



AUTORIDADE ADUANEIRA



Instrusaun Administrativu do Comissário



"Planu Komunikasaun no Involvementu Parseiru sira 2021- 2023"

Numeru 22 husi 28 / 07 / 2021

1. TITULU DIRETIVU

Diretivu ida ne'e sei ofisialmente konhesidu hanesan **"Planu Komunikasaun no Involvementu Parseiru sira – 2021 to 2023"**.

2. AMBITU

Provisaun sira kontein iha direktivu ida ne'e sei aplika ba funsionariu sira hotu iha Autoridade Aduaneiru.

3. AUTORIZASAUN

Diretivu ida ne'e kria husi Komisariu Autoridade Aduaneiru, tuir provisaun sira husi Lei Organiku Organiku Alfandega, Dekretu-Lei 2/2020:

- a) Artigu 9, Komisariu Autoridade Aduaneiru, paragrafu (1c) permite Komisariu atu:
"aprova regras no/ka instrusaun nesesaria sira ba operasaun Autoridade Aduaneiru, inklui aplikasaun lejislasaun Alfandega."

4. OBJETIVU SIRA

Objetivu sira husi direktivu ida ne'e maka atu fornese instrusaun klaru kona ba oinsa:

- a) Involvementu efektivu ho parseiru sira iha area ne'ebe mak influensia, suporta ka fasilita movimentasaun sasan iha linha fronteira;
- b) Lidera involvementu parseiru sira ho halibur komentariu no rekonhese hanesan organizasaun ida ne'ebe mak halo mudansa bazeia ba rekomendasaun no input husi parseiru sira; no
- c) Dezenvolve komunikasaun dalan-rua ba iha prosesu komun nia laran.

5. BAINHIRA DIRETIVU IDA NE'E APLIKA

Diretivu no anexu asociada sira ne'e sei aplika ba funsionariu sira hotu ne'ebe mak hala'o knar iha kapasidade ofisial, ka iha dalan seluk, hanesan representativu Autoridade Aduaneiru.

6. NAIN BA DIRETIVU

Nain ba direktivu ida ne'e maka Komisariu, ne'ebe mak sei responsavel ba:

- a) Implementasaun no aplikasaun ba provisaun sira hotu ne'ebe mak kontein ona iha direktivu ida ne'e tantu iha nivel lokal no nasional iha Autoridade Aduaneiru nia laran;
- b) Asegura katak funsionariu sira hotu iha asesu ba kopia eskrita husi direktivu no anexu asociadu sira hotu;
- c) Asegura katak utilizador sira hotu simu ona formasaun apropiadu ne'ebe nesesariu;

- d) Foti medida koretivu se iha kazu katak provisaun sira ne'ebe mak kontein iha direktivu ida ne'e nia laran la kumpri tuir ho lolos; no
- e) Propoin ba mudansa ka alterasaun ruma ba direktivu ida ne'e wainhira iha sirkumstansia nesesariu ruma.

7. MUDANSA SIRA

Mudansa ruma ba direktivu ida ne'e, planu, anexu asociadu sira, tenke aprova no asina husi Komisariu no hafoin mak atualiza ho lolos ba funsionariu sira antes mudansa hirak ne'e atu implementa.

8. APLIKASAUN DIRETIVU IDA NE'E

Funsionariu sira hotu presiza atu aplika direktivu ida ne'e, tuir lei sira hanesan tuir mai ne'e:

- a) Strutura Organiku Autoridade Aduaneiru, Dekretu Lei 2/ 2020;
- b) Kodigu Aduaneiru, Dekretu-Lei 14/ 2017;
- c) Estatutu Funsun Publiku, Lei No. 8/ 2004, Artigu 40 (2c); no
- d) Estatutu Funsun Publiku, Lei No. 8/ 2004, Artigu 43.

9. APROVASAUN KOMISARIU, DIRETIVU SIRA NO DEZAMINASAUN

Ho vertude Artigu 9 (1c) Dekretu-Lei 2/2020 ne'ebe mak permite Komisariu atu:

"aprova regra no/ka instrusaun administrativu," ho nune'e hau:

- a) **Aprova** direktivu ida ne'e ho titulu, "Planu Komunikasaun no Involvementu Parseiru sira – 2021-2023", no ninia anexu sira hotu;
- b) **Diriji** karak direktivu ida ne'e nesesaria sira ba operasaun Autoridade Aduaneiru, inklui aplikasaun Lejislasaun Alfandegasei komunika ba funsionariu AA relevante sira hotu no ba funsionariu AA sira atu implementa, aplika no reforsa parte sira hotu ne'ebe mak hakerek ona iha direktivu ida ne'e; no
- c) **Diriji** katak direktivu ida ne'e sei implementa hafoin asina iha data karaik ne'e.

Asina iha.....loron 2021


.....
Jose Abilio

Acting Commissioner

Autoridade Aduaneiru

Timor-Leste

(karimbu ofisial)

10. ARKIVU ALTERASAUN SIRA

10.1 Versaun Orijinal

Data Aprovadu (husi Komisariu)	Numeru Versaun	Dezenvolvedor (sira) nia naran
	v.l	

10.2 Alterasaun sira

Data Aprovadu (husi Komisariu)	Numeru Versaun	Dezenvolvedor (sira) nia naran	Revisor (sira) nia naran

ANEXU I: Planu Komunikasaun no Involvementu Parseiru sira



TIMOR-LESTE
**Autoridade
Aduaneira**

Planu Komunikasaun No Involvementu Parseiru sira

2021-2023

2021

GH

Índice

Mensagen husi Komisariu	9
1. Introdusaun.....	11
2. Parseiru sira	12
3. Metas no Objetivu sira	13
4. Mensagen Xavi Komunikasaun.....	14
5. Metudu Komunikasaun no Involvementu.....	15
6. Prinsipiu Komunikasaun nian.....	17
7. Xavi Atividade sira	18
8. Linha tempu Implementasaun	25
Anexu 1: Parseiru sira	26
Anexu 2: Xavi Atividade sira	32
Anexu 3: Base de Dadus Parseiru nian.....	39
Anexu 4: Templeta Notifikasaun Funsionariu Interna.....	40
Anexu 5: E-Buletin Notisia Externa.....	41
Anexu 6: Matadalan ba Media.....	42
Anexu 7: Matadalan ba Komunikadu Imprensa.....	48
Anexu 8: Portal Komersiu Alfandega.....	52
Anexu 9: Marka (Branding)	56
Anexu 10: Linha tempu Implementasaun.....	57

MENSAGEN HUSI KOMISARIU

Autoridade Aduaneiru suporta Governu Timor-Leste atu kontrola movimentu sasan, vehikulu, ro ahi no aviaun sira tama no sai husi ita nia nasaun. Ami nia misaun maka atu aseguira koleksaun ba impostu ne'ebe adekuadu, fasilita komersiu efetivu ho efisiensia no proteje ita nia comunidade sira husi sasan ilegítimu no perigozu sira.



Ami nia misaun maka atu segura Timor-Leste husi pasagen global ba komersiu internasional nian. Parseria efetivu ho parseiru sira kritiku tebes mai hodi bele atinji ami nia misaun no visaun. Iha nivel sira hotu no area sira hotu husi ami nia organizasaun, ami rekonehe valor exelente, suporta esensial no parseria ho ami nia parseiru sira bele fornese fasilitasaun efetivu no komersiu ne'ebe efisiensia.

Ami rekonehe katak ami fahe ona objetivu ne'ebe hanesan ba ami nia parseiru sira: hari komersiu industria prosperu ne'ebe mak hari husi stratejia, idea, inovasaun no prosedimentu ne'ebe klaru.

Planu Komunikaun no Involvementu Parseiru sira tau ona visaun klaru ba tinan tolu ba oin nian (2021-2023). Planu ida ne'e, halo tuir Planu Stratejiku Tinan Lima Alfandega nian, demonstra oinsa ami bele iha komunikaun ne'ebe efetivu, sai organizasaun ne'ebe responsivu ho akontabilidade no servisu parseria ho parseiru sira hotu atu bele automatiza, liberta no simplifika prosesu sira. Planu rua bele iha konjusaun hamutuk no bele atrikula ami nia objetivu sira no diversa ambiente ne'ebe

mak ami opera ba.

Ami la bele halo mudansa hirak ne'e mesak deit. Hau bolu ita hotu ami nia parseiru sira atu ajuda ami hodi bele implementa dezenvolvimento ne'ebe ho valor bo'ot no ba tempu naruk atu nune'e Timor-Leste bele realiza kresementu pontensial ekonomiku no prosiedade sosial.



José António Fatíma Abílio

Acting Komisariu Autoridade Aduaneiru

1. INTRODUSAUN

Ami opera iha ambitu ne'ebe uniku no dezafia. Ami nia misaun maka atu ajuda Governu Timor-Leste hodi kontrolu movimentasaun ba sasan sira ne'ebe mak movimenta iha ita nia linha fronteira sira. Ho halo nune'e, ami tenke tau balansiu nesesidade atu fasilita komersiu legitima ho koleasaun ba impostu estadu no mos proteje ami nia comunidade sira husi sasan illegal no restrui sira.

Ami komprende katak komunikasaun efetivu maka prekondisaun esensial no fundamentu ida atu atinji organizasaun nia objetivu sira. Ami nia Planu Komunikasaun no Involvementu Parseiru sira (husi ne'e sei refere ona hanesan planu) apresenta ami nia aprosimasaun tinan tolu nian atu dezenvolve, establese no aplika komunikasaun efetivu dalan-rua ho ami nia parseiru sira. Involvementu online, forum publiku, sorumutu, enkontru meja redonda sira atu koalia kona ba nesesidade parseira nian, dezafiu no oportunidade sira. Industria komersiu no ambitu operasaun sei dezenvolve ho lalais ho involvementu efetivu entre ami ho ami nia parseiru sira ne'e kritiku tebes.

Ami nia planu inklui mos atividade oin oin ne'ebe mak ami sei implementa no monitoriza durante tinan tolu. Ida ne'e sei ajuda oinsa ami bele halo operasaun ba ami Portal Komersiu Alfandega (PKA) foun no pasu saida deit mak ami sei foti atu bele asegura ami nia parseiru sira hodi bele iha asesu ba informasaun atualizadu kona ba topiku oin oin relasionadu ho komersiu. Asesu ba tipu informasaun ida ne'e esensial tebes no atu bele halo parseiru sira komprende, responde no influencia dezenvolvimento no implementasaun prosedimentu, regulamentu ka lei foun sira.

Nesesida atu fornese parseiru sira ho asesu ba informasaun relasionadu ba komersiu rekomenda ka nesesita mos padraun internasional balun nia laran, inklui:

- Kapitulu 7 (Aplikasaun Teknolojia Informasaun) Organizasaun Mundial Alfandega (OMA) Konvensaun Internasional ba Simplifikasaun no Harmonizasaun Prosedimentu Aduaneiru (Revisaun Konvensaun Kyoto).
- Artigu 1.1. (Publikasaun), Artigu 1.2. (Informasaun Desponivel liu husi Internet), no Artigu 1.3. (Pontu Inkeritu sira) Organizasaun Mundial Komersiu (WTO) no Akordu Fasilitasaun Komersiu (AFK).

- Artigu 7 (Kustu no Impostu Ligadu ho Importasaun no Exportasaun), Artigu 65 (Transparensia), no Artigu 66 (Pontu Inkeritu) Nasaun Asosiadu do Sudestiku Asiatiku (ASEAN) Komersiu iha Akordu Sasan sira (ATIGA).
- Parte 3 (Transparensia) no Parte 10 (Relasaun ho Seitor Privadu) WCO Revisaun Konvensaun Arusha.

