



BOLETIM DA REPÚBLICA

PUBLICAÇÃO OFICIAL DA REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE

SUPLEMENTO

IMPRENSA NACIONAL DE MOÇAMBIQUE

AV ISO

A matéria a publicar no «**Boletim da República**» deve ser remetida em cópia devidamente autenticada, uma por cada assunto, donde conste, além das indicações necessárias para esse efeito, o averbamento seguinte, assinado e autenticado: Para publicação no "**Boletim da República**".

1 do artigo 153 da Constituição, o Conselho de Ministros decreta:

Artigo 1. São aprovadas as Normas de Funcionamento dos Serviços da Administração Pública que constam em anexo ao presente Decreto e que dele fazem parte integrante.

Art. 2. É revogado o Decreto n.º 36/89, de 27 de Novembro.

Art. 3. O presente decreto entra em vigor três meses após a sua publicação.

Aprovado pelo Conselho de Ministros
Publique-se

O Primeiro-Ministro, *Pascoal Manuel Mocumbi*. **Normas de Funcionamento dos Serviços da Administração Pública**

SUMÁRIO

Conselho de Ministros:

Decreto n.º 30/2001

Aprova as Normas de Funcionamento dos Serviços da Administração Pública e revoga o Decreto nº 36/89, de 27 de Novembro

CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.^o 30/2001

A criação duma Administração Pública ao serviço do desenvolvimento harmonioso do País, das necessidades dos cidadãos e da sociedade em geral deve ser uma das preocupações permanentes da modernização administrativa, preconizada no programa do Governo, consubstanciada pela aproximação da Administração aos utentes, pela prestação de melhores serviços, pela simplificação dos procedimentos e ao aumento da qualidade da gestão e funcionamento do aparelho administrativo do Estado.

Convindo introduzir as medidas que visem atingir os objectivos referidos, ao abrigo do disposto na alínea e) do n.º

CAPÍTULO 1

Disposições gerais

ARTIGO

Definições

Para efeitos do presente diploma, estabelecem-se as seguintes definições:

- a) Acto administrativo definitivo e executório: decisão com força obrigatória e dotada de exequibilidade sobre um determinado assunto, tomada por um órgão de uma pessoa colectiva de direito público;
 - b) Agente: funcionário ou outra pessoa que por vínculo legal exerce actividade na Administração Pública;
 - c) Impugnação judicial: recurso de um acto administrativo para o Tribunal Administrativo;
 - d) Indeferimento liminar: decisão sobre um certo pedido expresso num requerimento sem mais formalidades essenciais, negando o pedido;
 - e) Indeferimento tácito: presunção legal da negação do pedido dada por meio de omissão de prática de um acto administrativo por um órgão competente;
 - f) Poder de execução forçada: capacidade legal de executar actos administrativos definitivos e

- executórios, mesmo perante a contestação ou resistência física dos destinatários;
- g) Privilégio de execução prévia: poder ou capacidade legal de executar actos administrativos definitivos e executórios, antes da decisão jurisdicional sobre o recurso interposto pelos interessados;
 - h) Procedimento administrativo: sucessão de actos e formalidades ordenadas com vista à formação, expressão e realização da vontade da Administração Pública;
 - i) Processo administrativo: conjunto de documentos que traduzam actos e formalidades que constituam o procedimento administrativo;
 - j) Reclamação: impugnação de um acto administrativo ou decisão perante o respectivo autor, visando a sua revogação ou alteração;
 - k) Recurso contencioso: impugnação jurisdicional de um acto administrativo definitivo e executório arguido de vício determinante da sua nulidade, anulabilidade ou inexistência jurídica;

- 1) Recurso de revisão: impugnação de um acto administrativo quando se venham a verificar factos supervenientes ou surjam meios de prova susceptíveis de demonstrar a inexistência ou inexactidão de factos que influíram na decisão;
- m) Recurso hierárquico ou gracioso: impugnação de um acto administrativo ou decisão perante o superior hierárquico do respectivo autor, com fundamento na ilegalidade ou na mera injustiça do acto impugnado;
- n) Recurso tutelar: impugnação de um acto administrativo ou decisão de um órgão de Administração Pública de uma entidade autónoma, nomeadamente de uma autarquia local, perante o órgão responsável pela tutela administrativa dessa entidade autónoma;
- o) Regime jurídico: conjunto de princípios, regras e formalidades essenciais que devem ser observadas na prossecução de um determinado interesse público ou direito.

ARTIGO 2

Objecto

O presente diploma estabelece o regime jurídico do funcionamento dos serviços da Administração Pública.

ARTIGO 3

Âmbito de aplicação

1. As presentes normas de funcionamento dos serviços da Administração Pública aplicam-se aos órgãos e instituições da Administração Pública que no desempenho das respectivas funções se relacionem com particulares, pessoas singulares ou colectivas.

2. Para os efeitos do presente diploma, são órgãos ou instituições da Administração Pública, aquelas que desempenhem funções administrativas do Estado, tais como:

- Os órgãos centrais e locais do aparelho do Estado e instituições subordinadas ou dependentes;
- Os institutos públicos: institutos de investigação científica e tecnológica e as demais instituições autónomas, tuteladas pelos órgãos do Estado;
- Os órgãos e institutos das autarquias locais.

CAPÍTULO II

Princípios da actuação da Administração Pública

ARTIGO 4

Princípio da Legalidade

1. No desempenho das respectivas funções, os órgãos da Administração Pública obedecem ao princípio da legalidade administrativa.

2. A obediência ao princípio da legalidade administrativa implica, necessariamente, a conformidade da acção administrativa com a lei e o direito.

3. Os poderes dos órgãos da Administração Pública não poderão ser usados para a prossecução de fins diferentes dos atribuídos por lei.

4. Os actos administrativos praticados em estado de necessidade com preterição das regras estabelecidas neste diploma são válidos, desde que os resultados não pudessem ter sido alcançados de outro modo.

5. Os lesados terão direito a ser indemnizados nos termos gerais da responsabilidade civil do Estado.

6. O estado de necessidade é verificado no momento da decisão de se sacrificar um direito ou interesse protegido por lei a fim de prevenir o perigo de lesar um direito ou interesse superior.

