



N O S *i*

Núcleo Operacional
para a Sociedade
de Informação

Gabinete do Primeiro Ministro

Projecto: e-Bau

V1.01



Moçambique

PARTE I	4
1. SUMARIO EXECUTIVO	5
2. INTRODUÇÃO.....	5
1.1. Objectivos	5
1.2. Estrutura do documento	6
3. PROJECTO EBAU – LICENCIAMENTO INDUSTRIAL E COMERCIAL.....	7
3.1. Enquadramento	7
3.2. Declaração de Oportunidade.....	8
3.3. Visão e Objectivos	9
3.4. Âmbito do Projecto.....	11
3.5. Enquadramento Legislativo	12
PARTE II	14
4. ESPECIFICAÇÃO FUNCIONAL - SITUAÇÃO ACTUAL	15
4.1. Introdução	15
4.2. Grandes Fases do Licenciamento	18
4.3. Licenciamento Industrial	23
3.3.1. Enquadramento	23
3.3.2. Classificação dos Estabelecimentos Industriais.....	24
3.3.3. Alvará	24
3.3.4. Responsabilidades.....	25
3.3.5. Taxas	26
3.3.6. Estabelecimentos de Grande e Média Dimensão	27
3.3.7. Estabelecimentos de Pequena e Micro Dimensão	31
4.4. Licenciamento Comercial	34
3.4.1. Enquadramento	34
3.4.2. Alvará, Licença e Cartão de Operador de Comércio Externo	34
3.4.3. Responsabilidades.....	34
3.4.4. Taxas	36
3.4.5. Licenciamento de Actividades Comerciais a Grosso e a Retalho.....	37
3.4.6. Operadores de Comércio Externo	39
3.4.7. Licenciamento de Representações Comerciais Estrangeiras.....	40
4.5. SDAE - Licenciamento Industrial e Comercial	42
4.6. Inspeção	44
5. ESPECIFICAÇÃO FUNCIONAL – REENGENHARIA DE PROCESSOS.....	45
5.1. Licenciamento Industrial	46
5.1.1. Estabelecimentos de Grande e Média Dimensão.....	46
5.1.2. Estabelecimentos de Pequena e Micro Dimensão	51
5.2. Licenciamento Comercial.....	55
5.2.1. Comércio a Grosso e a Retalho e prestação de serviços	55
5.2.2. Operadores de Comércio Externo	60
5.2.3. Representações Comerciais Estrangeiras	63
5.3. SDAE - Licenciamento Comercial e Industrial	68
6. ESPECIFICAÇÃO FUNCIONAL – SOLUÇÃO PROPOSTA	71
6.1. Arquitectura.....	72
6.2. Módulos do sistema	72
6.2.1. Módulo – Licenciamento	78
6.2.2. Módulo – Inspeção	78
6.3. Utilizadores do Sistema	79
6.4. Integrações	81

6.5. Quadro Legal.....	81
7. RESUMO DA PROPOSTA	82

Acrónimos e Abreviaturas

BAÚ – Balcão de Atendimento Único

CPI – Centro de Promoção de Investimento

DPIC – Direcção Provincial da Indústria e Comércio

DNC – Direcção Nacional do Comércio

DNI – Direcção Nacional da Indústria

DIRE – Direito de Identificação de Residentes Estrangeiros

GAZEDA – Gabinete das Zonas Económicas de Desenvolvimento Acelerado

INAE – Inspeção Nacional das Actividades Económicas

INE – Instituto Nacional de Estatísticas

MAE – Ministério da Administração Estatal

NUEL – Número Único de Entidade Legal

NOSi – Núcleo operacional da Sociedade de Informação

NUIT – Número Único de Identificação Tributária

SDAE – Serviço Distrital de Actividades Económicas

Parte I

1. Sumário Executivo

Actualmente em Moçambique, qualquer cidadão que pretenda obter uma licença para o exercício de uma actividade económica tem, obrigatoriamente, que interagir com várias instituições públicas que, por sua vez não estão relacionadas entre si. Existem várias fontes de informação dispersas que circulam entre Instituições através de certidões, declarações ou outros documentos oficiais.

O e-bau será implementado com base num conjunto de princípios e abordagens que devem ser encarados como premissas obrigatórias:

- Centrado no Cidadão
- *One stop Shop*
- Integração informacional
- Write once & read many
- Desterritorialização
- Desmaterialização
- Qualidade

Assim, para melhor servir o cidadão, melhorar a prestação das entidades envolvidas no processo e consequentemente tornar o processo mais célere e menos oneroso, pretende-se implementar um sistema integrado onde toda a informação pertinente ao processo de licenciamento seja obtida de forma automática.

Para atingir este objectivo, é primordial que se implemente um sistema que integre as diferentes entidades públicas que, directa ou indirectamente, intervêm no processo de licenciamento e que se optimize os procedimentos hoje existentes.

Este sistema possibilitará uma gestão partilhada e integrada de informação entre as diferentes instituições públicas, que passarão a ter acesso a uma fonte única de informação, eliminando inconsistências e duplicações, salvaguardando os papéis e responsabilidades institucionais de cada entidade.

A solução proposta apresenta uma estrutura modular e uma arquitectura escalável que asseguram futuras integrações e elevada sustentabilidade do sistema a longo prazo.

2. Introdução

1.1. Objectivos

O presente documento visa apresentar de forma sistemática uma proposta técnica, resultado do levantamento efectuado em Moçambique, por uma equipa de técnicos do NOSi, no âmbito

do contrato de prestação de serviço celebrado entre o Ministério de Indústria e Comércio de Moçambique e o NOSi.

Durante um período de aproximadamente três semanas, a equipa estudou e recolheu subsídios, com um nível de detalhe considerável, sobre o ciclo de vida dos licenciamentos Comercial e Industrial. Com base nesse levantamento, propomos a implementação de um sistema de informação que seja um instrumento tecnológico e organizacional que permita ao Governo de Moçambique alcançar os seus objectivos estratégicos, vencer os desafios preconizados pelo programa de melhoria do ambiente de negócio e melhorar o seu posicionamento a nível mundial no que toca ao Doing Business, de uma forma ágil, eficaz, robusta e fiável, suportada e orientada por uma plataforma tecnológica que integre os diferentes intervenientes no negócio.

1.2. Estrutura do documento

O documento está dividido em sete capítulos.

No **primeiro capítulo** apresentamos um breve resumo de todo o documento.

No **segundo capítulo** apresentamos uma nota introdutória que explica os objectivos e a estrutura do documento e que contextualiza o projecto.

No **terceiro capítulo** apresentamos as razões que levaram ao aparecimento deste projecto, isto é, as oportunidades, a visão, o âmbito e os objectivos da reforma.

O **quarto capítulo** centra-se sobre as funcionalidade actuais que suportam todo o nosso processo de inovação. É importante frisar que não nos centramos apenas no processo de licenciamento efectuado pelos BAU's mas sim em todo o ciclo de vida do licenciamento comercial e industrial, o que engloba várias instituições da máquina administrativa de Moçambique, sejam elas de representação nacional, provincial ou municipal.

No **quinto capítulo** apresentamos a reengenharia de processos para a actividade de licenciamento comercial e industrial.

No **sexto capítulo** apresentamos a arquitectura do sistema, os módulos da aplicação, os futuros utilizadores e as integrações com os diversos sistemas intervenientes.

No **sétimo capítulo** em carácter conclusivo, apresentamos um resumo da proposta. Aqui, abordamos de uma forma genérica os pontos fortes da proposta, as principais considerações e recomendações.

3. Projecto eBau – Licenciamento Industrial e Comercial

3.1 Enquadramento

À luz da estratégia para melhorar o ambiente de negócio em Moçambique, designadamente nos sectores do turismo, da indústria e do comércio, e tornar assim o país mais apetecível para o investimento, o Governo Moçambicano iniciou uma série de reformas a nível da administração pública, adoptando regras e medidas de boa governação.

A criação do Balcão de Atendimento Único, doravante denominado BAU, faz parte desta dinâmica e foi criado como unidade voltada para a prestação de serviços públicos, visando a melhoria e qualidade dos serviços prestados ao cidadão/empresa, no que toca ao licenciamento nos sectores de actividade supra citados, e consequentemente melhorar o ambiente de negócios.

A implementação dos BAUs veio trazer uma melhoria significativa ao processo de licenciamento de actividades económicas. Contudo, ainda não se conseguiu maximizar a eficiência dos seus serviços (redução de tempo e de custos) pois, a abordagem centrada na agregação física de serviços que se adoptou, apesar de promover melhorias, não consegue maximizar a eficiência do produto. Essa dificuldade em transformar substancialmente a eficiência do produto deve-se principalmente à não automatização dos mecanismos e procedimentos de tramitação, emissão de pareceres e tomada de decisão inerentes ao processo de licenciamento.

Para responder a essa necessidade de automatização surge, em 2010, o projecto JUT (Janela Única do Turismo) centrado numa abordagem holística do Licenciamento cujos principais objectivos são o aumento substancial da eficiência do processo de Licenciamento e a satisfação do cidadão/empresa.

O sistema JUT foi projectado de forma modular com vista a permitir a inclusão futura do licenciamento de outras actividades económicas, a partilha da infra-estrutura e do fluxo de aprovações comuns.

É neste cenário que o Governo de Moçambique, recentemente, decidiu estender o projecto ao licenciamento nos sectores Industrial e Comercial.

.

3.2 Declaração de Oportunidade

Como foi anteriormente dito, o Governo de Moçambique tem encetado, nos últimos anos, um conjunto de reformas no que diz respeito ao Licenciamento de Actividades Económicas. São exemplos disso a criação dos BAÚs, como entidades concentradoras de serviços ao cidadão/empresa, e o licenciamento simplificado de actividades económicas.

Apesar das reformas implementadas terem trazido ganhos significativos em termos de simplificação de procedimentos, descentralização de competências e redução dos prazos para os processos de licenciamento de actividades económicas, ainda subsistem alguns aspectos que se constituem como constrangimentos ao processo. Para sanar esses constrangimentos, surgiu o projecto e-Bau, que abarca os vários intervenientes no processo de licenciamento.

A seguir apresentamos os principais constrangimentos que se verificam em Moçambique por não existir no território uma solução integrada para a área de Licenciamento de Actividades Económicas:

- **Pagamento de taxas para além dos balcões de atendimento** – a tramitação dos processos bem como a emissão dos documentos que a lei exige que façam parte do dossier inicial, estão sujeitas ao pagamento de taxas; por não existir nas orgânicas onde esses serviços são solicitados mecanismos de recebimento, o investidor é obrigado a se dirigir a instituições bancárias pré-definidas para efectuar o pagamento e retornar à proveniência para apresentar o comprovativo e só depois dar seguimento ao processo;
- **Articulação interinstitucional a posteriori** - Falta de articulação automática, precisa e eficaz entre as várias entidades que intervêm no processo, sendo um exemplo disso, a comunicação entre as entidades licenciadoras e o INAE que é feita trimestralmente, o que dificulta todo o processo de Inspeção e detecção de irregularidades;
- À excepção do licenciamento simplificado, existe uma **Excessiva concentração de competências** – a concentração de competências para aprovação dos pedidos, contribui para que os prazos para o processamento dos pedidos e emissão de licenças/alvarás sejam longos.
- **Não informatização dos processos** - os procedimentos de licenciamento não estão informatizados, o que faz com que os processos sejam todos manuais e pouco céleres, uma vez que, à excepção do licenciamento simplificado, após a fase de instrução o processo é fisicamente remetido a instituições competentes para despacho/parecer/autorização.

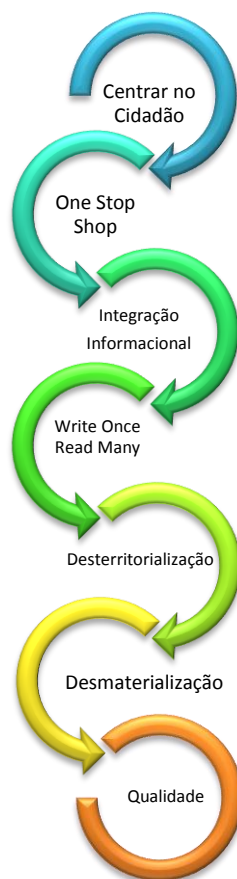
- **Existência de “ilhas”** – tem-se verificado a existência de aplicações diferentes, independentes e sem qualquer integração como é o caso, entre outros, da e-tributação e do Registo das Entidades Legais, o que faz com que o proponente, para reunir toda a informação que a lei exige como pré-requisito para o licenciamento, tenha que se deslocar a vários locais, tornando o processo bastante moroso e oneroso;
- **Inexistência de um arquivo central informatizado** – após a conclusão do processo de licenciamento, o dossier é arquivado fisicamente pela entidade licenciadora, ficando inacessível às restantes instituições; no entanto, sempre que a situação o exija e mediante solicitação, o dossier físico é disponibilizado a determinadas instituições (caso de pedidos de alteração de alvará, por exemplo);
- **Inexistência de canais alternativos de atendimento directo** – não existem canais para informações e solicitações de serviços, como um *call center* ou um site/portal na *internet*, onde o cidadão possa dar entrada às solicitações, acompanhar a tramitação dos processos e realizar pagamentos de taxas dos serviços, dentre outros.

A aplicação deste projecto pretende resolver os problemas acima mencionados e levará sem dúvida à simplificação de procedimentos, a uma maior eficiência de todo o processo de licenciamento industrial e comercial, a uma optimização dos tempos de resposta nos sectores supra citados e a uma redução dos custos de licenciamento.

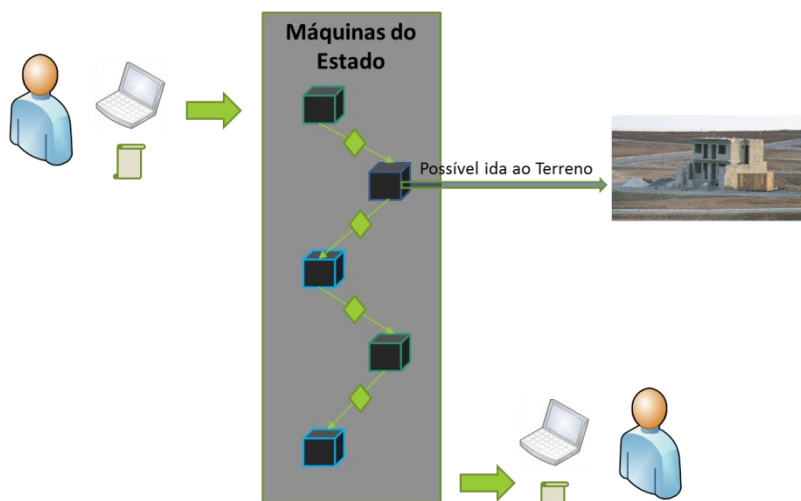
Em última análise, todo o ciclo de vida do licenciamento industrial e comercial estará informatizado e a poderá ser acedido em tempo real através de uma janela única, economizando o tempo e o esforço dos cidadãos/empresas e instituições em aceder às informações e serviços.

3.3 Visão e Objectivos

O projecto estará assente sobre um conjunto de princípios e abordagens a se ter em conta durante as várias fases de desenvolvimento e implementação. Esses princípios devem ser encarados como premissas obrigatórias e nunca descoradas.



- 1 O princípio “**Centrar no Cidadão**” tem como foco o cidadão e a tentativa de maximizar a satisfação deste.
- 2 A abordagem **One Stop Shop** baseia-se na oferta de todos os serviços inerentes ao licenciamento comercial e industrial, através de uma janela única, onde no *backoffice* as instituições necessárias para a realização de cada processo interagem entre si de forma a dar satisfação aos pedidos.
- 3 O princípio da **Integração Informacional** que, para nós, é um dos princípios fundamentais, garante níveis de eficiência elevados. Todo o processo de reengenharia proposto baseia-se na informatização do Licenciamento como um todo, num cenário onde todas as instituições que intervêm no processo são partes actantes.



- 4 O princípio anterior conduz-nos ao quarto princípio, que é o princípio “**Write once, read many**”. Efectivamente esta abordagem permite eliminar a duplicação da informação e procedimentos: terá de existir uma base de dados integrada, onde a informação é escrita uma única vez e lida sempre que for necessário. Nesse contexto, durante todas as fases de análise e aprovação dos processos, as informações que são introduzidas são partilhadas por todos os intervenientes, sempre tendo em conta a competência de cada instituição e o nível de acesso pré-definido para cada etapa.
- 5 O quinto princípio, também é por nós considerado fundamental. Trata-se do princípio da **desterritorialização**. Com efeito, qualquer interveniente que tenha permissão para actuar no ciclo de vida do Licenciamento, poderá fazê-lo, independentemente do espaço físico onde se encontre.
- 6 O sexto princípio, denominado **desmaterialização**, vem viabilizar a aplicação do conceito de desterritorialização. Efectivamente, para que os intervenientes no processo de Licenciamento, desde que devidamente credenciados, possam actuar no sistema a partir de qualquer localização física, é fundamental que toda a informação relevante para o processo esteja em formato electrónico. Assim, é crucial que toda a documentação exigida seja desmaterializada no momento da submissão do processo.
- 7 O princípio da “Qualidade” garante que os serviços prestados e os produtos disponibilizados sejam da satisfação do cliente.

Em suma, podemos dizer que o objectivo macro do projecto é facilitar a relação cidadão/máquina do Estado, reduzir o tempo necessário (tramitação) para a obtenção das licenças nas áreas supra citadas, interligar a informação de várias instituições governamentais numa plataforma com mecanismos de partilha e transacção da informação e criar informação de qualidade para alavancar o potencial económico de Moçambique.

3.4 Âmbito do Projecto

Este projecto tem como propósito dotar a máquina administrativa Moçambicana de ferramentas que permitam simplificar e aumentar a eficácia do processo de licenciamento

industrial e comercial, através do desenvolvimento de um sistema de informação que cubra todo o ciclo de vida do licenciamento e que promova a integração e se baseie numa abordagem centrada no cidadão/empresa.

Com efeito, com a implementação deste projecto, a forma como os BAÚs actualmente estão estruturados poderá ser substituída por modelos bastante mais otimizados e eficientes.

Com a introdução do princípio da integração, um dos pilares desta solução, a actual filosofia dos BAÚs que agrega, num mesmo espaço físico, a representação física de diversas instituições públicas, poderá evoluir para um verdadeiro **One Stop Shop** onde cada atendedor poderá receber pedidos destinados a diversos serviços públicos, tornando desnecessária a representação física de cada instituição no Atendimento.

No contexto actual, há uma certa necessidade de os BAÚs terem representatividade no **Back office**, para poderem instruir e pré-analisar os processos de licenciamento e posteriormente remete-los para homologação regional ou nacional, conferindo assim alguma celeridade ao processo. No entanto, com a implementação dessa solução este cenário deixará de ser imperativo. Efectivamente, com a introdução dos princípios de desterritorialização e desmaterialização, as instituições públicas deixaram de ter necessidade de terem representação física nos BAUS visto poderem actuar sobre os processos em tempo real de qualquer ponto do País.

Outro aspecto a realçar, é o facto dos princípios atrás mencionados tornarem desnecessária a tramitação física dos processos e consequentemente viabilizarem homologações mais céleres pelos órgãos regionais e nacionais.

3.5 Enquadramento Legislativo

Pelo levantamento efectuado em Maputo, podemos identificar que a legislação que suporta o licenciamento ordinário do sector industrial e comercial, contempla as seguintes matérias e diplomas:

Designação	Descrição
Decreto legislativo n.º 2/93, 1 de Fevereiro	Zonas Turísticas Especiais.
Decreto-Lei nº2/97 de 21 de Janeiro	Aprova o Regime Jurídico dos Bens Patrimoniais.
Decreto-Lei nº 39/2003 de 29 de Novembro	Regulamento de Licenciamento de Actividade Comercial
Decreto-Lei n.º 49/2004, de 17 de Novembro	Regulamento de Licenciamento de Actividade Comercial
Diploma Ministerial n.º 199/2004, de 24 de Novembro	Regulamento da Inspecção da Industria e Comércio

Decreto-Lei n.º 46/2009, de 19 de Agosto	Regulamento que cria a INAE
Resolução nº 9/2011 de 2 de Junho	Estatuto da INAE
Diploma Ministerial nº 89/2005 de 28 de Abril	Fixa os valores das taxas do licenciamento comercial
Diploma Ministerial nº 62/2005 de 8 de Março	Altera os valores das taxas das actividades constantes do anexo III
Decreto-Lei nº 2/2005 de 27 de Dezembro	Aprova código comercial
Decreto-Lei nº 2/2009 de 24 de Abril	Altera o código comercial

Parte II

4. Especificação Funcional - Situação Actual

4.1 Introdução

Tendo em linha de conta todo o processo de reforma que o governo de Moçambique tem vindo a implementar, nomeadamente nas áreas abrangidas por este projecto, e dando corpo aos princípios adoptados neste projecto, especialmente o foco no cidadão/empresa, entendemos ser fundamental abordar de forma holística o Ciclo de Vida do licenciamento industrial e comercial. Assim sendo, no nosso entender existem duas grandes áreas a considerar: Uma área que contempla todas as funcionalidades nucleares do negócio e uma área que engloba todas as actividades que, directa ou indirectamente, participam no negócio, as quais denominamos respectivamente de **Áreas Core do Licenciamento** e de **Áreas de Negócios Envolventes**. Passamos a detalha-las:

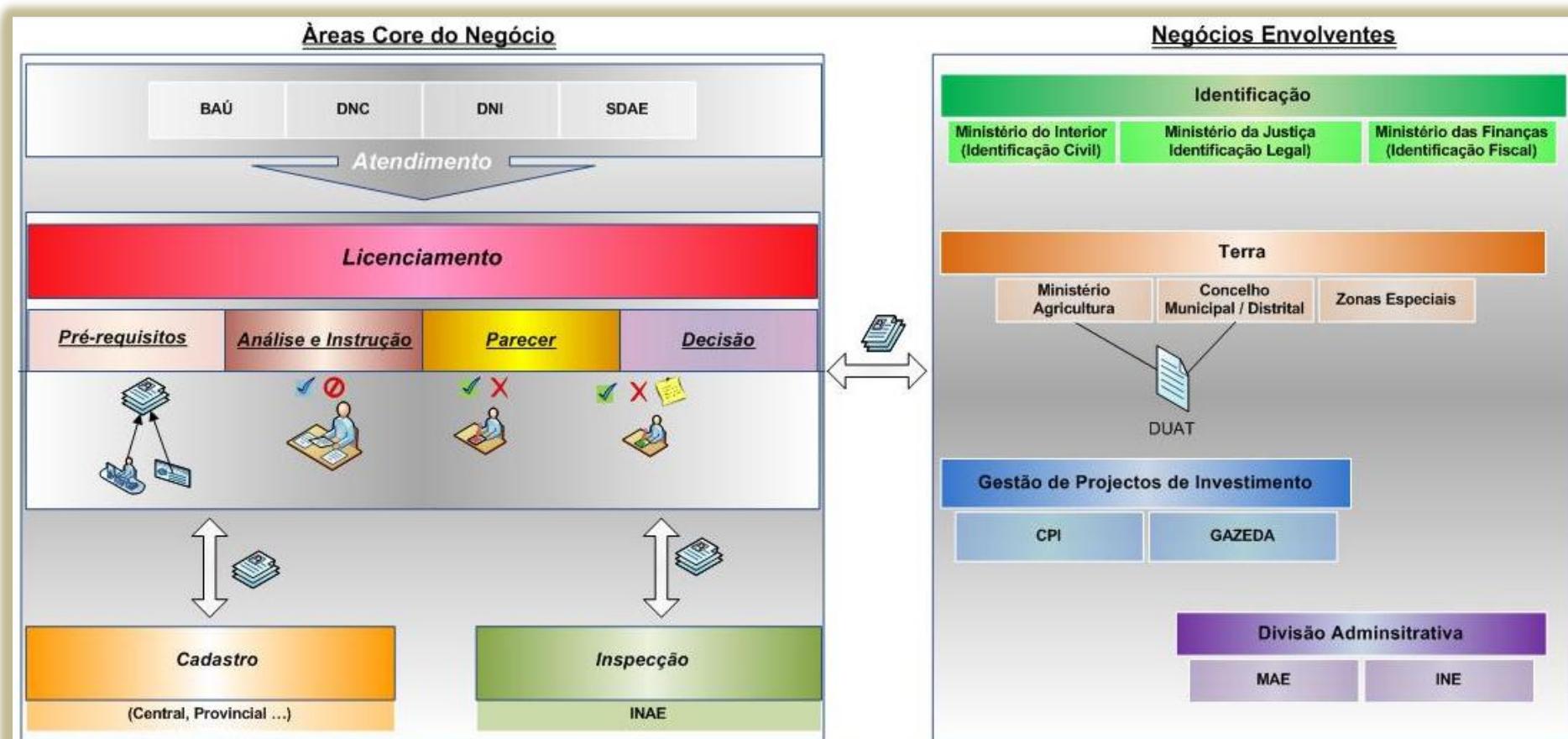


Figura 2.2: Grandes Fases do Processo de Licenciamento Industrial / Comercial

Áreas Core do Licenciamento:

- **Atendimento** – dando sequência à abordagem de se orientar a solução no cidadão/empresa e não nas Instituições que intervêm no processo, o atendimento é uma área central do Licenciamento.
- **Parecer** – após uma pré-análise interna dos processos e antes da autorização e emissão das licenças solicitadas, as entidades licenciadoras, munidas de todos os pré-requisitos exigidos pela lei, solicitam o parecer de várias entidades. Esses pareceres são fundamentais para a tomada de decisão.
- **Decisão** – as entidades licenciadoras, munidas de todos os pareceres necessários, estão então em condições de decidir sobre o pedido. Actualmente, esta etapa é manual.
- **Monotorização e Estatísticas** – para imprimir maior celeridade ao processo e garantir o cumprimento dos prazos, os BAUs como *facilitadores* do processo de licenciamento, montaram toda uma logística de gestão, acompanhamento de pedidos e comunicação com as diferentes entidades intervenientes no licenciamento. Isso significa que, a partir do momento que um pedido de licenciamento dê entrada no serviço de atendimento, é responsabilidade do BAÚ garantir a execução de todos os procedimentos necessários para responder à solicitação recebida, garantindo o envolvimento de todas as entidades que, directa ou indirectamente, se pronunciem sobre o processo. O acompanhamento e estatísticas possibilitam acções preventivas e correctivas.
- **Inspecção** – A Inspecção Nacional das Actividades Económicas (INAE) é a entidade responsável pela fiscalização das actividades comerciais e industriais. Cabe às entidades licenciadoras fornecerem ao INAE informação sobre os estabelecimentos licenciados. Por outro lado, o processo de inspecção muitas vezes tem impacto nas licenças concedidas, podendo resultar inclusive em suspensão ou até encerramento. Em suma, é fundamental que haja uma colaboração/comunicação estreita entre as entidades licenciadoras e o INAE. No entanto, este processo por ser manual apresenta alguns constrangimentos.