2. PARSEIRU SIRA

Parseiru sira bele refere ba ema, grupu ka entidade sira ne'ebe mak hetan impaktu positivu ka negativu husi desizaun no atividade sira organizasaun ida. Parseiru sira bele ativamente involve iha atividade sira organizasaun nian, hetan afeita husi ninia rezultadu ka iha pozisaun atu influensia objetivu potensial sira. Iha grupu importante rua husi parseiru sira – parseiru interna no parseiru externa:

- Parseiru Interna sira

Parseiru interna maka individual ne'ebe mak involve diretamente iha operasaun no jestaun negosiu ida. Iha kazu ida ne'e, ami nia parseiru interna maka membru Autoridade Aduaneiru ka membru Ministeriu Finansas ne'ebe mak mantein nivel jestaun ida ka responsvel ba supervisaun ami nia organizasaun. Ami nia parseiru interna sira tau interesse bo'ot iha ami nia organizasaun no bele afeita diretamente ka hetan afeita husi ami nia susesu ka failha sira. Ami nia parseiru interna sira diretamente influensia ami nia rezultadu, desizaun sira no performansia hanesan organizasaun ida.

- Parseiru Externa sira

Ami nia parseiru externa sira maka parte sira ne'ebe fora husi organizasaun no iha ligasaun ho ami tanba fahe interesse sira. Iha kazu ida ne'e, ami nia parseiru externa sira inklui membru comunidade komersiu sira, organizasaun ka asosiasaun komersiu sira, agensia governu sira seluk, grupu comunidade, governu estranjeiru, organizasaun internasional no publiku sira ne'ebe mak halo viagen tama no sai husi nasaun Timor-Leste. Ami nia parseiru externa la

involve iha operasaun organizasaun loron loron nian; maibe, ami nia atividade organizasional iha impaktu ba sira. Iha kazu barak, parseiru externa sei la hatene ami nia kestaun internal organizasaun nian.

Ho halo operasaun iha ambitu komersiu ne'ebe kompleksu, ami nia parseiru sira ho numeru ne'ebe bo'ot no ho nesesidade, interese, influensia ne'ebe la hanesan. Atu aseguira katak sira bele suporta ami nia objetivu organizasaun ba fasilitasaun komersiu ne'ebe efetivu no efisiensia, ami identifika ona ami nia parseiru no sira nia knar sira ne'ebe mak bele hetan iha **Anexu 1**.

3. METAS NO OBJETIVU SIRA

Ami nia metas maka atu kontribui ba Timor-Leste hodi bele sai pasagen konfiavel ba komersiu global. Ho halo nune'e, ami servisu maka'as atu aseguira katak ami nia prosesu, politika no regulamentu sira kompativel ho padraun internasional sira. Iha nivel nasional, ami sei suporta dezvoltamentu ekonomiku ho aseguira katak ami rekolha dever no taxa ne'ebe los. Ami foku atu atinji objetivu sira ne'e ho hala'o atendentu modernu ida no ho baze-kliente professional ne'ebe mak estabelese fiar entre ami nia parseiru sira ho ami. Ho servisu hamutuk ho ami nia parseiru sira, ami nia objetivu sira sei kobre:

- Fornese informasaun ne'ebe transparente, forte no atualiza.
- Fahe idea, komentariu no konhesementu kona ba kestaun relasiona ho komersiu no oportunidade sira;
- Buka meius atu redus kustu, hamenus todan administrativu nian, no prosedimentu ne'ebe automatiku no simplika;
- Aseguira katak prosesu operasun sira, regra no regulamentu sira hanesan ho nesesidade husi ami nia parseiru sira;
- Establese forum ne'ebe mak fasilita komunikasaun meius-rua, hakuak mudansa no estabelese rekonesementu mutua; no
- Halo komersiu ne'ebe mak justu hodi bele kombate komersiu ilegal sira.

4. MENSAGEN XAVI KOMUNIKASAUN

Ami nia mensagen komunikasaun maka hanesan pontu informasaun importante ne'ebe mak ami hakarak ami nia parseiru sira atu rona, komprende no lembra. Ami nia xavi mensagen lori hanesan ami ne'e saida, ami nia misaun no saida mak ami sei halo, no bele ajuda ami atu dezenvolve no haforsa relasaun ho ami nia parseiru sira:

1. Ami hanesan organizasaun modernu no profesional ida ho ambisaun atu halo komersiu ne'ebe lais, simples no justu.
2. Ami sei suporta esforsu sira atu tama ba Organizasaun Komersiu Mundial no ASEAN ho moderniza ami nia atividade sira atu bele sai parseiru komersiu importante ba rejiaun Indo-Pasifiku no liu tan.
3. Ami hanoin ba ami nia reputasaun publiku no foku atu harii relasaun di'ak no konviavel ho ami nia parseiru sira.
4. Ami tau hamutuk ona teknolojia foun ba iha ami nia servisu hanesan ASYCUDA World, no Portal Komersiu Alfandega atu liberta prosesu, redus kustu no simplifika prosedimentu sira.
5. Ami valoriza ami nia funsionariu sira no rekonhese nesesidade ba padraun servisu fatin ne'ebe apropiadu.
6. Ami nia prosedimentu sira sei atinji nesesidade ami nia parseiru sira no rekementu sira ba padraun komersiu internasional nian.

5. METUDU KOMUNIKASAUN NO INVOLVEMENTU

Komunkasaun maka prosesu dalan-rua ne'ebe mak forma husi mensagen idea, hanoin, sentimentu no opiniaun sira transmite ona entre ema nain rua ka liu atu kria komprensaun ne'ebe bele fahe. Komunikasaun atu bele efetivu, mensagen ne'ebe intende tenke entrega ho susesu husi ema ne'ebe haruka no ema ne'ebe simu mensagen no komprende husi destinariu.

Ami enkoraja komunikasaun dalan-rua iha ami nia organizasaun no aplika prinsipiu hirak ne'e ba iha ami nia atividade sira hotu. Komunikasaun dalan-rua, ho definisaun, maka truka informasaun no idea sira husi ema ne'ebe haruka ba ema ne'ebe simu informasaun refere. Ida ne'e bele refere ba komunikasaun interna entre ami nia ofisial sira ka komunikasaun entre ami nia parseiru externa ho ami. Ami sei atinji komunikasaun dalan-rua ho aplika repetivu metudu hat hanesan tuir mai ne'e:

1. **Konsulta:** Ami sei konsulta no kolabora ho ami nia parseiru sira no buka rekomendasaun ba dezafiu, oportunidade no idea sira.
2. **Aprende:** Ami sei regularmente reve kona ba oinsa ami halo negosiu no aprende husi ami nia parseiru sira nia experiencia.
3. **Adopta:** Ami sei servisu direktamente ho parseiru sira atu aseguira katak ami nia politika, prosesu no regulamentu harmoniza ho sira nia rekerementu sira.
4. **Informa:** Ami sei fornese parseiru sira ho informasaun balansiu no objetivu sira atu komprende dezafiu, alternativu, oportunidade no solusaun sira ligadu ho komersiu.

Tau hamutuk elementu hat ne'e sei fornese mata dalan ne'ebe klaru, hadi'a atendentu, no solusaun ba tantu ami parseiru interna no externa sira. Prosesu kolaborativu no repetivu ida ne'e sei diriji ba halo-desizaun ne'ebe efisiensia no asaun sira ne'ebe sustentavel liu tan:

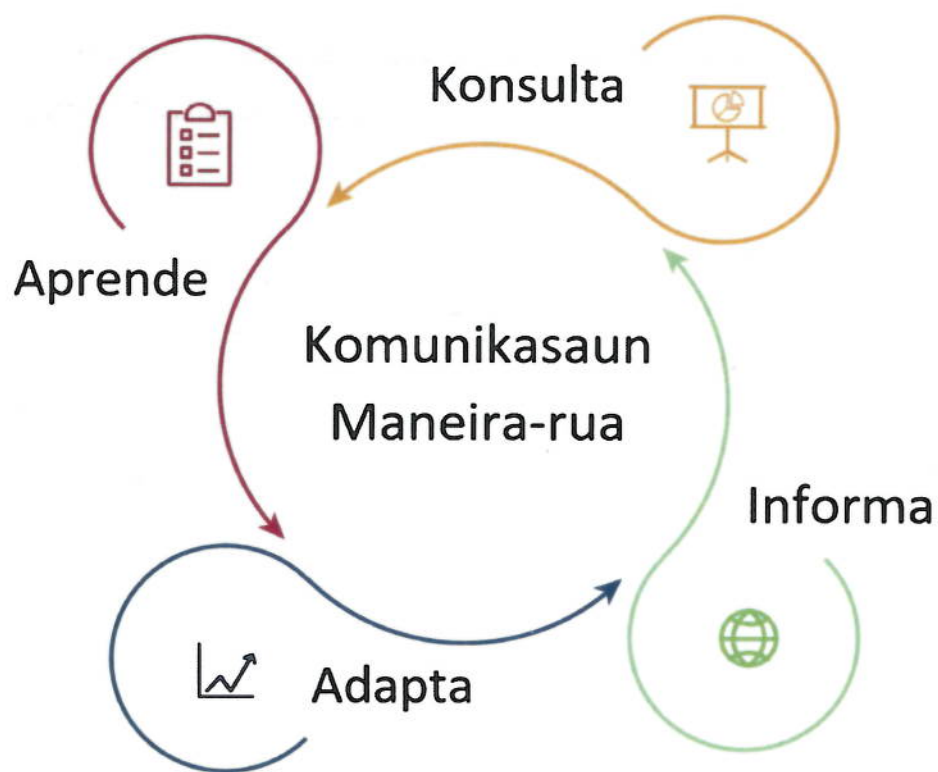


Figura 1: Metudu Komunikaun no Involvementu

6. PRINSIPIU KOMUNIKASAUN

Atu ajuda asegura katak ami bele komunika ho ami nia parseiru sira ho efisiensia no involvmentu di'ak, maka ami nia komunikasun sei:

1. **Klaru:** Klaru no fasil atu komprende.
2. **Lolos:** Lolos no tuir tempu.
3. **Kompletu:** Kompletu no inklui informasaun relevante sira.
4. **Konkretu:** Mensagen sei la husik hela spasu ba interpretasaun la los.
5. **Breve:** Sertu no ba los pontu sira.
6. **Respeitu:** Ho respeitu no edukadu.

Ho tau hamutuk prinsipiu hirak ne'e, ami nia atividade loron loron nian, prosesu, no desizaun sira sei hadia, asegura katak ami nia atendementu no involvmentu ho parseiru sira ho kualidade no valor as. Prinsipiu hirak ne'e sei hadi'a ami nia relasaun ho ami nia parseiru sira, reforsa ami nia komitmentu atu sai parseria ne'ebe produtivu no iha benefisiu.



Figura 2: Prinsipiu sira Ami nia Komunikasaun

7. XAVI ATIVIDADE SIRA

Ba tinan tolu tuir mai, ami sei implementa no aplika atividade oin oin ne'ebe mak sei ajuda ami atu komunika no involve ho ami parseiru sira ho efetivu liu tan. Atividade hirak ne'e sumariza ona iha karaik. Lista komprehensivu liu tan, ne'ebe mak inklui deskripsaun oinsa mak atividade planeadu sira sei asiste ami nia parseiru sira no oinsa ami sei monitoriza ninia efetivu, disponivel iha **Anexu 2**.

