



TIMOR-LESTE  
Autoridade  
Aduaneira

# Rejimentu no Padraun ba Atendimentu Kliente

2021

Versaun Tetum

# Tabela Konteúdo sira

Lia-Tatoli hosi Komisáriu	04
Seksaun 1 – Autoridade Aduaneiru	05
Seksaun 2 – Ami-nia Kliente sira	05
Seksaun 3 – Rejimentu Prestasaun Servisu ba Kliente	07
Seksaun 4 – Prinsípiu Atendimentu no Padraun Rejimentu nian	08
Seksaun 5 – Padraun ba Atendimentu Kliente	10
Parte A – Kontaktu Jerál no Administrasaun	11
Parte B – Viajante Internasionál Foin To’o-Mai	12
Parte C – Prosesa Deklarasaun Importasaun no Esportasaun	13
Parte D – Entrepustu Alfandegáriu, Fatin Armazenajen Temporáriu no Movimentu Kontentór	16





## Lia-Tatoli hosi Komisáriu

Autoridade Aduaneiru suporta Governu Timor-Leste atu kontrola movimentu sasán, veíkulu, ró, no aviaun sira tama no sai hosi ami-nia rain. Ami-nia misaun mak atu asegura kobransa reseita estatál natoon, fasilita komérsiu efetivu no eficiente, no proteje ami-nia comunidade sira hasoru sasán ilejítimu no danozu. Ami-nia vizaun mak atu asegura Timor-Leste nu'udar portaun globál konfiavel ba komérsiu internasionál. Parseria efetiva hamutuk ho ami-nia kliente sira mak krítiku ba ami-hotu atu realiza ami-nia misaun no vizaun. Iha nivel hotu-hotu no iha área hotu-hotu iha ami-nia organizasaun, ami rekoñese valór boot, suporte esensiál, no parseria né'ebé ami-nia kliente sira bele fornese hodi fasilita komérsiu efetivu no eficiente. Ami rekoñese katak ami fahe objetivu hanesan de'it ho ami-nia kliente sira no nesesidade atu harii indústriá komérsiu prospéru né'ebé benefisia Timor-Leste.

Rejimentu Atendimento Kliente ida-ne'e iha intensaun atu komplementa Planu Komunikaun no Envolvimentu Parte-Interesada Autoridade Aduaneiru (2021-2023) no Planu Estratéjiku Tinan-Lima Autoridade Aduaneiru nian, né'ebé koletivamente hatuur-hakerek ami-nia vizaun, no hatudu ami-nia kompromisu atu presta servisu profesionál no transparente ba ami-nia kliente sira-hotu.

*(Digital signature image to be included here)*

**José António Fatíma Abílio**

Komisáriu Interinu Autoridade Aduaneiru

## SEKSAUN I

# Autoridade Aduaneiru

Ami-nia misaun mak atu tulun Governu Timor-Leste kontrola movimentu sasán hakat ami-nia fronteira sira. Ho nuné'e, ami tenke balansa nesidade atu fasilita komérsiu lejtímu hasoru kobransa reseitas estadu no proteje ami-nia comunidade sira hasoru sasán ilegál no restritadu.

Ami-nia responsabilidade sira inklui:

1. Asegura ami-nia fronteira sira no prevene sasán ilegál ka restritadu tama ka sai hosi rai-laran;
2. Asegura katak impostu no taxa apropriadu hotu-hotu mak kolekta ho maneira justu no transparente;
3. Prevene lakon rendimentu boot sira-ne'ébé bele mosu tanba inefisiénsia ka atividade ilegál;
4. Halo prosedimentu sira sai efisiente liu no lori ami-nia servisu sira ba kumprimentu ho padraun internasionál sira;
5. Fasilita komérsiu no atrai investimentu liuhosi halo fasil liu ba negósiu sira atu importa no esporta sasán; no
6. Identifika no halakon korrupsaun hosi ami-nia organizasaun nia laran.

Ami-nia objetivu mak atu kontribui ba Timor-Leste nia esforsu atu sai portaun globál konfiavel ba komérsiu, no ami servisu maka'as hodi asegura katak ami-nia prosesu, polítika no regulamentu han-malu ho padraun internasionál sira. Ami sei buka atu realiza objetivu hirak-ne'e liuhosi prestasaun servisu modernu no profisionál ne'ébé estabeselese konfiansa entre ami ho ami-nia kliente sira.

## SEKSAUN II

# Ami-nia Kliente sira

Ami-nia kliente sira, dalabarak hanaran parte-interesada sira, bele deskreve hanesan ema, grupu, ka entidade hirak-ne'ébé bele kona impaktu pozitivu ka negativu hosi ami-nia desizaun ka atividade sira. Ami-nia kliente sira bele partisipa ativamente iha ami-nia atividade sira, afeitadu liuhosi rezultadu ida, ka iha pozisaun atu bele influensia ami-nia objetivu poténsial.

