



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

Agosto 2022

SUMÁRIO EXECUTIVO

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

Durante o mês em reporte, foram registadas 59 ocorrências, das quais 20 foram resolvidas e 39 continuavam em análise. Importa referenciar que no período em análise, 38 ocorrências registadas foram consultas, 6 denúncias, 1 sugestão e 14 reclamações.

No mês de Agosto registou-se um aumento de ocorrências em aproximadamente 127% em relação ao mês de Julho de 2022.

Relativamente a resolução de ocorrências, destacar que estas tiveram um prazo de resolução médio de 22 dias, um aumento em mais 1 dia em relação ao verificado no mês de Julho de 2022 que foi de 21 dias.

O Gabinete de Assuntos Jurídicos e Comunicação

DASHBOARD EXECUTIVO DO PERÍODO DE AGOSTO DE 2022

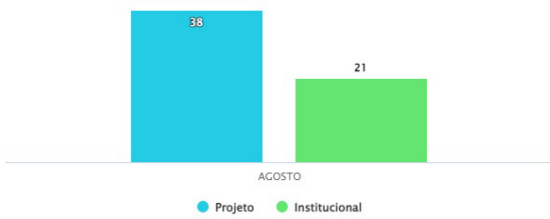
Ocorrências



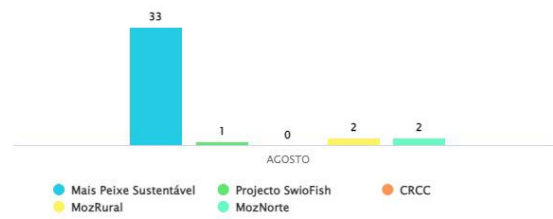
Categoria



Entidade



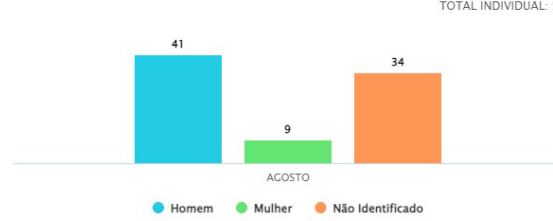
Projeto



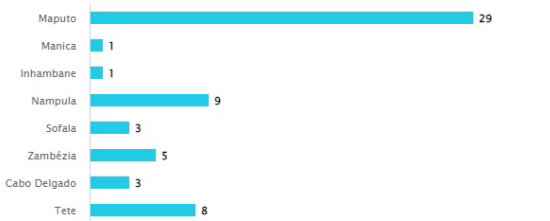
Motivo



Sexo



Provincia



Canal



Prazo Médio para resolução das ocorrências



Índice de Ocorrências não Respondidas no Prazo

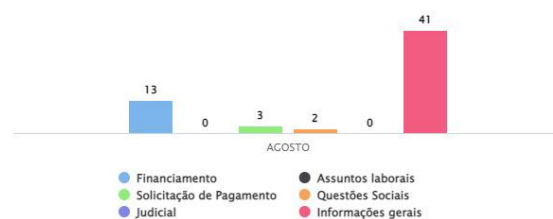


ANÁLISE GERAL – AGOSTO/2022

Ocorrências



Categoria



Número de ocorrências

• Foram registadas 59 ocorrências, e todas foram classificadas como procedentes. Das ocorrências registadas durante o período em análise, 38 foram consultas, 6 denúncias, 1 sugestão e 14 reclamações. 41 são categorizadas em informações gerais, 13 pedidos de financiamento, 3 solicitações de pagamento e 2 categorizadas em questões sociais.

Categoria das ocorrências

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

- Merece especial destaque a categoria “Informações gerais”, que representou 70% (41) do total das ocorrências.
- A seguir, a categoria “Pedido de Financiamento”, que representou 22% (13) do total das ocorrências.
- Por último a categorias “Solicitação de Pagamento” que representou 5% (3) , seguida de “Questões Sociais”que representou 3% (2) do total das ocorrências.



Entidade

• Das 59 ocorrências procedentes, 64% (38) estiveram relacionadas com projectos e os restantes 36% (21) estiveram relacionados ao ProAzul. Sendo que as mais recorrentes para o ProAzul estiveram ligadas a informações gerais e pedidos de financiamento.

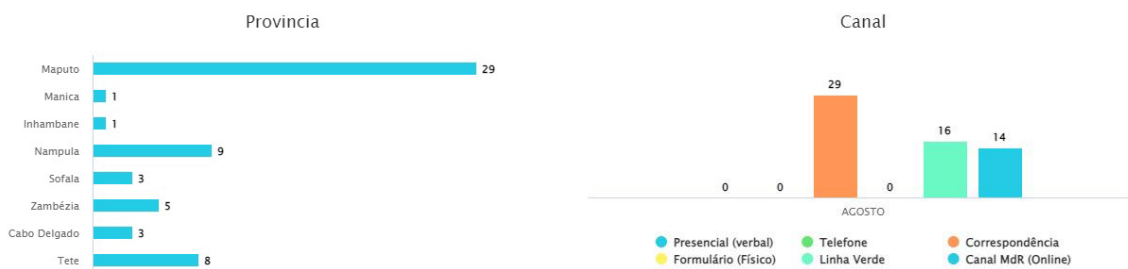
Projectos

• Os projectos que registaram maior número de ocorrências foram, Mais Peixe Sustentável com 87% (33), seguido dos projectos MozRural e MozNorte, ambos com 5% (2), e por último o SwioFish com 3% (1).



Sexo

- Das ocorrências registadas, 41 foram Homens, 9 Mulheres e 34 não foi especificado o sexo. Destaca-se que 4 ocorrências foram compostas por grupos de pessoas e 55 foram individuais.



Provincia

- Das 59 ocorrências registadas, 29 foram registadas na província de Maputo, seguida de Nampula com 9, Tete com 8, Zambézia com 5, depois Sofala e Cabo Delgado, ambas com 3 ocorrências registadas e por último as províncias de Manica e Inhambane, ambas com 1 ocorrência registada.

Canal

- O canal mais utilizado para o registo das ocorrências foi “Correspondência” com (29), seguido do “Linha Verde” com (16) e por último “Presencial” com (14).



ProAzul
MOÇAMBIQUE

591 Av. Emília Daússe, Maputo, Mozambique

Telefone: +258 21 300 571

www.proazul.gov.mz