



LINHA VERDE
DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA
1458



Linha Verde da Resposta à Emergência

Período de Relatório: 16 de Janeiro - 15 de Fevereiro 2021

A linha **interinstitucional gratuita das Nações Unidas** aberta entre **6 da manhã e 9 da noite, 7 dias** por semana, com linhas disponíveis para a gravação de mensagens a noite. A *Linha Verde 1458* pode ser utilizada pela população afetada e os atores humanitários para fazer pedidos de informação ou para reportar irregularidades que surgem da ou relacionadas a assistência humanitária. Um aspeto de prestação de contas para a população afetada a *Linha Verde 1458* também serve como uma via para reportar casos de exploração e abuso sexual, corrupção e violência por motivos políticos relacionados a assistência humanitária.

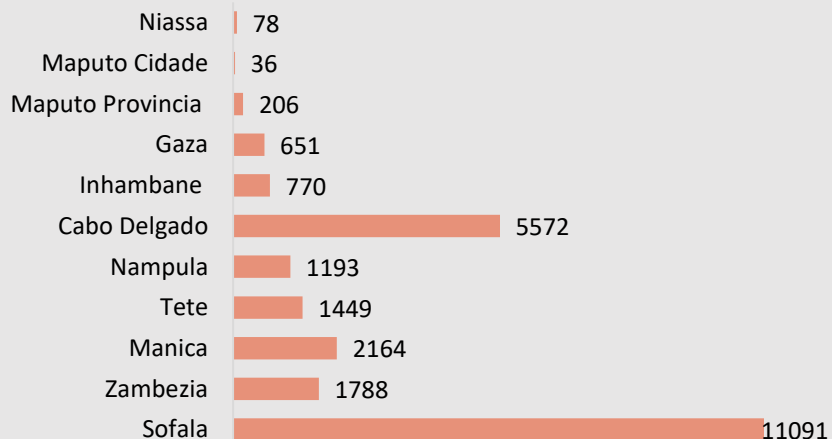
33,408 Total Casos Registrados



89% Total Feedback Recebido

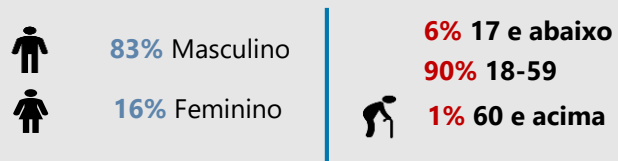
25,048 Total Casos Registrados desde 16 de Janeiro 2020

CASOS POR PROVINCIA



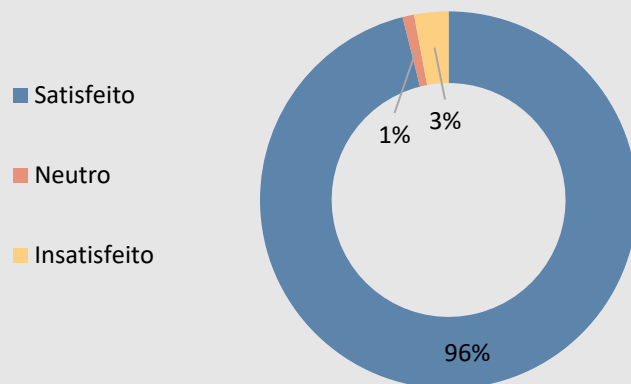
VISAO GERAL DE DADOS: 16 JANEIRO – 15 FEVEREIRO 2021

PERFIL DO CHAMADOR

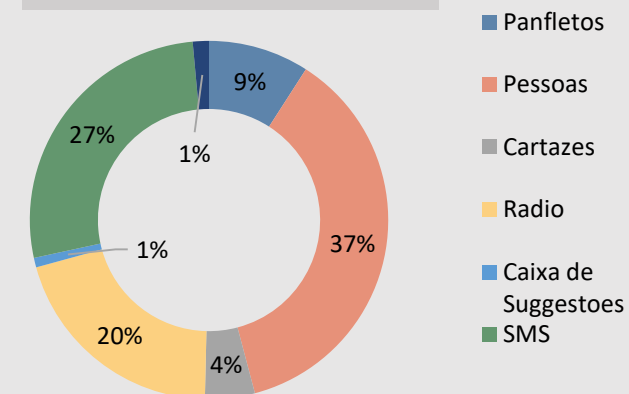


2% não especificado em termos de idade e 1% em termos de género

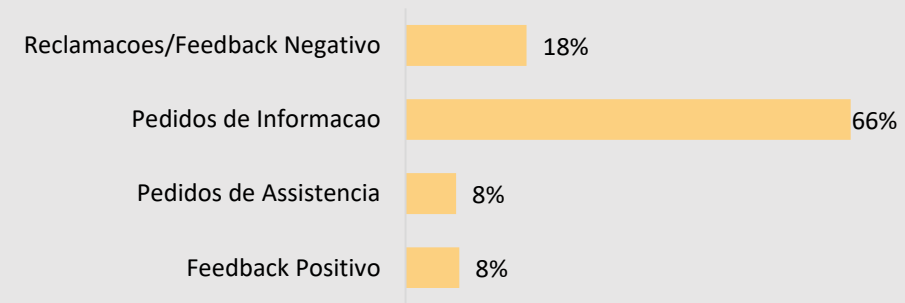
SATISFAÇÃO



CONHECIMENTO SOBRE LINHA VERDE 1458



TIPO DE CASOS



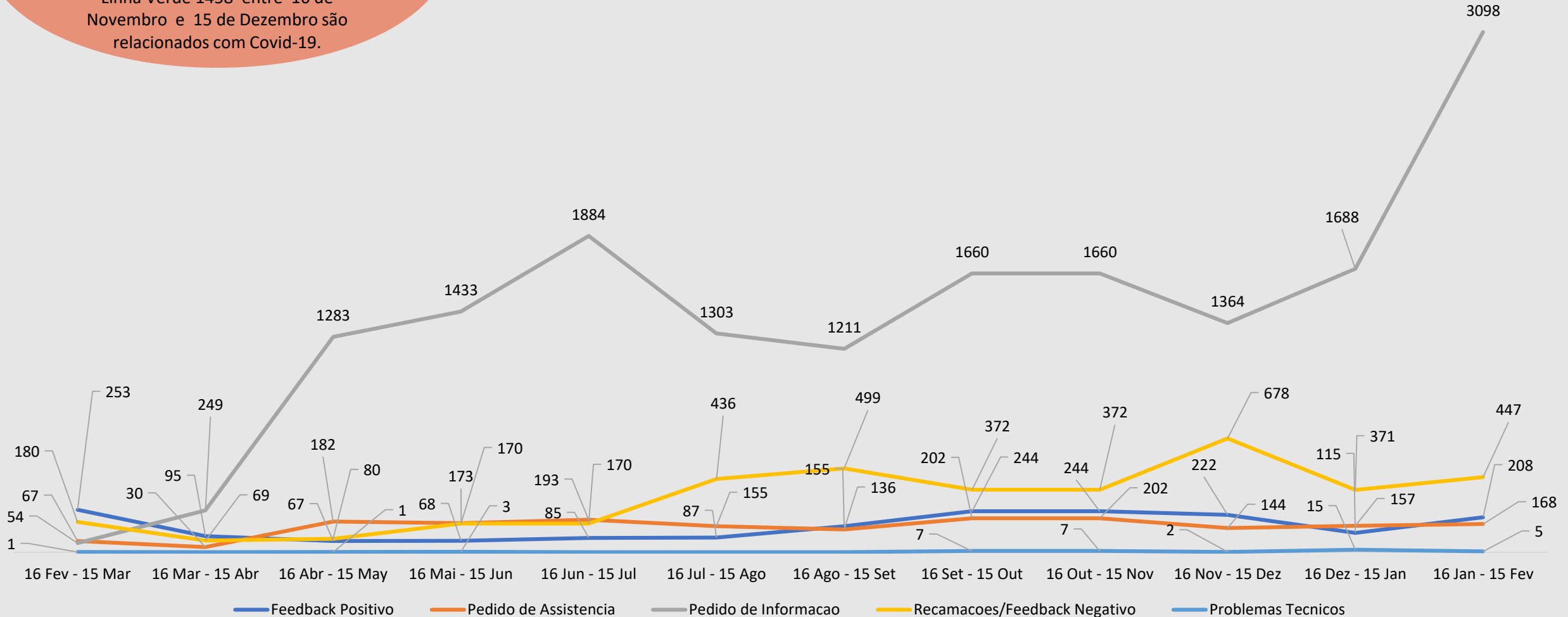
TIPO DE CASOS REGISTRADOS POR MÊS 16 DE JAN – 15 DE FEV 2021

Jan 16 - Fev 15, 2021

Nr. Total de Casos Registrados:
3927

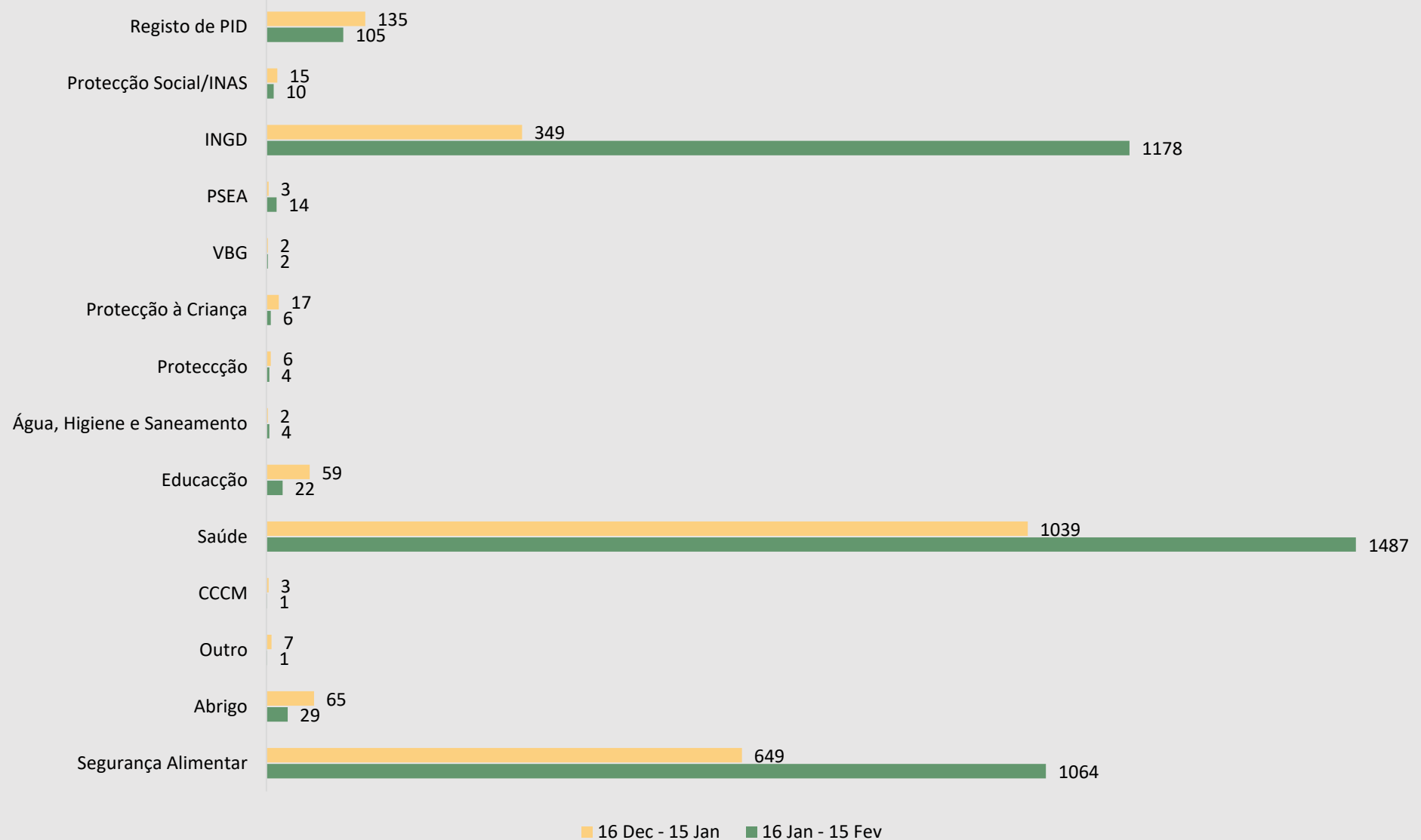
Nr. De chamadas sobre Covid-19:
1507

38% dos casos registrados através da
Linha Verde 1458 entre 16 de
Novembro e 15 de Dezembro são
relacionados com Covid-19.



CASOS POR SECTOR

16 DE DEZ 2020 – 15 DE JAN 2021



CASOS POR RESPOSTA

16 DE JAN – 15 DE FEV 2021

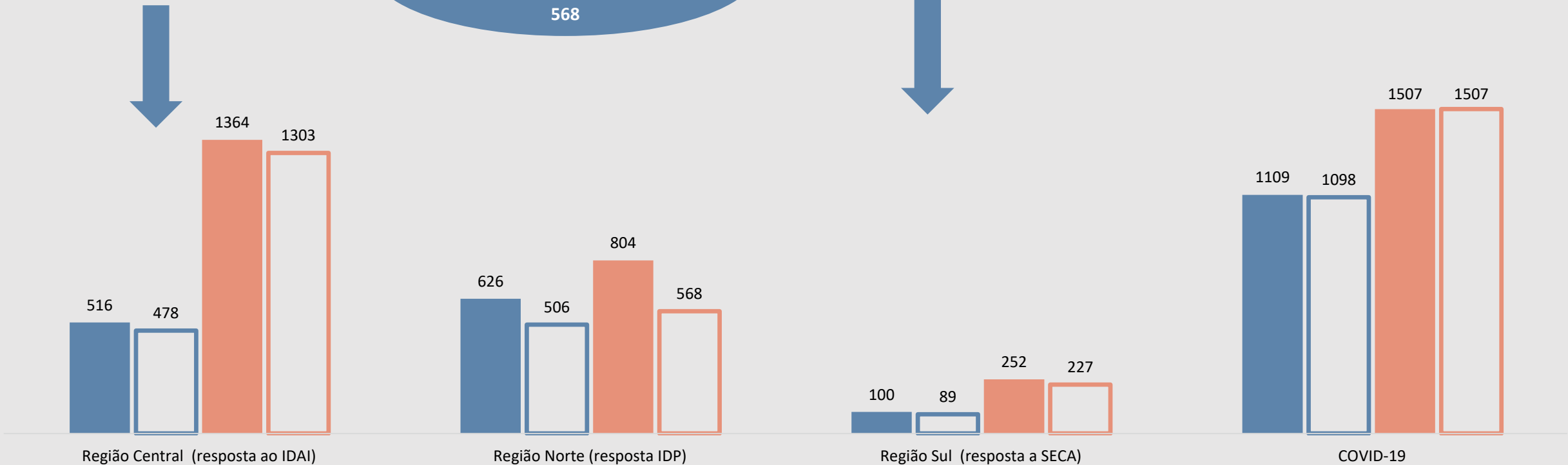


16 Jan - 15 Fev 2021
 Casos Registrados:
 1507
 Feedback Fornecido:
 1507

16 Jan - 15 Fev 2021
 Casos Registrados:
 1364
 Feedback Fornecido:
 1303

16 Jan - 15 Fev 2021
 Casos Registrados:
 804
 Feedback Fornecido:
 568

16 Jan - 15 Fev 2021
 Casos Registrados:
 252
 Feedback Fornecido:
 227



■ Casos Registrados 16 Dez - 15 Jan ■ Feedback Fornecido 16 Dez - 15 Jan ■ Casos Registrados 16 Jan - 15 Fev ■ Feedback Fornecido 16 Jan - 15 Fev

REGIÃO CENTRAL: RESPOSTA AO IDAI 16 DE JAN – 15 DE FEV 2021

Dez/Jan
Casos Registrados:
516
Feedback Fornecido:
85%

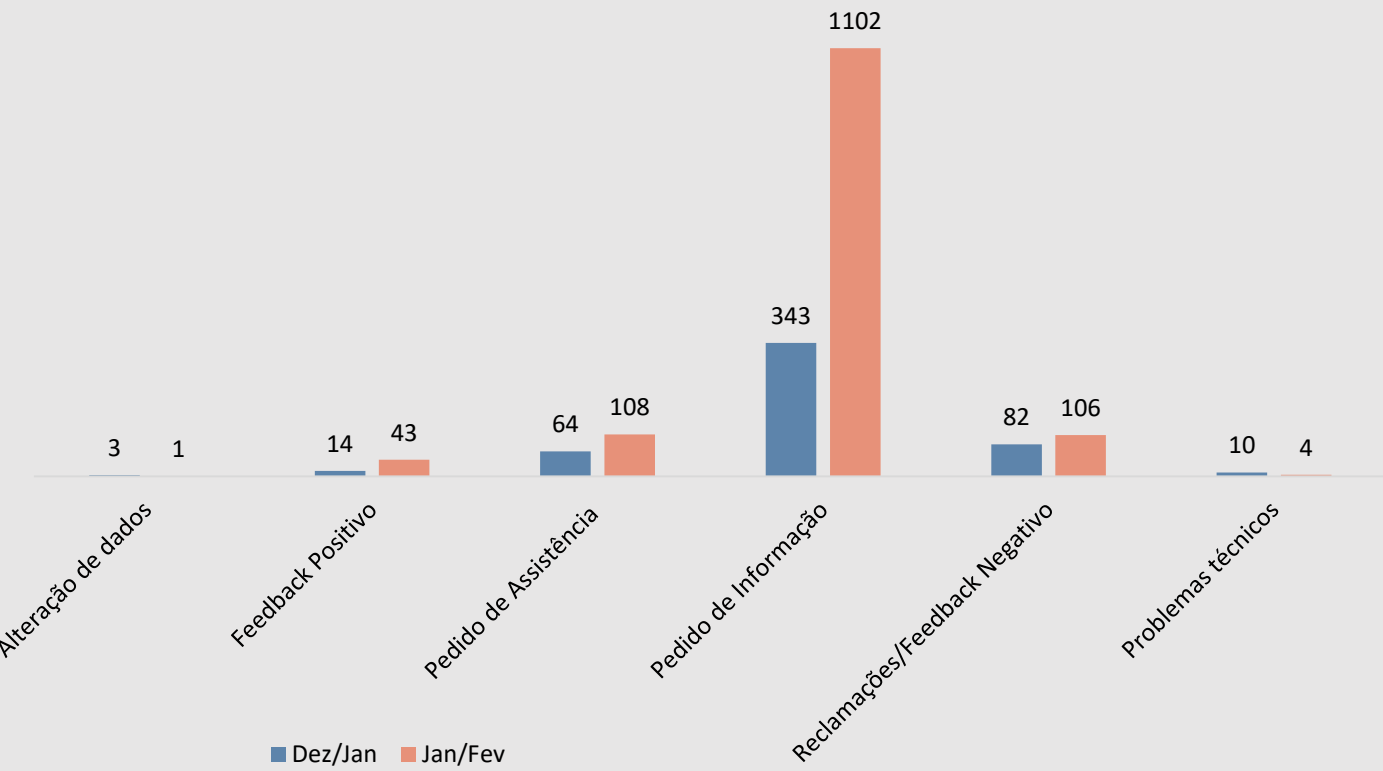
Jan/Fev
Casos Registrados:
1364
Feedback Fornecido:
95%