Halo tuir objetivu hosi Rejimentu ida-ne'e, ami fahe kliente sira tama ba grupu boot rua: kliente internál no kliente esternál sira:

### • Kliente Internál

Kliente internál mak individuál ne'ébé hola parte diretamente iha operasaun no jestaun negósiu. Iha kazu ida-ne'e, ami-nia kliente internál mak membru Autoridade Aduaneiru ka membru Ministériu Finansas ne'ébé mantein responsabilidade ba jestaun ka fiskalizaun ba ami-nia organizasaun rasik. Ami-nia kliente internál sira iha interese individuál iha ami-nia organizasaun no bele diretamente afeita ka afeitada liuhosi ami-nia susesu ka fallansu. Ami-nia kliente internál diretamente influensia ami-nia rezultadu, desizaun, no dezempeñu hanesan organizasaun ida.

### • Kliente Esternál

Ami-nia kliente esternál nu'udar parte hosi li'ur ne'ébé ligadu ho ami liuhosi interese komún. Iha kazu ida-ne'e, ami-nia kliente esternál sira inklui membru comunidade komersiante, organizasaun ka asosiasaun komérsiu, ajénsia governu seluk, grupu comunidade, governu estranjeiru, organizasaun internasionál, no membru públiku ne'ébé halo vijen tama no sai hosi Timor-Leste. Ami-nia kliente esternál sira la hola parte iha operasaun lora-lora iha ami-nia organizasaun; maibé, ami-nia atividade organizasionál halo impaktu ba sira. Iha kazu maioria, kliente esternál sira sei la hatene kona-ba ami-nia organizasaun nia asuntu internál sira.



## SEKSAUN III

# Rejimentu Prestasaun Servisu ba Kliente

### Antesedénsia

Rejimentu Atendimentu Kliente nu'udar dokumentu ofisiál adopta tuir Diretiva Administrativa Komisáriu nian haktuir Lei Orgániku Alfândega, Dekretu-Lei /2020. Iha rezumu, ami-nia Rejimentu ne'e mak:

- Ezbosa ami-nia kompromisu atu fornese servisu transparente, previzível, no qualidade ba ami-nia kliente sira-hotu;
- Hatuur-hakerek oinsá ami sei hala'o ami-nia atividade xave no publika padraun mensuravel ne'ebé hatán ba espetativa hosi Governu no kliente sira;
- Liga ami-nia dezempeñu ho ami-nia valór sentrál sira nu'udar organizasaun ida no sei tulun ami atu realiza ami-nia objetivu sira hanesan hatuur-hakerek iha ami-nia Planu Estratéjiku ba Tinan-Lima (2021-2025);
- Fornese informasaun kona-ba Ami-boot nia resposta nu'udar kliente no oinsá Ami-boot bele realiza padraun proposta sira; no
- Oinsá Ami-boot bele komenta kona-ba ami-nia servisu, atendimentu ka ba Rejimentu ida-ne'e.

Ami sei sukat beibeik ami-nia dezempeñu halo tuir padraun sira detallada iha ami-nia Rejimentu ne'e no publika informasaun ne'e liuhosi ami-nia pájina internet iha: [www.customs.gov.tl](http://www.customs.gov.tl) no ami-nia Relatóriu Anuál sira.

### Tanbasá mak ami-nia Rejimentu ba Atendimentu Kliente mak Importante?

Ami-nia Rejimentu mak deskreve ho klareza oinsá ami sei hala'o ami-nia funsaun xave ho profesionalizmu halo tuir prioridade governu, ami-nia objetivu estratéjiku rasik, no mós padraun no prátika di'ak liu internasionál relevante. Bainhira aplikavel, ami-nia rejimentu ne'e mós identifika padraun dezempeñu sira-ne'ebé Ami-boot bele espera ba nu'udar kliente ida. Liuhosi publika ami-nia padraun ba dezempeñu, ami fiar katak ami halo kompromisu metin ba ami-nia kliente sira katak ami hela komprometidu atu presta servisu modernu no transparente.

### Ami-nia Padraun sira ba Atendimentu Kliente

Ami-nia Rejimentu inklui lista hosi ami-nia Padraun sira ba Atendimentu Kliente. Padraun hirak-ne'e sei refina no dezenvolve liután halo tuir kolaborasaun hamutuk

ho ami-nia kliente sira liuhosi:

- Diskusaun individuál
- Diskusaun grupu foku
- Kestionáriu ka levantamentu sira

Hafoin ajusta tiha, ami sei dezenvolve no publika padraun dezempeñu revizadu, ho disponibiliza hirak-ne'e liuhosi ami-nia pájina-internet iha: [www.customs.gov.tl](http://www.customs.gov.tl) no iha ami-nia Relatóriu Anuál sira.

