Edição electrónica da Pandora Box, Lda.

Terça-feira, 2 de Julho de 2024 I SÉRIE — Número 127

BOLETIM DA REPÚBLICA

PUBLICAÇÃO OFICIAL DA REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE

IMPRENSA NACIONAL DE MOÇAMBIQUE, E. P.

AVISO

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».**

SUMÁRIO

Conselho de Ministros:

Decreto n.º 47/2024:

Aprova o Regulamento de Qualidade do Serviço Postal.

Autoridade Nacional Reguladora de Medicamento, IP:

Resolução n.º 8/2024:

Estabelece os procedimentos para a libertação de lotes de vacinas e outros produtos biológicos para o uso humano.

CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º 47/2024

de 2 de Julho

Havendo necessidade de estabelecer parâmetros e metas de Qualidade do Serviço Postal, a ser praticado pelos operadores que prestam serviços postais, e estabelecer formas para sua medição, monitorização e divulgação, ao abrigo do disposto do artigo 26, conjugado com o artigo 35 da Lei n.º 1/2016, de 7 de Janeiro, o Conselho de Ministros decreta:

Artigo 1. É aprovado o Regulamento de Qualidade do Serviço Postal, em anexo, que é parte integrante do presente Decreto.

Art. 2. O presente Decreto entra em vigor trinta dias após a data da sua publicação.

Aprovado pelo Conselho de Ministros, aos 7 de Maio de 2024.

Publique-se.

O Primeiro-Ministro, *Adriano Afonso Maleiane*.

Regulamento de Qualidade do Serviço Postal

CAPÍTULO I

Disposições gerais

ARTIGO 1

(Objecto)

O presente Regulamento estabelece o regime jurídico aplicável aos parâmetros e metas de Qualidade de Serviços Prestados pelos Operadores Postais.

ARTIGO 2

(Âmbito)

O presente Regulamento aplica-se a todos operadores públicos e privados que prestem Serviços Postais.

ARTIGO 3

(Definições)

O significado e definições dos termos, expressões e acrônimos utilizados no presente Regulamento constam do glossário em anexo que dele faz parte integrante.

ARTIGO 4

(Objectivos)

O objectivo do presente Regulamento é o de definir parâmetros e níveis mínimos de qualidade de serviço que devem ser garantidos aos utilizadores ou clientes dos serviços.

CAPÍTULO II

Qualidade Serviço

ARTIGO 5

(Parâmetros de qualidade de serviço)

1. Os parâmetros relativos aos níveis de Qualidade de Serviços Postais, respectivas metas e metodologia de medição nos estabelecimentos postais e respectivos pontos de venda são os constantes e especificados no Anexo.

2. As metas e métodos de medição dos parâmetros de Qualidade de Serviço, referidos no número anterior, podem ser alterados pela Autoridade Reguladora, em função dos seguintes pressupostos:

a) desenvolvimento do mercado postal, no que se refere ao nível da normalização, das especificações e relatórios técnicos; e

b) resultado de auditorias ou outros mecanismos de controlo dos níveis de qualidade de serviço oferecidos pelos prestadores de Serviços Postais.

Edição electrónica da Pandora Box, Lda.

3. Os parâmetros de qualidade de serviço e os objectivos de desempenho são fixados na licença do operador que presta o Serviço Postal Universal.

4. Para efeitos do número anterior considera-se os prazos de encaminhamento de objectos e encomendas postais, à regularidade e à fiabilidade dos serviços, bem como as regras relativas à sua medição, monitorização e divulgação.

5. O prestador do Serviço Postal, incluindo o universal deve respeitar os parâmetros de Qualidade de Serviço e objectivos de desempenho relativos a prazos de entrega que sejam definidos pela Autoridade Reguladora, para um período plurianual mínimo de 3 e máximo de 5 anos.

