MANUAL DO SISTEMA
2026

Zona de Comércio Livre Continental Africana

Barreiras não tarifárias (BNT)

Mecanismo de comunicação, monitorização e eliminação

Índice

Introdução 03

Zona de Comércio Livre Continental Africana (ZCLCA) – Criação de um mercado único africano

O que são Barreiras Não Tarifárias (BNT) e como eliminá-las?

Como funciona o mecanismo online de Comunicação, Monitorização e Eliminação de BNT da ZCLCA?

Acesso de utilizadores públicos 07

Como aceder ao mecanismo online das BNT da ZCLCA

Como registar uma nova conta de utilizador

Como iniciar sessão se já se registou

Como editar o seu perfil de utilizador

Apresentação e Acompanhamento de Reclamações 17

Como apresentar uma reclamação através do sítio Web e da aplicação móvel

Como carregar a documentação de apoio

Como acompanhar a sua reclamação

Apoio 26

Introdução

Zona de Comércio Livre Continental Africana (ZCLCA) – Criação de um mercado único africano

O Acordo da ZCLCA foi assinado a 21 de março de 2018, em Kigali, no Ruanda, e entrou em vigor a 30 de maio de 2019. Com uma população de 1,2 mil milhões de habitantes, a ZCLCA cria um mercado único continental de bens e serviços no valor de 1,3 biliões de dólares, com o objetivo de impulsionar o comércio intra-africano, o crescimento económico e o desenvolvimento industrial, bem como melhorar as condições de vida dos cidadãos dos Estados Membros.

Para alcançar os objetivos acima referidos e outros objetivos de desenvolvimento, a ZCLCA, através dos seus diversos protocolos, aborda questões relacionadas com a facilitação do comércio, a circulação de pessoas e negócios, bem como a liberalização tarifária. A ZCLCA negociou com sucesso a redução das tarifas aduaneiras para facilitar a circulação de mercadorias através das fronteiras

Atualmente, a eliminação das Barreiras Não Tarifárias (BNT) continua a ser fundamental para impulsionar o crescimento do comércio intra-africano. O Acordo estabelece a base jurídica para a eliminação das BNT e de outros obstáculos ao comércio.

O Acordo da ZCLCA promove a eficiência na gestão e eliminação das barreiras não tarifárias, para:

- Facilitar a circulação de mercadorias através das fronteiras,
- Tornar o fluxo de transporte mais eficiente para os operadores;
- Promover o comércio transfronteiriço por parte de mulheres, jovens, exportadores e importadores, aumentando assim o comércio intra-africano, e
- Melhorar as condições de vida de todos os cidadãos.

A resposta às BNTs está prevista no Anexo 5 do Protocolo sobre o Acordo da ZCLCA e é fundamental para a aplicação eficaz deste.

O que são Barreiras Não Tarifárias (BNT) e como eliminá-las?

A proliferação e a persistência das barreiras não tarifárias contribuem para os elevados custos dos negócios transfronteiriços e para os baixos níveis de comércio intra-africano. As BNT abrangem um vasto leque de entraves resultantes de proibições, condições ou requisitos específicos dos mercado que tornam a importação ou a exportação de produtos difícil e/ou onerosa. As BNT incluem também a aplicação injustificada e/ou indevida de Medidas Não Tarifárias (MNT), tais como medidas sanitárias e fitossanitárias (MSF) e outras barreiras técnicas ao comércio (BTC). Os negociadores da ZCLCA reconheceram estes obstáculos e estabeleceram metas e mecanismos de integração ambiciosos no âmbito da ZCLCA.

O Anexo 5 do Protocolo sobre o Comércio de Mercadorias estabelece um mecanismo de comunicação, monitorização e eliminação, através do qual as partes interessadas dos setores público e privado podem apresentar uma reclamação relativa a uma barreira comercial específica com que se tenham deparado durante o processo de circulação transfronteiriça de bens e serviços. A reclamação é então transmitida ao governo do parceiro comercial, para analise e resposta à reclamação. Se ambas as partes chegarem a acordo quanto a uma solução, a reclamação fica resolvida.

Como funciona o mecanismo online de Comunicação, Monitorização e Eliminação de Barreiras Não Tarifárias (BNT) da ZCLCA?

O mecanismo online de Comunicação, Monitorização e Eliminação de BNT da ZCLCA está disponível em www.tradebarriers.africa. Este mecanismo funciona em tempo real, com base na Web, e visa aumentar a transparência na identificação e monitorização das BNT, facilitar o acompanhamento e reduzir o tempo que os governos demoram a resolver as situações que lhes são comunicadas.

O mecanismo online inclui as seguintes funcionalidades que visam comunicações rigorosas, a monitorização eficaz e a eliminação sustentável das BNT identificadas na ZCLCA.

1) Elaboração de relatórios de BNT

As reclamações podem ser apresentadas pelos Utilizadores Públicos através do sítio Web, a qualquer momento após identificado um obstáculo comercial específico. Um Ponto Focal Nacional, no país do queixoso, pode apresentar uma reclamação em nome deste.

2) Monitorização e Processamento de BNT

O mecanismo online permite o processamento e partilha em tempo real de informação/documentos pelos Pontos Focais Nacionais e a Unidade de Coordenação de BNT da ZCLCA. O mecanismo online notifica continuamente os Pontos Focais Nacionais designados, os reclamantes e a Unidade de Coordenação das BNT da ZCLCA sobre quaisquer novos comentários, alterações ou atualizações à reclamação.

3) Solucionar e eliminar BNTs

As reclamações apresentadas são analisadas e validadas pela Unidade de Coordenação das BNT da ZCLCA, tendo em conta a respetiva classificação. Se as reclamações forem consideradas BNT, estas serão encaminhadas para os Pontos Focais Nacionais competentes, que darão início ao processo de resolução junto do Comité Nacional de Monitorização.

As reclamações não resolvidas serão encaminhadas para o Subcomité para as BNT e para o Comité do Comércio de Mercadorias pela Unidade de Coordenação das BNT da ZCLCA.

O processo de comunicação, monitorização, resolução e eliminação das BNT está ilustrado abaixo.

Como funciona o mecanismo online de Comunicação, Monitorização e Eliminação de Barreiras Não

Processo de comunicação, apresentação, monitorização e resolução de queixas sobre barreiras não tarifárias

Figura 1: Processo de comunicação, monitorização e resolução de BNT



1

- **Registo**
  Os utilizadores públicos podem registar-se no sítio Web tradebarriers.africa e apresentar uma reclamação online, ou,
- Transferir a **aplicação móvel das BNT da ZCLCA** (App Store ou Google Play Store) e registar-se

Um Utilizador Público registado pode apresentar uma reclamação diretamente através do sítio Web ou da aplicação móvel.

Um Ponto Focal Nacional pode apresentar uma reclamação em nome de um utilizador público através do sítio Web ou da aplicação móvel

2

- O Utilizador Público apresenta a sua reclamação em tradebarriers.africa
- O Utilizador Público apresenta a reclamação através da aplicação móvel.
- O Ponto Focal Nacional apresenta a sua reclamação no sítio Web ou na aplicação móvel em nome de um utilizador público.

Assim que uma reclamação é apresentada: O sistema notifica imediatamente a Unidade de Coordenação das **BNT da ZCLCA** e os Pontos Focais Nacionais dos países em causa

3

(Utilizador notificado)

Análise e Validação

Análise e Validação
A Unidade de Coordenação das BNT da ZCLCA analisa e valida a reclamação de acordo com as BNT acordadas

Podem ser pedidas informações adicionais aos utilizadores públicos, se necessário.

4

Decisão | Atribuição e Publicação

A reclamação é: Aceite ou Rejeitada
Se for aceite, a BNT é atribuída aos Pontos Focais Nacionais em causa.

5

Processo de resolução

- Os Pontos Focais Nacionais iniciam o processo de resolução mediante consulta junto do Comité de Monitorização Nacional.
- As atualizações de progresso são publicadas no sítio Web ou na aplicação móvel.

O caso é concluído como:

BNT Resolvidas ou **BNT Não Resolvidas**

(Utilizador notificado)

Acesso de utilizadores públicos

O público em geral pode registar-se como utilizador no sítio Web do mecanismo online das BNT da ZCLCA em www.tradebarriers.africa ou transferir a aplicação móvel para poder apresentar e acompanhar o processo de resolução das barreiras comerciais relatadas.

Os Utilizadores Públicos também podem enviar reclamações por meio de carta, e-mail [EG1.1]ou telefone.

Os utilizadores públicos podem:

- Apresentar reclamações online através do sítio Web ou da aplicação móvel
- Apresentar reclamações por carta, e-mail ou telefone
- Carregar a documentação de apoio
- Receber atualizações por e-mail sobre o estado das suas reclamações
- Editar os seus próprios perfis de utilizador no sítio Web ou aplicação móvel
- Ver todas as reclamações ativas e as que foram resolvidas no sítio Web ou aplicação móvel

Os Utilizadores Públicos não podem:

- Editar reclamações já apresentadas.

2.1 Aceder ao mecanismo online das BNT da ZCLCA

Para aceder ao sítio Web do mecanismo online das BNT da ZCLCA, introduza o seguinte URL na barra de endereço do browser: **https://tradebarriers.africa/** ou transfira a aplicação na PlayStore ou Apple Store.