### Saida mak Ami-Nia Rejimentu Bele Realiza?

Ami-nia Rejimentu ne'e sei loke dalan ba ami atu estabese no monitoriza padraun dezempeñu sira, no hanesan rezultadu, ami-nia kliente sira sei bele komprende nivel atendimentu saida ne'ebé sira bele espera atu hetan hosi ami. Informasaun ne'e sei tulun ami-nia kliente sira atu hatene tempu no kustu asosiadu ho ami-nia atendimentu no mós tulun sira atu halo desizaun informadu liu.

Ami-nia Rejimentu mós identifika padraun sira rekizita hosi ami-nia kliente sira. Porezemplu, ami-nia kliente sira tenke kumpre prosedimentu aprovalu no submete dokumentu loloos bainhira halo deklarasaun importasaun. Karik ami-nia kliente sira falla atu kumpre padraun hirak-ne'e, iha probabilidade utoan de'it katak ami bele mós realiza padraun ne'ebé ami estabese.

# SEKSAUN IV

## Prinsípiu Atendimentu no Padraun Rejimentu nian

### Prinsípiu Atendimentu sira

Ami-nia prinsípiu atendimentu, ne'ebé refilete no reforsa ami-nia valór organizasionál sentrál sira ba integridade, profesionalizmu, transparénsia, no respeito, inklui:

- Fó atendimentu ho korteza ne'ebé tulun dunik ami-nia kliente sira;
- Halo asaun ho lalais no laho atrazu indevida bainhira atende ba ka prosesa ami-nia kliente sira-nia pedidu sira;
- Hala'o hela ami-nia atividade sira halo tuir lei no prosedimentu aprovalu;
- Halo informasaun relasiona ho komérsiu disponivel livremente ba kliente sira.

### Padraun sira ba Atendimentu Kliente

Ami-nia Padraun sira ba Atendimentu Kliente mak dezvoltadu ho hanoin ba praktikabilidade no foku ba atividade hirak-ne'ebé bele halo impaktu ba Ita-boot direktamente nu'udar kliente ida. Padraun hirak-ne'e, mak disponivel iha Seksaun 6, inklui:

- Deskrisaun kona-ba padraun ida-ida
- Buat ne'ebé Ita-boot bele espera atu hetan hosi ami-nia atendimentu
- Buat ne'ebé ami tenke espera atu hetan hosi Ita-boot nu'udar kliente ida
- Ami-nia alvu (sira) ba dezempeñu
- Dadus ne'ebé ami sei uza atu sukat ami-nia dezempeñu tuir alvu (sira)

### Publikasaun hosi Dadus Dezempeñu

Ami sei publika ami-nia dadus dezempeñu dala ida kada trimestre, hanesan tuirmai ne'e:

- Trimestre 1 (Janeiru 1 to'o Marsu 31) = semana dahuluk iha fulan Abril
- Trimestre 2 (Abril 1 to'o June 30) = semana dahuluk iha fulan Jullu
- Trimestre 3 (Jullu 1 to'o Setembru 30) = semana dahuluk iha fulan Outobru
- Trimestre 4 (Outobru 1 to'o Dezembru 31) = semana dahuluk iha fulan Janeiru

Hafoin publika tiha, Ita-boot bele hetan asesu ba dadus dezempeñu ne'e liuhosi ami-nia pájina-internet iha: [www.customs.gov.tl](http://www.customs.gov.tl) no mós iha ami-nia Relatóriu Anuál sira..

### Ita-boot nia Knaar nu'udar Kliente ida

Nu'udar kliente, Ita-boot iha knaar diretu atu karik ami bele realiza ami-nia padraun sira ka lae. Porezemplu, karik Ita-boot falla atu fornese dokumentasaun loloos ba ami, entaun ami sei labele prosesa Ita-boot nia frete importadu hall tuir alvu (sira) ne'ebé konkorda ba ami-nia dezempeñu. Hanesan nun'e, sei esensiál katak Ita-boot kumpre rigorozamente prosedimentu ka regulamentu aprovalu sira. Ita-boot sei bele hetan dokumentu hirak-ne'e barak liuhosi ami-nia pájina-internet iha: [www.customs.gov.tl](http://www.customs.gov.tl). Karik Ita-boot nafatin laiha serteza, ami sei haka'as-an atu tulun bainhira de'it bele.