6. A Autoridade Reguladora assegura a realização de auditorias ou de outros mecanismos de controlo dos níveis de Qualidade de Serviço oferecidos pelo prestador do Serviço Postal Universal, devendo os resultados ser publicados pelo menos uma vez por ano na sua página oficial na *Internet*.

7. O prestador do Serviço Postal Universal deve publicar anualmente o relatório dos resultados de medicação.

ARTIGO 6

(Obrigações dos operadores postais)

1. São obrigações dos Operadores dos Serviços Postais nos termos do presente Regulamento os seguintes:

a) prestar níveis de Qualidade de Serviço iguais ou acima fixados pelo presente Regulamento;

b) dispor de um sistema de medição dos níveis de Qualidade do Serviço efectivamente oferecido, que respeite as normas aplicáveis;

c) providenciar informações aos clientes sobre a Qualidade de Serviço que praticam nos respectivos estabelecimentos postais, bem como no sitio da *Internet*;

d) estabelecer mecanismos ou sistema de rastreio dos objectos e encomendas postais;

e) submeter a Autoridade Reguladora das Comunicações no fim de cada trimestre ou sempre que solicitado informação dos níveis de qualidade de serviço que praticam; e

f) cooperar com todos os pedidos de informação da Autoridade Reguladora bem como actividades de inspecção e auditoria.

2. O operador postal deve zelar pela Qualidade de Serviço, a qual é objecto de controlo periódico em função do padrão previamente estabelecido.

3. Os operadores postais devem velar para que o desenvolvimento das novas tecnologias favoreça o exercício da liberdade de comunicação, preservando a privacidade dos clientes.

ARTIGO 7

(Atribuições da Autoridade Reguladora)

1. Sem prejuízo das atribuições previstas na Lei, a Autoridade Reguladora tem as seguintes atribuições:

a) definir Padrões de Qualidade de Serviço, especificando os parâmetros, metas e métodos de medição dos níveis de Qualidade de Serviço;

b) realizar medições para aferir os parâmetros de Qualidade de Serviço;

c) publicar informações de Qualidade de Serviço;

d) auditar os relatórios de Qualidade de Serviço enviados pelos Operadores Postais;

e) aplicar as sanções apropriadas quando um operador postal não cumpra com as metas ou os requisitos de relatório de Qualidade de Serviço;

f) definir requisitos para colecta e processamento de dados bem como relatórios de desempenho dos operadores postais; e

g) descrever os mecanismos a serem utilizados para garantir que os operadores postais cumpram com os padrões e níveis de Qualidade de Serviço constantes no presente Regulamento.

2. As medições referidas na alínea *b*) do número anterior no presente artigo, podem ser exercidas por uma entidade designada pela Autoridade Reguladora.

3. A Autoridade Reguladora, respeitando o princípio da proporcionalidade, pode impor ao Prestador do Serviço Postal, incluindo o Universal, a implementação de um sistema de medição dos níveis de Qualidade de Serviço efectivamente oferecidos.

CAPÍTULO III

Responsabilidade, Reclamações e Requisitos de Segurança

ARTIGO 8

(Responsabilidade)

1. No atendimento ao cliente, os operadores postais devem dispor nos respectivos estabelecimentos ou estações postais ou pontos de venda um livro de informações de compromisso em relação a privacidade, responsabilidade e segurança para com os seus clientes.

2. Cada operador postal nos estabelecimentos ou estações postais ou pontos de venda deve:

a) desenvolver e publicar tempos de entrega de artigos e encomendas postais e horários de atendimento;

b) fixar o horário de trabalho, especificando de forma clara os dias não operacionais;

c) pôr à disposição dos clientes todas as informações inerentes aos serviços que prestam, em particular as condições gerais de venda ou de fornecimento de produtos e serviços, o seu modo de acesso e as tarifas; e

d) estabelecer e publicar procedimentos de resolução de reclamações.

ARTIGO 9

(Segurança das instalações)

Os operadores postais devem estabelecer políticas e sistemas de segurança para proteger as instalações operacionais, eliminando *itens* proibidos e contrabando, bem como a integridade dos artigos postais em trânsito e sob sua custódia.

