



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

Outubro, 2024

SUMÁRIO EXECUTIVO – OUTUBRO 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 Outubro de 2024.

No período em referência, foram registadas dezasseis (16) ocorrências através de vários canais usados para a operacionalização do MDR, com ênfase para as treze (13) ocorrências que chegaram através das cartas (correspondências) tratando vários assuntos, com o maior destaque para a solicitação de pagamentos e cartas de pedidos de audiência (enquadradas na categoria das informações gerais) para apresentação de serviços, como é o caso da empresa Movitel SA.

Através da linha verde e telefone, houve registo de ocorrências ligadas ao Programa Mais Peixe Sustentável (MPS) na Província de Cabo Delgado, Cidade de Pemba em que basicamente questionava-se a data das entregas de bens financiados através do Programa MPS.

Apenas foram registadas duas reclamações uma sobre a demora das entregas de bens conforme mencionado no parágrafo anterior e a outra sobre a falta de resposta do ProAzul, face ao pedido de estágio não remunerado.

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

- A Administração Nacional de Pescas, IP (ADNAP), através duma nota, solicita ao ProAzul, fundos para revitalização dos Conselho Comunitário de Pesca (CCP) na província de Nampula, nos distritos de Memba (Simuco e Serissa), Nacala-Velha (Namalala), Liupo (Coloma e Quinga) e Angoche (Quelelene e Yata). **Solução Proposta (SP):** O ProAzul, pediu à Administração Nacional de Pescas (ADNAP), que a solicitação fosse reformulada devido a sua complexidade.
- A L&D Serviços Ltd, fez solicitação de uma audiência com o Excelentíssimo Sr. PCA do ProAzul, consoante a sua disponibilidade, para efeitos de harmonização no âmbito da prestação de serviços para a realização da II Conferência Crescendo Azul, realizada nos dias 18 e 19 de Novembro de 2021. **SP:** O convite não foi atendido favoravelmente.
- A Movitel SA, fez uma solicitação de uma reunião para apresentar suas soluções de serviços móveis, empresariais, de dados, internet fixa e carteira móvel (e-Mola). **SP:** Foi contactada a empresa para a reunião, no entanto posteriormente o encontro foi reprogramado devido a conjuntura do país;
- A TurboHost, solicitou o pagamento de serviços de alojamento gerenciado para *e-mails*, renovação de domínio e *website* prestados ao ProAzul. **SP:** O ProAzul, respondeu positivamente à solicitação, tendo já pago os serviços e arquivado o processo;
- Uma proponente do Programa MPS, do grupo dos menos vulneráveis na qual fizeram a participação com 20% no âmbito do Programa MPS, gostaria de saber qual foi a data marcada para as entregas ao nível da Cidade de Pemba. **SP:** Foi contactada a proponente e informou-se que o processo estava em tramitação, pelo que no mês em curso (Outubro) não poderá haver entregas. No entanto no final do mês corrente ou antes irá-se marcar

uma reunião para informar à todos sobre o ponto de situação do processo e a possível data das entregas.

Reclamações / Denúncias

- Insatisfação, pela demora e falta de resposta ou reação do ProAzul, face a carta de pedido do estágio (a favor de uma requerente) não remunerado para poder consolidar seus conhecimentos. **Em análise**
- Uma das proponentes do Programa MPS Janeal-1, relata que recebeu informação de que houve reunião no dia 17 de Outubro de 2024 na qual informou-se que as entregas já não serão feitas no dia 18 de Outubro de 2024, conforme o previsto, mas sim na semana do dia 4 de Novembro. A proponente, mostrou a sua indignação com o adiamento e a demora da entrega, pois muitas proponentes recorreram à empréstimos para fazer participação dos 20% com esperança de receber logo o material e dinamizar o negócio para poder pagar a dívida mas não está acontecendo. **SP:** Foi contactada telefonicamente a proponente, e informou-se que o ProAzul já fez os desembolsos de fundos de todos contratos com os fornecedores dos bens para a Cidade de Pemba, pelo que se aguarda a Direção Provincial de Agricultura e Pescas (DPAP) marcar a data das entregas.