A página inicial é apresentada da seguinte forma:



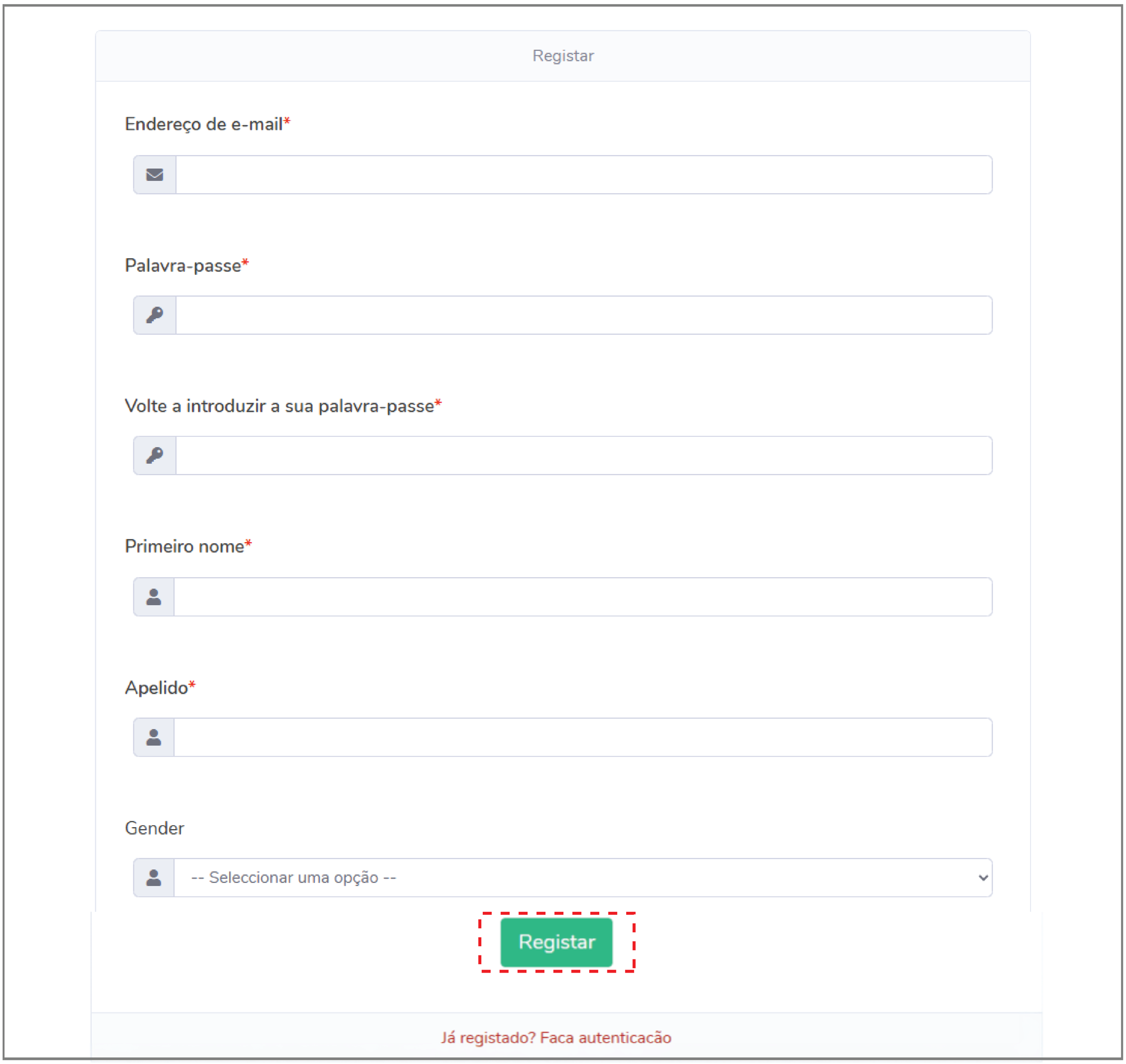
2.2 Como registar uma nova conta de utilizador (sítio Web)

Os utilizadores têm de estar registados para poderem iniciar sessão no sistema e realizar quaisquer ações relacionadas com a apresentação e acompanhamento de reclamações

Para registar uma conta, siga estes passos:

1. Abra o sítio Web no browser.
2. Clique no botão “Iniciar sessão” (no extremo direito da barra de menu verde)
3. Clique no botão “Registar” no bloco Registar uma conta, à direita.
4. Abre-se o formulário de registo.
5. Complete o formulário de registo e clique em “Registar”.





6. Receberá um e-mail com a sua ligação de ativação.
7. Clique na ligação no e-mail para ativar a sua conta.
8. Assim que a sua conta for ativada, pode iniciar sessão no sítio Web para apresentar uma reclamação.

Nota:

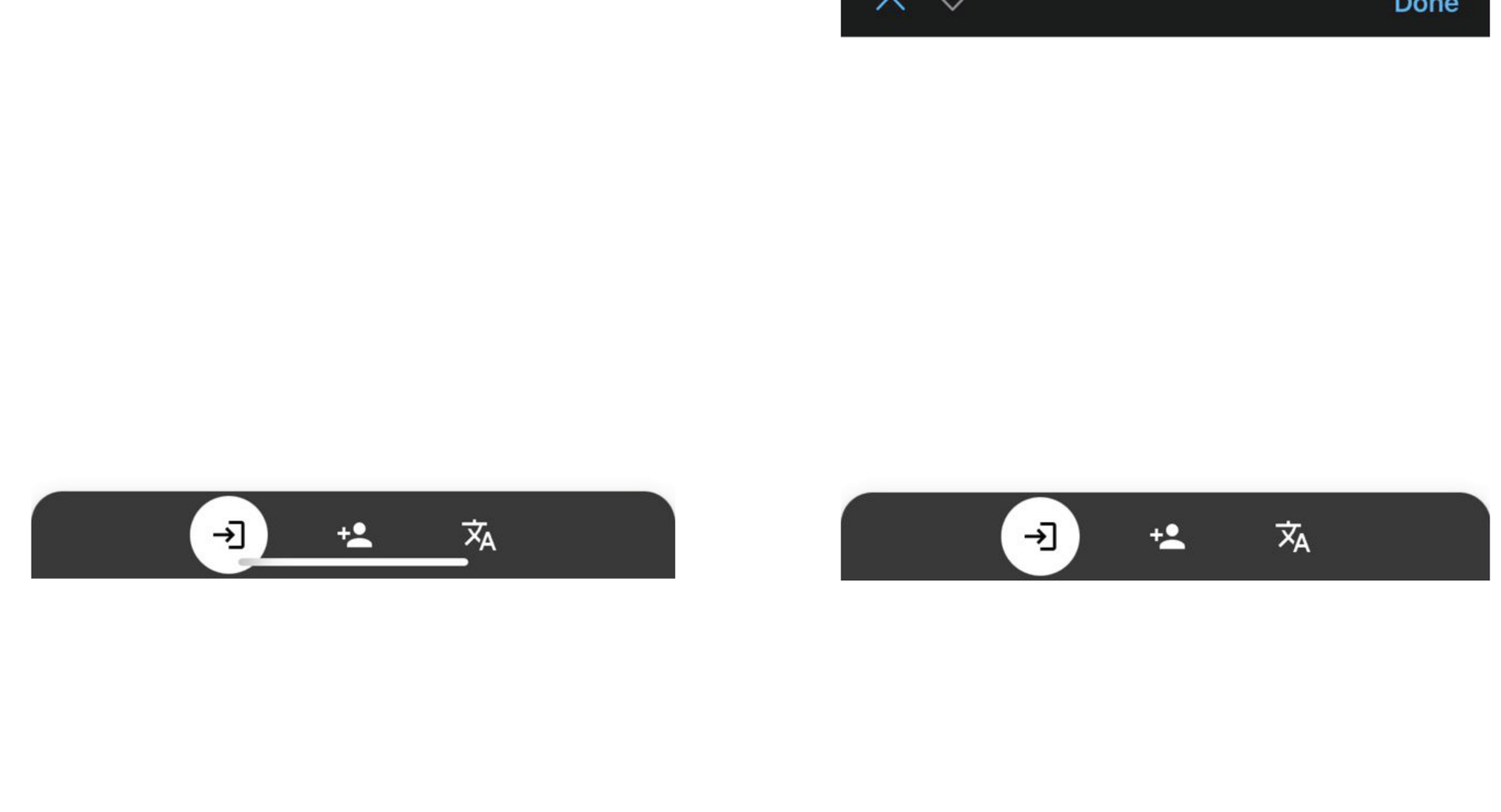
- Os campos marcados com um asterisco (*) são obrigatórios
- Os utilizadores têm de ativar as contas clicando na ligação de ativação enviada para o e-mail usado no registo (consulte a sua pasta de Spam).
- Os utilizadores não conseguirão iniciar sessão no sítio Web, se as suas contas não tiverem sido ativadas.