Negócios Envolventes:

- **Identificação** – Sendo a identificação de pessoas/empresas um dos pré-requisitos do licenciamento, é fundamental que ela seja obtida através do sistema garantindo a

coerência e fiabilidade da informação. Neste projecto prevê-se a integração com as bases de dados de identificação civil, legal e fiscal.

- **Terra** – A terra apresenta-se como questão relevante para o processo de licenciamento na medida em que o licenciamento de determinadas actividades, nomeadamente o licenciamento industrial, requer a apresentação de prova de titularidade, contrato de arrendamento ou título do Direito de Uso e Aproveitamento da Terra (DUAT). Desta forma a integração das bases de dados das entidades responsáveis pela atribuição do DUAT e a solução a ser desenvolvida impõem-se como necessária como forma de trazer alguma celeridade ao processo de licenciamento.
- **Gestão de Projectos de Investimento** – Em Moçambique existem duas entidades – CPI e GAZEDA - que apoiam o investidor ao longo do seu percurso. Cabe a essas entidades a aprovação dos projectos de investimento, um dos pré-requisitos de alguns tipos de licenciamento. Assim, faz todo o sentido a integração com a base de dados dessas instituições.

4.2 Grandes Fases do Licenciamento

De um modo geral, os processos de licenciamento ordinário de actividades industriais e comerciais que dão entrada nos Balcões de Atendimento Único, passam por três grandes momentos: num primeiro momento a **entidade licenciadora** valida e instruí o processo e a seguir, as **entidades intervenientes** contribuem, quer com pareceres quer com prestação de informações que ajudam na tomada de decisão, cabendo à **entidade licenciadora** a decisão final (ver ilustração a seguir apresentada).

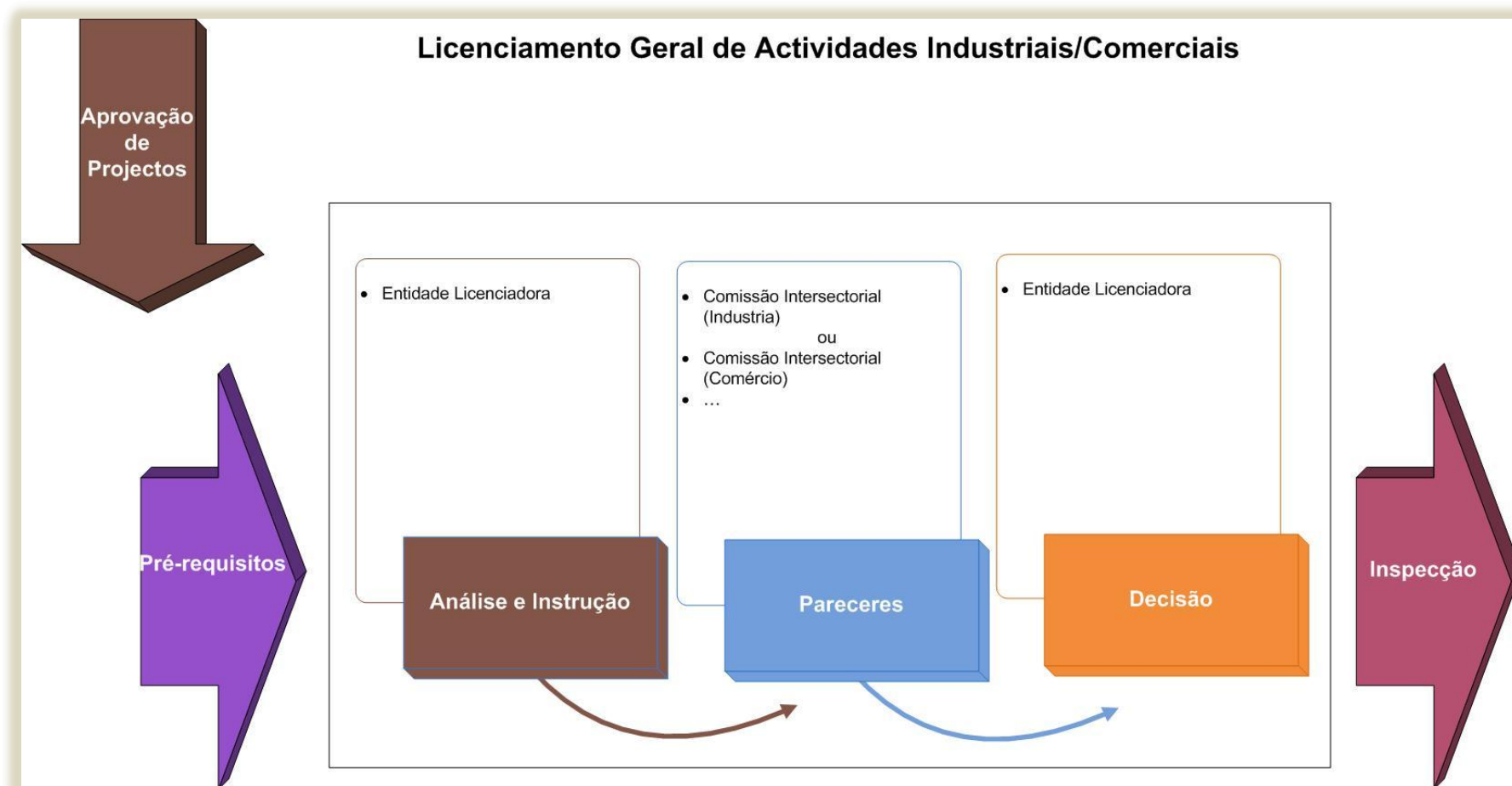


Figura 2.2: Grandes Fases do Processo de Licenciamento Industrial / Comercial

Aprovação de Projectos de Investimento: A implementação de projectos de investimento no território nacional carece, consoante o local de implementação, de aprovação do CPI ou do GAZEDA. No que toca ao comércio, este requisito é exigido apenas quando o exercício da actividade a ser licenciada requerer a criação de infra-estruturas ou quando a actividade for exercida no meio rural.

Pré-Requisitos: Dependendo do tipo actividade a licenciar, o proponente poderá ter de obter duas autorizações importantes antes de submeter o seu pedido de licenciamento :

- Direito de Uso e Aproveitamento da Terra (DUAT)
- Certificado de Impacto Ambiental

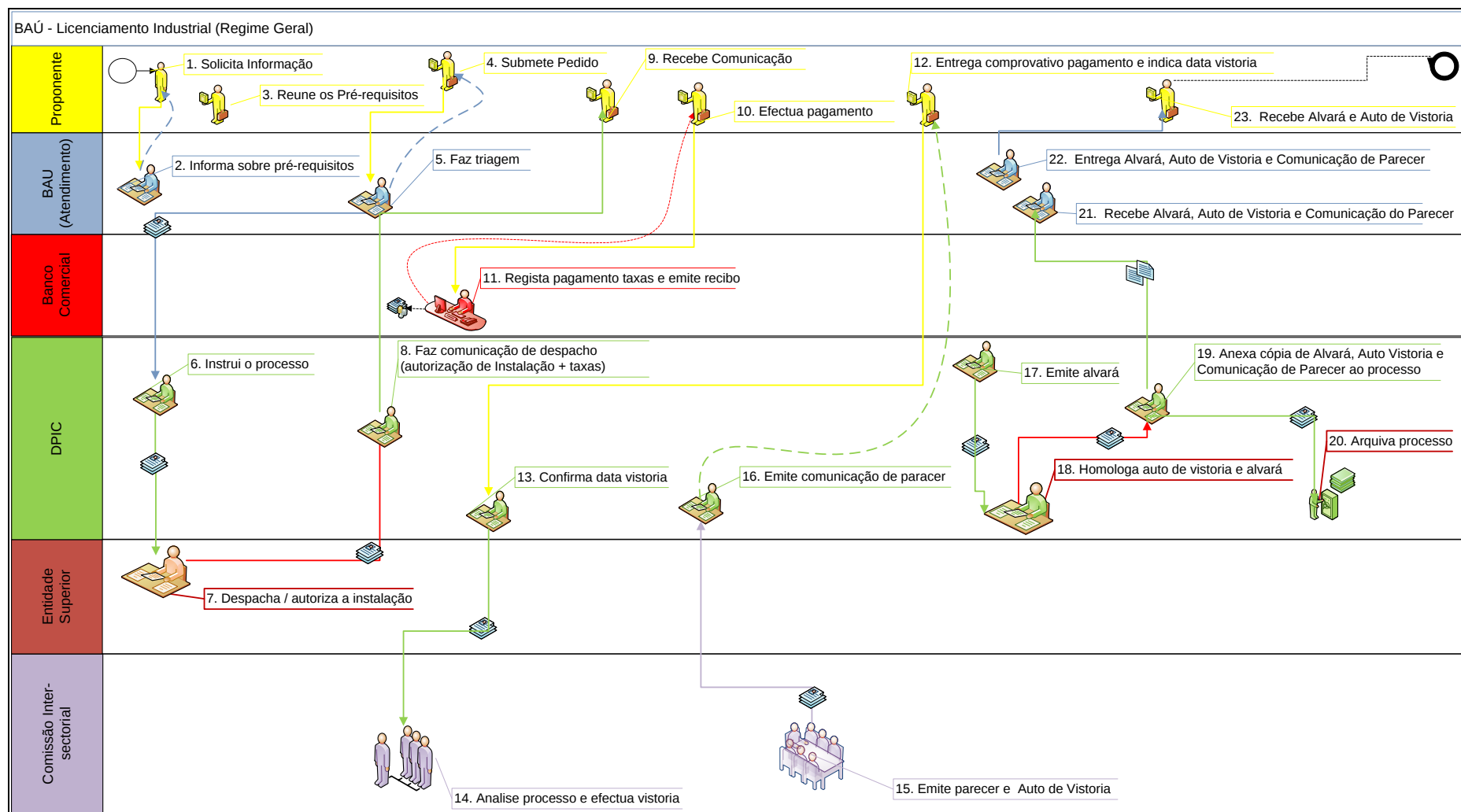
Análise e Instrução: após recepção do pedido, este é encaminhado para um técnico da área de Industria e Comércio para análise e instrução do processo, bem como para garantir toda a articulação entre os diversos intervenientes no fluxo de licenciamento.

Pareceres: várias entidades, de acordo com a natureza da licença, são convidadas a emitir o seu parecer sobre o processo, antes de se tomar uma decisão. As comissões Intersectoriais, após a realização da vistoria, emitem também um parecer através da elaboração do auto de vistoria.

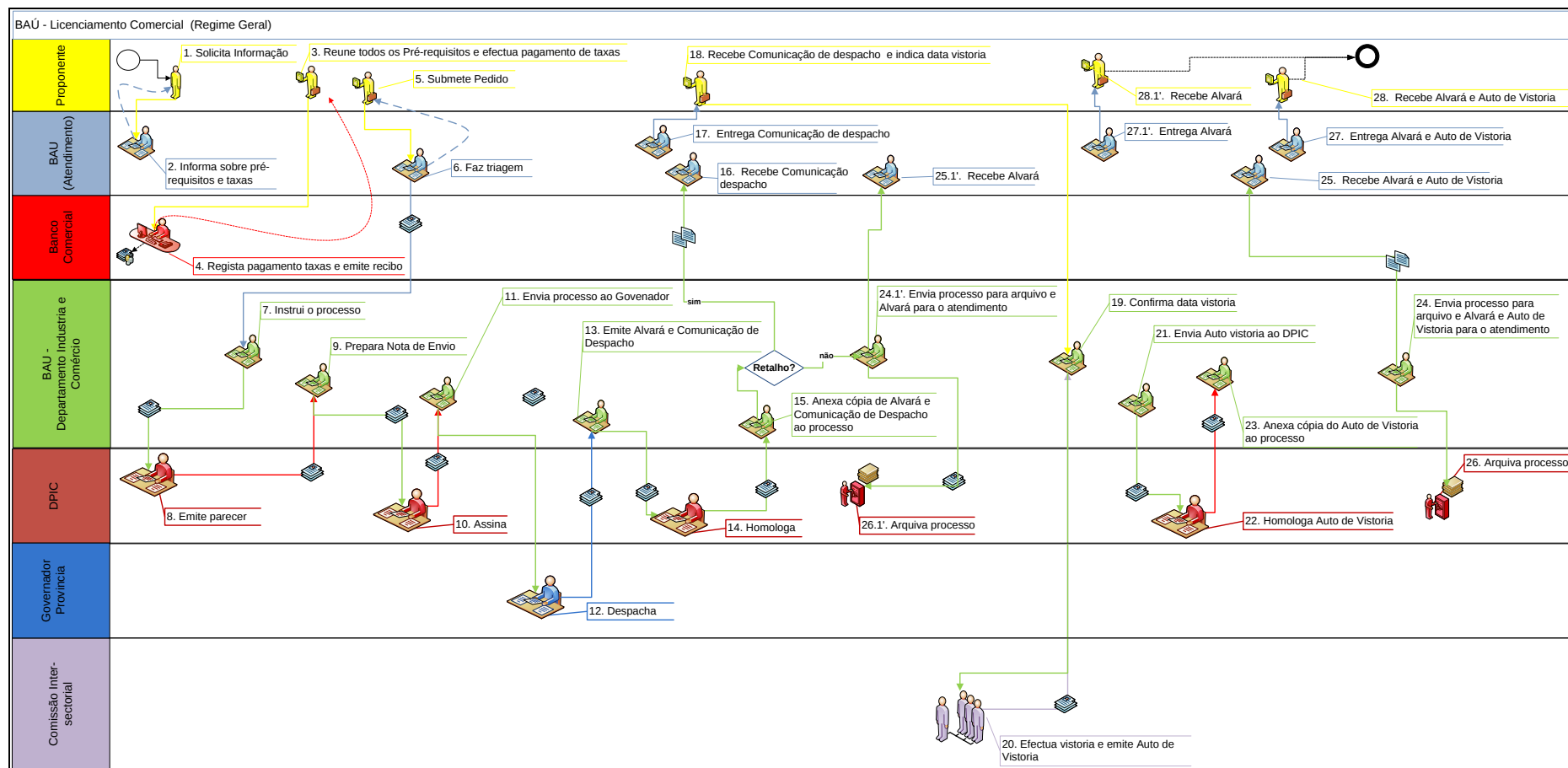
Decisão: a decisão final é da responsabilidade da entidade licenciadora que, com base nos pré-requisitos apresentados pelo proponente e nos pareceres solicitados às entidades intervenientes, faz a sua própria análise.

Inspecção: A Inspecção Nacional das Actividades Económicas (INAE), como órgão responsável pela fiscalização das actividades económicas, tem a competência de inspeccionar as entidades licenciadas de forma a garantir o cumprimento do disposto nos regulamentos, ordenar as providências necessárias para corrigir as deficiências eventualmente verificadas e sancionar os eventuais transgressores. A inspecção tem muitas vezes impacto nas licenças concedidas (suspensão, cassação, etc) o que exige uma articulação estreita entre as entidades licenciadores e a INAE.

A seguir apresentamos o circuito geral detalhado dos processos de Licenciamento Geral Industrial e Comercial submetidos/tramitados no BAÚ :



BAÚ - Circuito Geral do Processo de Licenciamento Geral Industrial



BAÚ - Circuito Geral do Processo de Licenciamento Geral Comercial

4.3 Licenciamento Industrial

3.3.1. Enquadramento

Pretende-se aqui retratar a situação actual do processo de licenciamento de estabelecimentos que, independentemente da sua dimensão, se proponham a realizar actividades económicas pertencentes à indústria transformadora, farmacêutica e de extracção de sal e que não estão abrangidas pelo processo de licenciamento simplificado.

Categorias	Secção	Características
Indústrias Extractivas	B	Extracção de Sal
Indústrias transformadoras	C	• Indústrias alimentares ; • Indústrias de bebidas ; • Indústrias de tabaco; • Indústria de vestuário; • Fabricação de textéis; • Indústrias do couro e dos produtos do couro; • Indústria de calçado; • Indústria da madeira e da cortiça, excepto mobiliário; • Fabricação de obras de cestaria e de espartaria ; • Fabricação de pasta, de papel, de cartão e seus artigos ; • Impressão e reprodução de suportes gravados ; • Fabricação de coque, de produtos petrolíferos refinados e de aglomerados de combustíveis; • Fabricação de produtos químicos e de fibras sintéticas ou artificiais; • Fabricação de produtos farmacêuticas de base e de preparações farmacêuticas; • Fabricação de artigos de borracha e de matérias plásticas; • Fabricação de outros produtos minerais não metálicos; • Indústria metalúrgica de base; • Fabricação de produtos metálicos, excepto máquinas e equipamentos; • Fabricação de equipamentos informáticos, equipamentos para comunicação, produtos electrónicos e ópticos ; • Fabricação de equipamentos eléctricos ; • Fabricação de máquinas e equipamentos, n.e ; • Fabricação de veículos automóveis, reboques e semi-reboques e componentes para veículos automóveis ; • Fabricação de mobiliário e de colchões ; • Outras industrias transformadoras ; • Reparação, manutenção e instalação de máquinas e equipamentos ;
Indústria Farmacêutica	D	

3.3.2. Classificação dos Estabelecimentos Industriais

Os estabelecimentos industriais são classificados com sendo de Grande, Média, Pequena e Micro dimensão, de acordo com o nível de investimento inicial, a potência instalada e o número de trabalhadores conforme o a seguir ilustrado:

Categorias	Características
Grande Dimensão	Investimento Inicial : igual ou superior a 10.000.000 USD Potência Instalada ou a Instalar : igual ou superior a 1.000 KvA Número de Trabalhadores : igual ou superior a 250
Média Dimensão	Investimento Inicial : igual ou superior a 2.500.000 USD Potência Instalada ou a Instalar : igual ou superior a 500 KvA Número de Trabalhadores : igual ou superior a 125
Pequena Dimensão	Investimento Inicial : igual ou superior a 25.000 USD Potência Instalada ou a Instalar : igual ou superior a 10 KvA Número de Trabalhadores : igual ou superior a 25
Micro Dimensão	Investimento Inicial : inferior a 25.000 USD Potência Instalada ou a Instalar : inferior a 10 KvA Número de Trabalhadores : inferior a 25

Regras :

Para que um estabelecimento industrial pertença a uma dada categoria é necessário obedecer a pelo menos dois dos três critérios a cima referidos.

Sempre que os critérios de classificação de um estabelecimento industrial se situem em três níveis diferentes, deverá ser considerado o nível intermédio.

3.3.3. Alvará

O alvará é o documento legal que habilita o respectivo titular a exercer uma determinada actividade industrial. Não poderá ser substituído nem transmitido, independentemente do estabelecimento industrial a que respeita . A laboração de um estabelecimento industrial deve

ser iniciada no prazo de 90 dias após a emissão do alvará. No entanto, o alvará caducará em caso de incumprimento do prazo legal para início de actividade.

É válido por tempo indeterminado, podendo ser suspenso, cancelado ou revogado pela entidade licenciadora, por violação das disposições legais ou ainda a pedido do titular

3.3.4. Responsabilidades

Autorização para instalação

Em Moçambique, o licenciamento ordinário de estabelecimentos industriais está condicionado a uma autorização para instalação concedida por um órgão superior competente. Várias são as entidades com competência para conceder tal autorização :

- A autorização para a instalação de estabelecimentos industriais de grande e média dimensão é da competência do Ministro da Indústria e Comércio, enquanto que a autorização para a instalação de estabelecimentos industriais de pequena dimensão é da competência do Governador da Província. No entanto, o Ministro da Indústria e Comércio pode delegar no Governador da Província competências para autorizar a instalação de estabelecimentos industriais de média dimensão.
- Quanto aos estabelecimentos de pequena dimensão, cabe ao Governador da Província autorizar o pedido de instalação.

Emissão de alvará

A emissão de alvará para indústrias de grande e média dimensão é da competência do Director Nacional da Indústria. No caso de estabelecimentos industriais de pequena dimensão é o Director Provincial que tem a responsabilidade de emitir o alvará.

Instrução do processo

A Direcção Nacional da Indústria (DNI), é o órgão responsável pela instrução dos processos de licenciamento industrial para estabelecimentos de grande e média dimensão podendo, no entanto, delegar esta responsabilidade à Direcção Provincial da Indústria e Comércio (DPIC).

A instrução dos processos de licenciamento industrial de estabelecimentos de pequena dimensão é da competência da Direcção Provincial da Indústria e Comércio.

O órgão responsável pela instrução dos processos de licenciamento, assume as seguintes funções:

- Informar/orientar o cidadão sobre os requisitos e procedimentos do licenciamento ;

- Receber os pedidos de licenciamento ;
- Organizar os processos e envia-los para serem autorizados pela entidade superior com competência para tal ;
- Notificar o proponente sobre o resultado do processo de autorização do projecto, bem como sobre o parecer técnico emitido pela comissão intersectorial ;
- Solicitar o parecer técnico à comissão intersectorial ;
- Convocar a comissão intersectorial para a realização da vistoria ;
- Dar a conhecer ao proponente o resultado da vistoria ;
- Emitir o alvará para ser assinado pela entidade licenciadora;
- Garantir que os prazos estipulados pela lei são observados ;

Vistorias

O licenciamento de estabelecimentos industriais de grande, média, pequena e Micro (indústria alimentar, de bebidas e farmacêutica) dimensão está condicionado a vistoria, com o fim de avaliar e verificar os requisitos de segurança técnicos e funcionais, e as condições de salubridade higiene e saúde pública. A vistoria é coordenada pela entidade licenciadora e realizada por uma comissão intersectorial, composta pelas seguintes entidades: Entidade instrutora, Bombeiros, Saúde, Ambiente; Trabalho; Ministério que superintende a actividade em causa, e outros cuja inclusão se justifique em razão da matéria.

