

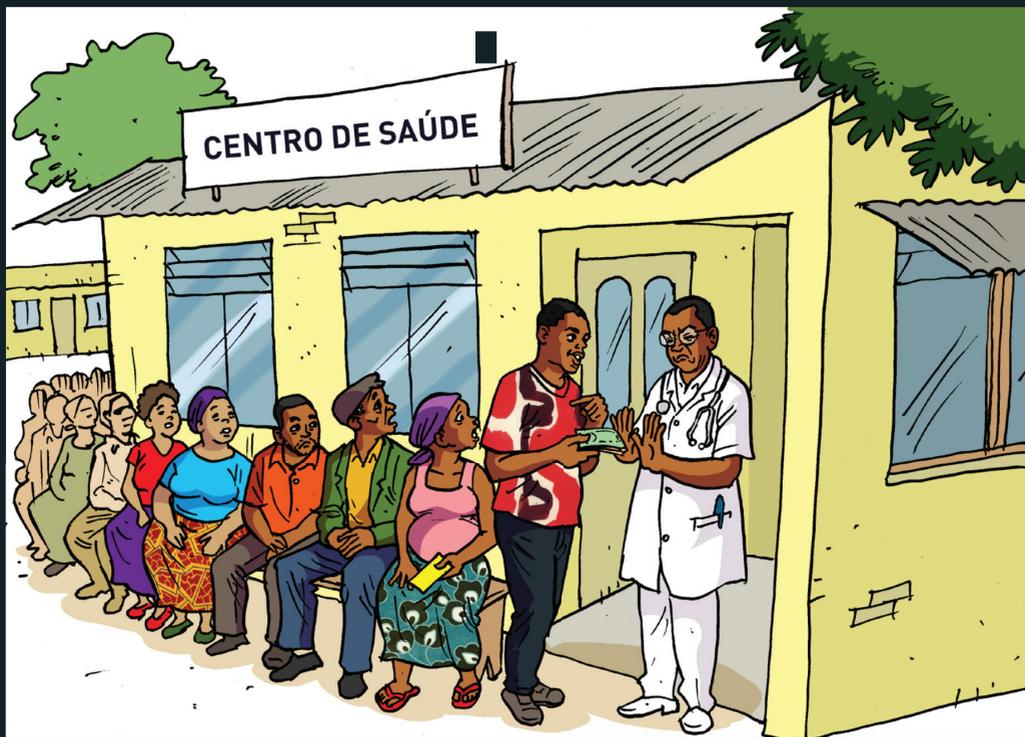


MINISTÉRIO DA SAÚDE

**NAMATI**  
MOÇAMBIQUE

# FOLHETO INFORMATIVO SOBRE COBRANÇAS ILÍCITAS

Diga não às cobranças ilícitas na saúde.



# O QUE É COBRANÇA ILÍCITA?

Cobrança ilícita refere-se ao acto de oferecer, prometer, receber ou pedir dinheiro, bens materiais (por exemplo telefone, televisão, refeições gratuitas), ou outros benefícios (emprego, manutenção gratuita do carro, etc) para ter ou dar um melhor atendimento ou prestar algum serviço pelo qual não se paga. A cobrança ilícita pode ser iniciada pelo paciente (por exemplo quando um paciente paga o funcionário para evitar longo tempo de espera na unidade sanitária ou para ter um atestado médico sem ser necessário) ou pelo trabalhador de saúde (quando, por exemplo, um enfermeiro cobra dinheiro ou outras vantagens para atender rapidamente ou dar algum medicamento que deve ser gratuito).

As cobranças ilícitas podem ter consequências graves no acesso e qualidade dos serviços de saúde, e especialmente para as populações pobres e vulneráveis. Desencorajam o uso dos serviços de saúde e afectam a confiança nos trabalhadores de saúde.

Cobrança ilícita é uma forma de corrupção. É um crime punido pela lei<sup>1</sup> que deve ser denunciado por todos.

## Exemplos de situações que podem ser consideradas cobranças ilícitas

- Paciente que paga ou promete dinheiro para realizar consulta normal num banco de socorros sem que o seu estado seja grave ou de emergência
- Trabalhador de saúde que atende o professor do seu filho e vai pessoalmente a farmácia buscar os medicamentos em troca de notas mais altas para o filho
- Paciente que coloca dinheiro no cartão de peso, do TARV ou na caderneta de controlo pré-natal
- Saídas constantes do provedor da sala de atendimento para levar processos clínicos do arquivo, para chamar pacientes específicos, ou para acompanhar pacientes ao laboratório, não cumprindo as normas de atendimento
- Paciente que usa uma porta diferente da que serve o atendimento normal
- Morosidade propositada no atendimento por parte dos provedores na expectativa de criar oportunidades de suborno
- Paciente que passa do fim da fila para ser o primeiro a ser atendido

---

<sup>1</sup> A Lei n.º 06/2004 de 17 de Junho, designada por Lei de Combate à Corrupção, e a Lei n.º 35/2014 de 31 de Dezembro, designada por Lei de Revisão do Código Penal (que revoga e invalida os artigos 7, 8, 9, 10, 11, 13 e 14 da Lei de Combate à Corrupção) prevêm o crime de corrupção. A nível do MISAU foi aprovada a Estratégia Nacional para a Prevenção e Combate às Cobranças Ilícitas, 2017-2023.