- Hari Kapasidade Organizasional

Ami sei servisu hamutuk ho ami nia funsionariu sira iha Unidade Relasaun no Komunikasaun Internasional (UPERIC) atu dezenvolve sira nia kapasidade hodi implementa planu ida ne'e ho efetivu no tau hamutuk xavi sistema jestaun informasaun hodi bele simplifika prosesu sira. Ami nia ekipa sei simu formasaun apropiadu iha area balun inklui involvmentu media no uza media sosial, involvmentu parseria, jestaun eventu, dezenvolvmentu ba materia divulgasaun no jestaun no administrasaun Portal Komersiu Alfandega.

- Database Parseiru nian

Ami sei dezenvolve database parseiru ida atu rejistu, jere no komunika ho ami nia parseiru sira wainhira nesesaria. Sistema database ida ne'e sei asegura katak funsionariu sira hotu bele hatene se deit mak hanesan ami nia parseiru no bele komunika fasil liu tan ho parseiru sira. Informasaun ne'ebe hetan iha database laran sei ligadu atu dezamina ba ami nia publikasaun sira hanesan ami nia jornal mensal elektroniku nian. Database ida ne'e sei inklui informasaun sira hanesan hatudu iha **Anexu 3**.

- Sistema Intranet

Ami sei dezenvolve no implementa sistema internet ida. Internet bele deskreve hanesan rede komputer ida hodi fahe informasaun, instrumentu kolaborasaun, sistema operasaun no atendentu komputer sira seluk iha organizasaun nia laran. Sistema internet ida ne'e, ne'ebe mak sei iha asesu ba deit parseiru interna sira hanesan membru ofisial sira no sei inklui hanesan tuir

mai ne'e:

- Asesu Individual: Kada utilizador sei iha sira nia username no password, signifika katak kontiudu sira bele personaliza ba kada profil utilizador sira.
- Notisia Interna: Area jeral ida ba utilizador sira atu atuliza mudansa relevante sira ba lei no regulamentu, promosaun, mudansa iha pozisaun no titulu pesoal sira, sst.
- Database R.H.: Ami sei kria database funsionariu nian ne'ebe mak ami sei uza atu rejistu detelhu husi ami nia funsionariu sira hotu, inklui pozisaun agora no uluk nian, database ba servisu, formasaun ne'ebe simu ona, no informasaun relevante sira seluk. Kada utilizador sei iha asesu ba sira nia profil pesoal rasik ne'ebe mak signifika sira bele aplika ba formasaun ruma ka halo rekomendasaun no komentariu sira.
- Komentariu no idea sira: Fasilidade ba parseiru interna sira atu proposta ba sistema ka koalia sira nia idea rasik oinsa ami bele servisu hamutuk di'ak liu tan.

- Notisia Interna ba funsionariu sira

Ami sei kria no publika notisia ba funsionariu kada fulan atu bele notifika ami nia parseiru interna sira kona ba mudansa relevante ba regras, lei, promosaun, mudansa ba pesoal no eventu tuir mai sira, sst. Buletin notisia funsionariu nian sei desponivel via internet no dezamina eletronicamente via email ba servisu fatin sira. Notisia ida ne'e sei bazeia ba templeta ne'ebe hatudu iha **Anexu 4**.

- Buletin Notisia Externa

Ami sei dezenvolve no publika buletin notisia externa ida kada fulan atu informa ami nia parseiru sira kona ba importansia husi ami nia organizasaun, ami nia progresu sira, xavi rezultadu sira no informa mos ba sira kona ba rekerementu komresiu oin oin no konformidade sira. E-buletin notisia ida ne'e sei tau iha Portal Komersiu Alfandega no kopia ida sei sirkula via email ba

parseiru sira uza plataforma automatizadu apropiadu ida, hanesan Mail Chimp ka hanesan. E-buletin notisia ida ne'e sei bazeia ba templeta ne'ebe hatudu iha **Anexu 5**.

- Komunika ho Media

Ami rekohese katak knar importante barak ona ne'ebe organizasaun media halo iha ami nia sosiedade. Ami sei servisu hamutuk ho organizasaun media sira atu promove servisu saida mak ami halo hela, inklui dezafiu sira ne'ebe ami hasoru no ami nia susesu sira. Atu asegura aprosimasaun konsistente no profesional ho ami nia relasaun ho media, maka ami sei implementa mata dalan klaru ne'ebe mak governa oinsa ami bele komunika no involve an ho media, no se mak responsavel. Kopia ba matadalan media nian desponivel iha **Anexu 6**.

- Matadalan ba Komunikadu Imprensa no Konferensia de Imprensa

Ami sei kria materia xavi involvmentu media inklui komunikadu imprensa sira, asesoria media no matadalan kona ba oinsa atu dezenvolve konferensia imprensa hodi bele asegura servisu husi ami nia organizasaun sei efetivamente komunika ba media nasional no ba audensia publiku sira hotu. Komunikadu imprensa sei fornese mos ami ho oportunidade atu dezamina informasaun kritiku ba publiku relasiona lei oin oin, prosedimentu no desizaun sira ne'ebe mak sei fo impaktu ba ami nia parseiru sira. Kopia husi media no matadalan eventu hirak ne'e sei desponivel iha **Anexu 7**.

- Portal Komersiu Alfandega

Simbulu ida husi sistema komersiu global hanesan kodifiku ona husi Organizasaun Mundial Komersiu (WTO) no Organizasaun Mundial Alfandega (WCO), maka regras, prosesu no politika sira ne'ebe transparente. Transparente hasa'e governu ida ne'ebe efetivu no akontabilidade, no wainhira ambiente kondisaun komersiu no negosiu konsistente ona, kompania sira iha konfiansa atu investe no sosa, ajuda dada kolesaun ba impostu nian. Xavi fator atu atinji objetivu ida ne'e maka halo rekerementu regulatoriu nesesariu sira hotu haleu

komersiu, livre no fasil desponivel ba publiku. Portal Komersiu Alfandega sei fornese utilizador sira ho asesu livre no online ba informasaun sira ligadu ho komersiu, esplika rekerementu nesesaria atu importa no exporta sasan sira. No mos esplika kontrolu sira relasionadu ho Alfandega, PKA fo dalan kona ba rekerementu saida mak dala ruma nesesaria ba Agensia Governu Sira seluk (AGSs). PKA sei fornese pontu asesu integradu ida ba informasaun sira relasiona ho komersiu, inklui lei, prosedimentu, regulamentu, lisensa, tributasaun no matadalan jeral negosiu ba importador no exportador sira. Objetivu primariu husi PKA maka atu fornese informasaun relasionadu ho komersiu relevante sira, no ho nune'e bele hasa'e nivel konformidade no redus nivel kustu halo negosiu ba komersiante sira. Informasaun liu tan relasiona ho PKA desponivel iha **Anexu 8**.

- Marka (Branding)

Marka importante tanba bele halo organizasaun atu apresenta identidade visual konsistente ida. Marka konsistente importante ba parseiru sira atu bele familiariza ho organizasaun no atu bele asegura katak sira bele expeta atu simu atendementu ida ne'ebe konsistente mos. Atu asegura katak ami nia marka konsistente no fasil atu rekonhese, maka ami sei kombina ami nia logo ho organizasaun nia naran no aplika ida ne'e hotu ba divulgasaun no promosaun materia sira. Revisaun logo ida ne'e sei desponivel iha lian Tetum no Ingles hare iha **Anexu 9**.

- Hotline Nasional Alfandega

Ami sei kria no lansa Hotline Nasional Alfandega, hodi bele halo parseiru sira atu hatu'o keixa informasaun mai ami iha 24/7 bazeia ba numeru telefone livre ka ho kompleta formulariu relatoriu online. Atu asegura no bele lembra ho fasil, ami sei utiliza numeru "12200" ba telefone. Alternativamente, parseiru sira bele mos fornese informasaun ho kompleta formulariu relatoriu online ne'ebe mak bele asesu iha PKA.

- Komite Konsultativu Alfandega

Ami kria no implementa Komite Konsultativu Komersiu Alfandega (KKKA). KKKA sei aktu hanesan forum ida entre ami no ami nia parseiru sira. Komite ida ne'e, sei lidera husi Komisariu Autoridade Aduaneiru, sei enkoragen komunikasaun dalan-rua entre agensia regulatoriu sira (hanesan ami no agensia governu sira) no seitor privadu sira. Ida ne'e sei permite parte sira hotu atu halo diskusaun kona ba mudansa sira iha futuru ba lei no regulamentu sira, kestaun ne'ebe existe hela ka antisipada, demora iha movimentasaun sasan, ka sujestaun ba melhoria nian. Dokumentu ida ne'e sei kria separadu no tau iha PKA no kopia ida sei sirkula via email uza detelhu kontaktu ne'ebe mak kontein iha base de dados parseiru nian.

- Akordu Atendementu Kliente Alfandega

Ami sei dezenvolve no publika Akordu Atendementu Kliente Alfandega (AAKA). Akordu ida ne'e sei sublinha ami nia komitmentu atu iha transparensia, previsivel no atendementu ho kualidade ba ami nia kliente sira. Akordu ida ne'e esplika oinsa ami sei hala'o ami nia atividade no komete atu publika medida padraun performansia nian. Akordu refere sei tau detelhu responsabilidade sira parseiru nian. Dokumentu ida ne'e sei kria separadu no tau iha PKA no kopia ida sei sirkula via email ba detelhu kontaktu sira iha base dados parseiru nian.

- Seminar Komersiu sira

Ami sei halo seminar komersiu ba ami nia parseiru sira kona ba sujeitu oin oin relasionadu ho komersiu. Seminar refere sei permite ami no ami nia parseiru sira atu fahe rekomendasaun no idea ho meius ne'ebe bele hadi'a prosesu no politika sira. Seminar ba komersiu sei mos permite parseiru sira atu hetan informasaun liu tan kona ba rekerementu komersiu internasional no asegura sira nia konformidade ba seitor komersiu ne'ebe efetivu no efisiensia iha Timor-Leste.

- Kaderneta Informasaun

Ami sei kria no publika informasaun badak iha kaderneta ho lian Ingles, Tetum, no Portuguese. Atu asegura katak audensia publiku bele fasil atu komprende kaderneta hirak ne'e, maka ami sei uza linguagen simples no sei inklui diagram apropiadu sira, mapa prosesu, no tabela sira. Sei mos emprime numeru kopia limitadu no ami sei halo kaderneta sira ne'e disponivel eletronikamente iha PKA no sirkula via email ba detelhu kontaktu sira ne'ebe mak kontein iha base dadus parseiru nian.

- Materia divulgasaun

Ami kria no publika material divulgasaun iha lian Ingles, Tetum, no Portuguese hodi bele ajuda atu promove no publika ami nia servisu sira. Wainhira apropiadu, materia hirak ne'e sei inklui video clips, poster, banner, folha, no materia sira seluk. No mos emprime numeru kopia limitadu, ami sei halo folhas sira ne'e disponivel eletronikamente iha PKA no sirkula via email uza kontaktu detelhu sira ne'ebe mak kontein iha base dadus parseiru nian.

- Media Sosial

Ami sei kria no mantein presensa media sosial ho kria pagina Facebook ida ba Autoridade Aduaneiru, Twitter, no LinkedIn atu promove importansia husi ami nia servisu, informa komersiante nasional no internasional sira kona ba rekerementu komersiu nian no halo konesaun ho tren rejional no global. Informasaun sei fornese iha lian Ingles no Tetum, no materia sei inklui, postu eskrita sira, videos, blogs, tabela pergunta, no transmisaun direitu sira.