ARTIGO 5

Princípio da prossecução do interesse público e protecção dos direitos e interesses dos cidadãos

Os órgãos da Administração Pública, observando o princípio da boa-fé, prosseguem o interesse público, sem prejuízo dos direitos e interesses dos particulares protegidos por lei.

ARTIGO 6

Princípio da justiça e da imparcialidade

1. No exercício das suas funções e no seu relacionamento com as pessoas singulares ou colectivas, a Administração Pública deve actuar de forma justa e imparcial.

2. A imparcialidade impõe que os titulares e os membros dos órgãos da Administração Pública se abstêm de praticar ou participar na prática de actos ou contratos administrativos, nomeadamente de tomar decisões que visem interesse próprio, do seu cônjuge, parente ou afim, bem como de outras entidades com as quais possa ter conflitos de interesse, nos termos da lei.

ARTIGO 7

Princípio da transparéncia da Administração Pública

1. O princípio da transparéncia implica a publicidade da actividade administrativa.

2. Os actos administrativos dos órgãos e de instituições da Administração Pública, nomeadamente os regulamentos, normas e regras processuais, são publicados de tal modo que as pessoas singulares e colectivas possam saber antecipadamente, as condições jurídicas em que poderão realizar os seus interesses e exercer os seus direitos.

3. Os órgãos da Administração Pública estão sujeitos a fiscalização e auditoria periódicas pelas entidades competentes.

ARTIGO 8

Princípio da colaboração da Administração com os particulares

1. No desempenho das suas funções, os órgãos e instituições da Administração Pública colaboram com os particulares, devendo designadamente:

- Prestar as informações orais ou escritas, bem como os esclarecimentos que os particulares lhes solicitem;
- Apoiar e estimular as iniciativas dos particulares, receber as suas informações e considerar as suas sugestões.

2. A Administração Pública é responsável pelas informações prestadas por escrito aos particulares, ainda que não obrigatórias.

ARTIGO 9

Princípio da participação dos particulares

Os órgãos e instituições da Administração Pública promovem a participação das pessoas singulares e colectivas que tenham por objecto a defesa dos seus interesses, na formação de decisões que lhes disserem respeito.

ARTIGO 10

Princípio da decisão

1. Os órgãos da Administração Pública devem decidir sobre todos os assuntos que lhes sejam apresentados pelos particulares.

2. Se um assunto for apresentado a um órgão não competente em razão da matéria, este emitirá um despacho a mandar remeter o expediente ao órgão competente, com conhecimento do interessado.

3. Se o órgão for incompetente em razão da hierarquia, este deverá oficiosamente remeter o expediente ao órgão competente e informar desse procedimento ao interessado

ARTIGO 11

Princípio da celeridade do procedimento administrativo

O procedimento administrativo deve ser célere, de modo a assegurar a economia e a eficácia das decisões.

ARTIGO 12

Princípio da fundamentação dos actos administrativos

A Administração Pública deve fundamentar os seus actos administrativos que impliquem designadamente o indeferimento do pedido ou a revogação, alteração ou suspensão de outros actos administrativos anteriores.

ARTIGO 13

Princípio da responsabilidade da Administração Pública

A Administração Pública responde pela conduta dos agentes dos seus órgãos e instituições de que resultem danos a terceiros, nos mesmos termos da responsabilidade civil do Estado, sem prejuízo do seu direito de regresso, conforme as disposições do código civil.

ARTIGO 14

Princípio da igualdade e da proporcionalidade

1. Nas suas relações com os particulares, os órgãos da Administração Pública regem-se pelo princípio da igualdade dos cidadãos perante a lei e da proporcionalidade dos meios.

2. É vedado aos órgãos e instituições da Administração Pública privilegiar, prejudicar, privar de qualquer direito ou isentar de qualquer dever jurídico um cidadão por motivo da sua cor, raça, sexo, origem étnica, lugar de nascimento, estado civil dos pais, situação económica, posição social, filiação partidária ou religiosa.

3. A proporcionalidade implica que, de entre as medidas convenientes para a prossecução de qualquer fim legal, os agentes da Administração Pública deverão adoptar as que acarretem consequências menos graves para a esfera jurídica do particular.

CAPÍTULO III

Garantias dos particulares e da Administração Pública

ARTIGO 15

Garantias dos particulares

São garantias dos direitos das pessoas singulares ou colectivas, as seguintes:

- a) O requerimento;
- b) A reclamação;
- c) O recurso hierárquico;
- d) O recurso tutelar;
- e) O recurso da revisão;
- j) O recurso contencioso.

ARTIGO 16

Garantias da Administração Pública

São garantias da Administração Pública, designadamente:

- a) O privilégio da execução prévia dos actos definitivos e executórios;
- b) A obrigatoriedade da apresentação imediata do funcionário da Administração Pública ao respectivo

superior hierárquico para efeitos de entrega do serviço a seu

cargo, por motivo da cessação da relação de trabalho, transferência, destaque, licença de longa duração ou quando tenha de ser sujeito à privação de liberdade;

- c) O direito de regresso em caso de indemnização a terceiros, pelos danos causados por actos dos agentes da Administração Pública no exercício das suas funções;
- d) O poder de execução forçada dos actos administrativos definitivos e executórios.

CAPÍTULO IV

Garantias de imparcialidade

ARTIGO 17

Impedimentos

É vedado ao agente da Administração Pública, praticar ou participar em procedimento administrativo ou em acto ou contrato de direito público ou privado em que a Administração Pública faz parte nos seguintes casos:

- a) Quando nele tenha interesse, por si, como representante ou gestor de negócios de outra pessoa;
- b) Quando, por si ou como representante ou gestor de negócios de outra pessoa, nele tenha interesse o seu cônjuge, algum parente ou afim em linha recta ou até 2.º grau da linha colateral, bem como qualquer pessoa com quem viva em economia comum;
- c) Quando nele tenha interesse uma sociedade em cujo capital tenha, por si ou conjuntamente com as pessoas referidas na alínea anterior uma participação no seu capital;
- d) Quando tenha intervindo no procedimento como perito ou mandatário ou haja dado parecer sobre a questão a resolver;
- e) Quando contra ele, seu cônjuge ou parente em linha recta esteja intentada acção judicial proposta por interessado ou pelo respectivo cônjuge;
- f) Quando se trate de recurso de decisão proferida por qualquer das pessoas referidas na alínea b) ou com intervenção delas.