Dez/Jan
Casos Registrados:
64
Feedback Fornecido:
84%

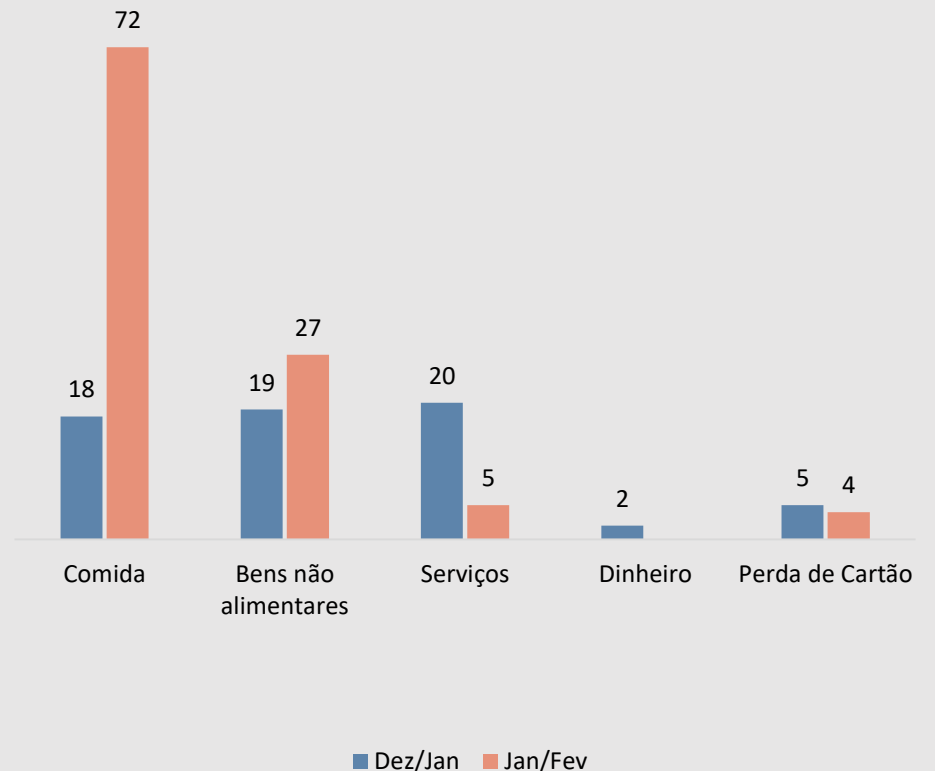
Jan/Fev
Casos Registrados:
108
Feedback Fornecido:
96%



CATEGORIA DOS CASOS



PEDIDO DE ASSISTÊNCIA



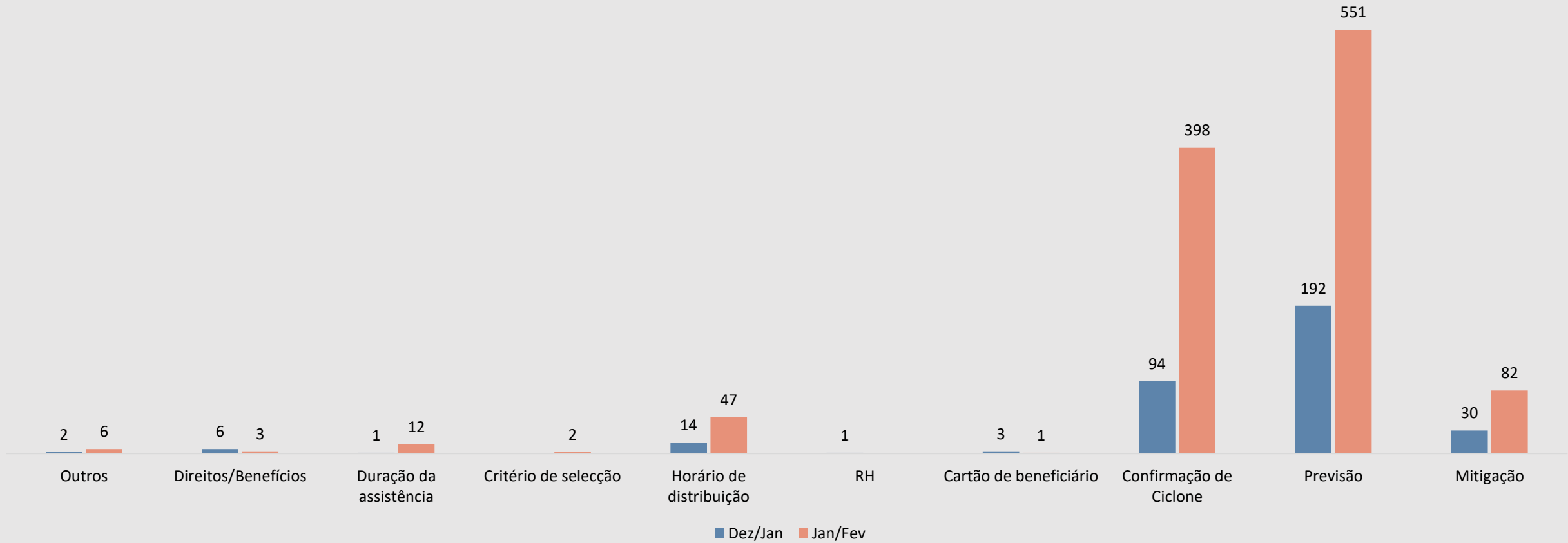
**REGIÃO CENTRAL: RESPOSTA AO IDAI
PEDIDO DE INFORMAÇÃO
16 DE JAN – 15 DE FEV 2021**



Dez/Jan
Cases Registrados:
343
Feedback Fornecido:
95%

Jan/Fev
Cases Registrados:
1102
Feedback Fornecido:
98%

Casos categorizados como **Confirmação de Ciclone, Mitigação e Previsão** referem-se a pedidos de informação sobre o Tempo/ciclones (Eloise)



REGIÃO CENTRAL: RESPOSTA AO IDAI RECLAMAÇÕES/FEEDBACK NEGATIVO 16 DE JAN – 15 DE FEV 2021

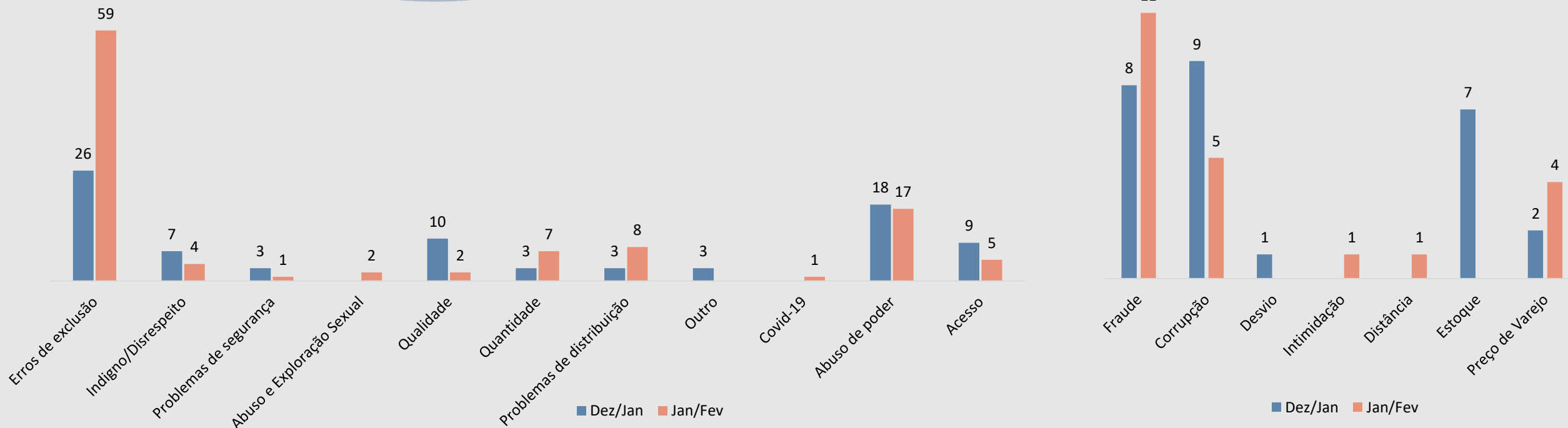


REGIÃO CENTRAL: RESPOSTA AO IDAI TIPOS DE ABUSOS DE PODER 16 DE JAN – 15 DE FEV 2021

Abuso de poder:

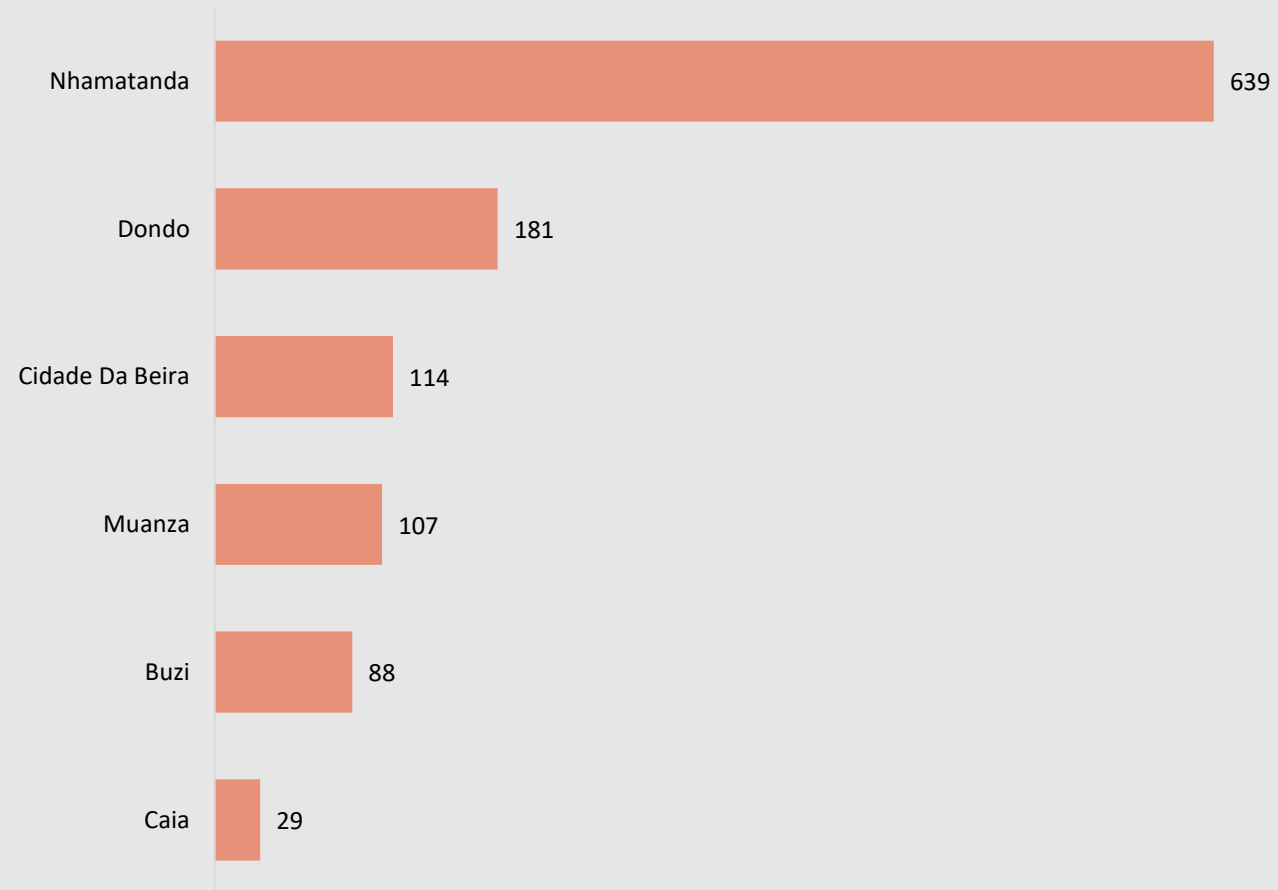
Refere-se a casos de corrupção, desvio, fraude protagonizados pelos líderes locais e/ou agentes humanitários que previnem os beneficiários de receber ajuda humanitária

Corrupção: refere-se a actos de cobrança ilícita a beneficiários/não beneficiários de valores monetários em troca de assistência humanitária



*Casos de Exploração e Abuso Sexual foram removidos das reclamações dado que estes são reportados em separado via PSEA Taskforce.

REGIÃO CENTRAL: RESPOSTA AO IDAI
DISTRITOS COM ELEVADOS NR DE CASOS
16 DE JAN – 15 DE FEV 2021



REGIÃO NORTE: RESPOSTA A PID 16 DE JAN – 15 DE FEV 2021

Dez/Jan
Casos Registrados:
626
Feedback Fornecido:
81%

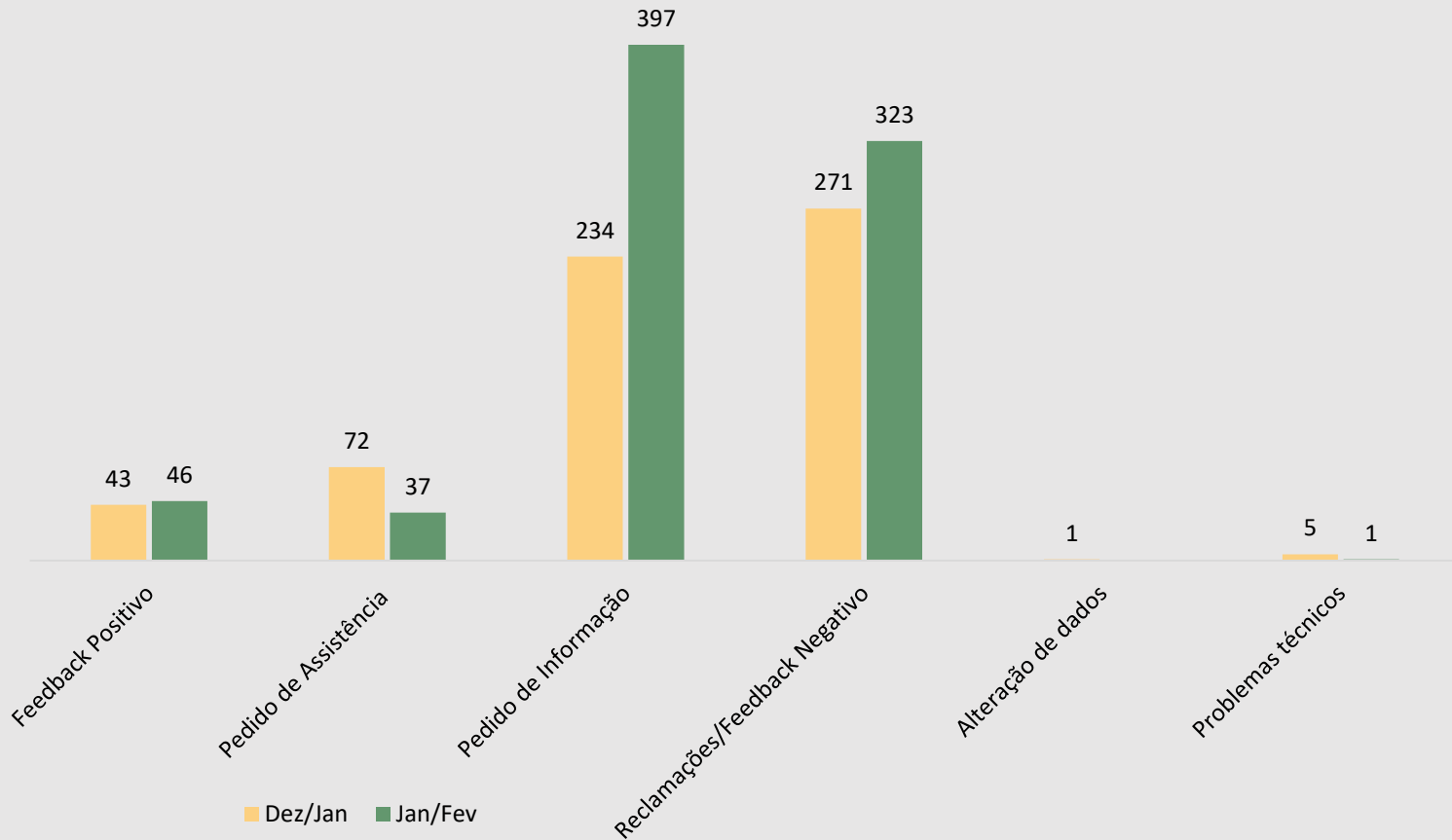
Jan/Fev
Casos Registrados:
804
Feedback Fornecido:
71%

Dez/Jan
Casos Registrados:
72
Feedback Fornecido:
100%

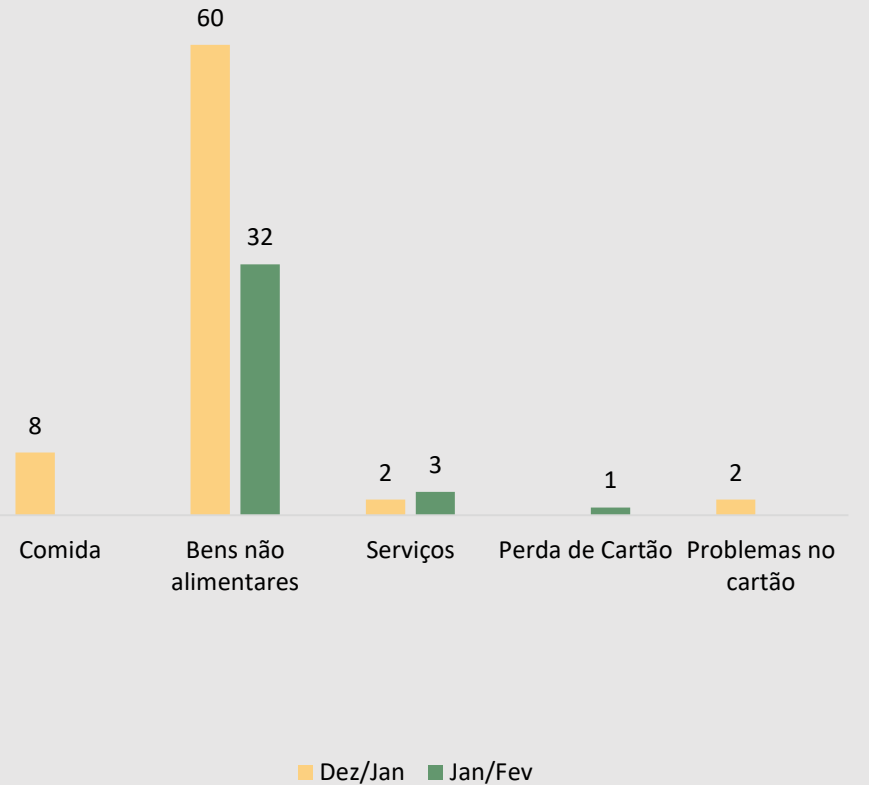
Jan/Fev
Casos Registrados:
36
Feedback Fornecido:
100%