No caso de se constatar alguma deficiência que não afecte a saúde pública e não ponha em causa a segurança dos trabalhadores e do ambiente, poderá ser autorizado o início de laboração, sob a condição de, num prazo previamente estipulado, as deficiências serem sanadas. Findo o prazo estabelecido, se o proponente não solicitar um alargamento do mesmo, a comissão deverá efectuar uma segunda vistoria e, caso se apurar que as deficiências não foram supridas a entidade instrutora desencadeará as providências julgadas necessárias, incluindo a proposta de suspensão de laboração dirigida à entidade licenciadora.

As principais funções da comissão são as seguintes:

- Analisar e aprovar (ou só emite parecer ???) projectos industriais ;
- Realizar vistorias ;
- Emitir autos de vistoria ;

3.3.5. Taxas

Os pedidos de emissão da licença / alvará e de vistoria implicam o pagamento de taxas em função da tabela seguinte :

Dimensão	Taxas					
	Emissão da Licença (factor*SM)	Aprovação de alterações e adaptações nos estabelecimentos (factor*SM)	Vistorias (factor*SM)			
			Regulamentares - novos estabelecimentos (a)	Regulamentares - adaptações de estabelecimentos (b)	Suplementares - incumprimento do regulamento (c)	Comissão intersectorial (d)
Grande	5	4	6	3	3	7
Média	4	3	4	2	2	7
Pequena	2	2	2	1	1	4
Micro	1	-	-	-	-	-

SM = Salário Mínimo

A título de exemplo, o cálculo do valor a ser pago pela emissão de um alvará para um estabelecimento industrial de grande dimensão corresponde a cinco salários mínimos (5*SM).

Destino das Taxas de Licenciamento

20% para o fundo de melhorias dos serviços de licenciamento

20% para os intervenientes directos no processo de vistoria

60% para o orçamento do Estado.

Esses valores devem ser entregues na Recebedoria da Repartição das Finanças da área fiscal (Modelo B e Modelo 11).

3.3.6. Estabelecimentos de Grande e Média Dimensão

Composição do dossier

- Requerimento com assinatura reconhecida e dirigido ao Ministro da Indústria e Comércio ou ao Governador Provincial, caso haja delegação de competências, e devem conter a seguinte informação:
 - Nome, nacionalidade e domicílio tratando-se de pessoa singular

- Representante e sede, bem como o Boletim da República em que os estatutos tiverem sido publicados ou cópias dos mesmos, tratando-se de pessoa colectiva;
- Projecto industrial composto pelas seguintes peças :
 - planta topográfica – em se tratando de um pedido de alteração e/ou ampliação dispensa-se esse requisito ;
 - planta do conjunto industrial ;
 - memória descritiva do projecto ;
 - estudo de impacto ambiental ou documento comprovativo de dispensa
- Licença de construção – caso haja necessidade de realização de obras de construção civil ;
- Formulário devidamente preenchido;

Intervenientes

DNI / DPIC :

O DNI ou DPIC (delegação de competências) são os órgãos responsáveis pela instrução dos processos de licenciamento de estabelecimentos industriais de grande e média dimensão.

Ministro da Indústria e Comércio / Governador da Província :

Cabe ao Ministro da Indústria e Comércio ou, em caso de delegação de competências, o Governador da Província autorizar a instalação e ampliação de estabelecimentos industriais de grande e média dimensão.

Comissão Intersectorial :

A aprovação das condições para o início da laboração é feita mediante a realização de vistoria ao estabelecimento a licenciar.

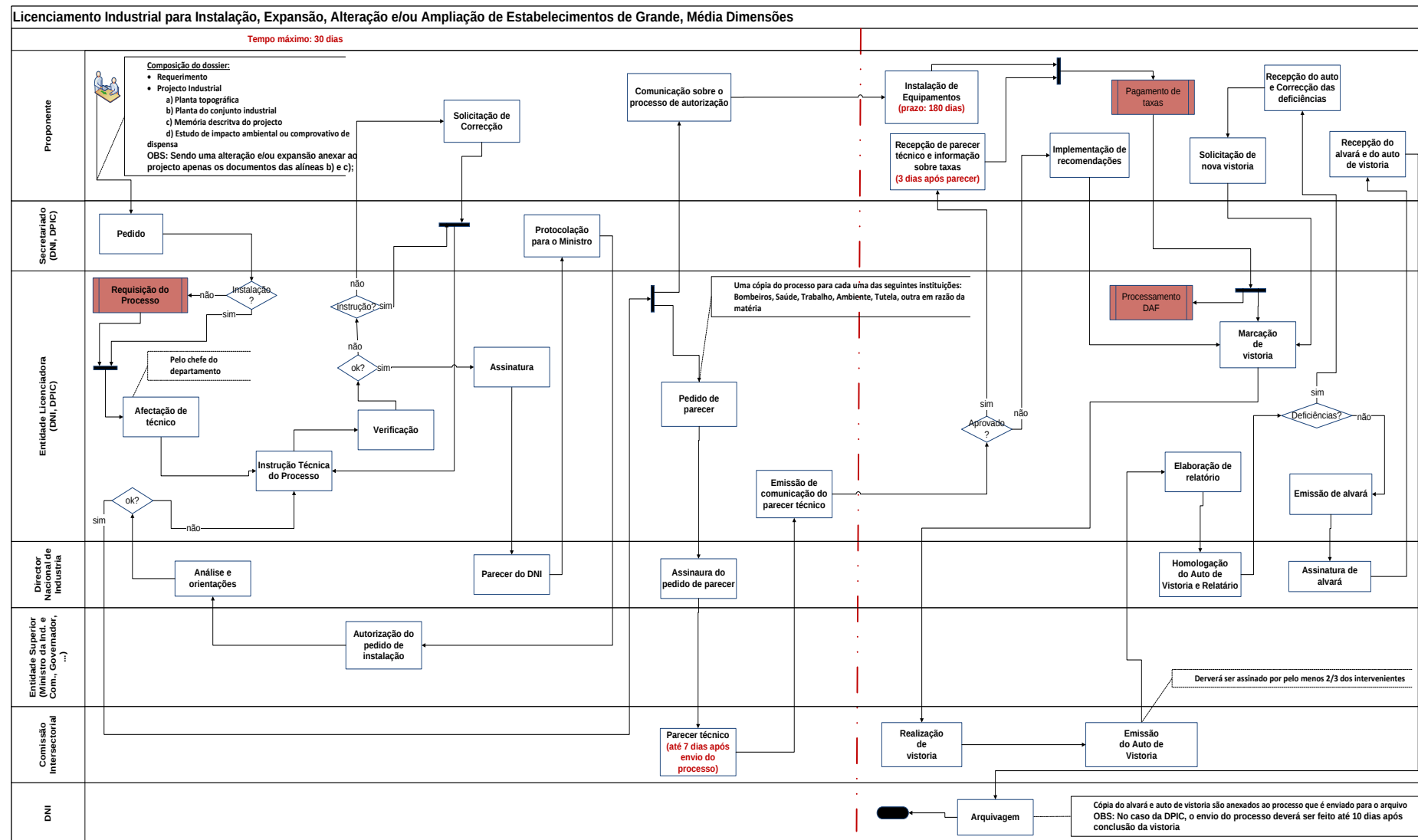
A vistoria está a cargo de uma comissão intersectorial composta por representantes dos seguintes órgãos : Ministério da Indústria e Comércio, Ministério da Saúde, Ministério para Coordenação da Acção Ambiental, Ministério do Trabalho, Serviço Nacional de Bombeiros, órgão licenciador e outros órgãos em razão da matéria, caso se justifique.

Regras

A instalação, alteração, ampliação e expansão de estabelecimentos de grande e média dimensão requer uma aprovação prévia do projecto industrial pelo órgão responsável pelo licenciamento.

O requerente deverá iniciar a instalação do projecto, num período máximo de cento e oitenta (180) dias a contar da data de recepção da notificação sobre a autorização. Decorrido esse período, se a entidade licenciadora não receber, por escrito, uma solicitação de realização de vistoria ou não for informada da impossibilidade de cumprimento do prazo o processo é então arquivado e a autorização de instalação do projecto deixa de ser válida.

O auto emitido após vistoria ao local de instalação do projecto deverá ser assinado por pelo menos dois terços (2/3) dos membros constituintes da comissão intersectorial.



3.3.7. Estabelecimentos de Pequena e Micro Dimensão

Composição do dossier

- Requerimento com assinatura reconhecida e dirigido ao Director Provincial e devem conter a seguinte informação:
 - Nome, nacionalidade e domicílio, tratando-se de pessoa singular
 - Representante e sede, bem como o Boletim da República em que os estatutos tiverem sido publicados ou cópias dos mesmos, tratando-se de pessoa colectiva;
- Projecto industrial que pode ser entregue até trinta dias antes da solicitação da vistoria e que é composto pelas seguintes peças :
 - planta topográfica – em se tratando de um pedido de alteração e/ou ampliação dispensa-se esse requisito ;
 - planta do conjunto industrial ;
 - memória descritiva do projecto ;
 - estudo de impacto ambiental ou documento comprovativo de dispensa
- Licença de construção – caso haja necessidade de realização de obras de construção civil ;
- Formulário devidamente preenchido;

Intervenientes

DPIC :

O DPIC é o órgão responsável pela instrução dos processos de licenciamento de estabelecimentos industriais de pequena e micro dimensão.

Governador da Província :

Cabe ao Governador da Província autorizar a instalação e ampliação de estabelecimentos industriais de pequena e micro a dimensão.

Comissão Intersectorial :

A aprovação das condições para o início da laboração é feita mediante a realização de vistoria ao estabelecimento a licenciar.

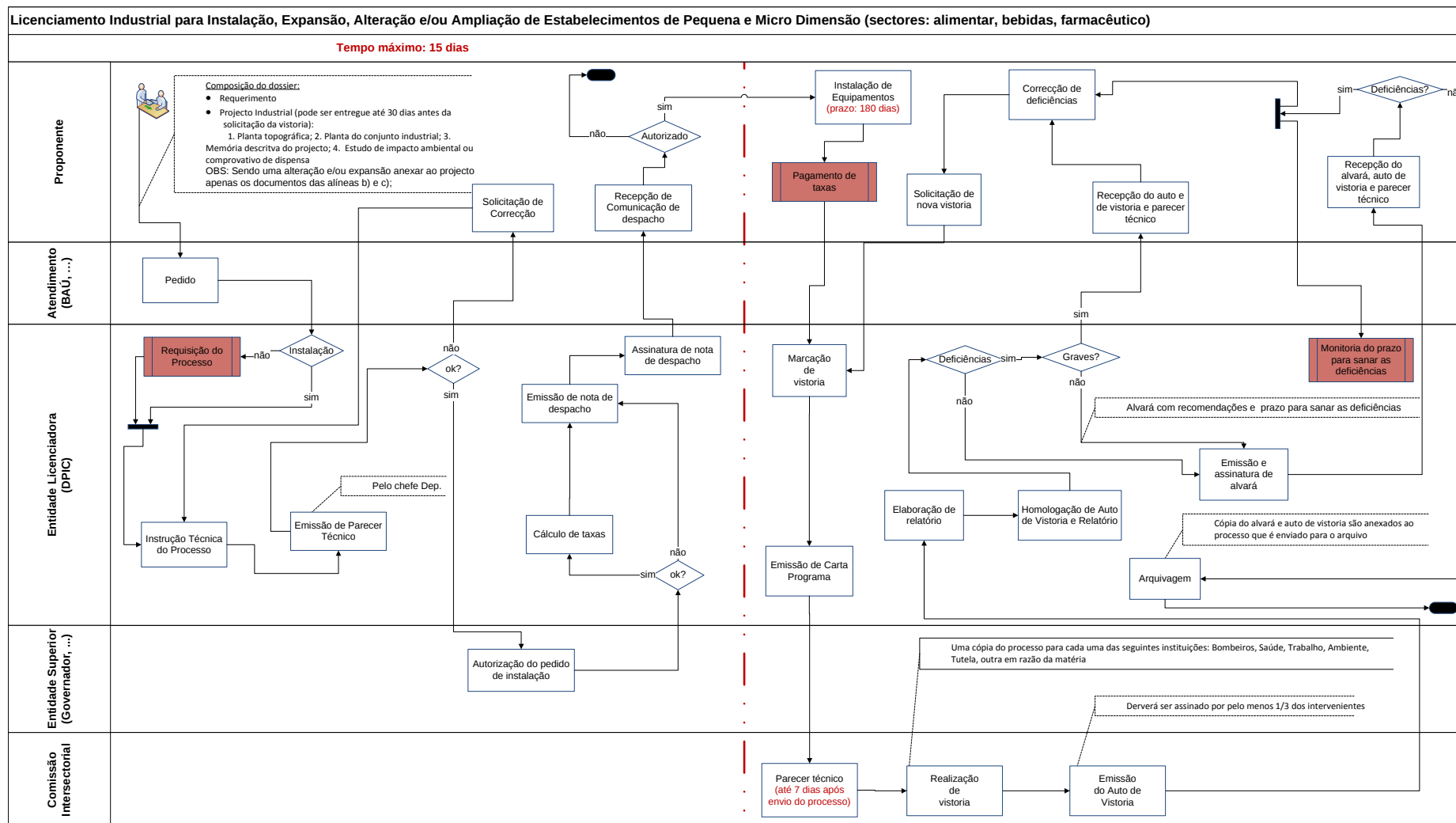
A vistoria está a cargo de uma comissão intersectorial composta por representantes dos seguintes órgãos : Ministério da Indústria e Comércio, Ministério da Saúde, Ministério para Coordenação da Acção Ambiental, Ministério do Trabalho, Serviço Nacional de Bombeiros, órgão licenciador e outros órgãos em razão da matéria, caso se justifique.

Regras

A instalação, alteração, ampliação e expansão de estabelecimentos de pequena e micro dimensão estão isentos da aprovação do projecto industrial pelo órgão responsável pelo licenciamento.

O requerente deverá iniciar a instalação do projecto num período máximo **de cento e oitenta (180) dias (???)** a contar da data de recepção da notificação sobre a autorização. Decorrido esse período, se a entidade licenciadora não receber, por escrito, uma solicitação de realização de vistoria ou não for informada da impossibilidade de cumprimento do prazo o processo é então arquivado e a autorização de instalação do projecto deixa de ser válida.

O auto emitido após vistoria ao local de instalação do projecto deverá ser assinado por pelo menos **um terço (1/3) (???)** dos membros constituintes da comissão intersectorial.



4.4 Licenciamento Comercial

3.4.1. Enquadramento

Pretende-se aqui retratar a situação actual do processo de licenciamento para exercício de actividades comerciais constantes do anexo I e II do Decreto nº 49/2004 de 17 de Novembro, o processo de licenciamento do exercício de actividade de representação comercial estrangeira (delegações e agenciamentos) bem como o processo de registo de operadores de comércio externo.

3.4.2. Alvará, Licença e Cartão de Operador de Comércio Externo

O **alvará** é o documento legal que habilita o respectivo titular a exercer uma determinada actividade comercial e é valido por um período indeterminado, à excepção dos alvarás emitidos para cidadãos estrangeiros em nome individual cujo período de validade deve equivaler ao prazo de validade do respectivo visto ou autorização de residência.

A **licença** é o documento legal que habilita o respectivo titular a exercer a actividade de representação comercial estrangeira. Este documento tem a validade mínima de 1 ano e máxima de 3 anos, prorrogáveis mediante pedido do titular.

O **cartão de operador de comércio externo** é a prova de qualidade do operador perante as entidades oficiais intervenientes nas operações de comércio externo. O registo de operador de comércio externo tem a seguinte validade:

- Importação – um ano a contar da data da emissão do respectivo cartão;
- Exportação :
 - Pelo mesmo período da validade da autorização de exercício da actividade da empresa;
 - Por um período de 5 anos para as empresas com licenças de actividade ou alvarás sem prazo determinado de validade e para as empresas da indústria extractiva ou outra com títulos de exploração com validade superior a quatro anos ;

Nenhum desses documentos pode ser substituído ou transmitido sem autorização prévia da entidade licenciadora. Podem, no entanto, ser suspensos, cancelados ou revogados pela entidade licenciadora por violação das disposições legais ou ainda a pedido do titular

3.4.3. Responsabilidades

Autorização do pedido de licenciamento

Compete ao Ministro da Indústria e Comércio e/ou, em caso de delegação de competências, ao Secretário Permanente e ao Director Nacional do Comércio, autorizar o ***licenciamento de representações comerciais estrangeiras***. Cabe, no entanto, ao Director Nacional do Comércio autorizar os pedidos de ***renovação de licenças de representações comerciais estrangeiras***.

A autorização dos pedidos de ***licenciamento de actividades comerciais a grosso a retalho e prestação de serviços*** é da competência do Governador Provincial, podendo este delegar competências ao Director Provincial da Indústria e Comércio.

Emissão de alvará

A emissão de alvarás é da competência do Director Provincial da Indústria e Comércio.

Emissão de licença

A emissão de licenças de representação estrangeiras é da competência do Ministro da Indústria e Comércio.

Instrução do processo

A Direcção Nacional do comércio (DNC, é o órgão responsável pela instrução dos processos de ***licenciamento de representações comerciais estrangeiras***.

A instrução dos processos de ***licenciamento de actividades comerciais a grosso a retalho e prestação de serviços*** é da responsabilidade da Direcção Provincial da Indústria e Comércio.

A instrução dos processos de ***emissão de cartão de operador de comércio externo*** é da responsabilidade da Direcção Provincial da Indústria e Comércio e da Direcção Nacional do Comércio.

O órgão responsável pela instrução dos processos de licenciamento, assume as seguintes funções:

- Informar/orientar o cidadão sobre os requisitos e procedimentos do licenciamento ;
- Receber os pedidos de licenciamento ;
- Organizar os processos e envia-los para serem autorizados pelas entidades superiores ;
- Notificar o proponente sobre pareceres, decisões, vistorias, etc;
- Solicitar o parecer técnico à comissão intersectorial ;
- Convocar a comissão intersectorial para a realização da vistoria ;
- Dar a conhecer ao proponente o resultado da vistoria ;
- Emitir o alvará para ser assinado pela entidade licenciadora;
- Garantir que os prazos estipulados pela lei são observados ;

Vistorias

O licenciamento de actividades comerciais a grosso, a retalho e prestação de serviços, assim como o licenciamento de representações comerciais estrangeiras sobre a forma de delegação estão condicionados a realização de vistoria com o fim de verificar a conformidade dos termos e condições em que o pedido tiver sido autorizado. A vistoria é coordenada pela entidade instrutora e realizada por uma comissão intersectorial composta pelas seguintes entidades: Entidade instrutora, autoridade administrativa local, Bombeiros, Saúde e outras cuja inclusão se justifique em razão da matéria.

No caso de se constatar alguma deficiência que não afecte a saúde pública e não ponha em causa a segurança dos trabalhadores e do ambiente, poderá ser autorizado o início de laboração, sob a condição de, num prazo previamente estipulado, as deficiências serem sanadas.

A não realização da vistoria dentro dos prazos estabelecidos pela lei equivale ao deferimento tácito provisório.

As principais funções da comissão são as seguintes:

- Realizar vistorias ;
- Emitir autos de vistoria ;

3.4.4. Taxas

Os pedidos de emissão de licença / alvará e de vistoria implicam o pagamento de taxas em função da seguinte tabela:

Actos	Taxa
Licença de exercício de comércio a grosso, comércio a retalho e prestação de serviços (independentemente do número de grupos, classes ou subclasses do CAE)	1 Salário mínimo
Licença de representação comercial estrangeira por cada ano solicitado	2 Salários mínimos (por cada ano solicitado)
Cartão de operador de comércio externo	25% do salário mínimo
Averbamentos	25% do salário mínimo
Reemissão de alvará ou de licença	50% do salário mínimo
Vistoria	50% do salário mínimo

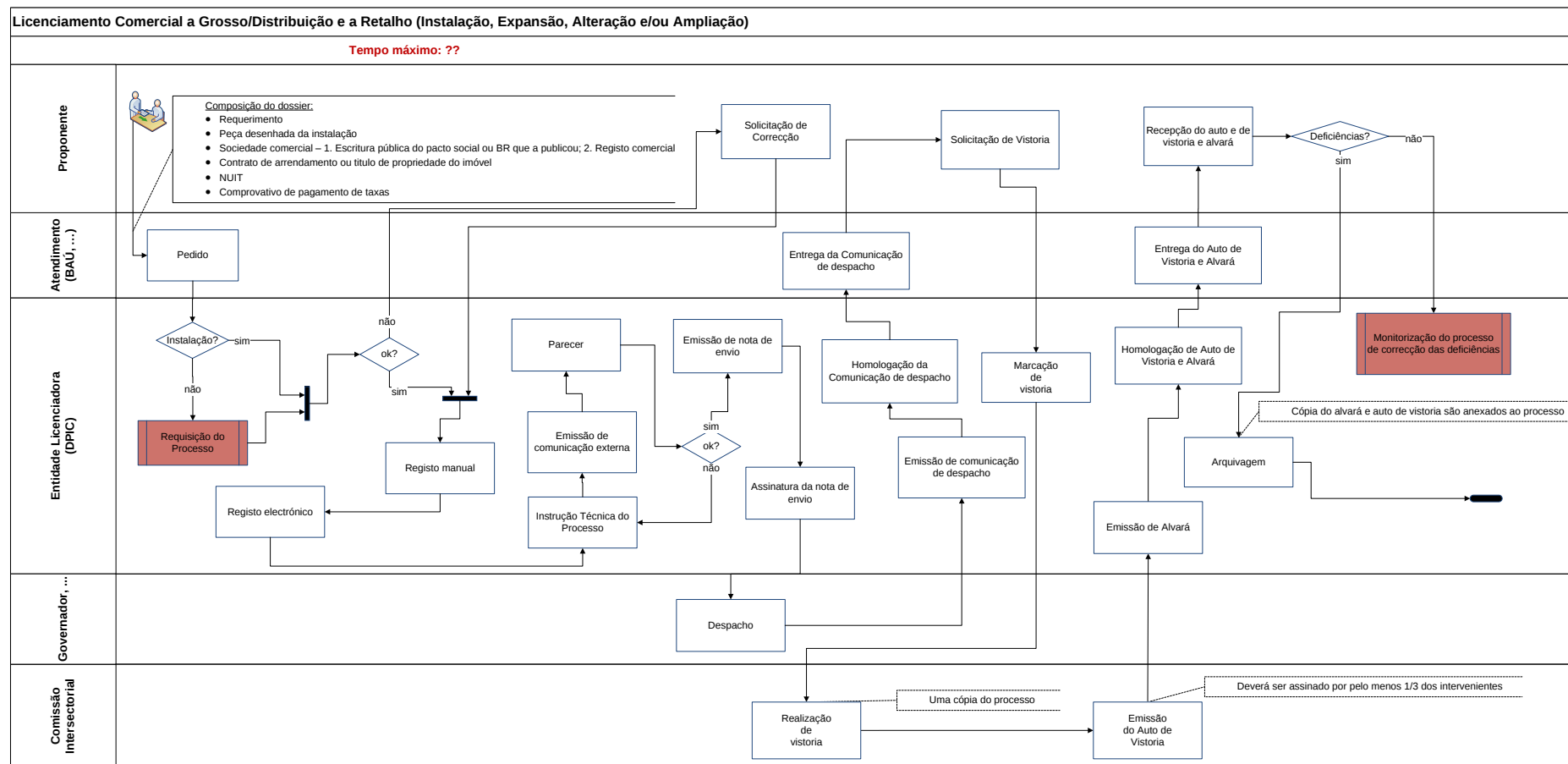
Os valores acima discriminados são repartidos da seguinte forma:

- 60% para o Orçamento de Estado;
- 40% para a autoridade licenciadora.

