



## CANAIS REMOTOS DO MDR

Plataforma online: [proazul.mdr.co.mz](http://proazul.mdr.co.mz)  
Endereço electrónico: [mdr@proazul.gov.mz](mailto:mdr@proazul.gov.mz)  
Linha telefónica verde (grátis): 800 200 600



**ProAzul**  
MOÇAMBIQUE

# MECANISMO DE DIÁLOGO E RECLAMAÇÕES (MDR)

## RELATÓRIO MENSAL

MDR - Maio 2023

## SUMÁRIO EXECUTIVO – MAIO DE 2023

O presente relatório é referente às ocorrências registadas através do Mecanismo de Diálogo e Reclamações (MDR) do Fundo de Desenvolvimento da Economia Azul, FP (ProAzul) durante o mês de Maio de 2023.

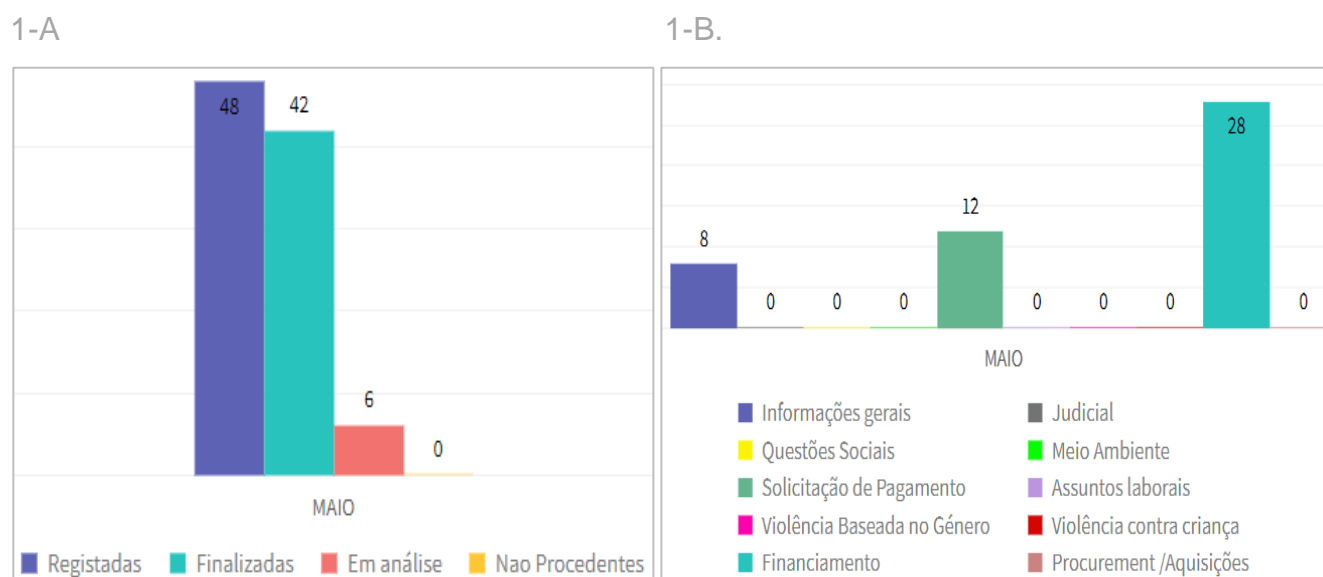
No período em referência, foram registadas 48 ocorrências através de vários canais, com maior ênfase para o telefone. A categoria de “financiamento”, no âmbito do programa MaisPeixe Sustentável (MPS), viabilizado dentro da Componente 1 do Programa de Economia Rural Sustentável (MozRural) e do Projecto de Resiliência Rural no Norte de Moçambique (MozNorte), foi a que mais teve incidência. Para além das “informações gerais”, a “categoria de solicitação de pagamentos” também se destaca com um certo impacto, sobretudo no que diz respeito ao pedido de pagamento das ajudas de custos aos funcionários das agências em deslocações interprovinciais para a realização de actividades de implementação do MozNorte e do MozRural no sector do Mar, Águas Interiores e Pescas (MAIP).