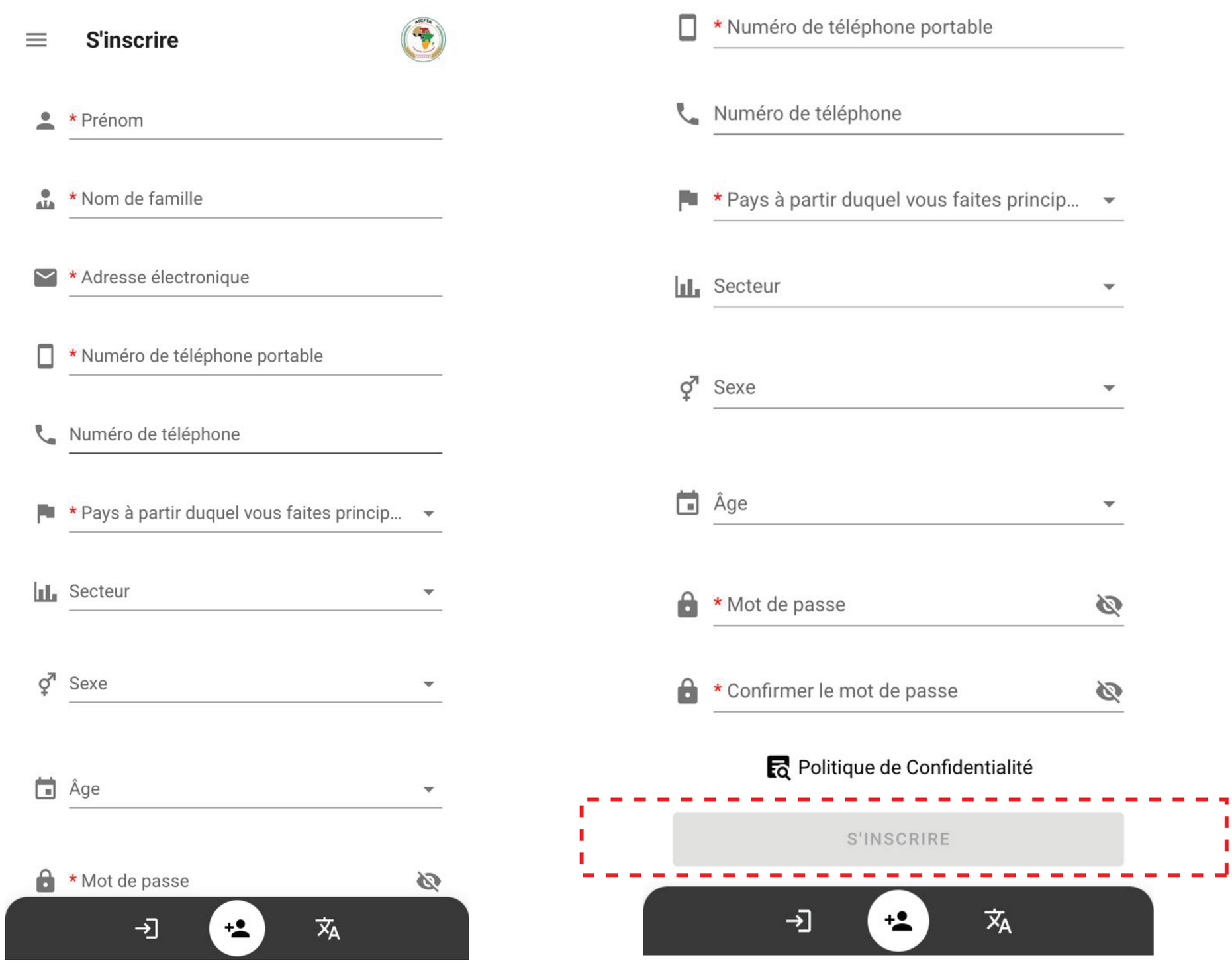
2.3 Como registar uma nova conta de utilizador (aplicação móvel)

Os utilizadores têm de estar registados para poderem iniciar sessão no sistema e realizar quaisquer ações relacionadas com a apresentação e acompanhamento de reclamações.

Para registar uma conta, siga estes passos:

1. Descarregue a aplicação móvel na Play Store ou na App Store
2. Clique no botão “Iniciar sessão” se já tiver uma conta.
3. Clique no botão “Registar”. Abre-se um formulário no bloco da conta.
4. Preencha o formulário de registo e clique em “Registar”.





6. Receberá um e-mail com a sua ligação de ativação.
7. Clique na ligação no e-mail para ativar a sua conta.
8. Quando que a sua conta for ativada, pode iniciar sessão na aplicação móvel para apresentar uma reclamação.

Nota:

- Os campos marcados com um asterisco (*) são obrigatórios
- Os utilizadores têm de ativar as contas clicando na ligação de ativação enviada para o e-mail usado no registo (consulte a sua pasta de Spam).
- Os utilizadores não conseguirão iniciar sessão no sítio Web, se as suas contas não tiverem sido ativadas.

2.4 Como iniciar sessão se já se registou

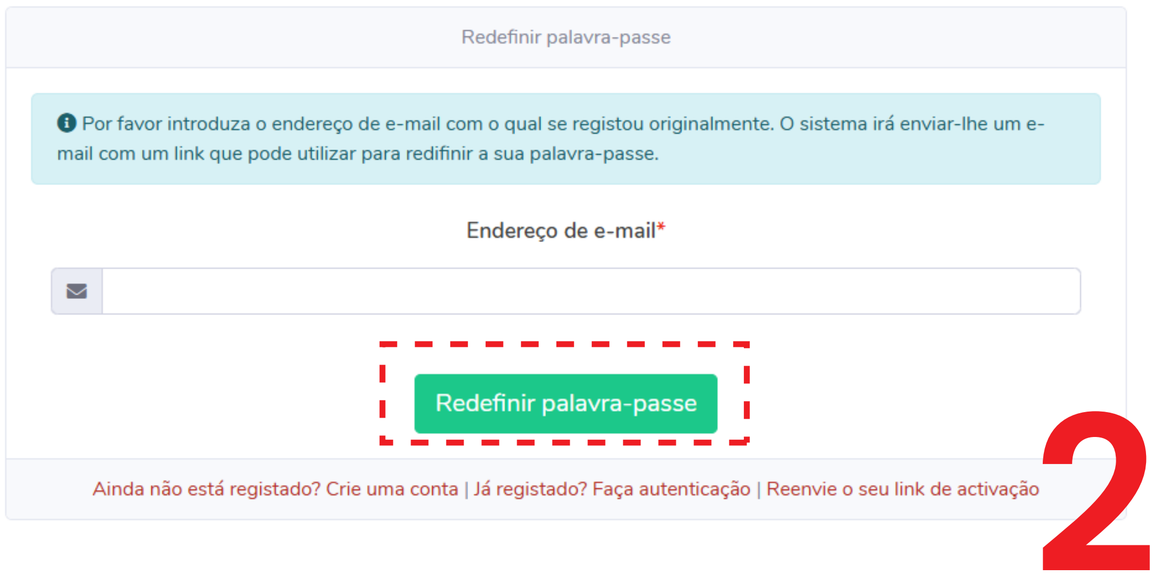
Para iniciar sessão - depois de se registar - siga estes passos:

1. Aceda ao sítio Web.
2. Coloque o seu endereço de e-mail e a sua palavra-passe para Iniciar a sessão. Clique no botão "Iniciar sessão".
3. Agora, tem a sessão iniciada.

Se esqueceu da palavra-passe, siga estes passos:

1. Se se esqueceu da sua palavra-passe, siga os passos acima e clique em "**Redefinir palavra-passe**", ao lado do botão "**Iniciar sessão**"





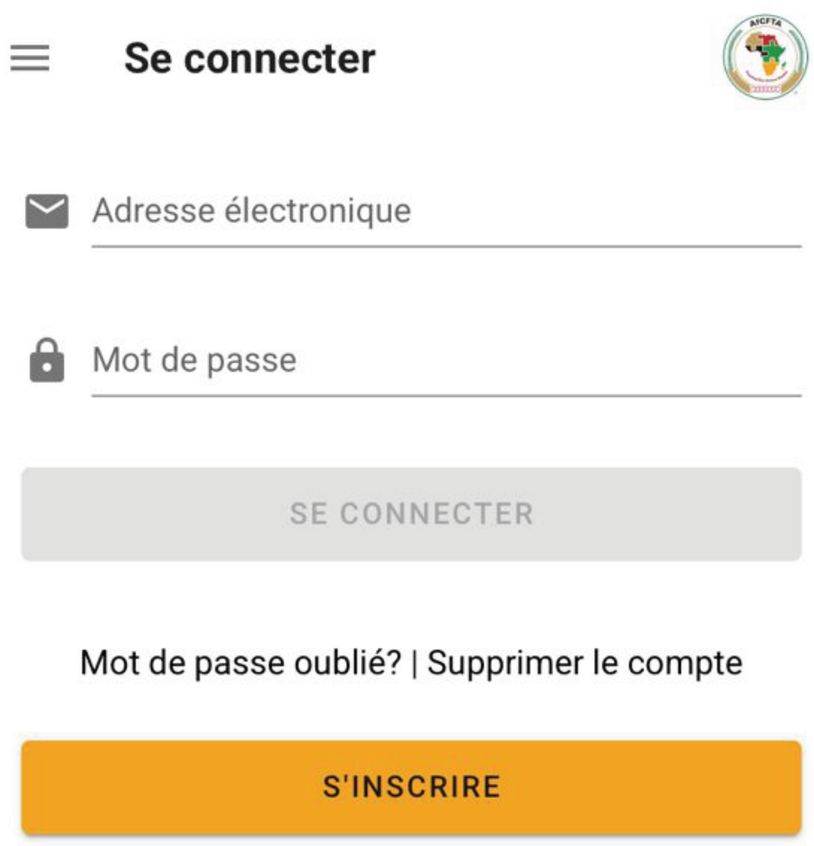
2.5 Como iniciar sessão se já está registado (aplicação móvel)

Para iniciar sessão - depois de se registar - siga estes passos:

1. Abra a aplicação móvel/aceda ao sítio Web.
2. Clique no botão “Iniciar sessão”.
3. Coloque o seu endereço de e-mail e a sua palavra-passe para **Iniciar a sessão.** Clique no botão "**Iniciar sessão**".
4. Agora, tem a sessão iniciada.

