



**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

Março 2022

## **SUMÁRIO EXECUTIVO**

O presente relatório é referente as ocorrências registadas no Mecanismo de Diálogo e Reclamação (MDR) do ProAzul, durante o mês de Março de 2022.

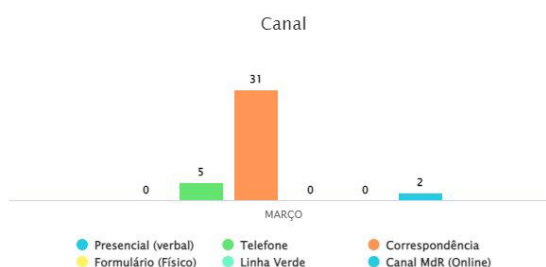
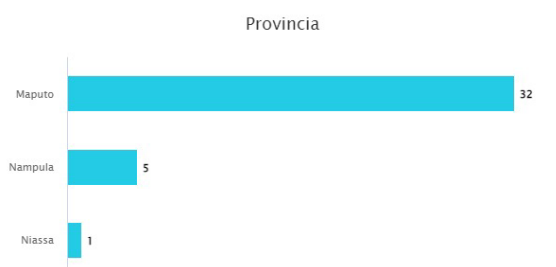
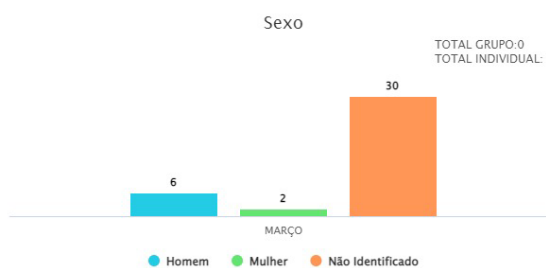
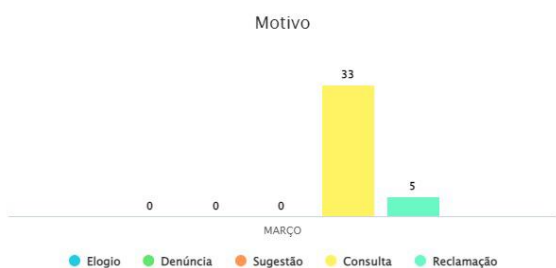
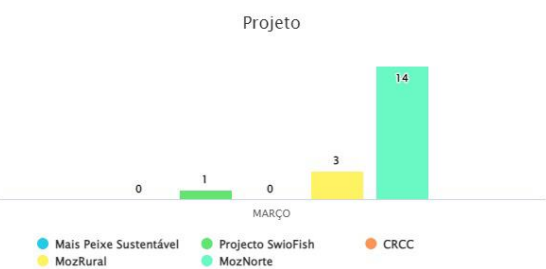
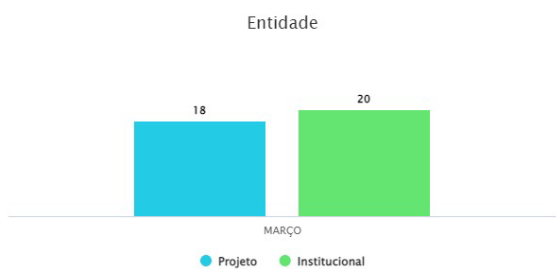
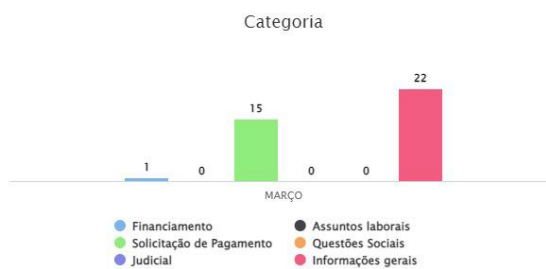
Durante o mês em reporte, foram registadas 38 ocorrências, das quais 18 foram resolvidas e 20 continuava em análise. Importa referenciar que no período em análise, das ocorrências registadas, 5 foram reclamações e 33 foram consultas.

No mês de Março registou-se um aumento de ocorrências em 23% em relação ao mês de Fevereiro de 2022.

Relativamente a resolução de ocorrências, destacar que estas tiveram um prazo de resolução médio de 16 dias, menos 4 dias comparativamente ao mês de Fevereiro de 2022 que teve um tempo de resposta médio de 20 dias.