3.4.5. Licenciamento de Actividades Comerciais a Grosso e a Retalho

Composição do dossier

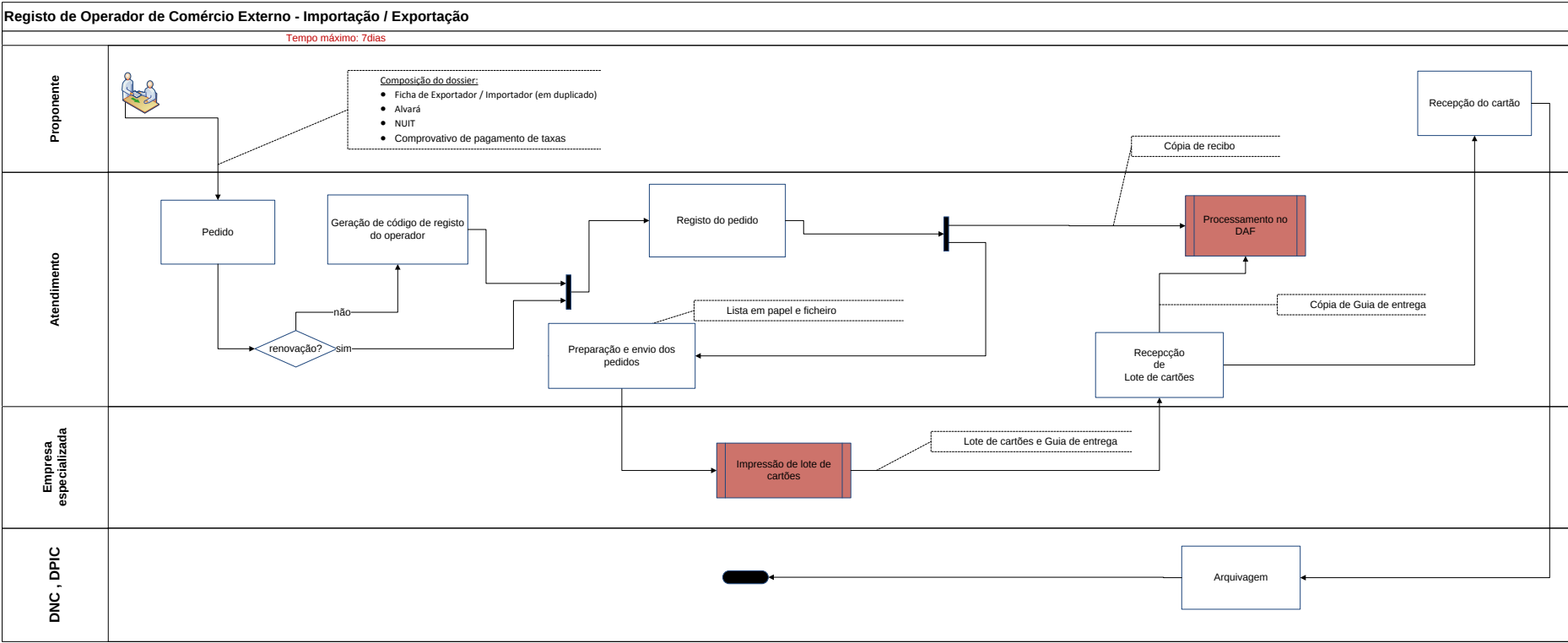
- Requerimento com assinatura reconhecida e dirigido à entidade licenciadora da área onde o estabelecimento irá ser instalado e deve conter a seguinte informação:
 - Nome, idade, nacionalidade, naturalidade, domicílio, número do documento de identificação, local e data de emissão, tratando-se de pessoa singular
 - Denominação, escritura pública do pacto social ou Boletim da República em que os estatutos tiverem sido publicados ou cópias dos mesmos, endereço da sede social, identificação do representante, tratando-se de uma sociedade comercial;
 - visto de negócios e/ou a autorização de residência compatível com a actividade requerida, tratando-se de cidadão estrangeiro em nome individual ;
 - A actividade comercial requerida de acordo com o Classificador de Actividades Económicas (CAE-Rev 1), e as classes de mercadorias que o operador pretenda comercializar.
- Ao requerimento deve-se juntar:
 - Peça desenhada das instalações destinadas ao exercício da actividade comercial;
 - Escritura pública do pacto social ou Boletim da República que a publicou acompanhada do respectivo registo comercial, quando se trate de sociedade comercial;
 - Contrato de arrendamento ou título de propriedade do imóvel destinado ao exercício da actividade comercial.
 - Prova de registo fiscal, emitida pelo Ministério do Plano e Finanças
- Formulário devidamente preenchido;
- Comprovativo de pagamento de taxas



3.4.6. Operadores de Comércio Externo

Composição do dossier

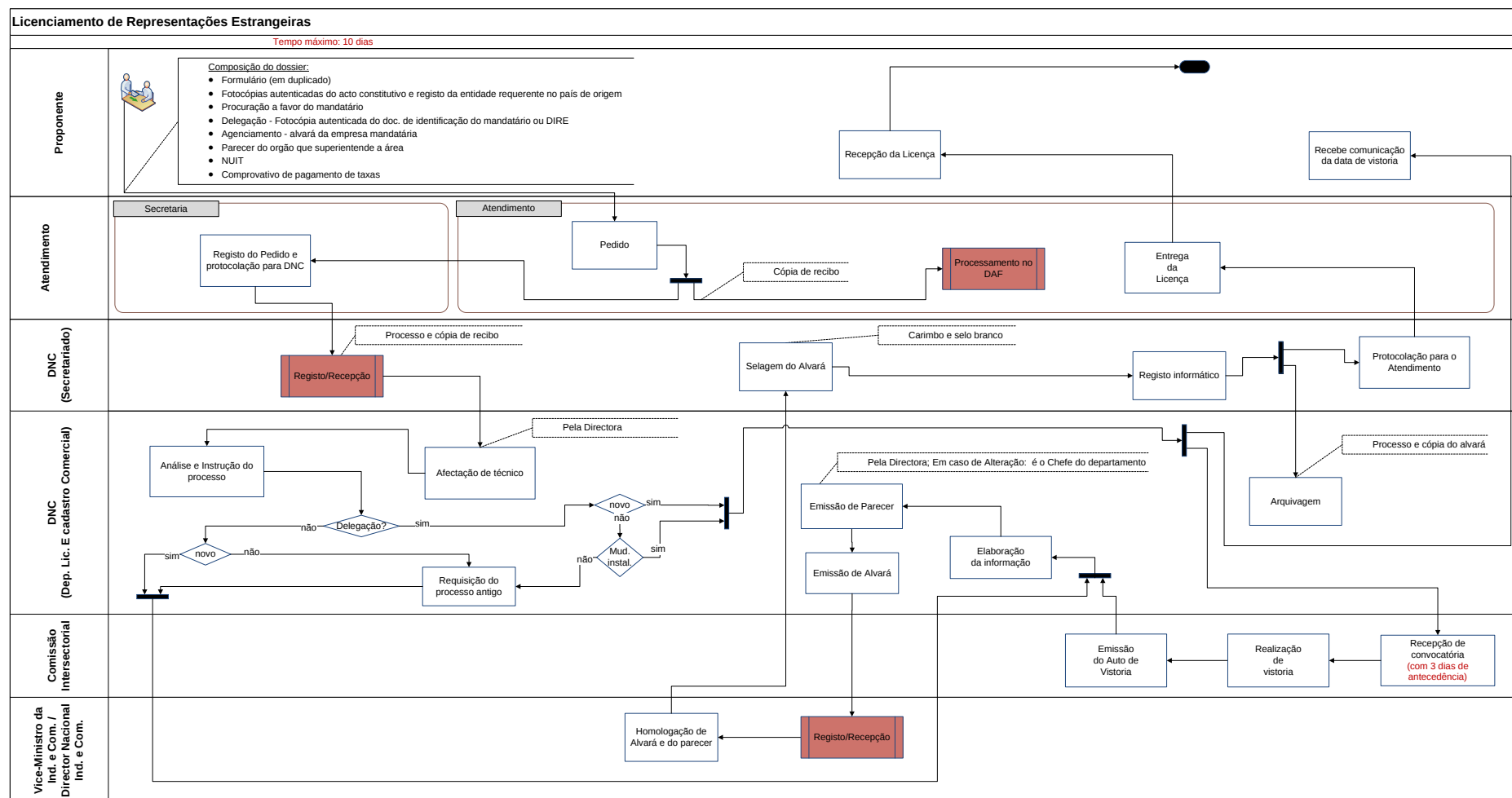
- Formulário devidamente preenchido – em duplicado - e acompanhado dos seguintes documentos:
 - Autorização para o exercício de actividade, emitida pela entidade competente;
 - Prova de registo fiscal, emitida pelo Ministério do Plano e Finança
- Comprovativo de pagamento de taxas



3.4.7. *Licenciamento de Representações Comerciais Estrangeiras*

Composição do dossier

- Requerimento com assinatura reconhecida e dirigido à entidade licenciadora da área onde o estabelecimento irá ser instalado e deve conter a seguinte informação:
 - Nome, idade, nacionalidade, naturalidade, domicílio, número do documento de identificação, local e data de emissão, tratando-se de pessoa singular
 - Localização da representada e da representação comercial estrangeira, no país de origem e na República de Moçambique, respectivamente;
 - Descrição detalhada dos objectivos a prosseguir;
 - Especificação da forma de representação pretendida (delegação ou agenciamento);
 - Período de exercício da actividade da representação;
 - Pedido de vistoria das instalações, exceptuando as representações sob forma de agenciamento.
- Ao requerimento deve-se juntar:
 - Fotocópias autenticadas do acto constitutivo e registo da entidade requerente no seu país de origem;
 - Procuração a favor da pessoa ou empresa credenciada como mandatária da requerente na República de Moçambique onde constem os respectivos poderes de representação, conforme se trate de delegação ou agenciamento, respectivamente;
 - Fotocópia autenticada do documento de identificação do mandatário ou Documento de Identificação de Residência para Estrangeiros, ou fotocópia do alvará da empresa mandatária, conforme se trate de delegação ou agenciamento, respectivamente;
 - Parecer do órgão que superintende a área
- Formulário devidamente preenchido (em duplicado);
- Comprovativo de pagamento de taxas



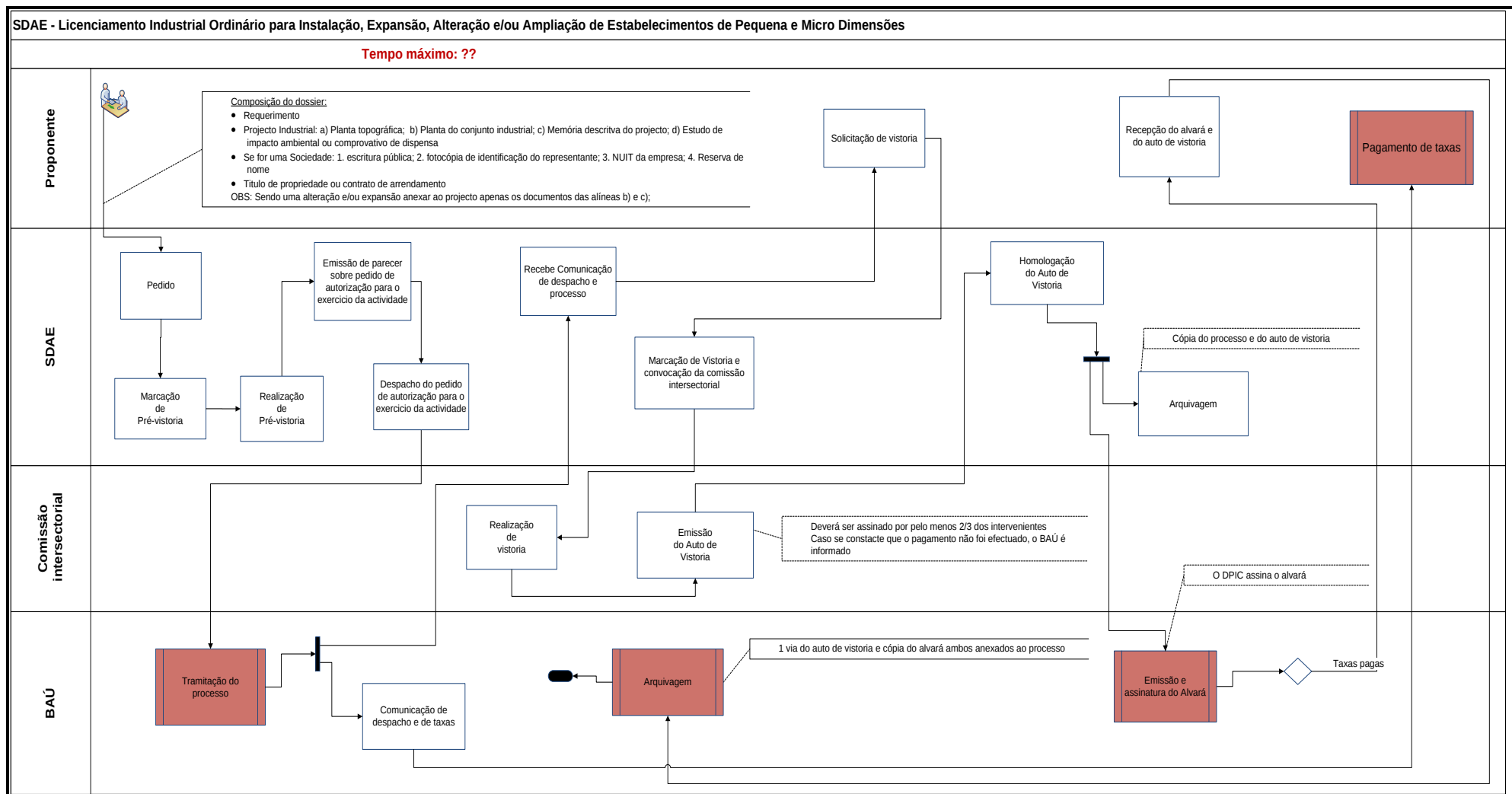
4.5 SDAE - Licenciamento Industrial e Comercial

Composição do dossier (licenciamento comercial)

- Requerimento com assinatura reconhecida e dirigido à entidade licenciadora da área onde o estabelecimento irá ser instalado e deve conter a seguinte informação:
 - Nome, idade, nacionalidade, naturalidade, domicílio, número do documento de identificação, local e data de emissão, tratando-se de pessoa singular
 - Denominação, escritura pública do pacto social ou Boletim da República em que os estatutos tiverem sido publicados ou cópias dos mesmos, endereço da sede social, identificação do representante, tratando-se de uma sociedade comercial;
 - visto de negócios e/ou a autorização de residência compatível com a actividade requerida, tratando-se de cidadão estrangeiro em nome individual ;
 - A actividade comercial requerida de acordo com o Classificador de Actividades Económicas (CAE-Rev 1), e as classes de mercadorias que o operador pretenda comercializar.
- Ao requerimento deve-se juntar:
 - Peça desenhada das instalações destinadas ao exercício da actividade comercial;
 - Escritura pública do pacto social ou Boletim da República que a publicou acompanhada do respectivo registo comercial, quando se trate de sociedade comercial;
 - Contrato de arrendamento ou título de propriedade do imóvel destinado ao exercício da actividade comercial.
 - Prova de registo fiscal, emitida pelo Ministério do Plano e Finanças
- Formulário devidamente preenchido;
- Comprovativo de pagamento de taxas

Composição do dossier (Licenciamento industrial)

- Requerimento com assinatura reconhecida e dirigido ao Director Provincial e devem conter a seguinte informação:
 - Nome, nacionalidade e domicílio tratando-se de pessoa singular
 - Representante e sede, bem como o Boletim da República em que os estatutos tiverem sido publicados ou cópias dos mesmos, tratando-se de pessoa colectiva;
- Projecto industrial que pode ser entregue até trinta dias antes da solicitação da vistoria e que é composto pelas seguintes peças :
 - planta topográfica – em se tratando de um pedido de alteração e/ou ampliação dispensa-se esse requisito ;
 - planta do conjunto industrial ;
 - memória descritiva do projecto ;
 - estudo de impacto ambiental ou documento comprovativo de dispensa
- Licença de construção – caso haja necessidade de realização de obras de construção civil ;
- Formulário devidamente preenchido.



4.6 Inspeção

A Inspeção Nacional das Actividades Económicas (INAE), como órgão responsável pela fiscalização das actividades económicas a nível de todo o território de Moçambique, tem as seguintes competências:

- Fiscalizar o disposto no regulamento
- Receber as reclamações sobre os estabelecimentos e ordenar as providências necessárias para corrigir as deficiências verificadas
- Instruir processos referentes às transgressões.

Assim, a inspeção/fiscalização de estabelecimentos destinados ao exercício de actividades comerciais e industriais é da competência do INAE e toma a seguinte forma :

- Inspeção avisada, com carácter educativo;
- Inspeção não avisada, obedecendo a um plano estipulado internamente e que visa garantir o correcto funcionamento do sector industrial e comercial ;
- Inspeção não avisada devido a denúncias de irregularidades.

Na sequência de uma inspeção, caso fique apurado que houve violação do regulamento, ou seja que foram cometidas irregularidades, a INAE pode punir o agente económico com medidas de advertência, multas, suspensão da laboração, encerramento do estabelecimento, cancelamento ou ainda revogação do Alvará/licença.

No que toca ao sector do comércio e atendendo a natureza da infracção, sendo aplicável a pena de multa, o INAE pode, aplicar a pena de advertência registada.

Reincidência

Considera-se que houve reincidência, quando o agente económico comete, pela segunda vez num espaço de seis meses a contar da data da fixação definitiva da sanção anterior, um mesmo tipo de infracção.

- Sector da Indústria - A reincidência é punível, elevando-se o valor base da multa. À primeira reincidência elava-se ao dobro o valor da multa aplicada aquando da primeira infracção e eleva-se ao triplo quanto à segunda reincidência. À terceira reincidência aplica-se a medida de revogação do Alvará.
- Sector do Comércio - A reincidência é punível, elevando-se ao triplo o valor base estipulado pela lei.

Suspensão da laboração

Nos casos em que a punição aplicada seja a suspensão da laboração, o despacho que aplicar tal medida deverá indicar o prazo para o agente económico sanar a falta.

Encerramento de estabelecimento

O incumprimento do prazo citado no ponto anterior, por parte do agente económico, determina o encerramento do estabelecimento.

Cancelamento do registo de operador do comércio externo

Nos casos em que o operador do comércio externo tenha cometido uma infracção fiscal, aduaneira, cambial, ou às normas que a lei estipula, a punição pode resultar no cancelamento do registo de operador do comércio externo.

Neste contexto, a reinscrição do operador de comércio externo só poderá ocorrer decorridos dois anos após o suprimento dos fundamentos do cancelamento.

Levantamento da suspensão ou encerramento

Supridas as razões que estiveram na origem da punição, a suspensão ou encerramento é levantada no prazo de 5 dias após a comunicação da suspensão, mediante a submissão de um requerimento do interessado.

5. Especificação Funcional – Reengenharia de Processos

Como foi dito anteriormente, nos últimos anos o governo de Moçambique, com o objectivo de alavancar o desenvolvimento económico do país encetou um conjunto de reformas ao quadro legal que rege o regime de licenciamento comercial, industrial e turístico e criou uma rede de guichets de atendimento ao cidadão, guichets esses denominados BAÚs, que dão suporte ao processo de licenciamento nas três áreas de actividades acima referidas.

Apesar dessas reformas terem trazido uma melhoria significativa, em termos do tempo de resposta aos pedidos, não existe ainda uma articulação efectiva, em tempo útil, entre os diferentes intervenientes no processo, o que faz com que o processo não seja tão rápido como poderia. É importante referir que a não prestação de serviços em tempo útil e com a qualidade desejável deve-se, não apenas à não automatização dos processos mas sobretudo à não optimização e reengenharia dos mesmos.

A reengenharia de processos tem como fim optimizar os processos de negócio tornando-os mais céleres e eficientes, tendo consequentemente impacto positivo sobre o nível de satisfação do cidadão. Para isso, torna-se necessário reduzir a burocracia em toda a cadeia de licenciamento, eliminar actividades e tarefas desnecessárias e que não trazem valor acrescentado ao negócio e nem contribuem para a realização dos objectivos e resultados preconizados.

A automatização dos processos de licenciamento nas áreas da indústria e comércio irá permitir uma simplificação dos mesmos e trará as seguintes vantagens :

- **Desmaterialização** dos processos : deixa de ser necessário ter a informação em formato papel.
- Diminuição do *tempo de decisão e parecer* e celeridade em todas as etapas do processo, tendo em conta que a articulação entre os diversos intervenientes torna-se mais fácil.

Tipo de Processo	Prazo actual	Prazo proposto
Indústria de Grande e Média Dimensão		
Autorização da Instalação	8 dias	4 dias
Notificação ao requerente sobre a decisão	3 dias	imediato
Aprovação do projecto industrial	30 dias	15 dias
Notificação ao requerente sobre a aprovação do projecto	3 dias	imediato

Realização de vistoria	6 dias	3 dias		
Indústria de Pequena e Micro Dimensão				
Autorização da Instalação	8 dias	4 dias		
Notificação ao requerente sobre a decisão	3 dias	imediato		
Aprovação do projecto industrial	15 dias	7 dias		
Notificação ao requerente sobre a aprovação do projecto	3 dias	imediato		
Realização de vistoria	6 dias	3 dias		
Comércio				
Grosso, Retalho e Prestação de Serviços	Província	15 dias	Província	8 dias
	Distrito	8 dias	Distrito	5 dias
Representações Comerciais - Delegações	10 dias	6 dias		
Representações Comerciais - Agenciamento	10 dias	4 dias		
Operadores de Comércio Externo	7 dias	< 7 dias		

- Eliminação de duplicação e incoerência da informação pois esta será escrita uma única vez ficando disponível quando e onde ela for necessária (*write once, read many*).
- **Notificação automática** via e-mail e SMS (caso o proponente manifeste interesse em aderir a este serviço podendo o custo ser ou não suportado por ele).
- Possibilidade do cidadão **acompanhar os processos** por ele submetidos.
- **Desterritorialização** - Possibilidade do processo ser submetido em qualquer balcão
- Dependendo da natureza do acto, o cidadão terá a possibilidade de submeter o seu **pedido on-line**.
- O cidadão poderá efectuar **o pagamento dos actos** solicitados sem ter que se deslocar a uma entidade bancária.