### Ami-Nia Kompromisu Atu Kumpre Padraun sira

Ami komprometidu atu kumpre ami-nia padraun dezempeñu sira. Iha kazu katak ami falla atu kumpre, ami sei:

- Rekolla no reeve dadus relevante
- Identifika razaun (sira) ba fallansu
- Identifika se karik fallansu ne'e mosu hanesan rezultadu hosi ami-nia asaun
- Identifika knaar saida, se karik iha, ami-nia kliente (sira) mak halo iha fallansu ne'e
- Identifika no propoin medida sira atu halo mitigasaun hasoru possibilidade atu repete fallansu hanesan
- Relata ami-nia konkluzaun ba ami-nia ekipa jerénsia tuir aprovalu
- Hafoin aprova tiha, implementa medida remédiu adekuada





## SEKSAUN V

# Padraun ba Atendimentu Kliente

Ami halista ami-nia Padraun Atendimentu Kliente sira halo tuir seksaun haat tuirmai ne'e:

- Parte A: Kontaktu no Komunikasaun Jerál
- Parte B: Viajante Internasionál sira
- Parte C: Prosesa Deklarasaun Importasaun no Esportasaun
- Parte D: Pedidu Lisensiamentu Entrepustu Alfandegáriu no Armazein Temporáriu Kontroladu Lihosi Alfândega

Seksaun hotu-hotu inklui:

- Tipu no deskrisaun padraun nian
- Ami-nia alvu (sira) ba dezempeñu no buat ne'ebé Ita-boot bele espera atu hetan hosi ami
- Buat ne'ebé ami bele espera atu hetan hosi Ita-boot nu'udar kliente ida
- Dadus ne'ebé ami sei uza atu sukat ami-nia dezempeñu tuir alvu (sira)

Karik Ita-boot fiar katak ami falla atu kumpre ami-nia padraun sira, Ita-boot tenke husu atu ko'alia ho supervizór kedas. Alternativamente, Ita-boot bele relata Ita-boot nia preokupasaun tuir dalan ida hosi hirak tuirmai ne'e:

Lihosi Telefone: **+670 333 1312**

Lihosi Email: **contact@customs.gov.tl**

Lihosi Liña-Telefónika Alfândega: **12200**

Lihosi ami-nia Pájina-Internet: **www.customs.gov.tl**

Lihosi Karta Hakerek: Diretór Unidade, Relasaun Institusionál no Komunikasaun, Autoridade Aduaneiru Sede-Ulun, Dili, Timor-Leste.

## Parte A: Kontaktu Jerál no Administrasaun

Nú	TIPU PADRAUN	PADRAUN (Saida mak Alfândega sei halo)	ITA-BOOT NIA RESPONSABILIDADE (Saida mak Ita, nu'udar kliente, sei halo)	SASUKAT DEZEMPEÑU (Dadus atu Publika)
A1	<b>Bainhira halo interasaun ho ami individualmente.</b>	Ami sempre onestu, justu, kortés, tulundór no profisionál bainhira halo interasaun ho Ita-boot.	Hatudu korteza ba pesoál Alfândega sira.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Númeru kesar ne'ebé hato'o</li> <li>Númeru kumprimentu ne'ebé simu</li> </ul>
A2	<b>Karik Ita hakerek mai ami iha: "Diretór Unidade, Relasaun Institusionál no Komunikasaun" Autoridade Aduaneiru HQ, Dili, Timor-Leste.</b>	<p>Ami responde iha forma hakerek iha loron traballu 10 nia laran hosi momentu simu Ita-boot nia korrespondénsia.</p> <p>Karik ami labele responde tomak ba Ita-boot nia pedidu tuir tempu ne'e, ami sei fornese resposta interinu.</p>	Ita-boot tenke sempre tenta atu fornese ami, ho informasaun hotu-hotu ne'ebé bele atu nun'e'e ami bele trata ho Ita-boot nia pedidu adekuadamente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Númeru pergunta eskrita ne'ebé hetan resposta tuir tempu alvu</li> <li>Númeru pergunta eskrita ne'ebé la hetan resposta tuir tempu alvu</li> </ul>
A3	<b>Karik iha taxa ka folin asociadu ho kualkér servisu ne'ebé presta hosi Alfândega.</b>	<p>Ami sei publika natureza no montante hosi kualkér taxa ka folin asociadu ho ami-nia servisu sira.</p> <p>Informasaun ne'e sei disponivel iha laran "Bazedadus Dokumentu" disponivel iha ami-nia pájina-internet iha: <a href="http://www.customs.gov.tl">www.customs.gov.tl</a>.</p>	<p>Favór haree fali ulukliu katak informasaun ne'e eziste iha ami-nia pájina-internet.</p> <p>Selae, fó-hatene mai ami, no ami sei investiga no halo asaun remediál hafoin praktikável.</p>	Data no oras ne'ebé ami tau informasaun ne'e iha ami-nia pájina-internet
A4	<b>Karik Ita-boot presiza informasaun jerál kona-ba rekizitu Alfândega sira.</b>	<p>Ami sei fornese Ita-boot ho kopia hosi informasaun relasiona ho komérsiu relevante, hanesan prosedimentu importasaun ka esportasaun no regulamentu sira-seluk.</p> <p>Informasaun ne'e sei disponivel iha "Bazedadus Dokumentu" disponivel liuhosi ami-nia pájina-internet iha: <a href="http://www.customs.gov.tl">www.customs.gov.tl</a>.</p>	<p>Favór lai haree fali ulukliu katak informasaun ne'e eziste iha ami-nia pájina-internet.</p> <p>Selae, fó-hatene mai ami, no ami sei investiga no halo asaun remediál hafoin praktikável.</p>	Data no oras ne'ebé ami tau informasaun ne'e iha ami-nia pájina-internet