DASHBOARD – SETEMBRO DE 2024

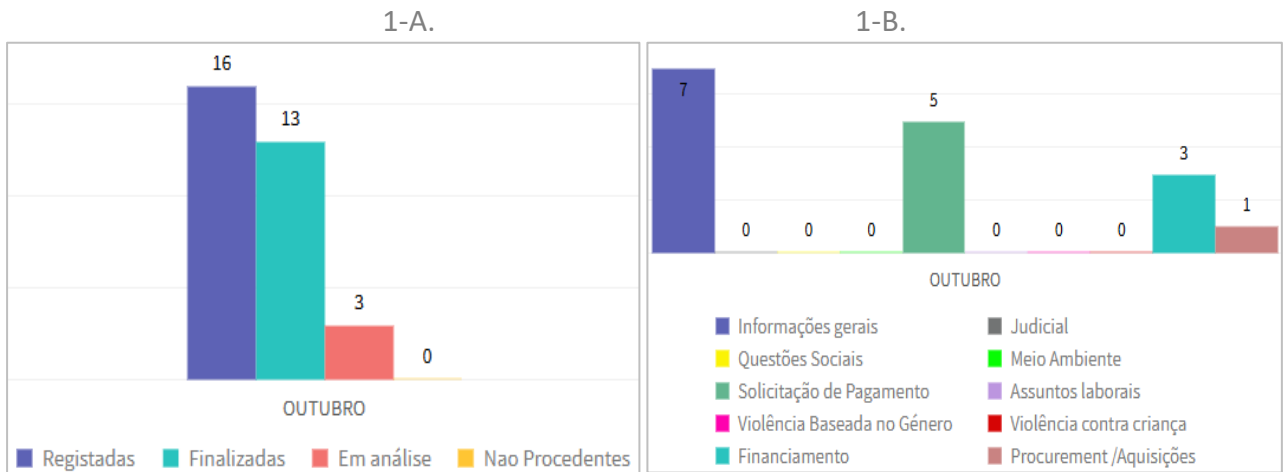


Figura 1: Ocorrências registadas de acordo com o seu estado (A) e categoria (B)

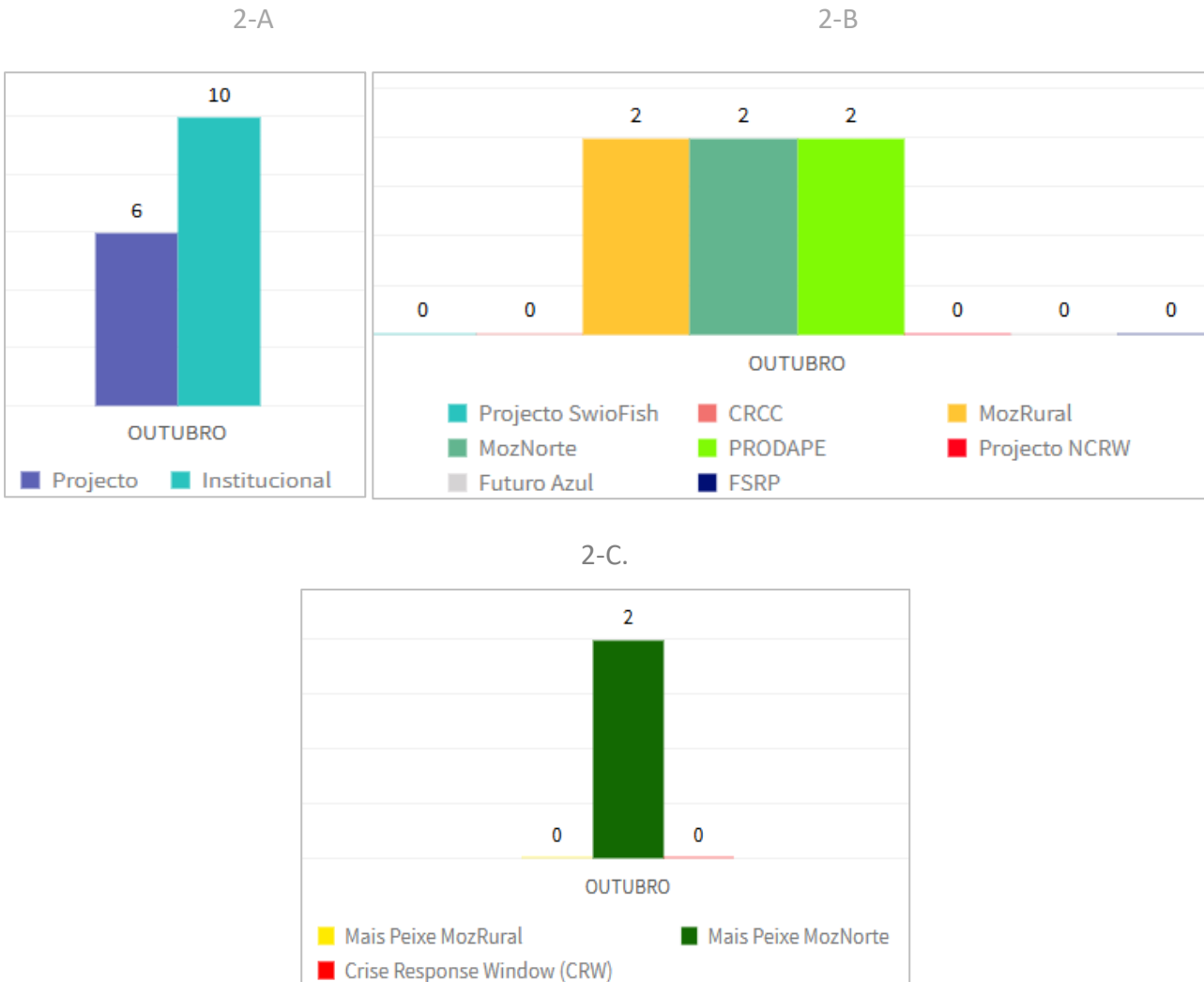


Figura 2: Ocorrências por entidade (A), Projecto (B) e por Subprojecto (C).