ARTIGO 18

Arguição e declaração do impedimento

1 O impedimento deve ser imediatamente comunicado, sob pena de falta disciplinar grave, pelo agente da Administração Pública que se considere impedido, ao respectivo superior hierárquico ou ao presidente do órgão colegial de que seja titular, consoante os casos.

2. O impedimento pode também ser suscitado por qualquer interessado, até ser proferida decisão definitiva ou praticado o acto, em requerimento onde se especifique os factos que constituam a sua causa.

3. Compete ao superior hierárquico ou ao presidente do órgão colegial conhecer da existência do impedimento e declará-lo, no prazo de 8 dias, ouvindo-se considerar necessário, o agente da Administração Pública. Tratando-se de impedimento do presidente do órgão colegial, a decisão compete ao próprio órgão, sem intervenção do presidente.

ARTIGO 19

Efeitos da arguição e declaração de impedimento

1 Sem prejuízo da tomada de medidas inadiáveis em caso de urgência, o agente da Administração Pública deve suspender a sua actividade no procedimento logo que faça a comunicação referida no n.º 1 do artigo anterior ou tenha conhecimento do requerimento a que se refere o n.º 2 do mesmo artigo, até

decisão sobre o impedimento, salvo ordem escrita em contrário do respe-tivo superior hierárquico ou deliberação em contrário do órgão colegial.

2. Declarado o impedimento, será o agente da Administração Pública imediatamente substituído no procedimento. Tratando-se de órgão colegial, se não houver ou não puder ser designado substituto, funcionará o órgão sem a presença do membro impedido.

ARTIGO 20

Escusa e suspeição

1. O agente da Administração Pública deve pedir dispensa de intervir no procedimento, acto ou contrato quando ocorra circunstância em virtude da qual possa suspeitar-se da sua isenção ou da rectidão da sua conduta e, designadamente:

- a) Quando, por si ou como representante ou gestor de negócios de outra pessoa, nele tenha interesse parente em linha recta ou até o 2.º grau da linha colateral, dele ou do seu cônjuge;
- b) Quando ele ou seu cônjuge, algum parente ou afim em linha recta ou até ao 2.º grau da linha colateral for credor ou devedor de pessoa singular ou colectiva com interesse directo no procedimento, acto ou contrato;
- c) Quando ele ou seu cônjuge ou parente em linha recta haja recebido dádivas, antes ou depois de instaurado o procedimento, de qualquer pessoa singular ou colectiva com interesse directo no procedimento, acto ou contrato;
- d) Se houver inimizade grave ou grande intimidade entre ele ou o seu cônjuge e a pessoa com interesse directo no procedimento, ctó ou contrato;

2. Com fundamento semelhante aos do n.º 1 e até ser proferida decisão definitiva, qualquer interessado pode, mediante requerimento, invocar a suspeição do agente da Administração Pública que intervenha no procedimento, acto ou contrato.

3. O pedido de dispensa e o requerimento de suspeição devem indicar com precisão os factos que os justifiquem.

4.0 agente da Administração Pública será sempre ouvido sobre os requerimentos de suspeição contra ele deduzidos.

5. A decisão sobre o pedido de dispensa ou requerimento de suspeição é tomada no prazo de dez dias pelas entidades referidas no n.º 3 do artigo 18.

CAPÍTULO V

Competência e delegação

ARTIGO 21

Competência

1. Os órgãos da Administração Pública têm os poderes e autoridade para praticar actos administrativos decorrentes das funções e atribuições definidas nos seus estatutos e regulamentos.

2. Os agentes da Administração Pública têm o poder de praticar os actos administrativos decorrentes das actividades contidas nos respectivos qualificadores de carreiras profissionais e, em especial, das relativas às funções e atribuições do órgão em que estão afectos, bem como cumprir as directivas e instruções superiores e exercer os poderes que lhes sejam conferidos por delegação.

ARTIGO 22

Delegação de competência

1. Os órgãos e os agentes da Administração Pública competentes para decidir determinadas matérias podem, nos limites da lei, delegar os poderes delegáveis a outros órgãos

ou agentes de escalão inferior para a prática de actos administrativos sobre as mesmas matérias.

2. O acto de delegação de poderes deve conter os poderes que se delega e especificar aqueles que, com a anuência do delegante, poderão ser subdelegados.

3. O órgão delegado ou subdelegado deve mencionar tal qualidade no uso da delegação ou subdelegação.

ARTIGO 23

Publicidade do acto de delegação ou subdelegação

O acto de delegação ou de subdelegação de poderes está sujeito à publicação no *Boletim da República* e divulgação por outra forma em uso na área do delegante e do delegado ou afixação em lugares habituais.

ARTIGO 24

Poderes do delegante

1. O órgão ou agente da Administração Pública delegante ou subdelegante pode emitir directivas ou instruções vinculativas para o delegado ou subdelegado sobre o modo como devem ser exercidos os poderes delegados ou subdelegados.

2. O órgão ou agente da Administração Pública delegante ou subdelegante tem o poder de avocar e de revogar os actos praticados pelo delegado ou subdelegado ao abrigo da delegação ou sudelegação.

ARTIGO 25

Substituição Ou acumulação de funções

O exercício de funções em substituição ou acumulação de funções abrange os poderes delegados ou subdelegados no titular.

ARTIGO 26

Extinção da delegação

A delegação e a subdelegação de poderes extinguem-se:

- a) Por revogação do acto de delegação;
- b) Por mudança dos titulares do órgão ou agente delegante ou subdelegante;
- c) Por caducidade, quando se tenham esgotado os efeitos pretendidos.

CAPÍTULO VI

Organização dos serviços

SECÇÃO 1 **Generalidades**

ARTIGO 27

Organização

1. Os serviços públicos devem estar convenientemente identificados e conter afixada a localização dos seus órgãos ou unidades orgânicas.