CATEGORIA DOS CASOS



PEDIDO DE ASSISTÊNCIA



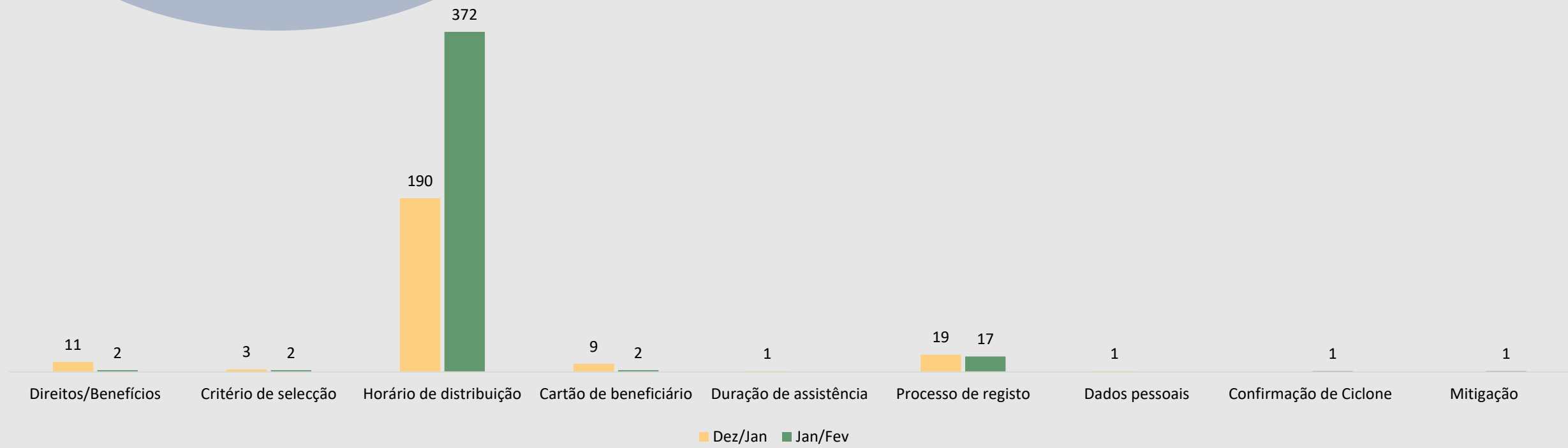
REGIÃO NORTE: RESPOSTA A PID PEDIDO DE INFORMAÇÃO 16 DE JAN – 15 DE FEV 2021

Todos os pedidos de informação referentes ao **Processo de Registo** são também casos de pedido de assistência de comida e de bens não alimentares por parte de PIDs que ainda não se registraram como PID nas comunidades anfitriãs. Linha Verde 1458 tem providenciado apoio aos PIDs sobre como efectuar o registo nas comunidades anfitriãs para beneficiarem-se dos programas de assistência humanitária.



Dez/Jan
Casos Registrados:
234
Feedback Fornecido:
100%

Jan/Fev
Casos Registrados:
397
Feedback Fornecido:
90%



REGIÃO NORTE: RESPOSTA A PID RECLAMAÇÕES/FEEDBACK NEGATIVO 16 DE JAN – 15 DE FEV 2021

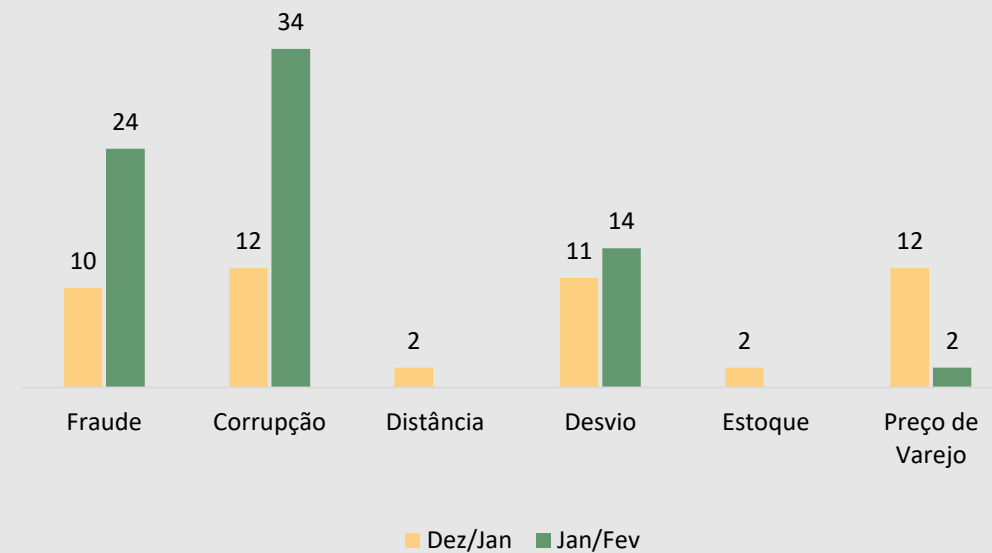
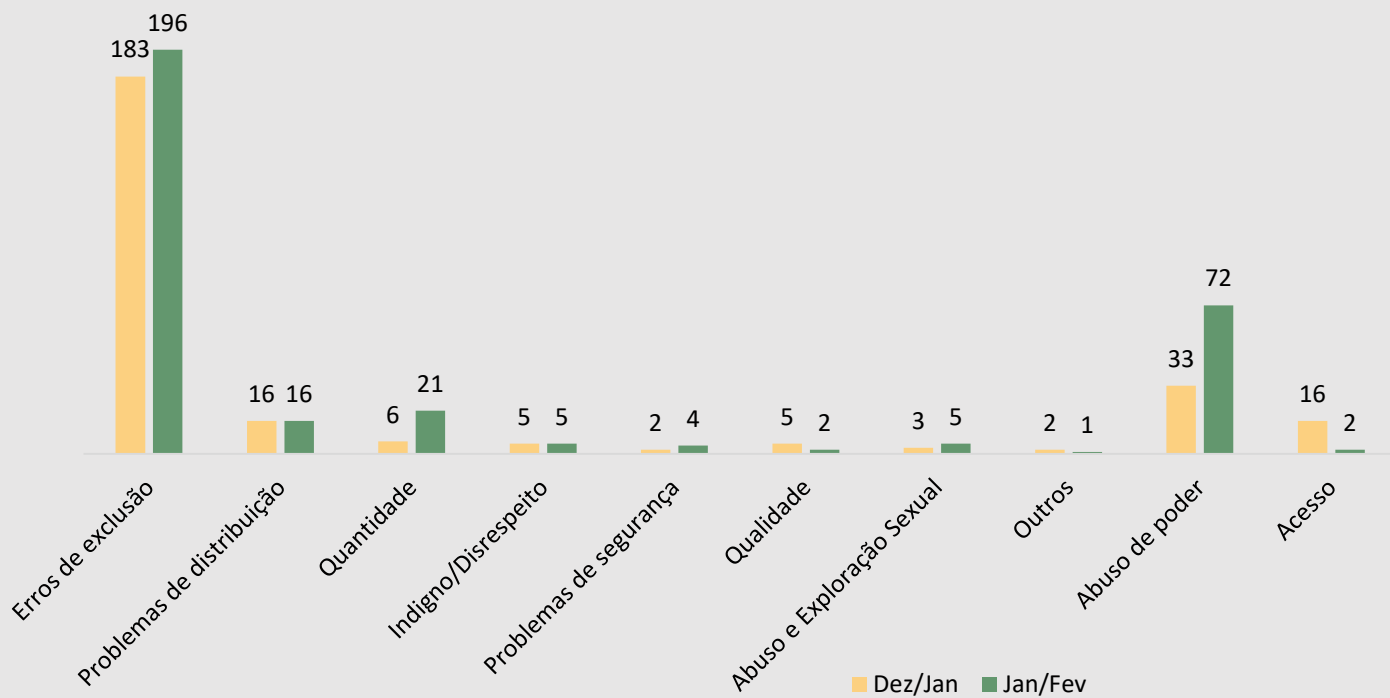
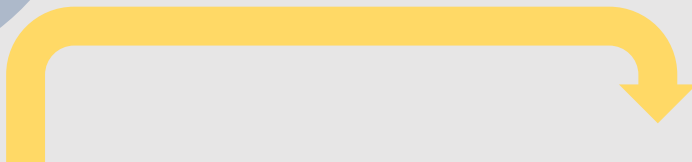


REGIÃO NORTE: RESPOSTA A PID TIPOS DE ABUSO DE PODER 16 DE JAN – 15 DE FEV 2021

Uma grande parte de casos de **erro de exclusão** provem de PIDs alegando que são registradas várias vezes pelas autoridades locais nas comunidades anfitriãs mas continuam sem receber assistência

Abuso de poder:
Refere-se a casos de corrupção, desvio, fraude protagonizados pelos líderes locais e/ou agentes humanitários que privam os beneficiários de receber ajuda humanitária

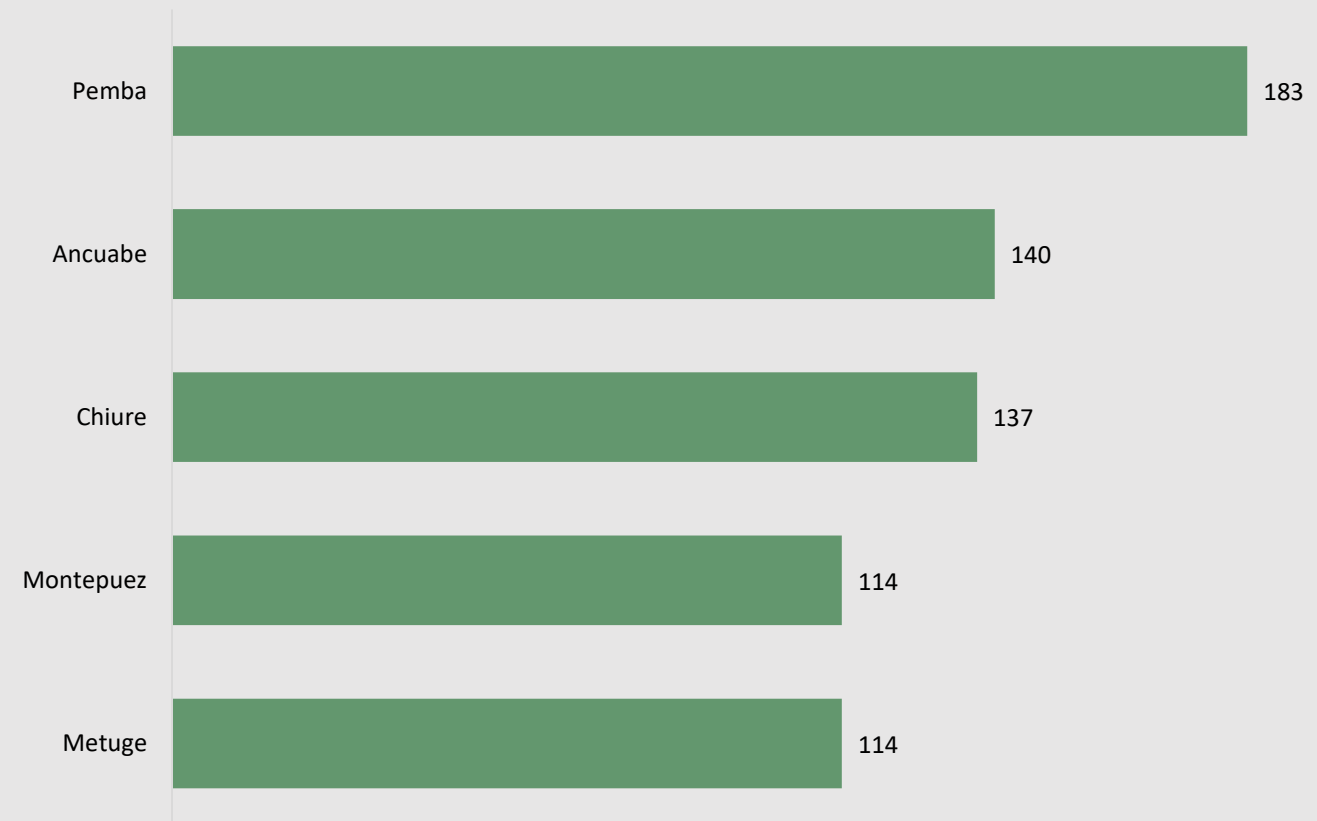
Corrupção: refere-se a actos de cobrança ilícita a beneficiários/não beneficiários de valores monetários em troca de assistência humanitária



Reclamações – Abusos de poder

Reclamações – Barreiras de Acesso

REGIÃO NORTE: RESPOSTA A PDI
DISTRITOS COM ELEVADOS NR DE CASOS
16 DE JAN – 15 DE FEV 2021



REGIÃO SUL: RESPOSTA A SECA
16 DE JAN – 15 DE FEV 2021

Dez/Jan

Casos Registrados:
100
 Feedback Fornecido:
89%

Jan/Fev

Casos Registrados:
252
 Feedback Fornecido:
90%

Dez/Jan

Casos Registrados:
18
 Feedback Fornecido:
100%

Jan/Fev

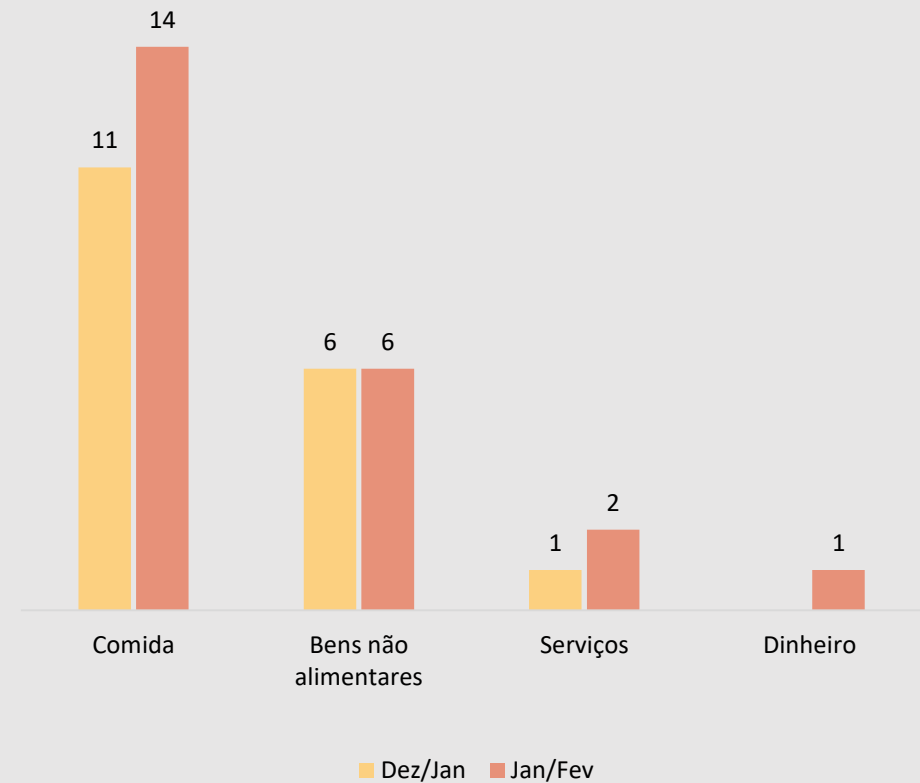
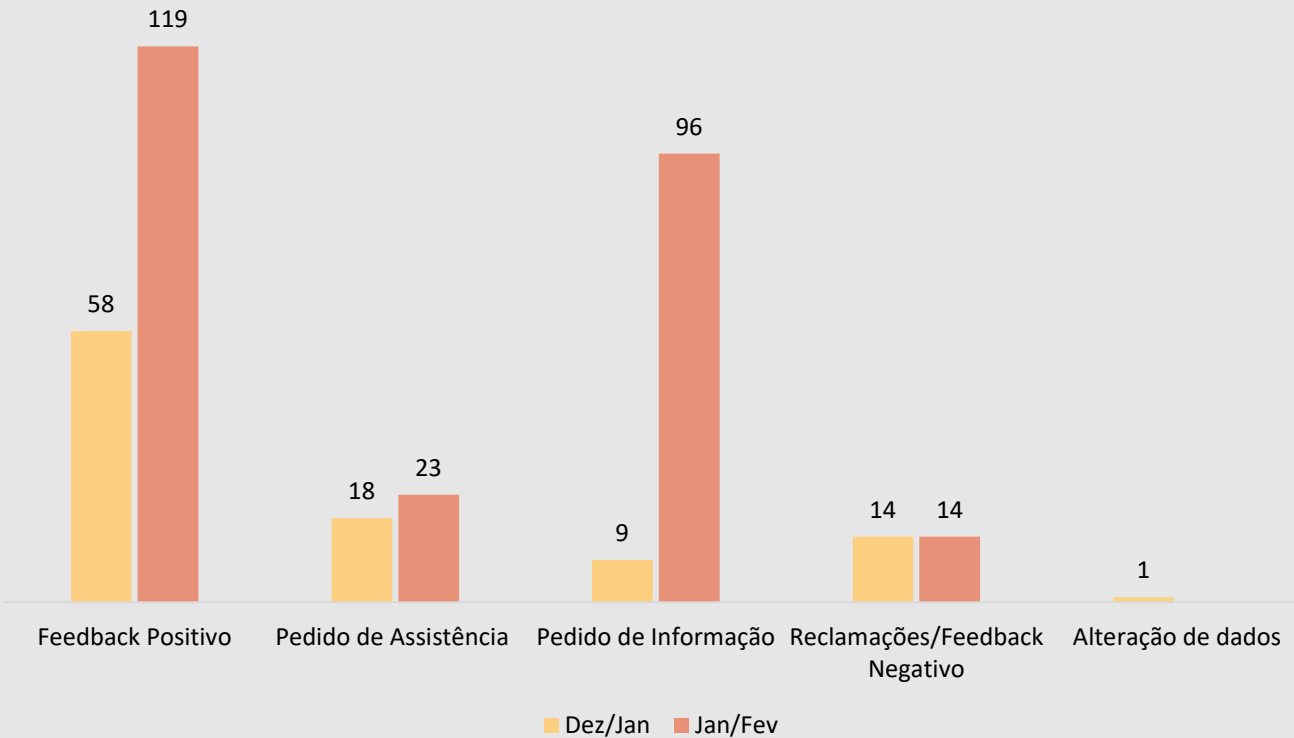
Casos Registrados:
23
 Feedback Fornecido:
96%