5.1. Licenciamento Industrial

5.1.1. Estabelecimentos de Grande e Média Dimensão

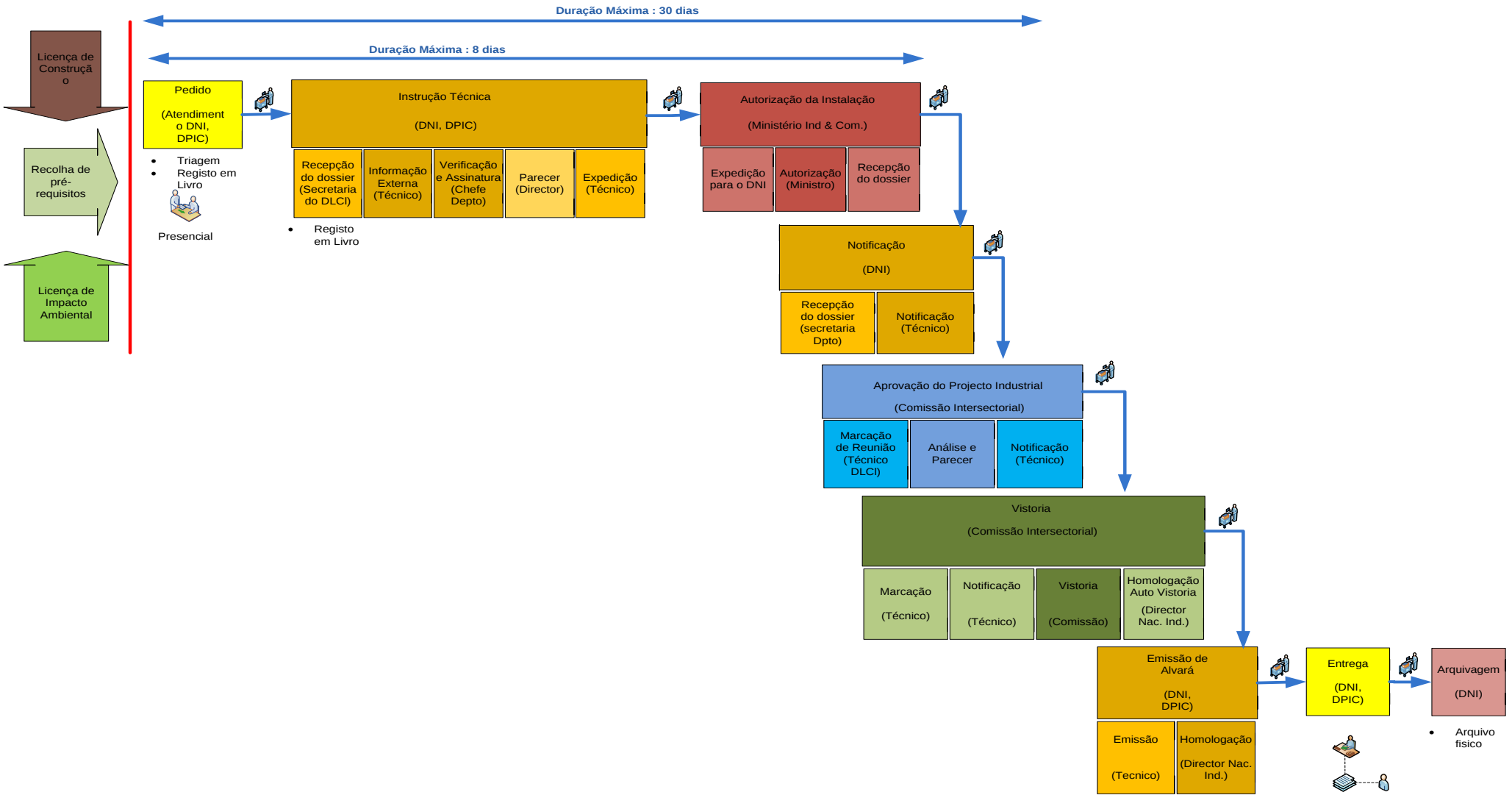
Processo actual

A logística montada no DNI para atender aos pedidos de licenciamento industrial para estabelecimentos de grande e média dimensão é baseada, essencialmente em processos manuais e nos recursos humanos para garantir a agilidade no processamento dos pedidos. A primeira fase do licenciamento é a obtenção de informação sobre os procedimentos, que pode ser obtida através dos técnicos do Departamento de Licenciamento e Cadastro industrial que garantem o suporte e as orientações necessárias à execução do serviço pretendido. Ultrapassados os constrangimentos

informativos parte-se para a formalização do pedido. Para a operacionalização do processo existem recursos da entidade instrutora e das entidades intervenientes que garantem que o pedido seja atendido, dentro do prazo acordado.

A transmissão do dossier entre as diferentes orgânicas, bem como entre os vários departamentos que numa dada orgânica intervêm na cadeia de execução do pedido, é feita de forma física, por um estafeta ou um funcionário da própria orgânica respectivamente. As entradas e saídas do dossier de uma orgânica ou departamento são sempre registadas em livros de acompanhamento.

A articulação com o requerente para fins de esclarecimento, comunicação de despacho e de pareceres e marcação de vistoria é feita presencialmente ou por via telefónica, o que a torna pouco eficiente, morosa e dispendiosa.



Proposta

A automatização do processo de licenciamento de indústrias de grande e média dimensão, vem eliminar a necessidade de circulação do dossier em formato papel entre as entidades que intervêm no processo, o que *per si* imprime alguma celeridade ao mesmo.

Cada interveniente, sempre que for necessário, poderá actuar sobre o processo que estará disponível no sistema informático.

A introdução de assinaturas digitais e códigos de barra viabiliza a tramitação dos processos directamente no sistema.

A implementação de um sistema de notificação (e-mail, SMS, alertas no portal) vem tornar possível solicitar ao requerente, em tempo útil, qualquer informação ou esclarecimento relevante para a tomada de decisão.

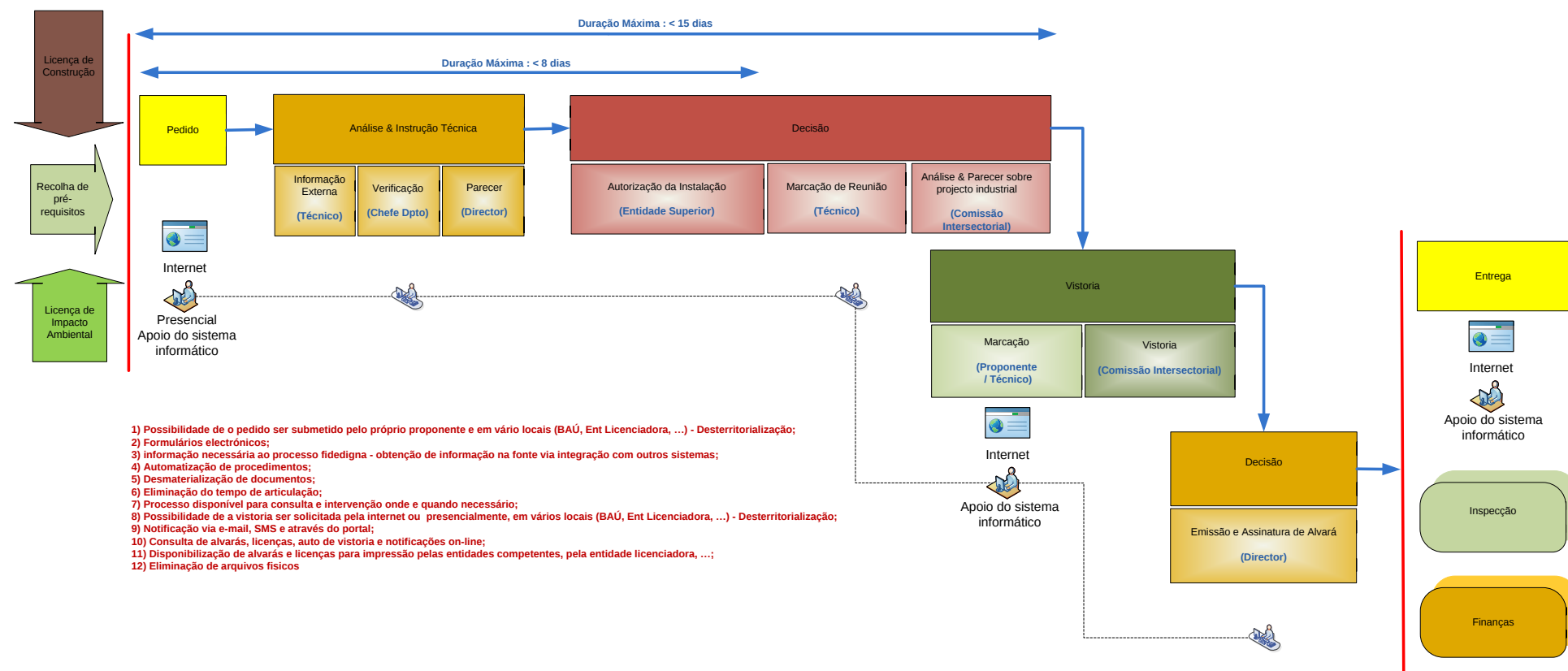
O requerente pode também fazer o acompanhamento on-line dos pedidos por ele efectuados.

O dossier de solicitação do serviço pode ser submetido, na internet, pelo próprio requerente ou em qualquer balcão de atendimento.

A integração prevista com alguns dos sistemas existentes na administração pública moçambicana, vem facilitar a obtenção de informação necessária ao processo com ganhos em termos de redução de erros, custos e tempo.

Visto que toda a informação referente ao processo se encontra no sistema, de forma central e permanentemente disponível, a arquivagem física passa a ser desnecessária, contrariando a abordagem actual em que existem arquivos centrais e locais, o que representa um desperdício de esforços e custos elevados.

A figura a seguir ilustra as melhorias que a automatização dos procedimentos vem trazer ao processo.



5.1.2. Estabelecimentos de Pequena e Micro Dimensão

Processo actual

Os pedidos de licenciamento de indústrias de pequena e micro dimensão do sector farmacêutico, alimentar e de bebidas são submetidos nos Balcões Únicos de Atendimento.

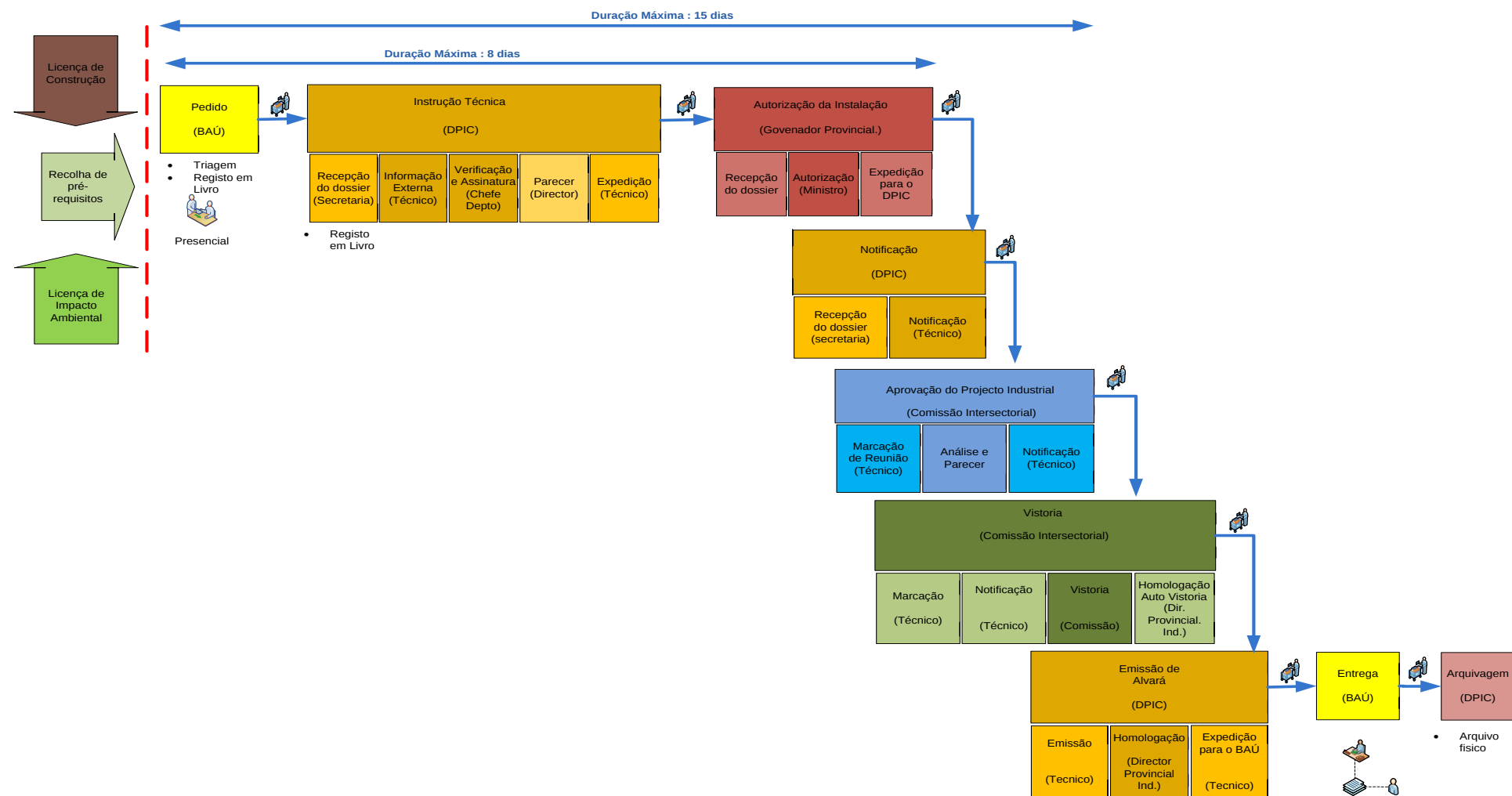
No entanto, no que toca a esse tipo de licenciamento, os BAÚs servem unicamente como porta de entrada dos pedidos e interlocutores entre o proponente e a entidade instrutora do processo. No atendimento, existem pessoas para fornecerem informações e garantirem o suporte e as orientações necessárias a respeito do serviço pretendido pelo utente.

Os pedidos são aceites pelo BAÚ, após uma pré-validação. Esta pré-validação, tem como objectivo garantir que todos os documentos que a lei exige constem do dossier, que são legais e que a informação que deles consta é coerrente. No entanto, qualquer outro tipo de incongruência só é detectado na fase de instrução do processo.

Concluída a fase de submissão do pedido, o BAÚ encaminha o processo para a Direcção Provincial da Indústria e Comércio onde, após a formalização do procedimento de recepção do dossier, dá-se início à fase de instrução do processo.

A transmissão dos dossiers entre as diferentes orgânicas, bem como entre os vários departamentos que numa dada orgânica intervêm na cadeia de tratamento do pedido, é feita de forma física. Cada orgânica ou departamento por onde o dossier passa, regista, em livro a entrada e saída do mesmo, para fins de acompanhamento.

Devido a dificuldades de comunicação entre a entidade instrutora e os elementos da comissão intersectorial, estes têm acesso ao processo apenas no momento da vistoria, o que constitui um constrangimento ao processo.



Proposta

A automatização do processo de licenciamento de indústria de pequena e micro dimensão e a interligação de todos os intervenientes no processo vem, por si só, trazer celeridade e segurança ao processo, uma vez que o tempo necessário para o transporte do processo, em formato papel, para cada uma das entidades envolvidas, bem como o risco de extravio do dossier ou parte dele são eliminados. Cada interveniente terá o processo disponível, via um sistema informático, sempre que tiver de actuar sobre o mesmo. Por isso, a proposta se estende a todos os actores-chave do processo, ex. Governador Provincial, Bombeiros, etc. O sistema deverá ter o cadastro de todos os *players* para que, sempre que necessário, eles sejam automaticamente notificados, da entrada de processos para apreciação. A notificação poderá ser via correio electrónico, SMS ou por alertas recebidas ao se logar no sistema. O próprio requerente terá a possibilidade de submeter o seu pedido via internet e fazer o devido acompanhamento pela mesma via

5.2. Licenciamento Comercial

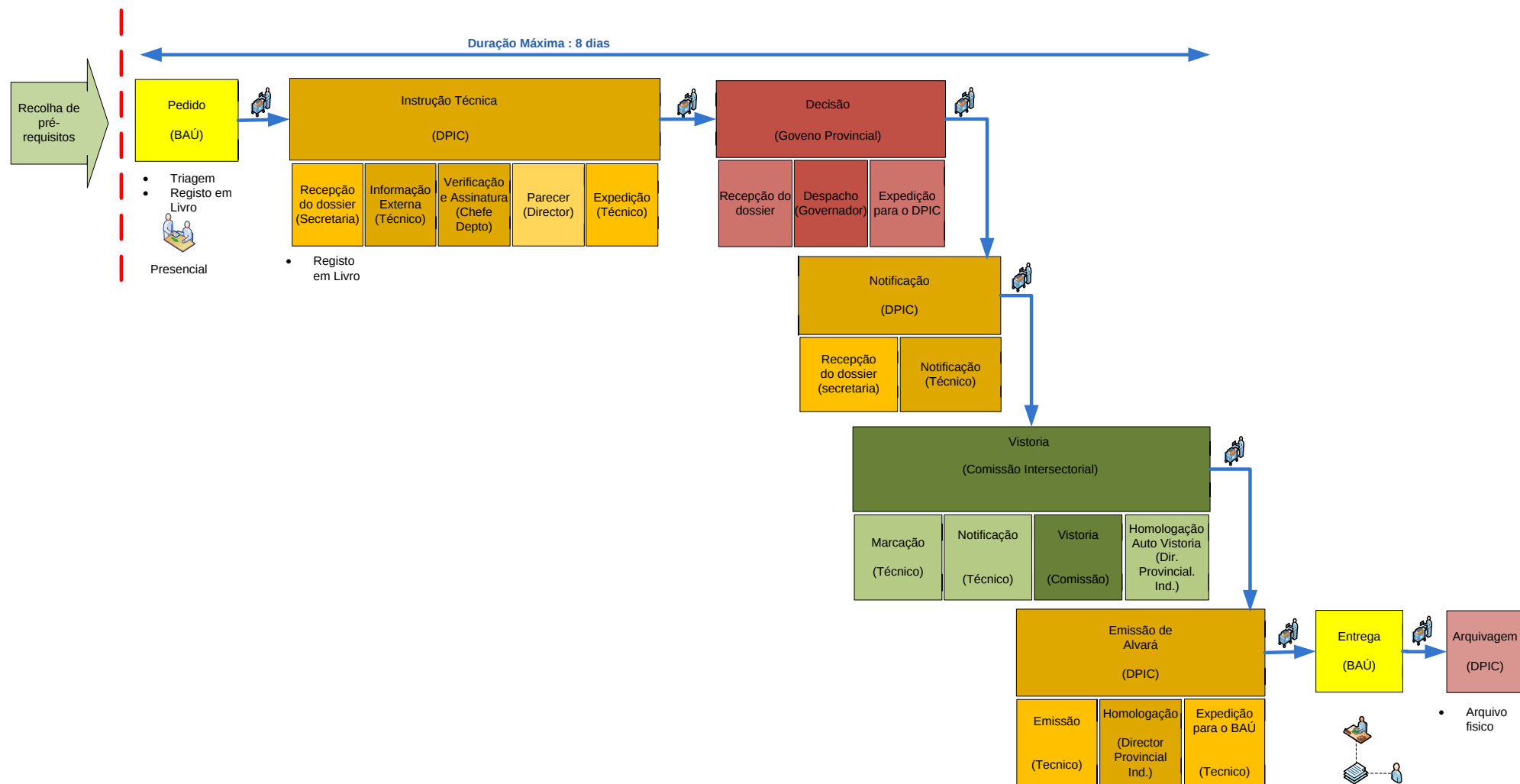
5.2.1. Comércio a Grosso e a Retalho e prestação de serviços

Processo actual

Os pedidos de licenciamento ordinário para o exercício de actividades comerciais a grosso a retalho e prestação de serviços é mais um dos pedidos submetidos nos balcões únicos de atendimento. No entanto, à semelhança do que se passa com os pedidos de licenciamento ordinário de indústrias de pequena e micro dimensão, o BAÚ aqui funciona apenas como interlocutor entre o proponente e a entidade instrutora do processo.

Toda a tramitação do processo é feita manualmente, obedecendo a um complexo, longo e repetitivo procedimento de registos e circulação física do dossier.

A deficiente articulação entre os diferentes *players* e a necessidade de circulação de papéis ao longo de todo o circuito, são aspectos que contribuem para que o tempo de execução dos procedimentos seja longo.

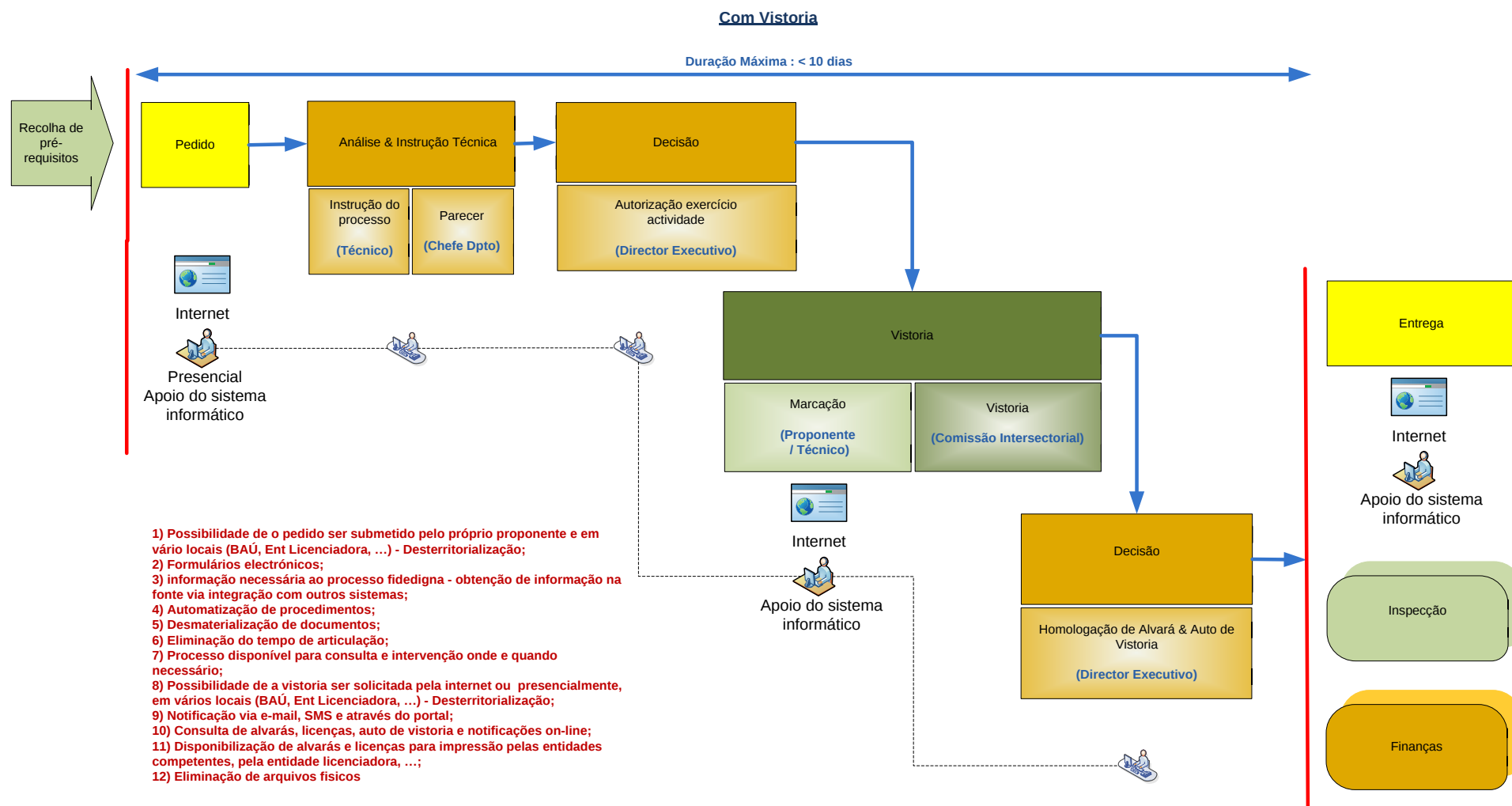


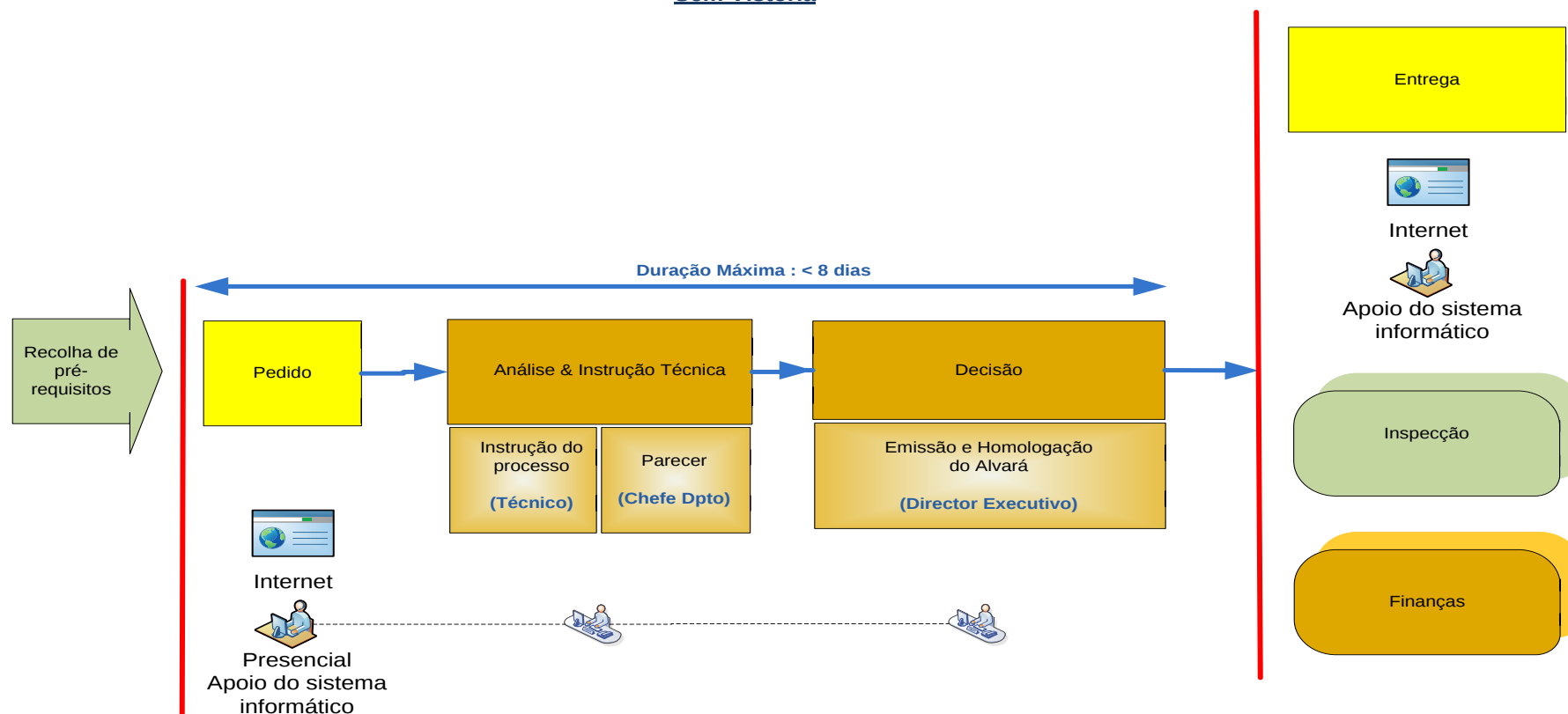
Proposta

As principais vantagens da proposta de reengenharia do processo de licenciamento do comércio a grosso, a retalho e prestação de serviços são:

- Eliminação da necessidade de circulação dos processos em formato papel;
- Maior celeridade do processo decisório;
- Eliminação de arquivos físicos, sendo que toda a informação necessária ao processo decisório encontra-se disponível no sistema;
- Possibilidade de o proponente efectuar o pagamento de taxas via internet, ATM e POS, eliminando assim a necessidade de deslocar-se a uma instituição bancária.