As ocorrências pelo motivo de “consulta” foram maiores em relação às do motivo “reclamação”. No entanto, as reclamações mais comuns estiveram relacionados com atrasos na entrega dos bens aos proponentes que fizeram as respectivas participações e aguardavam ansiosamente. Neste quesito, os reclamantes foram sendo informados que o atraso em causa resultava de processos administrativos imprescindíveis, decorrentes da existência de contratos com os fornecedores dos bens, que aguardavam pelo visto do Tribunal Administrativo (TA). Mesmo com muitas inquietações sobre o atraso para a realização das entregas nas províncias de Nampula, Sofala e Zambézia, as ocorrências foram reactivamente reduzidas em relação ao período reportado no último relatório, facto que pode ser justificado com a baixa divulgação do MDR ao nível local.

## ANÁLISE GERAL – MAIO DE 2023

### 1. Número de ocorrências e categorias

Conforme ilustra a figura 1-A abaixo, durante o mês de Maio foram registadas 48 ocorrências, sendo que 6 encontram-se ainda em análise. A categoria de “financiamento” (figura 1-B) apresentou maior registo, com 28 ocorrências, na sua maioria associadas a vários assuntos do programa MPS-Janelas 1 e 2. A categoria de “solicitação de Pagamentos” teve seu impacto (12 ocorrências registadas), com destaque para o pedido de desembolso de valores monetários para o pagamento de ajudas de custos aos funcionários para deslocações interprovinciais em missão de trabalho. Ocorrências como as de pedido de audiência com o dirigente máximo do ProAzul, FP e sobre a inacessibilidade da linha da Movitel para o contacto pelo MDR do Fundo, constituem o destaque (8 ocorrências registadas) na categoria de “informações gerais” para o mês em reporte.



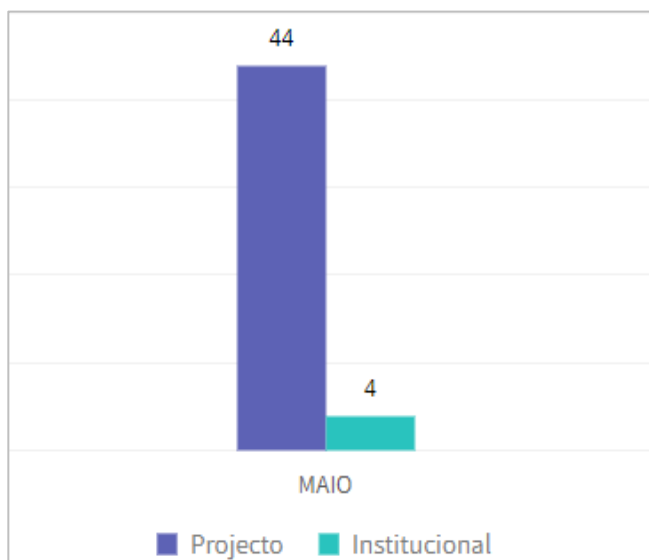
**Figura 1:** Ocorrências registadas de acordo com o seu estado (A) e categoria (B).