ARTIGO 10

(Divulgação de informação)

O operador postal ou qualquer por si designado que durante a prestação de Serviços Postais tenha tido conhecimento ou acesso a qualquer um dos seguintes, não pode, sem autorização legal, revelar ou usar tais informações:

a) relativas a envios postais transportados no âmbito da operação; e

b) relativas ao cliente, incluindo o endereço, telefone e local de trabalho.

ARTIGO 11

(Submissão de relatórios de Qualidade de Serviço)

1. Os operadores postais devem submeter a Autoridade Reguladora relatórios trimestrais sobre os níveis e metas alcançados de Qualidade de Serviço naquele trimestre.

Edição electrónica da Pandora Box, Lda.

2. Os relatórios devem ser acompanhados de uma declaração assinada pelo funcionário devidamente autorizado pelo operador postal, declarando que o relatório é verdadeiro e preciso em todos os aspectos.

3. O operador postal deve notificar com antecedência a Autoridade Reguladora das circunstâncias em que pode afectar o cumprimento das metas estabelecidas.

4. O operador postal deve arquivar os dados originais referentes às reclamações recebidas para efeitos de referência.

ARTIGO 12

(Publicação de relatórios de qualidade de serviço)

A Autoridade Reguladora deve publicar trimestralmente os relatórios de Qualidade de Serviço dos Operadores Postais nos meios de informação de maior circulação e no sítio da *Internet* da Autoridade Reguladora.

ARTIGO 13

(Conteúdo e formato dos relatórios)

O relatório de Qualidade de Serviço dos Operadores Postais é elaborado no formato de uma matriz e deve conter os seguintes elementos:

a) parâmetros de Qualidade de Serviço;
b) metas aplicáveis ao parâmetro;
c) indicação das metas atingidas e não atingidas e as respectivas causas;
d) método de medição aplicado;
e) período de referência; e
f) outras informações que a Autoridade Reguladora julgar pertinente.

ARTIGO 14

(Tratamento de Reclamações)

1. Os operadores postais são obrigados a desenvolver e manter um procedimento de tratamento de reclamações por perda, dano ou atraso na entrega de artigos e encomendas postais.

2. O referido procedimento deve especificar os direitos e responsabilidades de todas as partes, operador e cliente, por qualquer transacção.

3. O operador postal deve possuir nos seus estabelecimentos postais ou pontos de venda procedimentos de tratamento de reclamações, com o objectivo de resolver os conflitos de forma eficiente, nomeadamente:

a) ouvir atentamente o consumidor e mostrar simpatia genuína;
b) avaliar a situação da reclamação, perguntando ao cliente sobre as suas necessidades e preferências;
c) oferecer uma solução, dando opções ao cliente, sempre que possível;
d) agradecer pela reclamação recebida;
e) apurar os factos apresentados; e
f) reconhecer a falha e pedir desculpa.

4. Os clientes insatisfeitos com os serviços prestados por qualquer um dos operadores postais pode reclamar junto da Autoridade Reguladora.

5. As reclamações incluem atrasos na entrega de cartas e artigos postais, perdidos, bem com a má prestação de serviços, designadamente tempo em fila espera nos estabelecimentos postais.

CAPÍTULO IV

Regime Sancionatório

ARTIGO 15

(Infracções e multas)