NFI

CATEGORIA DOS CASOS

PEDIDO DE ASSISTÊNCIA



REGIÃO SUL: RESPOSTA A SECA
PEDIDO DE INFORMAÇÃO
16 DE JAN – 15 DE FEV 2021



Dez/Jan

Cases Registrados:

9

Feedback Fornecido:

89%

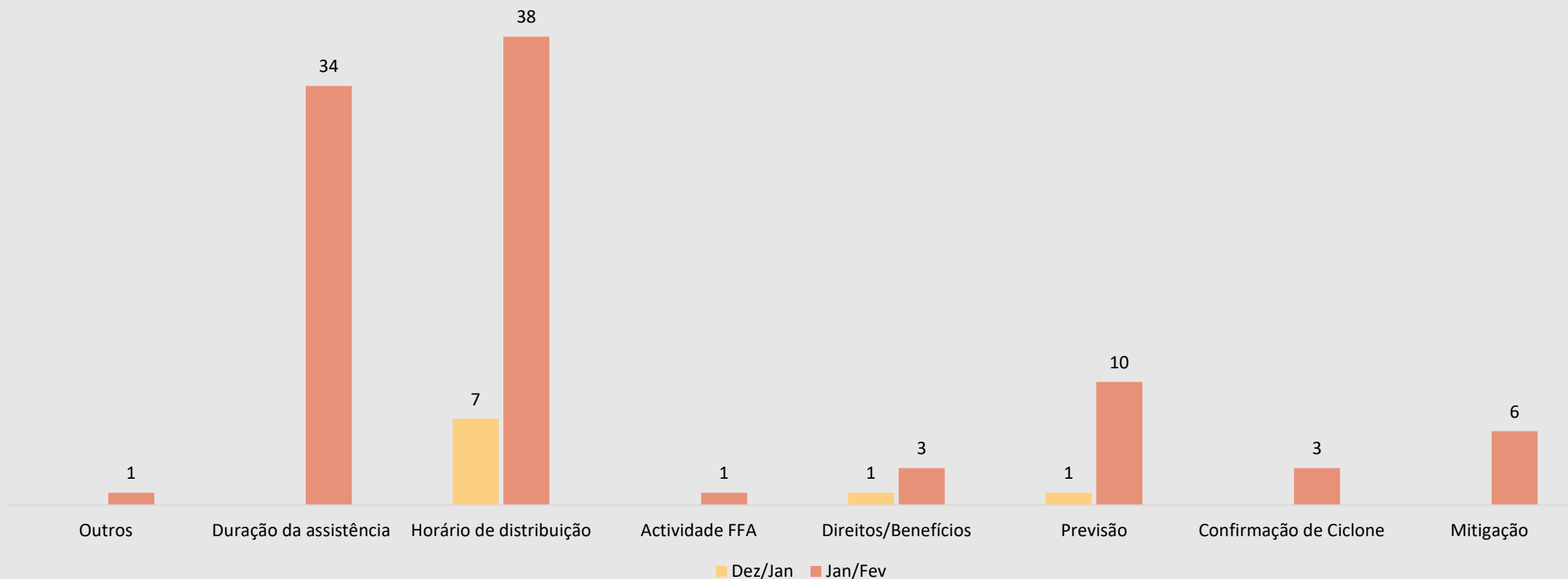
Jan/Fev

Cases Registrados:

96

Feedback Fornecido:

85%



**REGIÃO SUL: RESPOSTA A SECA
RECLAMAÇÕES/FEEDBACK NEGATIVO
16 DE JAN – 15 DE FEV 2021**

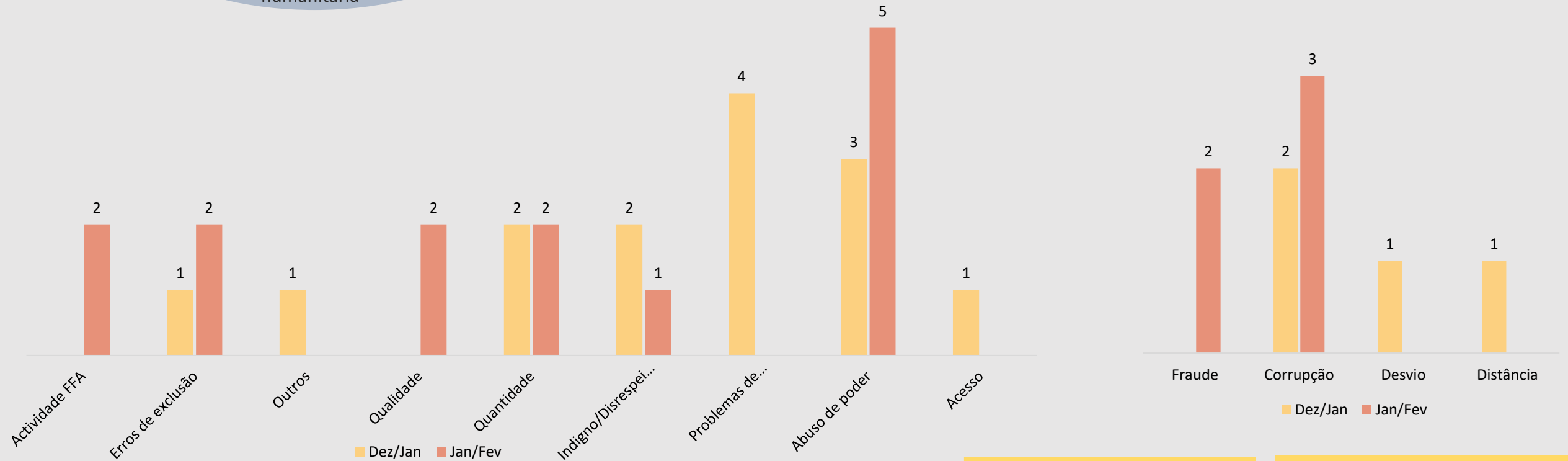
**REGIÃO SUL: RESPOSTA A SECA
TIPOS DE ABUSO DE PODER
16 DE JAN – 15 DE FEV 2021**



Abuso de poder:

Refere-se a casos de corrupção, desvio, fraude protagonizados pelos líderes locais e/ou agentes humanitários que previnem os beneficiários de receber ajuda humanitária

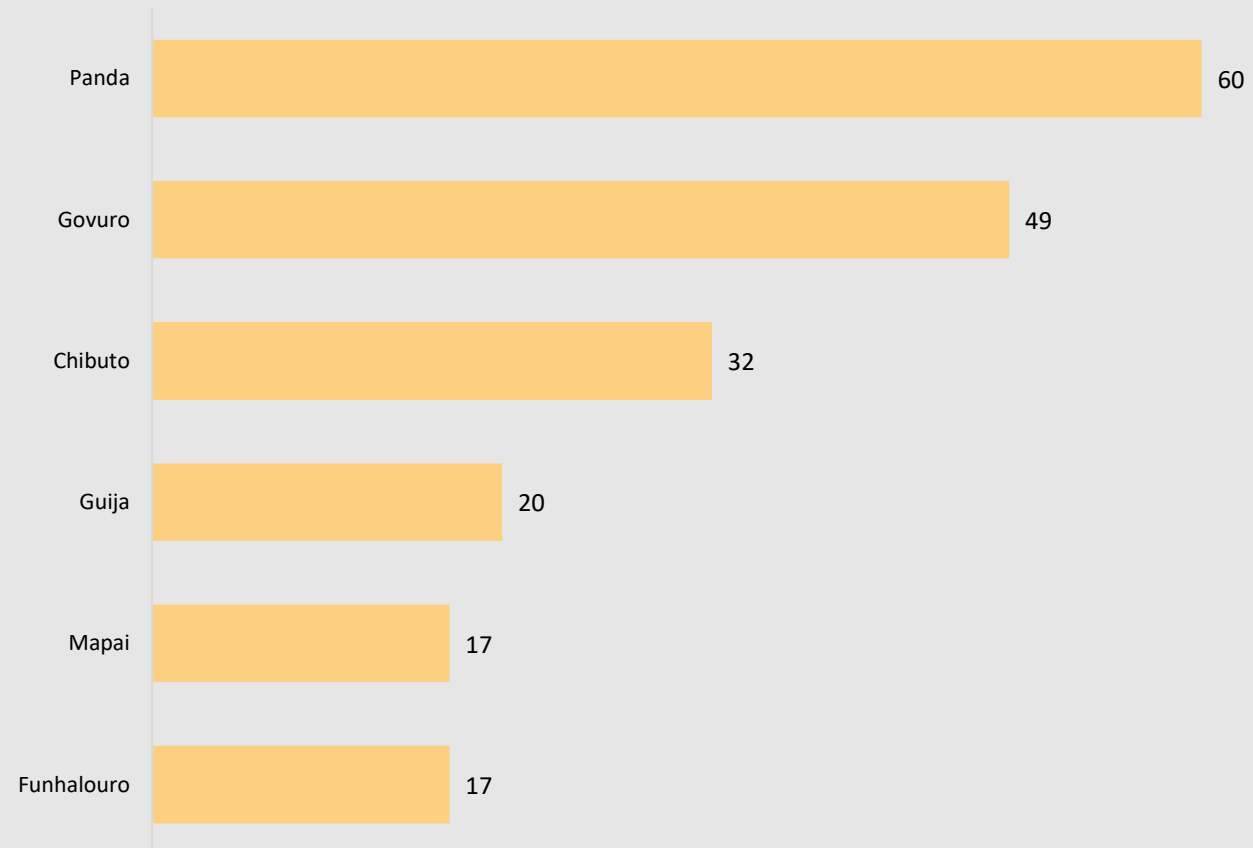
Corrupção: refere-se a actos de cobrança ilícita a beneficiários/não beneficiários de valores monetários em troca de assistência humanitária



Reclamações – Abusos de poder

Reclamações – Barreiras de Acesso

REGIÃO SUL: RESPOSTA A SECA
DISTRITOS COM ELEVADOS NR DE CASOS
16 DE DEZ 2020 – 15 DE JAN 2021



FEEDBACK POSITIVO
16 DEZ 2020 – 15 JAN 2021



SEGURANÇA ALIMENTAR

“Estou a ligar para agradecer o WFP porque cada pessoa recebeu o valor de 3300Mt do WFP na Quinta-feira, 14 de Janeiro, 2021 pelo projecto em curso, onde limpamos escolas, estradas, construímos casas de banho e ajudamos os idosos.” **Feminino, Moamba, Maputo**



ABRIGO

“Eu sou deslocado de Guerra, liguei a Linha Verde varias vezes para pedir ajuda porque estavamos em viver em pessimas condicoes de abrigo. No entanto, eu quero expresser a minha satisfacao porque eu e outros deslocados recebemos tendas e outro materiaiss de contrucao de Abrigo. Por essa razao quero dizer muito obrigado e desejo-vos bom. Por favor continuem com estes gestos para com a comunidade.”
Masculino, Metuge Cabo Delgado

INGD e Linha Verde 1458

Servico de Alerta SMS

“Estou a ligar para agradecer ao INGD pelo envio de mensagens, que permitiram que nos precavessesmos contra a tempestade.” **Masculino, Beira, Sofala**

INGD

“Eu quero dizer ‘obrigado’ ao WFP e seus parceiros pela comida que recebemos. Recebi 5kg de arroz, 1l de oleo de cozinha, 2kg de feijao-manteiga e 1kg de sal, estes produtos foram doados pelo INGC a 28 de Janeiro, 2021. Estou muito satisfeito por este gesto de apoio e gostaria que continuasse. Fomos afectados pelo ciclone Eloise e neste preciso momento estamos EPC of Massiquiça.” **Masculino, Beira, Sofala**

SEGURANÇA ALIMENTAR

“Estou bastante agradecido por ter recebido 37.5kg de farinha, 8kg de feijão, 3kg de amendoim, 4l de oleo de cozinha, 5kg de arroz, 1kg de sal. O projecto que esta a trabalhar na nossa comunidade e o PMA, e eu desejo ter sempre mais ajuda.” **Feminino, Mapai, Gaza**

SEGURANÇA ALIMENTAR

“Liguei para dizer obrigado ao WFP e aos seus parceiros pela comida que recebi. Inluei 50kg de arroz, 4kg de ervilha e 4kg de called to say thanks to WFP and its partners for the food I received. It includes 50kg of rice, 4kg of peas and 4kg of “mata-fome”. Sinto-me muito satisfeito por esse gesto de apoio. Recebi tais produtos no dia 24/01/2021 na EPC de Mapululo.” **Masculino, Montepuez, Cabo Delgado**

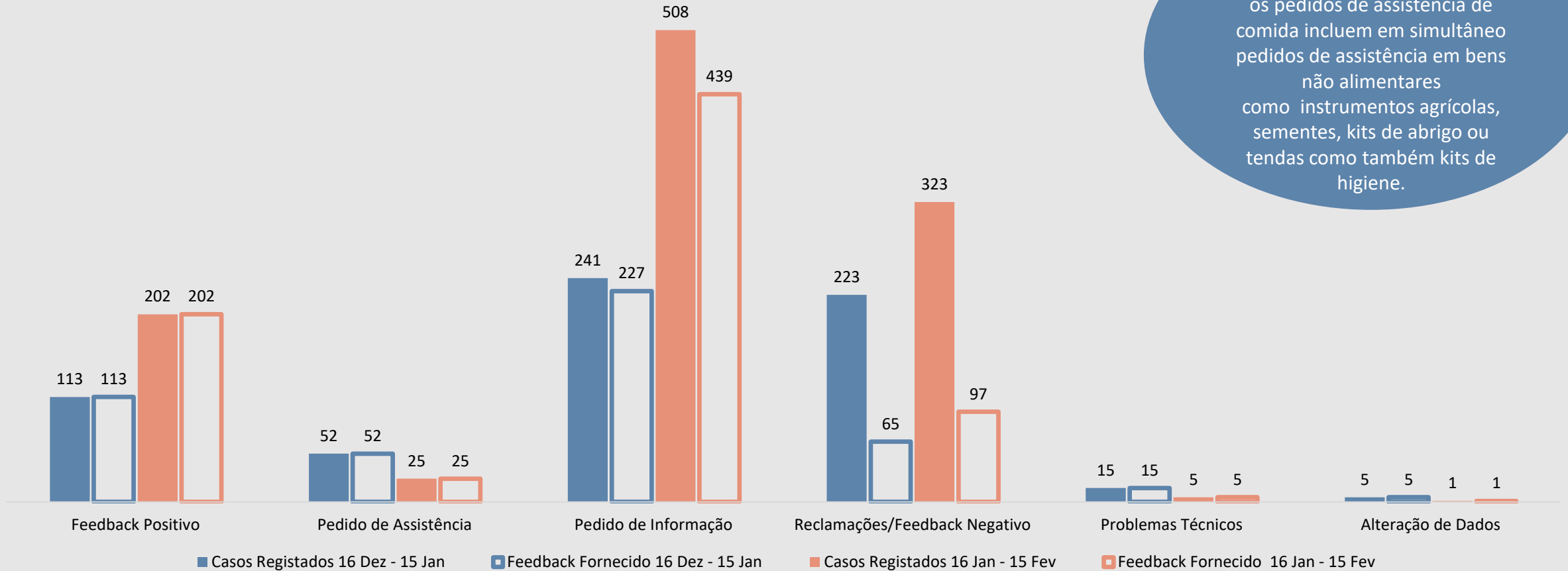
SEGURANÇA ALIMENTAR



Sofala	149
Zambezia	4
Manica	36
Tete	15
Nampula	56
Cabo Delgado	603
Inhambane	121
Gaza	76
Maputo Provincia	6

16 Jan - 15 Fev 2021
 Casos Registados:
1064
 Feedback Fornecido:
769

16 Jan - 15 Fev 2021
 62% dos casos registados aqui são da região norte do país dos quais os pedidos de assistência de comida incluem em simultâneo pedidos de assistência em bens não alimentares como instrumentos agrícolas, sementes, kits de abrigo ou tendas como também kits de higiene.



