de Actividade _____

Endereço Físico _____

Preenchido a (data):/...../2012

2. Legislações: Aduaneira, Fiscal e Complementar

Como avalia o nível de acesso à legislação no processo de importação/exportação?

	- -	-	+/-	+	++
1. Acesso da legislação pelos importadores/exportadores	1	2	3	4	5
2. Publicação disponível no site da Autoridade tributária	1	2	3	4	5
3. Publicação disponível através de outros canais de acesso à informação da Autoridade Tributária	1	2	3	4	5
4. Acesso através de outras entidades públicas (MIC-IPEX, Banco de Moçambique, INE)	1	2	3	4	5
5. Acesso através de outras entidades privadas (CTA, ACIS, Bancos, etc.)	1	2	3	4	5

Como classifica o nível de procura da seguinte legislação:

Aduaneira:

a) Alto ☐

b) Médio ☐

c) Baixo ☐

Fiscal:

a) Alto ☐

b) Médio ☐

c) Baixo ☐

Geral:

a) Alto ☐

b) Médio ☐

c) Baixo ☐

Complementar:

a) Alto ☐

c) Baixo ☐

b) Médio ☐

Quais os mecanismos/ canais que a instituição dispõe para a divulgação de informação pertinente sobre o comércio externo? Quais os mais procurados pelos utilizadores?

a) ☐

b) ☐

c) ☐

d) ☐

e) ☐

Cartazes

Páginas electrónicas

Revistas

Folhetos

Mais utilizados _____

Quais são as questões mais frequentes que a instituição recebe no que concerne ao processo de importação e exportação?

Que tipo de relação ou mecanismos de coordenação tem com outras instituições públicas que actuam no comércio externo ou na área de estatísticas (IPEX, Banco de Moçambique, INE, etc.) no âmbito da disponibilização de informação útil ao público?

Que tipo de relação ou mecanismos de coordenação tem com outras instituições privadas que actuam no comércio externo (Associações como CTA, empresas privadas, ONGs, etc.) no âmbito da disponibilização de informação útil ao público?

Com quantas outras instituições faz partilha de informação, com vista a padronizar os dados fornecidos?

- a) ☐ Uma
 b) ☐ Duas
 c) ☐ Três
 d) Quais? Mencione todas _____.

2. Tecnologias e Sistemas de Informação

Como avalia as Tecnologias de Informação na dinamização do comércio?

	- -	-	+/-	+	++
1. Utilização da das Tecnologias e Sistema de Informação	1	2	3	4	5
2. Uso da Tecnologias e Sistemas de Informação para Publicação na internet dos documentos e/ou modelos tributários	1	2	3	4	5
3. Compatibilidade dos equipamentos às tecnologias de informação em vigor	1	2	3	4	5
4. Necessidade de formação dos utilizadores dos TI/SI	1	2	3	4	5

Quais as recomendações sugeriam para melhoria das SI/TI?

3. Procedimentos Aduaneiros Electrónicos

Como avalia o uso das páginas electrónicas na execução dos seguintes procedimentos Aduaneiros:

	- -	-	+/-	+	++
1. Procedimentos de adiantamentos	1	2	3	4	5
2. Inspeção pré – embarque	1	2	3	4	5

PARTNERSHIP FOR TRADE FACILITATION – INTERNET PUBLICATION COMPONENT

3. Gestão do risco no controlo aduaneiro	1	2	3	4	5
4. Procedimentos aduaneiros de pré-embarque	1	2	3	4	5
5. O uso dos sistemas aduaneiros automatizados (Janela única Electrónica)	1	2	3	4	5

Como avalia este grupo de páginas, em termos de:

	- -	-	+/-	+	++
1. Uso de Links com os <i>stakeholders</i> : Autoridade Tributária, MIC-IPEX, Banco de Moçambique, INE, etc.	1	2	3	4	5
2. Satisfação dos pedido de reclamações, denúncias e/ou ajuda dos utentes	1	2	3	4	5
3. Contabilização/Registo da informação estatística (Visitantes por categorias: visitante internacional/nacional)	1	2	3	4	5
4. Velocidade da rede na utilização do site (downloads de documentos)	1	2	3	4	5

Quais são as principais reclamações dos importadores/exportadores no uso dos procedimentos aduaneiros electrónicos?

4. Observações

Deixe neste espaço qualquer outra contribuição relacionada com acesso à informação sobre o comércio externo:

Por favor, devolva o seu questionário devidamente preenchido para o SPEED/USAID:

Att: Eugénio Chimbutane

Rua

Maputo - Moçambique

Tel: +.....

Cel. +258 824783588

Fax: +258

Email: esalvchimbu@hotmail.com

Instituições Privadas – Original

QUESTIONÁRIO – INSTITUIÇÕES PRIVADAS

Instruções aos Participantes:

Este questionário está dividido em duas secções: (i) capa de cobertura e (ii) perguntas sobre o entendimento e/ou opiniões dos operadores económicos e *stakeholders* no que concerne a disponibilidade, qualidade da legislação aduaneira, procedimentos e os modelos de declaração, incluindo a sua aplicabilidade e impacto das diversas páginas electrónicas na dinamização do comércio externo.