## Parte B: Viajante Internasionál Foin To’o-Mai

NÚ	TIPU PADRAUN	PADRAUN (Saida mak Alfándega sei halo)	ITA-BOOT NIA RESPONSABILIDADE (Saida mak Ita, nu’udar kliente, sei halo)	SASUKAT DEZEMPEÑU (Dadus atu Publika)
B1	<b>Bainhira Ita-boot iha kontaktu ho ofisiál Alfándega sira.</b>	Ami sei sempre identifika an klaramente nu’udar membru Autoridade Aduaneiru se karik ami hapara Ita-boot ba interrogatóriu. Iha kazu maioria, ami sei hatais farda no hatudu ami-nia kartaun Identidade Alfándega.	Karik Ita-boot la hatene sé mak hapara Ita, Ita-boot tenke husu ema ne’e atu konfirme nia identidade no pozisaun liuhosi apresenta kartaun identifikaun ofisiál.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Númeru kesar ne’ebé hato’o</li> <li>Númeru kumprimentu ne’ebé simu</li> <li>Númeru akontesimentu ne’ebé pesoál sira servisu la hatais farda ka la lori identifikaun</li> </ul>
B2	<b>Viajante foin to’o-mai iha aviaun internasionál “Laiha Sasán Atu Deklara”.</b>	Karik <b>laiha sasán atu deklara</b> no ami la hili Ita-boot atu pergunta tan, ami sei buka atu husik Ita-boot livre atu sai hosi área kontroladu liuhosi alfándega iha minutu 10 nia laran hosi momentu to’o-mai.	<p>Ita-boot tenke apresenta formuláriu Deklarasaun Entrada Alfándega ho informasaun loos no kompletu. Satán, karik Ita lori sasán ruma hosi hirak tuirmai ne’e, Ita tenke deklara hirak-ne’e mai ami:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sasán proibidu ka restritadu,</li> <li>Osan liu \$20.000 (USD ka moeda ekivalente), ka</li> <li>Kualkér sasán liu limite livre hosi impostu.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Númeru tempu ami atinji ami-nia tempu alvu (minutu 10)</li> <li>Númeru tempu ami la atinji ami-nia tempu alvu</li> <li>Deskrisaun hosi atrazu sira</li> </ul>
B3	<b>Viajante foin to’o-mai iha aviaun internasionál ho “Sasán Atu Deklara”.</b>	Karik Ita iha “Sasán Atu Deklara”, ami iha objetivu atu prosesa Ita-boot nia bagajen iha minutu 40 nia laran hafoin liutiha apresenta bagajen ne’e ba ofisiál Alfándega ba ezaminaun.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ita-boot tenke apresenta ami ho Deklarasaun Entrada Alfándega loos no kompletu no resibu lejítimu ba kualkér sasán resikliu ne’ebé Ita-boot deklara.</li> <li>Ita-boot mós tenke iha kapasidade atu selu kualkér impostu ka taxa liuhosi kartaun kréditu ka débitu.</li> <li>Alternativamente, Ita tenke selu ho osan iha banku lokál no filafali mai atu foti sasán</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Númeru konsignasaun prosesa tuir tempu alvu</li> <li>Númeru konsignasaun la prosesa tuir tempu alvu</li> </ul>
B4	<b>Karik ami husu Ita-boot atu tuir revista pesoál (revista isin).</b>	<p>Karik ami presiza hala’o revista ita-nia isin, ami sei trata ho ita-boot ho maneira profesionál no diskretu.</p> <p>Revista hotu-hotu tenke halo iha sala privadu ne’ebé membru públiku labele haree no tenke halo liuhosi membru seksu hanesan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indika ba ofisiál ne’ebé halo revista katak Ita komprende Ita-nia obrigasaun no direitu legál sira.</li> <li>Ami komprende katak revista pesoál bele intruzivu tebes, maibé Ita tenke sempre responde ho kortés bainhira halo interasaun ho ami.</li> <li>Karik Ita fiar katak revista ne’e la merese, Ita tenke ko’alia kedas ho supervizór ida.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Númeru kesar ne’ebé hato’o</li> <li>Númeru kumprimentu ne’ebé simu</li> <li>Númeru no tipu revista pesoál ne’ebé halo</li> <li>Númeru rezultadu pozitivu tuir ezaminaun no tipu sasán ne’ebé hetan</li> </ul>