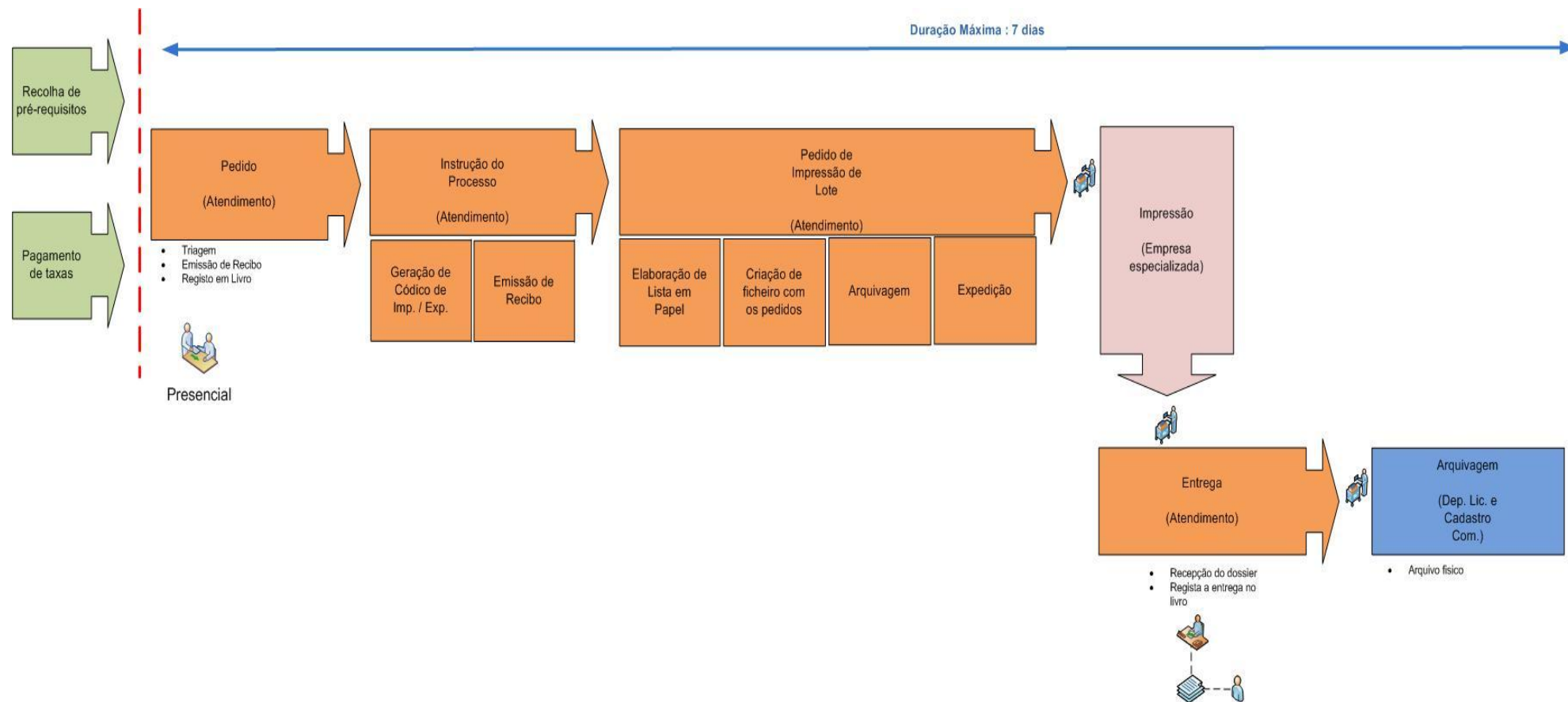
As figuras a seguir apresentadas ilustram as melhorias que a automatização dos procedimentos vem trazer ao processo, tendo em conta as alterações contempladas no novo Decreto que regula o sector.



Sem Vistoria

- 1) Possibilidade de o pedido ser submetido pelo próprio proponente e em vários locais (BAÚ, Ent Licenciadora, ...) - Desterritorialização;
- 2) Formulários electrónicos;
- 3) Informação necessária ao processo fidedigna - obtenção de informação na fonte via integração com outros sistemas;
- 4) Automatização de procedimentos;
- 5) Desmaterialização de documentos;
- 6) Eliminação do tempo de articulação;
- 7) Processo disponível para consulta e intervenção onde e quando necessário;
- 8) Possibilidade de a vistoria ser solicitada pela internet ou presencialmente, em vários locais (BAÚ, Ent Licenciadora, ...) - Desterritorialização;
- 9) Notificação via e-mail, SMS e através do portal;
- 10) Consulta de alvarás, licenças, auto de vistoria e notificações on-line;
- 11) Disponibilização de alvarás e licenças para impressão pelas entidades competentes, pela entidade licenciadora, ...;
- 12) Eliminação de arquivos físicos

5.2.2. Operadores de Comércio Externo

Processo actual

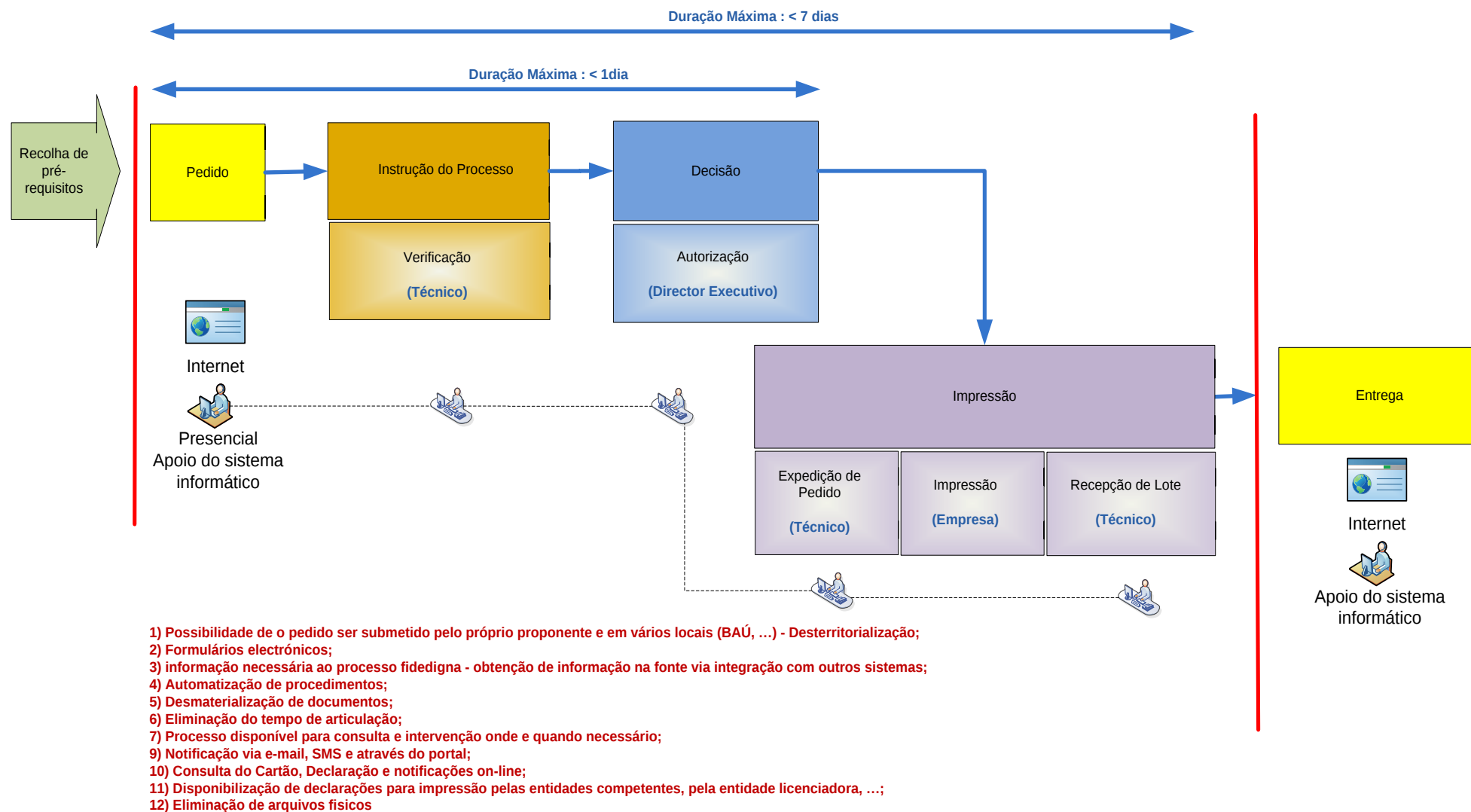
Proposta

A automatização, para além de trazer maior celeridade a este processo, tem as seguintes vantagens:

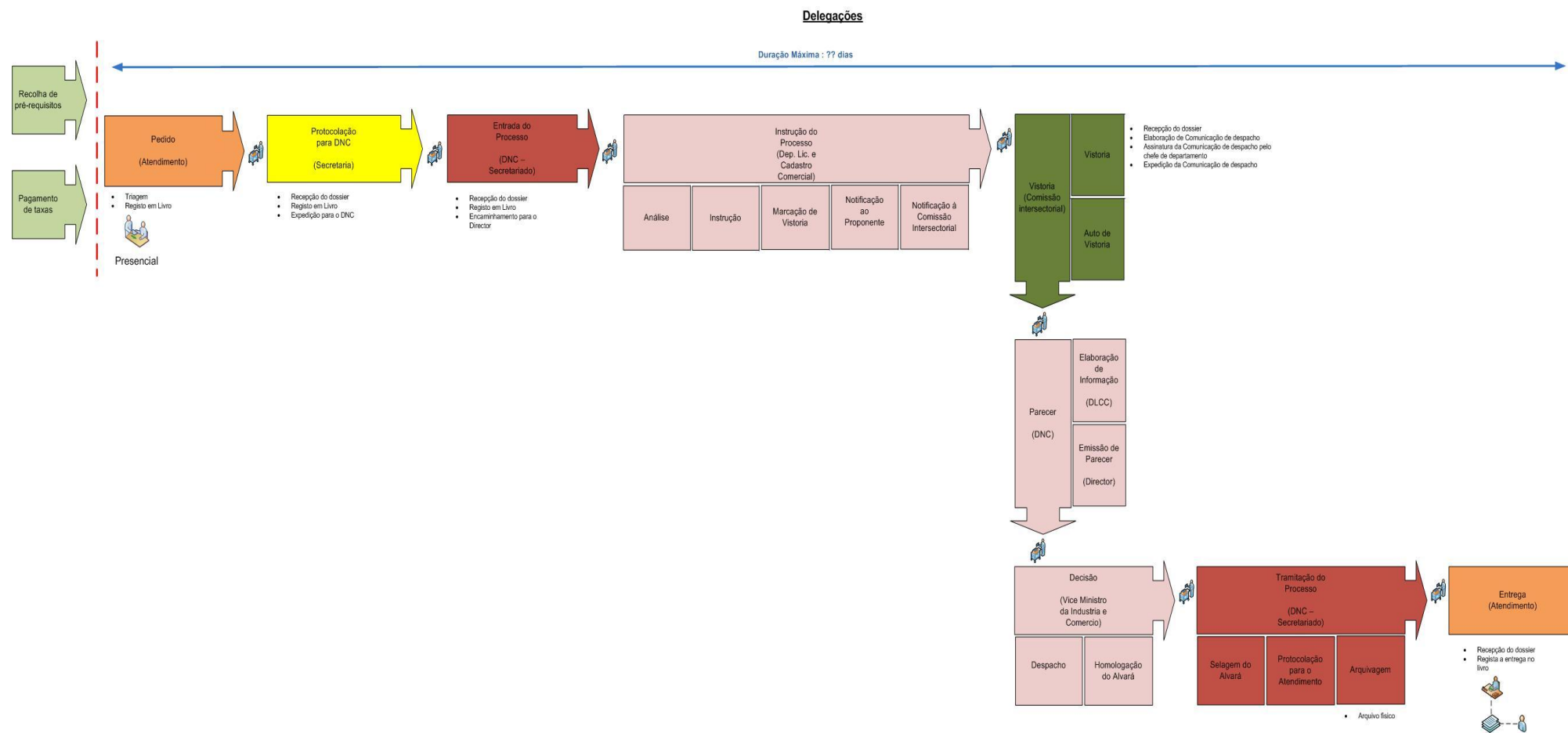
- Eliminação de registos manuais
- Diminuição de papéis
- Maior facilidade de pagamento de taxas, que poderá ser efectuado via POS, no balcão onde o pedido é submetido, via ATM ou pela internet ;
- O proponente poderá submeter o pedido *pela internet*, ou em qualquer ponto de atendimento;
- Informação partilhada e permanentemente disponível para entidades devidamente credenciadas;
- Possibilidade de o proponente acompanhar os pedidos por ele submetidos.

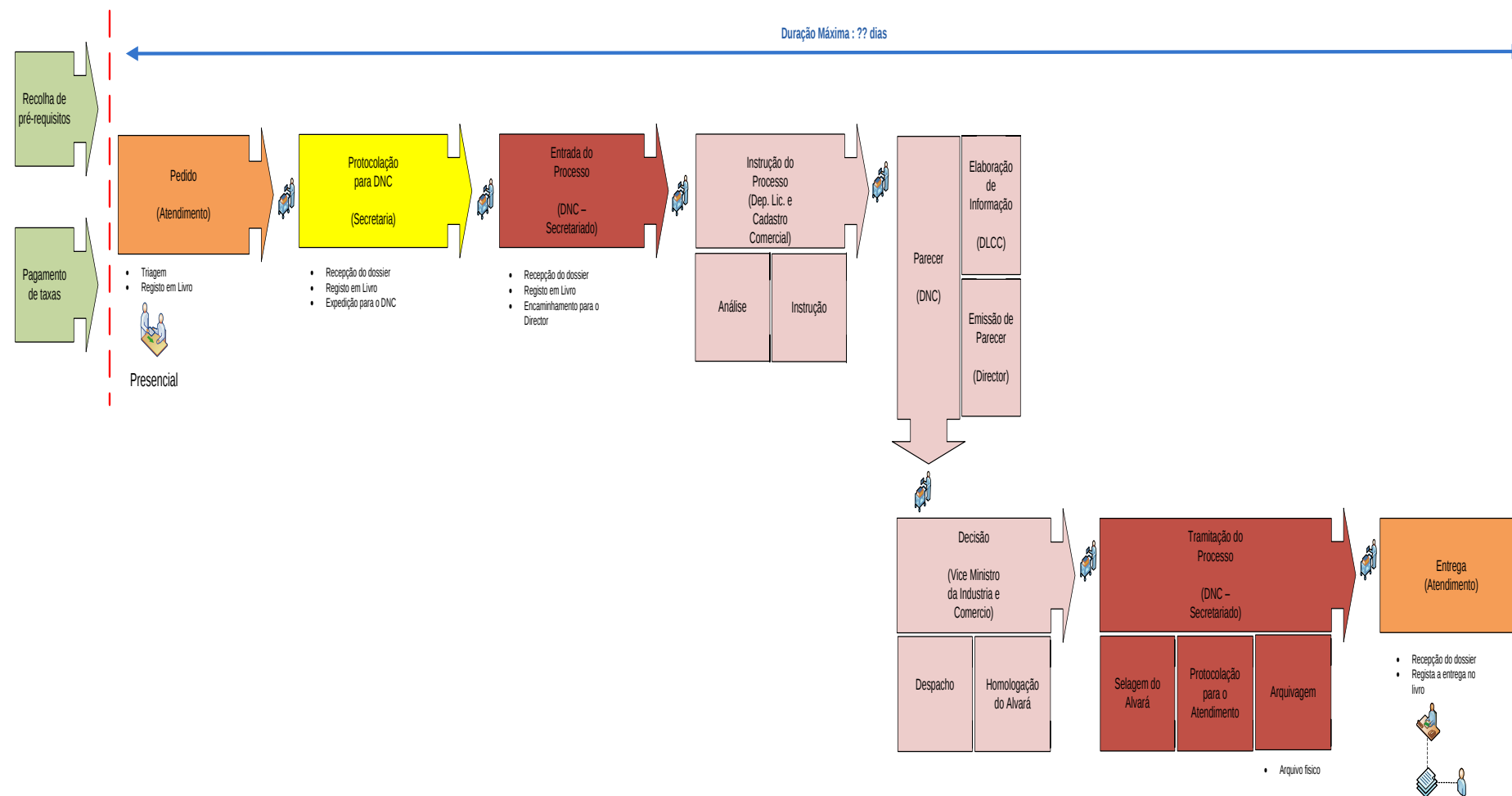
Não obstante, apesar de a automatização dos procedimentos, a articulação entre a entidade instrutora do processo e a empresa encarregue da impressão dos cartões de operador de comércio externo, continuará a ser efectuada nos moldes actuais.

A figura a seguir ilustra as melhorias que a automatização dos procedimentos vem trazer ao processo.



5.2.3. Representações Comerciais Estrangeiras

Processo actual

Agenciamento

Proposta

A proposta apresentada contempla as alterações previstas no novo decreto-lei que regulamenta o licenciamento comercial.

A automatização desse processo permitirá a simplificação dos procedimentos internos de cada orgânica e departamento que intevêm no mesmo, eliminando a necessidade de registos e procedimentos comuns e repetitivos que apenas contribuem para uma maior morosidade na execução dos processos.

A desmaterialização dos processos e a introdução de assinaturas digitais e códigos de barra irá permitir que os players do processo actuem sobre este, directamente no sistema, sempre que for necessário sem circulação de papel,

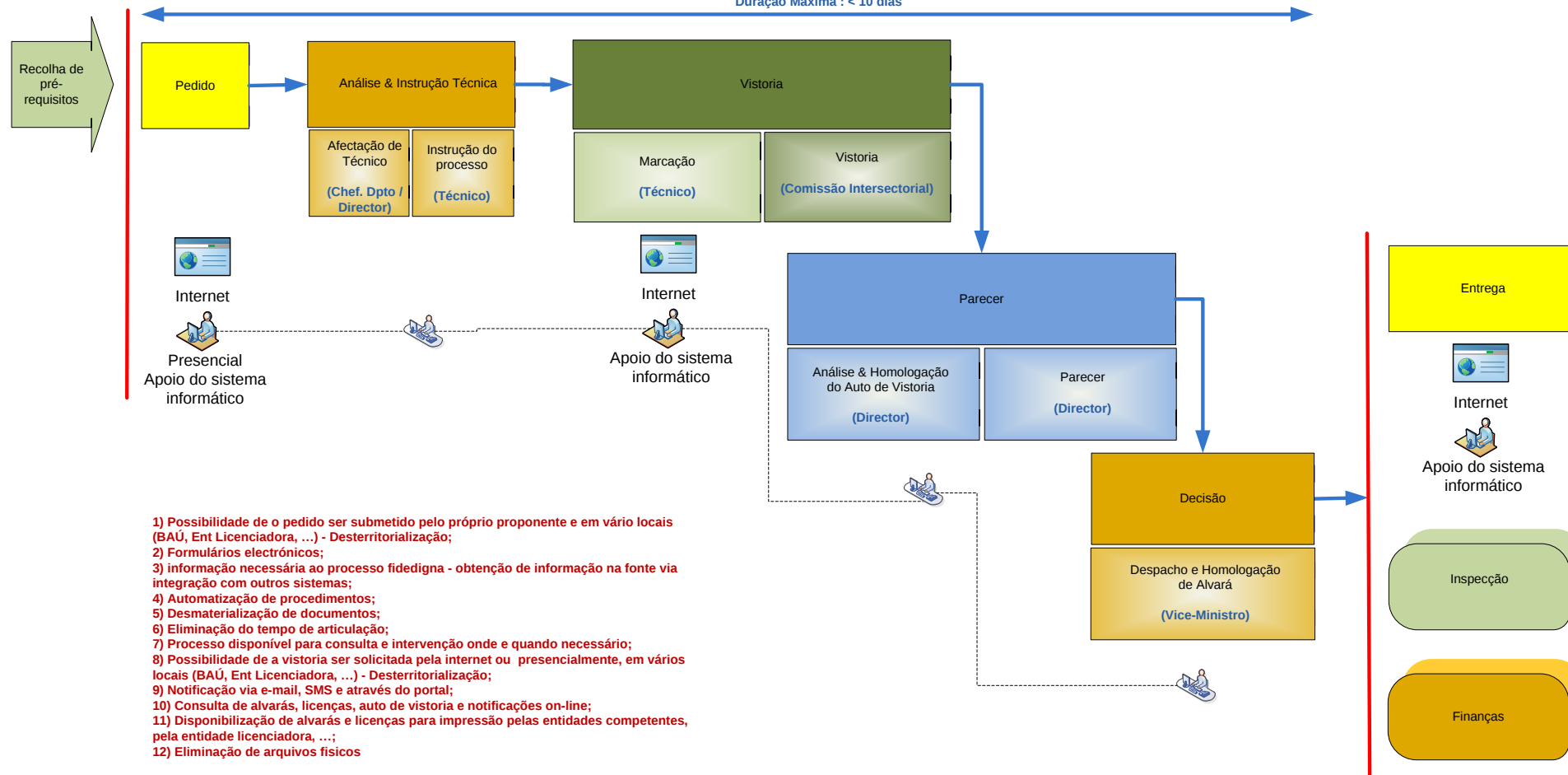
A implementação de um sistema de notificação (e-mail, SMS, alertas no portal) vem facilitar a articulação entre todos os intervenientes, instituições e proponente inclusive.

A arquivagem física dos processos passa a ser desnecessária e, com a introdução de mecanismos de pagamentos, o pagamento de taxas será facilitado.