- Bahasa Indonesia

Ami sei atualiza PKA no sistema Hotline Alfandega atu inklui iha kontiudu no opsaun iha lian bahasa Indonesia.

- Pontu Enkeritu Nasional

Organizasaun Mundial Komersiu define "Pontu enkeritu" ida hensan ofisial, ka servisu fatin, iha membru governu ne'ebe designadu atu hare kona ba enkeritu

husi membru WTO sira seluk no kestaun fasilitasaun komersiu. Establesementu ba pontu enkeritu halo ona hanesan rekerementu ida iha Artigu 1 nia okos (Publikasaun no desponibilidade informasaun) iha Akordu Fasilitasaun Komersiu WTO (TFA). Agora dadaun, pedidu barak liu ba informasaun ka enkeritu jeral sira halo ona iha eskrita no rute ba Komisariu. Kauza husi demora la nesesaria sira no kustu iha tempu no osan ba tantu ami ho ami nia parseiru sira, hanesan pedidu eskrita presiza atu prosesa, delega ba seksaun relevante sira, no hafoin responde iha eskrita. Hanesan pasu dahuluk, ami sei inklui pontu enkeritu seidauk kompletu sira iha PKA ne'ebe mak sei inklui 150 pre-dezenvolve Pergunta & Resposta. Iha tempu naruk, ami sei kria sistema web-base automatiku ida ba Pontu Enkeritu Nasional (PEN) ne'ebe mak sei harii husi informasaun ne'ebe kontein ona iha PKA. Iha adisaun, PEN sei fornese parseiru sira ho fasilidade atu asegura submisaun ba enkeritu eskrita mai ami. Enkeritu ida ne'e, sei inisialmente avalia husi ami no hafoin rute ba ami nia ekipa di'ak ida atu hare kona ba pedidu refere. Ami nia resposta eskrita sei hafoin haruka liu husi PEN diretamente ba parseiru sira. Hanesan sistema web-base ida, ida ne'e sei signifikamente halais prosesu no permite sistema auditoria ba ami nia responde sira tuir tempu no halo ho lolos.

8. LINHA TEMPU IMPLEMENTASAUN

Atividade sira ne'ebe detelhu ona iha planu ida ne'e sei kria no implementa iha periodu tinan tolu. Ho halo nune'e, ami expeta atu limita mudansa balun existe hela ne'ebe mak ami ho ami nia parseiru sira hasoru ohin loron, inklui limitasaun asesu ba informasaun relasionadu ho komersiu, atendementu la nesesaria sira, parseria ne'ebe fraku no menus kolaborasaun no limita visibilidade no marka husi organizasaun. Wainhira apropiadu, ami sei servisu hamutuk ho agensia governu sira seluk no membru comunidade internasional atu identifika no aseguira assistensia relevante hodi bele atinji planu ida ne'e.

Ho implementa no aplika atividade sira ne'ebe kontein ona iha planu ida ne'e, ami espera atu harii relasaun ne'ebe efetivu no sustentavel ho ami nia parseiru sira liu husi komunikasaun dalan-rua, fahe idea, kolaborasaun no dezvoltamentu mutual ba xavi politika no prosedimentu sira. Liu tan, atu aseguira asesu ba materia relasionadu ho komersiu via plataforma oin oin hodi bele ajuda ami nia parseiru sira atu komprende di'ak liu tan saida mak ami espera husi sira, no iha parte seluk adopsaun ba Akordu Atendementu Kliente Alfandega sei ajuda mos parseiru sira atu komprende di'ak liu tan saida mak sira espera husi ami nia organizasaun. Ami inklui ona linha tempu ba implementasaun atividade sira ne'e hanesan espliha ona iha planu ida ne'e nia laran hare iha **Anexu 10**.

ANEXU 1: PARSEIRU SIRA

Hanesan kada parseiru iha ninia nesesidade diferente, no laos parseiru sira hotu sei presiza nivel akordu komunikasaun no involvmentu ne'ebe hanesan. Ami sei reve lista ida ne'e periodikamente atu aseguira katak ami komprende funsaun husi ami nia parseiru sira no aseguira katak parseiru sira sei mos inklui iha:

Grupu	Deskripsaun Parseiru sira	Funsaun
Parseiru Interna sira		
Autoridade Aduaneiru	• Membru sira hotu iha servisu fatin AA. • Funsionariu Kontratadu husi AA	Ami nia funsionariu hanesan linha frente ba atendentu no exekuta sira nia dever loron loron nian liu husi sira nia involvmentu ho parseiru sira. Se ami nia funsionariu sira nia interese, nesesidade no influensia sira la jere ho efetivu liu husi komunikasaun no involvmentu, maka sei negativamente impaktu ami nia atendentu servisu no halo demora ba rezultadu no prosesu sira. Involvmentu regular husi funsionariu Alfandega sira iha base semanal tanba funsionariu sira kritikal tebes ba implementasaun no operasaun atividade loron loron nian no aseguira katak parseiru sira kumpri tuir prosedimentu nesesaria, politika no lei sira.
Parseiru Externa sira		
Agensira Governamental sira ne'ebe mak involve diretamente iha movimentasaun	• Ministeriu das Finansas • Ministeriu Agrikultura no Peskas • Ministeriu Saude • Ministeriu Transporte no Komunikasaun	Numeru agensia governmental sira halo mos funsaun diretamente ida iha movimentensaun sasan sira iha linha fronteira. Exemplu, agensia balun mantein sira nia kontrolu regulatoriu rasik iha sasan importasaun ka

sasan iha linha fronteira	• Ministeriu Turismu, Komersiu, no Industria • Ministeriu Petroliu no Rekursu Minerais • Polisia Nasional Timor-Leste • Navigasaun Aero Nasional Timor-Leste • Administrasaun Portu Timor-Leste	exportasaun balun – i.e., Ministeriu Agrikultura no Peskas aplika kontrolu sira ba movimentasaun sasan balun hanesan aihan sira. Agensia sira seluk – hanesan Administrasaun Portu Timor-Leste halo mos funsaun direktamente iha jestaun Portu Dili. Tipu parseiru sira ne'e presiza involvmentu regular hanesan sira halo knar loron loron iha dezvoltamentu, implementasaun no aplikasaun ba prosedimentu, regulamentu no lei sira ne'ebe mak iha impaktu direktamente ba movimentasaun sasan sira.
Despaxante Aduaneiru	• Lisensa Despaxante Aduaneiru	Despaxante aranja apuramentu ba sasan sira representa importador ka exportador sira no responsavel ba hasai sasan sira ho lalais no fasil husi Alfandega no Quarantina antes to'o iha merkadoria. Despaxante presiza komunikasaun no involvmentu semanal tanba sira mak responsavel ba stimula liu husi apuramentu ba sasan ho lalais no aplika taxa no dever ne'ebe los ba sasan sira.
Importador no Exportador sira	• Individual sira • Kompania sira	Importador sira (inklui konsumedor direitu) fonte produktu husi nasaun seluk, iniciativa prosesu importasaun. Exportador sira fonte rekursu husi produktu rai laran no komesa prosesu exportasaun atu permite sira nia venda iha merkadoria rai liur. Importador no exportador sira importante iha kresementu ekonomia

		nasaun nian. Sira presiza komunikasaun no involvmentu regular atu asegu katak sira kumpri tuir regulamentu, taxa no politika hodi asegu apuramentu lalais iha merkadoria lokal.
Agensia governamental indireitamente involve iha movimentasaun sasan iha linha fronteira	• Ministeriu Koordenasaun Ekonomia • Polisia Sientiku • Investigasaun Kriminal • Komisaun Anti-Korupsaun	Agensia governu sira seluk indiretamente involve ona iha movimentasaun sasan sira iha linha fronteira atu suporta integrasaun prosedural ba simplifikasaun prosesu iha prosesu no foti desizaun nian. Agensia governu sira indiretamente involvidu iha movimentasaun sasan iha linha fronteira sira, presiza komunikasaun no involvmentu perioditiku, tanba sira la direktamenta responsavel ba movimentasaun sasan sira. Mesmu nafatin, ami sei asegu katak ami sei atualiza ba parseiru sira kona ba mudansa ba regras no regulamentu sira ne'ebe mosu.
Kamara Komersiu	• Kamara Komersiu Timor-Leste	Kamara Komersiu stimula negosiu seitor privadu iha Timor-Leste laran no liu husi akordu kooperativu ho Kamara Komersiu rai liur nian. Kamara Komersiu presiza komunikasaun no involvmentu regular tanba sira mak responsavel ba assistensia komersiante nian ho fasilitasaun komersiu no asegu akordu governu ba governu alinha ho nesesidade ekonomia nasaun nian no lei sira.

Organizasaun no Asosiasaun Komersiu sira	• Asosiasaun Negosiu Feto Timor-Leste • TradeInvest • SERVE	Organizasaun no asosiasaun stimula dialogu, idea, prosedimentu no desizaun atu fasilita komersiu ne'ebe efetivu no efisiensia. Sira mak responsavel ba enkoragen kriaun investimentu iha nasaun no suporta komersiante lokal sira. Organizasaun komersiu presiza komunikasaun no involvmentu regular atu asegura sira kumpri tuir regulamentu sira no aseita ho desizaun ne'ebe halo ba investimentu no dezvoltamentu ekonomia nian.
Banku Autorizadu sira	• BNU • BNCTL	Banku autorizadu sira rekolha taxa impostu no halo ligasaun ho despaxante sira ba pagamentu dever no taxa importasaun nian. Banku sira presiza komunikasaun no involvmentu balun atu asegura katak taxa sira rekolha ho lolos no justu.
Grupu Sosiedade Sivil sira	• Rede Feto	Grupu sosiedade sivil sira nia objetivu atu hare ba kestaun transversais relasiona ho komersiu no suporta AA iha promove xavi problema no dezafiu sira. Grupu sosiedade sivil sira presiza komunikasaun no involvmentu periodiku tanba sira dala ruma representa membru sira ne'ebe mak involve iha atividade sira ligadu ba movimentasaun sasan sira, hanesan movimentasaun ema ilegal, involvmentu feto iha komersiu no kestaun ambiental sira.

Parseria Dezenvolvimento sira	• Agencia relasionadu ho UN: – Organizasaun Internasional ba Imigrasaun – Nasaun Unidas Programa Dezenvolvimento – Programa Alimentar Mundial – Organizasaun Saude Mundial – Nasaun Unidas ba Feto • Agencia Koperasaun Internasional Japan • Agencia Koperasaun Internasional Korea • Agencia Nasaun Unidas ba Dezenvolvimento Intternasional • Agencia Alemã ba Dezenvolvimento Internasional • Banku Dezenvolvimento Asiatiku • Agencia Koperasaun Portugese • Delegasaun Uniaun Europea	Parseiru dezenvolvimento sira kontribui ba progresu ekonomia no sosial iha nasaun. Sira fornese assistensia tekniku no rekursu sira atu assiste AA nia mandatu. Parseiru dezenvolvimento sira importa no exporta produtu oin oin no presiza projeitu no programa ba funsaun hirak ne'e. Parseiru dezenvolvimento sira presiza komunikasaun no involvimento regular tanba sira mak responsavel ba suporta dezenvolvimento ekonomia nasaun nian. Sira presiza konsultasaun ba progresu atu asegura katak sira hetan ona informasaun kona ba dezafiu no oportunidade sira no bele efetivamente kontribui solusaun sira.
Delegasaun Governu Estranjeiru sira	• Australia • Portugal • Japaun • Korea • Indonesia • China • Nasaun Unidas Amerika • Delegasaun Uniaun Europea	Governu estranjeiru sira fo konselhu ba Timor-Leste kona ba progresu ekonomia no sosial nasaun nian. Hamutuk ho governu timor-Leste sira establese ona akordu bilateral no multi-lateral sira atu hasa'e koperasaun, benefisiu ekonomiku no bein estar sosial nian. Governu estranjeiru presiza

		komunikasaun no involvmentu regular tanba sira mak responsavel atu aseguara katak sira kumpri tuir lei komersiu Timor-Leste nian no bele kontribui se posivel ba fasilitasaun komersiu.
Organizasaun Internasional sira	• Asosiasaun das Nasaun dos Sudeste Asiatiku • Organizasaun Mundial Komersiu • Organizasaun Mundial das Alfandegas • Organizasaun Alfandega da Oseania • Banku Mundial • Banku Dezenvolvimento Asiatiku	Organizasaun Internasional sira regula komersiu ho fornese konhesementu tekniku no prosedimentu sira kona ba oinsa atu redus kustu, simplifika prosedimentu sira no hasa'e oportunidade komersiu nian. Organizasaun internasional hanesan parseiru importante ne'ebe tau esforsu maka'as ba adezasaun Timor-Leste iha ASEAN no WTO. Parseiru hirak ne'e presiza komunikasaun no involvmentu regular atu komprende kona ba dezafiu no oportunidade sira komersiu lokal nian iha Timor-Leste, no atu fornese formasaun, prosedimentu, input tekniku no assistensia sira hodi suporta nasaun Timor-Leste.

