



**REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE  
MINISTÉRIO DA DEFESA NACIONAL**

## **Carta de Serviços**

### **Natureza:**

O Ministério da Defesa Nacional é o órgão central do aparelho do Estado responsável pela execução da Política de Defesa Nacional, competindo-lhe ainda, assegurar e fiscalizar a administração das Forças Armadas e dos demais órgãos e serviços dele dependente.

### **Missão:**

Executar a Política de Defesa Nacional, assegurar e fiscalizar a administração das Forças Armadas e dos demais órgãos e serviços deles dependentes.

### **Visão:**

Ser um órgão capaz e pronto para defender a pátria e os interesses nacionais, afirmando-se como forja da unidade nacional, rumo ao desenvolvimento humano, económico e social.

### **Valores:**

- A defesa da coesão e da unidade nacional;
- A preservação do Estado soberano e independente;
- A disponibilidade permanente para defender a Pátria e, se necessário, com sacrifício da própria vida;
- A lealdade à Pátria e ao Estado;
- A promoção dos valores democráticos, da paz, solidariedade e a primazia à resolução pacífica dos conflitos;
- A promoção do respeito dos símbolos nacionais.

### **Serviços essenciais (básicos):**

- Garantir a defesa e segurança às populações;
- Assegurar a prevenção e socorro às populações em caso de calamidade e outras circunstâncias;
- Assegurar a emissão de documentos relativos ao serviço militar;
- Assegurar a emissão de cartões de desmobilização;
- Assegurar a tramitação dos processos relativos à fixação de pensões militares;
- Assegurar a emissão de Juntas Médicas militares;
- Garantir o tratamento de reclamações e petições;
- Garantir o atendimento aos utentes nos hospitais militares;
- Assegurar o acesso à informação sobre as acções do sector;
- Participar na protecção dos organismos, instalações ou meios civis determinantes para a garantia da vida normal das populações.

### **Compromissos assumidos**

#### **Formas de Atendimento:**

- Personalizado;
- Aprumo;
- Cortesia;
- Simpatia;
- Imparcialidade;
- Zelo.

### Tempo de atendimento:

Serviços básicos	Tempo de espera para atendimento	Prazo para a obtenção da Resposta
Assegurar a emissão de documentos relativos ao serviço militar;	<b>20 minutos</b>	<b>48 horas</b>
Assegurar a emissão de cartões de desmobilização;	<b>20 minutos</b>	<b>15 dias</b>
Assegurar a tramitação dos processos relativos à fixação de pensões militares;	<b>20 minutos</b>	<b>15 dias</b>
Assegurar a emissão de Juntas Médicas militares;	<b>15 minutos</b>	<b>30 dias</b>
Garantir o tratamento de reclamações e petições;	<b>10 minutos</b>	<b>15 dias</b>

### Padrões de Qualidade:

- Procedimento simplificado
- Celeridade e resposta em tempo útil
- Racionalidade na tramitação do expediente
- Acessibilidade da informação
- Disponibilidade para ajuda
- Rigor e brio profissional
- Decisão argumentada

### Horário de Funcionamento:

- De segunda a sexta-feira
- Das 7:30 horas às 15:30 horas

### Endereço:

- Av. Mártires de Mueda nº 280/273;
- C.postal 3214 Maputo-Moçambique
- Tel: 21492081; 21490647; 493690
- Fax: 21492140; 491619
- Email: [gab.mdn@teledata.mz](mailto:gab.mdn@teledata.mz)
- Website: [www.mdn.gov.mz](http://www.mdn.gov.mz)