



**ProAzul**  
MOÇAMBIQUE



## ÁREA RESPONSÁVEL

Gabinete de Assuntos Jurídicos e  
Comunicação



## CANAIS REMOTOS

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

# MECANISMO DE DIÁLOGO E RECLAMAÇÃO RELATÓRIO MENSAL

Agosto 2021

## SUMÁRIO EXECUTIVO

O presente relatório é referente as ocorrências registadas no Mecanismo de Diálogo e Reclamação (MDR) do ProAzul, durante o mês de Agosto de 2021.

Durante o mês em reporte, foram registadas 81 ocorrências, das quais 60 foram resolvidas e 21 continuavam em análise. Importa referenciar que 1 ocorrência transitou do mês de Julho para o mês de Agosto. A ocorrência que transitou do mês de Julho é referente a uma reclamação relacionada com a demora na entrega de kits de material de pesca para 04 pescadores na Província de Cabo Delgado. Pelo facto de não ter-se ainda efectuado a comparticipação de 80% do valor dos Kits por parte do ProAzul, sendo envidados esforços a nível da instituição para proceder com a comparticipação.

No mês em análise tivemos 4 pedidos de financiamento, 02 transitados do mês de Julho, referentes a criação e apetrechamento do Centro de Pesquisa de Tecnologia e Inovação Marinha e outro para o projecto de piscicultura no valor de 942.207,00Mt localizado no Distrito de Moamba, respectivamente, 01 referente a projectos de desenvolvimento comunitário para nortear manifestos da Associação Moçambicana para o Desenvolvimento Territorial para qual o ProAzul respondeu não ter linhas de financiamento para a Província de Cabo Delgado e 01 submetido por um pequeno empresário na área de Pesca, da província de Niassa, Distrito de Lago, o qual solicitou financiamento para compra de motor de embarcação de pesca, para o qual o ProAzul respondeu não possuir linha de financiamento para actividades de pesca artesanal à nível da província de Niassa.

No mês de Agosto registou-se um aumento de 35% ocorrências em relação ao mês de Julho. Este facto pode ter sido influenciado pelos esforços que o ProAzul vem desencadeando na divulgação do MDR.

Relativamente as ocorrências resolvidas, destacar que estas tiveram um prazo de resolução médio de 16 dias, menos 3 dias comparativamente ao mês de julho que teve um tempo de resposta médio de 19 dias.