Sem prejuízo da aplicação de sanções previstas nas normas gerais, as infracções cometidas a luz do presente Regulamento são punidas com as seguintes multas:

a) doze salários mínimos por não remeter à Autoridade Reguladora relatórios trimestrais de Qualidade de Serviço;
b) doze salários mínimos por obstruir, impedir ou interferir qualquer inspeção, investigação ou auditoria realizada ou autorizada pela Autoridade Reguladora;
c) doze salários mínimos pela falta de arquivo de documentos ou informações e manutenção de registos de Qualidade de Serviço;
d) doze salários mínimos por cometer qualquer acto ou omissão cujo objetivo é colocar em risco a Autoridade Reguladora no desempenho das suas funções;
e) seis salários mínimos por não cumprimento da meta de cada parâmetro de Qualidade de Serviço constante no presente Regulamento;
f) seis salários mínimos pela submissão à Autoridade Reguladora ou publicação de informações falsas ou enganosas;
g) seis salários mínimos por não dispor de sistemas de segurança para proteger as instalações operacionais; e
h) seis salários mínimos por não desenvolver e manter um procedimento de tratamento de reclamações.

ARTIGO 16

(Reincidência)

1. Em caso de reincidência, o valor das multas previstas no presente Regulamento é agravado ao dobro.

2. Para efeito do presente Regulamento, a reincidência consiste no cometimento da mesma infracção antes de ter decorrido um ano, contados da data da fixação da sanção anterior.

ARTIGO 17

(Instrução do processo para sancionamento)

1. Compete ao Conselho de Administração da Autoridade Reguladora, aplicar as multas previstas no presente Regulamento mediante notificação ao infractor para pagamento da mesma.

2. A notificação deve conter a matéria acusatória e todos os elementos de prova produzidos, incluindo a cópia do auto de notícia.

3. O infractor tem um prazo de dez dias úteis para sanar as causas que ditaram a aplicação da multa.

4. O infractor tem 10 dias úteis contados a partir da data de notificação para, querendo, exercer o seu direito de defesa.

5. O exercício do direito de defesa suspende a contagem do prazo para o pagamento da multa e regularização das causas da mesma.

6. A Autoridade Reguladora deve tomar a decisão final no prazo de 10 dias úteis contados a partir da data da recepção da defesa do infractor.

7. Caso o infractor, não seja encontrado ou se recusar a receber a notificação, a mesma é feita através de anúncios nos meios de comunicação de maior circulação.

8. O infractor tem o prazo de 30 dias a contar da data da recepção da notificação ou da decisão final para proceder o pagamento da multa.

Edição electrónica da Pandora Box, Lda.

9. O não pagamento da multa no prazo de 30 dias determina o agravamento do valor da multa em 10% para a primeira quinzena e 1% por cada dia de atraso subsequentes aos quinze dias iniciais até ao limite de trinta dias.

10. A Autoridade Reguladora acciona os mecanismos de execução fiscal, caso o infractor não efectue o pagamento voluntário da multa aplicada, sem prejuízo do agravamento da mesma prevista no n.º 9 do presente artigo.

ARTIGO 18

(Auto de notícia)

Os autos de notícia lavrados no cumprimento das disposições do presente Regulamento fazem prova sobre os factos presenciados pelos autuantes, até prova em contrário.

ARTIGO 19

(Reclamação e recurso)

1. O infractor pode, no prazo de 15 dias úteis após a recepção da notificação ou da decisão final, apresentar reclamação junto da Autoridade Reguladora ou recurso nos termos legais previstos.

2. A interposição de um recurso contencioso obedece às regras gerais previstas na legislação específica.

ARTIGO 20

(Reajuste das multas)

O valor das multas previstas no presente Regulamento é reajustado por Diploma Ministerial Conjunto dos Ministros que superintendem as áreas das comunicações e das finanças.

ARTIGO 21

(Destino do valor das multas)

As multas resultantes da aplicação do Presente Regulamento são distribuídas nos seguintes termos:

a) 40% para o Orçamento do Estado; e
b) 60% para a Autoridade Reguladora das Comunicações.

ARTIGO 22

(Fiscalização)

1. A Autoridade Reguladora pode periodicamente ou sempre que justificado auditar ou fiscalizar bem como solicitar a conformidade dos dados mencionados no presente Regulamento.

2. A auditoria ou fiscalização mencionada no número anterior pode ser feito pela Autoridade Reguladora ou por mandatários devidamente credenciados.