### 2. Entidade, projecto e sub-projecto associado

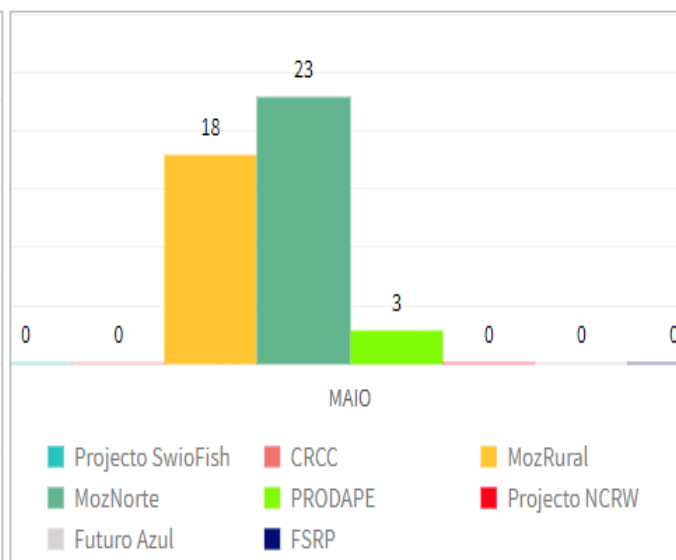
Na figura 2-A, nota-se que as Ocorrências por “projecto” estão em maior proporção do que as ocorrências “institucionais”. Tal como ilustra a figura 2-B, houve 3 ocorrências do Projecto de Desenvolvimento da Aquacultura de Pequena Escala (PRODAPE) ao nível da província de Niassa, das quais 1 é reclamação sobre o período de anúncio e submissão das candidaturas e 2 são consultas (a primeira é sobre o tipo de formulário a usar para a candidatura e a segunda é sobre o pedido da lista de fornecedores de bens). O Projecto MozNorte teve 23 incidências e o MozRural registou 18. Para além de maior incidência em assuntos do Programa MPS para os dois projectos.

No geral, houve várias ocorrências de “solicitação de pagamentos” referidas no ponto número 1 deste relatório (figura 1- B), provenientes das agências de implementação de ambos os projectos. Ainda em relação ao MaisPeixe Sustentável, o maior número de incidências registou-se nas áreas onde o programa é financiado pela linha do MozNorte (17). Nas áreas abrangidas pelo MozRural foram registadas 12, representando uma diferença de 5 incidências (Figura 2-C). No que diz respeito ao assunto, destaque vai para questionamentos sobre a data de lançamento da Janela 1 exclusiva para as mulheres e os respectivos procedimentos de candidatura. Realce ainda para incidências relacionadas com manifestações de proponentes cobrando a recepção dos bens já compartilhados, sobretudo nas províncias da Zambézia e Nampula.

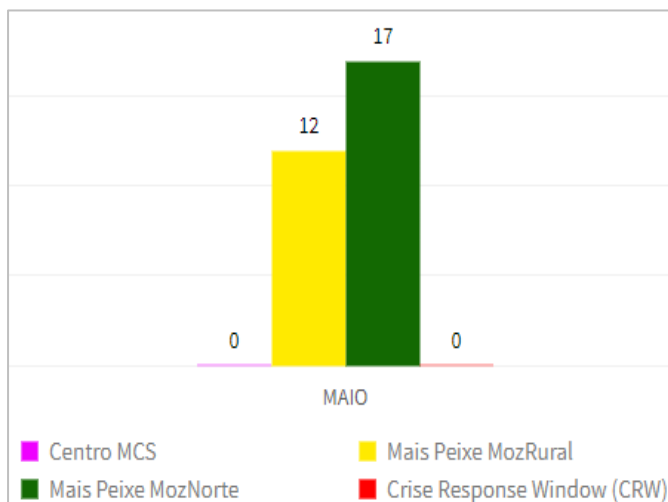
2-A.



2-B.



