



**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

Abril 2022

## **SUMÁRIO EXECUTIVO**

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

Durante o mês em reporte, foram registadas 44 ocorrências, das quais 35 foram resolvidas e 9 continuavam em análise. Importa referenciar que no período em análise, todas as 44 ocorrências registadas foram consultas.

No mês de Abril registou-se um aumento de ocorrências em 16% em relação ao mês de Março de 2022.

Relativamente a resolução de ocorrências, destacar que estas tiveram um prazo de resolução médio de 17 dias, mais 1 dia comparativamente ao mês de Março de 2022 que teve um tempo de resposta médio de 16 dias.

**O Gabinete de Assuntos Jurídicos e Comunicação**

# DASHBOARD EXECUTIVO DO PERÍODO DE ABRIL DE 2022

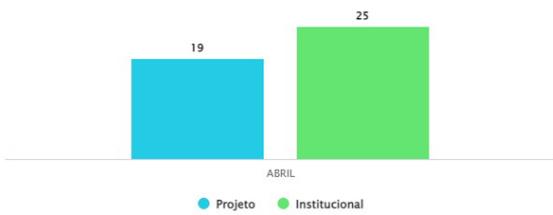
Ocorrências



Categoria



Entidade



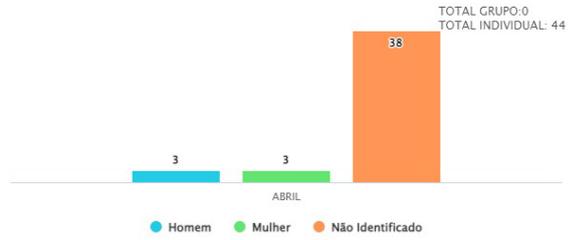
Projeto



Motivo



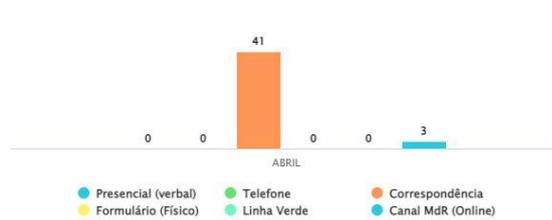
Sexo



Provincia



Canal



Prazo Médio para resolução das ocorrências



Índice de Ocorrências não Respondidas no Prazo



## ANÁLISE GERAL – ABRIL/2022

Ocorrências



Categoria



## Número de ocorrências

• Foram registadas 44 ocorrências, e todas foram classificadas como procedentes. Das ocorrências registadas durante o período em análise, todas foram consultas. 34 são categorizadas em informações gerais, 9 em solicitações de pagamento e 1 em judicial.

## Categoria das ocorrências

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

• Merece especial destaque a categoria “Informações gerais”, que representou 77% (34) do total das ocorrências.

• A seguir, a categoria “Solicitações de pagamento”, que representou 21% (9). Destas, podemos destacar a cobrança de pagamentos por parte dos prestadores de serviços.

• Por último a categoria “Financiamento”, que representou 2% (1) do total das ocorrências.

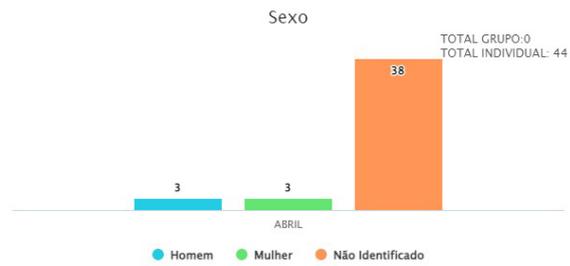


## Entidade

• Das 44 ocorrências procedentes, 43% (19) estiveram relacionadas com projectos e os restantes 57% (25) 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.

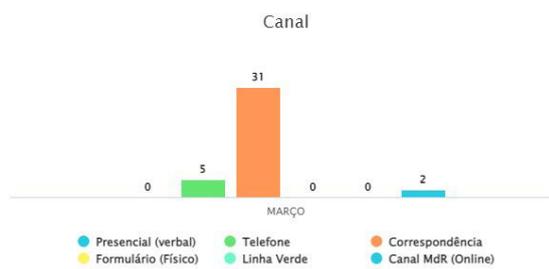
## Projectos

• O projecto que registou maior número de ocorrências foi o MozRural com 47% (9) seguido do MozNorte com 37% (7), depois o MaisPeixe Sustentável 11% (2) e por último o CRCC com 5% (1).



## Sexo

- Das 44 ocorrências registadas, 3 foram Homens, 3 foram Mulheres e 38 não foi especificado o sexo.



## Provincia

- Das 44 ocorrências registadas, 43 foram registadas na província de Maputo, seguida da província de Nampula com apenas 1 ocorrência registada.

## Canal

- O canal mais utilizado para o registo das ocorrências foi “Correspondência” (41), seguido do canal “Presencial” (3).



**ProAzul**  
MOÇAMBIQUE

591 Av. Emília Daússe, Maputo, Mozambique

Telefone: +258 21 300 571

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