



CANAIS REMOTOS DO MDR

Plataforma online: proazul.mdr.co.mz

Endereço electrónico: mdr@proazul.gov.mz

Linha telefónica verde (grátis): 800 200 600



ProAzul
MOÇAMBIQUE

MECANISMO DE DIÁLOGO E RECLAMAÇÕES (MDR)

RELATÓRIO MENSAL

Novembro, 2025

SUMÁRIO EXECUTIVO – NOVEMBRO DE 2025

O presente relatório apresenta dados informativos sobre as ocorrências registadas pelo Mecanismo de Diálogo e Reclamações (MDR), do Fundo de Desenvolvimento da Economia Azul (ProAzul), FP., durante o mês de Novembro de 2025.

No período em referência, foram registadas 29 ocorrências através dos diferentes canais remotos de acesso do MDR, com destaque para as cartas (20), evidenciando um maior recurso aos canais físicos para o contacto institucional. As correspondências estiveram maioritariamente associadas a processos administrativos e operacionais no âmbito do Programa de Economia Rural Sustentável (MozRural) e do Projecto de Resiliência Rural do Norte de Moçambique (MozNorte), assumindo predominantemente a forma de consultas (25), enquanto 5 ocorrências corresponderam a reclamações.

As consultas incidiram sobretudo na entrega de bens, lançamento de novas chamadas, participação em acções de capacitação e pedidos de pagamento relativos a serviços e empreitadas, envolvendo beneficiários, extensionistas distritais, instituições públicas e empresas fornecedoras. As reclamações registadas foram pontuais e estiveram relacionadas, entre outros aspectos, com equipamentos fornecidos, procedimentos dos concursos, atrasos na entrega de bens e situações externas ao Programa MPS, como o roubo de um bem financiado.

De forma geral, o MDR manteve, ao longo do mês de Novembro de 2025, um funcionamento regular e eficaz, assegurando o registo, tratamento e encaminhamento oportuno das ocorrências, contribuindo para o reforço do diálogo institucional, a gestão das expectativas dos beneficiários e a boa governação dos Projectos e Programas financiados implementados pelo ProAzul.

Principais Ocorrências

Para o período em reporte, as ocorrências pelo motivo de consulta estão em maior número em relação ao número de reclamações, pelo que, são apresentadas algumas de destaque com as respectivas soluções propostas (SP) a seguir:

Consultas

- Um requerente da Província da Zambézia, Distrito de Pebane, submeteu uma consulta solicitando informação sobre a data prevista para a entrega dos bens no âmbito da Janela Específica para Mulheres. **SP:** O ProAzul contactou o requerente telefonicamente e esclareceu que ainda não existe data definida para as entregas, uma vez que o processo está condicionado ao visto dos contratos pelo Tribunal Administrativo, necessário para o pagamento dos 80% aos fornecedores; concluído este procedimento, será comunicada a calendarização das entregas;
- Um interessado da Província de Cabo Delgado, Distrito de Pemba, submeteu uma consulta solicitando informações sobre a próxima edição e a possibilidade de participação no Seminário de Capacitação na metodologia GALS. **SP:** O requerente foi contactado telefonicamente, agradecido pelo interesse e informado de que, havendo futuras edições, poderá ser considerada a sua inclusão como participante; entretanto, foi orientado a aproximar-se dos beneficiários já formados para ser partilhado experiências da metodologia GALS que promovem mudanças positivas nas comunidades;
- Uma extensionista da Província de Cabo Delgado, Distrito de Metuge, submeteu uma consulta solicitando informação sobre a data prevista para o lançamento da terceira chamada do Programa MaisPeixe Sustentável – Janela 1, destinada a associações ou cooperativas, referindo que várias organizações já se encontram legalizadas e aguardam a abertura da chamada para submeter as suas candidaturas. **SP:** A extensionista foi contactada e informada que o lançamento da terceira chamada do Programa MaisPeixe Sustentável – Janela 1, destinada a associações ou cooperativas nos distritos de Metuge e Mecufi, está previsto para Fevereiro de 2026.
- A empresa M&T Empreendimentos, Lda. submeteu uma solicitação de pagamento de faturas referentes a trabalhos executados e certificados no âmbito da construção

do Centro Regional de Coordenação, Monitoria, Controlo e Fiscalização das Pescas (MCSCC) – Katembe, instruída com os comprovativos de certificação e com referência às cláusulas contratuais que estabelecem os prazos para a respectiva liquidação após validação pela fiscalização. **SP:** O Processo foi autorizado e foi efectuado o devido pagamento.