Se esqueceu da palavra-passe, siga estes passos:

1. Se se esqueceu da sua palavra-passe, siga os passos acima e clique em "**Esqueci-me da palavra-passe**", por baixo do botão "**Iniciar sessão**"



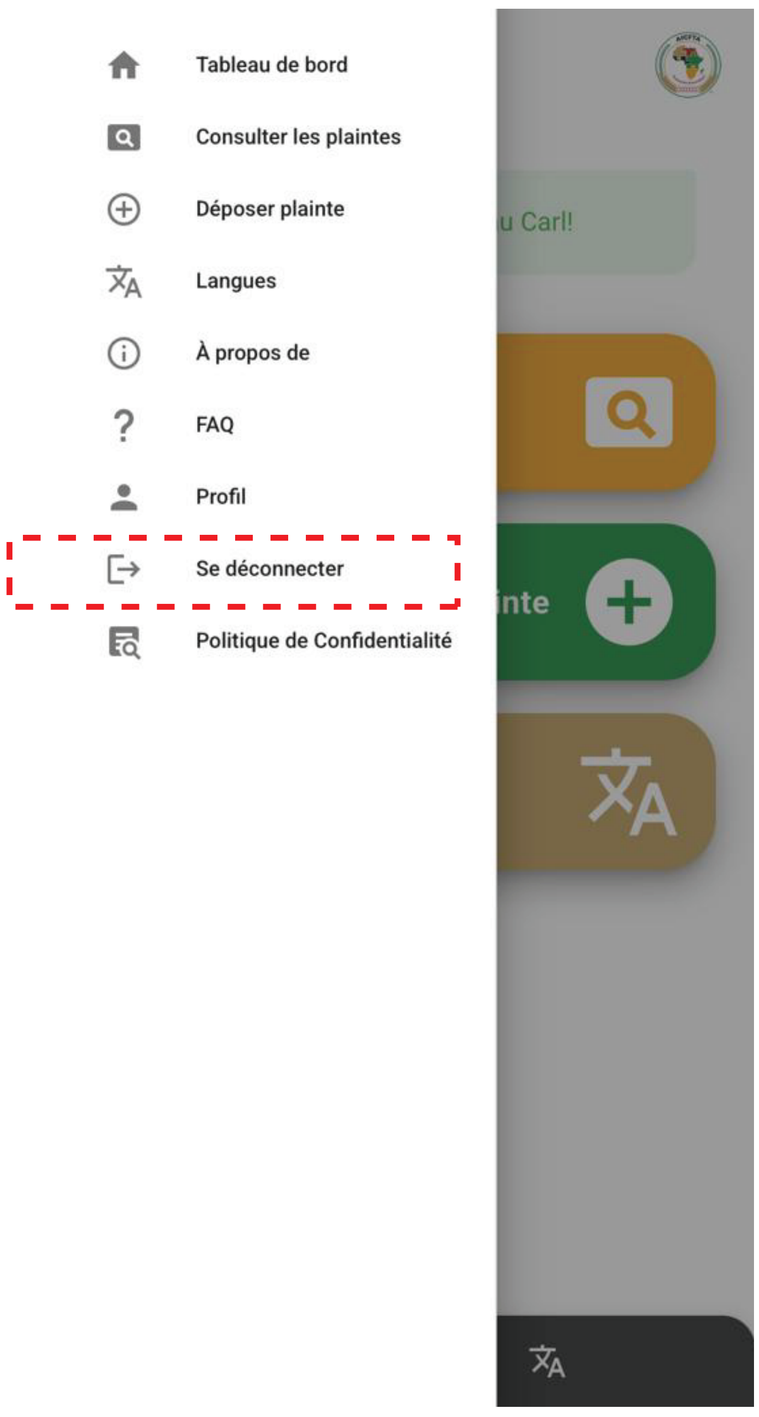
1. Abre-se a opção Redefinir palavra-passe:
2. Introduza o seu endereço de e-mail e clique em "Redefinir palavra-passe".
3. O sistema irá enviar uma ligação de redefinição da palavra-passe por e-mail. Clique na ligação no e-mail para redefinir a sua palavra-passe.
4. A ligação abre uma opção onde pode criar uma nova palavra-passe. Introduza a nova palavra-passe em ambos os campos e, em seguida, clique em "Alterar palavra-passe".
5. Pode agora iniciar sessão utilizando a sua nova palavra-passe.

Para terminar sessão, siga estes passos:

1. Assim que iniciar sessão, o botão de início de sessão deixa de estar visíveis e aparece um botão "**Terminar sessão**" no canto superior esquerdo do ecrã - as três linhas pontilhadas.
2. Clique em **“Terminar sessão”** para terminar a sessão:

Se esqueceu da palavra-passe, siga estes passos:

1. Se se esqueceu da sua palavra-passe, siga os passos acima e clique no botão **“Redefinir a palavra-passe”** à esquerda do botão **“Iniciar sessão”**



2.6 Como editar o seu perfil de utilizador (sítio Web)

Para editar o seu perfil ou alterar a palavra-passe, siga estes passos:

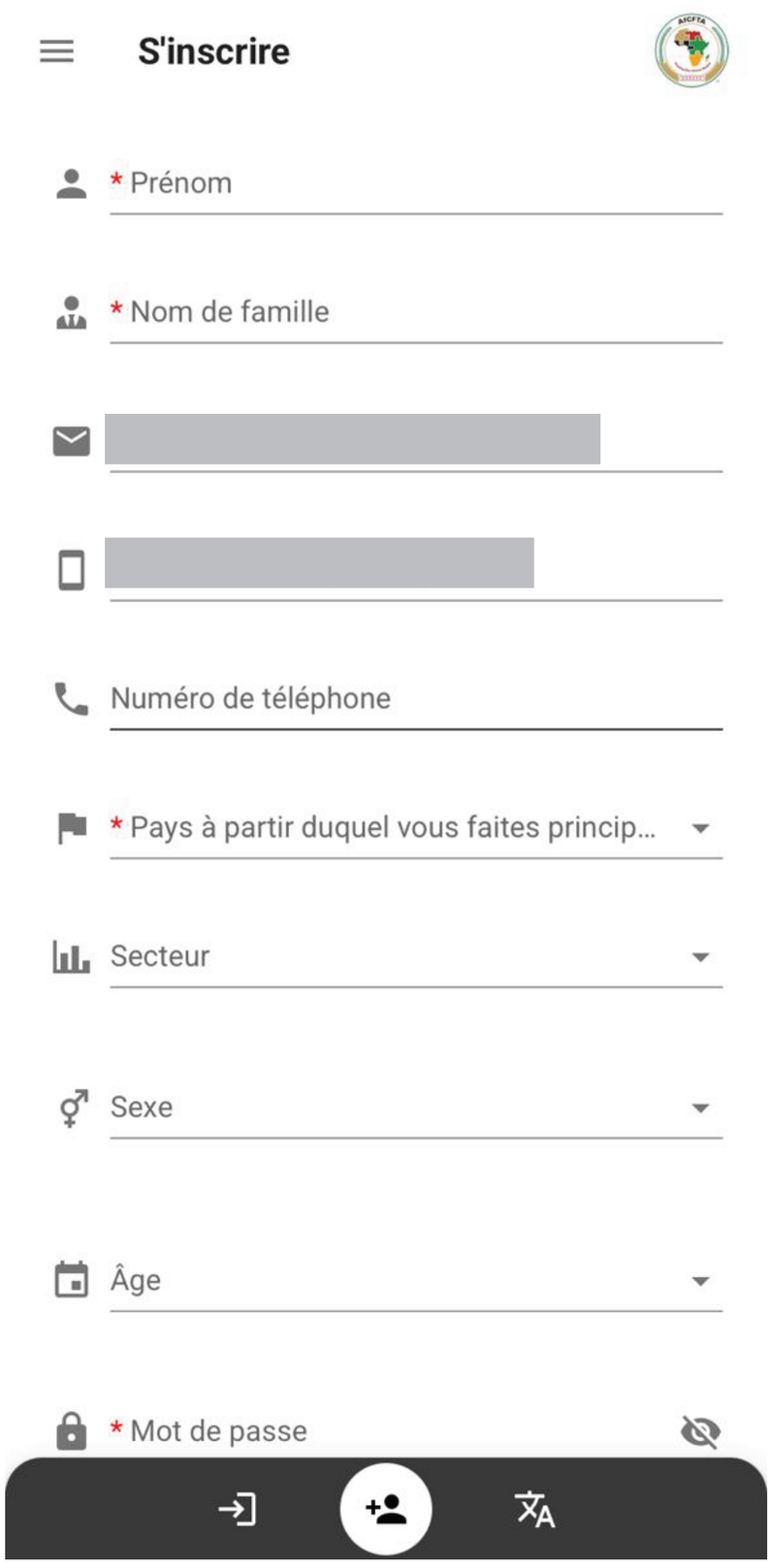
1. Inicie sessão no sítio Web utilizando o seu endereço de e-mail e palavra-passe.
2. Clique na ligação de menu da sua conta no canto superior esquerdo do ecrã:
3. Para editar as suas informações do perfil, clique em Editar os seus detalhes, faça as alterações e clique no botão "Editar o seu perfil" para guardar as alterações.
4. Para alterar a palavra-passe, clique em "Alterar a palavra-passe" e, indique as palavras-passes anterior e nova e clique no botão "Alterar a palavra-passe" para guardar as alterações.



2.7 Como editar o seu perfil de utilizador (aplicação móvel)

Para editar o seu perfil ou alterar a palavra-passe, siga estes passos:

1. Inicie sessão na aplicação com o seu endereço de e-mail e palavra-passe.
2. Clique na ligação de menu da sua conta no canto superior esquerdo do ecrã.
3. Para editar as suas informações do perfil, clique em Editar os seus detalhes, faça as alterações e clique no botão "Editar o seu perfil" para guardar as alterações.
4. Para alterar a palavra-passe, clique em "Alterar a palavra-passe" e, indique as palavras-passes anterior e nova e clique no botão "Alterar a palavra-passe" para guardar as alterações.



