



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

Julho, 2024

SUMÁRIO EXECUTIVO – JULHO DE 2024

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 Julho de 2024.

No período em referência, foram registadas 21 ocorrências através de vários canais usados para a operacionalização do MDR, com ênfase para as 8 ocorrências que chegaram através da linha verde do MDR e mais 8 que chegaram através das cartas (correspondências) recebidas de diferentes instituições, sediadas na província de Maputo, na qual abordam diferentes assuntos, com o destaque para “solicitações de pagamentos” de facturas por parte de provedores de serviços ao ProAzul. Paralelamente a estas, existem as categorias de “informações gerais” e “Procurement/aquisições” na qual se destacam convites e consultas sobre a submissão de candidaturas as vagas de emprego respectivamente .

Observa-se, na maioria das ocorrências são do Projecto (15) sendo que o domínio é do Programa MaisPeixe Sustentável (MPS) Janela 1, sobre tudo nas Províncias de Nampula (caso da demora de entrega de alguns txopelas e solicitação de reparação da câmara frigorífica, ambos casos no âmbito do primeiro ciclo (2023) do Programa em Nampula) e Cabo Delgado (questionamentos sobre a data das entregas dos bens na cidade de pemba).

Para o mês em reporte, existem mais ocorrências pelo motivo de “consulta”, do que as ocorrências pelo motivo de “reclamação” e “denúncia”, sendo que este ultimo, destaca-se a alegada cobrança de valores por parte da facilitadora da réplica do GALS às comunidades, onde após a investigação concluiu-se que não houve a referida cobrança.

Principais Ocorrências

Para o período em reporte, as ocorrências pelo motivo de consulta e reclamação foram consideradas as principais, pelo que são apresentadas algumas de destaque com as respectivas soluções propostas a seguir:

Consultas

- Um beneficiário do Programa MPS, questiona razão pela demora na entrega dos bens já compartilhados (txopelas, congelador e colman) no âmbito do Programa MaisPeixe Sustentável (MPS). Ainda, alega que já se passa muito mais de um ano e ainda não há indícios de resolução. **Solução Proposta (SP):** Foi informado ao beneficiário que o caso está em processo de resolução, uma vez que segundo o fornecedor, depois de ter sido feito os pagamentos de 20% pelos proponentes, o valor de compra no mercado disparou e não se conseguiu fazer compras de Txopelas para entregar aos proponentes do distrito de Liupo. O fonecedor, Pediu ao Proazul, o aumento do valor cotado para facilitar a compra dos Txopelas, pelo que o ProAzul informou ao fornecedor que a solicitação não procede, pois já foram pagos os 80% complementado os 100% do valor proposto. No entanto, o caso está em resolução no Gabinete Jurídico do ProAzul esperando passos subsequentes;
- Um beneficiario do Programa MPS, solicita alguma solução para o seguinte caso: “No dia 23.07.24, houve oscilação de energia no distrito de Moma, que causou danos ao bem recebido no âmbito do Programa MPS, neste caso, estragou-se o compressor de câmara frigorífica. Liguei ao fornecedor para explicar o sucedido, sendo que o mesmo respondeu que, não poderá fazer outros arranjos porque já se passa muito tempo depois de ter feito a entrega (02.11.2023)”. **SP:** foi informado ao beneficiário, que houve uma conversa com o fornecedor, na qual confirmou ter recebido a solicitação para a reparação da avaria, mas porque foi causado pela corrente eléctrica (devidos aos sucessivos cortes) não tem como fazer a intervenção, além do mais já faz muito tempo depois da entrega. No entanto a manutenção e a reparação é da inteira responsabilidade do beneficiário;
- O extensionista do distrito de Madale, questiona sobre o período de lançamento do Programa MaisPeixe sustentável, Janela especifica para mulheres. **SP:** Informou-se ao

extensionista, que a Janela específica para mulheres esta prevista para o seu lançamento o mês de Agosto de 2024, estando nesse momento a triagem e avaliação dos fornecedores que concorreram para o fornecimento dos bens e equipamentos;

