



**LINHA VERDE**  
DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA  
**1458**



# Linha Verde da Resposta à Emergência

Período de Relatório: 16 de Dezembro 2020 - 15 de Janeiro 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.

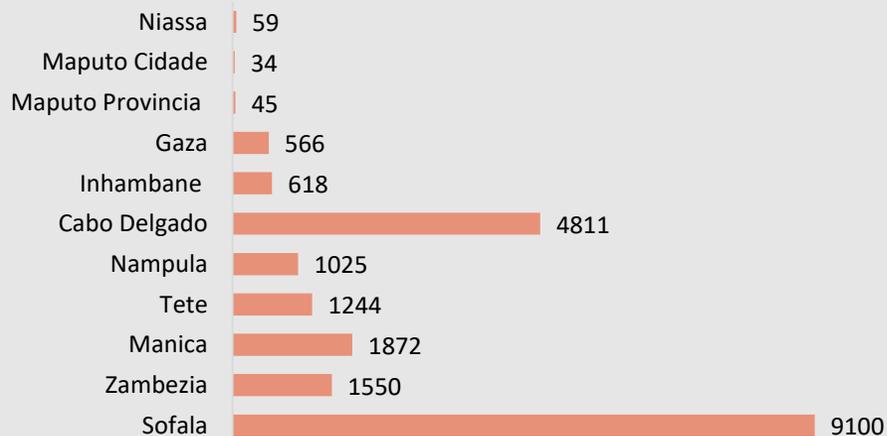
**29,481** Total Casos Registados



**85%** Total Feedback Recebido

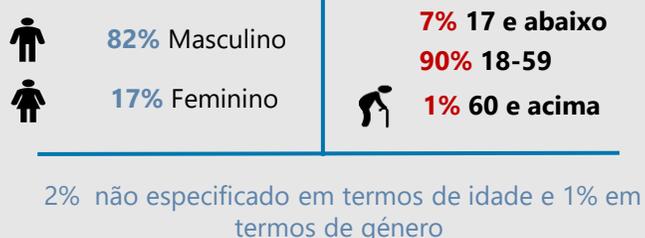
**21,121** Total Casos Registados desde 16 de Janeiro 2020

## CASOS POR PROVINCIA



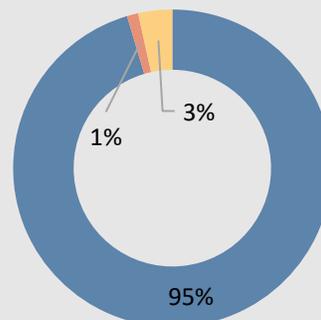
## VISAO GERAL DE DADOS: 16 JANEIRO 2020 – 15 JANEIRO 2021

### PERFIL DO CHAMADOR

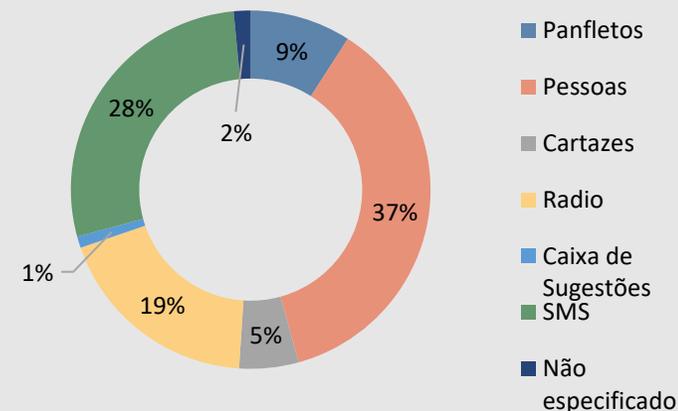


### SATISFAÇÃO

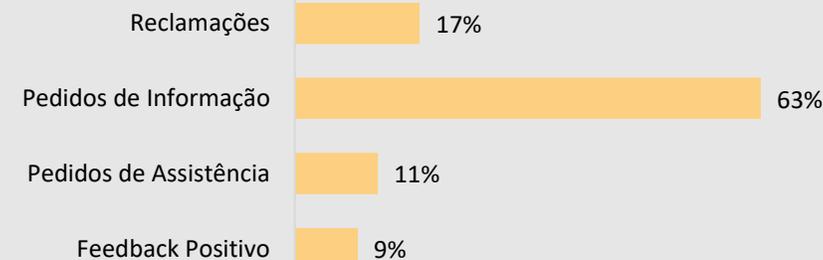
■ Satisfeito  
■ Neutro  
■ Insatisfeito



## CONHECIMENTO SOBRE LINHA VERDE 1458



## TIPO DE CASOS



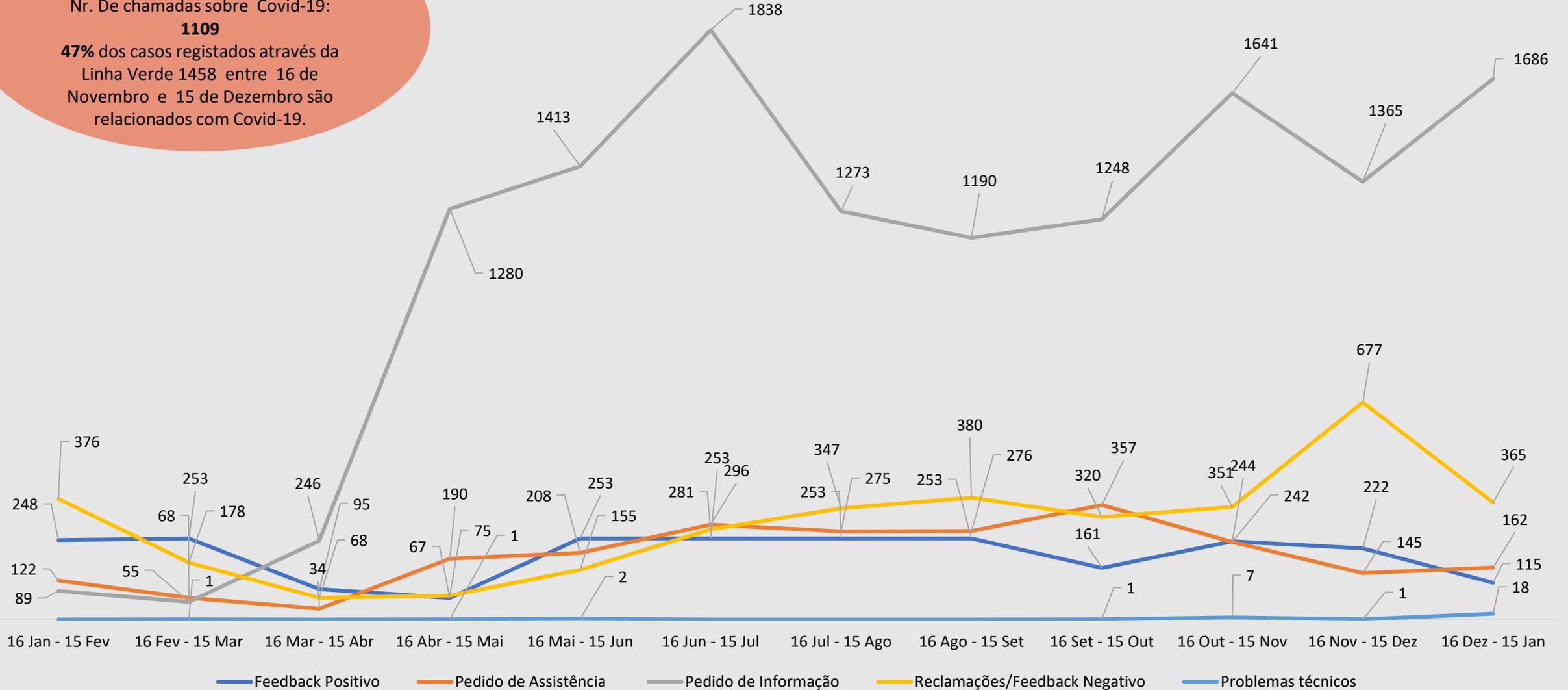
## TIPO DE CASOS REGISTRADOS POR MÊS 16 DE JAN 2020 – 15 DE JAN 2021

