



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

Junho 2022

SUMÁRIO EXECUTIVO

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

Durante o mês em reporte, foram registadas 57 ocorrências, das quais 34 foram resolvidas e 23 continuavam em análise. Importa referenciar que no período em análise, 56 ocorrências registadas foram consultas e 1 ocorrência foi reclamação.

No mês de Junho registou-se um aumento de ocorrências em aproximadamente 43% em relação ao mês de Maio de 2022.

Relativamente a resolução de ocorrências, destacar que estas tiveram um prazo de resolução médio de 21 dias, mais 2 dias comparativamente ao mês de Maio de 2022 que teve um tempo de resposta médio de 19 dias.

O Gabinete de Assuntos Jurídicos e Comunicação

DASHBOARD EXECUTIVO DO PERÍODO DE JUNHO DE 2022

Ocorrências



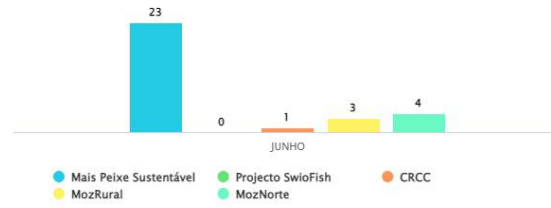
Categoria



Entidade



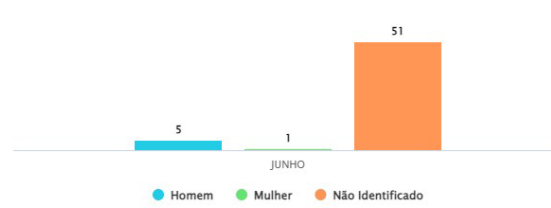
Projeto



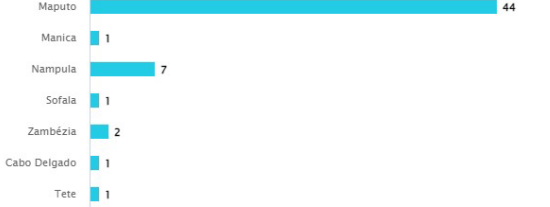
Motivo



Sexo



Provincia



Canal



Prazo Médio para resolução das ocorrências



Índice de Ocorrências não Respostadas no Prazo

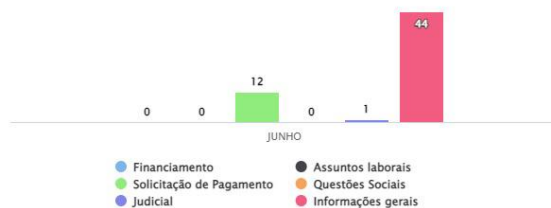


ANÁLISE GERAL – JUNHO/2022

Ocorrências



Categoria



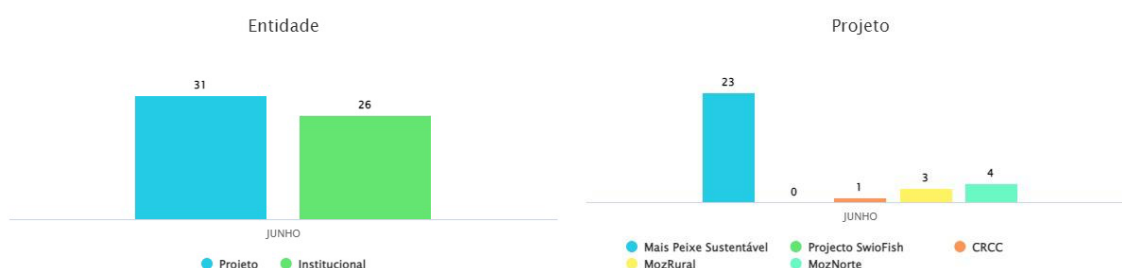
Número de ocorrências

• Foram registadas 57 ocorrências, e todas foram classificadas como procedentes. Das ocorrências registadas durante o período em análise, 56 foram consultas e 1 reclamação. 44 são categorizadas em informações gerais, 12 em solicitações de pagamento e 1 em judicial.

Categoria das ocorrências

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

- Merece especial destaque a categoria “Informações gerais”, que representou 77% (44) do total das ocorrências.
- A seguir, a categoria “Solicitações de pagamento”, que representou 21% (12). Destas, podemos destacar a cobrança de pagamentos por parte dos prestadores de serviços.
- Por último a categoria “Judicial”, que representou 2% (1) do total das ocorrências.



Entidade

• Das 57 ocorrências procedentes, 54% (31) estiveram relacionadas com projectos e os restantes 46% (26) 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.

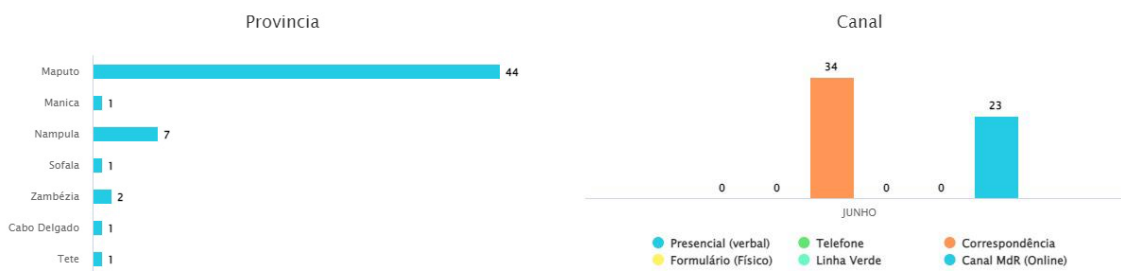
Projectos

• O projecto que registou maior número de ocorrências foi o Mais Peixe Sustentável com 74% (23), seguido do MozNorte com 13% (4), depois o MozRural com 10% (3) e por último o CRCC com 3% (1).



Sexo

- Das 57 ocorrências registadas, 5 foram Homens, 1 foi Mulher e 51 não foi especificado o sexo.



Provincia

- Das 57 ocorrências registadas, 44 foram registadas na província de Maputo, seguida da província de Nampula com 7 ocorrências, depois a província da Zambézia com 2, e por último Manica, Sofala, Zambézia e Tete com apenas 1 ocorrência registada.

Canal

- O canal mais utilizado para o registo das ocorrências foi “Correspondência” com (34), seguido do “Presencial” com (23). Apela-se a necessidade de adopção de mecanismos para uma maior divulgação do canal “online” para a submissão das ocorrências por parte dos *Stackholders*.



ProAzul
MOÇAMBIQUE

591 Av. Emília Daússe, Maputo, Mozambique

Telefone: +258 21 300 571

www.proazul.gov.mz