



**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

Janeiro 2022

## SUMÁRIO EXECUTIVO

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

Durante o mês em reporte, foram registadas 28 ocorrências, das quais 27 foram resolvidas e 1 continua em análise. Importa referenciar que no período em análise 25 ocorrências registadas foram consultas e 3 foram reclamações, nomeadamente:

- Reclamação da demora no pedido de informação que já havia sido resolvida.
- Reclamação sobre o atraso de pagamento do aluguer de veículos usados na Conferência Crescendo Azul em Vilankulo. – Esta sendo elaborada a nota de resposta a empresa reclamante.
- Notificação ao ProAzul – Esta sendo tramitado o a nível do gabinete Jurídico do ProAzul.

No mês de Janeiro registou-se uma redução de ocorrências em 36% em relação ao mês de Dezembro de 2021.

Relativamente a resolução de ocorrências, destacar que estas tiveram um prazo de resolução médio de 15 dias, menos 8 dias comparativamente ao mês de Dezembro de 2021 que teve um tempo de resposta médio de 23 dias.

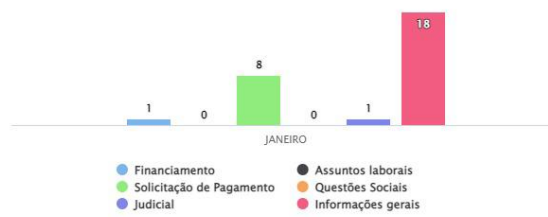
**O Gabinete de Assuntos Jurídicos e Comunicação**

