



**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

Junho 2021

## **SUMÁRIO EXECUTIVO**

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

Durante o mês em reporte, foram registadas 47 ocorrências, das quais 35 foram concluídas e 12 continuavam em análise.

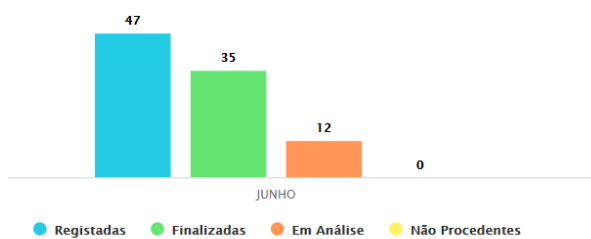
Neste mês registou-se um aumento das ocorrências registadas no MDR em relação ao mês de Maio. O ProAzul recebeu 2 reclamações durante o mês de Junho.

No que concerne ao tempo de resposta, as ocorrências registadas e concluídas no mês de Maio tiveram um tempo de respostas de aproximadamente 17 dias, cerca de 10 dias a menos comparativamente ao mês de Maio que teve o tempo médio de resposta em 27 dias.

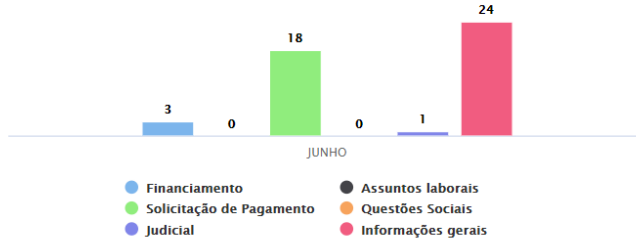
**O Gabinete de Assuntos Jurídicos e Comunicação**