SAÚDE



16 Jan - 15 Fev 2021

Cases Registrados:

1487

Feedback Fornecido:

1487

EDUCAÇÃO



16 Jan - 15 Fev 2021

Cases Registrados:

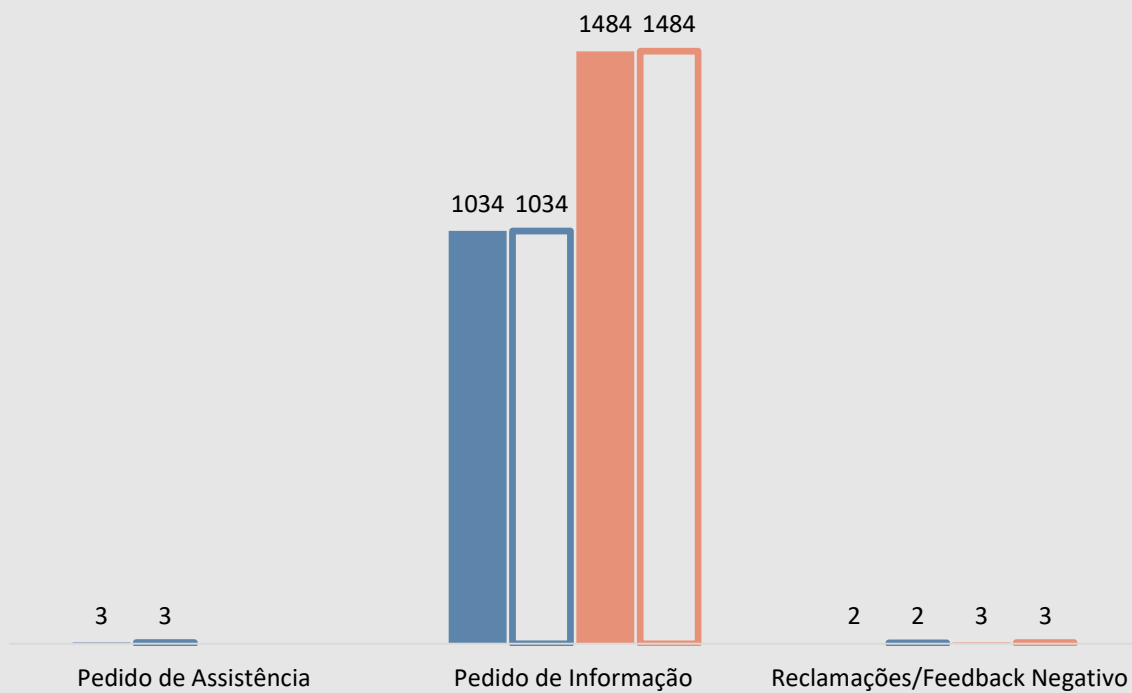
22

Feedback Fornecido:

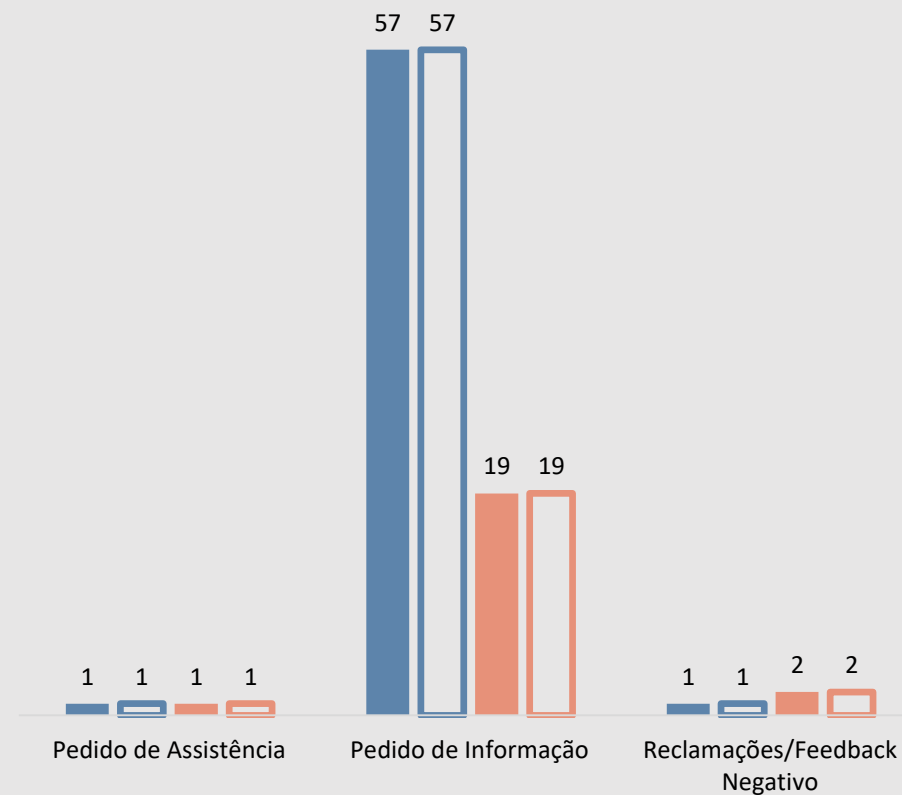
22

Sofala	750
Zambezia	207
Manica	188
Tete	176
Nampula	96
Cabo Delgado	26
Inhambane	15
Gaza	4
Maputo Cidade	1
Niassa	17
Maputo Provincia	7

Sofala	8
Zambezia	1
Manica	4
Tete	1
Nampula	3
Cabo Delgado	3
Inhambane	1
Maputo Provincia	1



■ Casos Registrados 16 Dez - 15 Jan ■ Feedback Fornecido 16 Dez - 15 Jan
 ■ Casos Registrados 16 Jan - 15 Fev ■ Feedback Fornecido 16 Jan - 15 Fev



■ Casos Registrados 16 Dez - 15 Jan ■ Feedback Fornecido 16 Dez - 15 Jan
 ■ Casos Registrados 16 Jan - 15 Fev ■ Feedback Fornecido 16 Jan - 15 Fev

CCCM



Cabo Delgado 1

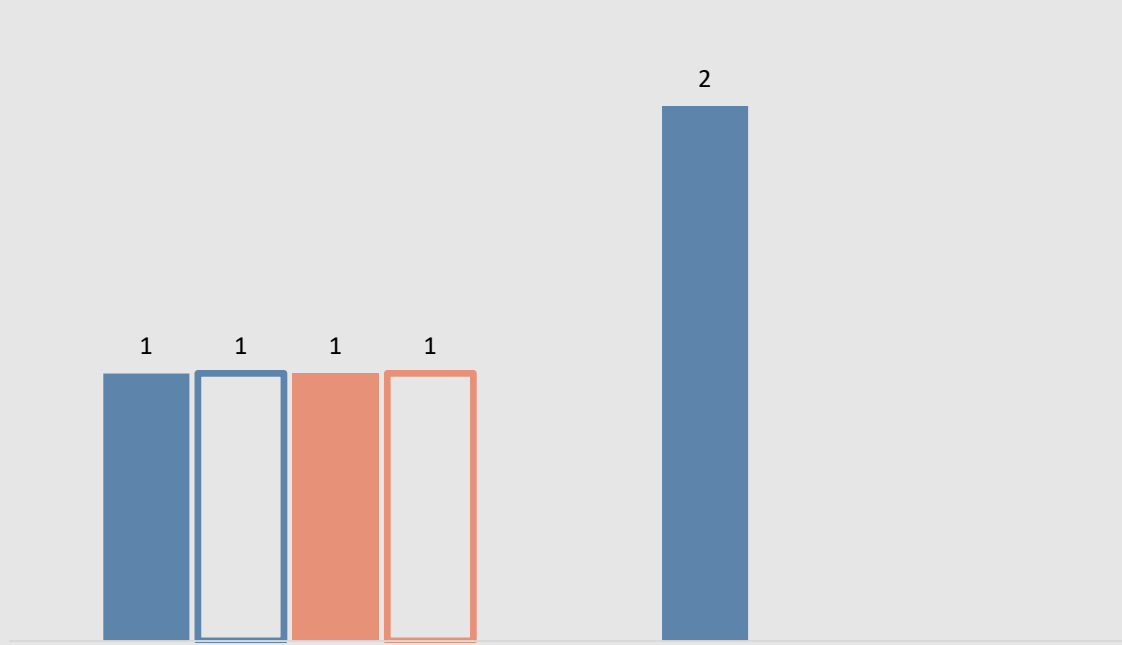
16 Jan - 15 Feb 2021
 Cases Registrados: 1
 Feedback Fornecido: 1

ABRIGO E BENS NÃO ALIMENTARES



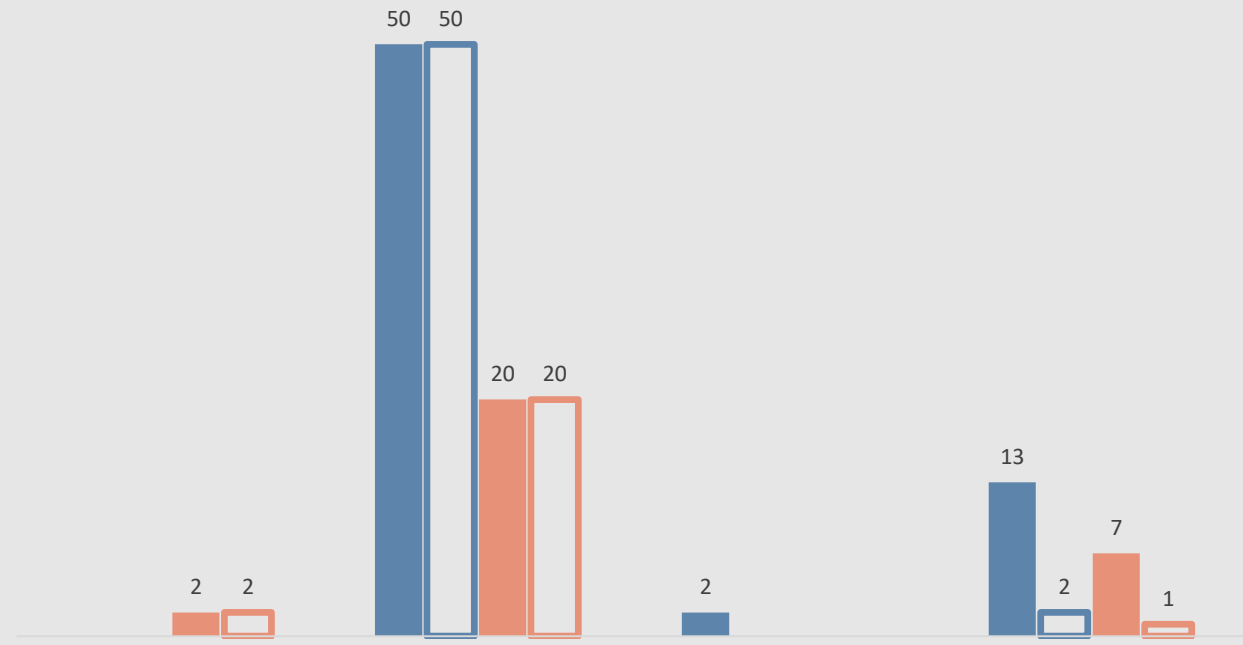
16 Jan - 15 Feb 2021
 Cases Registrados: 29
 Feedback Fornecido: 23

Sofala 6
 Manica 1
 Cabo Delgado 22



Pedido de Assistência Reclamações/Feedback Negativo

■ Casos Registrados 16 Dez - 15 Jan ■ Feedback Fornecido 16 Dez - 15 Jan
 ■ Casos Registrados 16 Jan - 15 Feb ■ Feedback Fornecido 16 Jan - 15 Feb



Feedback Positivo Pedido de Assistência Pedido de Informação Reclamações/Feedback Negativo

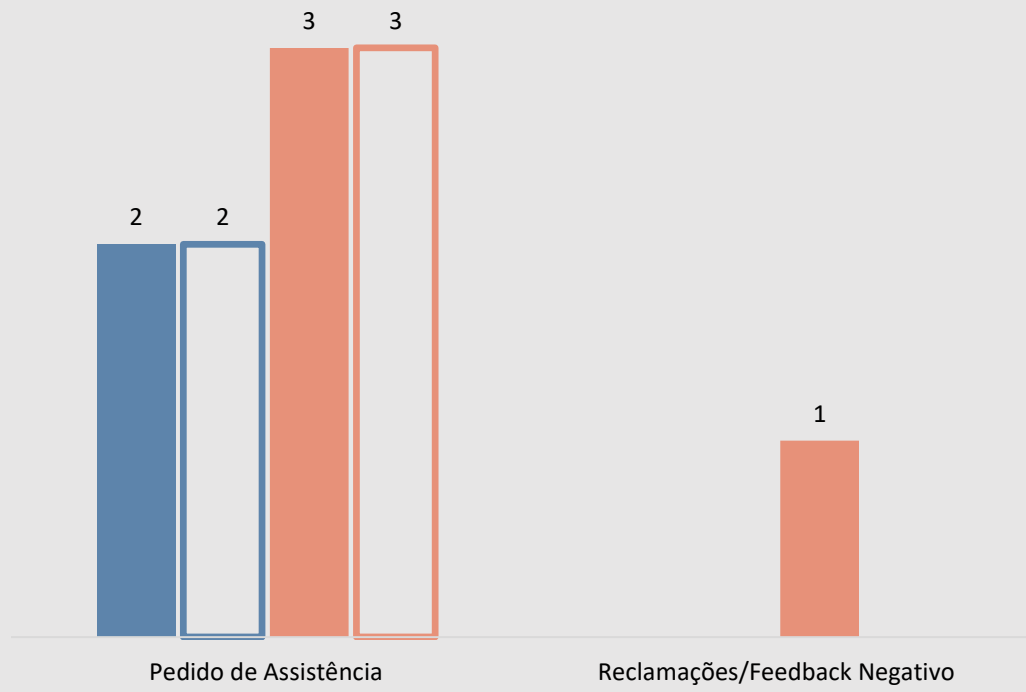
■ Casos Registrados 16 Dez - 15 Jan ■ Feedback Fornecido 16 Dez - 15 Jan
 ■ Casos Registrados 16 Jan - 15 Feb ■ Feedback Fornecido 16 Jan - 15 Feb

ÁGUA, HIGIENE E SANEAMENTO

Sofala	1
Inhambane	1
Cabo Delgado	2



16 Jan - 15 Fev 2021
 Cases Registrados:
 4
 Feedback Fornecido:
 3

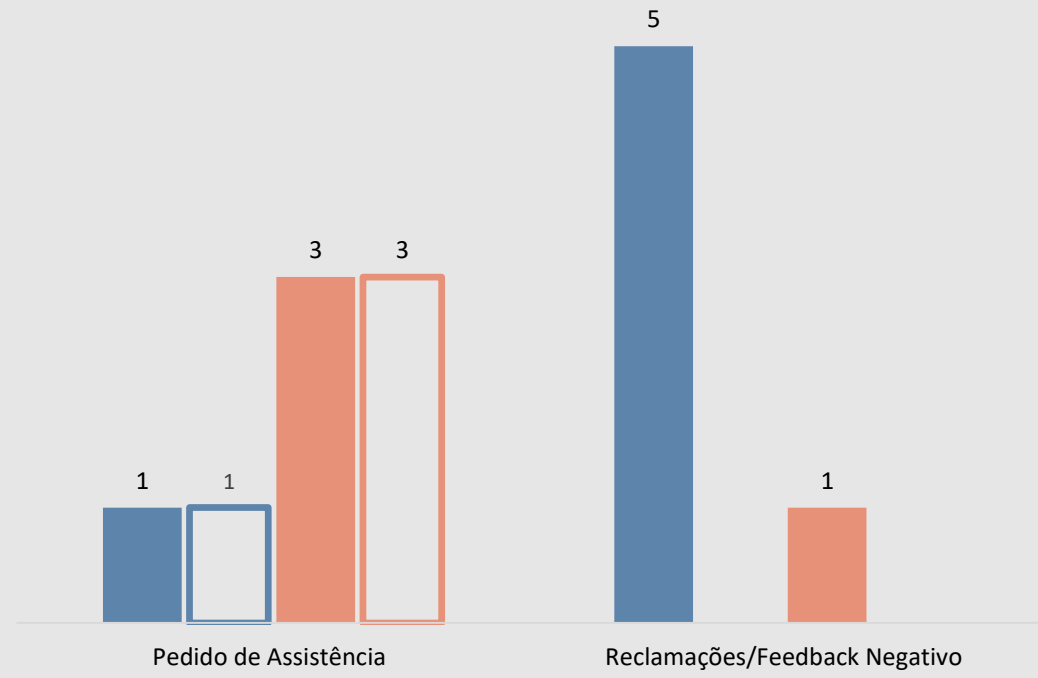


■ Casos Registrados 16 Dez - 15 Jan ■ Feedback Fornecido 16 Dez - 15 Jan
 ■ Casos Registrados 16 Jan - 15 Fev ■ Feedback Fornecido 16 Jan - 15 Fev

PROTECÇÃO

Manica	2
Nampula	1
Zambezia	1

16 Jan - 15 Fev 2021
 Cases Registrados:
 4
 Feedback Fornecido:
 3



■ Casos Registrados 16 Dez - 15 Jan ■ Feedback Fornecido 16 Dez - 15 Jan
 ■ Casos Registrados 16 Jan - 15 Fev ■ Feedback Fornecido 16 Jan - 15 Fev

PROTEÇÃO A CRIANÇA

VBG

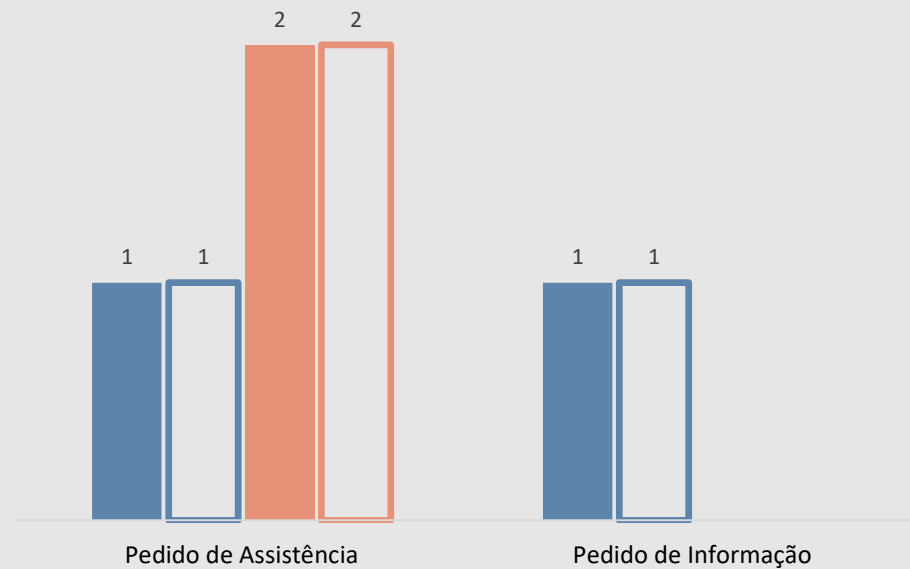
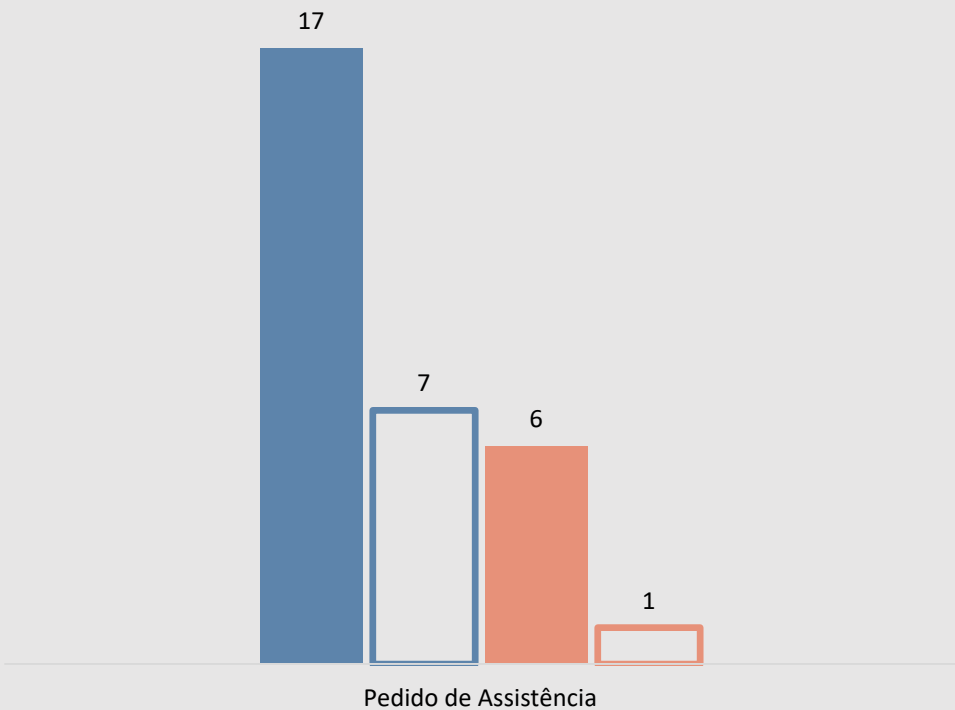
Sofala	4
Maputo Cidade	1
Cabo Delgado	1



