



ProAzul
MOÇAMBIQUE



ÁREA RESPONSÁVEL

Gabinete de Assuntos Jurídicos e
Comunicação



CANAIS REMOTOS DO MDR

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 DO MDR

Setembro 2022

SUMÁRIO EXECUTIVO

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

Durante o mês em reporte, foram registradas 69 ocorrências, das quais 48 foram resolvidas e 21 continuam em análise ao final do mês. Importa referenciar que no período em análise, 64 das ocorrências registradas foram consultas, 1 denúncia e 4 reclamações.

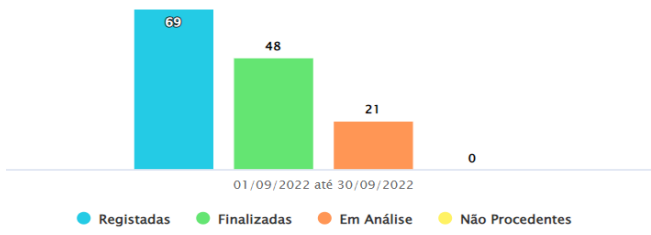
No mês de Setembro registou-se um aumento de ocorrências em aproximadamente 17% em relação ao mês de Agosto de 2022.

Relativamente a resolução de ocorrências, destacar que estas tiveram um período de resolução médio de 20 dias, uma redução de dois dias em relação ao verificado no mês de Agosto de 2022, que foi de 22 dias.

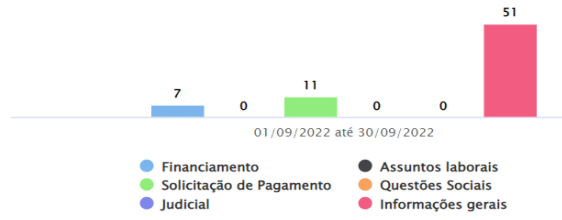
O Gabinete de Assuntos Jurídicos e Comunicação