# DASHBOARD EXECUTIVO DO PERÍODO DE JUNHO DE 2021

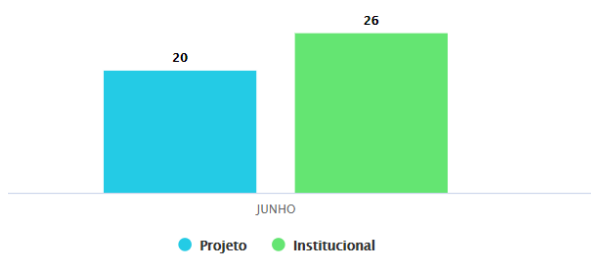
Ocorrências



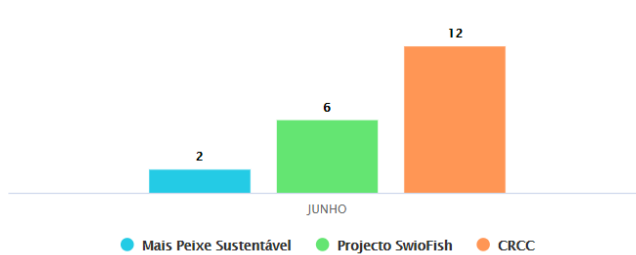
Categoria



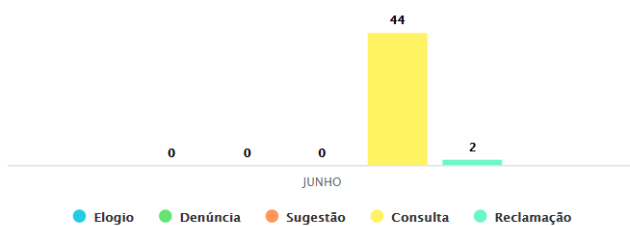
Entidade



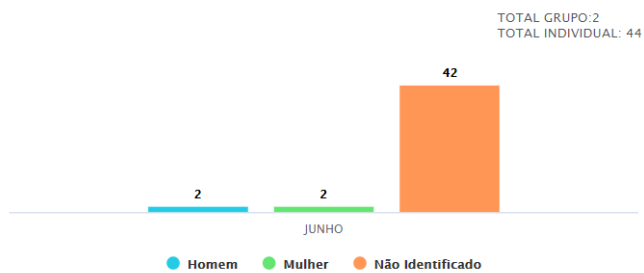
Projeto



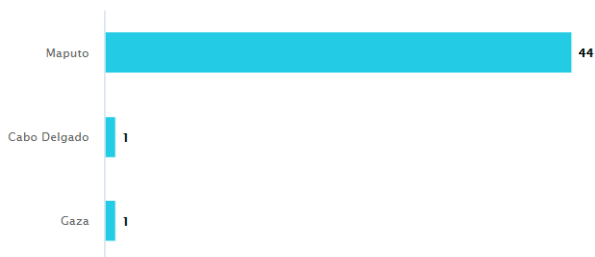
Motivo



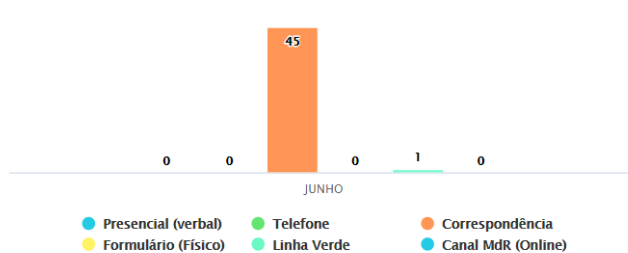
Sexo



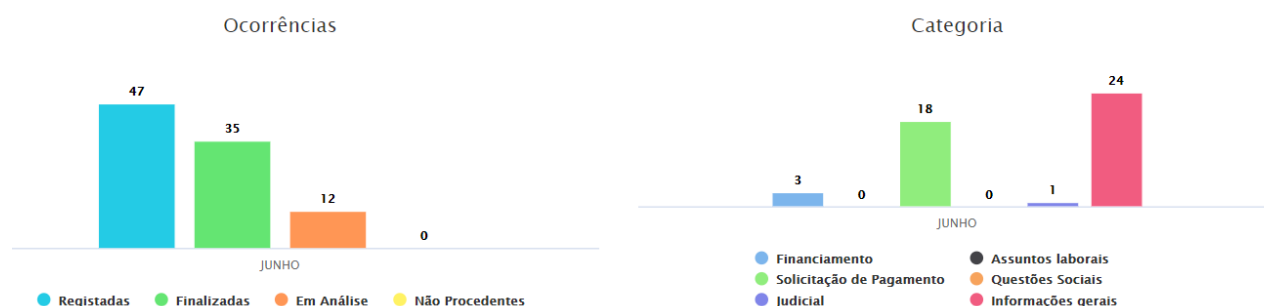
Provincia



Canal



## ANÁLISE GERAL – JUNHO/2021



### Número de ocorrências

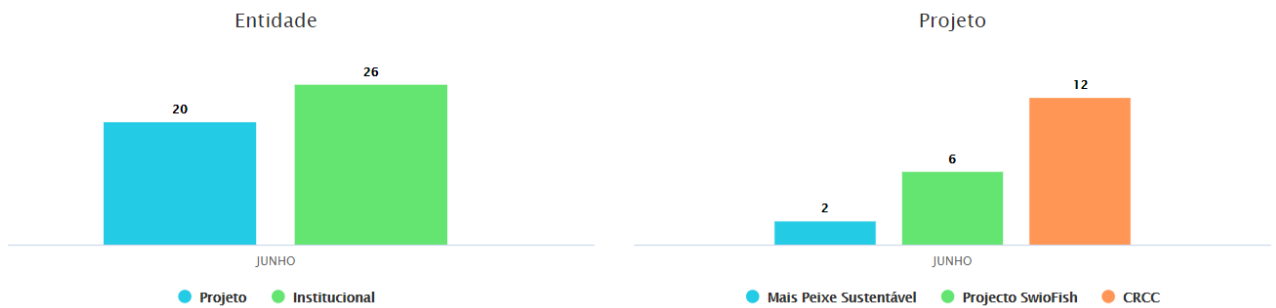
- Foram registadas 47 ocorrências, sendo que 46 foram analisadas e devidamente qualificadas<sup>1</sup>. Das ocorrências registadas, 44 foram consultas e 02 reclamações. 24 são categorizadas em informações gerais, 18 em solicitações de pagamento, 3 foram pedidos de financiamento e 01 Judicial

### Categoria das ocorrências

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

- Merece especial destaque a categoria “Informações gerais”, que representou 52% (24) do total de ocorrências.
- A seguir, a categoria “Solicitações de pagamento”, que representou 39% (18)
- A terceira esteve relacionada com “Pedidos de financiamento”, que representou 7% (3) e por último 01 em Judicial que representou 2% (1).

<sup>1</sup> Ocorrência qualificada é aquela que passa por uma triagem e segue para as demais fases. Quando uma ocorrência não é qualificada, permanece numa etapa de triagem. Ocorrências não qualificadas significam que ainda não foram avaliadas pela Equipa do MdR.



## Entidade

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

- Das ocorrências classificadas (após fase de análise), 43% (20) estiveram relacionadas com os projectos. Os restantes 57% (26) estiveram relacionados ao ProAzul

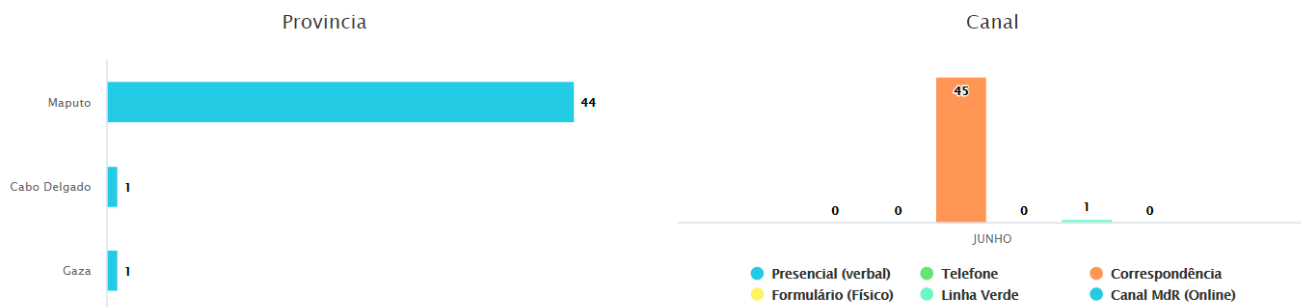
## Projectos

- O projecto que acumulou o maior número de ocorrências foi o CRCC, com 60% (12), seguido do SWIOFish 30% (6) e por último o Mais Peixe Sustentável com 10% (2).



## Sexo

- Das 46 ocorrências qualificada, estiveram envolvidos 2 Homens, 2 Mulheres e 42 não foi especificado o sexo pois estas ocorrências foram na sua totalidade efectuadas por instituições.



## Provincia

- Maputo concentrou o maior número de ocorrências (44), seguido por Cabo Delgado e Gaza, ambas com (1).

## Canal

- O canal mais utilizado para o registo das ocorrências foi “Correspondência” (45), seguido de linha verde com (1).



**ProAzul**  
MOÇAMBIQUE

591 Av. Emília Daússe, Maputo, Mozambique

Telefone: +258 21 300 571

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