Reclamação

- Algumas beneficiárias do Programa MaisPeixe Sustentável – Janela 1, no Distrito de Metuge (Cabo Delgado), reclamaram quanto à insuficiente capacidade dos painéis solares recebidos para o funcionamento simultâneo de eletrodomésticos (como Rádio e televisor), incluindo os congeladores fornecidos. **SP:** Após análise técnica, o ProAzul esclareceu que o kit solar deve ser usado prioritariamente para os congeladores, garantindo a conservação do pescado; para outros equipamentos, a beneficiária deverá investir no aumento da potência, sendo ainda da responsabilidade do titular a correta utilização e manutenção dos sistemas, não cabendo ao Programa responder por avarias decorrentes de mau uso ou falta de manutenção;
- A VAS Construções, Lda. reclamou contra o cancelamento do concurso para a construção do mercado de peixe e sede do CCP em Manica, defendendo que a existência de uma única proposta válida não justificaria a anulação e solicitando a revogação da decisão e adjudicação da obra. **SP:** O ProAzul, FP manteve o cancelamento, esclarecendo que o procedimento não cumpriu o requisito legal mínimo de três propostas, conforme o artigo 94 do Decreto n.º 79/2022, constituindo esta a base legal para a invalidação do concurso;
- No âmbito do Programa MaisPeixe Sustentável – Janela 1, (exclusiva para mulheres), a beneficiária Margarida Mateus da Província de Niassa, Distrito de Lago, submeteu uma reclamação relatando a não entrega dos bens após o pagamento da comparticipação, devido à não comunicação do talão de depósito aos fornecedores. **SP:** O depósito foi confirmado; porém, como o pagamento não foi comunicado previamente ao fornecedor nem aos técnicos, não foi possível validar atempadamente a beneficiária, tendo o fornecedor devolvido integralmente o valor, ficando o processo regularizado do ponto de vista financeiro;

- Uma beneficiária do Programa MPS – Janela 1, residente na Cidade de Pemba (Cabo Delgado), denunciou ao ProAzul o roubo da sua motorizada, entregue no âmbito do Programa, ocorrido em 21 de Novembro, em frente à mesquita do Bairro Paquitequete. **SP:** A beneficiária foi contactada e orientada a apresentar participação formal junto da Polícia para investigação do caso, tendo sido igualmente esclarecido que a equipa de implementação do projeto ao nível local poderá apoiar e fazer o acompanhamento do processo junto das autoridades competentes.

- A empresa Wing Koon, Lda., concorrente no Concurso Público MZ-PROAZUL-485345-GO-RFB, submeteu uma reclamação contra a adjudicação dos Lotes 1 e 2 à empresa Serv África Sociedade Unipessoal, Lda., alegando inconsistências nos valores anunciados na decisão, por não corresponderem aos montantes constantes das propostas financeiras. A reclamante solicita a revisão e retificação do processo de adjudicação, defendendo que os cálculos apresentados não refletem o somatório real dos valores propostos. **SP:** Em análise.

DASHBOARD – NOVEMBRO DE 2025

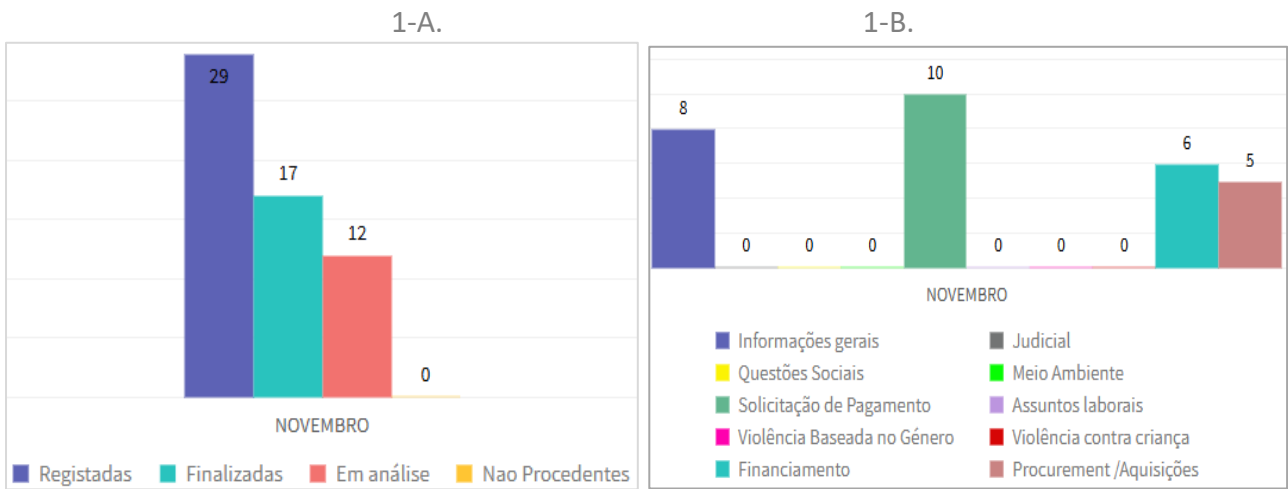


Figura 1: Ocorrências registadas de acordo com o seu estado (A) e categoria (B)

