



ProAzul
MOÇAMBIQUE



ÁREA RESPONSÁVEL

Gabinete de Assuntos Jurídicos e
Comunicação



CANAIS REMOTOS

Plataforma online: proazul.mdr.co.mz

Endereço electrónico: mdr@proazul.gov.mz

Linha telefónica verde (grátis): 800 200 600

MECANISMO DE DIÁLOGO E RECLAMAÇÃO RELATÓRIO MENSAL

Maio 2021

SUMÁRIO EXECUTIVO

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

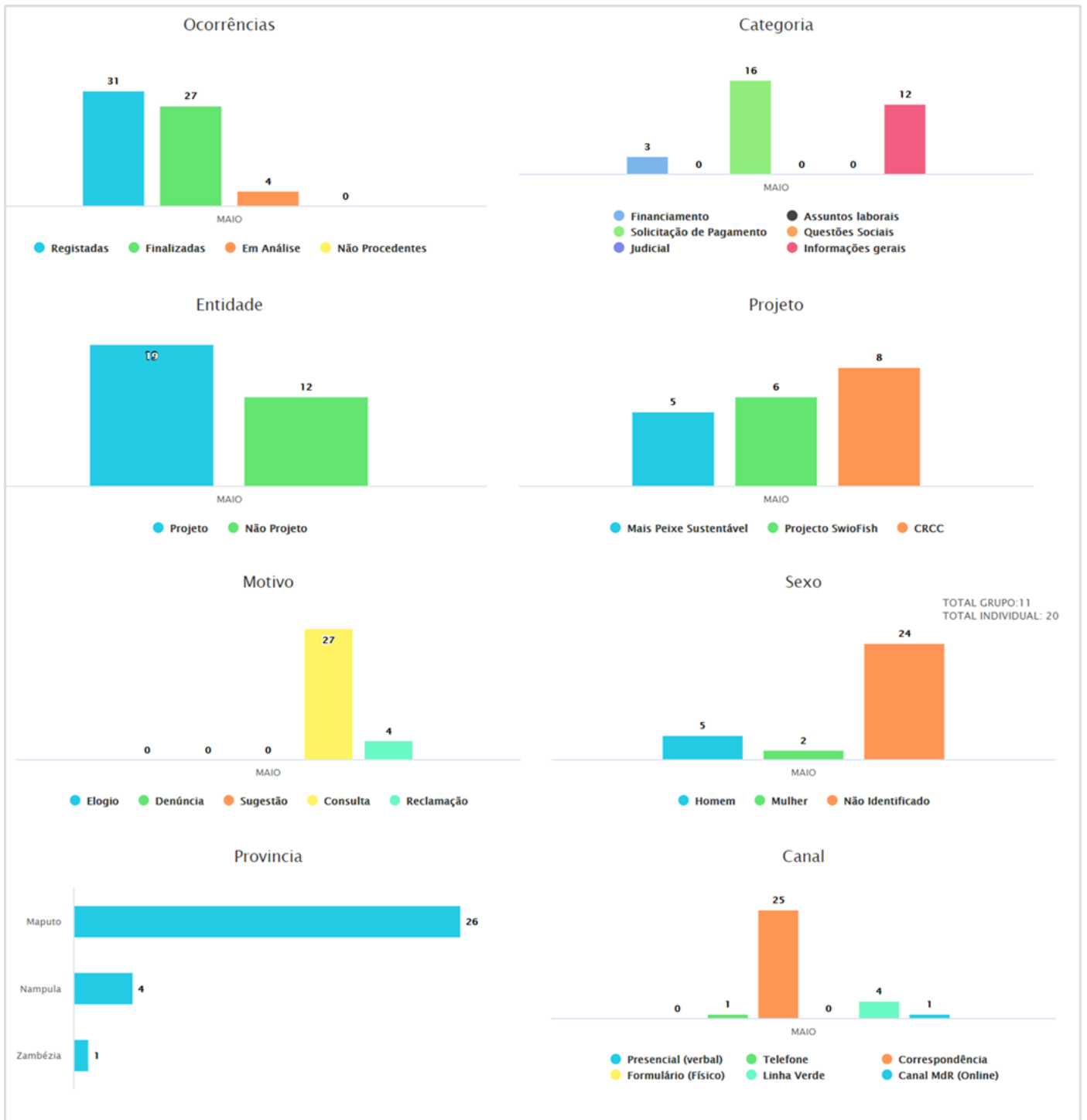
Durante o mês em reporte, foram registadas 31 ocorrências, das quais 27 foram concluídas e 4 continuavam em análise. Considerando que o presente relatório esta sendo publicado no mês de Julho, as ocorrências em analise já foram resolvidas.