16 Jan - 15 Feb 2021
 Cases Registados: 6
 Feedback Fornecido: 1

16 Jan - 15 Feb 2021
 Cases Registados: 2
 Feedback Fornecido: 2

Niassa	2
--------	---



■ Casos Registados 16 Dez - 15 Jan
 Feedback Fornecido 16 Dez - 15 Jan
■ Casos Registados 16 Jan - 15 Feb
 Feedback Fornecido 16 Jan - 15 Feb

■ Casos Registados 16 Dez - 15 Jan
 Feedback Fornecido 16 Dez - 15 Jan
■ Casos Registados 16 Jan - 15 Feb
 Feedback Fornecido 16 Jan - 15 Feb

PROTEÇÃO SOCIAL/INAS

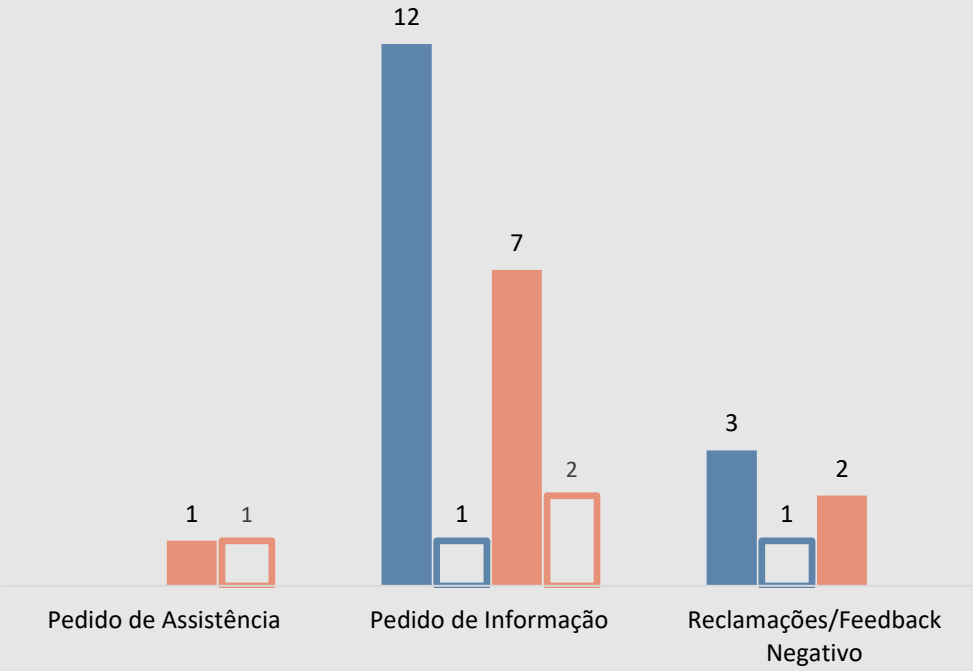


Zambezia	6
Tete	1
Cabo Delgado	3

16 Jan - 15 Fev 2021
 Casos Registrados: **10**
 Feedback Fornecido: **3**

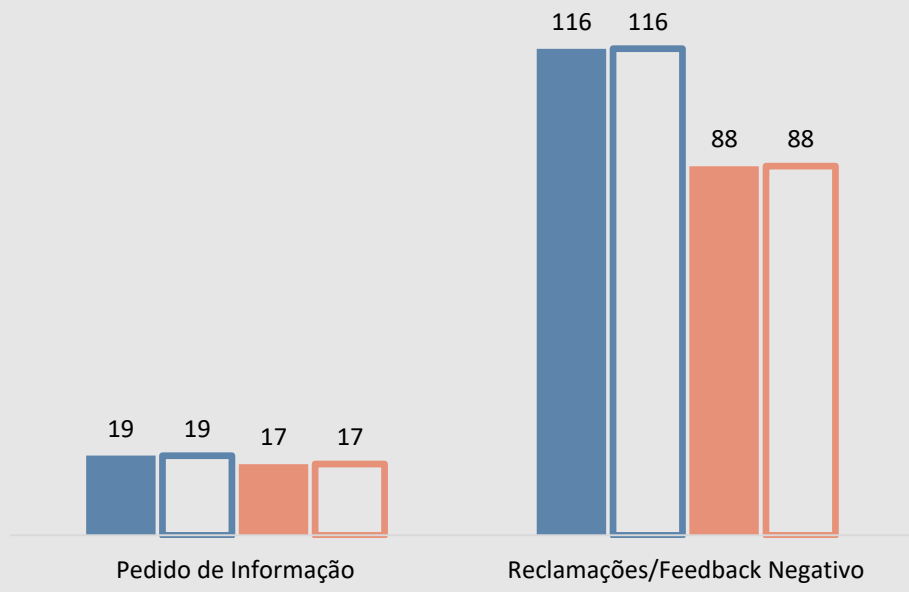
16 Jan - 15 Fev 2021
 Casos Registrados: **105**
 Feedback Fornecido: **105**

Cabo Delgado	95
Nampula	10



■ Casos Registrados 16 Dez - 15 Jan □ Feedback Fornecido 16 Dez - 15 Jan
 ■ Casos Registrados 16 Jan - 15 Fev □ Feedback Fornecido 16 Jan - 15 Fev

REGISTO DE PID



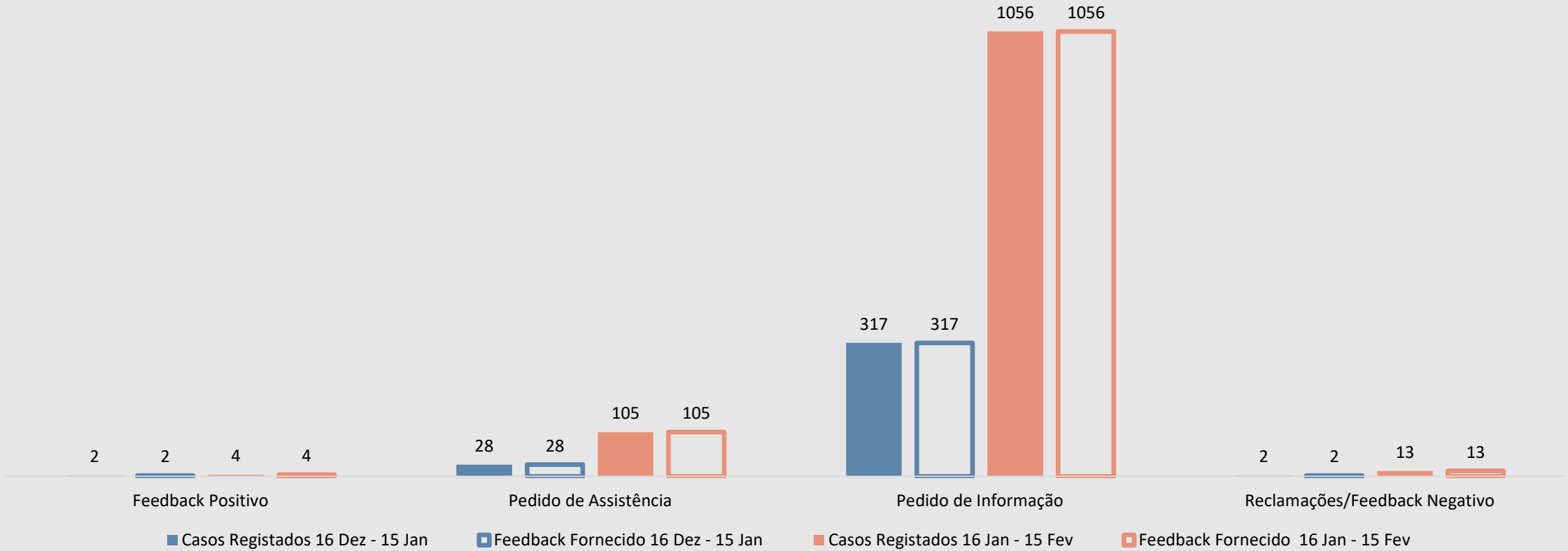
■ Casos Registrados 16 Dez - 15 Jan □ Feedback Fornecido 16 Dez - 15 Jan
 ■ Casos Registrados 16 Jan - 15 Fev □ Feedback Fornecido 16 Jan - 15 Fev

INGD

Sofala	1068
Manica	59
Tete	12
Inhambane	14
Zambezia	18
Cabo Delgado	1
Gaza	4
Nampula	2

16 Jan - 15 Fev 2021
 Casos Registados:
1178
 Feedback Fornecido:
1178

Pedidos de assistencia foram encaminhados ao INGD-CENOE como guia para inclusao de assistencia psiclogica pelo INGD



LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

16 DE JAN – 15 DE FEV 2021

Visão geral

- ❖ Desde 16 de maio de 2019, a Linha Verde 1458 registou um acumulado de 33.304 casos com uma taxa de feedback global de 88%.
- ❖ Foram registados 3.927 casos no período de 16 de Janeiro a 15 de Fevereiro de 2021, registando-se um acréscimo de 66% no total de casos registados ao longo de um período de 30 dias. As principais tendências são:
 - 39% dos casos registados em todo o país relativos às medidas que estão a ser adoptadas pelo Governo de Moçambique e pelos cidadãos para reduzir a taxa de infecção da Covid-19. Os chamadores têm estado particularmente envolvidos no recolher obrigatório imposto na cidade e província de Maputo.
 - 35% dos casos vêm das regiões centro e sul e se concentram na atual temporada de ciclones. Atendendo a que o país foi afectado pelas tempestades tropicais Chalane, Eloise e consequentes inundações durante este período, para as quais a Linha Verde 1458 enviou mensagens SMS de alerta, a população continuou a procurar informações sobre as previsões meteorológicas e as medidas de prevenção e mitigação associadas.
 - 20% dos casos vieram da região norte do país (Nampula, Cabo Delgado e Niassa), a maioria das questões levantadas foram pedidos de informação sobre as datas de distribuição sendo que houveram atrasos seguidos de reclamações (reclamações de exclusão e abusos de poder). É importante notar que a tendência de preocupações levantadas em relação ao **Registo de PID** reduziu de 6% para 3%.
 - 5% de todas as chamadas foram comentários positivos de beneficiários que recebem assistência humanitária em todo o país.

Coordenação Interinstitucional e Governamental: Janeiro - Fevereiro de 2021

PSEA (Proteção contra Exploração e Abuso Sexual) Campanha de SMS em Massa e Campanhas de Conscientização

- ❖ Nos dias 24 e 25 de Janeiro de 2021, a Linha Verde 1458 enviou um SMS no tema de Protecção contra Exploração e Abuso Sexual (PEAS) as 73.156 pessoas que contactaram a Linha Verde 1458. Esta ação complementou as ações de sensibilização que foram realizadas na comunidade pelo *Cluster* de Protecção da Beira após o Ciclone Tropical Eloise e actividades de sensibilização pela rede PSEA com o apoio do ACNUR em Cabo Delgado.
 - O texto dizia **“A ajuda humanitária é gratuita. Se alguém lhe pedir para pagar, fazer algo improprio, algum favor ou ação sexual em troca de ajuda, diga não e liga para 1458”** traduzido como **“Humanitarian assistance is free. If someone asks you for payment, to do something improper or a sexual favor in exchange for assistance, say no and call 1458”**.
 - Muito poucas pessoas ligaram de volta pedindo mais detalhes sobre a mensagem do tema PEAS recebida e a Linha Verde 1458 explicou a POLÍTICA DE TOLERÂNCIA ZERO da ONU para exploração e abuso sexual.
 - O *Cluster* de Protecção em Cabo Delgado tem vindo a divulgar materiais de visibilidade da Linha Verde 1458 ao longo dos meses de Janeiro e Fevereiro de 2021 aos prestadores de serviços governamentais em Chiure, Montepuez, Metuge e Pemba (PRM, Hospitais e Ação Social) e beneficiários de assistência humanitária.

LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

16 DE JAN – 15 DE FEV 2021

- Em resposta ao Ciclone Tropical Eloise, o Cluster de Proteção a nível Nacional em coordenação com os parceiros locais também divulgou materiais de visibilidade da Linha Verde 1458 e comunicações para a população afetada em Sofala.



INGD-CENOE e Linha Verde 1458: Comunicações de mitigação e aviso prévio sobre o tempo/situação meteorológica

- ❖ Como a colaboração com o INGD-CENOE já havia sido estabelecida no mês anterior para a disseminação de mensagens de alerta por meio de campanhas de SMS em massa, fornecimento de informações sobre a previsão do tempo. Os chamadores foram encorajados a aproximarem a liderança local e pontos focais do COE para o direcionamento adequado da assistência.
 - Antes da ocorrência do ciclone Eloise no país, a Linha Verde 1458 enviou duas SMS de prevenção e mitigação para os 13.795 contactos da Linha Verde em Sofala, Manica, Zambézia e Inhambane em 22 de Janeiro de 2021.

- Após o ciclone, no dia 28 de Janeiro de 2021, a Linha Verde 1458 emitiu 2 SMSs de alerta sobre inundação aos 8.074 beneficiários da Assistência à Época Magra do PMA e contactos da Linha Verde 1458 da província de Gaza. No dia 31 de Janeiro de 2021, foram enviadas 2 SMSs adicionais sobre alertas de enchentes para distritos específicos da província de Gaza. Alguns ligaram de volta para agradecer as mensagens e expressaram que não se sentem abandonados porque a Linha Verde 1458 está cuidando deles.

Resposta da Região Central: Janeiro - Fevereiro de 2021

- ❖ Um total de 1.358 casos foram registados na região central. Destes, 81% são pedidos de informação, 8% dos casos registados são pedidos de assistência e 8% reclamações.

Pedidos de informação

- ❖ A maioria dos pedidos de informação dizia respeito às previsões meteorológicas (50%) em reação às mensagens de alerta da aproximação do ciclone tropical Eloise. O segundo maior número de pedidos (36%) foram casos relativos à confirmação oficial do INAM da ocorrência do ciclone tropical Eloise no dia 22 de Janeiro de 2021 e áreas previstas a serem afectadas. Essas ligações vieram de Sofala, Manica e Zambézia.
 - 7% dos pedidos de informação referiam-se ao tempo de distribuição para assistência alimentar de Nhamatanda, Dondo, Marromeu em resposta a atrasos nas distribuições planeadas.

Pedidos de assistência

- ❖ 8% das solicitações de assistência estavam relacionadas ao ciclone tropical Eloise, com pessoas afectadas a pedir comida e poucas pessoas a solicitar serviços de resgate devido aos danos causados.

LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

16 DE JAN – 15 DE FEV 2021

- ❖ Maioria dos pedidos de assistência para alimentos e insumos agrícolas (sementes e ferramentas agrícolas) de pessoas afectadas pelo ciclone tropical Eloise, pois suas colheitas foram danificadas.
- ❖ Um número menor de pedidos de assistência foram para assistência em abrigo (bens não alimentares), pois as moradias e pertences das vítimas sofreram danos causados pelas enchentes. Houveram pedidos de assistência reduzidos de pessoas que ligaram imediatamente após o ciclone a pedir para serem evacuadas e outros que solicitaram assistência para evacuação estavam ligando de locais onde a infraestrutura rodoviária foi danificada devido às inundações consequentes em Gaza. A Linha Verde 1458 pediu que as pessoas entrassem em contacto com os líderes locais e pontos focais do COE que fornecem orientação à comunidade e podem encaminhá-los para assistência. A Linha Verde 1458 também encaminhou esses casos ao CENOE.

Reclamações

- ❖ 56% das reclamações registadas são alegações de erros de exclusão na assistência alimentar em resposta ao ciclone Eloise.
- ❖ As reivindicações de erro de exclusão foram recebidas seguem:
 - De Nhamatanda (Lamego e Metuchira), pessoas que afirmam ser beneficiárias da assistência alimentar do PMA reportaram que não receberam o desembolso de Janeiro, algumas afirmam que não receberam o desembolso desde Novembro de 2020 enquanto outras receberam seus desembolsos.
 - Chamadores de Dondo (Mutua, Mandruzi e Mafambisse) afirmam que não receberam o desembolso desde Outubro de 2020, não está claro se são beneficiários do *voucher* Mpesa ou não, estes casos são encaminhados para o ponto focal do PMA CFM em Sofala para verificação.

- ❖ 16% das reclamações são **abusos de poder**:
 - A maioria das reivindicações de abuso de poder são fraudes, chamadores alegam que o líder local está a incluir suas famílias e afiliados na assistência designada para a população afectada.
 - Em Metuchira e Mandruzi em Sofala e Matephunane em Manica, um pequeno número de pessoas alegou que os líderes locais estão a cobrar dinheiro ou a exigir partilha de alimentos em troca da inclusão contínua na assistência alimentar, apesar dos líderes não terem o poder de remover pessoas das listas. Essas questões estão a ser acompanhadas localmente por actores de assistência alimentar.
- ❖ 8% são problemas de distribuição, chamadores em locais de alojamento temporário na Cidade da Beira, que alegam que o PMA e o INGC não prestaram assistência a todas as pessoas nos centros de alojamento após o Eloise. Afirmaram que o atendimento foi prestado apenas à algumas e não à todas as pessoas que se encontravam nos centros, isto é, pessoas da EPC Chota, EPC Amilcar Cabral, Escola Samora Machel e EPC Jorge Tranquine Azemo. A Linha Verde 1458 foi entretanto informada que os centros de alojamento temporário foram desactivados.
- ❖ 7% são questões relacionadas com as quantidades de alimentos que foram reduzidas para famílias cujo agregado permaneceu o mesmo e o resto das reclamações são sobre questões de acesso para beneficiários de *senhas monetarias* de assistência alimentar. Beneficiários reclamam de preços altos, em alguns casos não estão cientes da flutuação dos preços dos bens no mercado e os aumentos constituem um choque, pois estes gostariam de maximizar o proveito que tiram dos direitos.

LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

16 DE JAN – 15 DE FEV 2021

- ❖ Um número menor de reclamações vem de pessoas que participam de programas de construção de abrigos pós IDAI liderados pela Cruz Vermelha e PNUD, nos centros de reassentamento em Savane, Chinamacondo e Bandua. Os chamadores afirmam que trabalharam e não receberam o pagamento acordado. Casos foram compartilhados com a Cruz Vermelha para acção.
- ❖ Alguns chamadores relataram problemas com cartões SIM dos beneficiários que recebem assistência via M-pesa, a Linha Verde 1458 os direccionou ao atendimento ao cliente da Vodacom para resolver problemas com pins e outras questões não relacionadas à assistência.

Resposta da Região Norte (PID): Janeiro a Fevereiro de 2021

- ❖ 48% dos casos registados na região Norte são pedidos de informação, 40% são reclamações, 5% pedidos de assistência e 6% feedback positivo.