# DASHBOARD EXECUTIVO DO PERÍODO DE JANEIRO DE 2022

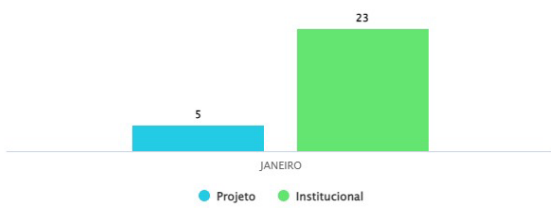
Ocorrências



Categoria



Entidade



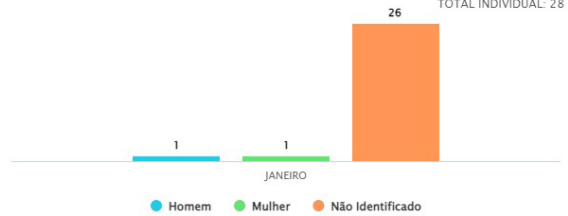
Projeto



Motivo



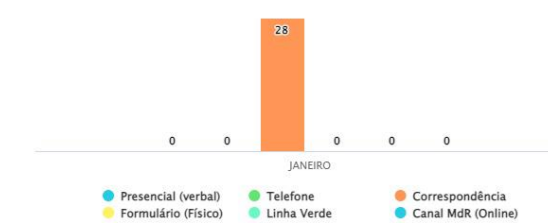
Sexo



Provincia



Canal



Prazo Médio para resolução das ocorrências

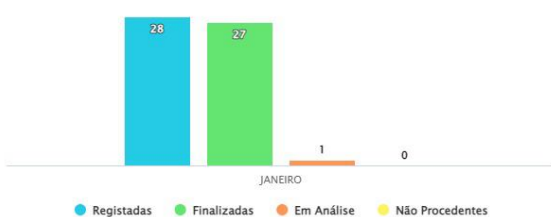


Índice de Ocorrências não Respondidas no Prazo



## ANÁLISE GERAL – JANEIRO/2022

Ocorrências



Categoria



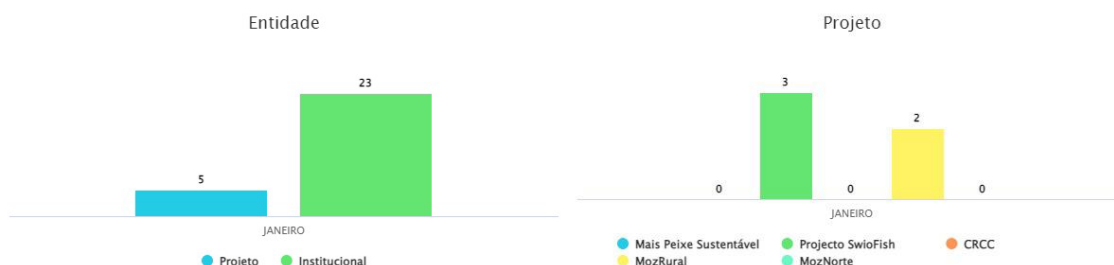
## Número de ocorrências

• Foram registadas 28 ocorrências, e todas foram classificadas como procedentes. Das ocorrências registadas durante o período em análise 25 ocorrências registadas foram consultas e 3 foram reclamações. 18 são categorizadas em informações gerais, 8 em solicitações de pagamento, 1 pedido de financiamento e 1 assunto laboral.

## Categoria das ocorrências

Neste domínio são detalhadas as três categorias que concentraram mais ocorrências no mês de Janeiro.

- Merece especial destaque a categoria “Informações gerais”, que representou 64% (18) do total de ocorrências.
- A seguir, a categoria “Solicitações de pagamento”, que representou 28% (8). Destas, podemos destacar a cobrança de pagamentos por parte dos prestadores de serviços.
- Por último, as categorias “Financiamento” e “Assuntos Laborais”, que ambas representaram o cumulativo de 8% (2), com 1 ocorrência em cada categoria.

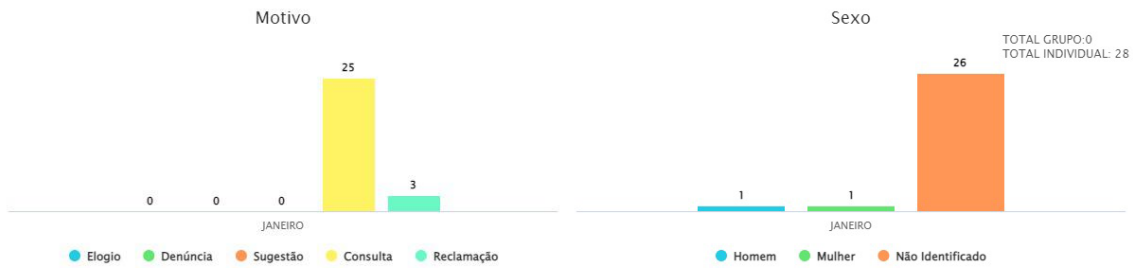


## Entidade

• Das 28 ocorrências procedentes, 18% (5) estiveram relacionadas com projectos e os restantes 82% (23) 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.

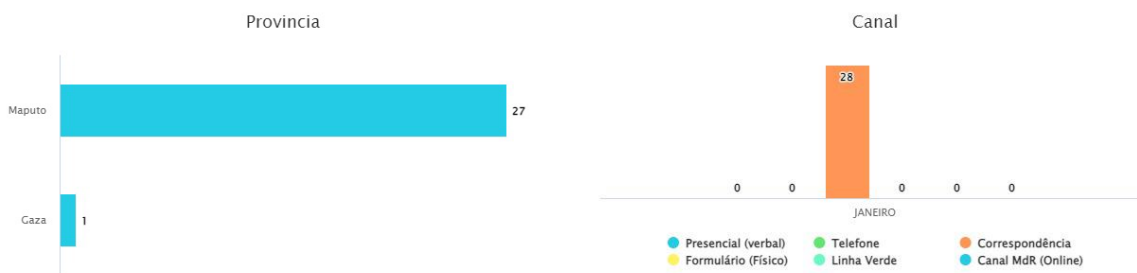
## Projectos

• O Projecto que registou maior número de ocorrências foi o SWIOFish com 60% (3) seguido do MozRural com 40% (2),



## Sexo

- Das 28 ocorrências registadas, 1 foi Homem, 1 Mulher e 26 não foi especificado o sexo.



## Provincia

- Das 28 ocorrências registadas, 27 foram registadas na província de Maputo e 1 na província de Gaza.

## Canal

- O canal utilizado para o registo de todas ocorrências foi “Correspondência” (28).



**ProAzul**  
MOÇAMBIQUE

591 Av. Emília Daússe, Maputo, Mozambique

Telefone: +258 21 300 571

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