Anexo

Parâmetros de Qualidade de Serviço Postal

Parâmetro 1: Acessibilidade do serviço

Definição	Presença de pontos de colecta e entrega estabelecidos por um operador postal ou agente por si designado.
Objectivo	Este parâmetro indica a cobertura e o tipo de serviço postal disponível para os clientes em todo território nacional.
Forma de medir	Número de pontos de atendimento operacionais conforme indicado pelo operador postal.
Fórmula	(Escritórios operacionais / Nº de escritórios inspecionados) ×100%.
Meta	95%
Frequência de Monitoria	Trimestral
Método de monitoria	Inspeção ou monitoria física pelo Regulador.
Abrangência	Nacional.
Período de submissão do relatório	Trimestral
Aplicação	Todos os operadores postais licenciados.

Parâmetro 2: Velocidade e Confiabilidade

Definição	O tempo que leva para entregar um objecto ou artigo postal em relação ao que é prometido pelo provedor de serviços.
Objectivo	Para garantir que os operadores postais entregam conforme prometido ao cliente.
Forma de medir	Tempo médio de transmissão (em dias) entre a postagem e a entrega dos *itens* de teste.
Fórmula	Tempo médio de transmissão = $\sum$ (Dia × N.º de *itens* entregues)/total de *itens*.
Meta	85% de todos os itens de teste entregues dentro de 48 horas, conforme especificado pelo regulador.
Frequência de Monitoria	Trimestral.
Método de monitoria	Através de testes de envios de artigos postais.
Abrangência	Nacional
Período de submissão do relatório	Trimestral

Edição electrónica da Pandora Box, Lda.

Parâmetro 3: Resolução de Reclamações

Definição	Um processo documentado sobre como as reclamações dos clientes sobre perda, dano ou atraso de um artigo postal durante o transporte.
Objectivo	Garantir a devida responsabilidade em casos de perda, dano ou atraso de *itens* em trânsito..
Forma de medir	% de reclamações registadas e resolvidas.
Fórmula	Casos resolvidos/total de casos registados.
Meta	100% de todas as reclamações resolvidas.
Frequência de Monitoria	Trimestral
Método de monitoria	Inspeção física pelo regulador e registo de reclamações.
Abrangência	Nacional
Período de submissão do relatório	Trimestral.
Forma de verificação	Acompanhamento através de contactos e ligações com clientes

Parâmetro 4: Divulgação de informação

Definição	Informações exibidas em cada ponto operacional do operador postal para apoiar a decisão do uso do serviço por parte de um cliente.
Objectivo	Este parâmetro contribui para apoiar os clientes por meio da disponibilização de informações adequadas.
Forma de medir	Disponibilidade de informações nos pontos operacionais do operador postal.
Fórmula	(Número de escritórios com informações completas operacionais / Nº de escritórios inspecionados) ×100%.
Meta	95%
Frequência de Monitoria	Trimestral
Método de monitoria	Inspecção ou monitoria física pelo Regulador.
Informação requerida	✓ Tarifas, ✓ Horário de funcionamento, ✓ Política de responsabilidade, ✓ Termos e condições de prestação do serviço, ✓ Prazos de entrega, ✓ Produtos proibidos, ✓ Informações de contacto.
Período de submissão do relatório	Trimestral.
Abrangência	Nacional.

Edição electrónica da Pandora Box, Lda.