**Dez 16, 2020 - Jan 15, 2021**

Nr. Total de Casos Registrados:  
**2351**

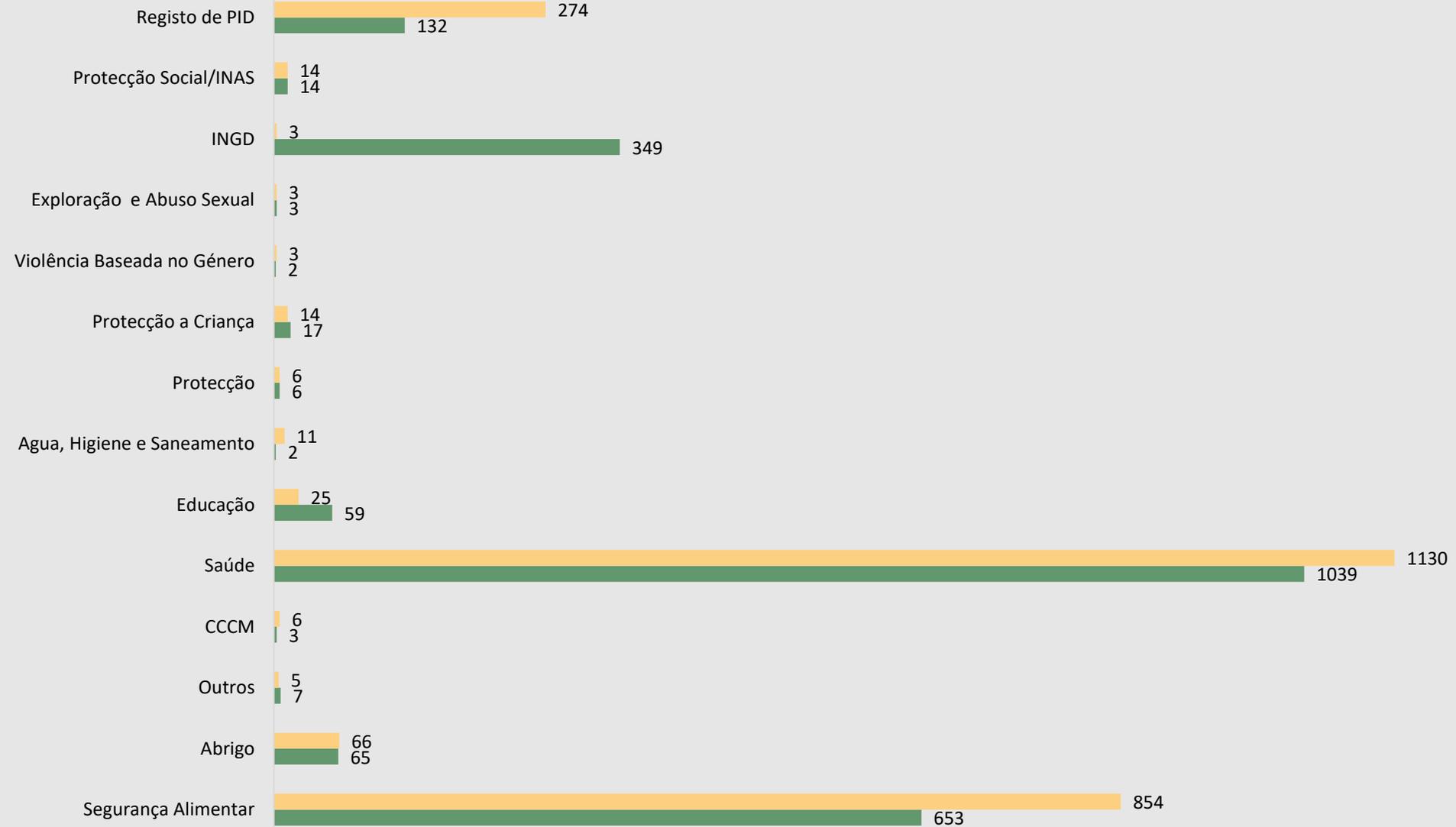
Nr. De chamadas sobre Covid-19:  
**1109**