2-C



**Figura 2:** Ocorrências por entidade (A), Projecto (B) e por Subprojecto (C)

### 3. Motivo e género

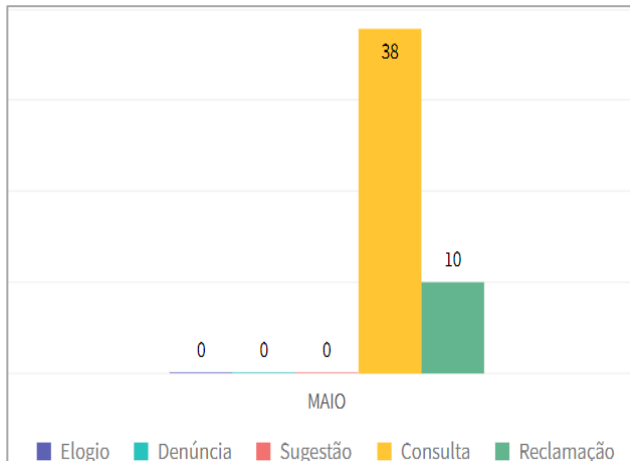
O cenário ilustrado na figura 3-A mostra que foram registadas 38 ocorrências pelo motivo de “consulta”, e apenas 10 por motivo de “reclamações”. Nas ocorrências pelo motivo de consulta enquadram-se assuntos relacionados com “informações gerais” (convites para participar em eventos e pedidos de audiência), “solicitação de pagamentos” (descrito no ponto 1 deste documento), para a realização de actividades da campanha local de licenciamento da pesca artesanal em alguns distritos das províncias da Zambézia e Niassa, também para o levantamento de informações no âmbito de emergência CRW (Janela de Resposta à Crise). As consultas aqui destacadas foram respondidas positivamente e as actividades estão em execução.

Quanto às reclamações, as mais comuns dizem respeito ao atraso para a entrega dos bens aos proponentes que participaram com os 20% nas províncias de Nampula e Zambézia. O motivo do atraso é decorrente da existência de um novo requisito que condiciona o ProAzul, FP a proceder o pagamento dos 80% somente mediante a assinatura de um contrato com os fornecedores dos bens, que é submetido à aprovação do Tribunal Administrativo. No período em apreço, os contratos com os fornecedores aguardavam o visto do TA.

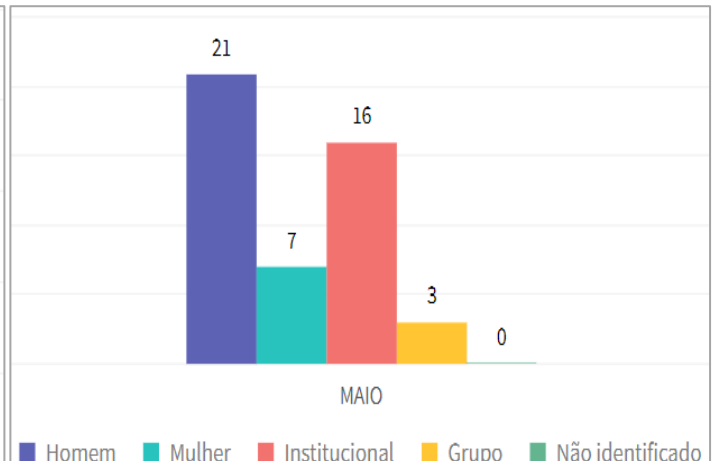
Em relação a uma reclamação sobre a informação de não haver participação com os 20% do valor do financiamento para as candidaturas no âmbito do PRODAPE, ficou esclarecido que essa informação não era real, de tal forma que o anúncio publicado estava claro sobre os procedimentos. Por fim, a reclamação destacada na província de Sofala, sobre um proponente reprovado por falta de declaração do Conselho Comunitário de Pesca (CCP), o proponente (reclamante) foi esclarecido que o documento em questão não fazia parte dos anexos, pelo que a reprovação foi mantida.

Quanto às ocorrências por sexo, observa-se que indivíduos do “sexo masculino” são os que mais submeteram ocorrências pelo MDR (vide a figura 3-B). Entretanto, no mês de Maio verificou-se que as ocorrências submetidas por indivíduos do “sexo feminino” são, na sua maioria, provenientes da província de Cabo Delgado. A razão dessas ocorrências tem a ver com a ansiedade por parte das comunidades nos distritos de Metuge e Mecufi, pelo lançamento da chamada exclusiva para mulheres concorrerem à Janela 1 do MPS. As ocorrências “institucionais” (figura 3-B) são, na sua maioria, provenientes das agências de implementação dos projectos MozNorte e MozRural, nomeadamente, Administração Nacional da Pesca, IP (ADNAP), Instituto do Desenvolvimento da Pesca e Aquacultura, IP (IDEPA) e Instituto Nacional do Mar, IP (INAMAR).

