



USAID
DO POVO AMERICANO

SPEED
Por Melhor Ambiente
De Negócios

JANELA UNICA (JUE) MOÇAMBIQUE um processo de aprendizagem

William Claypole

26 & 27 March 2013



USAID
DO POVO AMERICANO

SPEED
Por Melhor Ambiente
De Negócios

Objectivos do Estudo

- Avaliar a realidade/percepção global entre usuários das primeiras fases da implementação da JUE
- Avaliar se os problemas relatados são estruturais ou transitórios/comuns a todos os programas de implementação da JUE
- Identificar pontos positivos, negativos e propor soluções
- Lições aprendidas
- Expectativas futuras
- Recomendações



USAID
DO POVO AMERICANO

SPEED
Por Melhor Ambiente
De Negócios

O Estudo

- Uma foto (análise estática) das experiências de clientes/partes interessadas da JUE referente aos módulos escolhidos de importação/exportação
- Não avalia o programa ou processo da JUE no seu todo
- Não avalia outros aspectos do processo de importação/exportação identificados como problemáticos (armazenagem, inspeções, scaneamento, certificações de ODG, etc).



USAID
DO POVO AMERICANO

SPEED
Por Melhor Ambiente
De Negócios

Metodologia/ Como foi tirada a foto?

- Visitas, entrevistas, reuniões com: despachantes, agentes de navegação, operadores de terminais, importadores, exportadores, fabricantes
- Foram entrevistadas PME envolvidas em operações de transporte aéreo, marítimo e rodoviário nas fronteiras
- Fez-se a identificação sobre se os programas e processos de implementação da JUE estão em conformidade com normas e procedimentos internacionais



USAID
DO POVO AMERICANO

SPEED
Por Melhor Ambiente
De Negócios

Diagnóstico Rápido

Questões incluíram:

- Tempos e custos de desembaraço aduaneiro antes e após implementação da JUE
- Dificuldade/facilidade de conformidade com novos requisitos da JUE
- Principais problemas da JUE detectados
- Grau de expectativas satisfeitas com a JUE
- Interação dos clientes com a MCNet e Alfândegas
- Recomendações para melhorias de implementação do sistema JUE



Conclusões Principais: Coerência com normas internacionais

- Os processos da JUE estão em conformidade com as melhores práticas internacionais correntes

Padrões Internacionais	PPPs	Taxas aplicadas	Implementação por fases	Declaração por Scan	Verificação
JUE Moçambique	✓	✓	✓	✓	✓

- Cerca de 95% dos usuários primários e secundários da JUE indicaram o seu apoio ao conceito e a continuação da implementação do sistema



USAID
DO POVO AMERICANO

SPEED
Por Melhor Ambiente
De Negócios

Principais Conclusões: Conhecimento (Compreensão) e Apoio à JUE

- Maioria dos clientes reconheceu que Alfândegas utilizaram introdução da JUE para reinstaurar rigor nos processos de importação/exportação, mas pediram alguma flexibilidade numa lógica (atendendo) caso-a-caso
- Exportadores foram os mais favoráveis ou neutros na análise ao sistema e respectiva implementação
- Despachantes foram os apoiantes mais entusiastas
- Despachantes classificaram a formação e apoio da MCNet entre Bom e Excelente



USAID
DO POVO AMERICANO

SPEED
Por Melhor Ambiente
De Negócios

Principais Conclusões: Usuários registaram atrasos iniciais

- Atrasos e Custos associados: a maioria dos importadores que usam todos os modos (marítimo, aéreo e rodoviário) identificou atrasos iniciais médios de 4-5 dias com o respectivo encarecimento de custos
- Os atrasos em todos os modos de transporte diminuíram de forma continuada, embora se tenham mantido entre as 24-48 horas durante os primeiros 6 a 3 meses após o início da implementação da JUE
- Os clientes referiram que os atrasos de 24-48 horas foram causados não apenas por questões técnicas e de *hardware*, mas igualmente pela reformulação e reintrodução de programas facilitadores no âmbito do sistema JUE



USAID
DO POVO AMERICANO

SPEED
Por Melhor Ambiente
De Negócios

Principais Conclusões: Documentação e atrasos bancários continuam a trazer problemas

- A maioria dos documentos não está digitalizada e é recolhida em papel para posterior digitalização no sistema. Os clientes acham que este trabalho adicional não oferece benefícios imediatos
- A JUE está a repetir procedimentos e continua a exigir a apresentação de documentos em papel, apesar de já existirem cópias digitalizadas no sistema
- Bancos demoraram a colocar os seus sistemas em linha com a JUE, contribuindo para os atrasos



