



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

Abril 2021

SUMÁRIO EXECUTIVO

O presente relatório é referente as ocorrências registradas no Mecanismo de Diálogo e Reclamação (MDR) do ProAzul, durante o mês de Abril de 2021.

Durante o mês em reporte, foram registradas 38 ocorrências, das quais 30 foram concluídas e 3 continuavam em análise. Considerando que o presente relatório esta sendo publicado no mês de Julho, as ocorrências em analise já foram resolvidas.

Neste mês registou-se uma redução das ocorrências registradas no MDR em relação ao mês de Março. O ProAzul não recebeu nenhuma reclamação durante o mês de Abril.

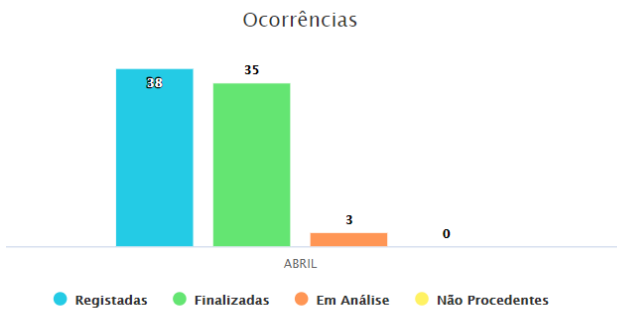
No que concerne ao tempo de resposta, as ocorrências registradas e concluídas no mês de Abril tiveram um tempo de respostas de aproximadamente 45 dias, cerca de 5 dias a menos comparativamente ao mês de Março que teve o tempo médio de resposta em 50 dias¹.

O Gabinete de Assuntos Jurídicos e Comunicação

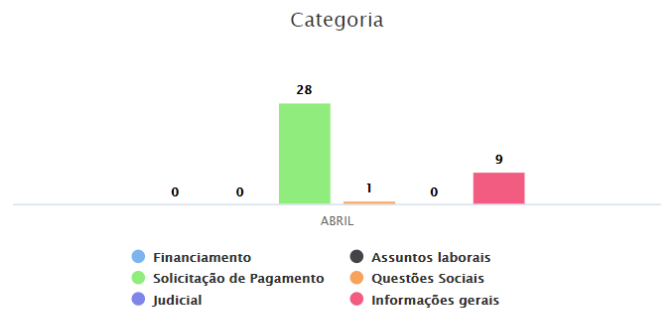
¹ A implantação da nova plataforma eletrônica do MdR ocorreu no mês de Março, razão que explica, ao menos parcialmente, o elevado tempo para prosseguir com as respostas.