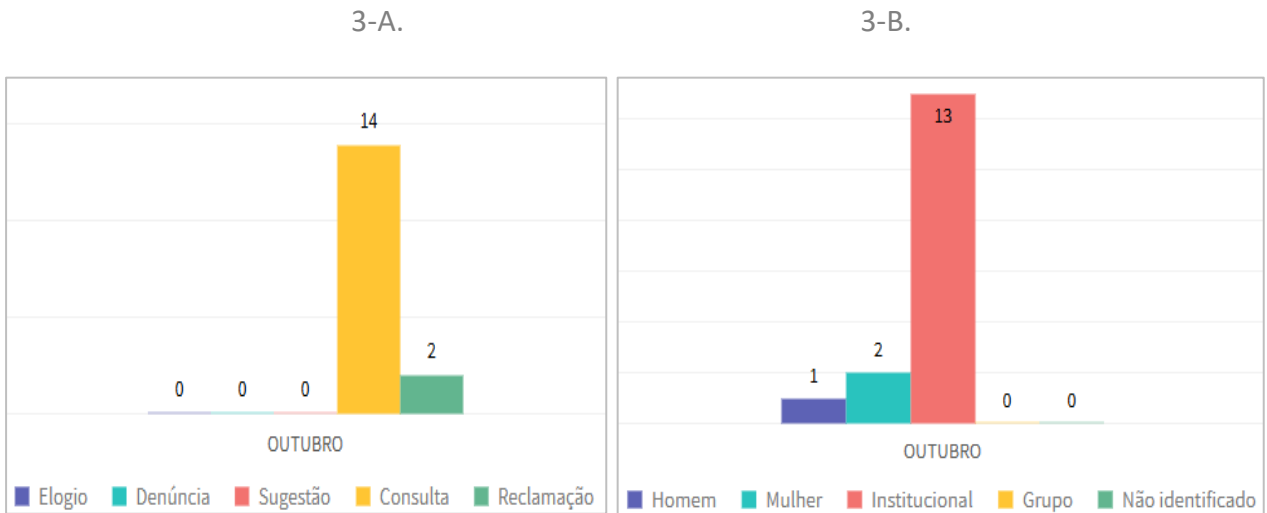


Figura 3: Ocorrências por motivo (A) e por sexo (B).

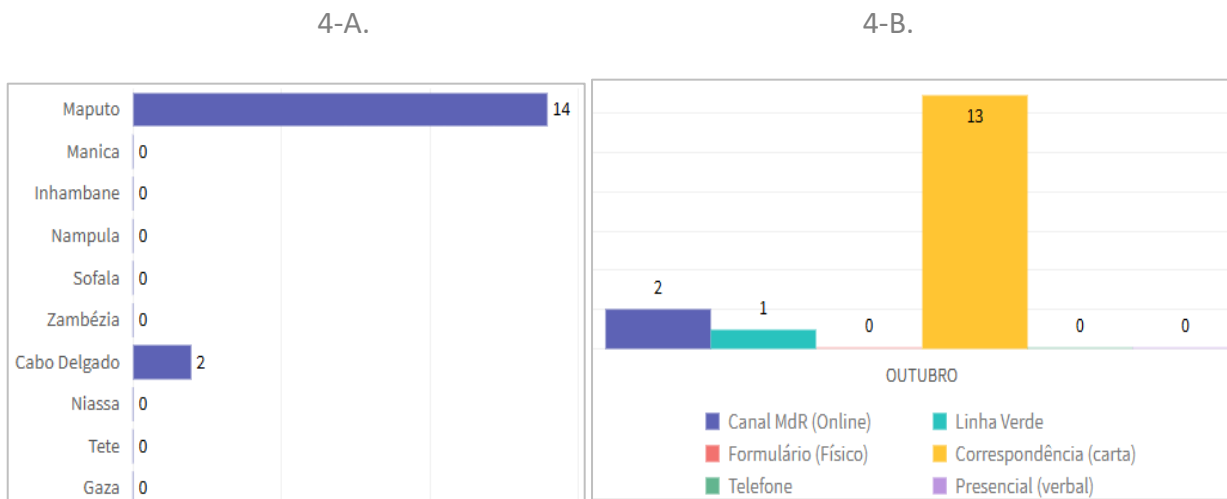


Figura 4: Ocorrências de acordo com a origem geográfica (A) e o canal usado (B).



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