USAID
DO POVO AMERICANO

SPEED
Por Melhor Ambiente
De Negócios

Principais Conclusões: Fraca infra-estrutura e capacidade inadequada

- Infra-estrutura da MCNet era estável mas alguns clientes e despachantes continuaram a identificar problemas a este nível como causadores de atrasos adicionais: electricidade, Internet, sistemas operativos, falta de capacidade dos sistemas informáticos por parte de outros departamentos governamentais (ODG)
- Uma ampla maioria de clientes continua a achar que os funcionários aduaneiros desconhecem ou não são sensíveis às suas necessidades em matéria de desembaraço aduaneiro em conformidade com a lei mas também de forma tão rápida e barata quanto possível
- Importadores e Exportadores consideram genericamente que deveriam ter tido sessões mais longas de informação, treino e preparação para o novo sistema da JUE



USAID
DO POVO AMERICANO

SPEED
Por Melhor Ambiente
De Negócios

Principais Conclusões: Usuários consideram taxas de utilização muito elevadas

- A JUE tem custos adicionais (taxas de utilização) a serem pagos pelos clientes, mais custos relacionados com os atrasos que actualmente se verificam
- Os clientes que pagam taxas de 0.85% são os mais apreensivos
- Foram manifestadas preocupações de que as taxas de utilização, acrescem aos outros encargos obrigatórios podem afectar a competitividade do país e, em particular, as exportações
- De uma forma geral, os importadores e exportadores acham que não foram devidamente informados sobre a natureza da JUE, nem sobre a respectiva relação custo/benefício



USAID
DO POVO AMERICANO

SPEED
Por Melhor Ambiente
De Negócios

Principais Conclusões: Dificuldades na Resolução de Recursos e Reembolsos

- Não directamente relacionados com a JUE, a maioria dos clientes referiu que a resolução de recursos e reembolsos relativos a alterações das decisões das Alfândegas são difíceis de resolver, mesmo nos casos de simples erros contabilísticos



USAID
DO POVO AMERICANO

SPEED
Por Melhor Ambiente
De Negócios

Conclusões Principais: Necessidade de melhorar capacidades e maior divulgação (sensibilização)

- Antes da implementação de novos módulos devem ser fornecidos programas de sensibilização pública e de formação
- Alfândegas devem disponibilizar outras opções da JUE, em regime temporário e paralelo, para facilitar uma transição gradual dos clientes
- Intensificar a formação de clientes e funcionários aduaneiros para operarem de acordo com as capacidades técnicas exigidas pelo sistema JUE



USAID
DO POVO AMERICANO

SPEED
Por Melhor Ambiente
De Negócios

Recomendações Principais: Melhorar papel das Alfândegas, dono do sistema, na prestação de serviços e visibilidade

- Alfândegas devem estar na linha da frente (liderar) no contacto com o público já que a JUE é uma ferramenta aduaneira
- Alfândegas devem continuar a promover programas de sensibilização pública que enalteçam o profissionalismo e a integridade do serviço
- Uma pagina na Internet dedicada aos “Problemas/Opiniões” da JUE e outras questões aduaneiras deveria ser considerado/aberta



USAID
DO POVO AMERICANO

SPEED
Por Melhor Ambiente
De Negócios

Recomendações Principais: Melhorar papel das Alfândegas, dono do sistema, na prestação de serviços e visibilidade (Con't)

- Clientes acham que as Alfândegas devem equilibrar o seu papel de aplicação da lei e o seu papel de prestação dos serviços. As Alfândegas devem reconhecer o carácter intemporal da ferramenta electrónica JUE e trabalhar 24-7, se tal for necessário
- O Ministério das Finanças e as Alfândegas devem alargar/aumentar a divulgação da forma como as mercadorias são classificadas (pauta aduaneira), como são identificados os impostos e como são feitos os cálculos das tarifas e taxas aduaneiras aplicadas



USAID
DO POVO AMERICANO

SPEED
Por Melhor Ambiente
De Negócios

Recomendações Principais: Proximos passos

- Qualquer programa JUE é cumulativo. A implementação de programas governamentais de cobertura ampla pode demorar anos. Não se deve sobrevalorizar os benefícios imediatos.
- Avaliar a capacidade de outros departamentos governamentais que irão ser integrados no sistema JUE e aumentar/desenvolver as suas capacidades de modo a garantir que (os departamentos) não sejam obstáculos ao sucesso da implementação contínua da JUE



USAID
DO POVO AMERICANO

SPEED
Por Melhor Ambiente
De Negócios

Recomendações Principais: Proximos passos (Con't)

- A JUE é uma solução de longo prazo. Considere-se o estabelecimento/criação de uma comissão nacional para preparar, publicitar e implementar uma estratégia integrada de comunicação, a nível nacional, e elaborar um plano de acção entre todas as partes interessadas: sector privado, associações empresariais, associações profissionais, Alfândegas, Autoridades Portuárias, ODG, etc.