## COMO RECLAMAR EM CASO DE COBRANÇA ILÍCITA?

As reclamações ou denúncias podem ser feitas pessoalmente ou através de outras pessoas. Podem ser por escrito, oral (falado), ou por meio de gestos. Devem incluir:

- O nome e contacto da pessoa que apresenta a queixa ou do seu representante para se saber a quem responder (por exemplo comité de saúde, familiar, etc)
- O nome e local da unidade sanitária
- A descrição da ocorrência (o que aconteceu)
- Os nomes de quaisquer pessoas envolvidas na ocorrência
- A hora, data e outras informações importantes sobre o acontecimento
- Os nomes e contactos de quaisquer testemunhas (enfermeiros, médicos, outros pacientes ou pessoas que viram o que aconteceu)

## ONDE APRESENTAR A RECLAMAÇÃO?

A reclamação ou denúncia pode ser apresentada através dos contactos/locais que se seguem:

*Dentro do sistema de saúde*

- Gabinete do utente ao nível da unidade sanitária, distrito ou província
- Livro ou caixa de reclamações e sugestões
- Linha Verde – 84152 (âmbito nacional)
- Direcção Distrital de Saúde
- Serviços Distritais de Saúde, Mulher e Acção Social
- Inspeção Geral da Saúde
- MISAU ao nível central

*Ao nível das instituições que por lei tem o papel de garantir a legalidade*

- Tribunal Administrativo
- Procuradoria
  - Procuradoria Geral, Procuradoria da Cidade, Procuradoria Distrital
  - Maputo Linha do Procurador – 82 765 4920
  - Matola Linha do Procurador – 82 978 0220
  - Gaza Linha do Procurador – 82 3347/84 3347
  - Inhambane Linha do Procurador – 82 599 0857
  - Sofala Linha do Procurador – 82 950 0205
  - Tete Linha do Procurador – 82 547 8570
  - Manica Linha do Procurador – 82 426 0600
  - Zambézia Linha do Procurador – 82 762 9947
  - Nampula Linha do Procurador – 82 913 2847
  - Cabo Delgado Linha do Procurador – 82 314 4955
  - Niassa Linha do Procurador – 82 941 5120



- Gabinete Central de Combate a Corrupção
  - Gabinete Central de Combate a Corrupção (abrange Maputo e Gaza)  
Av. Ahmed Sekou Toure, nº 2318, 2º andar - Cidade de Maputo  
Telef. – 21 310 693 / Cell 82 965 7804 / e-mail: gabinetecorruptcao@yahoo.com.br  
Linha Verde de Combate a Corrupção – 82 3404 / 84 3404
  - Gabinete Central de Combate a Corrupção de Inhambane  
Av. da Revolução, nº 67, r/c - Cidade de Inhambane  
Telef. – 23 324 183 / Cell 86 340 5000  
Linha Verde de Combate a Corrupção – 82 3405 / 84 3405
  - Gabinete Regional de Combate a Corrupção de Sofala (abrange a região centro: Sofala, Tete, Manica, Zambézia)  
Av. Eduardo Mondlane, nº 474, r/c - Cidade da Beira  
Telef. – 23 324 183 / Cell 82 950 0250  
Linha Verde de Combate a Corrupção – 82 3406 / 84 3406
  - Gabinete Regional de Combate a Corrupção de Nampula (abrange a região norte: Nampula, Cabo Delgado, Niassa)  
Av. das Transmissões, nº 77 - Cidade de Nampula  
Telef. – 26 212 925 / Cell 82 913 2847  
Linha Verde de Combate a Corrupção – 82 3407 / 84 3407

*Ao nível da comunidade*

- Comitês de saúde (composto por membros da comunidade)
- Comitês de co-gestão e humanização (composto por provedores)

Diga não às cobranças ilícitas na saúde.

Denuncie casos de cobrança ilícita e salve vidas.

A lei protege as pessoas que denunciam.

Ao denunciar, tem o direito de fazer queixas anónimas,  
ou seja, não precisa revelar a sua identidade.

**A saúde é um direito humano.  
Tome acção.**

A elaboração e produção deste material foi apoiada pelo Plano de Emergência do Presidente dos Estados Unidos para o Alívio do SIDA (PEPFAR), através do Centro de Controle e Prevenção de Doenças (CDC). O seu conteúdo é da inteira responsabilidade dos seus autores, e não representa necessariamente a visão oficial do CDC ou do Governo dos Estados Unidos.

A Namati Moçambique é uma organização nacional dedicada ao empoderamento legal na área do direito à saúde.

Para mais informação:  
[namatimocambique@namati.org](mailto:namatimocambique@namati.org)  
[www.facebook.com/www.namatimocambique](http://www.facebook.com/www.namatimocambique)  
[www.namati.org](http://www.namati.org)