- Uma proponente do Programa MPS em Pemba, reporta que participou de uma formação no período de Dezembro de 2023 até Junho de 2024, sobre como fazer um negócio. A equipe que deu a formação disse que iriam receber o material concorrido no Programa MPS, entre os meses de Julho ou Agosto de 2024. No entanto, a proponente gostaria de saber quando haverá entrega do material. **SP:** Após a questão da proponente, fez-se uma ligação telefónica de modo a dar o ponto de situação sobre a entrega dos materiais: i) Foi explicado, que, nesse momento os processos já foram para análise ao nível central, sendo que já foram assinados os contratos com fornecedores; ii) Tudo indica que até ao fim do mês de Julho de 2024, os processos iram passar para a fase subsequente que é a entrada no Tribunal Administrativo; e ii) Até a primeira semana de Agosto de 2024 irá se actualizar a data prevista para a entrega;
- Um beneficiário do Programa MPS, Janela 1 do Distrito de Búzi telefonou a procurar saber se é possível neste momento (período de comparticipação encerrada e entregas já feitas) fazer comparticipação dos 20% para adquirir mais motores de embarcação. **SP:** Recebida a preocupação do beneficiário, foi respondida que a segunda fase de comparticipação dos bens e as entregas dos respectivos bens no âmbito do Programa MPS, janela 1 na Província foi concluída e desde já, deverá aguardar as próximas oportunidades de financiamentos promovidas pelo sector das pescas.

Reclamações / Denúncias

- Um dos beneficiários do Sistema de Aprendizagem e Acção do Género (*GALS*) telefonou e faz a denúncia, sobre a sua facilitadora, onde após o término do seminário de Julho de 2024, esteve fazendo cobranças de entre 100 a 200 meticais para a sua réplica. **SP:** Após a reunião realizada com a beneficiária e suas gerações e com a participação dos extensionistas do SDAE do distrito de Moma, técnico do IDEPA e ProAzul, concluiu-se que, de acordo com as abordagens dos beneficiários que aprenderam sobre o GALS com a facilitadora, que não houve cobranças durante a

partilha e o denunciante esclareceu que não foi uma questão de pagamento pela partilha, foi um gesto de agradecimento pela partilha em que a mesma recusou-se a ficar com o valor e devolveu.

- Uma proponente do Programa MPS colocou a sua reclamação da seguinte maneira *“Sou beneficiária, de pamba, no momento de candidatura escolhi os bens e o técnicos do ProAzul, me ajudaram a calcular os 20%. No entanto quando chegou a vez de participação apenas solicitei a conta do fornecedor Papelaria Pratik e fui depositar o valor de 17400mt. No entanto os técnicos me ligaram a dizer que deposei o valor a mais em relação ao que foi aprovado (9400mt). Gostaria que considerassem o valor depositado ou que me devolvessem o valor de diferença”*. **SP:** Foi informada à beneficiária, que apenas foram aprovados os bens que estavam na cotação do processo dela de candidatura, pelo que fazendo os calculos, o valor de participação foi de 9400mt. Nesse sentido poderá se comunicar ao fornecedor para fazer a devolução do valor a mais.

DASHBOARD – JULHO DE 2024

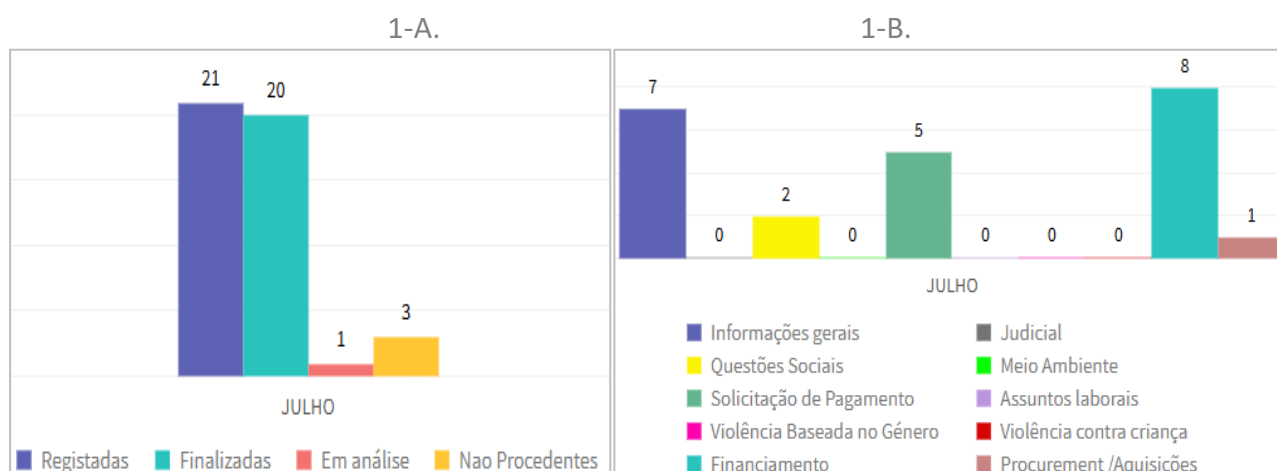


Figura 1: Ocorrências registadas de acordo com o seu estado (A) e categoria (B)

