



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

Março, 2025

SUMÁRIO EXECUTIVO – MARÇO 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 Março de 2025.

No período em referência, foram registadas 26 ocorrências através de vários canais usados para a operacionalização do MDR, com ênfase para as 21 ocorrências que chegaram através das cartas (correspondências) de diversidades de assuntos categorizados em informações gerais e solicitações de pagamentos.

No que concerne ao Programa de Economia Rural e Sustentável (MozRural) e o Projecto de Resiliência Rural no Norte de Moçambique (MozNorte), o destaque vai a solicitação de pagamentos (de ajuda de custos para pessoal envolvido em actividade de campo incluindo a logística da viagem) efectuadas pelas agências de implementação (ADNAP, IDEPA e INFRAPESCA) dos projectos mencionados.

Para o período em reporte, houve 6 reclamações, das quais 5 estão relacionados ao Programa MPS nas províncias de Cabo Delgado e Zambézia.

Principais Ocorrências

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

Consultas

- A ADNAP, fez a solicitação de fundos para realização de *Workshop* de balanço das capacitações realizadas na províncias de Nampula, Zambézia e Tete. **Solução Proposta (SP):** A solicitação foi aprovada e já foi feito o desembolso de fundos para a execução da actividade.
- A ADNAP, fez a solicitação de fundos para realização da oficina de trabalho / planificação de actividades conjuntas 2025 entre a ADNAP,IP e INAMAR,IP. **SP:** Em análise;
- O INAMAR,IP fez a solicitação de fundos para custear a despesa da actividade de capacitação de agentes de fiscalização marítima e inspecção prévia no âmbito da campanha de pesca 2025 na província de Nampula. **SP:** Em análise.
- O IDEPA, fez a solicitação (no âmbito janela de Resposta à Crise (*CRW-Crise Response Window*)) de autorização para desembolso de fundos para povoamento de tanques piscícolas na província de Nampula no âmbito da entrega de material para reposição dos danos causados por eventos climáticos extremos. **SP:** Em análise
- O INFRAPESCA, fez a Solicitação de fundos para deslocação de uma equipa técnica à província de Nampula, distrito de Mogincual no período de 20 à 23 de Fevereiro de 2025, no âmbito das actividades de construção da Sede do CCP de Mogincual, que culminou na entrega provisória da obra no dia 01 de Novembro de 2024. **SP:** A solicitação foi aprovada e já foi feito o desembolso de fundos para a execução da actividade.
- A ADNAP, fez a solicitação de fundos para realização de formação dos formadores na província de Sofala no âmbito da implementação da iniciativas de co-gestão financiados pelos projectos MozNorte e MozRural. **SP:** A solicitação foi aprovada e já foi feito o desembolso de fundos para a execução da actividade.

Reclamações / Denúncias

- Um beneficiário do Programa MPS, fez a comparticipação dos 20%, para adquirir um sistema fotovoltaico, com capacidade de alimentar um congelador e que tenha bateria externa. No entanto, alega ter recebido um mini sistema, com baterias interna que dura menos de 4 horas, e só suporta as lâmpadas LD. **SP:** Foi contactado o beneficiário e foi informado que deveria ter feito a reclamação logo após a recepção do bem. Visto que, já se passa mais de um ano e meio e o tempo de garantia do fornecedor já excedeu. No entanto, o beneficiário deve procurar soluções próprias para resolver o caso.
- Um trabalhador da empresa M&T EMPREENDIMENTOS no âmbito da construção do Centro MCS - Projecto MOZRURAL relatou o seguinte *“No passado dia 04 de Março de 2025, minha avó materna, veio a perder a vida por motivos de doença na província de Gaza. No entanto por ser um dos responsáveis da família, devia custear algumas despesas da cerimónia funébre incluindo a minha logística para chegar no distrito de Xai- Xai, para fazer face na preparação da cerimónia. Com efeito, solicitei um apoio financeiro na empresa M&T EMPREENDIMENTOS e o meu pedido não esta sendo aceite”*. **SP:** Contactou-se telefonicamente ao Director Geral da M&T Empreendimentos para averiguar a reclamação exposta pelo seu trabalhador por forma a encontrar alguma solução. O mesmo admitiu que conhece o assunto e de seguida atendeu positivamente a reclamação do seu trabalhador.
- Uma beneficiária do Programa MPS, reclama a demora das entregas de bens e exige os seus 20% (depositados), referente ao valor de comparticipação no financiamento. **SP:** No dia 21 de Março de 2025, iniciou a segunda fase das entregas (à todas beneficiárias) dos bens financiados através do Programa MaisPeixe Sustentável janela1, nos distritos de Metuge e Mecufi, sendo que a reclamante recebeu os seus bens (Congelador, Mota e Colman) e o impasse da demora, ficou resolvido;
- Uma beneficiária do Programa MPS em Metuge, e informou o seguinte *“” tentamos fazer a instalação do Sistema de Painel Solar (Recebido no âmbito do Programa MPS) e constatamos que não funciona para ligar o congelador de 530L””*. No entanto a mesma pede resolução do caso. **SP:** Após receber a reclamação, a equipa deslocou-se até à casa da reclamante em Mieze acompanhado por um técnico disponibilizado pelo Fornecedor ICBAL (que é o responsável pela entrega do painel solar), no entanto, constatou-se que a