2. O público deverá ser atendido em local devidamente organizado e identificado.

ARTIGO 28

Assiduidade e pontualidade

1. Para o registo da assiduidade dos funcionários haverá em cada local de trabalho um livro de ponto de modelo uniforme, com as folhas numeradas e rubricadas pelo funcionário de chefia competente, que assinará também os termos de abertura e de encerramento do livro, no qual cada funcionário rubricará o nome no espaço para o efeito assinalado, no início e fim de cada período de trabalho;

2. No início de trabalho o livro do ponto será recolhido pelo funcionário para o efeito designado e entregue ao superior hierárquico.

3.,º funcionário que se apresentar ao serviço após a hora do início do trabalho deverá apresentar-se ao superior hierárquico e justificar o atraso, competindo a este registar no livro do ponto o período de atraso.

4. Os atrasos são acumulados até completarem um dia de falta justificada ou injustificada, averbando-se em conformidade.

5. Será marcada falta injustificada ao funcionário que, depois de assinar o livro do ponto, se ausentar do local de trabalho sem autorização.

6. As faltas injustificadas carecem de confirmação do superior hierárquico do funcionário que as marcou, com excepção das que foram marcadas por directores nacionais, provinciais e distritais, administradores de distrito, chefes de posto administrativo ou dirigentes de instituições subordinadas ou dependentes.

7. O livro do ponto poderá ser substituído por uma forma de registo mecânico ou electrónico, que assegure a verificação do cumprimento do horário e a assiduidade.

ARTIGO 29

Dispensa de assinatura do livro do ponto

1. Poderão ser isentos da assinatura *de* livro do ponto os funcionários ou agentes que exerçam funções de direcção ou chefia e outros que pela natureza do trabalho ou especificidade técnica o justifiquem.

2. Os dirigentes competentes de cada sector determinarão, por ordem de serviço, as funções e técnicos isentos da assinatura do livro do ponto.

SECÇÃO II

Horário de trabalho

ARTIGO 30

Jornada laboral

1. A duração semanal de trabalho nos serviços abrangidos pelo presente diploma é de 40 horas, distribuídas de 2.a feira a 6.a feira, das 7.30 às 15.30 horas.

2. O período de trabalho diário será interrompido, escalonadamente, entre as 12.00 e às 14.00 horas, por um intervalo de descanso de duração não superior a 30 minutos que, para todos os efeitos, se considera tempo de trabalho, a fim de garantir a continuidade de prestação do atendimento do público.

ARTIGO 31

Regime especial

Sempre que as características de penosidade e perigosidade decorrentes da actividade exercida o justifiquem, podem ser fixados, após concordância do Ministro da Administração Estatal, regimes de duração semanal inferior ao previsto no artigo anterior.

ARTIGO 32

Descanso semanal

1. A semana de trabalho é, em regra, de 5 dias.
2. Os funcionários têm direito a um dia de descanso semanal, acrescido de um dia de descanso complementar, que,

em princípio, devem coincidir com o domingo e sábado respectivamente.

3. Os dias de descanso referidos no número anterior podem deixar de coincidir com o domingo e o sábado tratando-se de pessoal:

- a) De serviços autorizados a encerrar a sua actividade noutros dias da semana;
- b) Necessário para assegurar a continuidade de serviços que não possam ser interrompidos;
- c) De serviço de limpeza ou encarregado de outros serviços preparatórios e complementares que devam necessariamente ser efectuados nos dias de descanso do restante pessoal;
- d) De inspecção de actividades que não encerram ao sábado e domingo.

4. A adopção do regime previsto no número anterior é determinado pelo dirigente respectivo.

ARTIGO 33

Excepções

1. A jornada laboral referida no artigo 30 do presente diploma não abrange os horários dos serviços essenciais a seguir mencionados:

- a) As bibliotecas e museus públicos;
- b) Os cemitérios;
- c) Os estabelecimentos de ensino;
- (0) Os estabelecimentos hospitalares e institutos de medicina legal;
- e) Os mercados e demais serviços de abastecimento;
- f) Os serviços alfandegários e de migração de fronteiras;
- g) Os serviços de bombeiros e ambulâncias;
- h) Os serviços de laboração contínua;
- i) Os serviços de recolha e tratamento de lixo;
- j) Os serviços prisionais, de investigação criminal, com excepção dos sectores administrativos.

2. Aos serviços essenciais é aplicável o disposto nos n.ºs 3 e 4 do artigo anterior.

3.º horário de trabalho para os serviços essenciais será fixado pelo dirigente respectivo não devendo ultrapassar as 40 horas semanais.

4. Poderão ser considerados outros serviços essenciais, para efeitos do presente artigo, mediante proposta dos respectivos sectores e aprovação do Ministro da Administração Estatal.

ARTIGO 34

Trabalho por turnos

1. O trabalho por turnos é aquele em que, por necessidade do regular e normal funcionamento do serviço, há lugar à prestação de trabalho em pelo menos dois períodos diários e sucessivos, sendo cada um de duração não inferior à duração média diária do trabalho correspondente a cada grupo profissional.

2. A prestação do trabalho por turnos deve obedecer às seguintes regras:

- a) Os turnos são rotativos estando o respectivo pessoal sujeito à sua variação regular;
- b) Nos serviços de funcionamento permanente não podem ser prestados mais de seis dias consecutivos de trabalho;

- c) As interrupções a observar em cada turno devem obedecer ao princípio de que não podem ser prestadas mais de cinco horas de trabalho consecutivo;

- d) As interrupções destinadas ao repouso e refeição, quando não superiores a trinta minutos, consideram-se incluídas no período de trabalho;
- e) O dia de descanso semanal deve coincidir com o domingo, pelo menos uma vez em cada período de quatro semanas;
- J) Salvo casos excepcionais, como tal reconhecidos pelo dirigente do serviço e pelos interessados, a mudança de turno só pode ocorrer após o dia de descanso;
- g) Ao dirigente do serviço compete fixar o início e o termo dos turnos aprovados, bem como estabelecer as respectivas escalas.

ARTIGO 35

Isenção de horário

1. Gozam de isenção de horário de trabalho os funcionários que exerçam funções de direcção de nível igual ou superior a Director Nacional e Director Provincial e respectivos adjuntos.

2. A isenção de horário não dispensa a observância do dever geral de assiduidade nem o cumprimento de duração semanal de trabalho legalmente estabelecida.