DASHBOARD EXECUTIVO DO PERÍODO DE ABRIL DE 2021

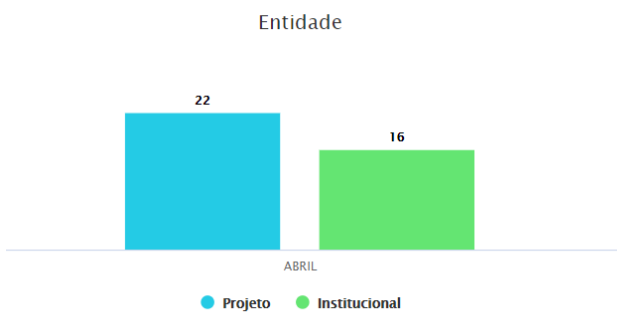
Ocorrências



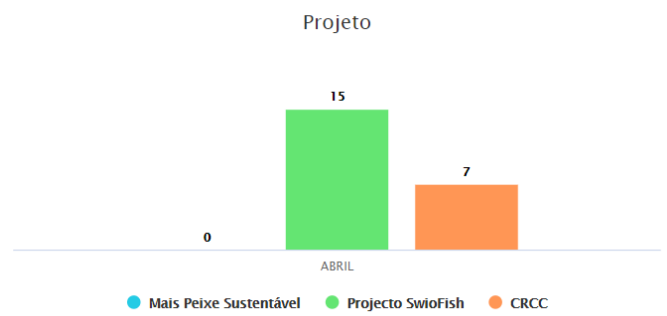
Categoria



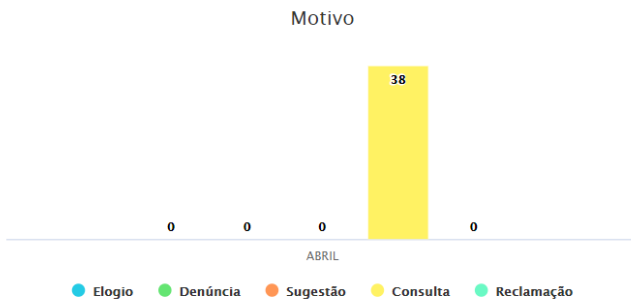
Entidade



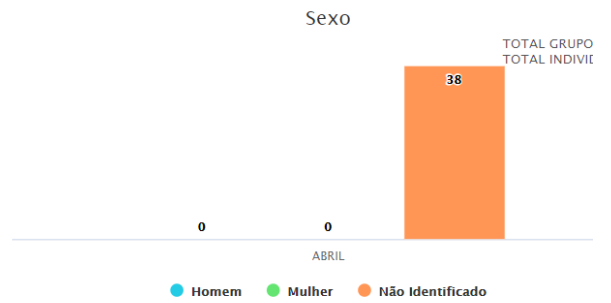
Projeto



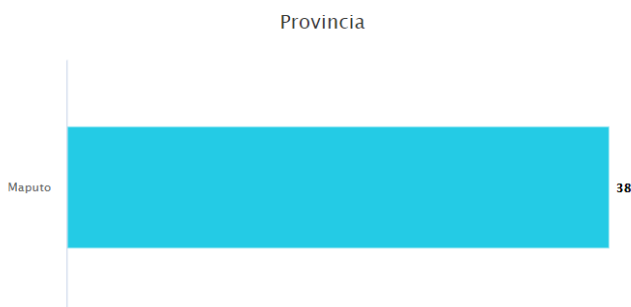
Motivo



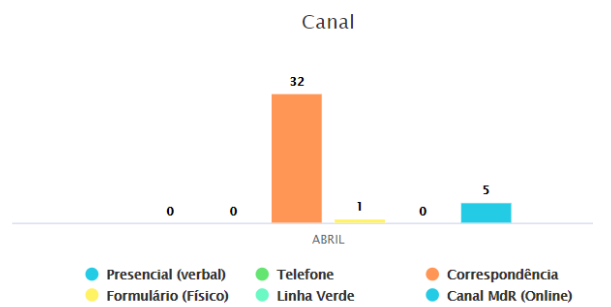
Sexo



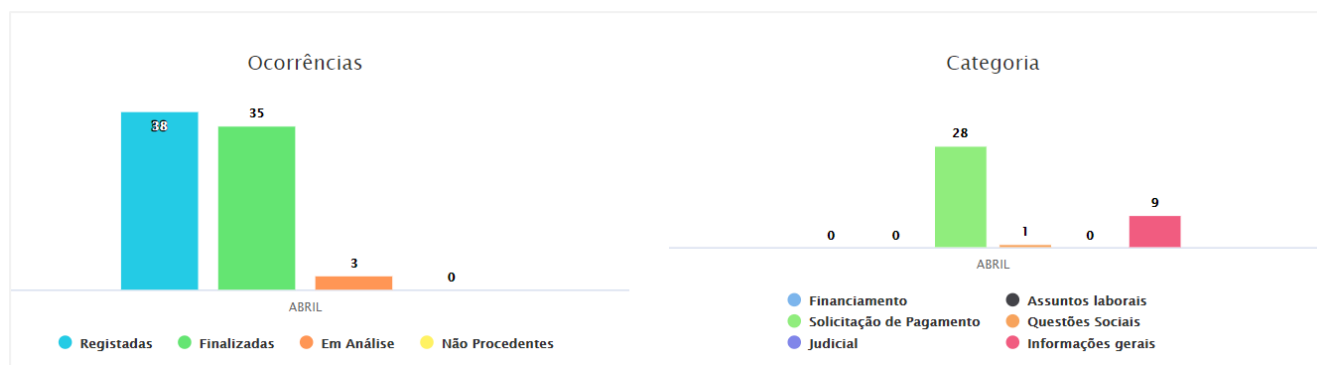
Provincia



Canal



ANÁLISE GERAL – ABRIL/2021



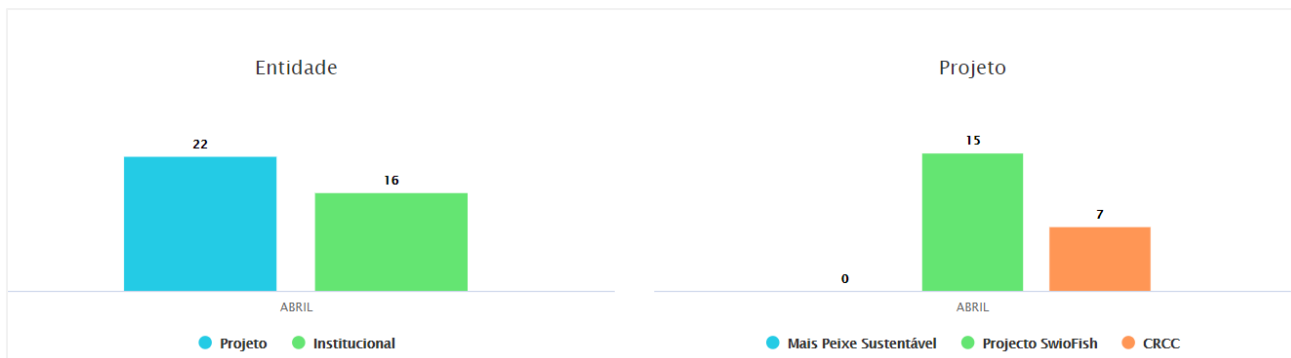
Número de ocorrências

- Foram ao todo registadas 38 ocorrências, tendo todas sido classificadas como procedentes. Foram, ao todo, 28 Solicitações de Pagamento, 9 Informações Gerais e 1 ocorrência relacionada com Questões Sociais.
- Registou-se a nível do MDR um decréscimo no número de ocorrências registadas no mês de Abril em relação ao mês de Março (menos 14 ocorrências em relação ao mês de Março). Este decréscimo de número de ocorrências poderá ter sido influenciado pelo não registo de ocorrências a nível do Projecto Mais Peixe Sustentável, tendo em conta que o programa praticamente teve suas operações encerradas.
- Os canais utilizados para a submissão das ocorrências no mês de abril foram:
 - i. envio de correspondência (32 ocorrências),
 - ii. Canal Online do MDR (05 ocorrências) e
 - iii. Formulário (01).

Categoria das ocorrências

Neste domínio são detalhadas as três categorias que mais concentram ocorrências.

- Merece especial destaque a categoria “Solicitação de pagamentos”, que representou 74% (28) do total de ocorrências. O número de ocorrências desta categoria deve-se ao facto do ProAzul, FP centralizar o processo de pagamentos de despesas relativas aos contratos de diversas instituições do sector.
- A seguir, a categoria “Informações gerais”, que representou 24% (9).