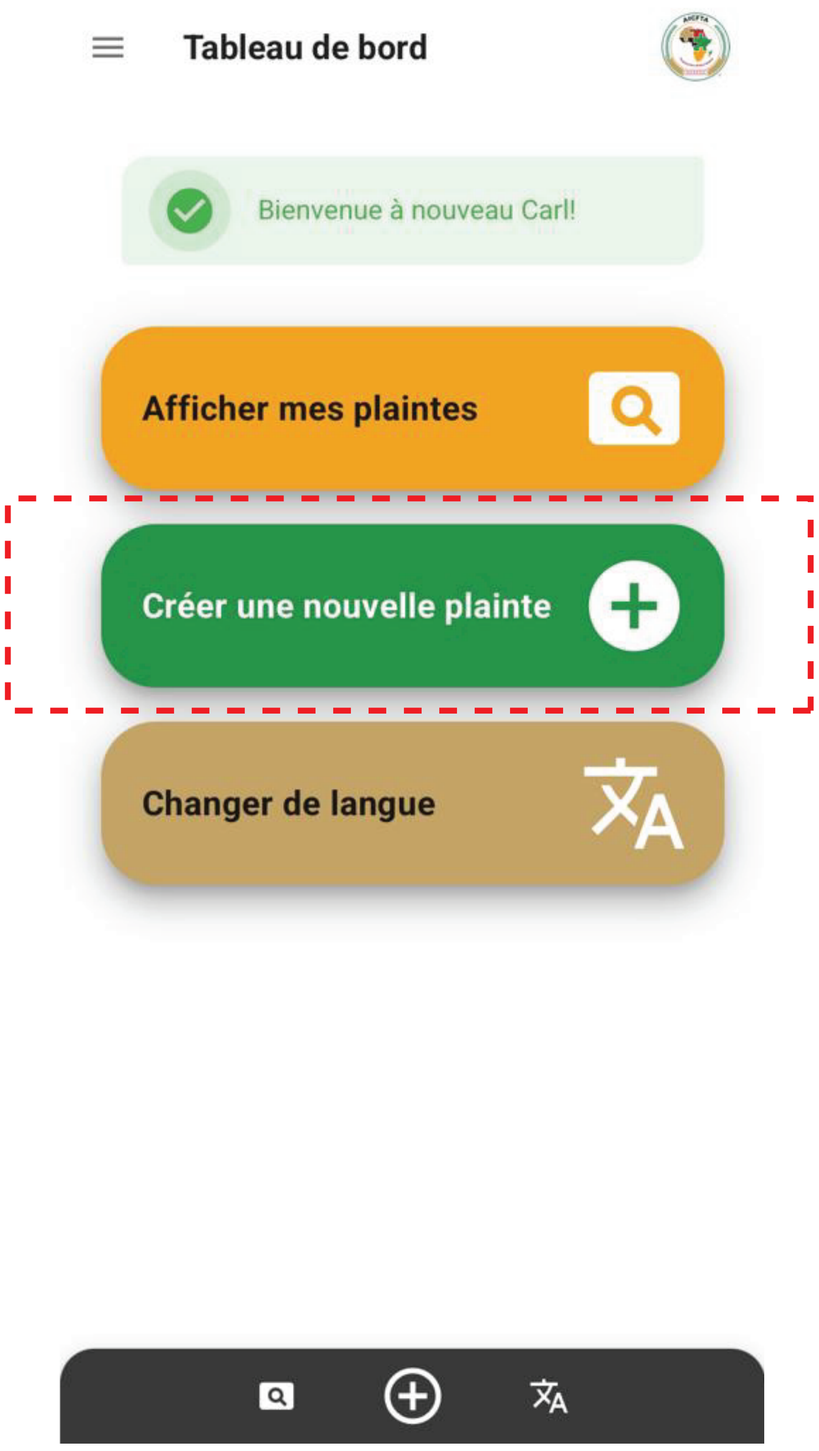
Apresentar e Acompanhar Reclamações

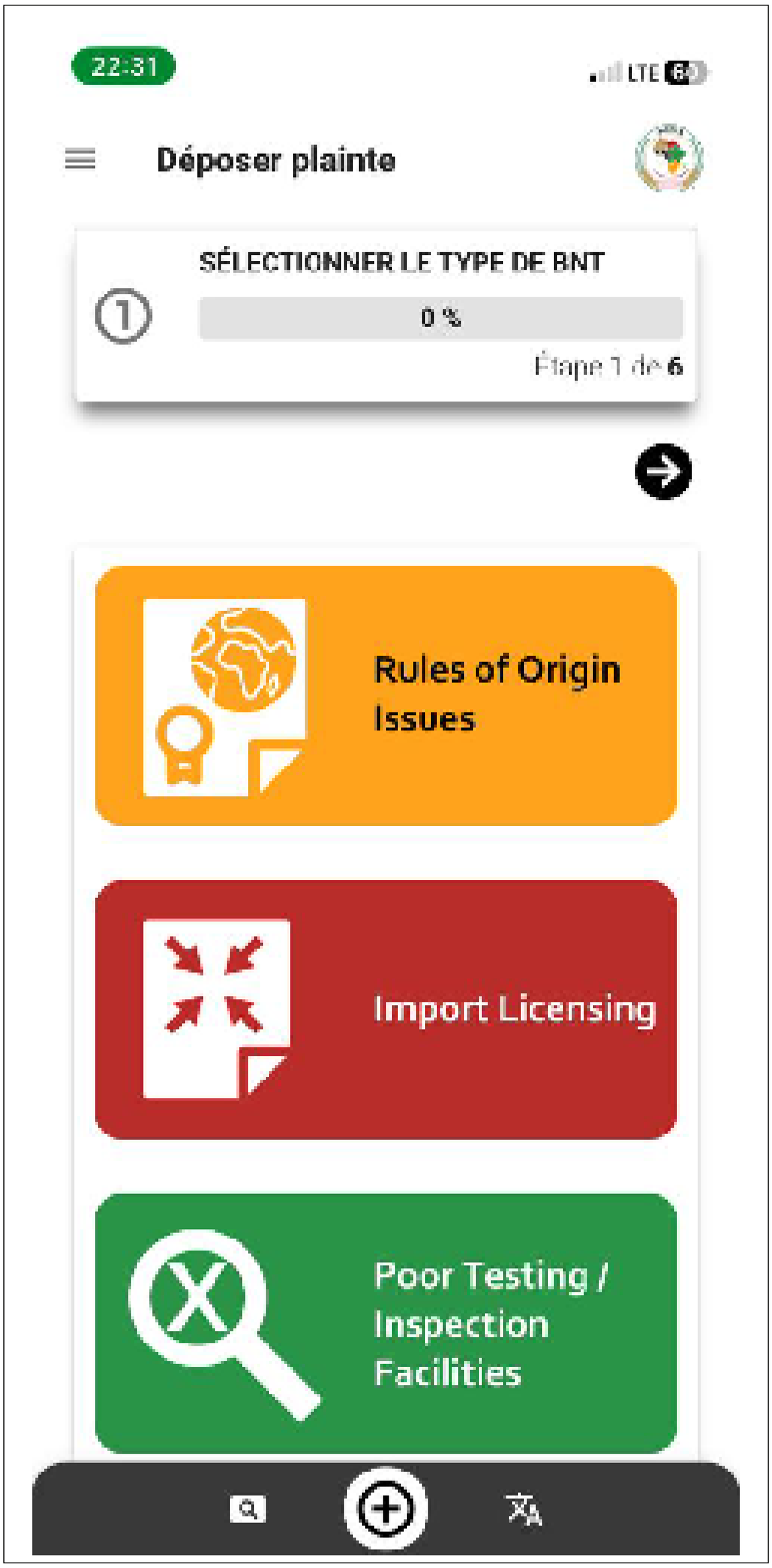
Todos os utilizadores registados podem apresentar e acompanhar as reclamações através do sítio Web do mecanismo online das BNT da ZCLCA. O sistema atribui automaticamente números de referência únicos às reclamações no momento da apresentação.

3.1 Como apresentar uma reclamação através da aplicação móvel

Para apresentar uma reclamação utilizando o sítio Web, siga estes passos:

1. Abra a aplicação utilizando o seu endereço de e-mail e palavra-passe.
2. Selecione “Criar nova reclamação” no painel e crie uma reclamação.
3. Complete o formulário na página que se abre fornecendo o máximo de detalhes possível sobre a reclamação. São fornecidas informações na secção seguinte sobre como carregar documentação de apoio. Assim que fornecer todas as informações, clique no botão "Apresentar a sua reclamação".