**47%** 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



■ 16 Nov - 15 Dez ■ 16 Dez - 15 Jan

# CASOS POR RESPOSTA

## 16 DE DEZ 2020 – 15 DE JAN 2021

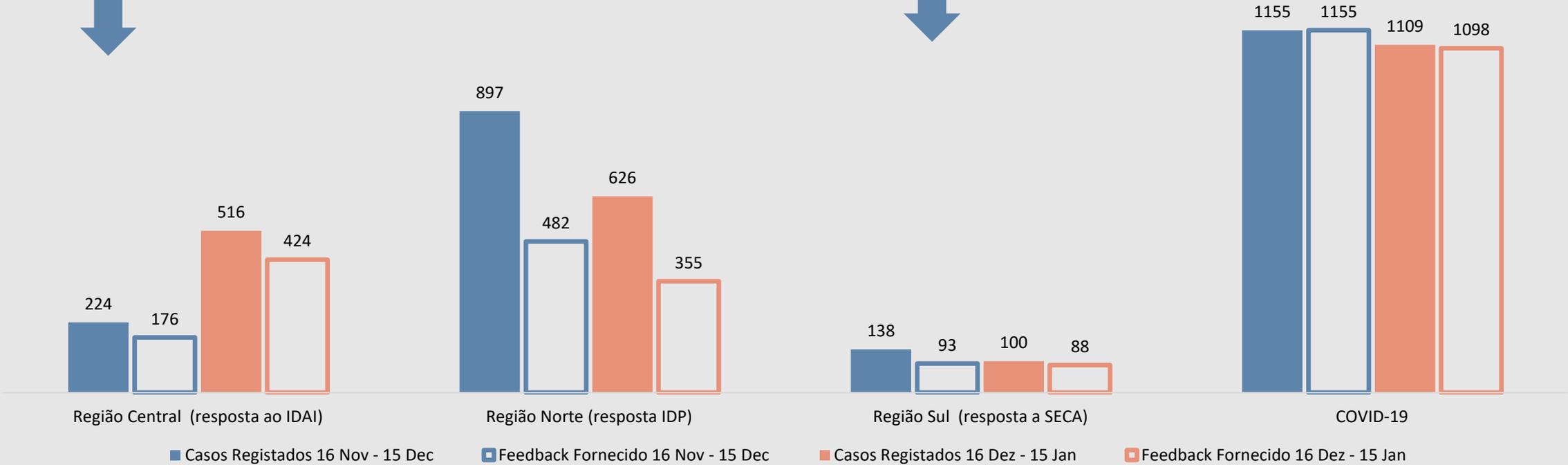


16 Dez 2020 - 15 Jan 2021  
 Casos Registrados:  
 1109  
 Feedback Fornecido:  
 1098

16 Dez 2020 - 15 Jan 2021  
 Casos Registrados:  
 516  
 Feedback Fornecido:  
 424

16 Dez 2020 - 15 Jan 2021  
 Casos Registrados:  
 626  
 Feedback Fornecido:  
 355

16 Dez 2020 - 15 Jan 2021  
 Casos Registrados:  
 100  
 Feedback Fornecido:  
 88



■ Casos Registrados 16 Nov - 15 Dec   
 □ Feedback Fornecido 16 Nov - 15 Dec   
 ■ Casos Registrados 16 Dez - 15 Jan   
 □ Feedback Fornecido 16 Dez - 15 Jan

# REGIÃO CENTRAL: RESPOSTA AO IDAI 16 DE DEZ 2020 – 15 DE JAN 2021

**Nov/Dez**  
Casos Registrados:  
**224**  
Feedback Fornecido:  
**79%**

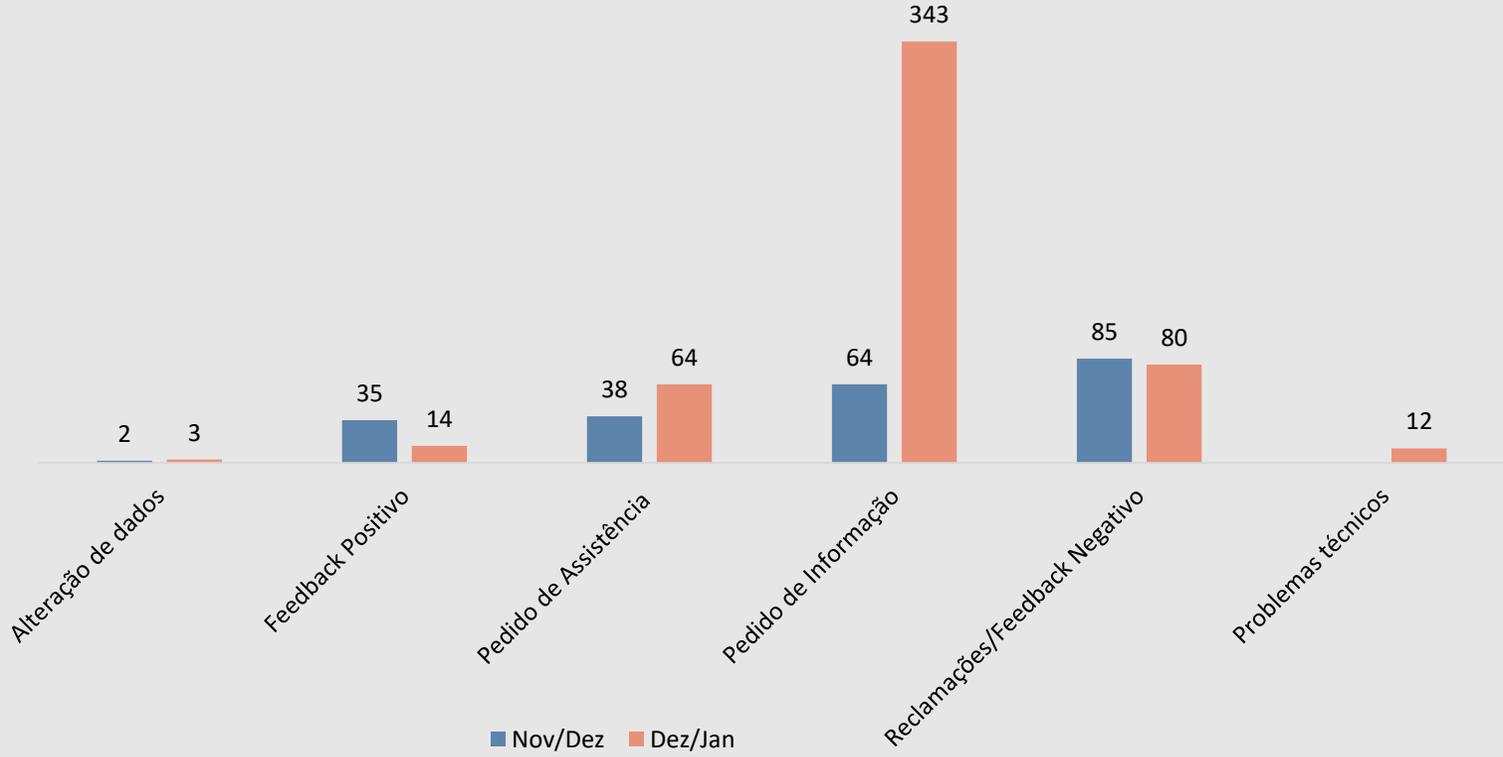
**Dez/Jan**  
Casos Registrados:  
**516**  
Feedback Fornecido:  
**82%**