ARTIGO 36

Ajustamento de horário

Os Governadores Provinciais, tendo em conta as condições específicas de cada província, obtida a concordância do Ministro da Administração Estatal, podem determinar, para o aparelho de Estado na província, ajustamentos do horário previsto no presente Decreto, sem prejuízo do número total de horas nele fixado e da distribuição dessas horas por cinco dias da semana.

SECÇÃO III

Atendimento do Público

ARTIGO 37

Recepção

1. Os serviços de recepção e de atendimento do público devem estar abertos durante toda a jornada laboral.

2. O público deve ser atendido com urbanidade, diligência e zelo, para o prestígio da autoridade do Estado e da Função Pública de que o funcionário ou agente se encontram investidos.

3. As informações devem ser claras, completas e precisas, com observância dos preceitos legais, de forma a facilitar a solução das demandas do público.

4. Os dirigentes devem designar um funcionário conhecedor da estrutura dos respectivos serviços e das competências genéricas e com qualificação em atendimento do público que encaminhe os interessados e preste as primeiras informações.

5. Sempre que as condições o permitam devem ser criadas condições de acessibilidade aos locais de atendimento do público a pessoas portadoras de deficiência física.

ARTIGO 38

Informações

1. As informações solicitadas por escrito pelo público devem ser respondidas pelo mesmo meio, devendo os pedidos conterem, para além da identificação completa dos peticionários, o respectivo domicílio.

2. Todas as informações que pela sua complexidade técnica careçam de maior ponderação ou que não seja possível de satisfazer por circunstâncias diversas deverão ser submetidas ao superior hierárquico.

ARTIGO 39

Vitrinas ou quadro

No espaço de recepção ou atendimento devem ser afixadas:

- a) A informação sobre os locais onde são tratados os diversos assuntos;
- b) A tabela das taxas dos serviços;
- c) A indicação dos números de telefone para atendimento do público;
- d) As minutas e os modelos de requerimentos e declarações.

ARTIGO 40

Ordem de atendimento

1. Quando as circunstâncias o justificarem, deve ser instalado um sistema de atendimento do público em função da ordem de chegada.

2. O público deve ser atendido em balcões desprovidos de "guichets"

3. Sempre que possível o atendimento deve ser personalizado, isto é, em secretaria individual.

ARTIGO 41

Identificação do funcionário

1. Os funcionários devem, no exercício das suas funções e no respectivo local de trabalho, ostentar um crachá.

2. O crachá deve conter o emblema da República ou logotipo, a designação do sector e o nome, o número e a fotografia do funcionário, bem visíveis.

3. Compete ao Conselho Nacional da Função Pública regulamentar sobre as características do crachá.

ARTIGO 42

Prioridade no atendimento

1. No atendimento têm prioridade os idosos, os doentes, as mulheres grávidas, e as pessoas portadoras de deficiência ou acompanhadas de crianças de colo e, ainda, outros casos específicos com necessidade de atendimento prioritário.

2. Os portadores de convocatória têm prioridade no atendimento junto do respectivo serviço público que as emitiu.

ARTIGO 43

Recepcionistas

Os funcionários responsáveis pelo atendimento do público, presencial ou por telefone, devem ter uma formação específica no domínio das relações públicas e nas áreas de trabalho do respectivo serviço, de forma a ficarem habilitados a prestar as informações solicitadas ou encaminhar o cidadão para as respectivas unidades orgânicas.

ARTIGO 44

Linha do público

1. Os serviços da Administração Pública deverão dispor de uma ou mais linhas telefónicas para uso exclusivo do público, designadas por *linhas verde*

2 As linhas verde devem ser instaladas de modo a não permitir a realização de chamadas internas ou para o exterior, garantindo assim a sua total disponibilidade para o público.

3. A existência destas linhas deve ser divulgada por todos os meios, devendo constar obrigatoriamente das listas telefónicas.

SECÇÃO III

Sugestões e reclamações

ARTIGO 45

Livro de sugestões e reclamações

1. Os serviços da Administração Pública ficam obrigados a adoptar um livro de sugestões e reclamações nos locais onde seja efectuado atendimento do público, devendo a sua existência ser divulgada aos utentes.

2. O livro de sugestões e reclamações referido no número anterior só pode ser utilizado depois de autenticado mediante os termos de abertura e de encerramento, a rubrica das folhas e a sua numeração.

3. No termo de abertura deve fazer-se menção do número de ordem e do destino do livro, bem como do serviço ou organismo a que pertence.

4. A autenticação do livro compete ao secretário permanente, director provincial, administrador de distrito ou chefe de posto administrativo, competência que pode ser delegada nos dirigentes das instituições subordinadas.

5. O livro de sugestões e reclamações, de modelo anexo, deve ter 3 cópias destacáveis, em cores diferentes, de tipo autocopiativo.

ARTIGO 46

Tratamento

1. Ao reclamante deve ser entregue uma cópia da reclamação ou sugestão.

2. As reclamações devem ser respondidas ao reclamante no prazo máximo de 30 dias pelo serviço reclamado sobre o andamento dado ao assunto.

3. Após a leitura das reclamações ou sugestões o dirigente da unidade orgânica respectiva deve tomar as medidas que forem da sua competência para sanar as irregularidades confirmadas e encaminhar às entidades competentes as que ultrapassam a sua competência.

ARTIGO 47

Sugestões entregues a nível local

1. Cópia de cada sugestão ou reclamação apresentada nas repartições locais dos órgãos da Administração Pública será remetida, através da unidade orgânica dos recursos humanos e por via hierárquica, ao director provincial que superintende ou tutela a área respectiva, indicando-se as medidas tomadas ou as propostas de medidas a tomar.

2.0 director provincial apresentará ao secretário permanente, sínteses mensais das sugestões e reclamações recebidas, indicando as medidas tomadas ou as propostas de medidas a tomar.

3. Uma cópia será remetida ao administrador distrital, o qual elaborará e enviará ao governador da província, sínteses mensais das sugestões e reclamações recebidas, indicando resumidamente as medidas tomadas ou as propostas de medidas a tomar.

4.0 governador provincial enviará trimestralmente ao Ministro da Administração Estatal, o resumo das sugestões e reclamações recebidas, realçando as medidas adoptadas ou propostas.

