



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

Julho 2022

SUMÁRIO EXECUTIVO

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

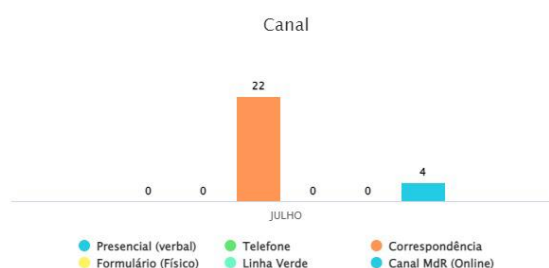
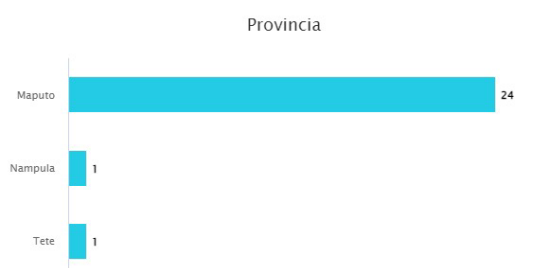
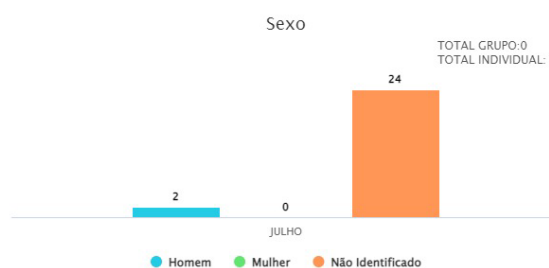
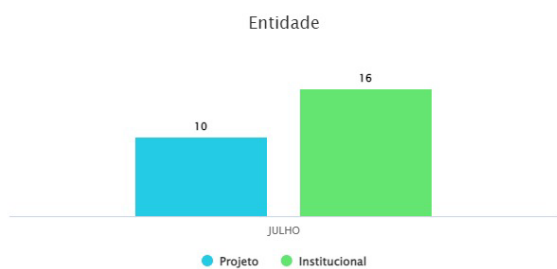
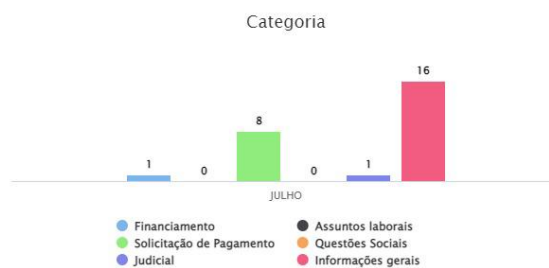
Durante o mês em reporte, foram registradas 26 ocorrências, das quais 8 foram resolvidas e 18 continuavam em análise. Importa referenciar que no período em análise, 24 ocorrências registradas foram consultas, 1 denúncia e 1 reclamação.

No mês de Julho registou-se uma redução de ocorrências em aproximadamente 46% em relação ao mês de Junho de 2022.

Relativamente a resolução de ocorrências, destacar que estas tiveram um prazo de resolução médio de 21 dias, o mesmo verificado no mês de Junho de 2022.

O Gabinete de Assuntos Jurídicos e Comunicação

DASHBOARD EXECUTIVO DO PERÍODO DE JULHO DE 2022



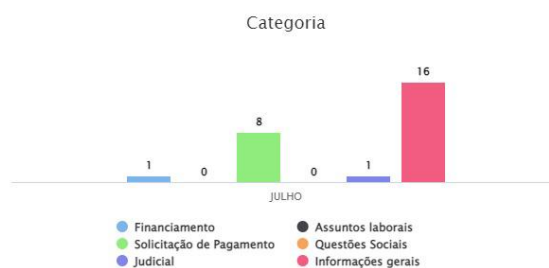
Prazo Médio para resolução das ocorrências



Índice de Ocorrências não Respondidas no Prazo



ANÁLISE GERAL – JULHO/2022



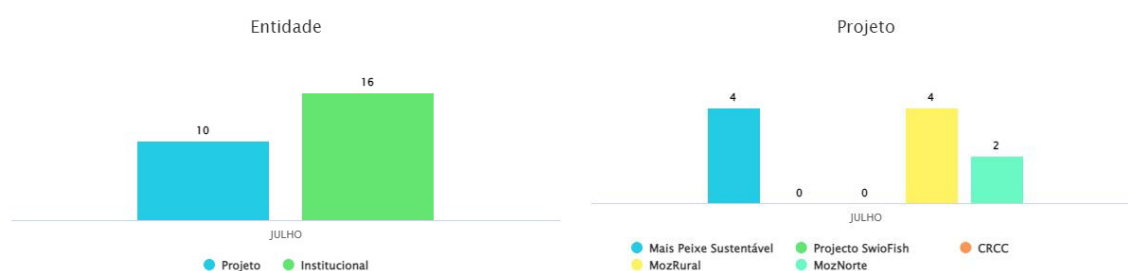
Número de ocorrências

• foram registadas 26 ocorrências, e todas foram classificadas como procedentes. Das ocorrências registadas durante o período em análise, 24 foram consultas, 1 denúncia e 1 reclamação. 16 são categorizadas em informações gerais, 8 em solicitações de pagamento, 1 pedido de financiamento e 1 em judicial.

Categoria das ocorrências

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

- Merece especial destaque a categoria “Informações gerais”, que representou 62% (16) do total das ocorrências.
- A seguir, a categoria “Solicitações de pagamento”, que representou 30% (8). Destas, podemos destacar a cobrança de pagamentos por parte dos prestadores de serviços.
- Por último as categorias “Pedido de Financiamento” e “Judicial”, que cada uma representou 4% (1) do total das ocorrências.



Entidade

• das 26 ocorrências procedentes, 38% (10) estiveram relacionadas com projectos e os restantes 62% (16) 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.

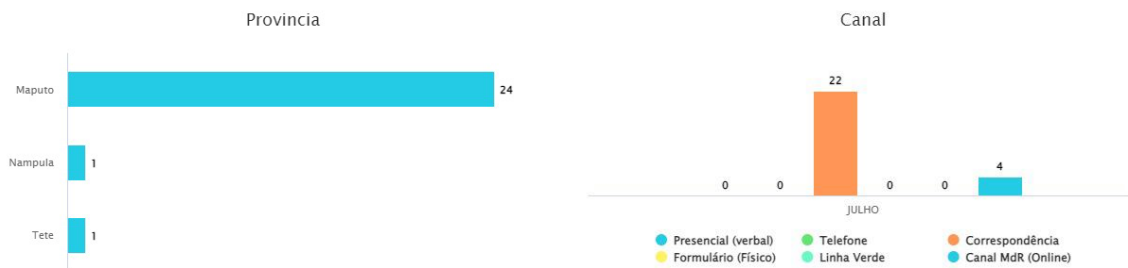
Projectos

• Os projectos que registaram maior número de ocorrências foram, Mais Peixe Sustentável e MozRural ambas com 40% (4), seguidos do MozNorte com 20% (2).



Sexo

- Das 26 ocorrências registadas, 2 foram Homens e 24 não foi especificado o sexo.



Província

- Das 26 ocorrências registadas, 24 foram registadas na província de Maputo, seguida das províncias de Nampula e Tete, ambas com apenas 1 ocorrência registada.

Canal

- O canal mais utilizado para o registo das ocorrências foi “Correspondência” com (22), seguido do “Presencial” com (4).



ProAzul
MOÇAMBIQUE

591 Av. Emília Daússe, Maputo, Mozambique

Telefone: +258 21 300 571

www.proazul.gov.mz