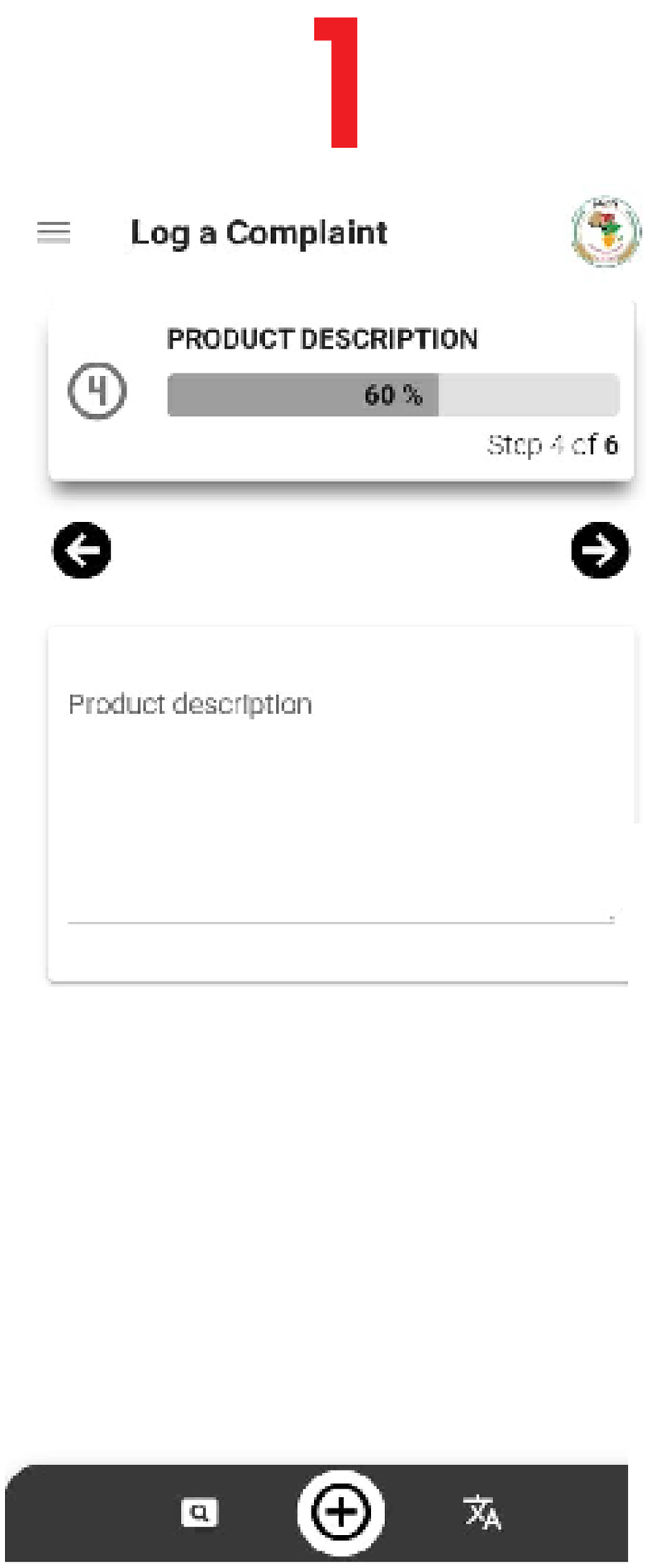


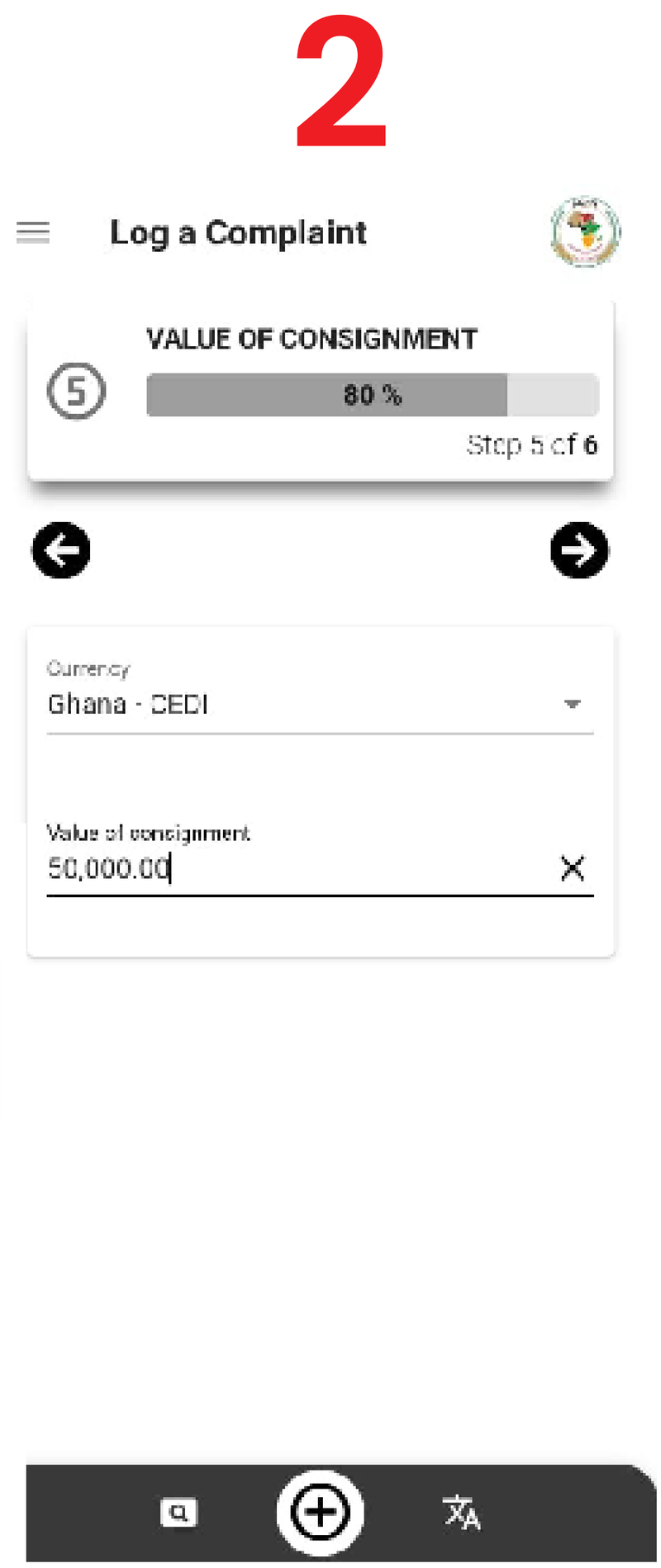

22:31
Déposer plainte
SÉLECTIONNER LE TYPE DE BNT
1
0 %
Étape 1 de 6
Rules of Origin Issues
Import Licensing
Poor Testing / Inspection Facilities

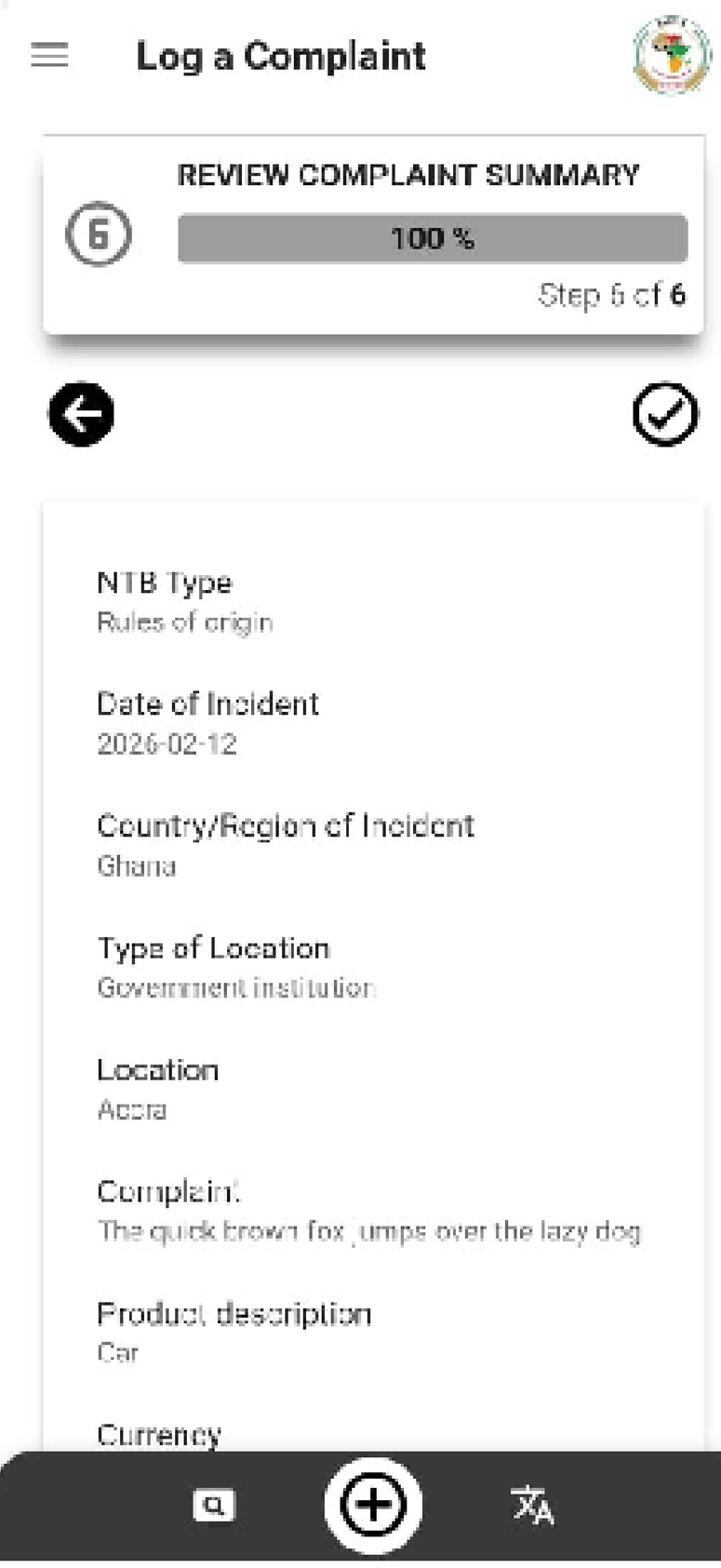

22:31
Déposer plainte
SÉLECTIONNER LA DATE ET LE LIEU
2
20 %
Étape 2 de 6
Date de l'incident
Pays/région de l'incident
Type d'emplacement


22:34
Déposer plainte
DESCRIPTION DE LA PLAINTE
3
40 %
Étape 3 de 6
Détails de la plainte (300 mots maximum)
Preuve


22:34
Déposer plainte
DESCRIPTION DE LA PLAINTE
3
40 %
Étape 3 de 6
Détails de la plainte (300 mots maximum)
A ABC Agro Processing Ltd exportou 20 toneladas métricas de manteiga de karité processada para o Quénia ao abrigo dos acordos comerciais preferenciais da ZCLCA.
À chegada ao porto de Mombaça, as autoridades quenianas solicitaram um certificado de conformidade adicional do produto, que não constava da lista acordada
Footage of goods.jpg







Nota:

- Reveja os detalhes do seu perfil e que faça alterações, se necessário.
- Todos os campos assinalados com um asterisco (*) têm de ser preenchidos.