reclamante não havia feito as devidas ligações na referida instalação e fez-se a devida correcção e o caso ficou resolvido;

- Durante o processo de entregas, uma proponente do distrito de Mecufi, com a Ficha de Candidatura Individual número 5938, e alegava ter feito a comparticipação dos 20% e por conta do ciclone Chido, perdeu o seu talão do depósito. No entanto ela reclama a devolução do valor ou a entrega do material participado. **SP:** Instruiu-se à proponente para procurar a segunda via do talão e a mesma conseguiu. No entanto, o fornecedor reconheceu o depósito e aceitou fazer a devolução do valor depositado. Visto que a proponente, apresentou o talão do depósito fora do período das comparticipações.

DASHBOARD – MARÇO DE 2025

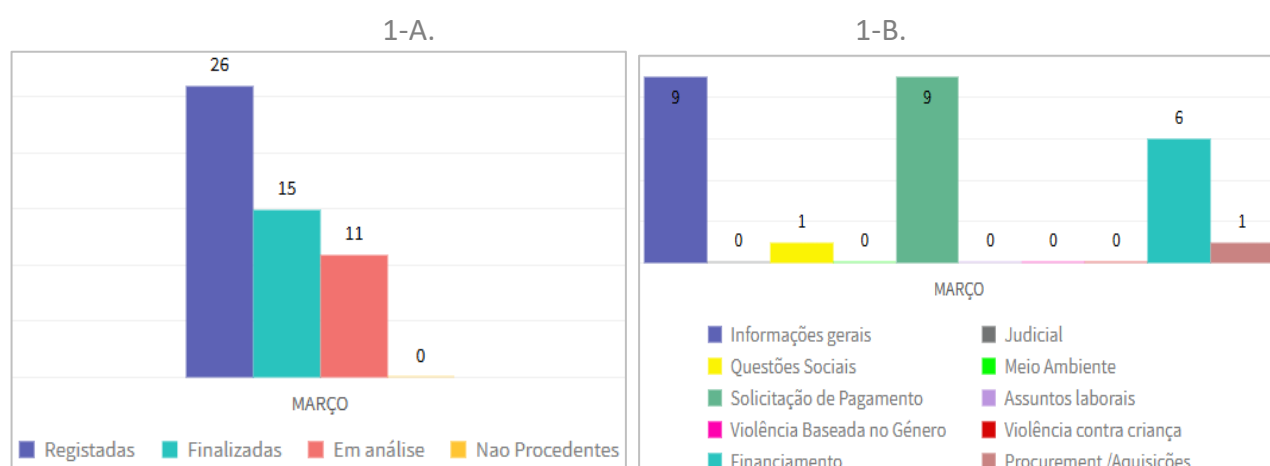
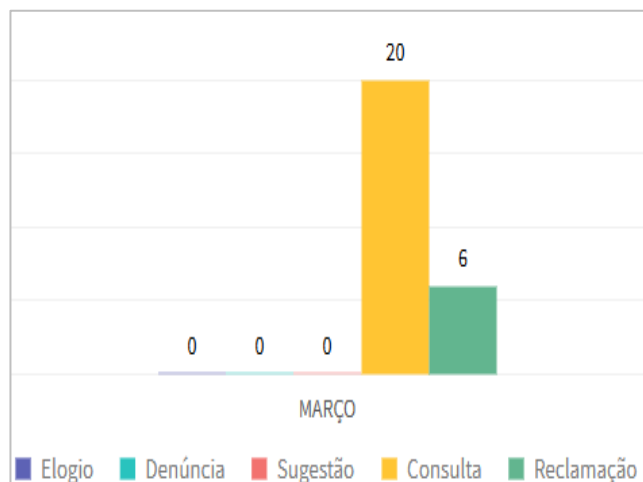