A figura a seguir ilustra as melhorias que a automatização dos procedimentos vem trazer ao processo.

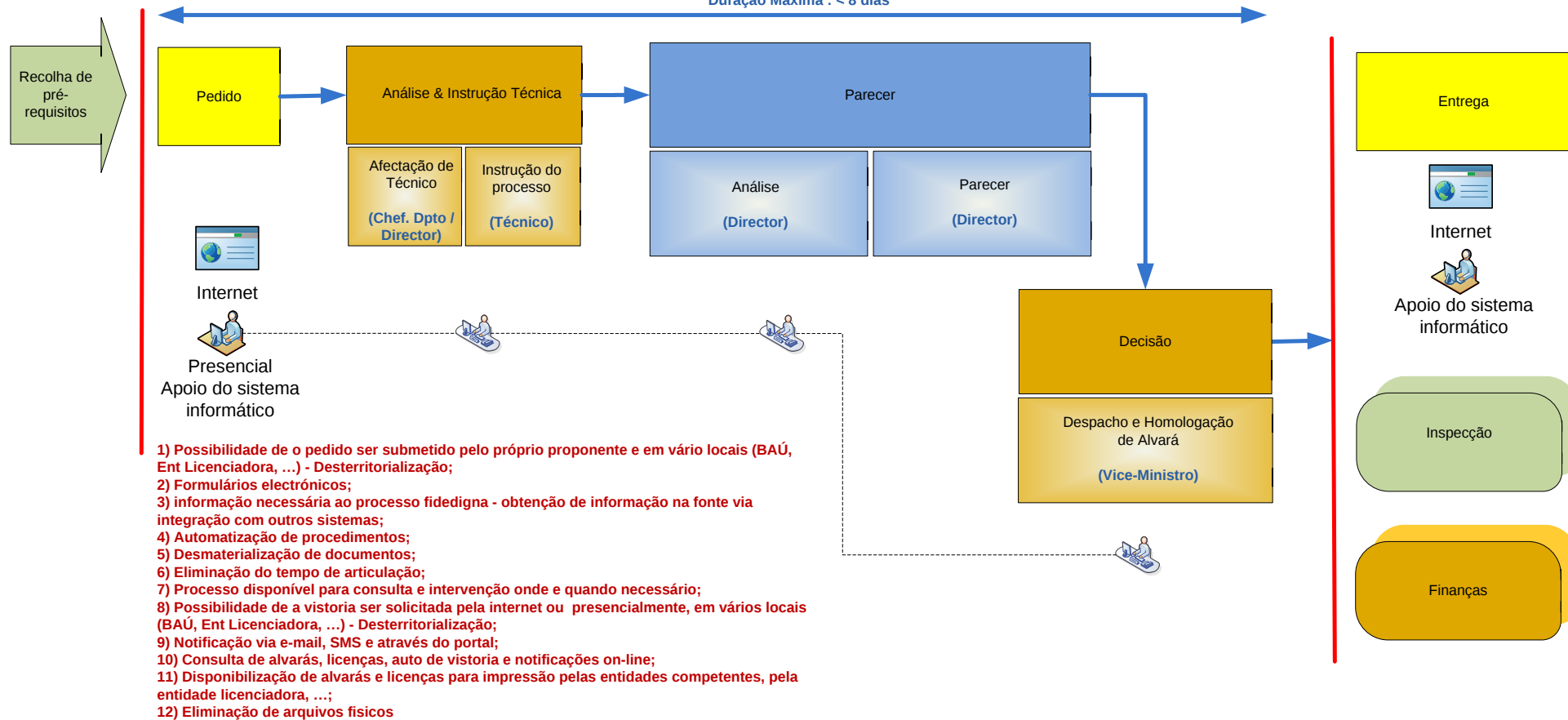
Com Vistoria

Duração Máxima : < 10 dias

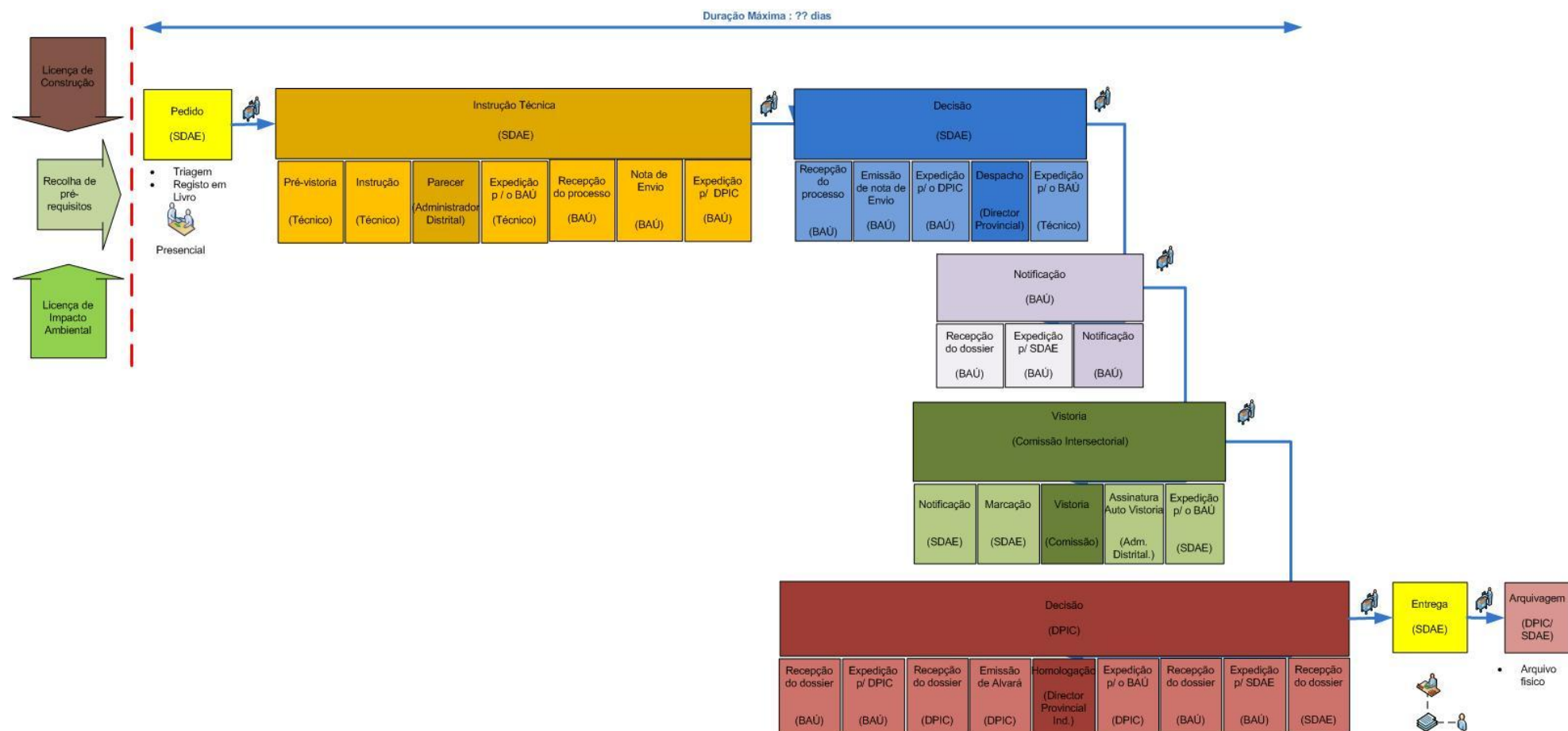


Sem Vistoria

Duração Máxima : < 8 dias



5.3.SDAE - Licenciamento Comercial e Industrial

Processo actual

Proposta

Os processos de licenciamento que dão entrada no SDAE passam por um longo e complexo procedimento até serem concluídos, como pode ser visto na figura anterior.

A automatização de tais processos irá eliminar a necessidade de circulação do *dossier* em formato papel entre as entidades que intervêm no processo, o que *per si* imprime alguma celeridade ao processo.

A necessidade actual de o processo ser enviado ao BAÚ, que neste caso em concreto funciona unicamente como um canal de comunicação entre o SDAE e o DPIC, deixará de existir pois, com a automatização e eliminação de papéis toda a informação referente ao processo estará no sistema informático. Assim, cada interveniente poderá actuar sobre o processo, em tempo real, sempre que for necessário.

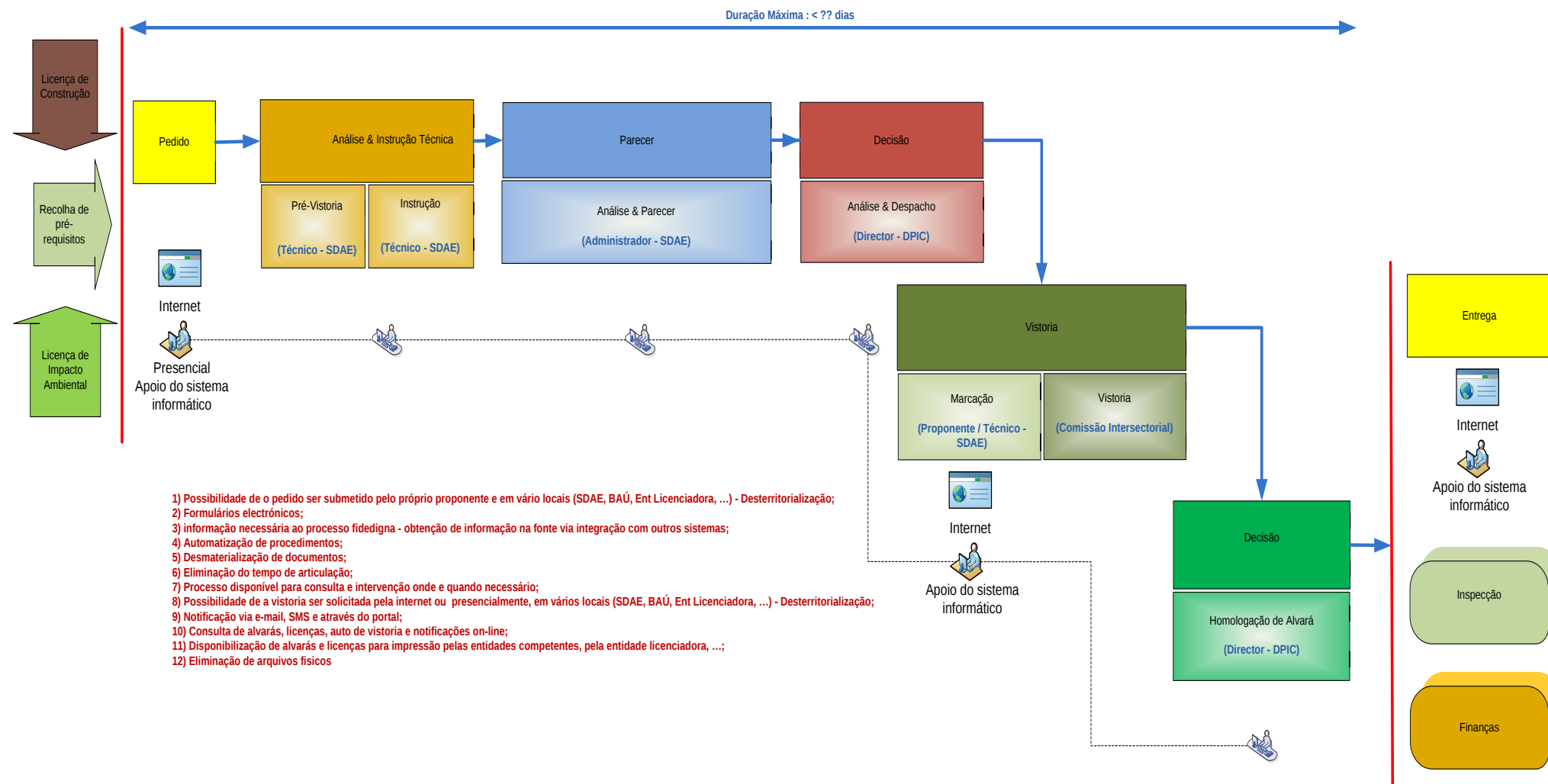
A implementação de um sistema de notificação automática irá eliminar a necessidade de o requerente ser contactado por duas orgânicas diferentes – SDAE e BAÚ – o que torna a comunicação mais célere, transparente e menos onerosa.

O *dossier* de solicitação do serviço poderá ser submetido, pela internet, pelo próprio requerente ou em qualquer balcão de atendimento. O requerente pode também fazer o acompanhamento on-line dos pedidos por ele efectuados.

A arquivagem física passa a ser desnecessária, contrariando a abordagem actual onde o SDAE e a entidade licenciadora têm arquivos distintos, o que representa um desperdício de esforços e custos elevados.

A figura a seguir ilustra as melhorias que a automatização dos procedimentos vem trazer ao processo.

.



6. Especificação Funcional – Solução Proposta

No âmbito do que se propõe para a melhoria do ambiente de negócio em Moçambique, preconizados numa série de medidas adoptadas e almejadas pelo governo, tentamos apresentar uma proposta de informatização do processo de licenciamento de actividades económicas, com base numa visão holística do ambiente de negócio e da administração pública moçambicana, visão essa suficientemente alargada e flexível à integração de outros novos módulos que venham a se revelar necessários.

Vários órgãos não pertencentes ao Ministério que superintende os sectores da Indústria e Comércio, áreas específicas deste projecto, comportam competências que, de forma directa ou indirecta, têm impacto ou participação no processo de licenciamento de actividades económicas desses sectores. Nesse sentido, é primordial a automatização de todos os processos necessários a garantir uma melhor prestação dos serviços, com maior agilidade e fiabilidade. A título de exemplo temos os pedidos de parecer submetidos ao Ministério da Saúde no processo de licenciamento industrial e comercial.

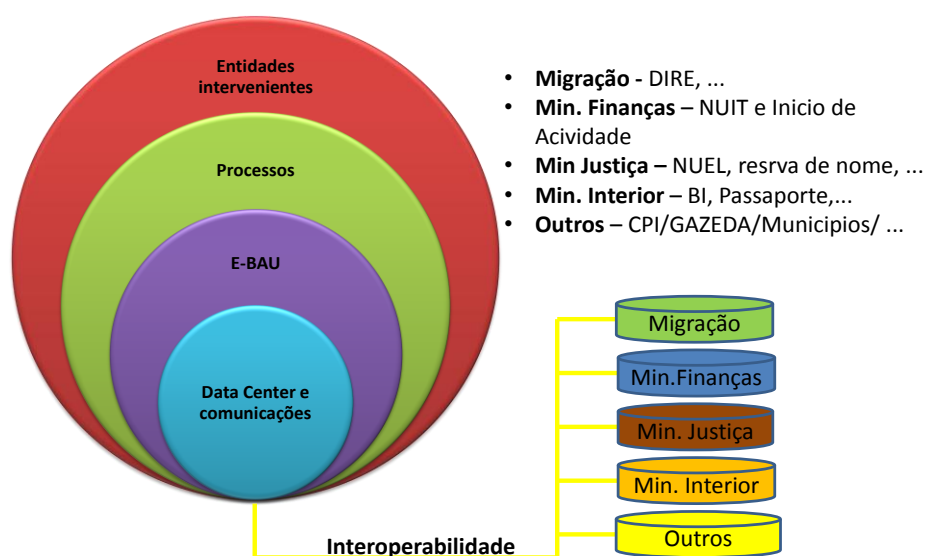
Tendo em conta o cenário a cima descrito, a solução aqui proposta estendendo-se a todas as áreas-chave do licenciamento industrial e comercial. Assim, propomos a automatização não apenas das actividades *Core* do processo de licenciamento como também das actividades, pelo menos as chaves, que têm impacto no negócio. Assim, a solução aqui proposta é composta por diversos módulos que fazem **interface** com as entidades **externas** e um módulo **principal** que integra com todos os demais. Essa visão integrada torna prescindível a deslocação física de serviços aos BAÚs para a execução dos pedidos. Com esta proposta, a cada estágio os intervenientes são automaticamente notificados sobre os seus processos, e também terão um ambiente para atendê-lo dentro do que for de sua competência. Com esta proposta, também a necessidade de deslocação física dos processos imposta pelo modelo actual torna-se obsoleta.

É importante que os módulos de interface com entidades terceiras tenham uma imagem própria e representem os seus negócios específicos. Esta questão é importante na medida em que fomenta a apropriação do sistema por aquelas entidades, aspecto fundamental para o funcionamento eficaz do sistema como um todo.

Para além dos módulos de gestão do negócio, propomos também a constituição de um repositório virtual rapidamente acessível para cruzamento de informações estatísticas e de monitorização bem como a introdução de assinatura digital e de código de barras de forma a dar validade jurídica a certos processos e documentos.

6.1. Arquitectura

Na figura a seguir, apresentamos o e-bau como um sistema informático que estará assente em uma plataforma tecnológica integrada, suportada por um *DataCenter*, que garantirá a sua sustentabilidade e a segurança das informações ali armazenadas, assim como toda a comunicação entre os módulos. Conforme foi dito anteriormente, as entidades que já tenham o seu negócio informatizado, também serão integradas à plataforma e-bau para que possam comunicar entre si, interagir e intercambiar dados, dentro do âmbito acordado, de forma a garantir a interoperabilidade entre os sistemas.

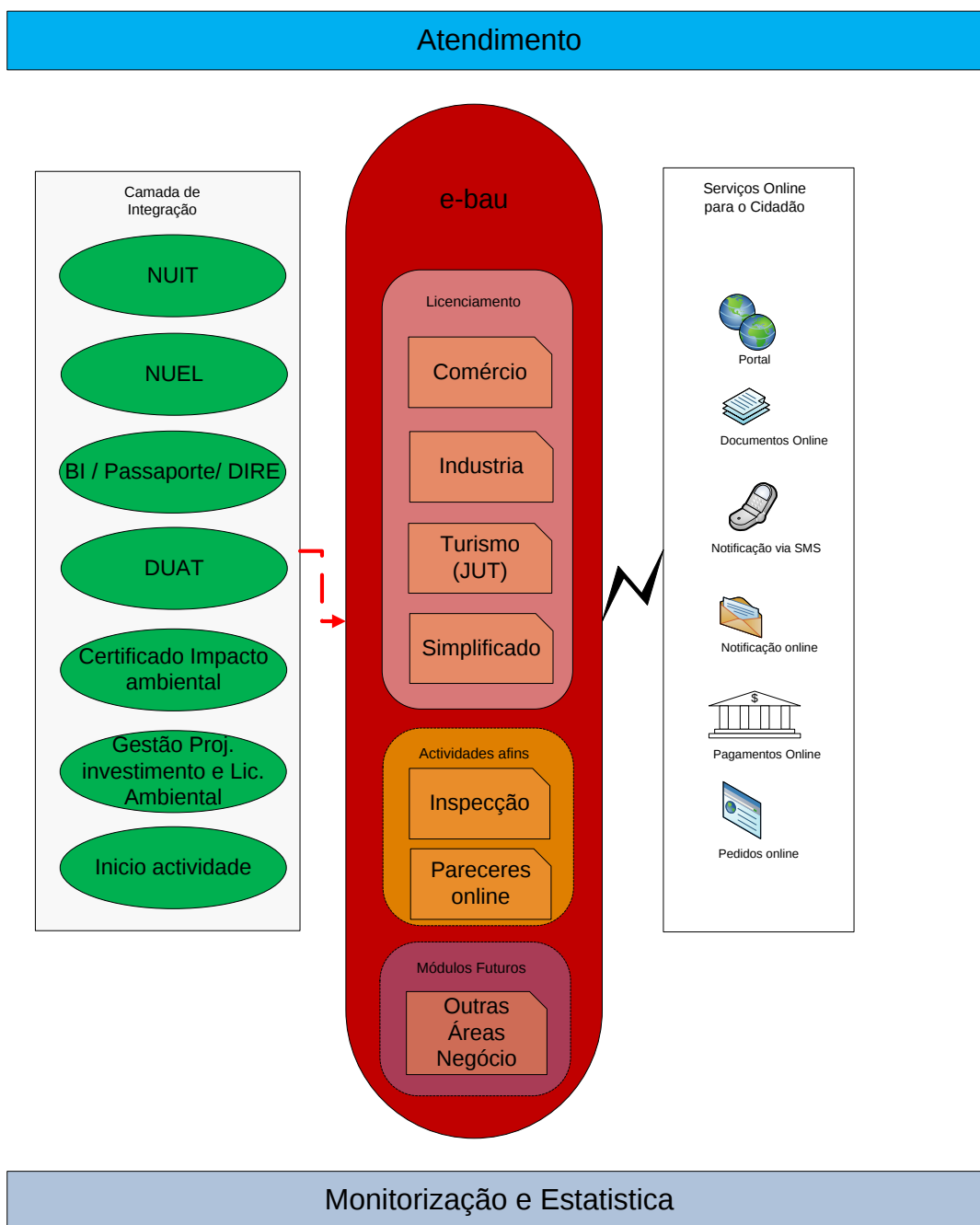


Arquitectura do sistema

6.2. Módulos do sistema

Como já foi referido anteriormente, a nossa proposta baseia-se numa visão holística de diferentes áreas da administração pública moçambicana, imbuída numa plataforma única e integrada suficientemente flexível para vir a suportar outras áreas de governação em Moçambique, e não só.

Passamos a apresentar a figura que ilustra esta visão bem como os módulos do sistema denominado **e-bau (Plataforma Integrada de Prestação de serviços ao Cidadão)** que suporta as duas áreas propostas no âmbito deste projecto, bem como o Licenciamento simplificado e de Turismo contemplados em levantamentos anteriores:

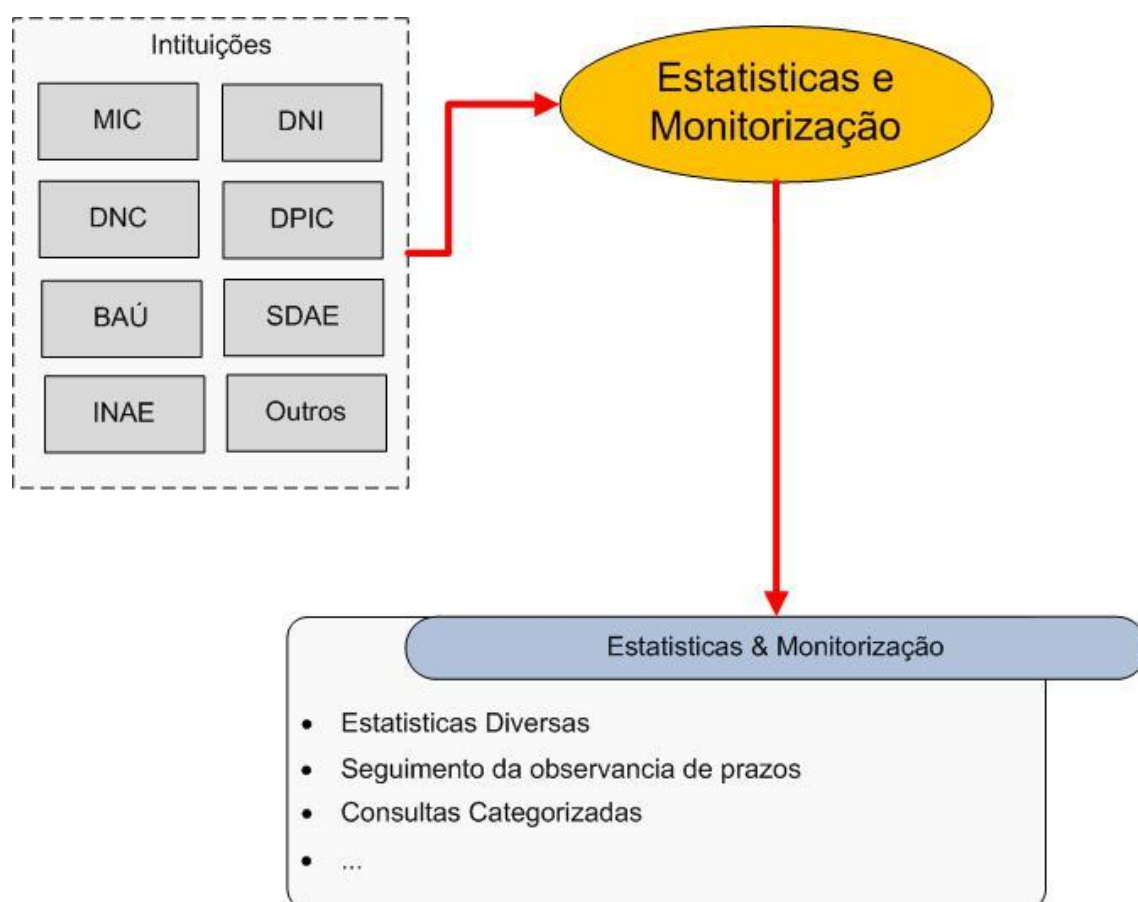


Módulos do sistema – Visão Holística

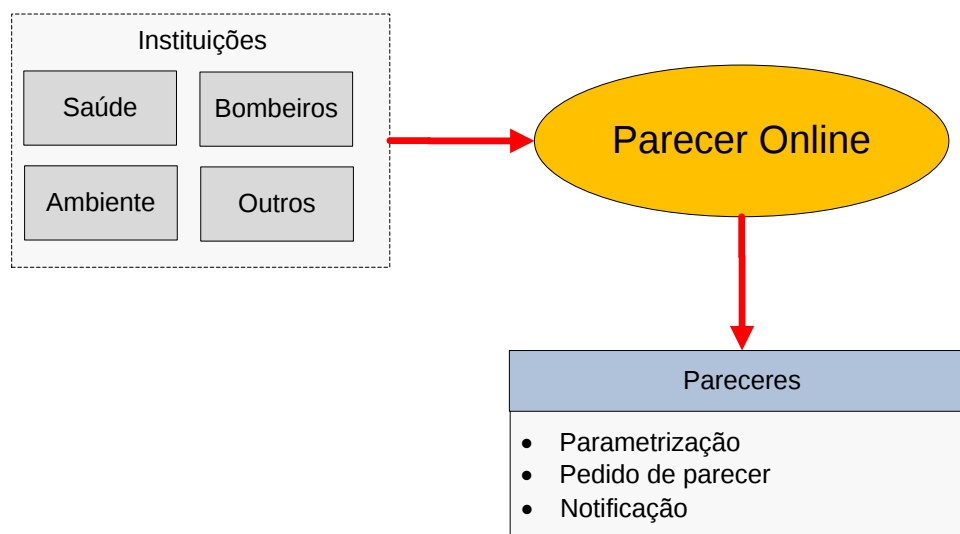
Cada módulo contemplará a automatização dos processos anteriormente definidos, bem como todas as funcionalidades de notificação e parametrização necessárias e que suportam o negócio. Funcionalidades de monitorização e estatística também farão parte de todos os módulos permitindo assim o acompanhamento dos procedimentos durante todo o ciclo de licenciamento.