**Nov/Dez**  
Casos Registrados:  
**35**  
Feedback Fornecido:  
**63%**

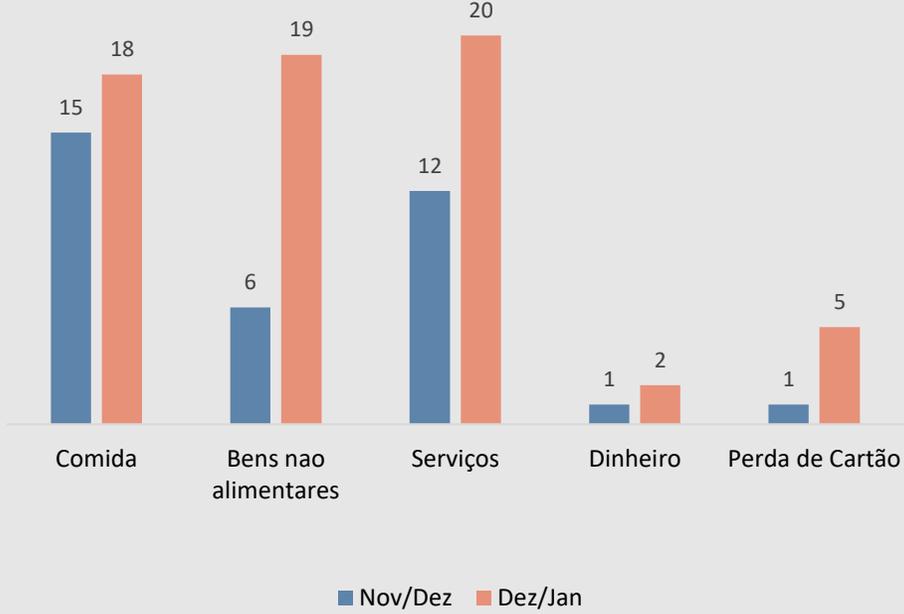
**Dez/Jan**  
Casos Registrados:  
**64**  
Feedback Fornecido:  
**78%**



## CATEGORIA DOS CASOS



## PEDIDO DE ASSISTÊNCIA



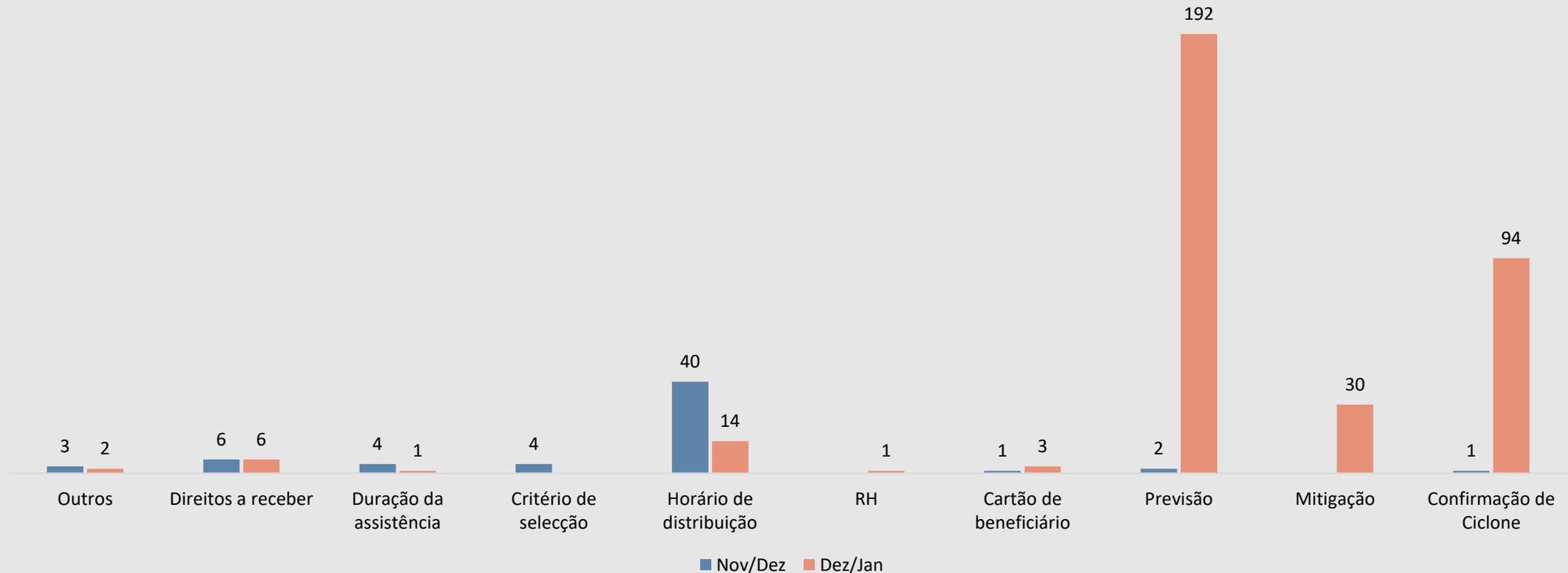
REGIÃO CENTRAL: RESPOSTA AO IDAI  
PEDIDO DE INFORMAÇÃO  
16 DE DEZ 2020 – 15 DE JAN 2021



