



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

Julho 2021

SUMÁRIO EXECUTIVO

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

Durante o mês em reporte, foram registadas 60 ocorrências das quais, 58 foram resolvidas e 3 continuavam em análise. Importa referenciar que, uma ocorrência transitou do mês de Junho para o mês de Julho sendo que a mesma é referente a uma reclamação relacionada com a demora na entrega de kits de material de pesca para 04 pescadores na Província de Cabo Delgado. Pelo facto de não se ter ainda efectuado a comparticipação de 80% do valor dos Kits por parte do ProAzul, sendo envidados esforços a nível da instituição para proceder com a comparticipação.

No mês de Julho registou-se um aumento de 28% das ocorrências em relação ao mês de Junho este facto pode ter sido influenciado pelos esforços que o ProAzul vem desencadeando na divulgação do MDR.

As 3 ocorrências ainda em análise, 2 são pedidos nomeadamente 1 do MIMAIP para inclusão nos projectos MozNorte e MozRural o financiamento, criação e apetrechamento do Centro de Pesquisa de Tecnologia e Inovação Marinha e outro para o projecto de piscicultura no valor de 942.207,00 Mt da Sra. Lúcia Joaquim Machaila localizado no Distrito de Moamba. A terceira é uma solicitação da INFRAPESCA ao ProAzul para indicação de técnicos para acompanhamento na realização de visitas aos mercados e as futuras instalações do mercado em Mossuril.

Relativamente as ocorrências resolvidas destacar que estas tiveram um prazo de resolução médio de 19 dias, cerca de 2 dias há mais, comparativamente ao mês de junho que teve um tempo de resposta médio de 17 dias.

O Gabinete de Assuntos Jurídicos e Comunicação

DASHBOARD EXECUTIVO DO PERÍODO DE JULHO DE 2021

Ocorrências



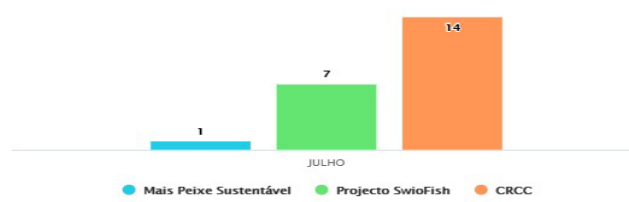
Categoria



Entidade



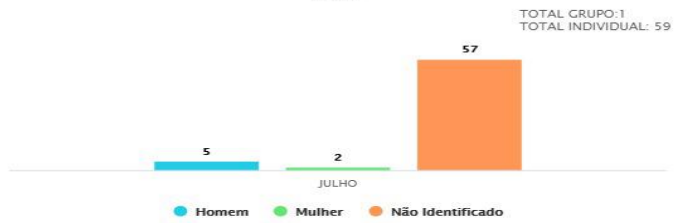
Projeto



Motivo



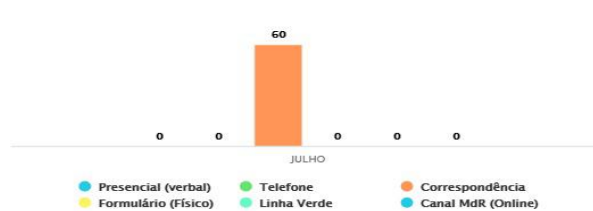
Sexo



Provincia



Canal



Prazo Médio para resolução das ocorrências

19

JULHO
Dias

Índice de Ocorrências não Respostadas no Prazo

76.4%

JULHO
Ocorrências

ANÁLISE GERAL – JULHO/2021

Ocorrências



Categoria



Número de ocorrências

• Foram registadas 60 ocorrências, e todas foram classificadas como procedentes. Das ocorrências registadas, 59 foram consultas e uma reclamação que transitou do mês de Junho e é referente a demora na entrega de kits de pesca para 04 pescadores da Província de Cabo Delgado pelo facto do ProAzul ainda não ter efectuado o pagamento dos 80% ao fornecedor dos Kits. O ProAzul está a envidar esforços no sentido de efectuar a comparticipação dos 80% dos Kits e procederem a entrega dos mesmos. 24 são categorizadas em informações gerais, 33 em solicitações de pagamento, 2 foram pedidos de financiamento e 01 assunto laboral.