## Parte C: Prosesa Deklarasaun Importasaun no Esportasaun

Nú	TIPU PADRAUN	PADRAUN (Saida mak Alfândega sei halo)	ITA-BOOT NIA RESPONSABILIDADE (Saida mak Ita, nu'udar kliente, sei halo)	SASUKAT DEZEMPEÑU (Dadus atu Publika)
C1	<b>Karik Ita hatama DAU Importasaun eletronikamente no haruka liu dalam Verde ka Azúl.</b>	Ami buka atu fornese Notifikasaun Avaliasaun ba deklarante sira iha minutu (5) lima nia laran hosi Rejistu eletróniku, ho kondisaun katak Ita-nia DAU mak la sesiona ba kontrolu dokumentáriu ka la sujeita ba inkéritu tanba kualkér razaun partikulár seluk.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ita tenke hatama DAU ho informasaun loos no kompletu kona-ba valór no klasifikasaun tarifa, no inklui dokumentu suporte rekizitu hotu-hotu.</li> <li>Karik Ita identifika erru liutiha hatama DAU, Ita tenke fó hatene ami kedas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Númeru Notifikasaun Avaliasaun prosesa tuir tempu alvu</li> <li>Númeru Notifikasaun Avaliasaun la prosesa tuir tempu alvu</li> </ul>
C2	<b>Karik Ita hatama DAU importasaun eletronikamente, no nia haruka tuir dalam Kinur atu hetan kontrolu dokumentáriu.</b>	Ami buka atu fornese Notifikasaun Avaliasaun iha oras (3) tolu nia laran liutiha ezaminadór mak dezinadu automatikamente atu prosesa Ita-nia DAU, ho kondisaun katak DAU ida-ne'e mak livre hosi erru no/ka la presiza informasaun adisionál.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ita tenke hatama DAU ho informasaun loos no kompletu kona-ba valór no klasifikasaun tarifa, no inklui dokumentu suporte rekizitu hotu-hotu.</li> <li>Karik Ita identifika erru liutiha hatama DAU, Ita tenke fó hatene ami kedas.</li> <li>Fornese informasaun adisionál temporadu ne'ebé Alfândega husu atu kompleta kontrolu dokumentáriu.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Númeru Notifikasaun Avaliasaun prosesa tuir tempu alvu</li> <li>Númeru Notifikasaun Avaliasaun la prosesa tuir tempu alvu</li> </ul>
C3	<b>Karik Ita hatama DAU importasaun eletronikamente, no nia haruka tuir dalam Mean ba ezaminasaun fíziku hosi Ita-nia sasán.</b>	<p>Ho kondisaun katak Ita ka Ita-nia representativu mak iha no sasán ne'e mak disponivel; ami buka atu hala'o ezaminasaun fíziku no fó-sai Notifikasaun Avaliasaun:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ba frete aéreu no sasán tama liu fronteira rai-maran, iha oras (2) rua nia laran hosi ezaminadór nia dezinasaun automatikamente; no</li> <li>Ba frete tasi iha loron (1) ida nia laran hosi ezaminadór nia dezinasaun automatikamente.</li> </ul> <p>Karik amia labele organiza ezaminasaun iha prazu hirak-ne'e, ami sei notifika Ita kona-ba razaun tanbasá.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ita tenke hatama DAU ho informasaun loos no kompletu kona-ba valór no klasifikasaun tarifa, no inklui dokumentu suporte rekizitu hotu-hotu.</li> <li>Karik Ita identifika erru liutiha hatama DAU, Ita tenke fó hatene ami kedas.</li> <li>Ita tenke hatama DAU ho informasaun loos no kompletu, no inklui dokumentu suporte rekizitu hotu-hotu.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Númeru Notifikasaun Avaliasaun fó-sai tuir tempu alvu (Frete aéreu, terrestre no tasi)</li> <li>Númeru Notifikasaun Avaliasaun la fó-sai tuir tempu alvu (Frete aéreu, terrestre no tasi)</li> </ul>
C4	<b>Karik Ita hatama DAU Esportasaun eletronikamente, no nia haruka tuir dalam Verde.</b>	Ho kondisaun katak ami la hili DAU tanba razaun ida seluk, ami sei fornese Notifikasaun Avaliasaun ida iha minutu (5) lima nia laran hosi rejistu eletróniku.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ita tenke hatama DAU ho informasaun loos no kompletu, no inklui dokumentu suporte rekizitu hotu-hotu.</li> <li>Karik Ita identifika erru liutiha hatama DAU, Ita tenke fó hatene ami kedas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Númeru Notifikasaun Avaliasaun prosesa tuir tempu alvu</li> <li>Númeru Notifikasaun Avaliasaun la prosesa tuir tempu alvu</li> </ul>