DASHBOARD EXECUTIVO DO PERÍODO DE SETEMBRO DE 2022

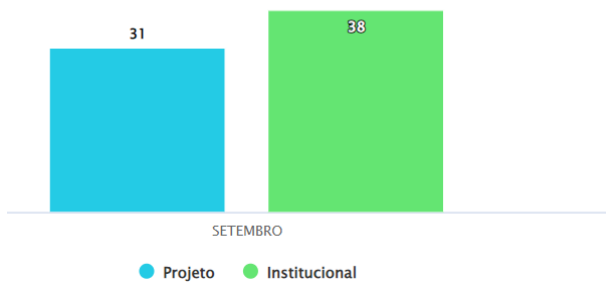
Ocorrências



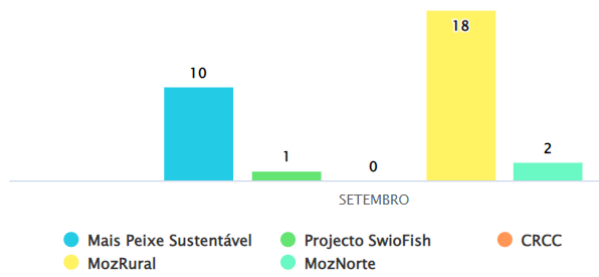
Categoria



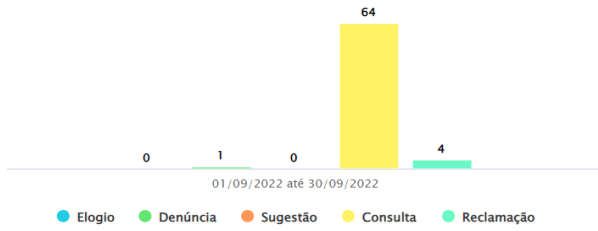
Entidade



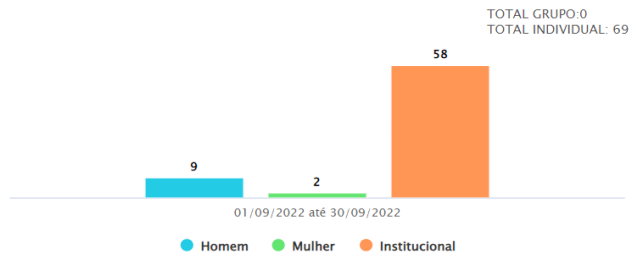
Projeto



Motivo



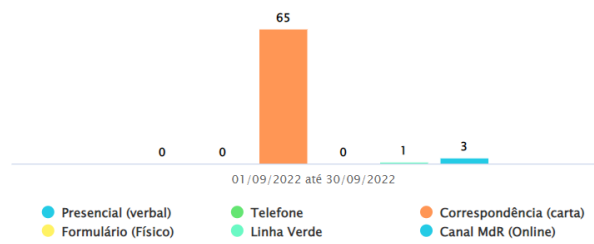
Sexo



Provincia



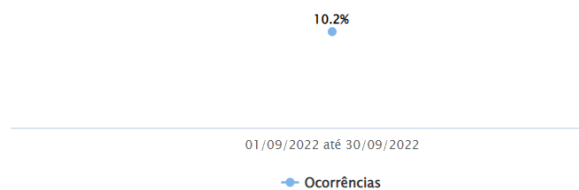
Canal



Prazo Médio para resolução das ocorrências

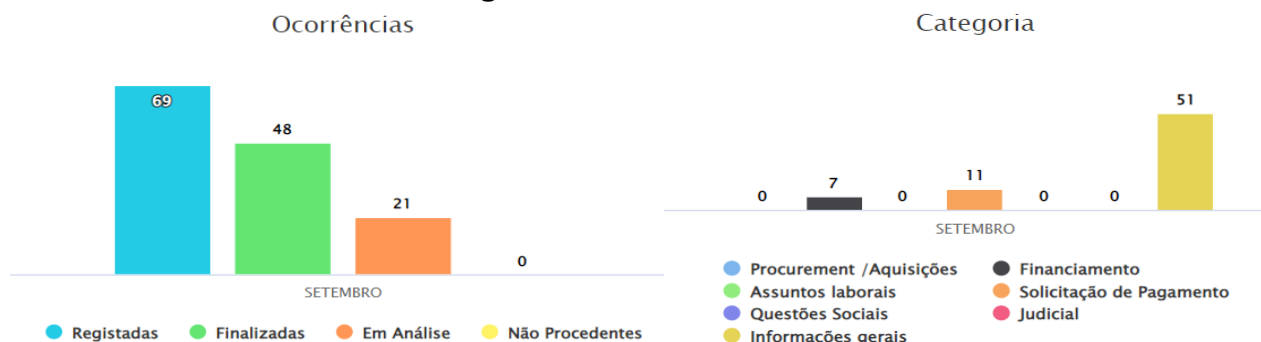


Índice de Ocorrências não Respondidas no Prazo



ANÁLISE GERAL – SETEMBRO DE 2022

1. Número de ocorrências e categorias



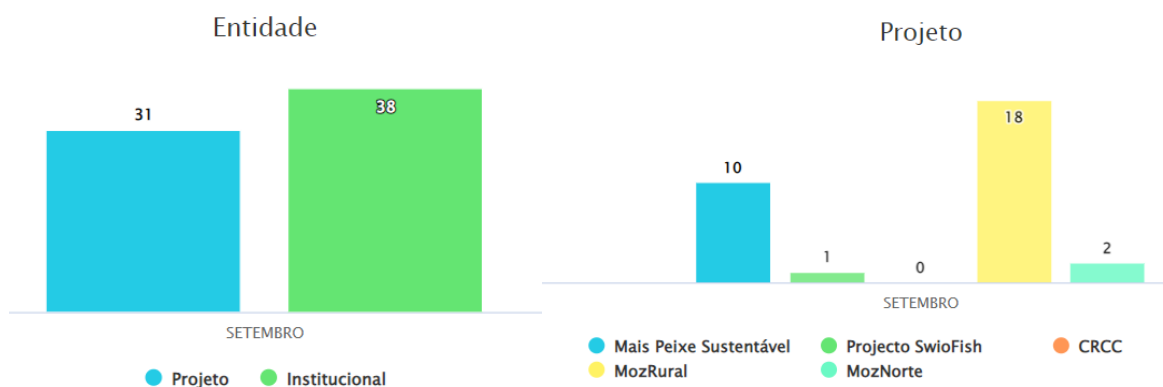
Número de ocorrências

- Foram registadas 69 ocorrências, e todas avaliadas como procedentes. Das ocorrências registadas durante o período em análise, 64 foram consultas, 1 denúncia e 4 reclamações.

Categoria das ocorrências

- As três categorias com mais ocorrências no mês de Setembro foram “informações gerais”, com 74% (51), “solicitação de pagamento” com 16% (11) e “pedido de financiamento”, com 10% (7).