ANEXU 2: XAVI ATIVIDADE SIRA

Tabele iha karaik esplika kona ba oinsa ami nia objetivu atu implementa no monitoriza ami nia xavi atividade komunikasaun no involmentu sira atu asegura ami nia atividade diretamente suporta atu atinji ami nia metas no objetivu sira. Xavi atividade iha karaik, serve atu demonstra oinsa kada atividade sira bele assiste ami nia parseiru sira nia nesesidade no oinsa ami bele foku atu halo monitorizasaun efetivu ba atividade hirak ne'e.

Atividade	Oinsa mak atividade ida ne'e assiste ami nia parseiru sira?	Atu bele halo monitorizasaun ba impaktu no efetivu sira, maka ami sei:
Harii kapasidade organisional	Unidade Koperasaun Relasaun Internasional no Komunikasaun (UPERIC) hanesan unidade ne'ebe mak sei diriji komunikasaun no involmentu iha ami nia organizasaun laran, no sei sai mos hanesan unidade dahuluk atu responde ba dezvoltamentu parseria ne'ebe forte liu tan ho ami nia parseiru sira. UPERIC sei asegura atividade komunikasaun no involmentu sira hotu implementa ona ho efetivu no kontribui ba ami nia misaun organizasaun nian. UPERIC sei hetan formasaun no dezvoltamentu kapasitasaun atu asegura katak atividade sira ne'e efektivamente implementa ho kontribui ba fasilitasaun komersiu no konformidade nian.	• Asegura katak ami nia ekipa sei iha ofisial ne'ebe apropiadu. • Asegura katak ekipa iha kopia ba matadalan, prosedimentu no templeta relevante sira. • Fornese abilidade no kapasidade tekniku atu dezvoltave materia digulvasaun nian • Tau hamutuk sistema modernu atu simplifika atividade sira no jestaun servisu loron loron nian. • Fo formasaun ba ofisial sira hotu kona ba jestaun Portal Komersiu Alfandega nian • Hadi'a abilidade eskrita no komunikasaun oral funsionariu sira

		nian.
		• Fornese formasaun kona ba involvmentu media no jestaun krizi. • Asegura katak funsionariu sira adopta no tau hamutuk Akordu Atendementu Kliente Alfandega iha atividade loron loron.
Kria base de dados	Ami halo targetu ba parseiru sira no asegura sira nia nesedidade sira hodi komprende no atinji. Lista parseiru nian AA sei uza atu asiste ami nia planu no atividade sira no deside metudu apropiadu ida ne'e mak bele foti ba parseiru targetu sira, stimula parseiru nia suporta no influensia sira. Lista parseiru nian sei rai iha sistema base de dados ne'ebe mak ligadu ba software E-buletin atu asegura katak parseiru sira regularmente hetan informasaun kona ba atualizasaun, mudansa no avansu sira ne'ebe mak organizaun halo ona. Ida ne'e sei redus tempu no konfuzaun husi parte UPERIC ba email privadu parseiru sira nian no sei hadia esforsu AA nian atu moderniza plataforma komunikaun nian.	• Avaliasaun periodiku atu indentifika nesedidade agora parseiru sira nian no tau hamutuk parseiru foun sira iha lista laran. • Sistema jestaun mensal husi base de dados parseiru nian atu asegura numeru kontaktu, naran no pozisaun sira ho lolos no altera se nesesia.
Alfandega Kria E-Buletin kada mensal (interna no externa)	Sei informa parseiru sira kona ba servisu AA nian. Parseiru sira sei atualiza ho dezvoltamentu relevante iha komersiu rejiaun no oinsa mak sira bele apar ho servisu AA iha Timor-Leste, ida ne'e bele mos sublinha importansia husi AA hanesan parte importante iha rejiaun ba to iha Indo-pasifiku no liu tan no prezisa atu kumpri tuir rekerementu	Monitorizasaun iha progresu hela: • Numeru kliente sira (subscribers). • Numeru enkeritu sira.

	komersiu internasional sira.	
Komunikasaun ho Media	Funsionariu AA sira sei hetan matadalan relevante no formasaun sira kona ba oinsa atu komunika ho media atu aseguira katak media lokal sira kaptura informasaun ho lolos kona ba papel AA no reputasaun organizasaun nian inklui hetan mos protesaun wainhira involve an ho media.	• Numeru funsionariu sira ne'ebe treinadu ona kona ba oinsa atu involve an ho media. • Numeru matadalan no tempeta sira ne'ebe funsionariu sira uza ona iha sira nia involvmentu ho media.
Matadalan Komunikadu Imprensa no Eventu sira	Matadalan komunikadu imprensa, asesoria media no eventu sira sei dezamina ba funsionariu UPERIC sira. Funsionariu UPERIC sei mos hetan formasaun kona ba oinsa atu kria konferensia de imprensa. Tantu parte rua komunikadu imprensa no konferensia imprensa sei informa ba parseiru sira kona ba servisu AA nian, inklui desizaun maior sira, politika, atividade no rezultadu sira. Ida ne'e sei hasa'e visibilidade AA nian no importansia husi nasaun nian dezentvolvmentu ekonomiku. Parseiru sira sei bele mos iha asesu ba informasaun liu tan relasionadu ba sira nia rekerementu komerisu nian.	• Numeru komunikadu imprensa ne'ebe publika ona. • Numeru komunikadu imprensa ne'ebe enkeritu hela. • Numeru entrevista media no enkeritu hela.
Kria no Implementa Portal Komersiu Alfandega (PKA)	PKA sei truka website AA ne'ebe existe hela. PKA sei sai hanesan portal online ida ne'ebe mak asesivel ba utilizador sira atu uza livre husi kustu ba 24/7. PKA sei fornese parseiru sira ho asesu ba informasaun hanesan tuir mai ne'e: • Asesu ba informasaun komersiu, lejislasaun, prosedimentu no regulamentu sira.	• Monitoriza komentariu husi utilizador sira via built-in peskiza satisfasaun kliente nian. • Monitora numeru dokumentu sira ne'ebe mak download husi PKA atu asesu ba informasaun nesesida

	• Informasaun kona ba agensia governu sira. • Informasaun ba individual no negosiu sira. • Formulariu relatoriu krime no informasaun hotline. • Notisia, media no publikasaun sira. • Login ba sistema ASYCUDA World. • Tabela ba peskiza sistema Tafere Harmonizadu (Harmonized Tariff). • Sitema truka moeda (Exchange rate). • Liu husi 150 FAQ.	utilizador nian. • Adjusta PKA ba kada rekomendasaun husi ami nia utilizador sira.
Marka (Branding)	Ami sei tau hamutuk xavi mensagen ba iha material divulgasaun nian, no asegura identidade visual ne'ebe konsistente, liu husi skema kor, logo, fatin, xavi mensagen no dezenhu sira. Marka (branding) sei asegura parseiru sira katak sira bele expeta atu simu atendementu konsistente ida. Ida ne'e sei ultimamente, harii fiar entre AA no parseiru sira no permite komunikasaun dalan rua.	Monitorizasaun no diskusaun trimestral ho parseiru sira atu identifika sira nia: • Familiaridade ho ami nia marka (brand). • Konhesementu kona ba ami nia misaun no visaun.
Promove Hotline Nasional Alfandega	Hotline Nasional Alfandega hanesan oportunidade ida ba parseiru sira atu halo relatoriu krime iha komersiu no ajuda AA ho agensia governu sira seluk hodi fo responde apropriadu sira. Ami sei promove no hasa'e konhesementu kona ba Hotline Nasional Alfandega iha meius sira hanesan tuir mai ne'e: • Kria materia divulgasaun no hasa'e konhesementu publiku ho	• Numeru telefone ne'ebe simu ona ba Hotline. • Numeru relatoriu sira ne'ebe simu ona iha PKA.

24

produs materia divulgasaun hanesan: stiker ba kareta ofisial sira; fahe informasaun; colhedores (lanyards); kaneka sira; baner sira; poster sira; roda informasaun.

- Ami mos servisu hamutuk ho organizasaun media sira atu: haruka mensagen badak SMS ba membru publiku sira; promote video Hotline iha televisaun (TV); inklui informasaun dedikadu iha pagina informasaun Hotline iha PKA; fahe video no poster Hotline iha media sosial no plataforma mensagen, hanesan WhatsApp; kria komunikadu imprensa no asesoria media atu enkoraja parseiru sira hodi halo relatoriu ba krime ruma.

Komite Konsultativu
Komersiu Alfandega

Komite Konsultativu Komersiu Alfandega (KKKA) sei sai hanesan forum konsultativu ida entre ami ho ami nia parseiru sira. KKA sei diriji husi Komisariu Autoridade Aduaneiru, ida ne'e sei permite no enkoraja komunikasaun dalan rua entre agensia regulaotiru sira ho seitor privadu.

Enkontru sei hala'o bi-mensal ne'ebe mak sei permite parte sira hotu atu halo diskusaun kona ba mudansa sira iha lei ka regulamentu, kestaun existe ka antisipada, demora iha movimentasaun sasan sira ka sujestaun ba mudansa sira.

Diskusaun sira iha enkontru komite nia laran sei enkoraja atu evalua:

- Satisfasaun parseiru sira ho komite
- Simu komentariu kona ba hadia prosesu sira, akordu no implementasaun.

Akordu Atendementu
Kliente Alfandega

Funsionariu AA sira sei hetan formasaun no konhesementu kona ba oinsa atu exekuta Akordu Atendementu Kliente Alfandega.

Formasaun grupu, sorumutu, diskusaun no manual sira sei fornese ba funsionariu sira atu aseguara atividade no komitmentu sira bele sukat

Diskusaun grupu, enkontru no surumutu sira sei implementa atu iha asesu ba mudansa, solusaun no area sira ne'ebe mak presiza adjustamentu ruma.

ninia medida padraun performansia nian no refleta valor AA nian.
Formasaun sei tau hamutuk mos dezenvolvementu abilidade iha komunikasaun, resolve problema, servisu ekipa no halo desizaun sira.
UPERIC sei kria detelhu sira ba papel no responsabilidade sira parseiru nian atu asegura sira bele hetan suporta.