Nú	TIPU PADRAUN	PADRAUN (Saida mak Alfándega sei halo)	ITA-BOOT NIA RESPONSABILIDADE (Saida mak Ita, nu'udar kliente, sei halo)	SASUKAT DEZEMPEÑU (Dadus atu Publika)
C5	<b>Karik Ita hatama DAU Esportasaun eletronikamente no nia haruka tuir dalan Naranja ba Raiu-X.</b>	Ho kondisaun katak informasaun ka eskrutíniu tan mak la presiza, ami sei halo raiu-x ba Ita-nia konsignasaun iha oras (3) tolu nia laran hosi ezaminadór Raiu-X nia dezignasaun.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ita tenke hatama DAU ho informasaun loos no kompletu, no inklui dokumentu suporte rekizitu hotu-hotu.</li> <li>Karik Ita identifika erru liutiha hatama DAU, Ita tenke fó hatene ami kedas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Númeru ezaminasaun raiu-X ne'ebé hala'ó tuir tempu alvu</li> <li>Númeru ezaminasaun raiu-X ne'ebé la hala'ó tuir tempu alvu</li> </ul>
C6	<b>Karik Ita husu ami atu haree fali Penalidade impoin hela tanba erru/infrasaun iha DAU.</b>	<p>Ami sei buka atu finaliza revizaun internál, iha loron traballu (10) sanulu nia laran dezde simu Ita-boot nia pedidu.</p> <p>Karik ami labele finaliza revizaun ne'e tuir tempu, ami sei hakerek atu informa Ita kona-ba razaun ba atrazu no fó hatene Ita data antesipada atu kompleta.</p> <p>Ita-boot sei simu informasaun kona-ba oinsá atu hatama rekursu ierárkiku, se karik Ita sente la kontente ho ami-nia desizaun.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ita tenke hatama pedidu abranjente ba Diresaun Nasionál ba Jestaun Kumprimentu Alfándega, ne'ebé klaramente esplika Ita-nia kazu no tansá Ita sente ami halo desizaun la loos.</li> <li>Karik ami husu Ita atu fornese informasaun liután, hirak-ne'e tenke fornese ho lalais.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Númeru rekursu prosesa tiha tuir tempu alvu</li> <li>Númeru rekursu la prosesa tiha tuir tempu alvu</li> <li>Númeru rekursu apoia tiha</li> <li>Númeru rekursu rejeita tiha</li> </ul>
C7	<b>Disponibilidade hosi sistema eletrónica ASYCUDA World.</b>	Exeptu ba períodu manutensaun kalendarizadu, ami buka atu fornese Ita ho asesu ba sistema eletrónica ASYCUDA World oras/loron 24/7.	Karik Ita labele hetan asesu ba ASYCUDA World, favór lai kontakta ami kedas atu relata problema liuhosi telefone ba ekipa ASYCUDA iha (+670) 7424 777.	Númeru no durasaun hosi períodu avaria sistema ASYCUDA World la kalendarizadu/ planeadu