Neste mês registou-se uma redução das ocorrências registadas no MDR em relação ao mês de Abril. O ProAzul não recebeu nenhuma reclamação durante o mês de Maio.

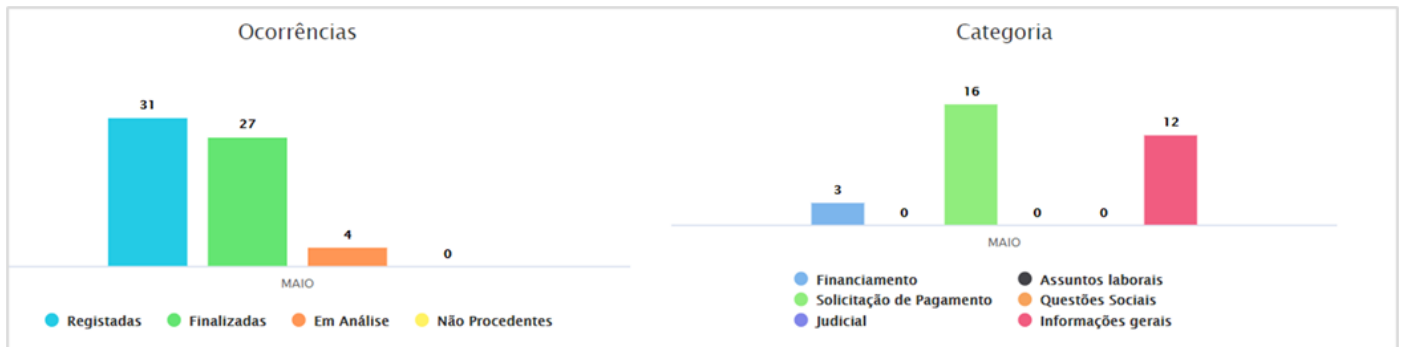
No que concerne ao tempo de resposta, as ocorrências registadas e concluídas no mês de Maio tiveram um tempo de respostas de aproximadamente 27 dias, cerca de 18 dias a menos comparativamente ao mês de Abril que teve o tempo médio de resposta em 45 dias.

O Gabinete de Assuntos Jurídicos e Comunicação

DASHBOARD EXECUTIVO DO PERÍODO DE MAIO DE 2021



ANÁLISE GERAL – MAIO/2021



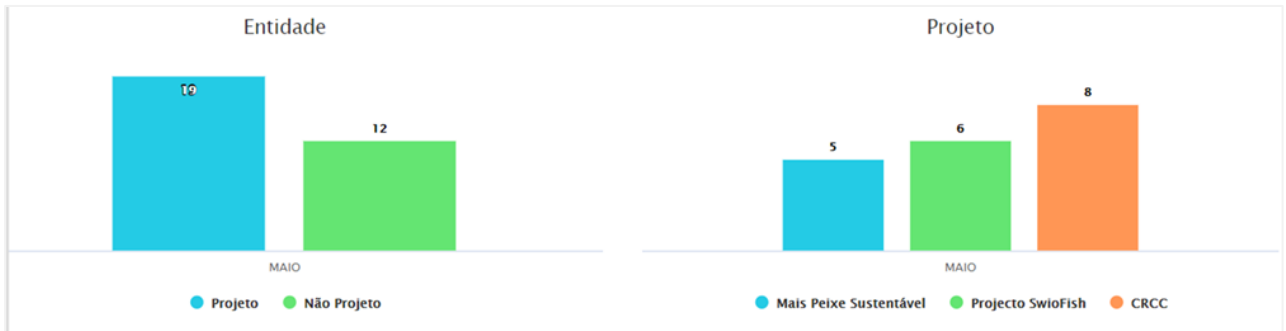
Número de ocorrências

- Foram registradas 31 ocorrências e classificadas como procedentes. Das ocorrências registradas, 27 foram consultas e 04 reclamações. 16 são categorizadas em solicitações de pagamento, 12 em informações gerais e 3 foram pedidos de financiamento.

Categoria das ocorrências

Neste domínio são detalhadas as três categorias que mais concentram ocorrências.