Pedidos de informação

- ❖ Foram recebidas 372 chamadas de beneficiários em Cabo Delgado (Pemba, Ancuabe, Chiure, Montepuez, Mecufi, Balama, Namuno) e Nampula (Meconta, Erati, Nacala – Porto) para perguntar sobre as datas da próxima distribuição de alimentos. As pessoas que ligaram alegaram que suas rações de comida haviam acabado e que aguardavam que fosse fornecida ajuda. Linha Verde 1458 informou activamente as pessoas sobre atrasos por razões logísticas ou de segurança e partilhou as datas de distribuição actualizadas para assistência alimentar, uma vez que esta informação é compartilhada pelo PMA e seu parceiro SEPPA.

- ❖ Em comparação com o mês passado, onde 135 casos foram recebidos, no último mês 105 casos foram registados em relação ao **Processo de Registo de PID**, a maioria foram reclamações de PIDs de que eles não foram incluídos nas listas de beneficiários, apesar de serem registados pelas autoridades locais várias vezes e um número menor de casos de pedidos de informação sobre o processo de registo de PID. A Linha Verde 1458 forneceu informações aos chamadores sobre o processo de registo de PID em ambos os casos, no entanto, não pôde fornecer respostas satisfatórias aos PIDs que alegaram ter sido registados várias vezes e mesmo assim continuam a não receber assistência. Este tipo de reclamações não se refere apenas à assistência alimentar, mas também a outros tipos de assistência, pois os chamadores que afirmam ser deslocados internos também mencionaram que, uma vez que fugiram de suas casas e chegaram às comunidades anfitriãs, não receberam nenhum tipo de assistência.

- A maioria destes casos são de Chiure, Ancuabe, Montepuez, Pemba e Metuge, para os casos de Nampula, a maioria são da Cidade de Nampula.

Reclamações

- ❖ 60% das reclamações são reclamações de erros de exclusão em Montepuez, Metuge, Chiure, Ancuabe, Cidade de Nampula:
 - Várias alegações de falta de assistência desde Dezembro estão ligadas à assistência de protecção social liderada pelo INAS, que terminou em Dezembro de 2020. Estes apelos sugerem a necessidade de maior clareza sobre o fim dessas iniciativas e o que os beneficiários podem esperar daqui para frente.

LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

16 DE JAN – 15 DE FEV 2021

- Alegações de que uma vez que o registo de PID e as listas de beneficiários foram actualizados pelo governo local, muitos PIDs já não estão a receber assistência. Acompanhamento no terreno mostrou que muitos desses chamadores vêm da comunidade acolhedora, muitas vezes fornecendo nomes falsos e informações falsas na esperança de serem adicionados às listas. Os operadores da Linha Verde 1458 foram equipados com mensagens essenciais sobre os critérios de segmentação e gestão de listas, incluindo o facto de qualquer actualização das listas exigir a verificação do beneficiário pelo parceiro no terreno.

- ❖ 23% dos casos são abusos de poder:

- As reclamações de fraude provenientes de Montepuez, Ancuabe, Chiure e Metuge consistem em chamadores alegando que a liderança local não está a incluir os deslocados internos nas listas de assistência alimentar. Os chamadores afirmam que os líderes locais registam seus nomes para receber assistência, mas que no dia da distribuição de alimentos os membros da comunidade anfitriã se fazem passar por deslocados e recebem os alimentos em seu lugar.
- Nos mesmos distritos, os chamadores também alegam que os líderes locais estão a cobrar as pessoas para inclusão nas listas de beneficiários, com os deslocados internos alegando que eles não têm os mesmos meios que as famílias anfitriãs que, como resultado, recebem a assistência destinada aos deslocados internos.
- Também foram recebidas várias reclamações de desvio de alimentos, resultando na venda de alimentos. Os líderes também estão a manipular as listas de beneficiários em áreas onde são aplicadas distribuições de senhas de dinheiro para auxílio à alimentação, com o objectivo de receber senhas para uso próprio.

- ❖ A maioria dos casos citados estão associados à assistência alimentar. O PMA e os parceiros acompanham activamente estes casos com a população afectada e o Governo com o objectivo de garantir clareza nos critérios de selecção, gestão transparente e limpeza das listas com o objectivo de garantir que a assistência chegue aos mais vulneráveis e as tensões a nível da comunidade sejam mitigadas e prevenidas.

- ❖ 7% dos chamadores reclamam das quantidades recebidas:

- Reclamações foram registadas em relação aos programas de assistência alimentar por outros parceiros humanitários, os parceiros não são mencionados por nome, embora os chamadores tenham mencionado que os benefícios que não são consistentes com os programas de assistência alimentar ou de *vouchers* do PMA, esses casos estão relacionados com questões de quantidade e incluem algumas das irregularidades dos acima mencionadas.

- ❖ 5% relatam problemas de distribuição, actividades de distribuição incompletas em que os parceiros prometem voltar no dia seguinte ou em outro dia combinado e não aparecem. Isso aconteceu em Ancuabe.

- ❖ Um número menor de chamadores solicitou assistência de abrigo (bens não alimentares). A Linha Verde 1458 informou aos chamadores que, devido ao alto número de pessoas que precisa de abrigo/apoio em bens não alimentares e devido aos recursos limitados, a assistência é direccionada. Verificam-se as necessidades da população atingida para garantir que abrigos e itens não alimentares sejam oferecidos à população que mais os necessitam, como idosos, crianças e gestantes.

LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

16 DE JAN – 15 DE FEV 2021

Resposta da Região Sul (seca): Janeiro a Fevereiro de 2021

❖ A maioria dos casos provenientes da região sul consiste em feedback positivo em 47%, seguido de pedidos de informação em 38%, pedidos de assistência em 9% e reclamações em 6%.

Pedidos de Informação

❖ Alguns beneficiários que receberam assistência em Dezembro perguntaram quando aconteceriam as próximas distribuições de alimentos. Estas chamadas vieram de Funhalouro, Panda e Govuro em Inhambane, Guija e Chibuto em Gaza e Marara em Tete. A Linha Verde 1458 informou aos chamadores sobre a duração da assistência recentemente confirmada

❖ Os pedidos de informação serviram também para expressar o seu agradecimento ao programa de assistência alimentar e para pedir o seu prolongamento, pois ainda sofrem os efeitos das inundações.

❖ Um menor número de pedidos de informação que foram sobre previsões meteorológicas foi recebido de Mutarara e Doa em Tete, Govuro e Maxixe, Inhambane e Chibuto em Gaza.

Pedidos de Assistência

❖ A população afectada em Govuro e Panda em Inhambane, Chibuto e Mapai em Gaza e Mutarara em Tete solicitou que a assistência alimentar fosse prolongada, uma vez que continuam a enfrentar a incerteza devido aos efeitos das fortes chuvas e inundações.

Protecção: Janeiro - Fevereiro 2021

❖ Entre meados de Janeiro e meados de Fevereiro de 2021, um total de 21 casos de protecção foram relatados através da Linha Verde 1458:

- 6 casos de Protecção à Criança foram reportados em Sofala, Maputo e Cabo Delgado
- 5 reivindicações de Abuso e Exploração Sexual registadas de Cabo Delgado e Sofala
- 2 relatórios de VBG do Niassa
- 4 casos de Protecção recebidos:
 - 3 casos relacionados com deficiência, 2 pedidos de assistência alimentar e bens não alimentares de Chimoio, 1 pedido de assistência em cadeira de rodas da Zambézia.
 - 1 Preocupação de Protecção proveniente do local de reassentamento de Corane, onde crianças foram espancadas por policiais no mercado por serem suspeitas de terem roubado feijão que estava a ser vendido no mercado.

Tendências: Covid-19

COVID-19: CATEGORIA DOS CASOS E CASOS POR PROVINCIA

16 DE JAN - 15 DE FEV 2021

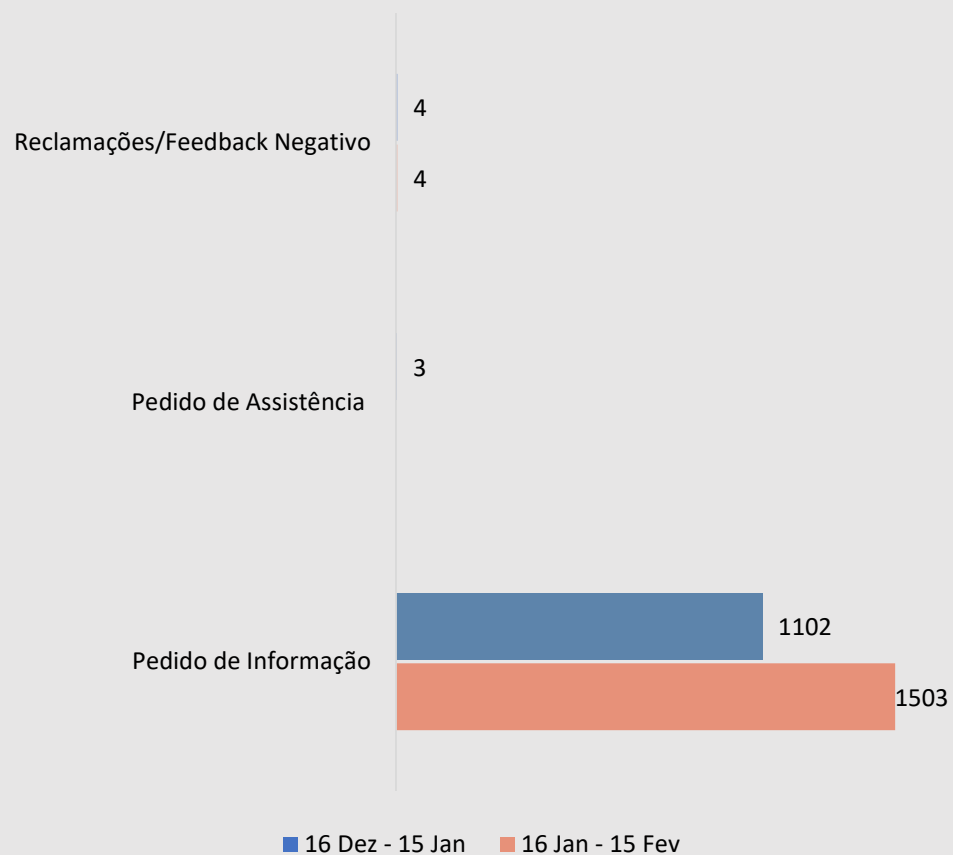
16 de Jan – 15 de Fev 2021

Nr. de casos de Covid-19:

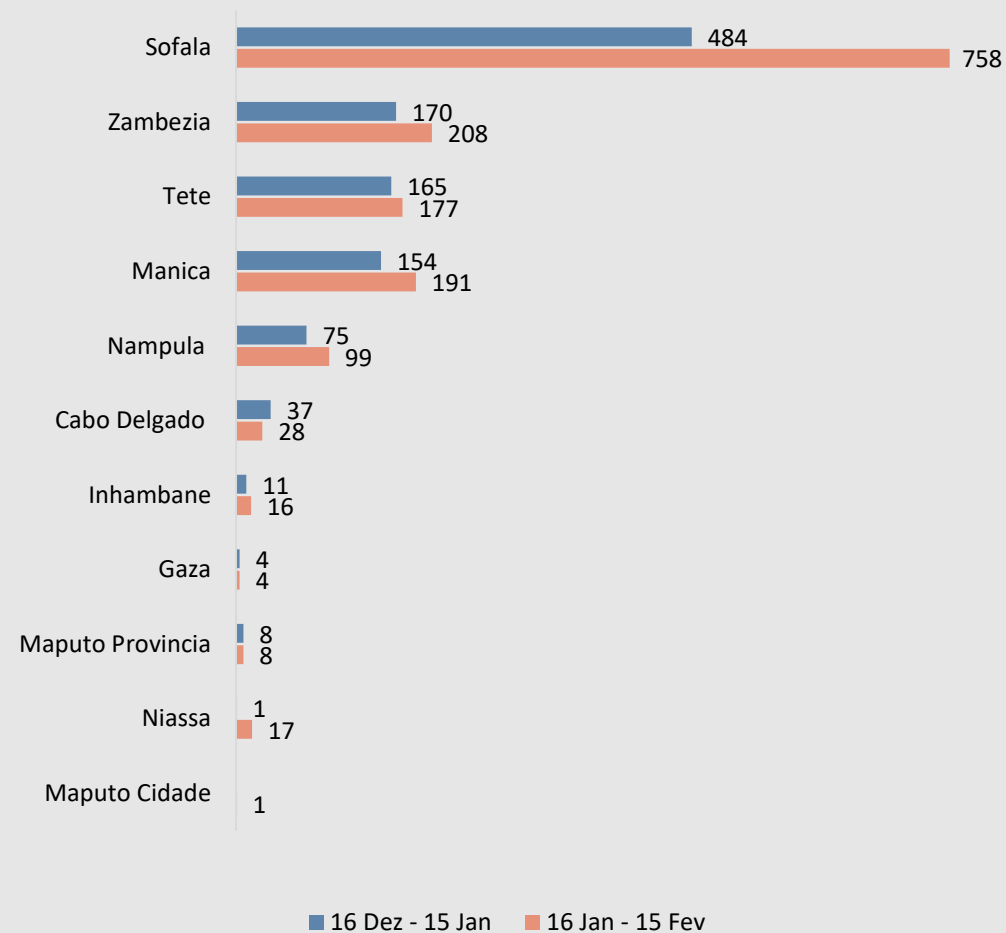
1507

39% dos casos registados na Linha Verde 1458 entre o periodo 16 de Dez 2020 - 15 Jan 2021 foram relativos a Covid-19.

CATEGORIA DOS CASOS



CASOS POR PROVINCIA



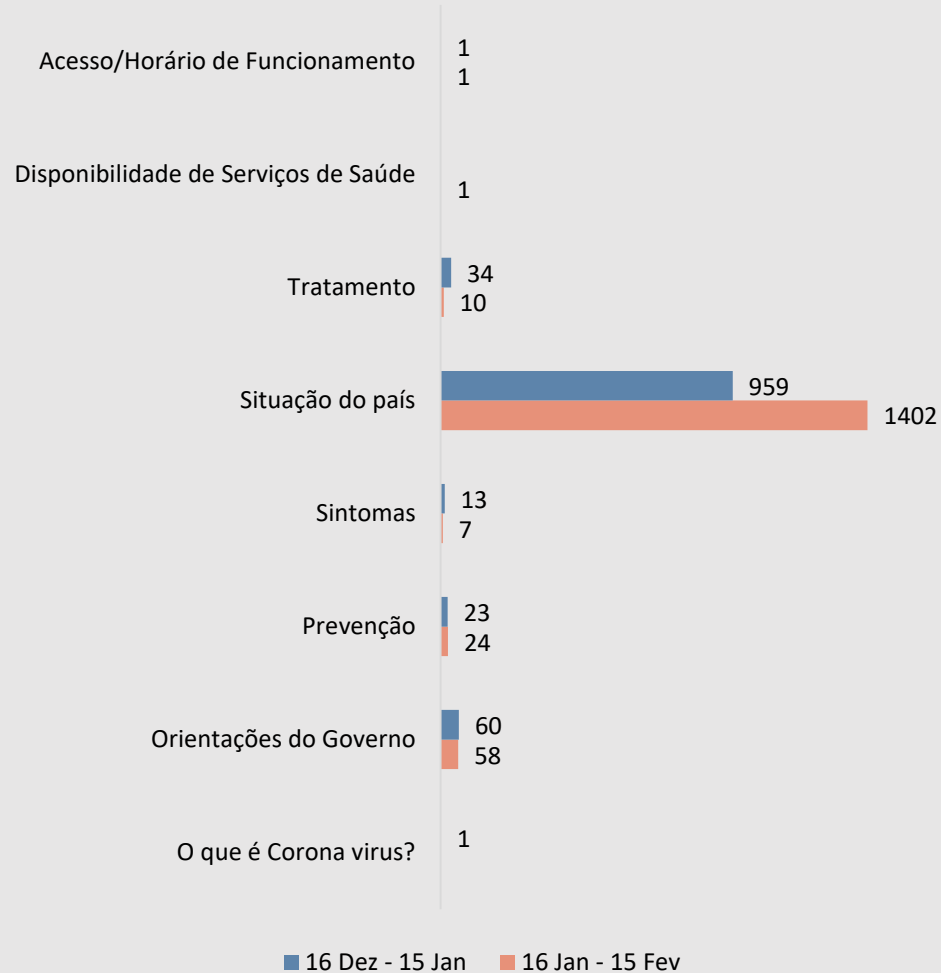
COVID-19

TIPO DE CASOS POR CATEGORIA

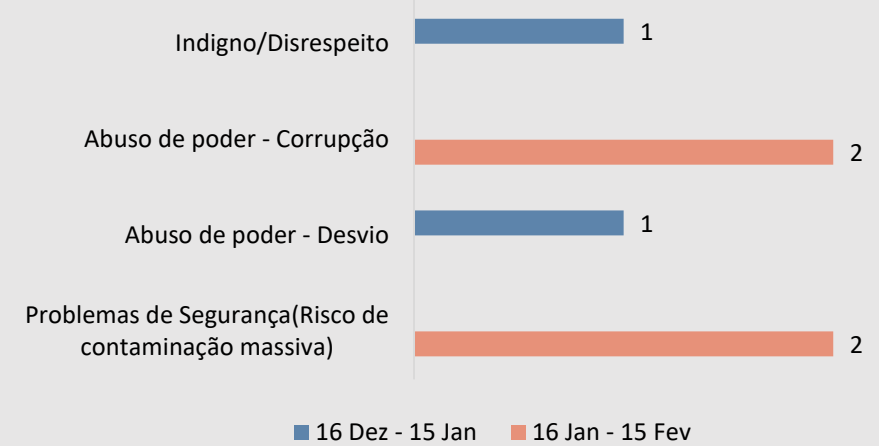
16 DE JAN – 15 DE FEV 2021

Estes incluem tambem casos referents a Malaria /distribuicao de de redes mosquiteirascomo parte do prgrama do MISAU do combate a Malaria