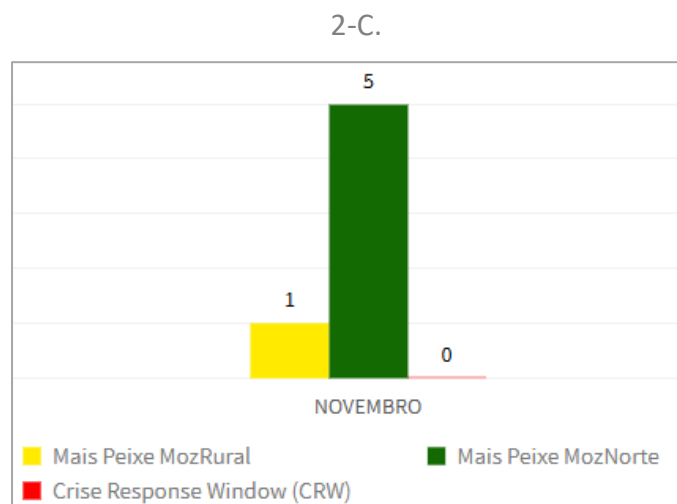
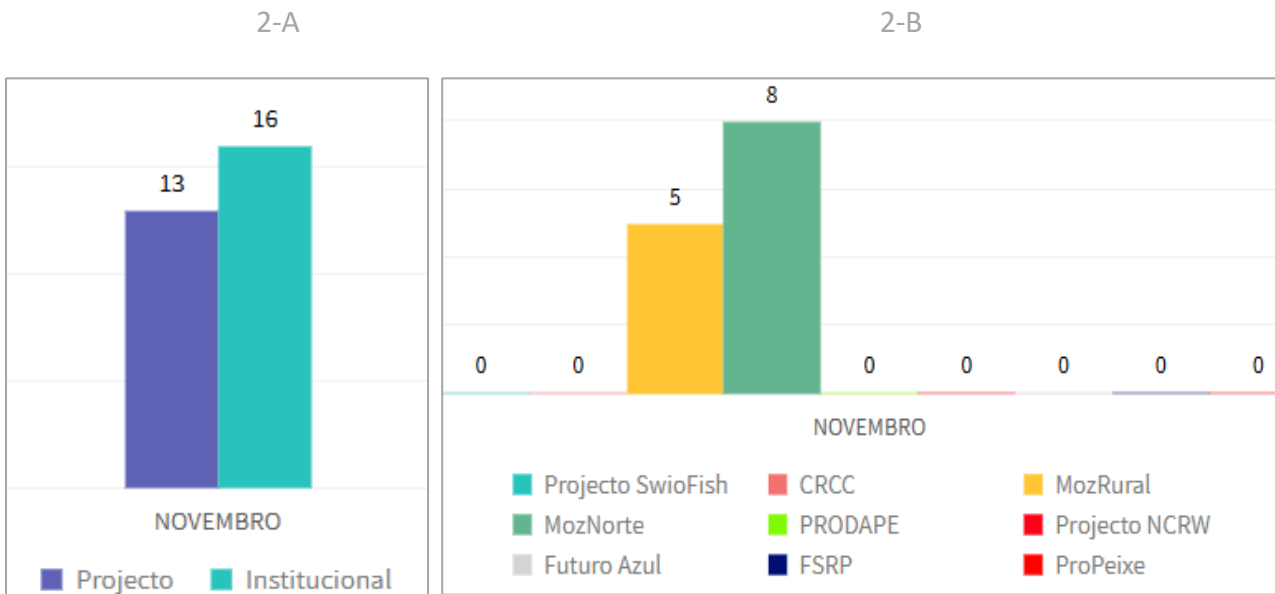


Figura 2: Ocorrências por entidade (A), Projecto (B) e por Subprojecto (C).