2. Entidade e o projecto associado



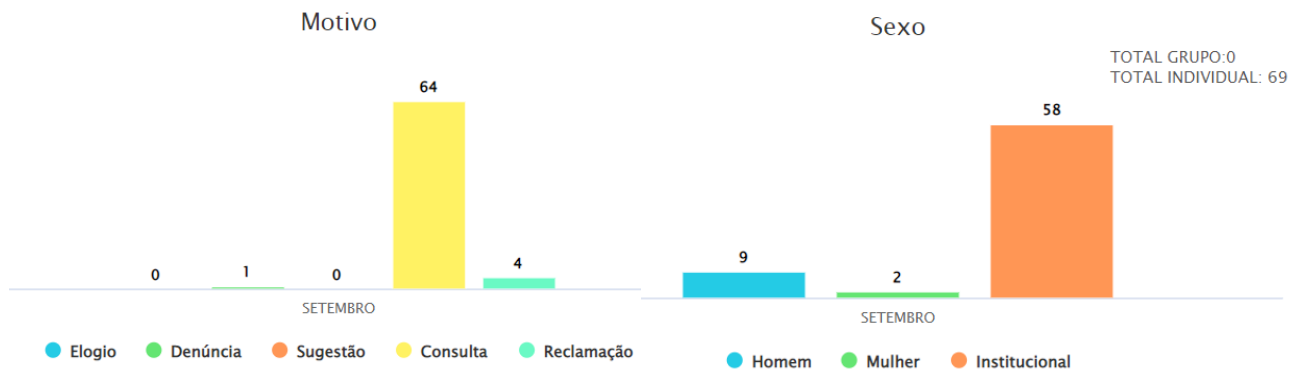
Entidade

- Das 69 ocorrências procedentes, 44% (31) estiveram relacionadas à projectos específicos e as restantes 55% (38) são inerentes a instituição, ProAzul.

Projectos

- Os projectos que registaram maior número de ocorrências foram, MozRural com 58% (18), Mais Peixe Sustentável com 32% (10), MozNorte com 6% (2), e por último o SwioFish com 3% (1).

3. Motivo e género



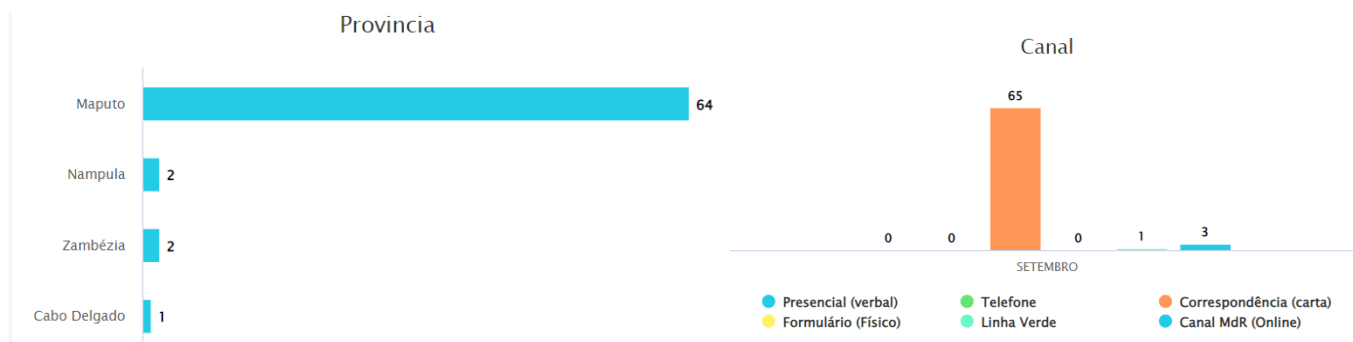
Motivo

- Das 69 ocorrências, apenas registou-se quatro reclamações e uma denúncia, as restantes foram pelo motivo de consulta.

Sexo

- Das ocorrências registadas, 9 foram canalizadas por homens, 2 por mulheres e 58 não foi especificado o sexo.

4. Proveniência e via de comunicação usada



Provincia

- Das 69 ocorrências registadas, 64 foram registadas na província de Maputo, seguida de Nampula e Zambézia, ambas com 2 ocorrências registadas e por último a província de Cabo Delgado com 1 ocorrência registada.

Canal

- O canal mais utilizado para o registo das ocorrências foi “correspondência” com (65), seguido do “Canal MdR (Online)” com (3) e por último “Linha Verde” com (1).



ProAzul
MOÇAMBIQUE

591 Av. Emília Daússe, Maputo, Mozambique

Telefone: +258 21 300 571

www.proazul.gov.mz