**O Gabinete de Assuntos Jurídicos e Comunicação**

# DASHBOARD EXECUTIVO DO PERÍODO DE AGOSTO DE 2021

Ocorrências



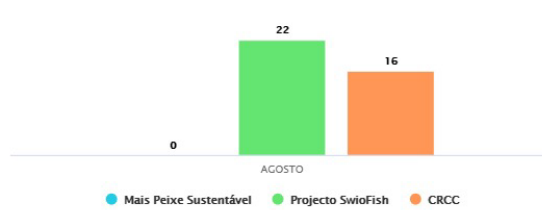
Categoria



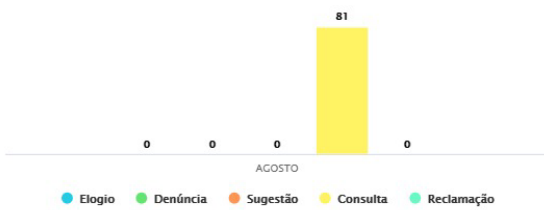
Entidade



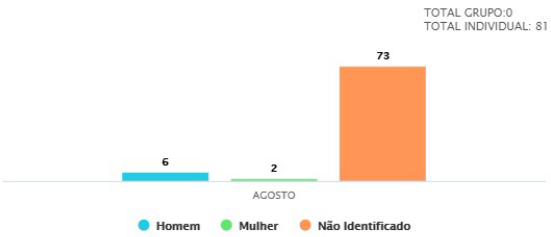
Projeto



Motivo



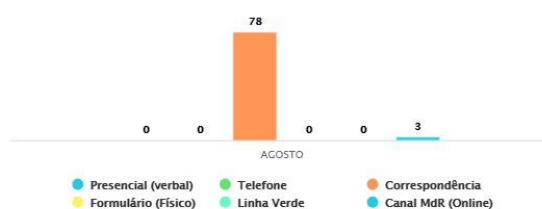
Sexo



Provincia



Canal



Prazo Médio para resolução das ocorrências

16

AGOSTO  
Dias

Índice de Ocorrências não Respondidas no Prazo

88.3%

AGOSTO  
Ocorrências

## ANÁLISE GERAL – AGOSTO/2021

Ocorrências



Categoria



## Número de ocorrências

- Foram registadas 81 ocorrências, e todas foram classificadas como procedentes. Todas ocorrências registadas durante o período em análise foram consultas. 49 são categorizadas em informações gerais, 25 em solicitações de pagamento, 4 foram pedidos de financiamento, 02 assuntos laborais e 01 judicial.

## Categoria das ocorrências

Neste domínio são detalhadas as três categorias que mais concentram ocorrências no mês de Agosto.

- Merece especial destaque a categoria “Informações gerais”, que representou 61% (49) do total de ocorrências.
- A seguir, a categoria “Solicitações de pagamento”, que representou 31% (25). Destas, podemos destacar a cobrança de pagamentos por parte dos prestadores de serviços.
- A terceira esteve relacionada com “Pedidos de financiamento”, que representou 5% (4). 02 transitados do mês de Julho, referentes a criação e apetrechamento do Centro de Pesquisa de Tecnologia e Inovação Marinha e outro para o projecto de piscicultura no valor de 942.207,00Mt localizado no Distrito de Moamba, respectivamente, 01 referente a projectos de desenvolvimento comunitário para nortear manifestos da Associação Moçambicana para o Desenvolvimento Territorial submetido, para qual o ProAzul respondeu não ter linhas de financiamento para a província de Cabo Delgado e 01 submetido por um pequeno empresário na área de Pesca, da província de Niassa, distrito de Lago, o qual solicitou financiamento para compra de motor de embarcação de pesca, para o qual o ProAzul respondeu não possuir linha de financiamento para actividades de pesca artesanal à nível da província de Niassa.



## Entidade

- Das 81 ocorrências procedentes, 47% (38) estiveram relacionadas com os projectos SWIOFish e CRCC. Os restantes 53% (43) estiveram relacionados ao ProAzul. Sendo que as mais recorrentes para o ProAzul estiveram ligadas a solicitações de

pagamento por parte dos prestadores de serviços.

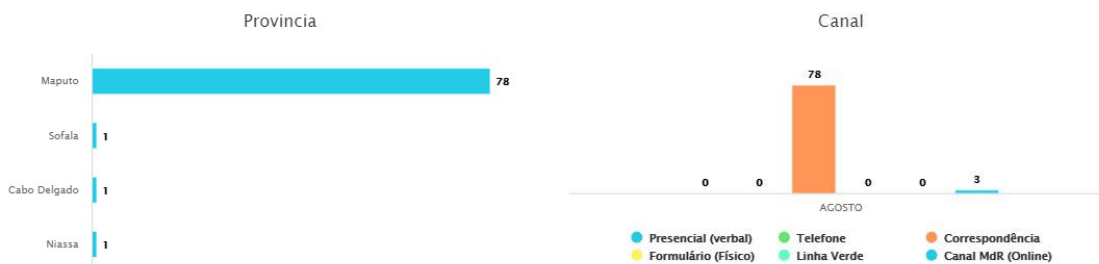
## Projectos

- O projecto que acumulou o maior número de ocorrências foi o SWIOFish, com 58% (22), seguido do CRCC 42% (16).



## Sexo

- Nas 81 ocorrências estiveram envolvidos 6 Homens, 2 Mulheres e 73 que não foi especificado o sexo.



## Província

- Maputo concentrou o maior número de ocorrências registadas (78), seguido de Sofala, Cabo Delgado e Niassa, com uma (1) ocorrência registada cada.

## Canal

- O canal mais utilizado para o registo das ocorrências foi “Correspondência” (78), seguido do canal MdR(Online) com (3). Refira-se que tem tido maior incidência o uso do canal “correspondência” para submissão das ocorrências, pelo que, apela-se a necessidade de adopção de mecanismos para uma maior divulgação do canal “online” para a submissão das ocorrências por parte dos Stackholders.





**ProAzul**  
MOÇAMBIQUE

591 Av. Emília Daússe, Maputo, Mozambique

Telefone: +258 21 300 571

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