## Parte D: Entrepustu Alfandegáriu, Fatin Armazenajen Temporáriu no Movimentu Kontentór

Nú	TIPU PADRAUN	PADRAUN (Saida mak Alfândega sei halo)	ITA-BOOT NIA RESPONSABILIDADE (Saida mak Ita, nu'udar kliente, sei halo)	SASUKAT DEZEMPEÑU (Dadus atu Publika)
D1	<b><i>Karik Ita aplika atu hetan lisensa ba entrepostu alfandegáriu foun.</i></b>	Ami sei prosesa ita-nia aplikasaun iha loraon traballu (10) sanulu dezde simu no informa Ita kona-ba ami-nia desizaun.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ita-boot tenke hatama rekerimentu kompletu hamutuk ho dokumentu suporte rekizitu hotu-hotu.</li> <li>Karik Ita-boot identifika erru iha kualkér dokumentasaun ne'ebé hatama, Ita tenke fó hatene ami kedas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Númeru rekerimentu foun ne'ebé prosesa tuir prazu define.</li> <li>Númeru rekerimentu foun ne'ebé la prosesa tuir prazu define.</li> </ul>
D2	<b><i>Karik Ita aplika atu renova hetan lisensa ba entrepostu alfandegáriu.</i></b>	Ami sei prosesa ita-nia aplikasaun iha loraon traballu (10) sanulu dezde simu no informa Ita kona-ba ami-nia desizaun.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ita-boot tenke hatama rekerimentu kompletu hamutuk ho dokumentu suporte rekizitu hotu-hotu.</li> <li>Karik Ita-boot identifika erru iha kualkér dokumentasaun ne'ebé hatama, Ita tenke fó hatene ami kedas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Númeru rekerimentu renovausaun ne'ebé prosesa tuir prazu define.</li> <li>Númeru rekerimentu renovausaun ne'ebé la prosesa tuir prazu define.</li> </ul>
D3	<b><i>Karik Ita aplika atu hetan lisensa foun ba Fatin Armazenajen Temporáriu.</i></b>	Ami sei prosesa ita-nia aplikasaun iha loraon traballu (10) sanulu dezde simu no informa Ita kona-ba ami-nia desizaun.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ita-boot tenke hatama rekerimentu kompletu hamutuk ho dokumentu suporte rekizitu hotu-hotu.</li> <li>Karik Ita-boot identifika erru iha kualkér dokumentasaun ne'ebé hatama, Ita tenke fó hatene ami kedas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Númeru rekerimentu foun ne'ebé prosesa tuir prazu define.</li> <li>Númeru rekerimentu foun ne'ebé la prosesa tuir prazu define.</li> </ul>
D4	<b><i>Karik Ita aplika atu renova lisensa ba Fatin Armazenajen Temporáriu.</i></b>	Ami sei prosesa ita-nia aplikasaun iha loraon traballu (10) sanulu dezde simu no informa Ita kona-ba ami-nia desizaun.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ita-boot tenke hatama rekerimentu kompletu hamutuk ho dokumentu suporte rekizitu hotu-hotu.</li> <li>Karik Ita-boot identifika erru iha kualkér dokumentasaun ne'ebé hatama, Ita tenke fó hatene ami kedas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Númeru rekerimentu renovausaun ne'ebé prosesa tuir prazu define.</li> <li>Númeru rekerimentu renovausaun ne'ebé la prosesa tuir prazu define.</li> </ul>
D5	<b><i>Karik ita aplika atu hetan permisaun anuál atu muda sasán ho obrigasaun entre área kontroladu liuhosi Alfândega (pasa Kontentór).</i></b>	Ami sei prosesa ita-nia aplikasaun no informa Ita kona-ba ami-nia desizaun iha loraon traballu (10) sanulu dezde simu.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ita-boot tenke hatama rekerimentu kompletu hamutuk ho dokumentu suporte rekizitu hotu-hotu.</li> <li>Karik Ita-boot identifika erru iha kualkér dokumentasaun ne'ebé hatama, Ita tenke fó hatene ami kedas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Númeru rekerimentu ne'ebé prosesa tuir prazu define.</li> <li>Númeru rekerimentu ne'ebé la prosesa tuir prazu define.</li> </ul>
D6	<b><i>Karik Ita husu liuhosi ASYCUDA World atu hetan permisaun úniku sujeita ba obrigasaun alfandegáriu entre área kontroladu liuhosi Alfândega sira (pasa Kontentór).</i></b>	Ami sei prosesa Ita-nia rekerimentu eletrónicamente no informa Ita kona-ba ami-nia desizaun iha oras ida nia laran.	Ita-boot tenke submete Ita-nia pedidu liuhosi ASYCUDA World.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Númeru pedidu ne'ebé prosesa tuir prazu define</li> <li>Númeru pedidu ne'ebé la prosesa tuir prazu define.</li> </ul>



Dezenvolvimentu no impresaun publikasaun ida ne'e halo ho posivel tamba hetan apoiu jenerozu husi povu Amerikanu liu husi Ajénsia Estados Unidos ba Dezenvolvimentu Internasionál (USAID) liu husi USAID nia Projetu Reforma Aduaneiru iha Timor-Leste. Konteudu no opiniaun sira ne'ebe expresa iha ne'e responsabilidade husi USAID nia Projetu Reforma Aduaneiru no la relete nesesariamente vizaun husi USAID ka Governu Estados Unidos.



**USAID**  
HUSI POVU AMERIKANU