ARTIGO 48

Sugestões entregues a nível central

1. Cópia de cada sugestão e reclamação apresentada a órgãos centrais e instituições a eles subordinadas será reportada ao director do órgão, para tomada de medidas.

2. O Director deverá apresentar ao Secretário Permanente, quinzenalmente, a síntese das sugestões e reclamações e as medidas tomadas e propostas.

3. Sem prejuízo de informação periódica ao Ministro, o Secretário Permanente elaborará um resumo trimestral a enviar ao Ministro da Administração Estatal, contendo as sugestões e reclamações recebidas e apreciadas, as medidas adoptadas e as propostas.

ARTIGO 49

Reclamação oral

O cidadão que não saiba ou não possa escrever na língua oficial pode utilizar gratuitamente os serviços dum funcionário ou de qualquer outra pessoa para formular a sua sugestão ou reclamação por escrito.

ARTIGO 50

Fiscalização

Os serviços de inspecção devem obrigatoriamente analisar os livros de sugestões e reclamações e verificar as medidas tomadas.

ARTIGO 51

Informação ao Governo

O Ministro da Administração Estatal apresentará ao Conselho de Ministros, periodicamente, informação escrita sobre as sugestões e reclamações recebidas e tratadas.

CAPÍTULO VII

Formalidades do Procedimento Administrativo

SECÇÃO 1

Generalidades

ARTIGO 52

Início do procedimento

1. O procedimento administrativo inicia oficiosamente ou a pedido formulado por particular em documento escrito.

2. O pedido inicial será formulado em requerimento que, entre outros, deverá conter:

- a) A designação do órgão a que se dirige;
- b) A identificação do requerente pelo nome, estado civil, profissão e domicílio habitual;
- c) A indicação dos factos em que se baseia o pedido e, se possível, os fundamentos de direito;
- d) A indicação clara e precisa do pedido;
- e) A data e assinatura do requerente.

3. Cada requerimento incidirá exclusivamente sobre um pedido, salvo se se tratar de pedidos alternativos ou subsidiários.

4. O requerimento e todos os documentos subsequentes serão redigidos em termos correctos, claros, concisos e corteses e dirigidos à entidade a que se destinam de harmonia com a legislação vigente.

ARTIGO 53

Reconhecimento de assinatura

1. A assinatura do interessado nos documentos a que se refere o artigo anterior poderá ser reconhecida gratuitamente nas repartições públicas onde devam ser entregues mediante a apresentação do respectivo bilhete de identidade, ou outro documento de identificação oficial, cujo número ficará registado nos documentos em anotação.

2. É dispensado o reconhecimento de assinatura, quando o interessado seja funcionário do serviço onde apresente o documento.

3 O disposto no número anterior é também aplicável ao interessado que tiver a assinatura reconhecida em documento anterior respeitante ao mesmo assunto no mesmo serviço.

ARTIGO 54

Documentos subsequentes

Na tramitação do expediente os particulares poderão, no seu interesse, submeter outros documentos relevantes sobre o assunto até decisão final.

ARTIGO 55

Entrega dos documentos

1. Os documentos deverão ser entregues na repartição competente da Administração Pública, salvo o disposto nos números seguintes ou outra disposição da lei.

2. Os documentos dirigidos aos órgãos centrais poderão ser apresentados aos serviços provinciais ou distritais correspondentes.

3. Quando os documentos sejam dirigidos a órgãos que não disponham de serviço local correspondente na área de residência do requerente, podem aqueles ser apresentados às administrações do distrito.

4. Os documentos apresentados nos termos dos número antecedentes serão remetidos aos órgãos competentes, acompanhados de informação ou parecer pertinente, se for o caso, no prazo máximo de dez dias.

5. Os serviços da Administração Pública remeterão oficiosamente todo o expediente e correspondência que lhes for indevidamente endereçada, para os serviços e entidades competentes, informando os interessados se relevante.

ARTIGO 56

Conferência de fotocópias

1. A *conferência* de fotocópias pode ser feita gratuitamente nos serviços da Administração Pública onde devam ser entregues, desde que seja exibido simultaneamente o original do documento.

2. O funcionário que confirmar a autenticidade da fotocópia deve declarar por escrito que confere com o original, assinar e datar.

ARTIGO 57

Recibos

1. De todo o documento apresentado nos serviços da Administração Pública por particular, será passado o respectivo recibo, quando solicitado ou apostado, no duplicado ou fotocópia, a declaração de recepção do original, a data e a assinatura do funcionário que o recebeu.

2. Será obrigatoriamente passado o recibo 'de quaisquer pagamentos efectuados'.

3. Os serviços da administração pública devem criar condições para que os pagamentos das taxas sejam efectuados directamente pelos cidadãos através de depósito bancário.

SECÇÃO II

Tramitação e decisão

ARTIGO 58

Prazo para despacho

1. Todo o expediente deverá ser apresentado a quem tem competência para decidir, acompanhado das informações ou pareceres necessários à decisão final do assunto, no prazo máximo de dez dias contados a partir da data da sua entrada no serviço competente, salvo se outro prazo estiver legalmente fixado.

2. O não cumprimento do prazo referido no número anterior deve ser justificado perante o superior hierárquico respectivo.

3. Não se inclui, no prazo a que se refere o n.º 1 do presente artigo, período de tempo indispensável à realização

de diligências de natureza externa necessárias à prática do acto.

4. Na hipótese prevista no número anterior, os serviços deverão informar os interessados do andamento das diligências, quando solicitadas.

5. O expediente deverá ser despachado no prazo máximo de 15 dias, contados a partir da data da sua apresentação a despacho.

ARTIGO 59

Indeferimento tácito

A falta de decisão final sobre a pretensão dirigida a um órgão administrativo competente no prazo fixado no artigo anterior, equivale a indeferimento do pedido, para efeitos de impugnação.

ARTIGO 60

Deferimento tácito

Legislação específica estabelecerá os casos de deferimento tácito.