3.2 Como apresentar uma reclamação através do sítio Web

Para apresentar uma reclamação utilizando o sítio Web, siga estes passos:

1. Inicie sessão no sítio Web com o seu endereço de e-mail e palavra-passe.
2. Selecione “Reclamação” no painel. Na lista pendente, selecione “Registar uma reclamação”.
3. Complete o formulário na página que se abre fornecendo o máximo de detalhes possível sobre a reclamação. São fornecidas informações na secção seguinte sobre como carregar documentação de apoio. Assim que fornecer todas as informações, clique no botão "Apresentar a sua reclamação".



Please register your complaint using the form below. Your complaint will be forwarded to the responsible Focal Points

Reporting country

Country or region*

-- Select a country or region --

Details of occurrence

Please provide details of the trade barrier that you have encountered when trading in the AfCFTA.

Location of the Non-Tariff Barrier

Country or region (Imposing country or region)*

Select the country or region in which you have experienced the trade barrier.

-- Select a country or region --

Description of the Non-Tariff Barrier

Date of occurrence*

Type of Non-Tariff Barrier

-- Select --

Detailed description of trade barrier or incident*

Details of affected product

Description of product/s*

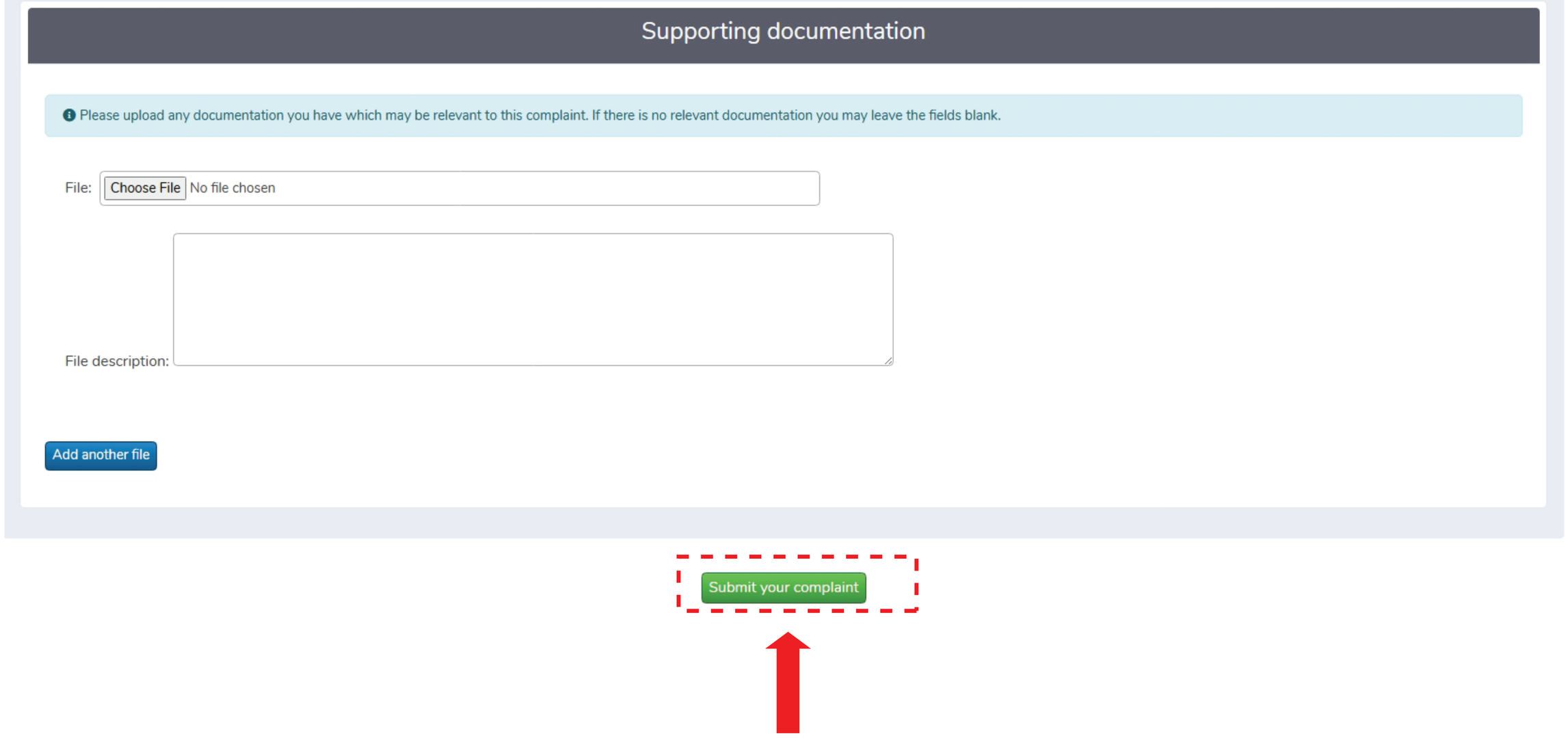
Product value

Currency

-- Select a currency --

Consignment value (affected by NTB)

Annual trade value (affected by NTB)

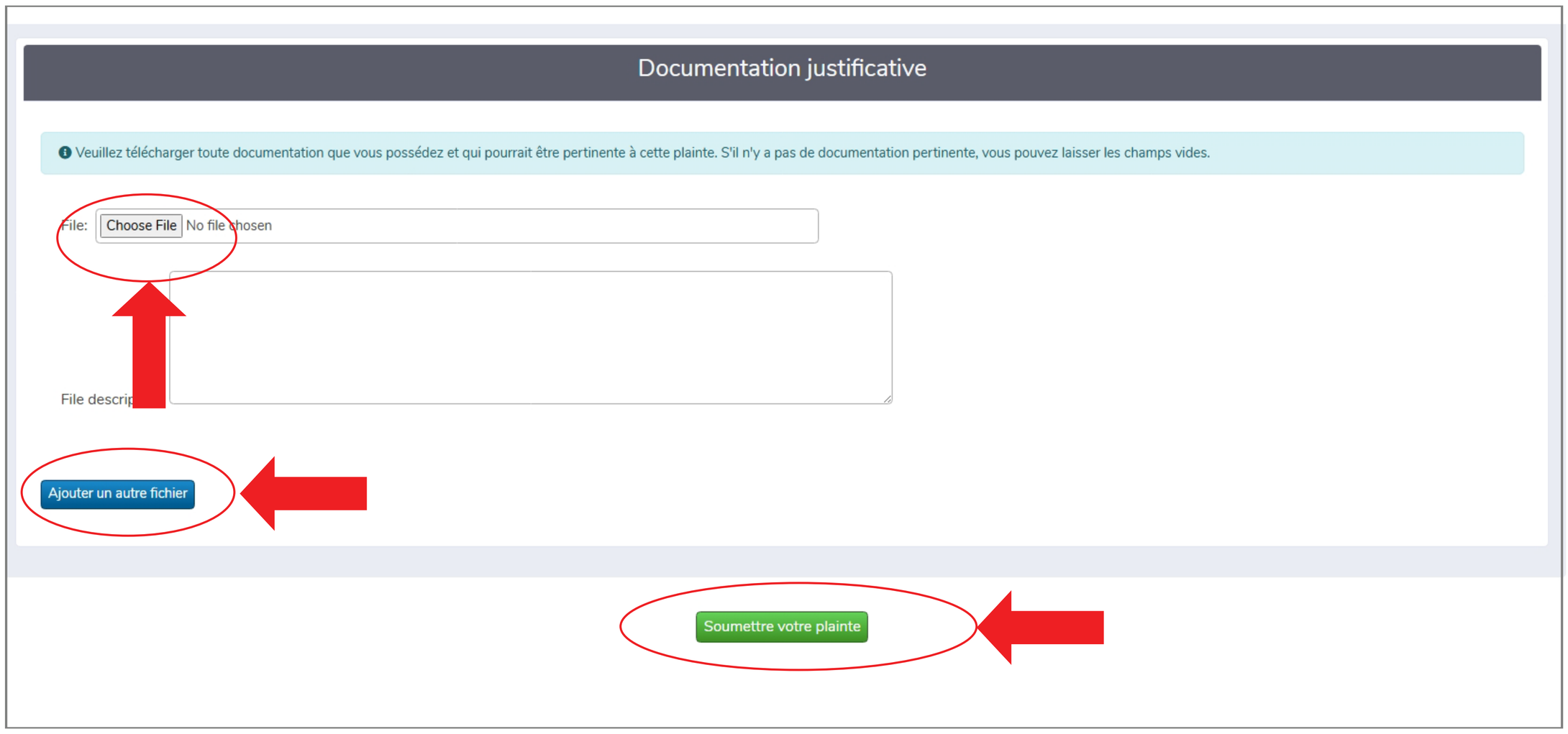

Supporting documentation
Please upload any documentation you have which may be relevant to this complaint. If there is no relevant documentation you may leave the fields blank.
File:
Choose File
No file chosen
File description:
Add another file
Submit your complaint

3.3 Como carregar a documentação de apoio (sítio Web e aplicação)

Os utilizadores podem carregar documentação de apoio (ficheiros de texto e imagens) como parte do registo de uma reclamação. Este procedimento, que recomendamos, facilita a resolução do problema.