**Nov/Dez**  
Cases Registrados:  
**61**  
Feedback Fornecido:  
**90%**

**Dez/Jan**  
Cases Registrados:  
**394**  
Feedback Fornecido:  
**94%**

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



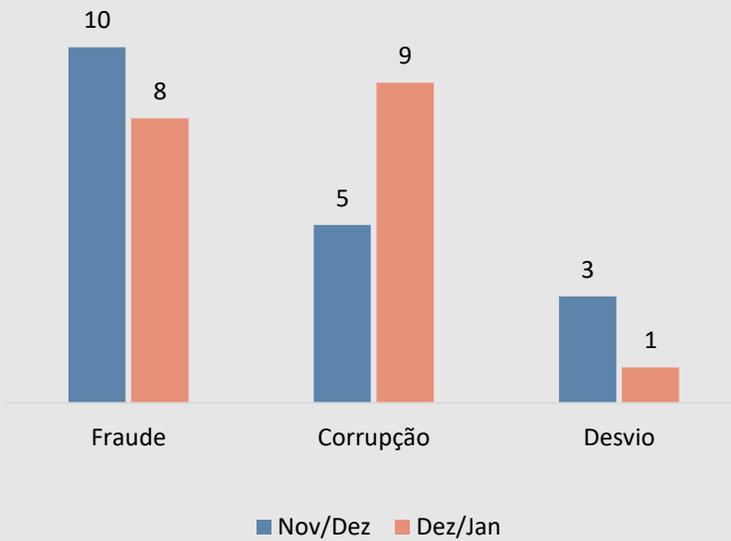
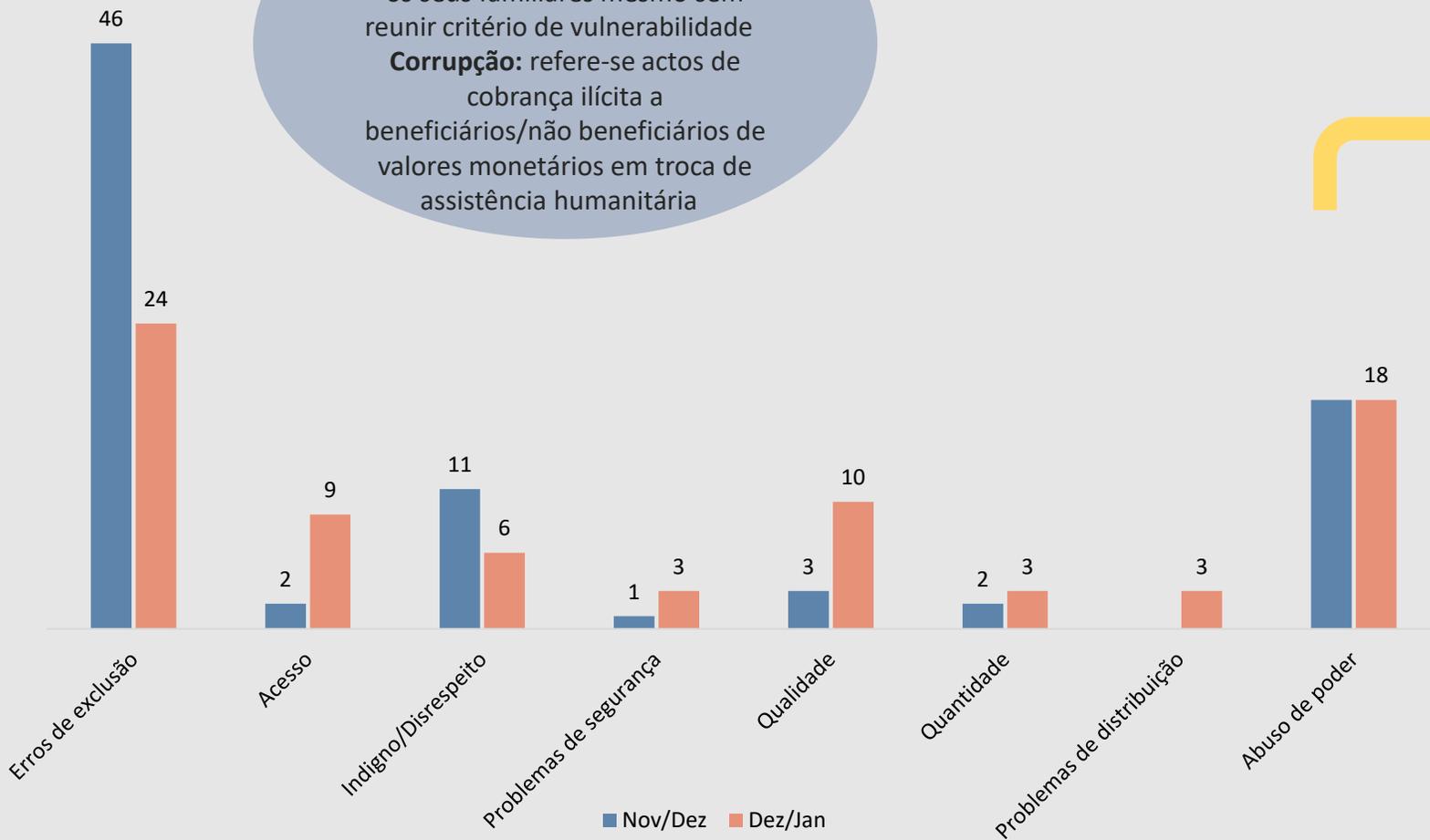
**REGIÃO CENTRAL: RESPOSTA AO IDAI  
RECLAMAÇÕES/FEEDBACK NEGATIVO  
16 DE DEZ 2020 – 15 DE JAN 2021**



**REGIÃO CENTRAL: RESPOSTA AO IDAI  
TIPOS DE ABUSOS DE PODER  
16 DE DEZ 2020 – 15 DE JAN 2021**

**Abuso de poder:**  
Refere-se a casos onde líderes locais incluem como beneficiários os seus familiares mesmo sem reunir critério de vulnerabilidade

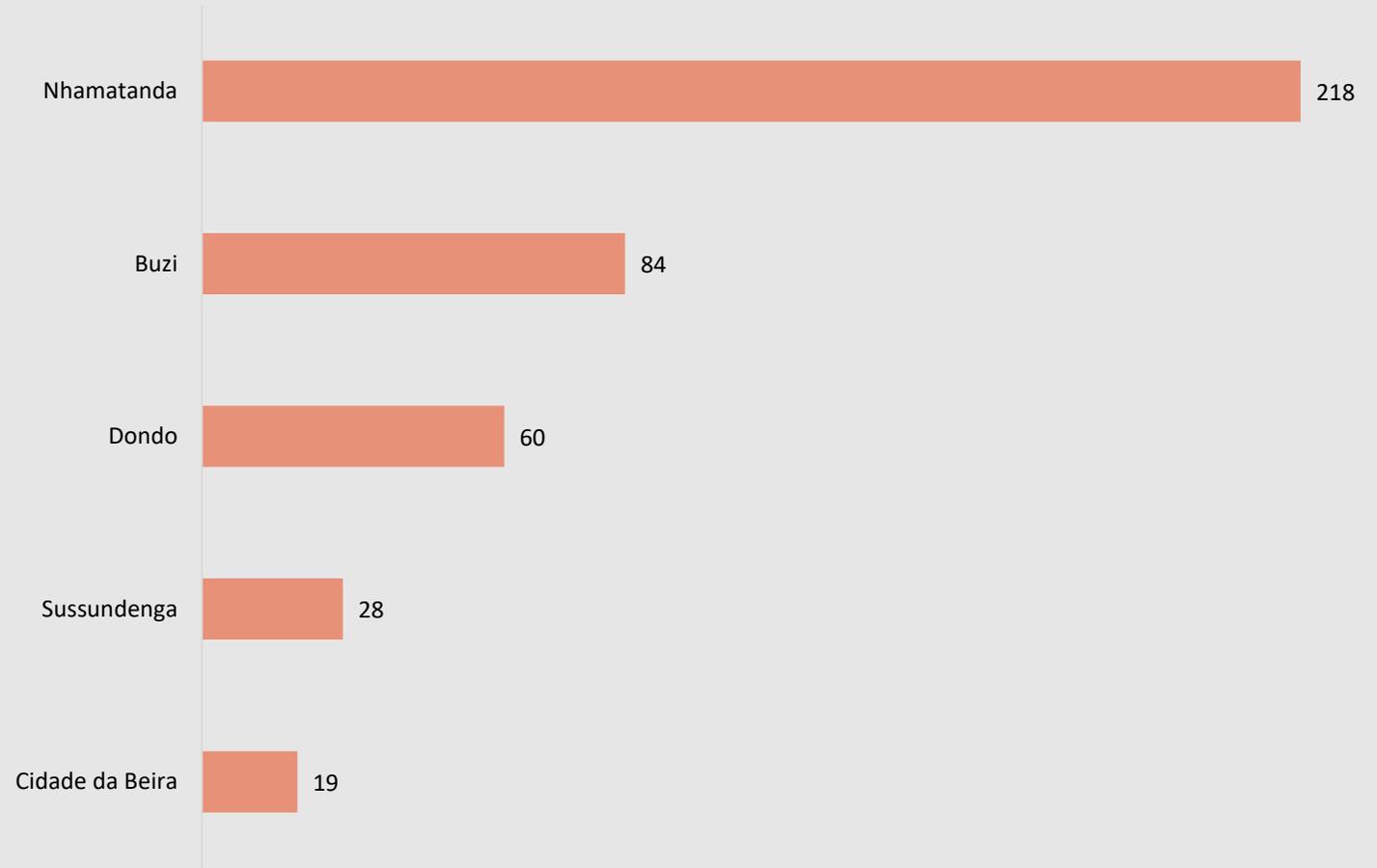
**Corrupção:** refere-se actos de cobrança ilícita a beneficiários/não beneficiários de valores monetários em troca de assistência humanitária



**Reclamações – Abusos de poder**

\*Casos de Exploracao e Abuso Sexual foram removidos das reclamacoes dado que estes sao reportados em separado via PSEA Taskforce.