No acto de preenchimento do questionário é preciso que:

Todas as questões sejam respondidas. A identidade da pessoa que preenche é opcional, sendo o nome da instituição obrigatório.

Todas as secções terminam com uma questão de natureza genérica, que deverá ser respondida de acordo com a escala ou outra opção apresentada.

-- = muito negativo
- = negativo
+/- = neutro
+ = positivo
++ = muito positivo

Confidencialidade

Apenas a SPEED/ USAID terá acesso aos questionários preenchidos.

Capa de Cobertura: Instituições Públicas

Nome: _____

Cargo: _____

Email / Tel/ Fax _____

Nome da Instituição _____

Sector de Actividade _____

Endereço Físico _____

Preenchido a (data):/...../2012

1. Legislação

Que legislação devia estar patente nas páginas dinamizadoras do comércio externo?

- a) Legislação Aduaneira ☐
- b) Legislação Fiscal ☐
- c) Pauta Aduaneira ☐
- d) Legislação geral ☐
- e) Legislação complementar ☐
- f) Outra ☐ Especifique _____

Quais são os principais problemas que as empresas privadas enfrentam quando a legislação acima mencionada não está disponível?

Qual é a importância da divulgação desta legislação para o sector privado?

Acesso a informação relacionada com a legislação

	- -	-	+/-	+	++
1. Os importadores/exportadores tem acesso a todo tipo de legislação?	1	2	3	4	5
2. Esta Legislação está disponível na internet?	1	2	3	4	5
3. Existe a necessidade de divulgação da Legislação?	1	2	3	4	5

Como avalia o impacto da indisponibilidade *online* desta legislação no comércio externo:

- a) Muito mau ☐
- b) Mau ☐
- c) Indiferente ☐
- d) Bom ☐
- e) Muito Bom ☐

2. Tecnologias e Sistemas de Informação

Considera importante o uso das Tecnologias e Informação na dinamização do Comércio?

- a) Sim ☐ b) Não ☐ Porquê?

Como avalia as Tecnologias de Informação na dinamização do comércio, em termos de:

	- -	-	+/-	+	++
1. Utilização das Tecnologias e Sistema de Informação	1	2	3	4	5
2. Uso das Tecnologias e Sistemas de Informação para consulta de matéria tributária	1	2	3	4	5
3. Compatibilidade dos equipamentos às tecnologias em vigor nas diversas instituições públicas	1	2	3	4	5
4. Necessidade de formação dos utilizadores dos TI/SI ao nível dos importadores/exportadores e Contribuintes.	1	2	3	4	5

Está prevista a criação de *Links* entre as instituições públicas. Que instituições devem ser consideradas?

- a) INE ☐
b) MIC/IPEX ☐
c) CTA ☐
d) Outras ☐
e) Mencione _____.

Que recomendação daria sobre os SI/TI para o desenvolvimento dos procedimentos de importação/exportação?

3. As Páginas Web dinamizadoras do comércio externo

Como avalia este grupo de páginas, em termos de:

PARTNERSHIP FOR TRADE FACILITATION – INTERNET PUBLICATION COMPONENT

	--	-	+/-	+	++
1. Funcionalidade	1	2	3	4	5
1. Uso de Links com os stakeholders do comércio externo: Ministério das Finanças, Direcção Geral das Alfândegas.	1	2	3	4	5
2. Uso da página para pedido de reclamações, denúncias e/ou ajuda relativa.	1	2	3	4	5
3. Nível de satisfação na utilização da página web	1	2	3	4	5
4. Velocidade da rede na utilização do site (downloads de documentos)	1	2	3	4	5
5. Necessidade de formação dos utilizadores dos TI/SI	1	2	3	4	5

Que informação sobre o comércio externo é imprescindível numa página de Internet que pretende facilitar o comércio externo?

Quais são as principais dificuldades no uso deste grupo de páginas?

4. Desembarco Aduaneiro -Procedimentos Electrónicos

Como avalia o uso das páginas Web na execução dos seguintes procedimentos Aduaneiros:

	--	-	+/-	+	++
1. Procedimentos de adiantamentos	1	2	3	4	5
2. Inspeção pré – embarque	1	2	3	4	5
3. Gestão do risco no controlo aduaneiro	1	2	3	4	5
4. Procedimentos aduaneiros de pré-embarque	1	2	3	4	5
5. O uso dos sistemas aduaneiros automatizados (Janela única Electrónica)	1	2	3	4	5

Que recomendação sugeria sobre os procedimentos aduaneiros electrónicos?

5. Observações

Deixe neste espaço qualquer outra contribuição relacionada com acesso à informação sobre o comércio externo:

Por favor, devolva o seu questionário devidamente preenchido para o SPEED/USAID:

Att: Eugénio Chimbutane

Rua

Maputo - Moçambique

Tel: +.....