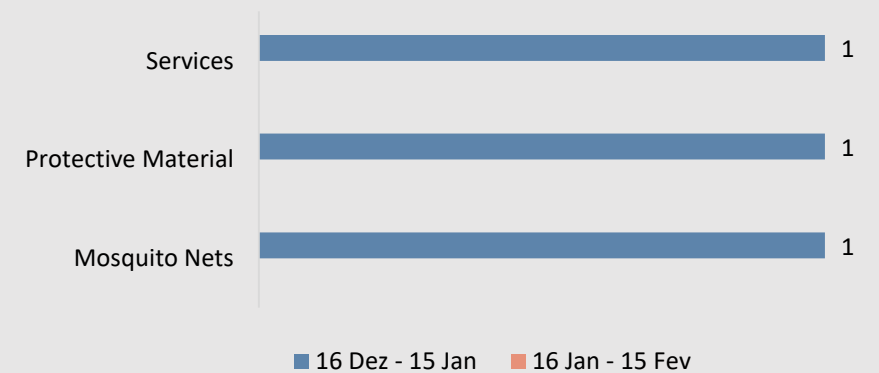
PEDIDO DE INFORMAÇÃO



RECLAMAÇÕES

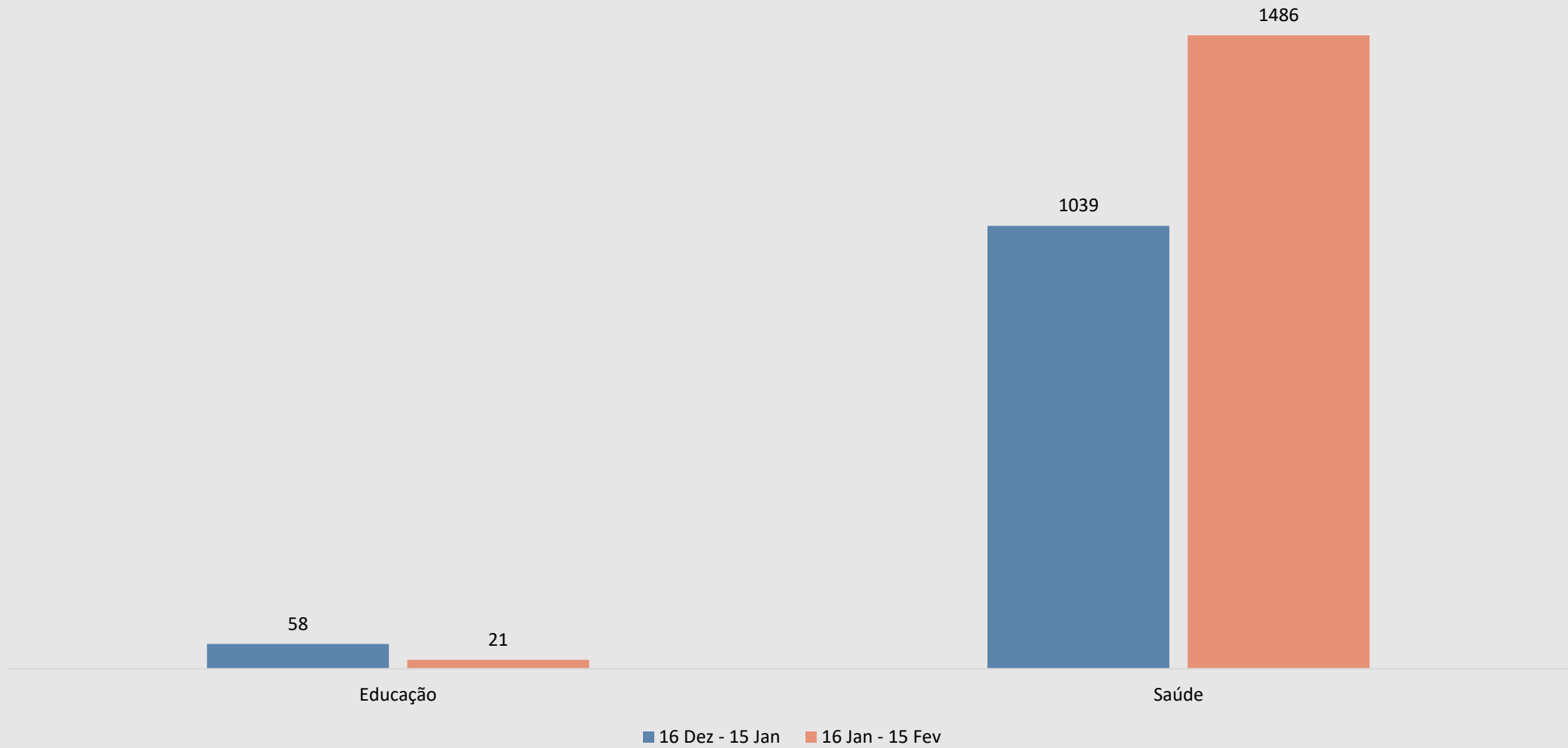


PEDIDO DE ASSISTÊNCIA



COVID-19: SECTORES RELACIONADOS
16 DE JAN – 15 DE FEV 2021

Casos já
refletidos na
visão geral no
slides 18-22

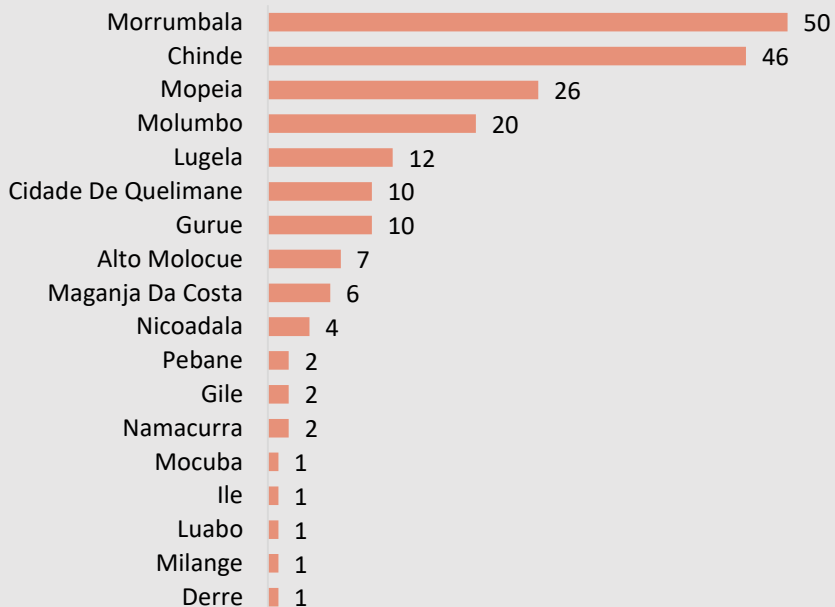


COVID-19: LOCAIS COM CHAMADAS SOBRE COVID-19

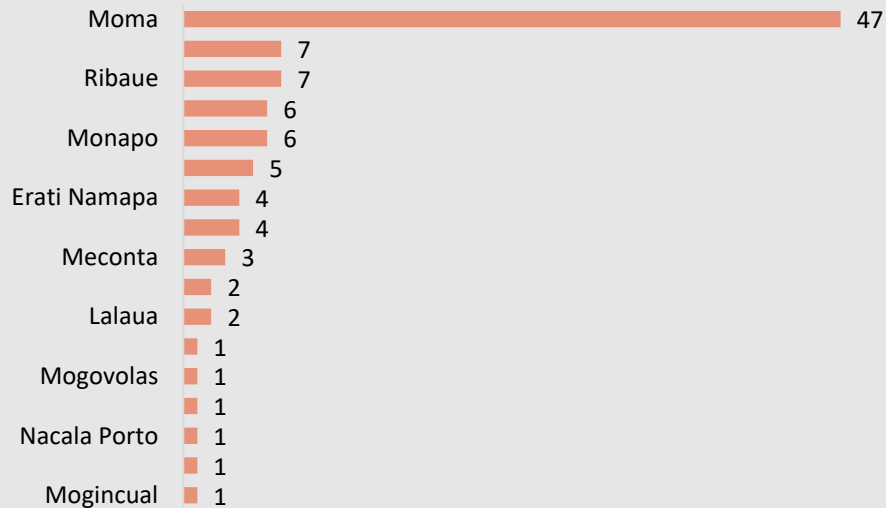
16 DE JAN – 15 DE FEV 2021



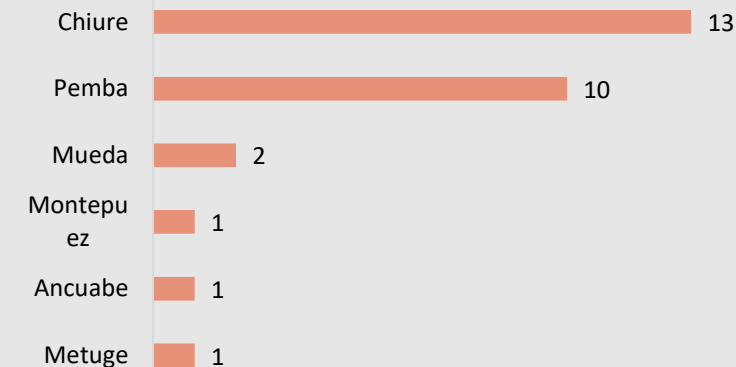
Zambezia - 208



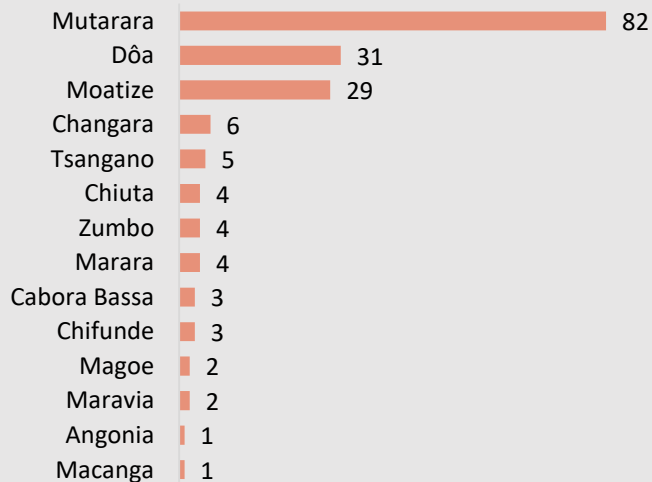
Nampula - 99



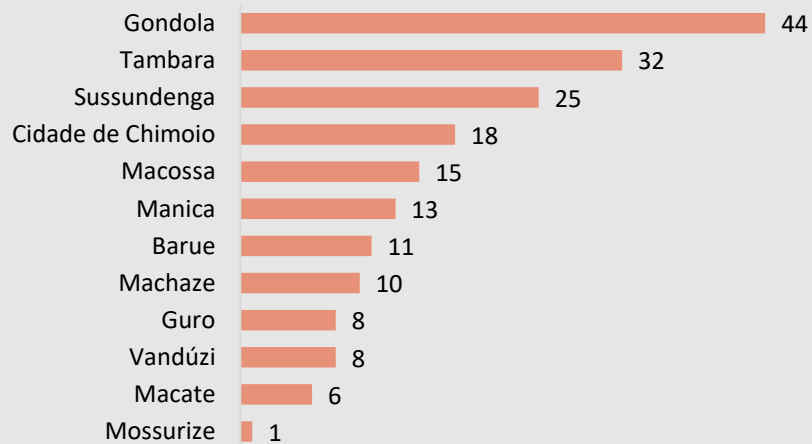
Cabo Delgado - 28



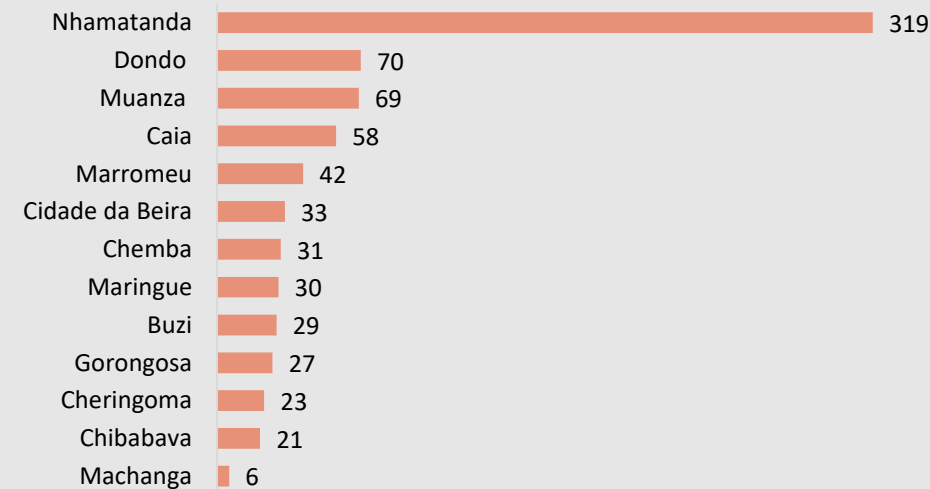
Tete - 177



Manica - 191

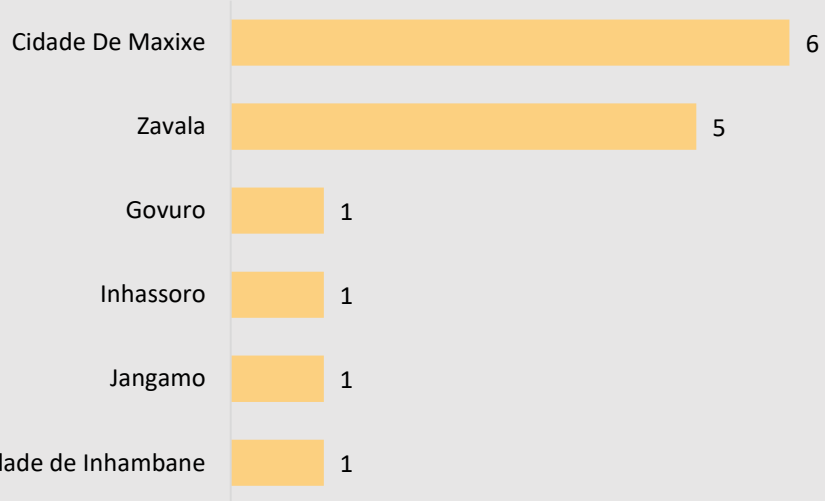


Sofala - 758

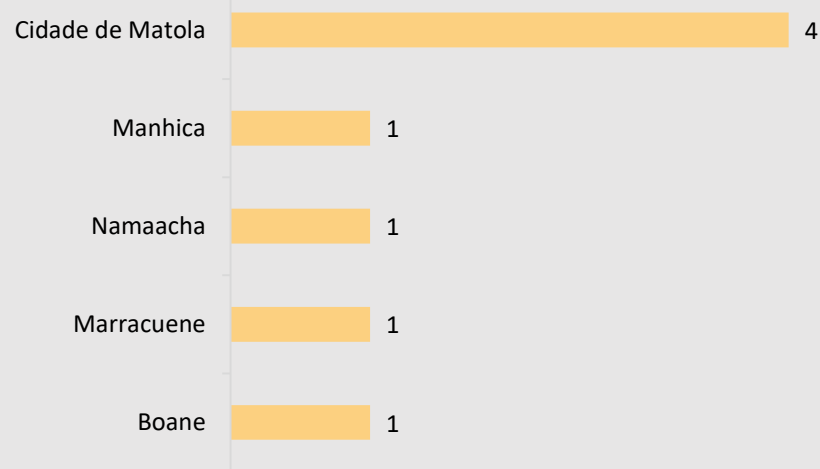


COVID-19: LOCAIS COM CHAMADAS SOBRE COVID-19
16 DE JAN – 15 DE FEV 2021

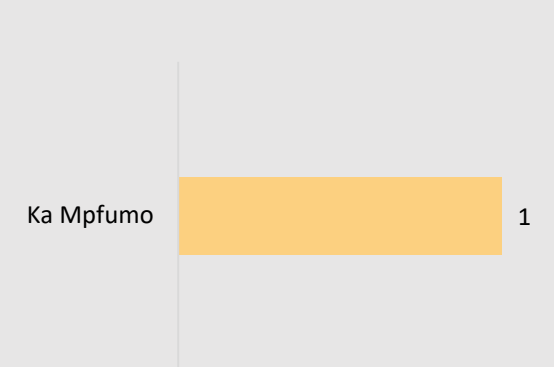
Inhambane - 16



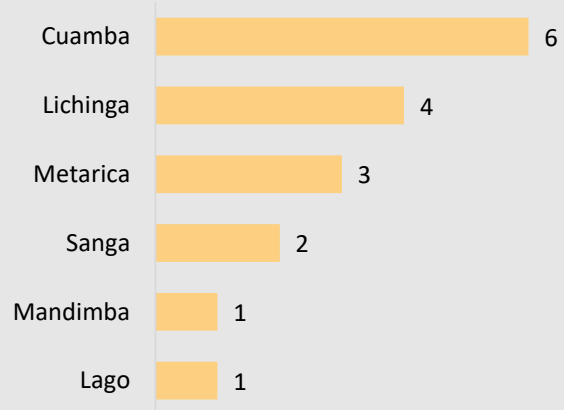
Maputo Provincia - 8



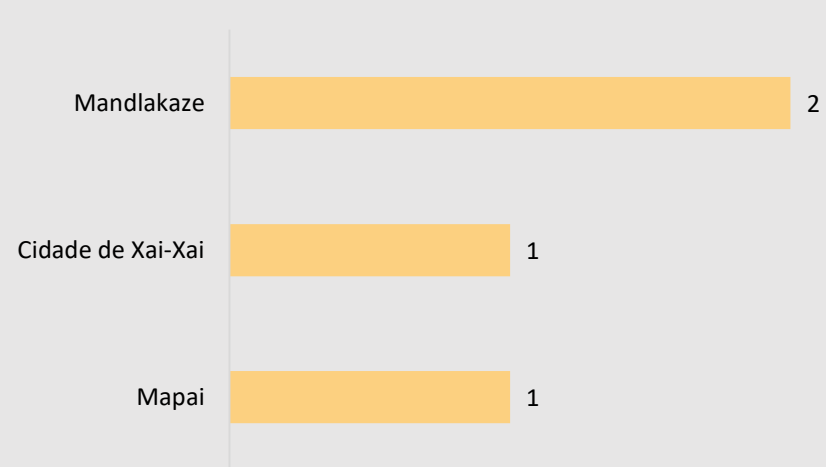
Maputo Cidade - 1



Niassa - 17



Gaza - 4



Covid-19: Janeiro - Fevereiro 2021

- ❖ Um total de 1.507 casos registados que solicitou informações sobre as tendências actuais da Covid-19: número de casos positivos, número de mortes, disponibilidade de serviços de saúde no país para a Covid-19.
 - 93% dos chamadores monitoravam o aumento diário do número de casos positivos e o número de mortos.
 - 4% das pessoas que ligaram expressaram preocupação ao ler as directrizes do governo, as pessoas expressaram as dificuldades enfrentadas em aderir a medidas do recolher obrigatório e outras expressaram a perda de esperança devido à frustração económica crescente devido às medidas actuais.
 - 2% ainda ligam para obter informações sobre medidas preventivas.
 - 1% perguntou qual é o tratamento para Covid-19. À medida que mais pessoas testam positivo para o vírus, elas continuam a acreditar que deve haver tratamento com prescrição para o vírus, pois o desafio de cuidar de familiares que tiveram teste positivo e o tratamento sintomático pode parecer muito simples ou não adequado em casos graves.

Educação e Covid-19

- ❖ 21 ligações, a maioria com menos de 17 anos, ligaram para perguntar quando o ano lectivo de 2021 terá início. Há alguma preocupação de que os eventos de 2020 se repitam, confirmando que o retorno do país à "vida normal" pode não acontecer tão cedo.