**REGIÃO CENTRAL: RESPOSTA AO IDAI  
DISTRITOS COM ELEVADOS NR DE CASOS  
16 DE DEZ 2020 – 15 DE JAN 2021**



**REGIÃO NORTE: RESPOSTA A PID  
16 DE DEZ 2020 – 15 DE JAN 2021**

**Nov/Dez**  
Casos Registrados:  
**897**  
Feedback Fornecido:  
**54%**

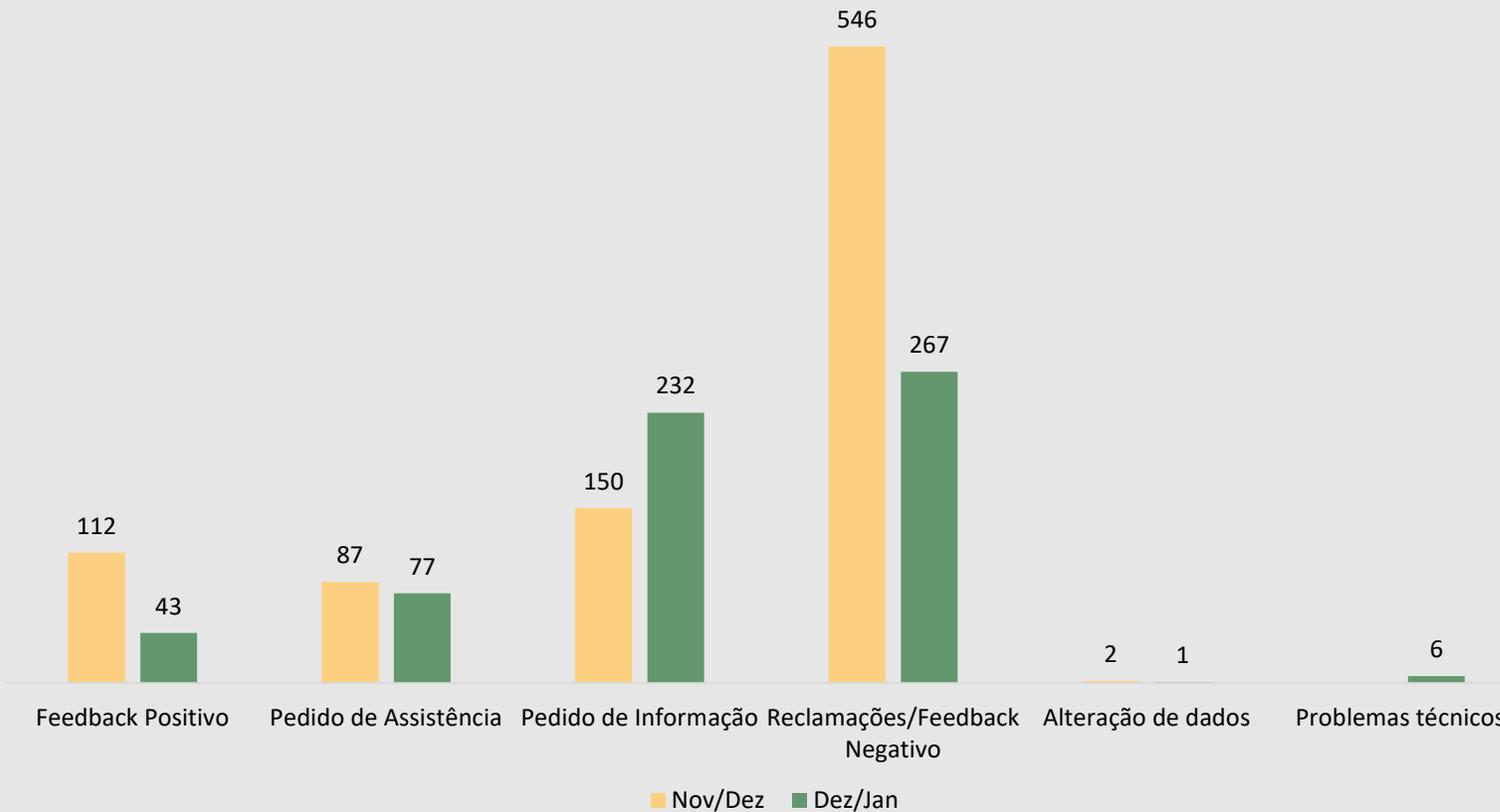
**Dez/Jan**  
Casos Registrados:  
**626**  
Feedback Fornecido:  
**57%**

**Nov/Dez**  
Casos Registrados:  
**85**  
Feedback Fornecido:  
**34%**

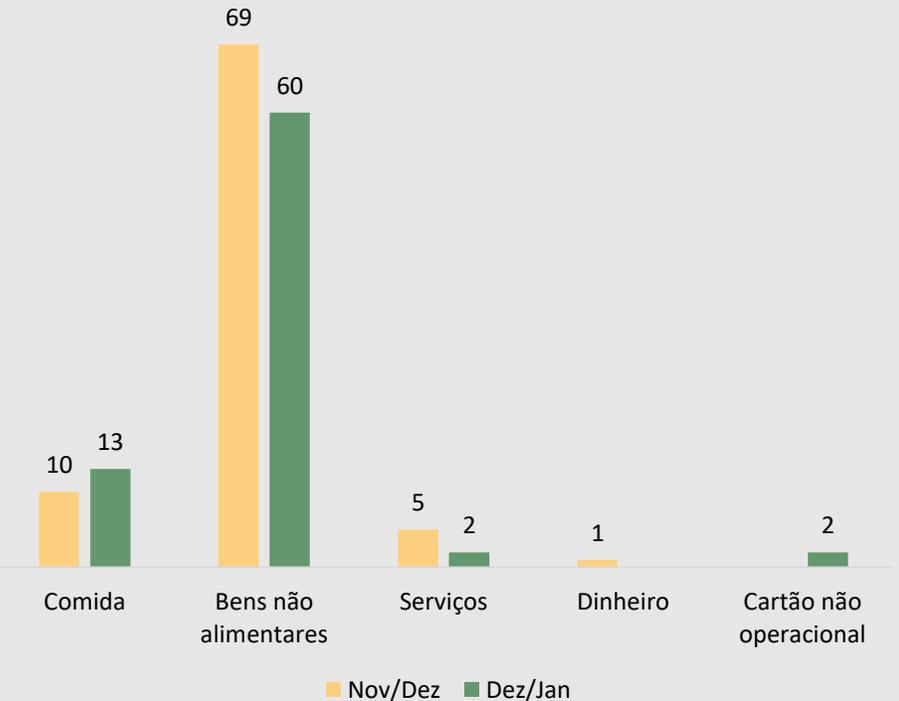
**Dez/Jan**  
Casos Registrados:  
**77**  
Feedback Fornecido:  
**44%**