Cel. +258 824783588

Fax: +258

Email: esalvchimbu@hotmail.com

Instituições Privadas - Modificado

QUESTIONÁRIO – INSTITUIÇÕES PRIVADAS

Instruções aos Participantes:

Este questionário está dividido em duas secções: (i) capa de cobertura e (ii) perguntas sobre o entendimento e/ou opiniões dos operadores económicos e *stakeholders* no que concerne a disponibilidade, qualidade da legislação aduaneira, procedimentos e os modelos de declaração, incluindo a sua aplicabilidade e impacto das diversas páginas electrónicas na dinamização do comércio externo.

No acto de preenchimento do questionário é preciso que:

Todas as questões sejam respondidas. A identidade da pessoa que preenche é opcional, sendo o nome da instituição obrigatório.

Todas as secções terminam com uma questão de natureza genérica, que deverá ser respondida de acordo com a escala ou outra opção apresentada.

-- = muito negativo

- = negativo

+/- = neutro

+ = positivo

++ = muito positivo

Confidencialidade

Apenas a SPEED/ USAID terá acesso aos questionários preenchidos.

Questionário

Capa de Cobertura: Instituições Privadas

Nome: _____

Cargo: _____

Email / Tel/ Fax _____

Nome da Instituição _____

Sector de Actividade _____

Endereço Físico _____

Preenchido a (data):/...../2012

1. Legislação

Quais são os instrumentos do comércio externo a que tem acesso através da internet?

- f) Legislação A: _____
- g) Legislação B: _____
- h) Legislação C: _____
- i) Legislação D: _____
- j) Nenhuma.

Quais são os sites que tem usado com frequência e para que fins?

- a) Site1: _____ Fim: _____
- b) Site2: _____ Fim: _____
- c) Site3: _____ Fim: _____
- d) Site4: _____ Fim: _____
- e) Não uso nenhum site.

Quais são os principais problemas que as empresas privadas enfrentam quando a legislação acima mencionada não está disponível?

Até que ponto os instrumentos do comércio externo disponíveis ajudam na resolução dos problemas na empresa?

	- -	-	+/-	+	++
Instrumentos do comércio externo	1	2	3	4	5

2. Tecnologias e Sistemas de Informação

Considera importante o uso das Tecnologias e Informação na dinamização do Comércio?

b) Sim ☐ b) Não ☐ Porquê?

Como avalia as Tecnologias de Informação na dinamização do comércio, em termos de:

	--	-	+/-	+	++
1. Utilizaçãodas Tecnologias e Sistema de Informação	1	2	3	4	5
2. Uso das Tecnologias e Sistemas de Informação para consulta de matéria tributária	1	2	3	4	5
3. Compatibilidade dos equipamentos às tecnologias em vigor nas diversas instituições públicas	1	2	3	4	5
4. Necessidade de formação dos utilizadores dos TI/SIaos níveis dos importadores/exportadores e Contribuintes.	1	2	3	4	5

Está prevista a criação de *Links* entre as instituições públicas. Que instituições devem ser consideradas?

k) INE ☐

l) MIC/IPEX ☐

m) CTA ☐

n) Outras ☐

o) Mencione_____.

Que recomendação daria sobre os SI/TI para o desenvolvimento dos procedimentos de importação/exportação?

3. As Páginas Web dinamizadoras do comércio externo

Como avalia este grupo de páginas, em termos de:

	--	-	+/-	+	++
1. Funcionalidade	1	2	3	4	5
1. Uso de Links com os stakeholders do comércio externo: Ministério das Finanças, Direcção Geral das Alfândegas.	1	2	3	4	5
2. Uso da página para pedido de reclamações, denúncias e/ou ajuda relativa.	1	2	3	4	5
3. Nível de satisfação na utilização da página web	1	2	3	4	5
4. Velocidade da rede na utilização do site (downloads de documentos)	1	2	3	4	5
5. Necessidade de formação dos utilizadores dos TI/SI	1	2	3	4	5

Que informação sobre o comércio externo é imprescindível numa página de Internet que pretende facilitar o comércio externo?

4. Desembarco Aduaneiro -Procedimentos Electrónicos

Como avalia o uso das páginas Web na execução dos seguintes procedimentos Aduaneiros:

	--	-	+/-	+	++
1. Procedimentos de adiantamentos	1	2	3	4	5
2. Inspecção pré – embarque	1	2	3	4	5
3. Gestão do risco no controlo aduaneiro	1	2	3	4	5
4. Procedimentos aduaneiros de pré-embarque	1	2	3	4	5
5. O uso dos sistemas aduaneiros automatizados (Janela única Electrónica)	1	2	3	4	5

Que recomendação sugeria sobre os procedimentos aduaneiros electrónicos?

5. Observações

Deixe neste espaço qualquer outra contribuição relacionada com acesso à informação sobre o comércio externo:

Por favor, devolva o seu questionário devidamente preenchido para o SPEED/USAID:

Att: Eugénio Chimbutane

Rua

Maputo - Moçambique

Tel: +.....

Cel. +258 824783588

Fax: +258

Email: esalvchimbu@hotmail.com