Categoria das ocorrências

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

- Merece especial destaque a categoria “Solicitações de pagamento”, que representou 55% (33) do total de ocorrências. Destas, podemos destacar a cobrança de pagamentos por parte dos prestadores de serviços.
- A seguir, a categoria “Informações gerais”, que representou 40% (24).
- A terceira esteve relacionada com “Pedidos de financiamento”, que representou 3% (2), dos quais um (1) para o Projecto de criação e apetrechamento do Centro de Pesquisa de Tecnologia e Inovação Marinha e outro para o Projecto de Piscicultura da Moamba (neste ultimo foi informado que o ProAzul esta a envidar esforços para expandir o financiamento de Projectos para a região Sul os quais de momento se limitam apenas as regiões centro e norte);
- Por último 01 assunto laboral que representou 2% (1).



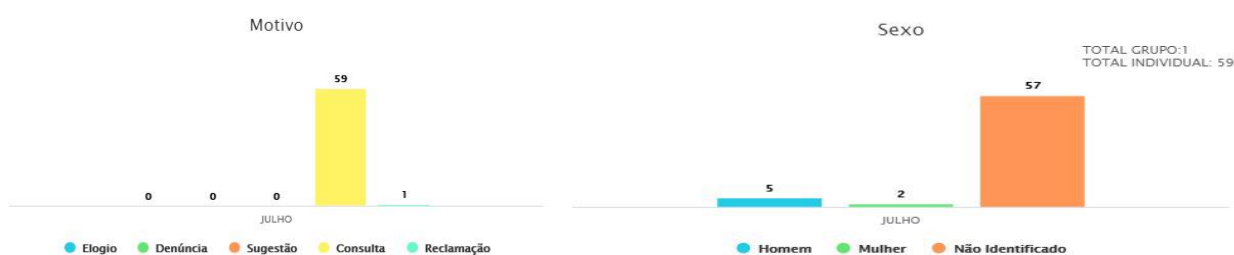
Entidade

- das 60 ocorrências procedentes, 37% (22) estiveram relacionadas com os projectos. Os restantes

63% (38) estiveram relacionados ao ProAzul. Sendo que as mais recorrentes para o ProAzul estiveram ligadas a solicitações de pagamento por parte dos prestadores de serviços.

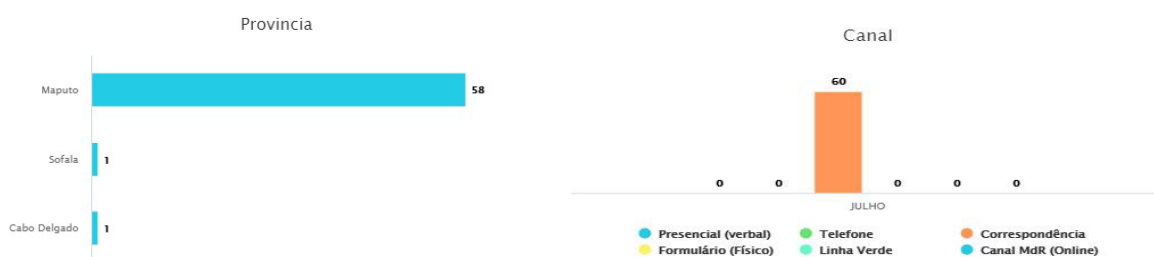
Projectos

- O projecto que acumulou o maior número de ocorrências foi o CRCC, com 64% (14), seguido do SWIOFish 32% (7) e por último o Mais Peixe Sustentável com 4% (1).



Sexo

- nas 60 ocorrências estiveram envolvidos 5 Homens, 2 Mulheres e 57 Não foi especificado o sexo.



Província

- Maputo concentrou o maior número de ocorrências (58 ocorrências), seguido por Sofala e Cabo Delgado, ambas com (1 ocorrência).

Canal

- O único canal utilizado para o registo das 60 ocorrências foi “Correspondência”.



ProAzul
MOÇAMBIQUE

591 Av. Emília Daússe, Maputo, Mozambique

Telefone: +258 21 300 571

www.proazul.gov.mz