**CATEGORIA DOS CASOS**



**PEDIDO DE ASSISTÊNCIA**



**REGIÃO NORTE: RESPOSTA A PID  
PEDIDO DE INFORMAÇÃO  
16 DE DEZ 2020 – 15 DE JAN 2021**

Nov/Dez

Casos Registrados:

149

Feedback Fornecido:

97%

Dez/Jan

Casos Registrados:

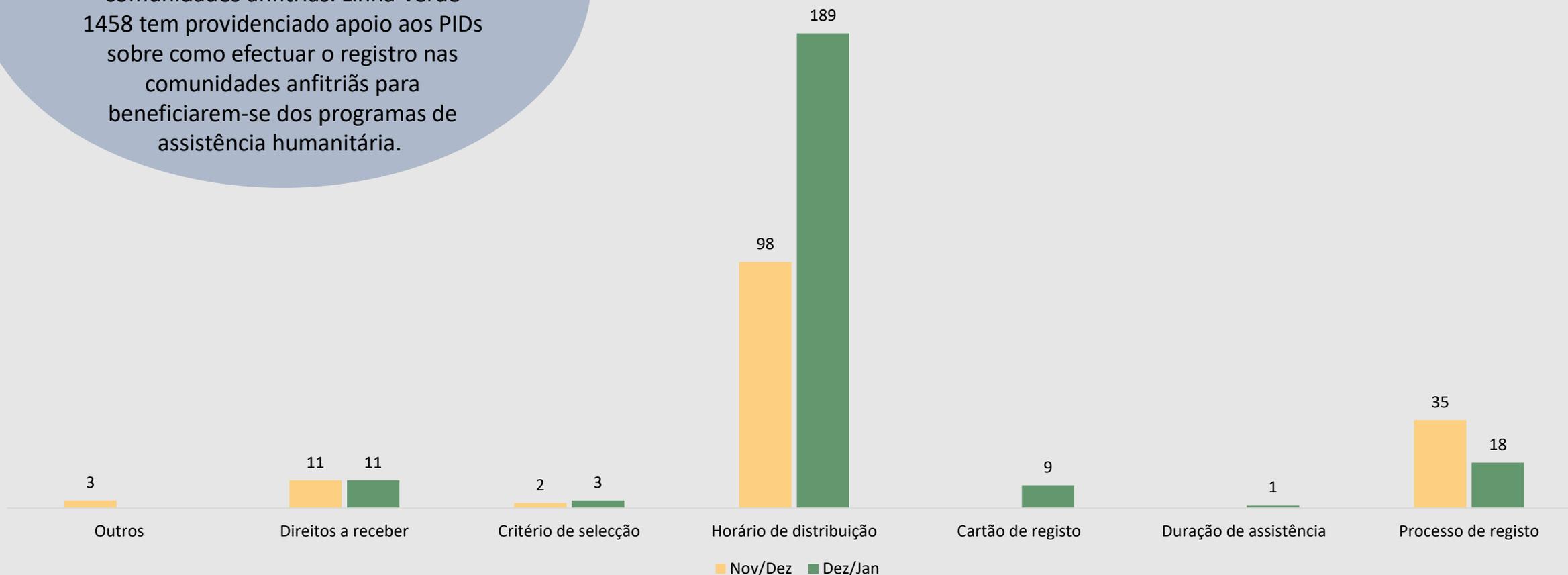
232

Feedback Fornecido:

95%



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.