Seminariu sira Komersiu nian

Parseiru sira sei involve iha enkontru regular, sorumutu, sesaun informasaun publiku, diskusaun panel, forum no enkontru meja redonda sira. Involvementu iha seminar, sei fo parseiru oportunidade atu koalia sira nia nesiedade, ideia, konhesementu, dezafiu no kria komunikasaun dalan rua ho AA.

Diskusaun grupu durante no hafoin seminar sei enkoraja atu permite parseiru sira hodi bele halo komentariu ruma ba efetivu husi materia seminar nian, no fornese sira ho oportunidade ida atu halo rekomendasaun ba mudansa ruma.

Kria livrinho informasaun nian

Livrinho informasaun kona ba komersiu nian sei fornese ba parseiru sira atu asegura katak sira informadu ona no kumpri tuir rekerementu sira komersiu nian.

Livrinho informasaun komersiu nian sei mos fornese parseiru sira ho abilidade atu ho independente tuir prosedimentu no matadalan sira, hodi ajuda sira atu bele hetan konfiansa iha atividade komersiu iha Timor-Leste.

Diskusaun grupu durante no hafoin kada seminar (durante material hirak ne'e sei dala barak atu uza) sei enkoraja atu permite parseiru sira hodi halo komentariu ba material seminar nia efetivu no fornese parseiru sira ho oportunidade atu halo rekomendasaun ba mudansa sira.

Kria material divulgasaun nian

Ami sei kria material divulgasaun atu informa ba parseiru sira kona ba topikun relasionadu ho komersiu, promove importansia husi AA no enkoraja partisipasaun ativu husi parseiru sira hodi kontribui ba politika, prosesu no prosedimentu oin-oin.

Komentariu sei enkoraja husi parte parseiru sira kona ba efetivu husi materia divulgasaun no fornese parseiru sira ho oportunidade atu halo

rekomendasaun ba mudansa sira.

Implementa konta Media Sosial Alfandega nian Sei informa parseiru sira regularmente kona ba ami nia servisu loron loron, inklui istoria susesu sira no sumariu mudansa ba lei, regulamentu no prosedimentu sira.

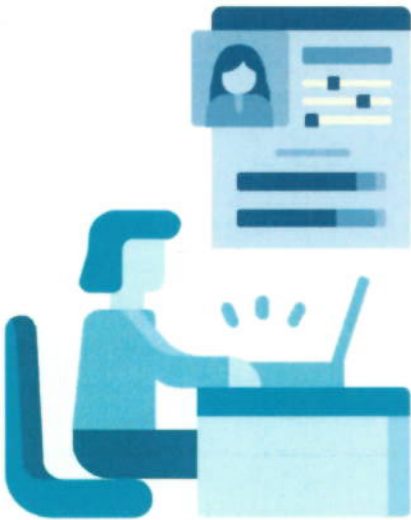
Uza analitiku media sosial atu asesu ba involvimentu utilizador online, hanesan:

- Numeru likes ba kada postu.
- Numeru partisipante (followers) ne'ebe aumenta ka menus.
- Numeru involvimentu ka reasaun positivu ka negativu sira.
- Ambitu no natureza husi komentariu sira ne'ebe mak halo hodi responde ba posting sira.



ANEXU 3: BASE DE DADOS PARSEIRU NIAN

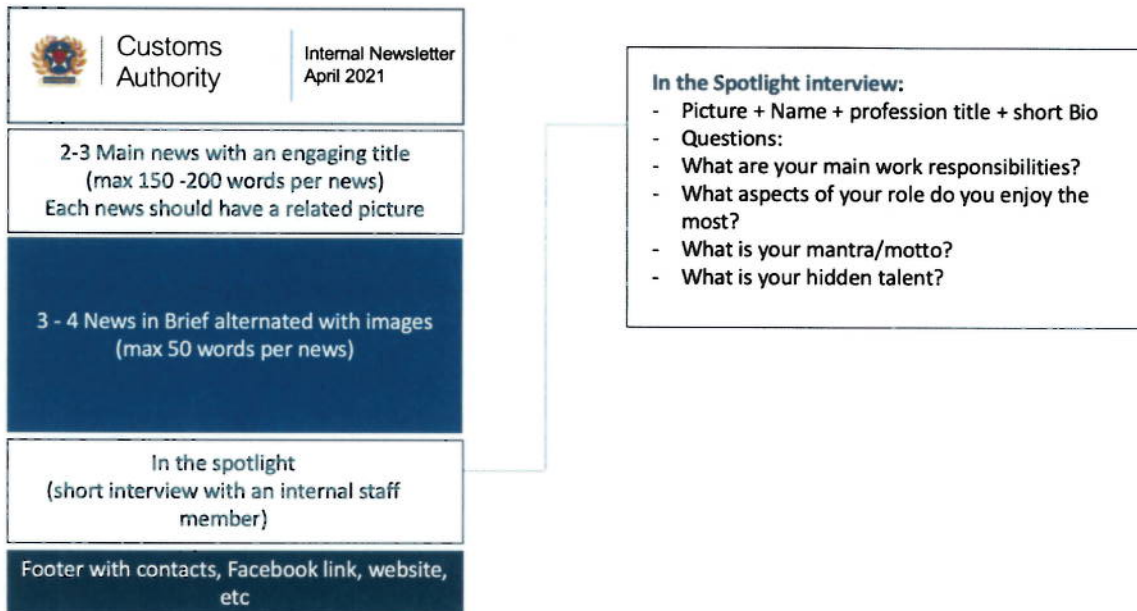
Ami sei kria, implementa no mantein base de dados ne'ebe mak kontein detelhu kontaktu sira ba ami nia parseiru relevante sira. Informasaun ne'ebe mak kontein iha base de dados ida ne'e sei uza atu komunika informasaun elektronikamente ba ami nia parseiru sira, hanesan buletin informasaun kada fulan, no atualizasaun relevante sira seluk:



- Naran Kompania
- Enderesu Kompania
- Email Kompania
- Numeru Telefone Kompania
- Naran Kontaktu (1); Pozisaun; Email; Numeru
- Naran Kontaktu (2); Pozisaun; Email; Numeru

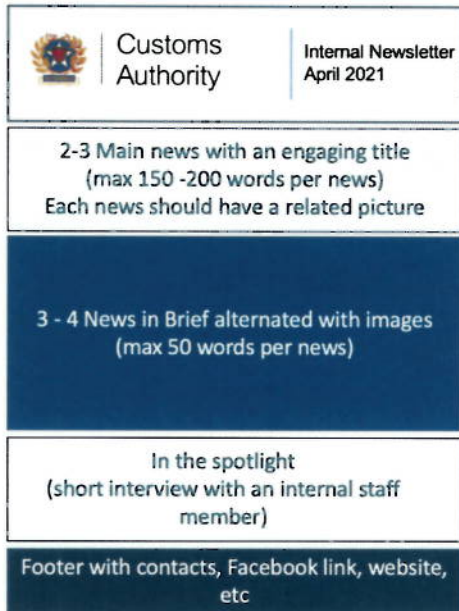
ANEXU 4: NOTISIA TEMPLATA FUNSIONARIU INTERNA

Ami sei kria no publika buletin notisia interna kada fulan atu notifika ami nia servisu fatin kona ba mudansa foun ruma no sublinha adoptasaun ba pratika di'ak nian.



ANEXU 5: E- BULETIN NOTISIA EXTERNA

Buletin notisia presiza utiliza atu sublinha xavi saida mak ami atinji ba parseiru sira no informa mos sira kona ba prosedimentu foun ruma.



In the Spotlight interview:

- Picture + Name + profession title + short Bio
- Questions:
 - What are your main work responsibilities?
 - What aspects of your role do you enjoy the most?
 - What is your mantra/motto?
 - What is your hidden talent?

ANEXU 6: MATADALAN MEDIA

Ami rekonhese papel kritiku ne'ebe mak media halo iha ita nia sociedade. Atu aseguira aproximasaun konsistente no professional ba media sira, ami sei adopta no aplika matadalan sira iha karaik wainhira atu komunika ho organizasaun sira media nian.

 TIMOR-LESTE Autoridade Aduaneira	Matadalan ba Komunikasaun ho Organizasaun Media sira
Objetivu	
Atu ajuda fo matadalan ba ami nia atividade sira ne'ebe mak iha involumentu no ligasaun ho media, ami sei tuir matadalan hirak ne'e wainhira halo komunikasaun ho organizasaun mendia sira.	
Prinsipiu sira	
Wainhira halo servisu ho media ami sei observa prinsipiu sira tuir mai ne'e: • Informasaun ne'ebe mak fornese ba media tenke lolos, tuir tempu no konsistente. • Komisariu sei sai hanesan porta vos hodi fornese fontes informasaun sira. • Ami sei preserva ami nia iamgen integridade no profesionalismu. • Kestaun sira sei monitoriza ho hare ho maneira apropriadu.	
Prosedimentu sira	
• Statementu sira ne'ebe halo ona ba media so Komisariu ka ninia delagasaun porta vos mak bele halo. • Ami nia funsionariu no lideransa ekipa, apesar nivel ka pozisaun sei la permite atu halo statementu ruma representa AA, anaunser iha expresamente direita ka autorizasaun husi Komisariu. • Unidade Relasaun no Komunikasaun Internasional (UPERIC) sei kordena no responde media nia enkeritu sira hotu.	

- Pergunta ruma husi media ba ami nia funsionariu sira sei refere imediatamente ba UPERIC no se emergensia maka sei refere ba Komisariu.
- UPERIC sei determina pergunta jeral sira no organiza resposta ne'ebe apropiadu ba pedidu komentariu ka informasaun ne'ebe ligadu ho Komisariu. Ida ne'e bele inklui entrevista ka oportunidade hasai fotografia no se agensia media husu informasaun ba iha topiku spesifiku, resposta sei fornese ba sira eksklusivamente.