**O Gabinete de Assuntos Jurídicos e Comunicação**

# DASHBOARD EXECUTIVO DO PERÍODO DE MARÇO DE 2022



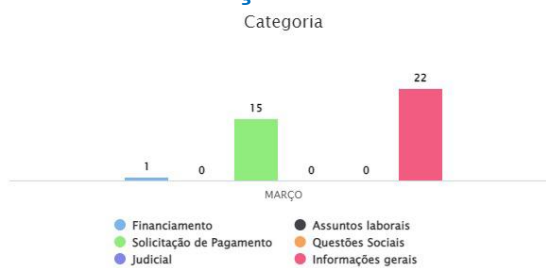
Prazo Médio para resolução das ocorrências



Índice de Ocorrências não Respondidas no Prazo



## ANÁLISE GERAL – MARÇO/2022



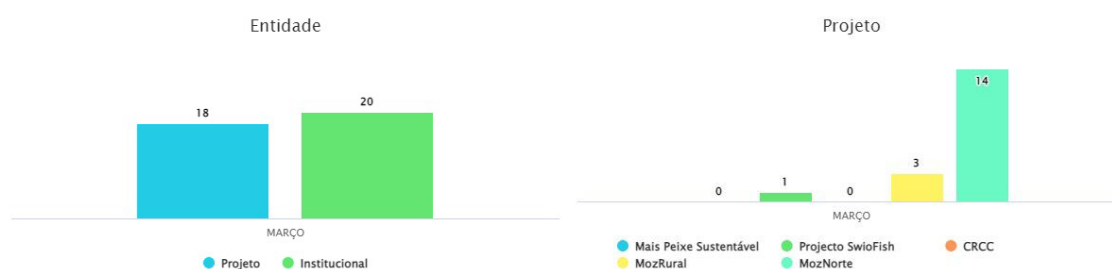
## Número de ocorrências

• Foram registadas 38 ocorrências, e todas foram classificadas como procedentes. Das ocorrências registadas durante o período em análise, 5 foram reclamações e 33 foram consultas. 22 são categorizadas em informações gerais, 15 em solicitações de pagamento e 1 pedido de financiamento.

## Categoria das ocorrências

Neste domínio são detalhadas as três únicas categorias que concentraram ocorrências no mês de Março.

- Merece especial destaque a categoria “Informações gerais”, que representou 58% (22) do total de ocorrências.
- A seguir, a categoria “Solicitações de pagamento”, que representou 39% (15). Destas, podemos destacar a cobrança de pagamentos por parte dos prestadores de serviços.
- Por último a categoria “Financiamento”, que representou 3% (1) do total de ocorrências.

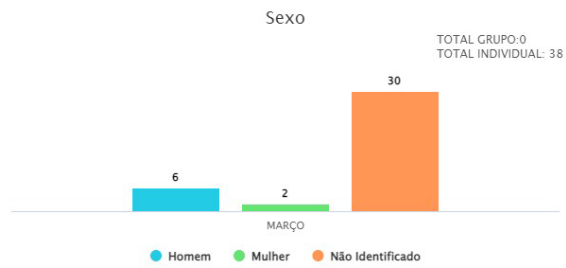
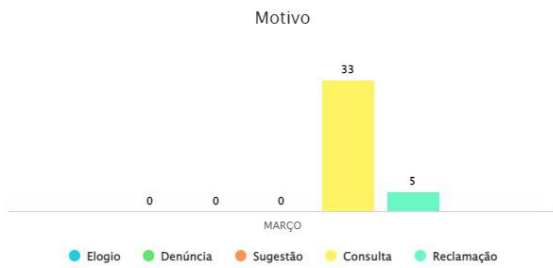


## Entidade

• Das 38 ocorrências procedentes, 47% (18) estiveram relacionadas com projectos e os restantes 53% (20) estiveram relacionados ao ProAzul. Sendo que as mais recorrentes para o ProAzul estiveram ligadas a informações gerais e solicitações de pagamento por parte dos prestadores de serviços.

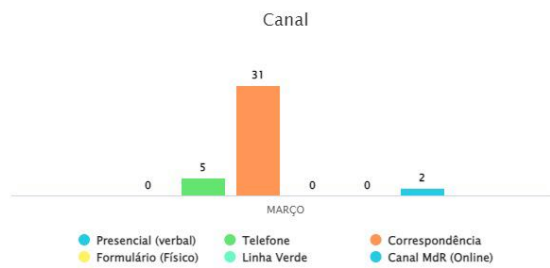
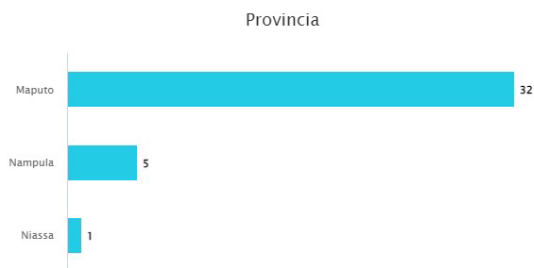
## Projectos

• O projecto que registou maior número de ocorrências foi o MozNorte com 78% (14) seguido do MozRural com 17% (3) e por último o SwioFish com 5% (1).



## Sexo

- Das 38 ocorrências registadas, 6 foram Homens, 2 Mulheres e 30 não foi especificado o sexo.



## Provincia

- Das 38 ocorrências registadas, 32 foram registadas na província de Maputo, seguida da província de Nampula com 5 ocorrências e por último a província do Niassa com 1 ocorrência registada.

## Canal

- O canal mais utilizado para o registo das ocorrências foi “Correspondência” (31), seguido do canal “Telefone” (5) e por último o “Presencial” (2).



**ProAzul**  
MOÇAMBIQUE

591 Av. Emília Daússe, Maputo, Mozambique

Telefone: +258 21 300 571

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