ARTIGO 61

Preparação de despacho

1. Todos os assuntos submetidos a despacho deverão ser acompanhados de informação escrita elaborada pelo funcionário competente do serviço, contendo entre outros os seguintes elementos:

- a) O resumo da matéria sobre a qual versa a questão a ser despachada, se esta não estiver já previamente resumida;
- b) A menção das disposições legais aplicáveis ou sugestão sobre a forma de suprir a sua omissão, designadamente, resumindo os precedentes de resolução de situações análogas;
- c) Indicação dos aspectos sobre os quais deve incidir a resolução e proposta de decisão;
- d) *Data* e assinatura do informante.

2. A falta dos requisitos especificados no n.º 1 do presente artigo é equiparada a falta de informação.

3. Quando o assunto submetido a despacho esteja constituído em processo do qual já conste informação completa, o agente competente para despachar pode limitar-se a confirmar aquela, entendendo-se como tal a aposição de simples "Visto e Concordo" ou meramente "Concordo".

4. Durante a fase de instrução dos assuntos só pode ser dado conhecimento aos interessados das formalidades ou exigências legais a cumprir ou completar e das dúvidas levantadas pela pretensão e que se torna necessário esclarecer ou completar.

ARTIGO 62

Informações, pareceres e despachos

1. As informações, pareceres e despachos devem ser, sempre que possível, exarados nos documentos em que se encontra a matéria a que respeitam.

2. As informações, pareceres e despachos dados em separado devem ser seguidamente enumerados e datados dentro de cada serviço, indicando-se sempre o respectivo número no documento a que respeitam e elaborando-se com as suas cópias, volumes anuais.

3. As informações, pareceres e despachos devem ser datados e assinados pelos seus autores.

ARTIGO 63

Comunicação do despacho

1. A comunicação do despacho é obrigatória e deve ser apresentada por escrito aos interessados.

2. A comunicação do despacho a particulares faz-se por transcrição ou por extracto do seu conteúdo.

3. A comunicação de informações ou pareceres só pode ser feita se isso for expressamente determinado no despacho.

4. Quando nas comunicações se faça referência a disposições de carácter normativo, é obrigatório transcrever a parte que é relevante ou anexar-se fotocópia do documento que a consubstancia.

5. A consulta do processo pelo particular interessado, quando admissível, só pode ser feita dentro do horário de trabalho e no local de serviço e em caso algum dispensa a comunicação referida no n.º 1 do presente artigo

ARTIGO 64

Certidões

1. A requerimento dos interessados podem ser passadas certidões sobre actos que não revistam a natureza de informação classificada.

2. Depende de autorização específica a passagem de certidões que versem sobre:

- a) Correspondência oficial;
- b) Informações relativas a assuntos de serviço dadas por funcionários, excepto se o pedido se destinar a procedimento civil ou criminal em virtude das mesmas informações;
- c) Informações pedidas por funcionários sobre outros funcionários excepto se autorizadas pelo funcionário a que se referem;
- d) Quaisquer peças de processo disciplinar, de inquérito ou de sindicância em fase de instrução;
- e) Assuntos relativos a investigação ou diligência policial.

3. Independentemente do despacho e a requerimento do interessado, podem ser extraídas certidões narrativas donde constem:

- a) A data de entrada de requerimentos, petições, queixas ou recursos;
- b) O andamento que tiverem.

4. As certidões serão passadas no prazo máximo de dez dias, contados a partir da data de entrada do pedido.

ARTIGO 65

Efeitos da falta de despacho

1. Expirados os prazos referidos no artigo 58 poderá o interessado requerer, dentro de sessenta dias subsequentes, certidão de despacho ou da omissão de despacho.

2. Decorrido o prazo de dez dias contados a partir da data da entrada do pedido de certidão sem que esta seja fornecida, presume-se, para efeitos de impugnação, indeferida a petição inicial de cujo despacho se solicitou a certidão.

ARTIGO 66

Acto definitivo

1. Um pedido decidido definitivamente pela Administração Pública não pode ser submetido a nova apreciação e despacho sem que o interessado apresente novos fundamentos de facto ou de direito em que se apoie o novo pedido.

2. A submissão de pedido sobre uma questão decidida em definitivo sem a apresentação de novo fundamento de facto ou de direito dá lugar ao indeferimento liminar do mesmo.

ARTIGO 67

Admissibilidade da revisão do processo

1. A revisão de decisão administrativa pode ser requerida até noventa dias contados da data em que o interessado obteve o conhecimento dos novos factos que servem de fundamento

2. Se for competente o órgão a quem é dirigido o pedido referido no número anterior verificará se as circunstâncias indicadas no requerimento são realmente novas e se ele está devidamente instruído

3. Antes da decisão o pedido é objecto de informação dos serviços, podendo ser submetido a parecer jurídico ou de qualquer órgão consultivo reputado idóneo por aqueles

ARTIGO 68

Impugnação judicial

O recurso contencioso segue os termos estabelecidos na lei do processo contencioso administrativo.

SECÇÃO IH

Correspondência

ARTIGO 69

Comunicação escrita

1. A correspondência oficial entre repartições e entre estas e os particulares terá a forma de ofício e de nota.

2. O ofício será usado em correspondência endereçada a dirigentes de órgãos centrais do aparelho do Estado, Governadores Provinciais, Embaixadores, Reitores de Universidade ou, ainda, outras entidades e individualidades. O ofício é redigido de forma cerimiosa e pessoal.

3. A nota constitui o meio normal de comunicação escrita.

4. A correspondência pode ainda revestir a forma de:

- a) Acta — instrumento que contém o registo de factos ou ocorrências importantes para a Administração Pública;
- b) Certidão ou certificado — instrumento que comprova o que consta de assentamento ou de processo;
- c) Circular — acto de correspondência oficial dirigido a diversos destinatários tratando de assunto de interesse amplo;
- d) Edital — instrumento que comunica matéria de interesse administrativo geral;
- e) Guia de remessa — instrumento que se destina ao envio de documentos ou material.

g) f) Informação — instrumento que proporciona os esclarecimentos necessários para emitir parecer ou despacho referente a determinado assunto; Informação-proposta — instrumento que proporciona factos, dados e fundamentos necessários para emitir parecer ou despacho referente a determinado assunto;

h) Memorando — instrumento de comunicação escrita simples sem formalismo pode ser utilizada de um nível hierárquico inferior para um nível superior ou entre os níveis hierárquicos idênticos;

i) Ordem de serviço — instrumento que contenha determinações concretas para o serviço emitidas pelo dirigente respectivo com efeitos meramente internos;

j) Parecer — acto pelo qual se emite opinião técnica sobre determinado assunto;

k) Relatório — descrição analítica de factos, conclusões e propostas.