Para carregar um ficheiro, siga estes passos:

1. Clique em **“Escolher ficheiro”.** Depois, localize o ficheiro no seu computador/telemóvel
2. Selecione o ficheiro e clique em "**Abrir**"
3. Indique uma descrição do ficheiro
4. Para adicionar mais ficheiros, clique em "**Adicionar outro ficheiro**" e repita o processo
5. Os ficheiros adicionados incorretamente ao formulário podem ser removidos clicando em "**Remover ficheiro**"
6. Os ficheiros são carregados e guardados quando clica no botão "**Apresentar a sua reclamação**".



3.4 Como fazer o seguimento da sua reclamação (sítio Web)

Os utilizadores podem fazer o acompanhamento do estado das suas reclamações utilizando o sítio Web do mecanismo online das BNT da ZCLCA.

Para acompanhar a sua reclamação, siga estes passos:

1. Inicie sessão no sítio Web utilizando o seu endereço de e-mail e palavra-passe.
2. No menu superior, selecione "**Reclamações**" e, na lista pendente, selecione "**Reclamações ativas**".



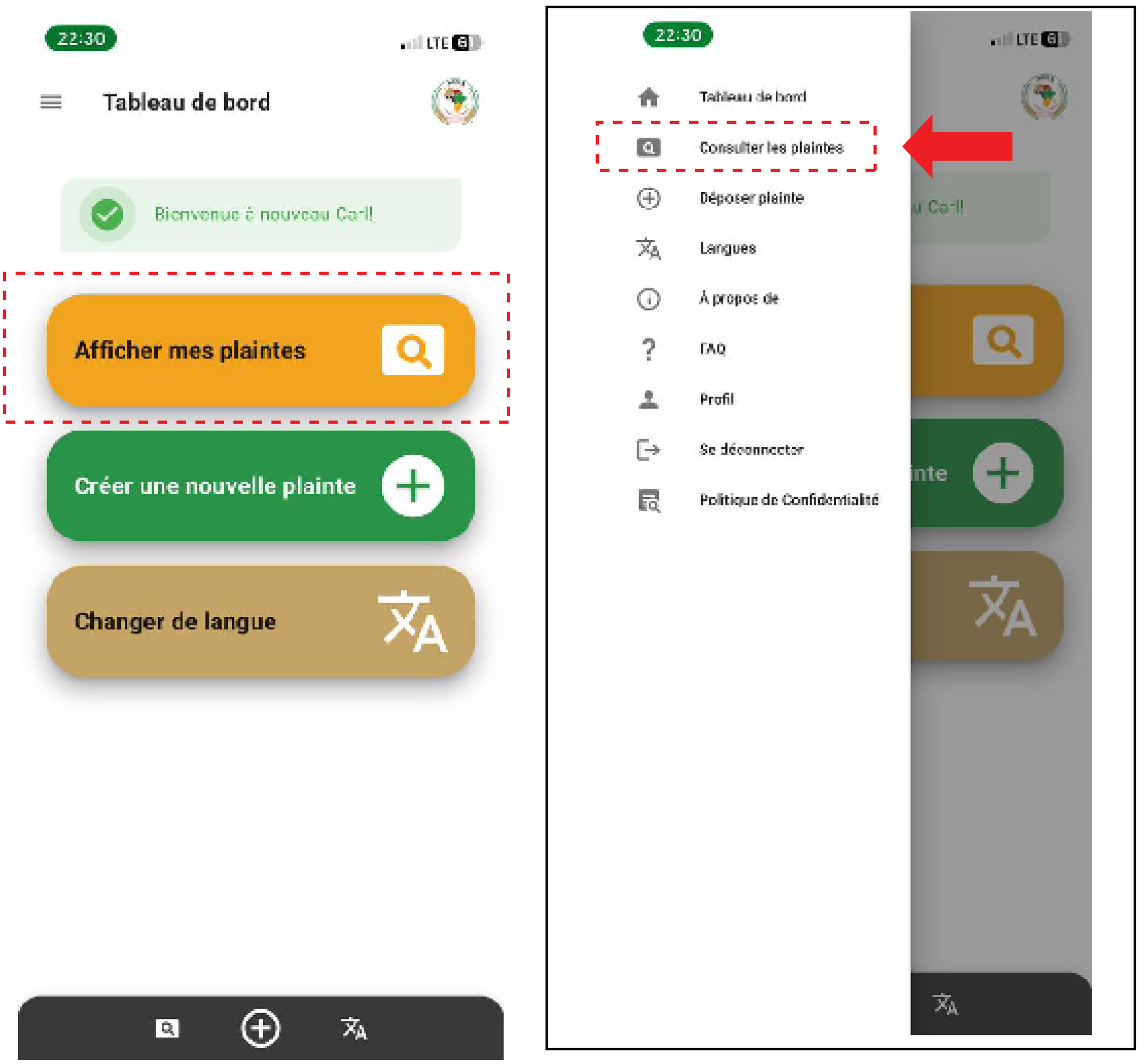
3. É apresentada uma lista de todas as reclamações que enviou
4. Clique no botão azul "Ver" à direita para ver os detalhes de uma reclamação específica
5. Para procurar reclamações específicas, utilize qualquer um dos critérios de pesquisa: "Pesquisar a lista de reclamações".
   a. Ordenar pelas colunas "Número de reclamação" e "Data do incidente" clicando nos cabeçalhos da coluna, OU
   b. Filtrar as colunas restantes (Tipo de BNT, Localização, País Declarante e Estado) clicando no ícone do filtro e selecionando as condições específicas.

3.5 Como fazer o acompanhamento da sua reclamação (aplicação móvel)

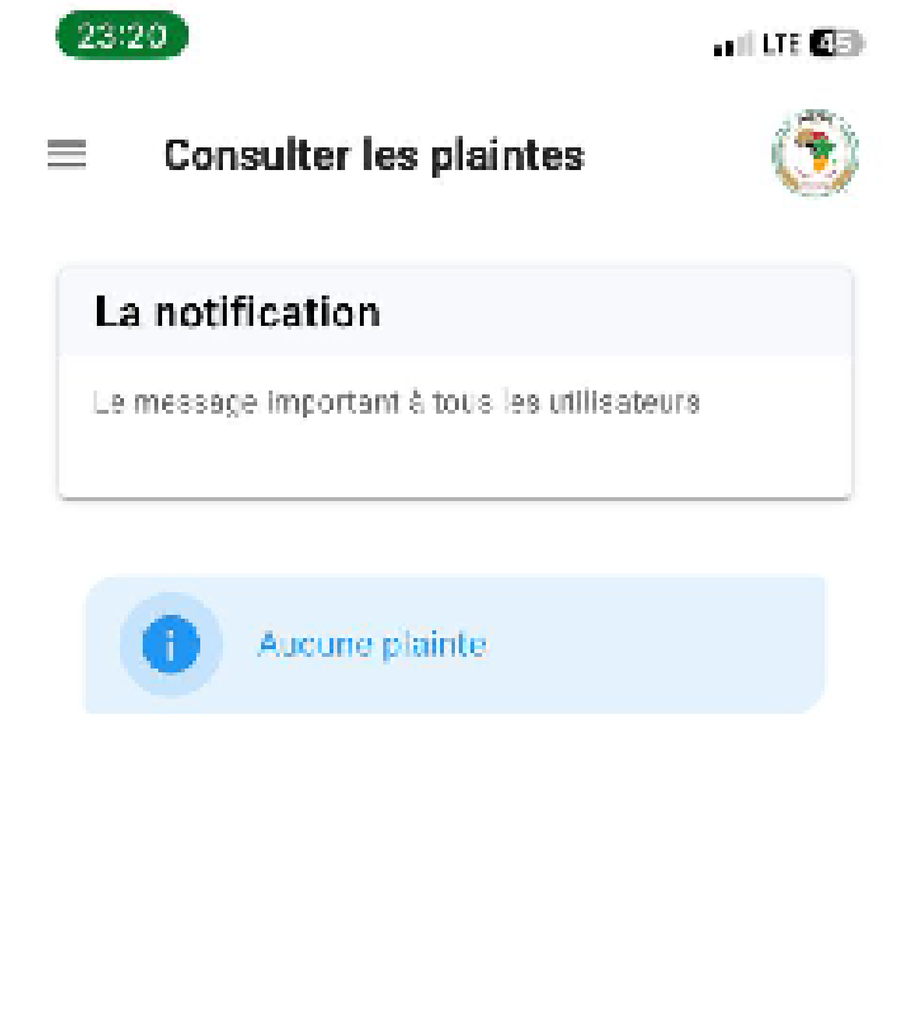
Os utilizadores podem fazer o acompanhamento do estado das suas reclamações utilizando a aplicação móvel das BNT da ZCLCA.

Para acompanhar a sua reclamação, siga estes passos:

1. Inicie sessão na aplicação móvel com o seu endereço de e-mail e palavra-passe.
2. Selecione **“Ver reclamações”** ou vá para o menu da sua conta no canto superior esquerdo do ecrã e clique em **“Ver reclamações”**



3. É apresentada uma lista de todas as reclamações que enviou
4. Clique no botão azul "Ver" à direita para ver os detalhes de uma reclamação específica
5. Para procurar reclamações específicas, utilize qualquer um dos critérios de pesquisa: Introduzir os termos de pesquisa no campo Pesquisa Geral, OU
   a. Ordenar pelas colunas "**Número de reclamação**" e "Data do incidente" clicando nos cabeçalhos da coluna, OU
   b. **Filtrar** as colunas restantes (Tipo de BNT, Localização, País Declarante e Estado) clicando no ícone do filtro e selecionando as condições específicas:



Apoio

Não hesite em contactar a Unidade de Coordenação das BNT da ZCLCA/Pontos Focais se necessitar de assistência na utilização do sítio Web através de **Goods@au-afcfta.org**

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