Glossário

Para efeitos do presente Regulamento, entende-se por:

A

Artigo/objecto postal – todo o tipo de correspondência e encomenda postal aceite na rede postal;

Autoridade Reguladora - instituição pública que desempenha as funções de regulação, supervisão, fiscalização e representação do sector postal;

C

Comprovante de entrega - significa evidência de que um destinatário recebeu os *itens* enviados pelo remetente;

D

Descarte - significa a acção ou processo de se livrar de um *item* postal;

E

Entrega - significa o acto de levar o artigo postal das instalações do licenciado ao cliente;

Envio postal - significa um artigo endereçado com peso até 20 (vinte) quilogramas em que será transportado pelo prestador de serviços postais. Exemplos incluem cartas, cartões postais, material impresso (jornal, livro de revista, panfleto, documento,) e pacotes (pacote de amostra, pacote, mercadoria);

I

***Item* Proibido** - significa qualquer bem ou material cujo transporte seja proibido por qualquer Lei, Regra e/ou Regulamento de um país de ou para o qual o(s) *item*(ns) postal(is) está(ao) sendo entregue(s);

Q

Qualidade de Serviço (QoS) - medida de desempenho do nível de serviço disponibilizado ao consumidor;

R

Responsabilidade - significa o *ônus* estendido à parte por não cumprimento ou descumprimento de suas funções de acordo com os termos do contrato;

S

Serviço postal - é actividade que integra as operações de aceitação, tratamento, transporte e distribuição de objectos postais;

Serviço de Encomendas Postais - serviço de transporte de mercadorias, sob registo, com ou sem valor comercial cujo peso não ultrapasse 20 kg.

AUTORIDADE NACIONAL REGULADORA DE MEDICAMENTO, IP

Resolução n.º 8/2024

de 2 de Julho

Tornando-se necessário estabelecer os procedimentos para a libertação de lotes de vacinas e outros produtos biológicos para o uso humano para a comercialização no mercado nacional, ao abrigo das competências que me são conferidas pelo disposto na alínea *a*) do n.º 1 do artigo 83 do Diploma Ministerial n.º 20/2022, de 9 de Fevereiro, que aprova o Regulamento Interno da Autoridade Nacional Reguladora de Medicamento, IP (ANARME), determino:

Artigo 1. É aprovado o Regulamento que estabelece os procedimentos para a libertação de lotes de vacinas e outros produtos biológicos para o uso humano.

Art. 2. A presente Resolução entra em vigor na data da sua publicação.

Maputo, aos 17 de Abril de 2024. A Presidente do Conselho de Administração, *Tânia Vuyeya Sitoie*.

Regulamento que Fixa os Procedimentos para a Libertação de Lote de Vacinas e outros Produtos Biológicos.

ARTIGO 1

(Objecto)

O presente Regulamento tem por objecto estabelecer os procedimentos para a libertação de lotes de vacinas e outros produtos biológicos para o uso humano.

ARTIGO 2

(Âmbito de Aplicação)

O presente Regulamento aplica-se aos estabelecimentos nacionais e internacionais, fabricantes, Importadores e Distribuidores de vacinas e outros produtos biológicos para o uso humano.

ARTIGO 3

(Definições)

Sem prejuízo das definições constantes da Lei n.º 12/2017, de 8 de Setembro, os termos e expressões usadas neste regulamento encontram-se no glossário anexo I, que dele faz parte integrante.

ARTIGO 4

(Deveres do Fabricante ou Titular de AIM)

Constituem deveres do fabricante os seguintes:

a) submeter o protocolo resumido de fabrico e controlo para cada vacina e outros produtos biológicos;
b) enviar amostras em condições apropriadas de acordo com as especificações definidas incluindo embalagens e rótulos, sempre que solicitado pela ANARME, IP;
c) assegurar a transferência de métodos analíticos, sempre que solicitado pela ANARME, IP;
d) apresentar o certificado de libertação de lote do País de origem emitida pela autoridade competente, quando tratar de importações;
e) fornecer reagentes específicos do produto e materiais de referência quando necessário;
f) coordenar com a ANARME, IP, na resolução de resultados fora das especificações;
g) tomar medidas apropriadas sobre questões relacionadas com as não conformidades e lotes rejeitados de acordo com os requisitos das Boas Práticas de Fabrico (BPF); e
h) fornecer sempre que necessário documentos ou outras informações sobre a qualidade de vacinas ou outros produtos biológicos conforme exigido pel a ANARME, IP.