5. O Conselho Nacional da Função Pública aprovará os modelos de correspondência da Administração Pública.

ARTIGO 70

Caracterização

1. Os impressos ou papel para a correspondência devem conter, o emblema da República ou logotipo ou sigla da instituição, a designação oficial do serviço, os números de telefone e de fax e o endereço postal e de correio electrónico

2 Na correspondência oficial, os órgãos centrais e locais do aparelho do Estado utilizarão obrigatoriamente o emblema da República

3 Nos impressos referidos no número anterior o emblema da República de Moçambique terá uma só cor ou as vires definidas por lei

4. Na correspondência deve sempre identificar-se o funcionário ou titular do órgão subscritor da mesma e a qualidade em que o faz.

5. A identificação faz-se mediante assinatura ou rubrica, com indicação do nome, função, categoria ou carreira.

ARTIGO 71 **Elaboração**

A correspondência deve ser redigida de forma correcta, clara, concisa e cortês, tratando apenas de um assunto e obedecendo aos seguintes requisitos:

- a) Conter a indicação do destinatário;
- b) Ser datada e referenciada com o correspondente número do numerador geral do respectivo serviço;
- c) Conter a sigla ou código e o número de ordem do sector que a elaborou;
- d) Ser elaborada com cópias necessárias para o copiador, arquivo e expedição aos destinatários;
- e) Conter a indicação da entidade ou entidades a quem o assunto deve ser levado a conhecimento;
- f) Conter, se for caso disso, o número do processo a que respeita, a referência ou aditamento do documento a que se reporta;
- g) Conter as iniciais de quem a minutou e dactilografou ou digitou e indicar o número de anexos, se for caso disso. Quando a correspondência não for destinada aos órgãos de Administração as iniciais constarão apenas das cópias;
- h) Conter, na última página, a assinatura do funcionário que a subscreve e selo branco ou carimbo do serviço, bem como a indicação dactilografada, ou digitada, da sua função e nome com a respectiva categoria ou carreira, devendo as restantes serem numeradas e rubricadas.

ARTIGO 72 **Excepção**

Exceptuam-se do disposto nos artigos antecedentes, os casos expressamente estatuídos por regulamento próprio do serviço cujo trabalho se reveste de especificidade própria, bem como a correspondência *cifrada*.

ARTIGO 73 **Classificação**

1. A correspondência oficial classifica-se, quanto à natureza da informação contida, em normal e classificada.

2. A correspondência classifica-se ainda, quanto à brevidade no seu tratamento em muito urgente, urgente e normal.

3. A classificação da correspondência é efectuada pela entidade que a subscreve.

ARTIGO 74 **Urgência da correspondência**

1 Sempre que a urgência do serviço o exija, poderão ser utilizados meios de comunicação à distância, como fax, rádio, telefone ou quaisquer outros meios convencionados para o efeito.

2. Nos casos em que se justifique a utilização da via oral, telefónica ou rádio, o conteúdo da comunicação efectuada deverá ser de imediato confirmada por escrito.

ARTIGO 75 **Correio electrónico**

1. Os serviços e organismos da Administração Pública devem disponibilizar, sempre que possível, um endereço de

correo electrónico para efeito de contacto por parte dos cidadãos e de entidades públicas e privadas e divulgá-lo de forma adequada, bem como assegurar a sua gestão.

2. A correspondência transmitida por via electrónica tem o mesmo valor da trocada por outras vias, devendo ser-lhe conferida, pela Administração e pelos particulares, idêntico tratamento.

3. A aplicação do princípio referido no número anterior abrange a correspondência que solicite ou transmita informações, exceptuando-se os documentos que impliquem a assinatura reconhecida ou autenticação de documentos.

4. Os serviços da Administração Pública devem criar condições para garantir a segurança da informação transmitida e retebida através do correio electrónico.

ARTIGO 76

Registo da correspondência

1. Toda a correspondência e documentos dirigidos a um serviço serão na altura da sua recepção registados no livro de entrada, onde será escrito o número de ordem e data de entrada, o número de referência, a data do documento, a sua proveniência, resumo da matéria, destino e a classificação do arquivo.

2. Todo o expediente será carimbado com a data da sua entrada e deste carimbo constará o número de ordem, a classificação de arquivo e a rubrica do encarregado do registo.

3. Nos serviços, sem prejuízo das especificidades técnicas da função, existirão obrigatoriamente os seguintes livros:

- a) Livro de registo de correspondência entrada;
- b) Livro de registo de requerimentos entrados;
- c) Protocolos;
- d) Livros para correspondência classificada.

4. Todos os livros em utilização nos serviços deverão conter termo de abertura e encerramento e todas as folhas numeradas e rubricadas pelo Chefe do respectivo sector.

5. Os modelos dos livros são aprovados pelo Ministro da Administração Estatal, à excepção dos previstos na alínea d) do n.º 3 do presente artigo, que são aprovados pela Comissão Nacional para Implementação das Normas do Segredo do Estado (CPISE).

ARTIGO 77

Registo informatizado da correspondência

Sempre que as circunstâncias o permitam, o registo e circulação da correspondência poderá ser feita por sistemas informatizados.

ARTIGO 78

Correspondência postal

1. Toda a correspondência postal será enviada sob registo.

2. A expedição da correspondência destinada a cidadãos ou pessoas colectivas de direito privado será feita com aviso de recepção sempre que a sua importância o justifique ou exista prazo de entrega, nomeadamente quando se tratar de notificações.

ARTIGO 79

Entrega de correspondência

A entrega de correspondência fora dos casos mencionados no artigo anterior é feita ao seu destinatário através do protocolo ou guia de remessa, devendo em qualquer dos casos ser rubricado e datado por quem os recebeu.

Sigilo profissional

1 O dever de guardar sigilo obriga os funcionários a não divulgar por qualquer forma factos e informações relativos ao serviço ou conhecidos por motivo deste, independentemente da sua classificação.