



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

Fevereiro 2022

SUMÁRIO EXECUTIVO

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

Durante o mês em reporte, foram registadas 31 ocorrências, das quais 22 foram resolvidas e 9 continuava em análise. Importa referenciar que no período em análise as ocorrências registadas foram consultas.

No mês de Fevereiro registou-se um aumento de ocorrências em 10% em relação ao mês de Janeiro de 2022.

Relativamente a resolução de ocorrências, destacar que estas tiveram um prazo de resolução médio de 20 dias, mais 5 dias comparativamente ao mês de Janeiro de 2022 que teve um tempo de resposta médio de 15 dias.

O Gabinete de Assuntos Jurídicos e Comunicação

DASHBOARD EXECUTIVO DO PERÍODO DE FEVEREIRO DE 2022

Ocorrências



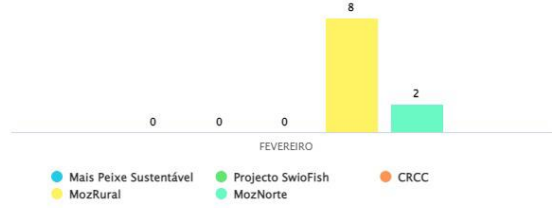
Categoria



Entidade



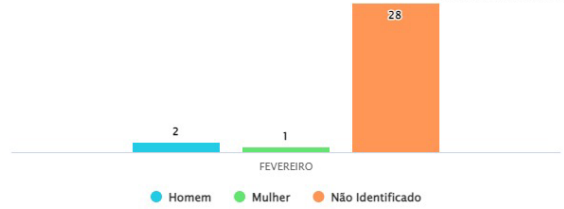
Projeto



Motivo



Sexo



Provincia



Canal



Prazo Médio para resolução das ocorrências



Índice de Ocorrências não Respostadas no Prazo



ANÁLISE GERAL – FEVEREIRO/2022

Ocorrências



Categoria



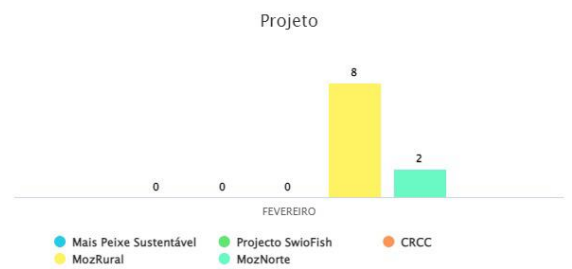
Número de ocorrências

• Foram registadas 31 ocorrências, e todas foram classificadas como procedentes. Das ocorrências registadas durante o período em análise, todas foram consultas. 27 são categorizadas em informações gerais e 4 em solicitações de pagamento.

Categoria das ocorrências

Neste domínio são detalhadas as duas únicas categorias que concentraram ocorrências no mês de Fevereiro.

- Merece especial destaque a categoria “Informações gerais”, que representou 27% (87) do total de ocorrências.
- A seguir, a categoria “Solicitações de pagamento”, que representou 13% (4). Destas, podemos destacar a cobrança de pagamentos por parte dos prestadores de serviços.

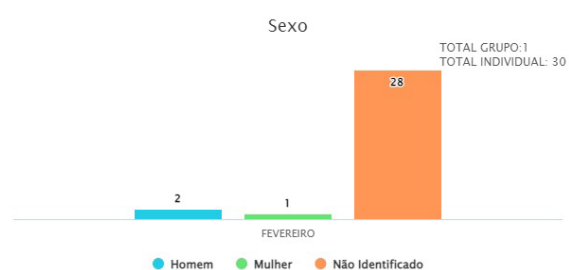


Entidade

• das 31 ocorrências procedentes, 32% (10) estiveram relacionadas com projectos e os restantes 68% (21) 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.

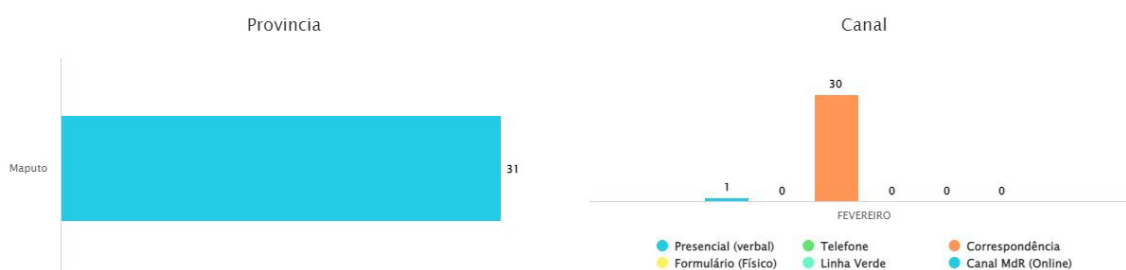
Projectos

• O projecto que registou maior número de ocorrências foi o MozRural com 80% (8) seguido do MozNorte com 20% (2).



Sexo

- Das 31 ocorrências registadas, 2 foram Homens, 1 Mulher e 28 não foi especificado o sexo.



Província

- Todas as 31 ocorrências foram registadas na província de Maputo.

Canal

- O canal mais utilizado para o registo das ocorrências foi “Correspondência” (30), seguido do “Presencial” (1).



ProAzul
MOÇAMBIQUE

591 Av. Emília Daússe, Maputo, Mozambique

Telefone: +258 21 300 571

www.proazul.gov.mz