Porta vos Autorizadu

Topiku/ Kestaun	Definisaun	Porta Vos
Politikal	Involve kestaun politika, Komisariu nia pozisaun no ligadu ho orgaun governu ka advokasia munisipal nian.	Komisariu
Lejislasaun no stratejia Politika	Involve prosedimentu legal no atualizasaun no mos visaun tempu naruk AA nian.	Komisariu
Operasional no tekniku	Involve operasaun loron loron husi ami nia operasaun organizasaun nian, inklui programa no atendentu sira.	Komisariu
Interese Espesial	Istoria ne'ebe foku ba kestaun interese humanu. Ida ne'e sei la hare ba iha operasaun ka kestaun stratejia politika nian.	Komisariu

Regras Involvementu Media

Lideransa Ekipa no Media	• Se laiha sirkumstansia ruma ami nia funsionariu bele koaliala iha kapasidade saida deit kona ba kestaun relasionadu ho servisu ba media. • Komunikadu imprensa sira hotu tenke halo iha ami nia organizasaun nia naran ofisial nia okos no koordena ho UPERIC. • UPERIC tenke fo brefe ba lideransa sira kona ba topiku ne'ebe mak mensiona se sira sai porta vos autorizadu, antes
-----------------------------	---

	involvmentu ruma ho media. Lideransa ekipa bele mensiona iha komunikadu imprensa ba sira nia arkivu. Se la liu husi representante ida iha arkivu maka responsabilidade porta vos sei fahe hanesan konkorda ona. • Se lider senior foti ona papel hanesan lideransa iha projeitu ka inisiativu spesifiku, Komisariu bele delega nia atu assume responsabilidade hanesan porta vos.
Funsionariu sira AA	• Enkeritu sira hotu media nian tenke refere ba UPERIC hanesan instansia dahuluk. • Ami nia funsionariu sira sei taka an atu fo komentariu kona ba ami nia negosiu, politika, atividade sira ka kona ba AA ba media. • Ami nia funsionariu sei la responde ba kritika publiku nian kona ba AA, funsionairu, atividade politika liu husi karta ka mensagen ba agensia media sira. • Kontrator, servisu fornecedor sira ne'ebe mak involve an ho ami nia servisu tenke refere enkeritu media sira hotu ba UPERIC.
Koalia la ho rekorde	• Funsionariu no lideransa ekipa tenke mos hatene katak konversasaun sira ho membru media nian, tantu iha entrevista ne'ebe aseita ona ka lae, sei trata hanesan koalia halo rekorde hela. • Koalia la ho rekorde bele benefisiu atu fornese informasaun ba objetivu sira resumu nian kona ba kestaun ida ne'ebe mak ita la involve iha laran. Ida ne'e tenke aseita husi membru funsionariu no jornalista antes diskusaun.
Aproximasaun ba media	• UPERIC mak responsavel halo lansamentu ba media kona ita nia organizasaun no halo kontaktu ba jornalista sira konaba istoria potensial sira. • Se ofisial ka membru lideransa ekipa ida hatene kona ba oportunidade pontensial media ka kestaun sira, sira tenke kontaktu ka fo brefe Diretor UPERIC. Unidade UPERIC tenke servisu hamutuk ho funsionariu relevante sira hodi prepara informasaun nesesaria sira hanesan (komunikadu imprensa,

	papel de fundu no estoju hare iha anexu matadalan ba surat tahan ida ne'e) ba aprovasaun antes distribui. • Funsionariu sira no ekipa lideransa presiza hatene mos kona ba lei media nasaun relevante sira.
Jestaun Krize	• UPERIC halo monitorizasaun ba media no atividade media sosial hodi identifika kestaun potensial sira. Se membru funsionariu ka membru lideransa ekipa hatene kona ba kestaun ne'ebe iha pontensial ba dezvoltamentu liu tan, ida ne'e presiza fo atensaun ba UPERIC imediatamente. • Iha eventu hanesan krizi ida ka kestaun la espera sira, Diretor UPERIC sei tau prosedimentu jestaun krizi apropriadu atu asegura komunikaun Konselhu ho media sira jere ho apropriadu. Prosedimentu ida ne'e inklui hanesan tuir mai: - Identifika no fo brefe ba Komisariu; - Pasa diskusaun komunikaun sira hotu ba ofisial relevante sira; - Asegura so deit porta vos designadu mak sei halo komentariu durante situasaun krizi; no - Kria material komunikaun konsistente ho xavi mensagen sira. • Deklarasaun sira ne'ebe halo durante krizi ida bele iha impaktu ne'ebe labele atu atinji iha publiku no parseiru sira, inklui uza prosedimentu legal hasoru ita nia organizasaun.
Komunikadu Imprensa	• Media hanesan parseiru importante ida ba ita nia organizasaun. UPERIC maka responsavel ba jestaun kontinuasaun no implementasaun atividade proativu sira atu asegura media lokal no internasional hetan informasaun relevante kona ba ita nia dezisaun no atividade sira hotu. • So deit Komisariu ka ninia delagadu porta vos maka sei sita liafuan ruma iha komunikadu imprensa. Ne'ebe mak parte ida hamutuk ho komunikadu imprensa, pesoal externu apropriadu ida bele mos sita hamutuk ho porta vos autorizadu sira.

	• Atu aseguira media kobre hotu media sira hanesan konferensia, serimonia ka eventu ka eventu ligadu sira maka presiza halo orariu mais i menus loron 5 antes no UPERIC presiza utiliza kalendaru eventu ida atu iha planu efetivu hodi informa ba media. • Komunikadu imprensa presiza distribui ba agensia governu relevante sira iha tempu hanesan wainhira hasai informasaun refere ba iha media. • UPERIC presiza refere ba anexu matadalan atu kria komunikadu imprensa ne'ebe lolos no tuir tempu.
Konferensia imprensa	• Konferensia imprensa importante atu stimula interese no kria konhesementu ba kauza partikular ka halo anunsio importante ida. • Konferensia imprensa sei organiza husi UPERIC no aprova husi Diretor Relasaun Interna no Komunikasaun nian. Porta vos sira tenke hetan aprovasaun husi Komisariu no presiza fo brefe ba aspeitu sira hotu husi topikulu refere no pergunta possibilidade sira ne'ebe mak media dala ruma bele husu. • Komunikadu imprensa ida sei prepara atu anunsio ba konferensia imprensa, subjeitu husi konferensia, detelhu brefe, se mak sei koalia, oras, data no fatin. • Se presiza, UPERIC sei prepara estoju media ida atu publika iha inisiu konferensia imprensa nian. • Eventu/ konferensia media sira hotu presiza mais i menus notifikasaun loron hat loron servisu nian ba organizasaun no preparasaun atu kompleta.
Provisaun editorial kontiudu nian	Ita dala ruma sei fornese kontiudu ba objetivu promosaun nian liu husi relasaun ne'ebe mak aseita hamutuk ho agensia media lokal no bele mos iha forma sira hanesan tuir mai ne'e: • Radio desportu regular (aplika matadalan porta vos nian); • Hakerek interese spesial iha koluna sira; • Artikel ba revista, jornalista ka servisu notisia online sira; no

	• Formatu sira seluk hanesan aseita ona husi Komisariu ka Diretor UPERIC; • Oportunidade editorial kontiudu tenke identifika antes no inklui ona iha material divulgasaun parseiru nian; no • Planu ba topiku ida ka kontiudu sira tenke kria no fornese ona ba UPERIC.
Modo Zelador (Caretaker Mode)	Wainhira ita uza modo zelador tanba eleisaun pendente, provisaun sei halo ba ita nia media relasiona ho politika sira. Durante modo zelador, prinsipiu hirak tuir mai ne'e sei implementa: • Ami sei la sita kestaun ruma iha komunikadu imprensa sira; • Porta vos apropiadu ne'ebe sita liafuan iha komunikadu imprensa maka Komisariu ka ninia delegadu porta vos nian; no • Komunikadu imprensa tenke sei nonok deit durante tempu refere atu evita interupsaun la nesesaria ruma.



ANEXU 7: MATADALAN BA KOMUNIKADU IMPRENSA NO
KONFERENSIA NIAN

Atu asegura aproximasaun konsistente no profesional ida ba ita nia atendementu ho media, ita sei adopta no aplika templeta no matadalan komunikadu imprensa no konferensia wainhira komunika ho organizasaun media nian.

Templeta Komunikađu Imprensa

		Customs Authority	Press Release For immediate release
Header Here Sub-header here (if applied)			
Date, Dili -			
About Customs Authority			
For Media enquiries, please contact: Customs Authority Contact Name Mobile Number / Phone Email			
www.customs.gov.tl			

Matadalan Komunikadu Imprensa

Ami nia komunikadu imprensa sei inklui tipu informasaun hanesan tuir mai:

- Titulu notisia ne'ebe sublinha aspetu importante/signifikante ba notisia nian.
- Se nesesaria, sub-titulu sei fornese informasaun adisional/reforsa idea prinsipal ida.
- Data (formatu DD/MM/YYYY) no kapital husi nasaun (i.e., Dili).
- Paragrafu dahuluk sei fornese informasaun importante liu ba notisia no sublinha ninia impaktu sira – saida, bainhira, iha ne'ebe, se, tanba saida no oinsa.
- Detelhu liu tan se nesesaria iha paragrafu tuir mai nian.
- Quota relevante sira (e.g.: Komisariu, sst.) kona ba oinsa ema nia hanoin ba notisia sira no tanba saida mak notisia refere importante. Quota sira husi parseiru sira seluk sei mos inklui iha laran, se nesesaria.
- Wainhira se posivel, dadus relevante, figura ka statistika sira sei inklui atu establese impaktu sira. i.e., numeru sasan ne'ebe mak importa ona, valor ba sasan importadu, numeru loron media atu halo apuramentu Alfandega nian ba sasan sira, mudansa efisiensia sira, sst.
- Detelhu kontaktu media nian (naran, numeru telefone/telemovel, email, diresaun).
- Seksaun "kona ba AA" fornese deskripsaun ida kona ba saida mak ita halo, ninia impaktu saida, sst.
- Imagen relevante (rezulusaun as (high resolution))
- Se apropriadu, tutuir nafatin ho media sira atu asegura katak sira publika ona notisia sira no atu evita informasaun la los sira.
- Tau (upload) komunikadu imprensa iha ita nia kanal media sira hanesan, PKA no konta media sosial nian.

Matadalan Konferensia Imprensa

Uza konferensia imprensa sei tau oportunidade ba membru media sira atu husu Komisariu ka membru apropriadu sira pergunta direitu kona ba desizaun ida, anunsiau agora nian ka mudansa importante sira ba lei no politika sira. Ami sei foku atu halo

konferensia imprensa wainhira ami fiar katak sujeitu refere iha ninia impaktu signifkante ba ami nia parseiru sira ka ba publiku iha jeral.

Antes ba eventu, ami sei:

- Hili fatin asesivel ba eventu refere (e.g.: edefisiu auditoriu Ministeriu das Finanzas).
- Halo revista ba ekipamentu audio-visual ne'ebe mak desponivel iha fatin refere (mikrofone, sound system, projector etc.).
- Halo revista se medida husi fatin refere naton atu akomula numeru konvidadus sira.
- Halo esbosu no media konvite nian buka tutuir ho media sira atu hare se mak atu atende. Sei posivel, notisia refere sei haruka mais i menus semana 1.
- Fo instrusaun no brefe ba fotografer sira kona ba rekerementu husi imagen sira (e.g., saida mak sira presiza hasai).
- Kria no publika agenda ida (saida mak sei akontese no iha oras saida).
- Prepara materia relevante sira, hanesan apresentasaun, deklarasaun abertura no deskursu sira, sst.
- Prepara P&R potensial tanba dala ruma ida ne'e media sira bele husu no aseguira katak ita nia porta vos (sira) familiariza ho kestaun refere.

Durante eventu, ami sei:

- Asegura katak materia divulgasaun desponivel no marka apropiadu sira.
- Kria marka lokal ka atensendente ba TV (e.g.: ba entrevista sira).
- Kria planu ida no reserva kadeira iha oin ba partisipante senior ka VIP sira (tau marka ho sira nia naran).
- Distribui estojo imprensa iha entrada nian (folder ho komunikadu imprensa nian, handout apropiadu sira).
- Halo revista ba ema ne'ebe atu koalio no parseiru sira iha fatin 15-20 minutus antes eventu hahu no verifika fali antes komesa.
- Konvida jornalista sira atu husu pergunta wainhira apresentasaun remata.

Hafoin de eventú, ami sei:

- Fornese imagen 1-2 husi eventú refere ba jornalista sira.
- Buka tutuir ho jornalista sira atu asegura expozisaun maximu eventú nian ba media no klarifika topiku ruma.
- Monitoriza kobertura no arkivu husi notisia ne'ebe publika ona.
- Manda email agradesementu ba jornalista sira ne'ebe mak halo ona relatoriu ba notisia refere.
- Tau komunikadu imprensa iha ita nia kanal media sira.