- A terceira esteve relacionada com “Questões sociais”, que representou 2% (1) do total de ocorrências recebidas.



Entidade

Entidade se refere àquelas ocorrências relacionadas com a instituição ou com os projectos.

- A maior parte das ocorrências recebidas foram a nível dos Projectos geridos pelo ProAzul (22), enquanto que ocorrências a nível institucional tiveram menor concentração (16).

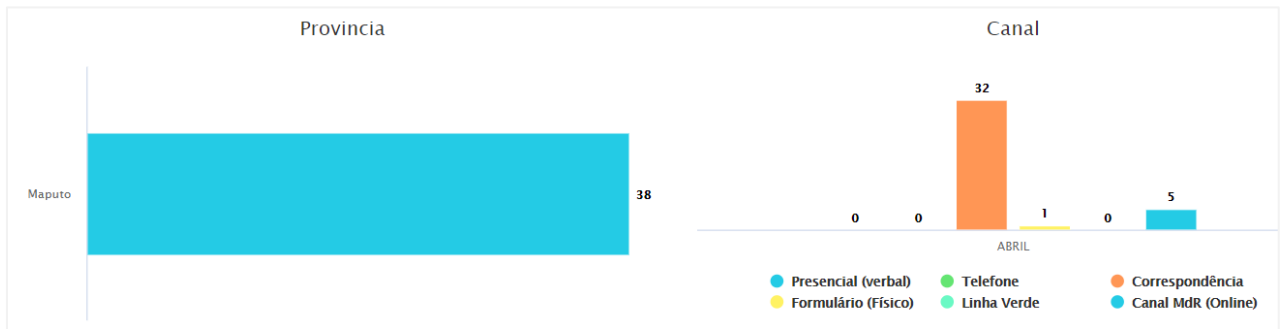
Projectos

- O projecto que acumulou o maior número de ocorrências foi o SWIOFish, com 68% (15), seguido do CRCC 32% (7).
- A totalidade das ocorrências foram classificadas como “Consultas”.



Sexo

- 38 ocorrências foram registradas no mês de Abril, sem identificação do sexo, pois estas ocorrências foram na sua totalidade efetuadas por instituições.
- A razão pela qual a totalidade das ocorrências foram provenientes de instituições não foi exaustivamente explorada, restando, portanto, desconhecida a justificativa.



Provincia

- Maputo concentrou o número de todas as ocorrências (38) registadas durante o mês de Abril. Este deveu-se ao facto de todas as instituições que registaram as ocorrências estarem baseadas em Maputo.

Canal

- O canal mais utilizado para o registo das ocorrências foi “Correspondência” (32), seguido por “Canal Online” (5) e “Formulário” (1).

Ponto de atenção: A Equipa do MdR reconhece que as acções de estímulo ao uso dos diferentes canais têm sido efectivas, porém é necessário que exista maior esforço para ampliar o uso e encorajar todas as partes envolvidas com o ProAzul, directa ou indirectamente (colaboradores, consultores, beneficiários etc.), para fazer uso do mecanismo.



ProAzul
MOÇAMBIQUE

591 Av. Emília Daússe, Maputo, Mozambique

Telefone: +258 21 300 571

www.proazul.gov.mz