Áreas CORE:

- **Atendimento** – dando sequência à abordagem de se basear a solução no cidadão e não nas Instituições que participam na prestação dos serviços a informatizar, o atendimento é uma área central do processo. A solução a ser desenvolvida irá contemplar o atendimento como uma *valência transversal e orientada ao cidadão*. Esta abordagem desafia os modelos de atendimento tradicionais, que poderão ser mantidos, permitindo que os diferentes intervenientes possam servir de *Frontoffice* em representação de qualquer outra instituição envolvida. Para tal, deve-se garantir total capacitação do *Frontoffice* de forma a prestar um melhor atendimento ao cidadão, ao disponibilizar uma simples informação bem como ao processar um pedido. O pedido poderia, desta forma, ser submetido nos BAÚs através da plataforma de integração (e-bau) e teria o mesmo circuito de pareceres e decisão. A opção de ter uma frente única e competente de atendimento, trará efeitos de eficiência e agilidade pois o cidadão reduzirá drasticamente os seus pontos de interactividade com a máquina Pública para a obtenção de um simples documento.
- **Estatísticas e Monitorização** – a distribuição no e-bau é feita de forma automática e inteligente a partir da definição de alguns pressupostos de gestão. A monitorização e estatísticas possibilitam a acção preventiva e correctiva. O sistema deverá permitir o acompanhamento integrado do desempenho de todos os módulos.



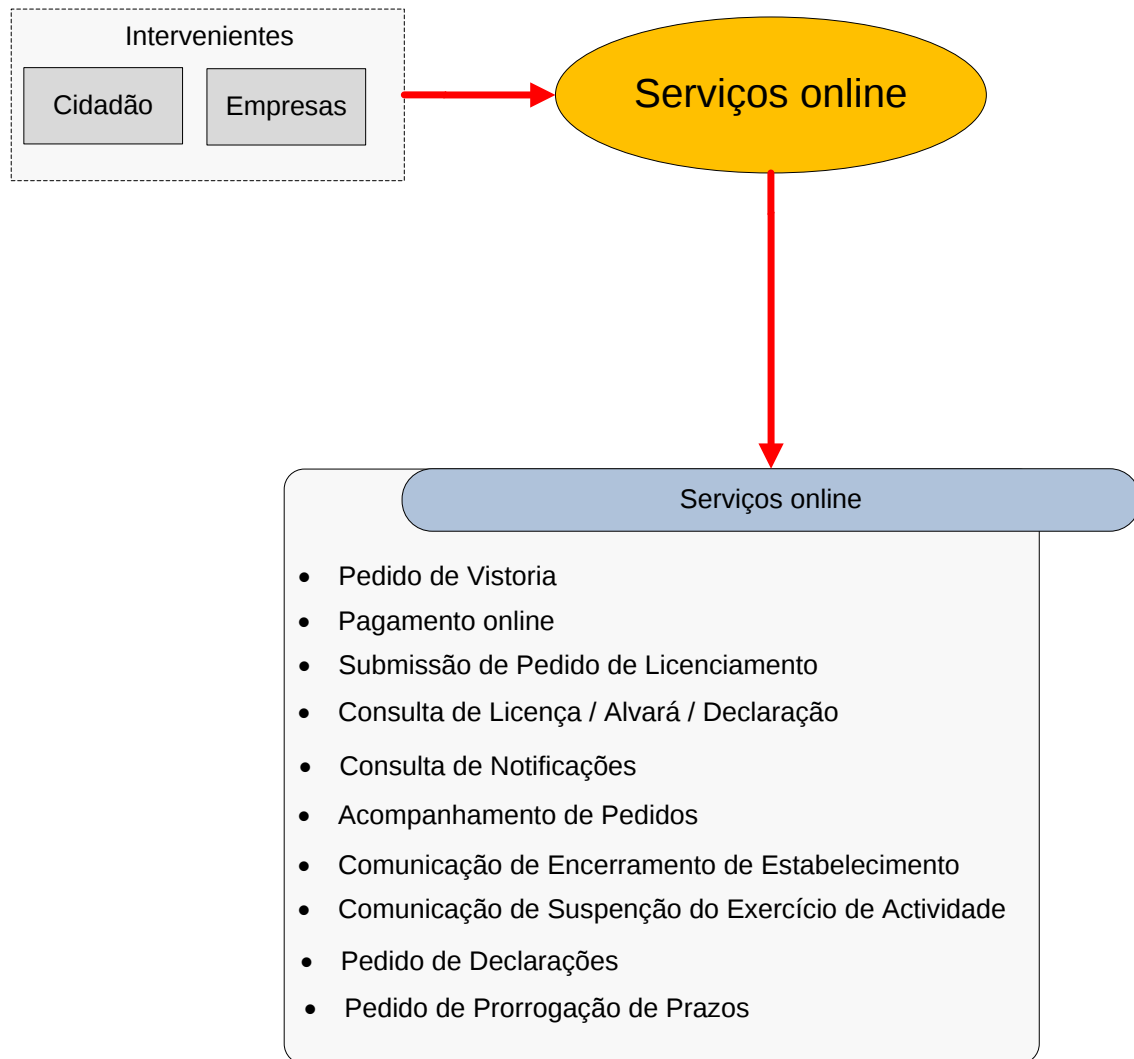
- **Parecer** – Os pareceres solicitados a diversas entidades são fundamentais para a tomada de decisão. Desta forma, no âmbito deste projecto serão criadas interfaces com essas entidades para que a emissão dos pareceres passe a ser mais célere e com redução de toda a logística actualmente necessária.



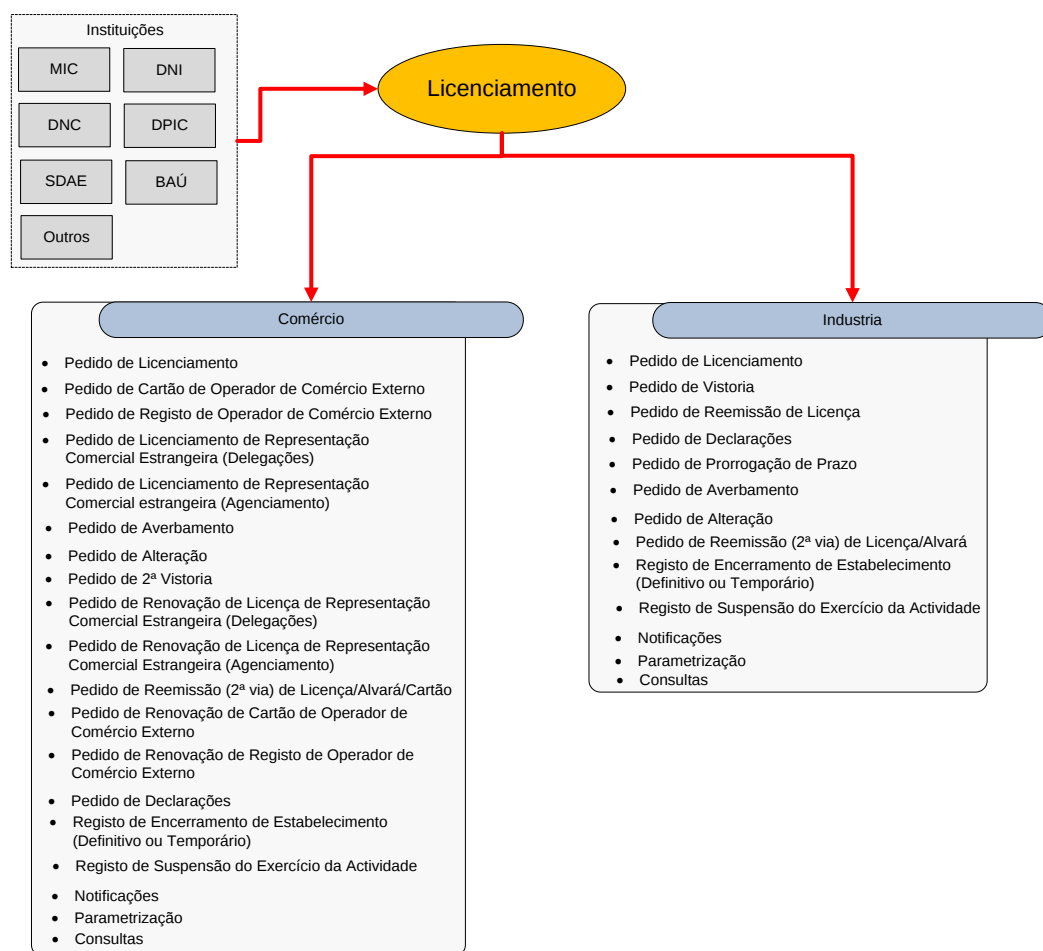
- **Decisão** – Da mesma forma serão criadas interfaces com as entidades de forma a emitirem suas decisões e, ainda, deverá ser permitido o acesso a determinados pareceres emitidos por outras entidades. As entidades responsáveis, munidas dos pré-requisitos e de todos os pareceres exigidos estão então em condições de decidir sobre os processos.
- **Outros Serviços online** – reflectem a divulgação e acesso ao e-bau pelas mais diversas plataformas tecnológicas :
 - **portal** – onde se acede ao negócio no seu todo, de forma informativa ou transaccional. De forma informativa, através de consultas as informações chave de acesso a determinados serviços, dentre outras orientações de suporte ao ambiente de negócio. E a nível transaccional, se refere a possibilidade de submeter, através do portal, determinados pedidos ou ainda efectuar o pagamento electrónico.
 - **Notificações (SMS, Email e Alertas no portal)** – possibilidade do e-bau, em nome da entidade responsável pelo serviço, através desses três meios e em tempo real, comunicar com os respectivos pontos focais dos pedidos submetidos no sistema. Essa facilidade agiliza a comunicação entre os serviços e o cidadão e representa para o processo ganho em termos de respostas em tempo ágil.
 - **Documentos online** – possibilidades de se obter documentos online, como por exemplo declarações, a partir do portal.
 - **Estatísticas Diversas** – por ser o e-bau uma plataforma integrada, permite a emissão e conjugação dos mais variados tipos de estatísticas.
 - **Pagamento** – é um dos pré-requisitos da maioria dos processos/serviços prestados nos balcões de atendimento único. Para tal, achamos fundamental

que haja uma forma ágil para atender a essa demanda podendo, por exemplo ser através de:

- **POS - Point of Sale ou Point of Service** – é um ponto de venda ou ponto de serviço, electrónico que pode ser usado para serviços de recebimento de contas, que é o caso desta proposta, dentre outras funcionalidades. Utiliza uma linha telefónica ou conexão GPRS para comunicação, e os talões das vendas são impressos pelo próprio POS, dependendo do tipo do equipamento utilizado na transacção, podendo, ou não, ser necessário o uso de um computador ou automação comercial. Para este projecto, tal automação e a ligação entre o sistema e o terminal fazem-se imprecindíveis, no sentido de se ter o controlo das cobranças geradas, pelo sistema, para sua posterior distribuição do devido montante às entidades beneficiadas.
- **Pagamento via portal ou via ATM** – propomos também que o cidadão, devidamente autenticado, tenha a possibilidade de efectuar os seus pagamentos *online* com base numa referência de pagamento previamente gerada pelo sistema.

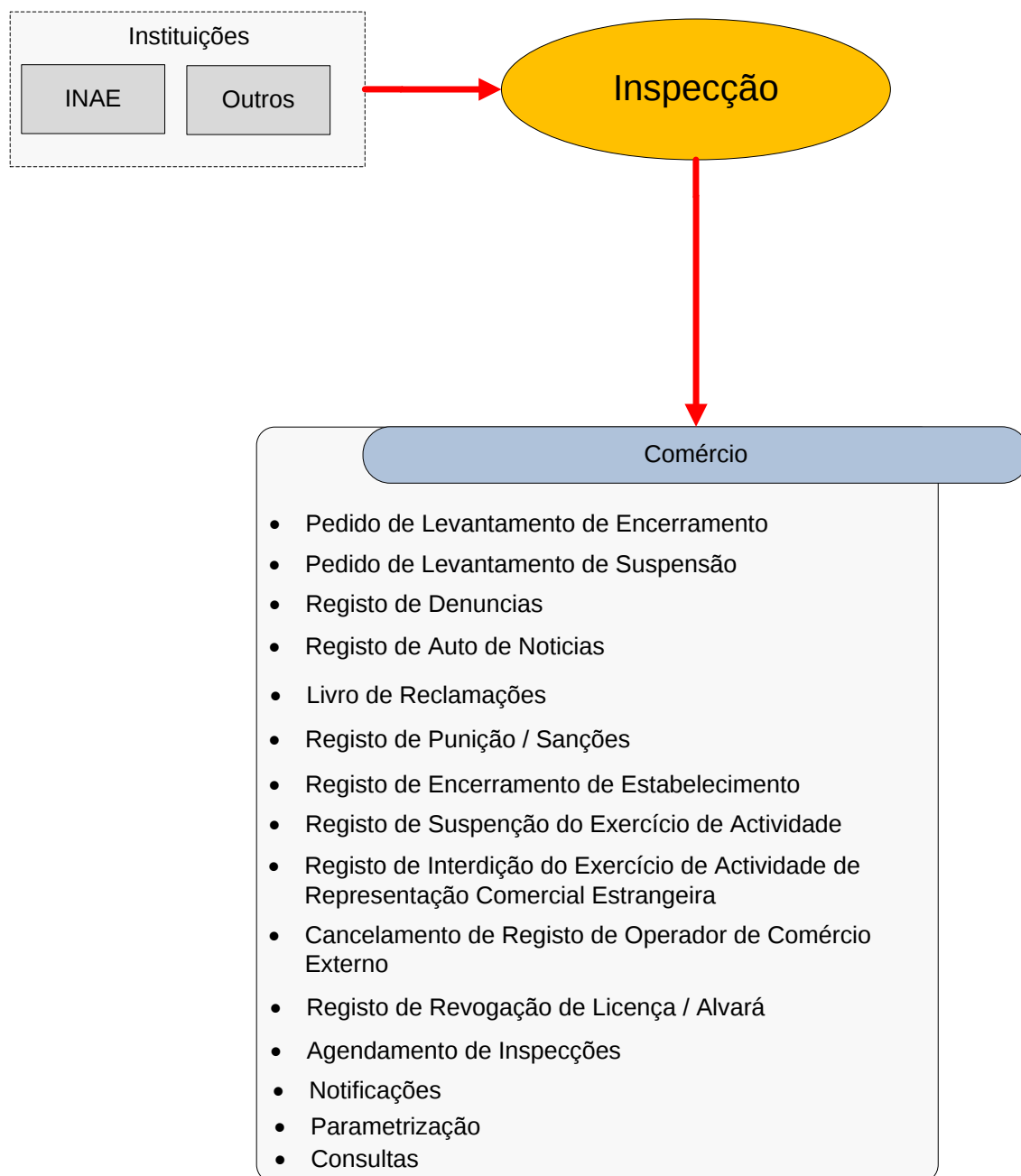


6.2.1. Módulo – Licenciamento



6.2.2. Módulo – Inspeção

A Inspeção Nacional das Actividades Económicas (INAE) é o organismo responsável pela fiscalização das actividades comerciais e industriais. A fiscalização efectuada por esta entidade muitas vezes tem impacto nas licenças concedidas (suspensão, encerramento, revogação da licença, etc.) merecendo por isso um destaque no processo de automatização do ciclo de vida do licenciamento.



6.3. Utilizadores do Sistema

O Sistema como mencionado na visão e objectivos, será centrado no Cidadão, com o princípio “One Stop Shop” em que as entidades da administração pública garantem o fornecimento de todos os serviços e produtos relacionados como o licenciamento de actividades económicas nos sectores abrangidos por este projecto.

Os interfaces com os utilizadores (cidadão ou entidades) serão constituídos por componentes de uso comum e seguindo um conjunto de *standards* pré-definido. Esta preocupação permitirá,

entre outros, que seja criada uma interface acessível, coerente e com elevado nível de usabilidade que permita que os utilizadores finais tenham uma curva de aprendizagem menor e com isso uma melhoria na sua produtividade.

Várias são as instituições que terão acesso ao sistema. O acesso será controlado por um mecanismo de autenticação e credenciação dos utilizadores. Será montada uma política de acessos com base em perfis sendo que cada utilizador poderá ter acesso apenas aos conteúdos e às operações que lhe forem atribuídos. O sistema terá grupos de perfis por área de intervenção e dentro de cada grupo serão definidos perfis próprios mediante as suas responsabilidades e permissões relativamente à utilização da informação.



6.4. Integrações

Este capítulo pretende listar todas as integrações relacionadas com a disponibilização de informação necessária ao processo de licenciamento, assegurando o aproveitamento de aplicações já existente e em estado consolidado de forma a ser criado um sistema integrado onde a duplicação de registos e dados não se verificará, pois assume-se o princípio de *"Write once, read many"*.

Vejamos, para submeter um pedido de licenciamento de uma actividade económica industrial, comercial ou turística é necessário que o proponente reúna um conjunto de pré-requisitos obtidos junto a diversas instituições públicas, anexe ao processo cópias autenticadas de alguns documentos oficiais e se desloque a uma instituição bancária para efectuar os devidos pagamentos. Este processo, que antecede a submissão do pedido é no entanto moroso, dispendioso e desgastante para o cidadão.

Perante esse cenário e visando o conforto do cidadão, a redução de custo e de tempo, a eliminação de informação duplicada e contraditória e uma maior e melhor articulação entre as diferentes instituições que constituem a malha administrativa do Estado, propomos uma integração efectiva entre o e-bau e os sistemas existentes nas seguintes instituições :

- **Ministério das Finanças** – para obtenção do NUIT e disponibilização de informação sobre os estabelecimentos licenciados e operadores de comércio externo.
- **Ministério da Justiça** - para obtenção do NUEL, reserva de nome, etc.
- **Ministério do Interior** – obtenção de informação do cidadão nacional (BI, passaporte, etc)
- **Migração** – obtenção de informação do cidadão estrangeiro (DIRE, etc)
- **CPI e GAZEDA** – Autorização de projectos de investimento em zonas de desenvolvimento acelerado e em zonas especiais
- **MICOA** – obtenção de informação relativa ao licenciamento ambiental
- **SIMO** – pagamentos

6.5. Quadro Legal

A nível da legislação, conforme mencionado acima, o governo de Moçambique nos últimos anos tem promovido algumas reformas para atingir os objectivos preconizados no que toca ao processo de melhoria do ambiente de negócios e consequentemente alavancando o investimento no país.

Todavia, pressupõe-se que com as novas propostas de automatização dos processos, haja uma nova reforma a nível legislativo e administrativo que comporte as medidas e metodologias adoptadas. Por exemplo, contamos adoptar o mecanismo de assinaturas digitais e códigos de barra, mecanismos que garantirão a autenticidade dos documentos gerados pelo e-bau e a desburocratização de todo o processo de licenciamento.

Será também necessária uma harmonização do formato dos alvarás/licenças emitidos pelos diferentes sectores de actividade económica, em especial no sector turístico, industrial e comercial.

7. Resumo da Proposta

Este projecto tem como objectivo principal dar resposta aos objectivos traçados pelo governo de Moçambique com vista a melhorar o ambiente de negócios no país. Os princípios bases adoptados na implementação da solução informática aqui proposta são: sistema centrado no cidadão, *one stop shop*, *desmaterialização*, *desterritorialização*, *“write once, read many”*, *integração informacional* e qualidade. Para o cumprimento de todas as metas propostas no projecto é necessário efectuar alterações em toda a administração pública moçambicana, ou seja, provocar uma reforma profunda: alterar a legislação, se necessário o modo de funcionamento das entidades que intervêm no negócio, criar maior interoperabilidade entre estas entidades.

Sendo o sistema informático apenas uma ferramenta, não basta apenas a sua simples utilização para que se mude o funcionamento de uma instituição, mas é primordial a adopção de princípios inovadores na sua gestão para que assim o sistema de informação efectivamente facilite a implementação desses princípios, ou seja, não é o sistema de informação a trazer mudanças, mas sim a instituição que deve promover a implementação de mudanças estruturais e de procedimentos para que o sistema de informação seja uma ferramenta para o seu eficaz funcionamento.

As principais reformas que a administração pública de Moçambique terá de realizar para que este projecto seja implementado na íntegra e com sucesso são:

- **Atendimento descentralizado:** criar mecanismos que permitam uma verdadeira desterritorialização / descentralização do atendimento ao cidadão. A adopção desse princípio faz com que o cidadão/proponente não tenha necessariamente de se dirigir a um local pré-determinado para obter um serviço, ou seja, diferentes entidades poderão ser o “*frontoffice*” na prestação de serviços públicos ao cidadão e, para além disso, o atendimento não presencial – online – deverá ser possível;
- **Eliminação do papel:** a automatização dos processos torna possível a eliminação de papéis, ou seja, vem permitir que o ciclo de vida de um processo de licenciamento decorra dentro do sistema;
- **Assinaturas digitais:** de forma a dar validade jurídica a certos processos é necessário introduzir a assinatura digital que irá permitir que qualquer entidade interveniente no

processo de licenciamento possa validar qualquer documentação onde seja necessário a sua assinatura;

- **Validação de documentos:** para além da assinatura digital é necessário criar mecanismos, tais como código de barras, que permitam a validação de documentos sem que este tenha a assinatura física ou o carimbo da instituição: isso irá acelerar alguns processos e permitir o atendimento não presencial. Também é necessário criar serviços para que outras entidades possam verificar a autenticidade deste documento.