ANEXU 8: PORTAL KOMERSIU ALFANDEGA

Portal Komersiu Alfandega (PKA) fornese utilizador sira ho asesu online livre ba informasaun relasionadu ho komersiu, esplika rekerementu nesesaria sira ba importa ka exporta sasan sira. No mos esplika kontrolu relasionadu ho Alfandega, PKA diriji rekerementu saida mak dala ruma sei nesesaria ba Agencia Governu sira seluk (AG sira seluk). PKA fornese pontu asesu integradu ida ba informasaun relasionadu ho komersiu, inklui lei, prosedimentu, regulamentu, lisensa, tributasaun, no matadalan negosiu iha jeral ba importador no exportador sira.

Objetivu primariu husi PKA maka atu fornese informasaun relasionadu ho komersiu ho transparente no relevante, no ho halo nune'e, bele hasa'e nivel konformidade no redus kustu halo negosiu ba komersiante sira. PKA sei asegura katak informasaun sira fasil atu asesu liu husi kontiudu strutura ida no ho formatu dezenhu modernu ida; representasaun visual sira; no konkluzasaun dokumentu base dadus komprehensivu ida. Utilizador sira sei iha mos asesu ba sistema Harmonizadu (HS) Tariff Number finder, truka moeda (exchange rates) atualiza, "chatbot," ba P&R no fasilita atu tama ka log ba iha sistema ASYCUDA World.

Sumariu husi fitur kritikal PKA detelhu ona iha karaik:

- Extende Arkitektura

Ami extende ona arkitektura website (konhese komum hanesan "wireframe") atu akumula informasaun relasionadu ho komersiu:

1. Kona ba Ami (About Us)

- 1:01 Ami nia Organizasaun

- 1:02 Hasoru Ekipa

- 1:03 Modernizasaun Kontinuasaun

- 1:04 Kontaktu Ami

2. Viagante Internasional sira

- 2:01 Abonos de isenção de direitos (Duty-Free Allowances)

- 2:02 Deklarasaun ba Sasan wainhira to'o mai

- 2:03 Obtena Visa ida

- 2:04 Sasan Proibidu ka Restritu sira

3. Halo Negosiu (Doing Business)

- 3:01 ASYCUDA World

- 3:02 Importasaun no Exportasaun Sasan sira

- 3:03 dokumentu base dados
- 3:04 Konformidade Komersial
- 3:05 Despaxante Aduaneiru
- 3:06 Dever no Taxa sira
- 3:07 Padraun, Akordu no Organizasaun Internasional sira
- 3:08 Janela Uniku Nasional (National Single Window)
- 3:09 Organizasaun Komersiu sira
- 3:10 Armazen Temporariu no Armazenamentu sira
- 3:11 Invoice Komersial sira (Commercial Invoices)
- 3:12 Kodigu HS (Tariff) no Incoterms sira
- 4. Agensia Governu Relevante sira
 - 4:01 Autoridade Portuáriu Timor-Leste
 - 4:02 Ministeriu das Finansas
 - 4:03 Ministeriu Agrikultura e Peska
 - 4:04 Ministeriu Saude
 - 4:05 Ministeriu Transporte no Komunikaun
 - 4:06 Ministeriu Turismu, Komersiu no Industria
 - 4:07 Sira seluk
- 5. Notisia no Media, Sirkular no Publikasaun sira
 - 5:01 Notisia no Media
 - 5:02 Sirkular sira
 - 5:03 Publikasaun sira
- 6. Hotline Alfandega
 - 6:01 Oinsa mak halo relatoriu ba informasaun ruma
 - 6:02 Submete relatoriu informasaun ida (ligadu ba relatoriu online)
- 7. Pontu Inkeritu nian
 - 7:01 Pontu Enkeritu
- Sertifikadu Secure Socket Layer

PKA sei inklui sertifikadu Secure Socket Layer (SSL) ida. Sertifikadu ida ne'e sei ajuda atu criptografar (encrypt) dados wainhira pasa entre web servers no websites. Iha termus jeral liu tan, ida ne'e signifika katak dados sira xavi tiha no so bele loke deit wainhira simu ona husi resebedor ne'ebe intende. Sertifikadu SSL ida sei fornese autentikasaun ba website ida no ajuda harii fiar entre utilizador sira. Website ne'ebe mak opera sein sertifikadu SSL vuneravel iha

meius barak. Exemplu, ema ne'ebe tenta atu naok ita nia dadus (hackers) bele hare informasaun sensetivu hodi rezulta ba lakon konfiansa husi situs utilizador sira. Iha enjinaria peskiza nian hanesan Google, fo alarma ba utilizador sira ne'ebe mak visita site ida no laiha sertifikadu SSL ida.

- Metrika Satisfasaun Utilizador nian

Ami rekonhese importansia atu konfirma kona ba impaktu saida ba PKA iha ninia metas bo'ot husi kria efisiensia bo'ot iha komersiu linha fronteira nian. Ami sei rekolha informasaun ne'ebe submete husi utilizador sira sukat pontuasaun ba satisfasaun utilizador nian iha jeral, inklui pontu-nen Satisfasaun Kliente nian no peskiza ba utilizador sira. Informasaun ida ne'e sei permite ami atu identifika forsa no frakeza sira iha PKA no halo mudansa apropriadu sira, hanesan nesesaria. Ami mos sei uza tempu apuramentu ba importasaun no exportasaun media ba sasan sira ne'ebe mak prosesa ona liu husi Portu Dili atu buka tuir iha mudansa aumenta ka menus iha servisu jeral. Iha redusaun ba tempu apuramentu media bele indika katak PKA kontribui atu kria efisiensia di'ak iha komersiu linha fronteira nian. Ami sei kria no implementa planu Monitorizasaun no Evaluasaun (M&E) separadu ida ne'ebe mak bele governa oinsa ami bele atinji ida ne'e (hare detelhu iha karaik).

- Chatbot Interativu

PKA inklui fitur "chatbot" ida ne'ebe mak stimula konversasaun humanu nian. Utilizador bele komunika ho fasilidade ida ne'e uza chat interface ida, hanesan wainhira sira halo konversa ho ema seluk. Chatbots interpreta liafuan sira ne'ebe mak fo ba fitur refere husi ema ida no fornese resposta pre-set ida. Resposta hirak ne'e sei iha poder liu husi dadus PKA internal ne'ebe mak inklui pre-dezenvolve P&R liu husi atus ida lima nulu (150+).

- Dokumentu Database

PKA sei inklui dokumentu database ida ne'ebe mak aktu hanesan sentru eletroniku repozitoriu ne'ebe utilizador sira bele asesu no download lei, prosedimentu, regulamentu, formulariu relevante sira.

- Pontu Inkeritu

Fitur chatbot hanesan instrumentu asesivel ida ba utilizador sira atu hare ba resposta pergunta spesifiku sira. Maibe, ida ne'e potensialmente ladun ajuda utilizador sira atu buka informasaun jeral ka ba hirak ne'ebe mak hakarak atu

expende sira nia konhesementu jeral. Hanesan rezultadu ida, PKA mos inklui Pajina Pontu Inkeritu konsiste ba pre-dezenvolvimento P&R sira. Informasaun ida ne'e sei ho kuidadu tau ninia detelhu ba kada titulu relevante nia okos no bele buka no expende. Kada resposta mos fornese link ida ba informasaun relevante liu tan.

- Manual ba Utilizador sira

Ami sei kria no implementa manual sira tuir mai ne'e atu asegu katak PKA institusionaliza no sustentabilidade:

- Manual ba Utilizador: Manual ida ne'e sei fornese ami nia funsionariu sira ho matadalan ne'ebe lolos no fasil atu komprende konaba operasaun no manutensaun ba PKA nian. Ida ne'e inklui matadalan ba knar no responsabilidade individual, hasai, kria no ajusta kontiudu, identifika no refere kestaun tekniku sira ba administrador sistema, agrupamentu, analiza, no hatoo relatoriu matrix utilizador nian ba ekipa jestaun AA, hanesan dadus satisfasaun ida.
- Manual Tekniku: Dokumentu ida ne'e sei fornese membru unidade IT nian ho matadalan klaru no fasil atu komprende kona ba aplikasaun troubleshooting wainhira mosu kestaun tekniku ruma.

- Monitorizasaun no Evaluasaun

Ami sei kria no implementa planu Monitorizasaun no Evaluasaun (M&E) separadu ida ne'ebe mak sei ajuda ami atu uza PKA ho efetivu, inklui impaktu saida ba metas jeral sira iha kriasaun komersiu linha fronteira ho efetivu. Xavi indikador performansia nian sei inklui:

1. Satisfasaun utilizador ho PKA.
2. Numeru dokumentu sira ne'ebe mak download ona husi PKA.
3. Redusaun iha tempu atu importa sasan.
4. Redusaun tempu atu exporta sasan.

ANEXU 9: MARKA (BRANDING)

Ami sei adopta no aplika marka hanesan tuir mai ba ami nia material sira:

Tetum:



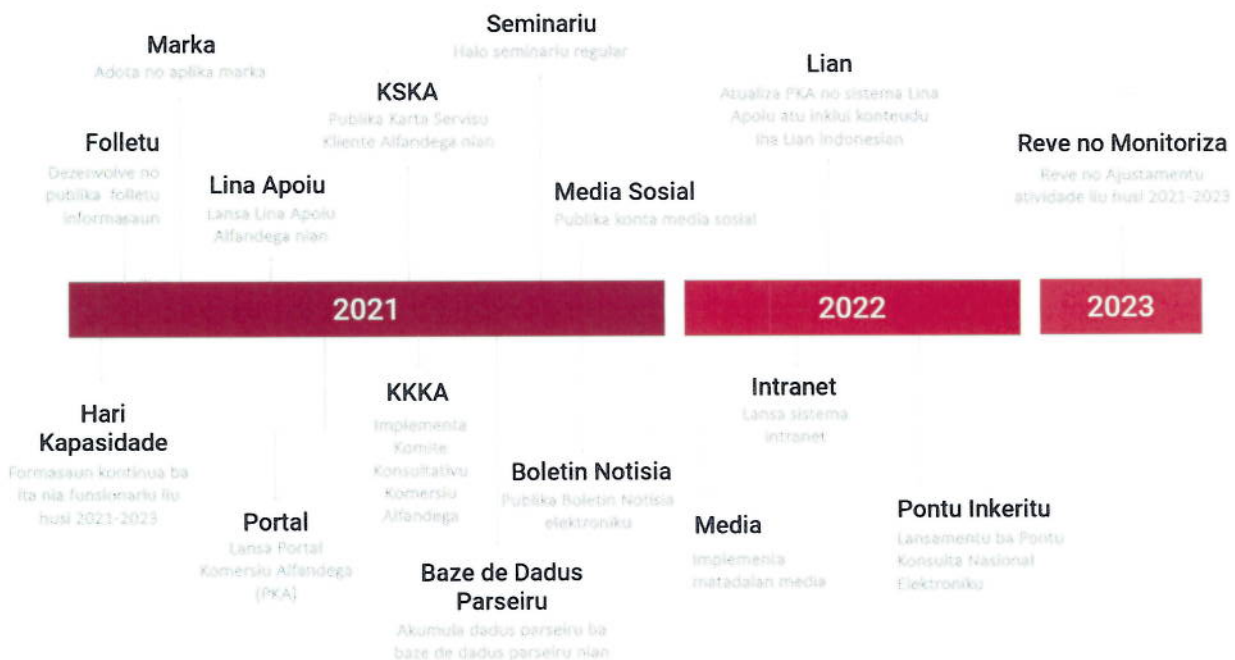
TIMOR-LESTE
**Autoridade
Aduaneira**

Ingles:



TIMOR-LESTE
**Customs
Authority**

ANEXU 10: LINHA TEMPU IMPLEMENTASAUN NIAN



Handwritten signature or initials.