- Como nos demais meses, merece especial destaque a categoria “Solicitação de pagamentos”, que representou 52% (16) do total de ocorrências.
- A seguir, a categoria “Informações gerais”, que representou 38% (12)
- A terceira categoria esteve relacionada com “Pedidos de financiamento”, que representou 10% (3) do total de ocorrências recebidas



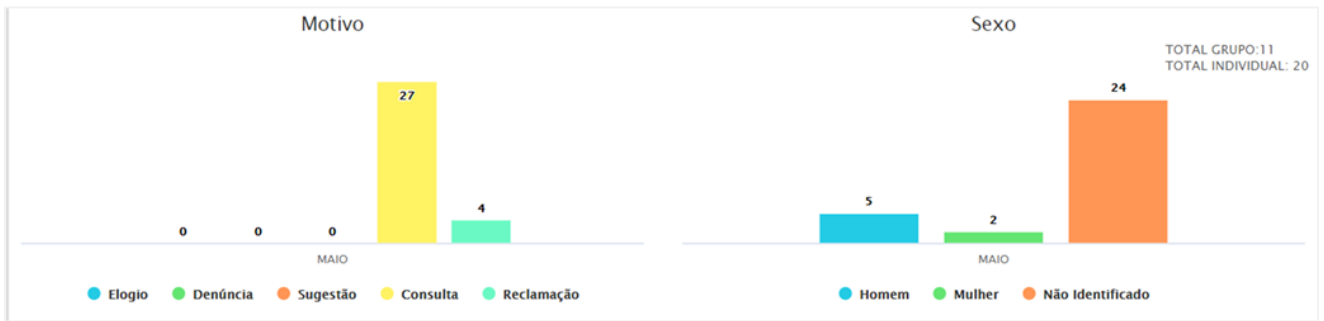
Entidade

Entidade se refere àquelas ocorrências relacionadas com a instituição ou com os projectos.

- Das 31 ocorrências procedentes, 61% (19) estiveram relacionadas com os projectos. Os restantes 39% (12) estiveram relacionados ao ProAzul

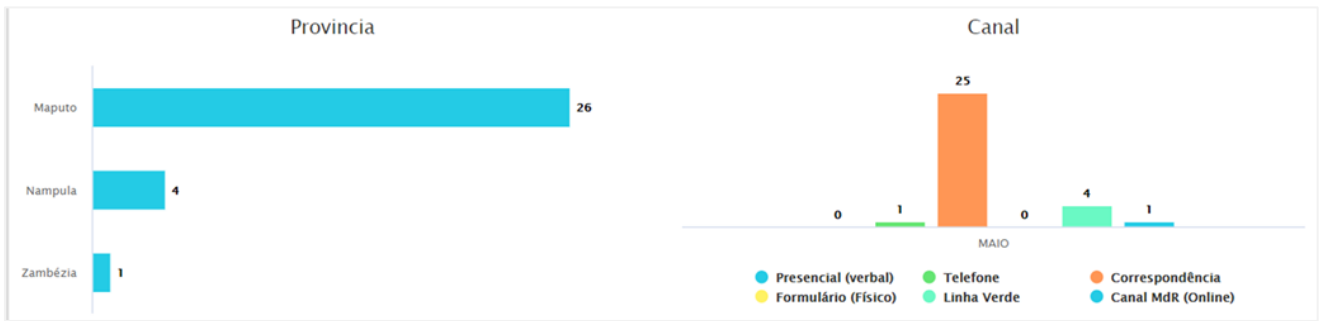
Projectos

- O projecto que acumulou o maior número de ocorrências foi o CRCC, com 42% (8), seguido do SWIOFish 32% (6) e por último o Mais Peixe Sustentável com 26% (5).



Sexo

- Das 31 ocorrências estiveram envolvidos 5 Homens, 2 Mulheres e 24 que não foi especificado pois estas ocorrências foram na sua totalidade efetuadas por instituições.
- A razão pela qual a totalidade das ocorrências foram provenientes de instituições não foi exaustivamente explorada, restando, portanto, desconhecida a justificativa.



Provincia

- Maputo concentrou o maior número de ocorrências (26), seguido por Nampula (4) e Zambézia (1).

Canal

- O canal mais utilizado para o registo das ocorrências foi “Correspondência” (25), seguido de linha verde com (4), “Canal Online” e “Telefone”, ambas com (1).



ProAzul
MOÇAMBIQUE

591 Av. Emília Daússe, Maputo, Mozambique

Telefone: +258 21 300 571

www.proazul.gov.mz