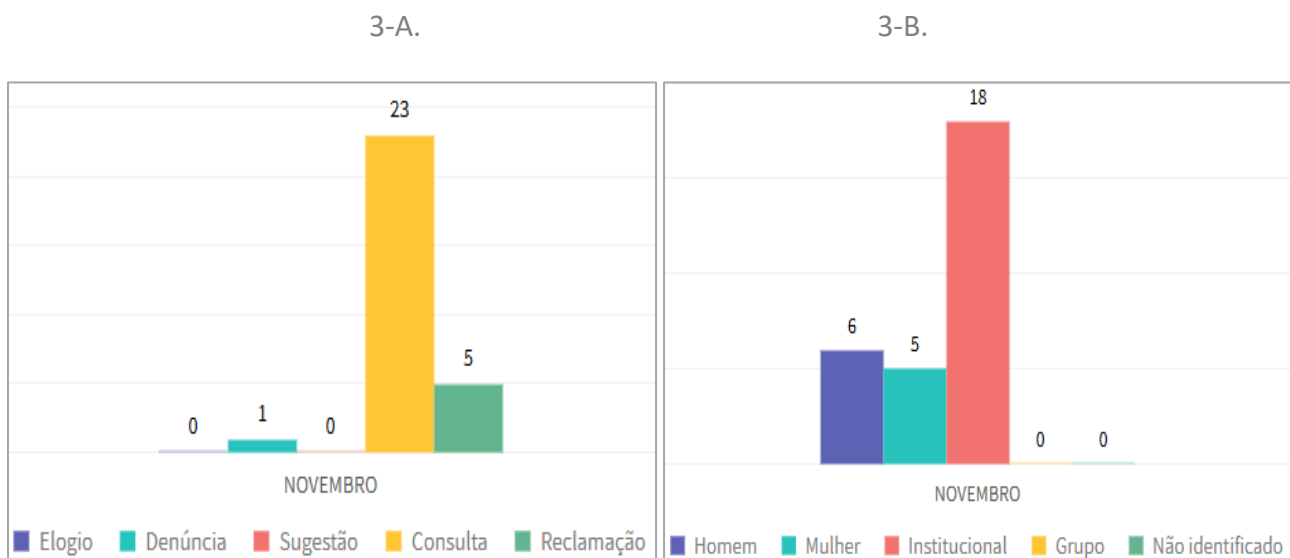


Figura 3: Ocorrências por motivo (A) e por sexo (B).

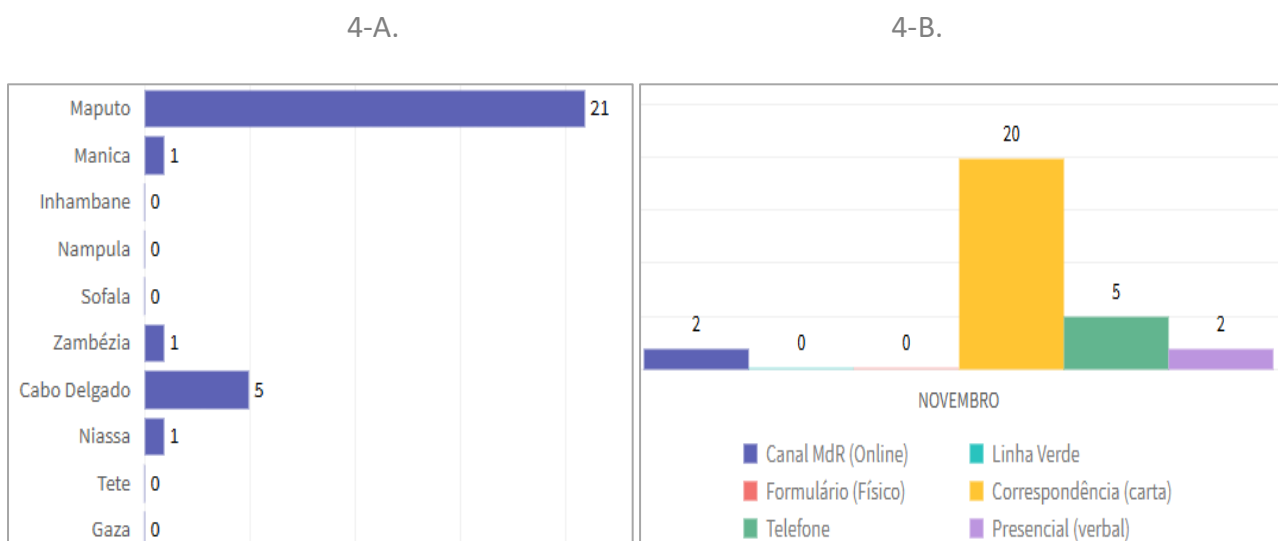


Figura 4: Ocorrências de acordo com a origem geográfica (A) e o canal usado (B).



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