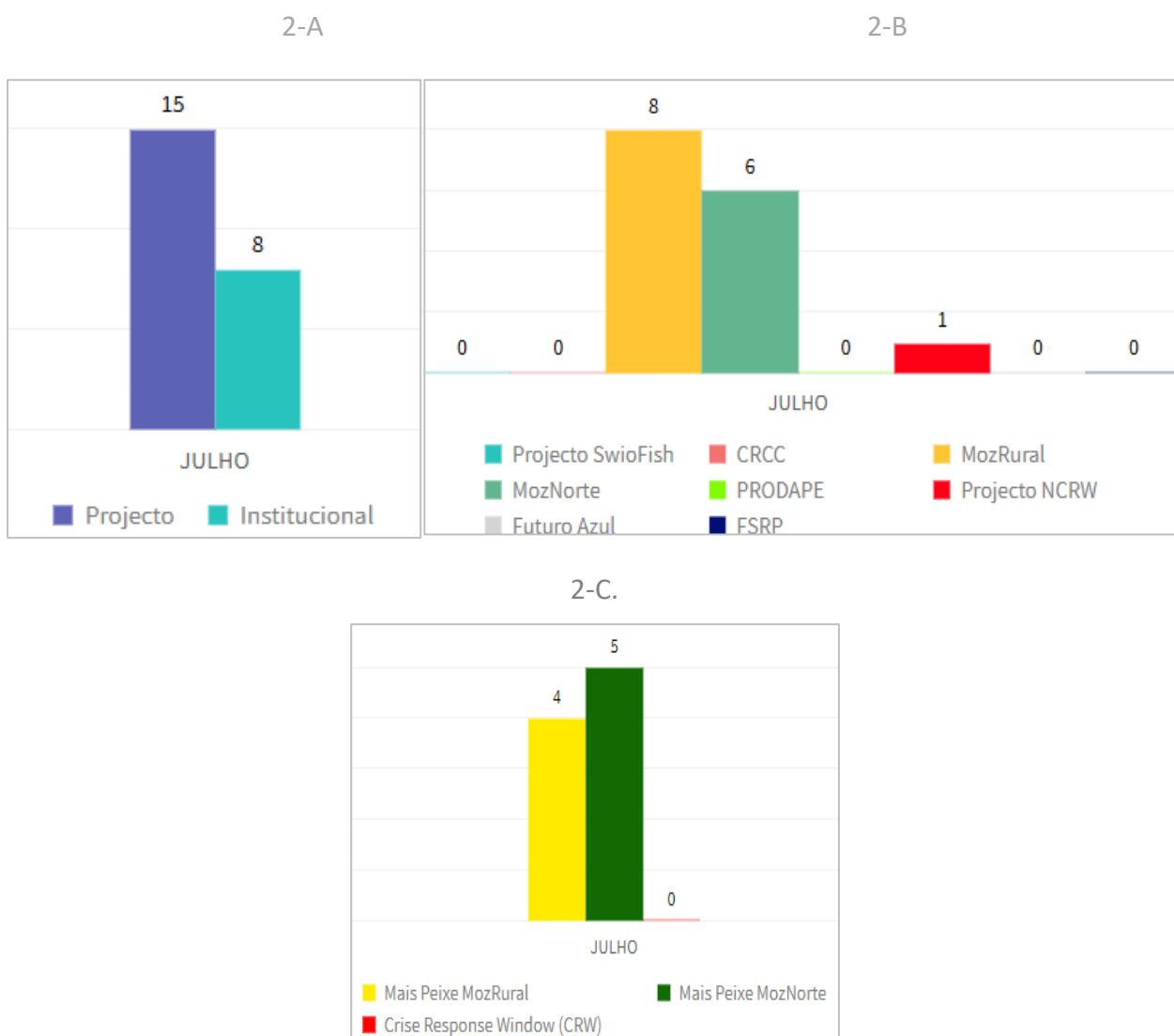


Figura 2: Ocorrências por entidade (A), Projecto (B) e por Subprojecto (C).