Figura 1: Ocorrências registadas de acordo com o seu estado (A) e categoria (B)

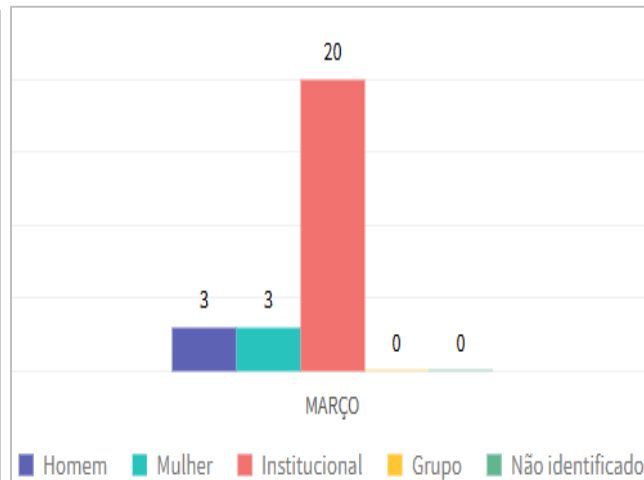


Figura 2: Ocorrências por entidade (A), Projecto (B) e por Subprojecto (C).

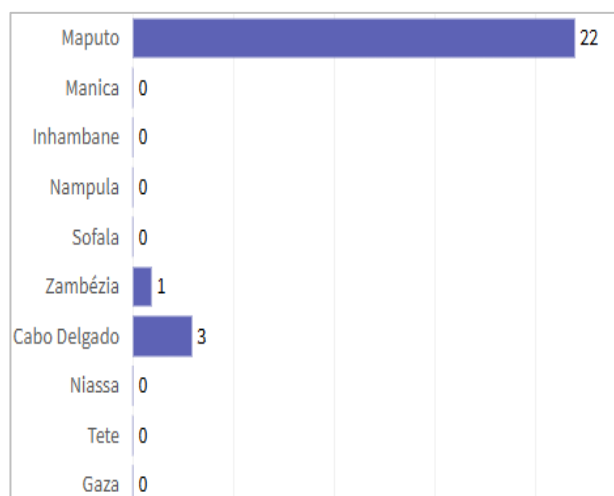
3-A.



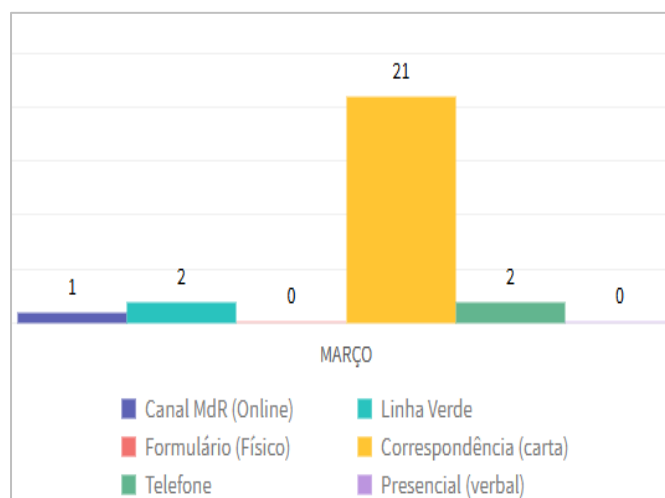
3-B.

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

4-A.



4-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