3-A.



3-B.

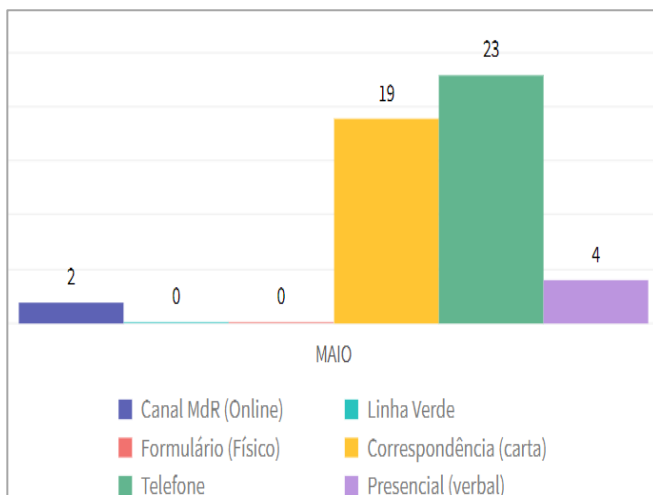


**Figura 3:** Ocorrências por motivo (A) e por sexo (B).

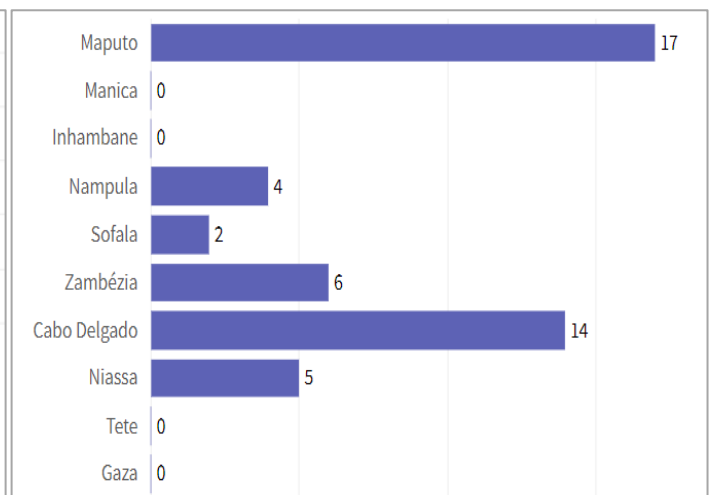
#### 4. Proveniência e canal de comunicação usado

Tal como se pode ver na figura 4-A, o “telefone” foi o canal mais usado no mês em reporte, sobretudo para ocorrências provenientes das províncias das regiões Norte e Centro do país. De referir que todas as ocorrências da província de Cabo Delgado (figura 4-B) foram por via de telefone, isto é, as partes interessadas submeteram as ocorrências ligando aos números de extensionistas locais. Embora haja muitas inquietações sobre o atraso para a entrega dos bens no âmbito do MaisPeixe Sustentável - Janela1, nas províncias de Nampula, Sofala e Zambézia, as ocorrências registadas são relativamente reduzidas. A razão deste cenário é a baixa divulgação do MDR ao nível local. Todas as ocorrências submetidas via “correspondência” são da província de Maputo, provenientes de algumas instituições e as agências de implementação dos projectos MozNorte e MozRural ao nível do Sector.

4-A.



4-B.



**Figura 4:** Ocorrências de acordo com a localização geográfica (A) e o canal usado (B).



EVITE IMPRIMIR DOCUMENTOS  
| UM FUTURO AZUL PARA TODOS |



**ProAzul**  
MOÇAMBIQUE

591 Av. Emília Daússe, Maputo, Mozambique

Telefone: +258 21 300 571

[www.proazul.gov.mz](http://www.proazul.gov.mz)