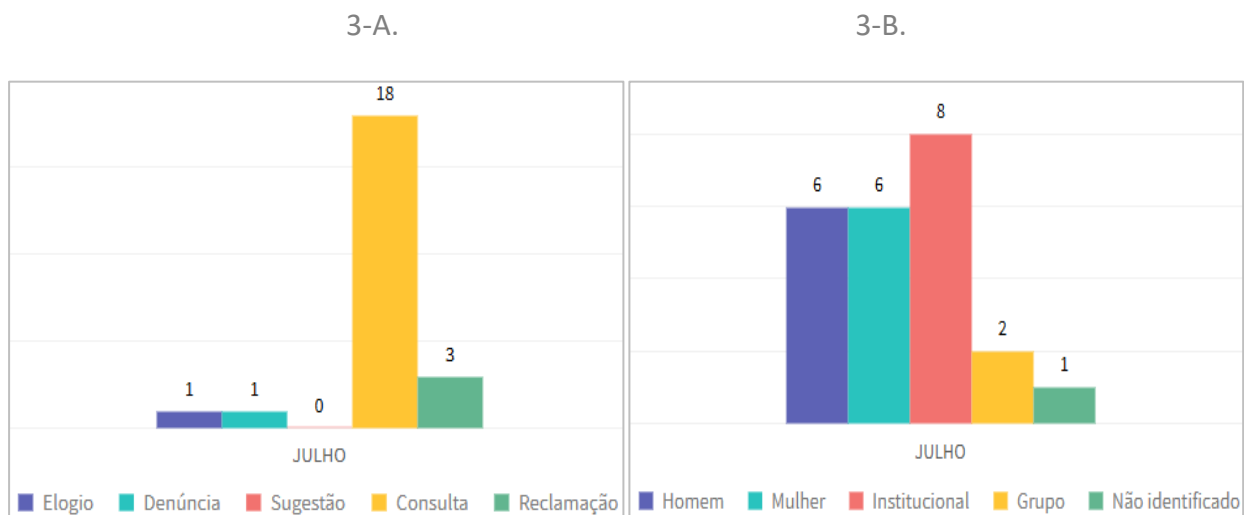


Figura 3: Ocorrências por motivo (A) e por sexo (B).

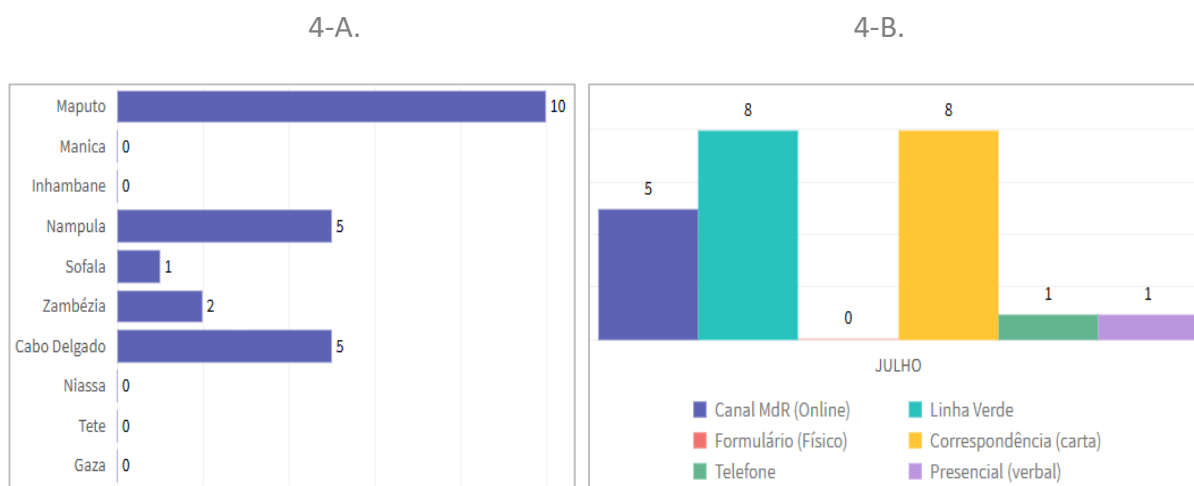


Figura 4: Ocorrências de acordo com a origem geográfica (A) e o canal usado (B).



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