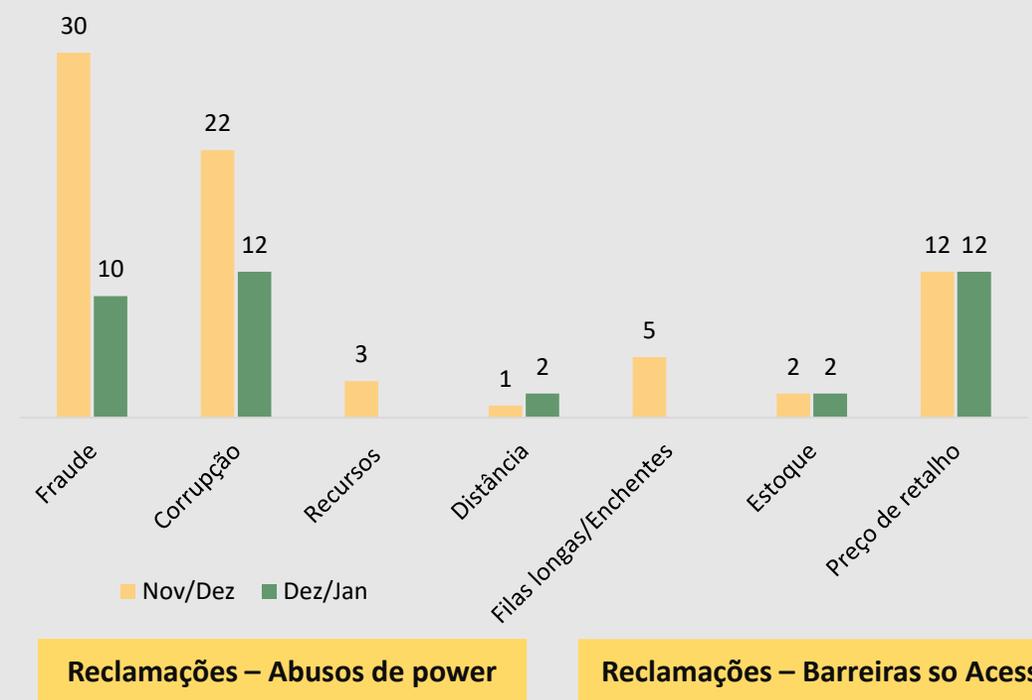
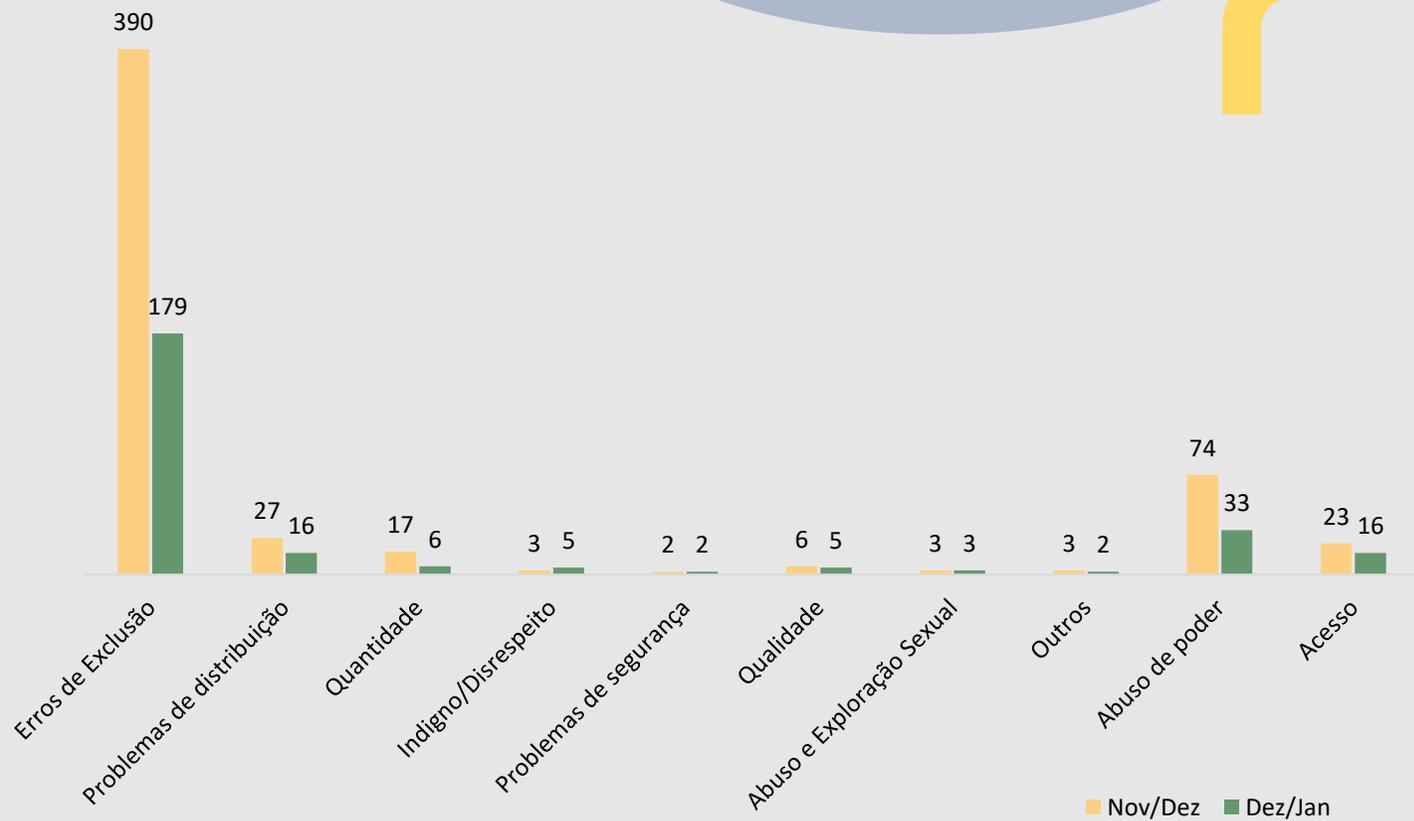
**REGIÃO NORTE: RESPOSTA A PID  
RECLAMAÇÕES/FEEDBACK NEGATIVO  
16 DE DEZ 2020 – 15 DE JAN 2021**

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



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

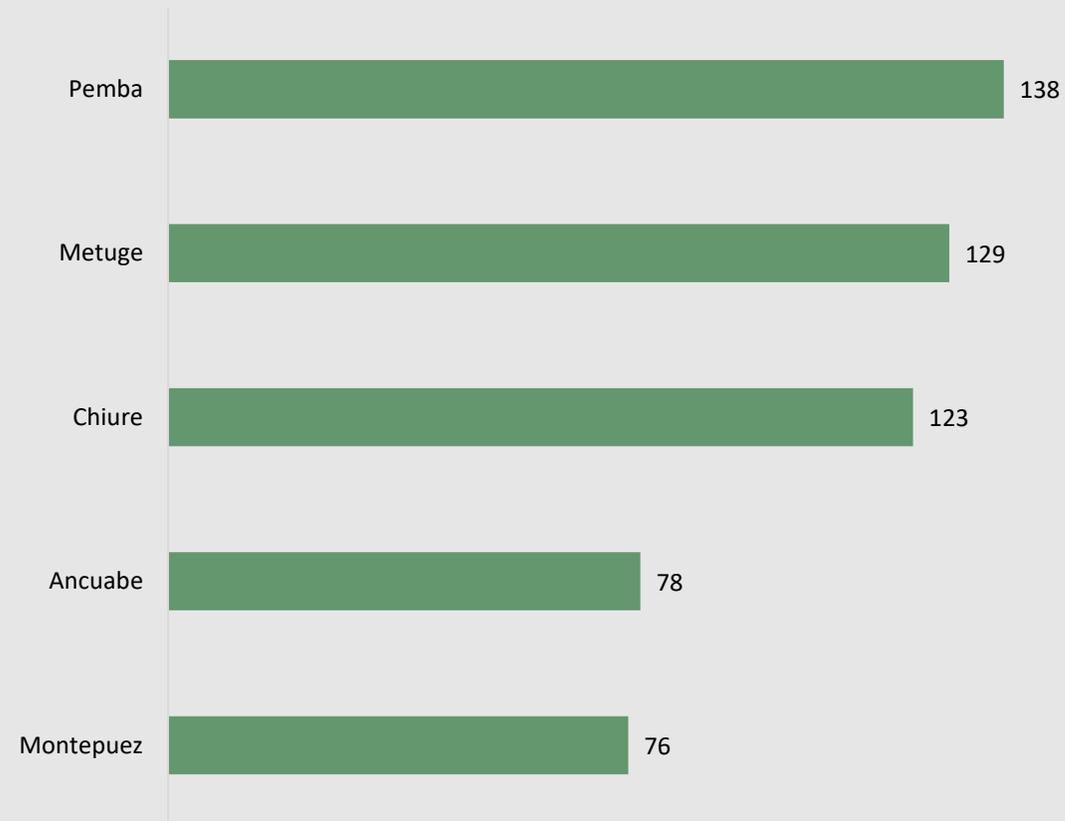
**Abuso de poder:**  
Refere-se a casos onde lideres locais incluem como beneficiários os seus familiares mesmo sem reunir critério de vulnerabilidade  
**Corrupção:** refere-se actos de cobrança ilícita a beneficiários/não beneficiários de valores monetários em troca de assistência humanitária



**Reclamações – Abusos de power**

**Reclamações – Barreiras so Acesso**

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



**REGIÃO SUL: RESPOSTA A SECA**  
**16 DE DEZ 2020 – 15 DE JAN 2021**

**Nov/Dez**  
 Casos Registrados:  
**138**  
 Feedback Fornecido:  
**67%**

**Dez/Jan**  
 Casos Registrados:  
**100**  
 Feedback Fornecido:  
**88%**

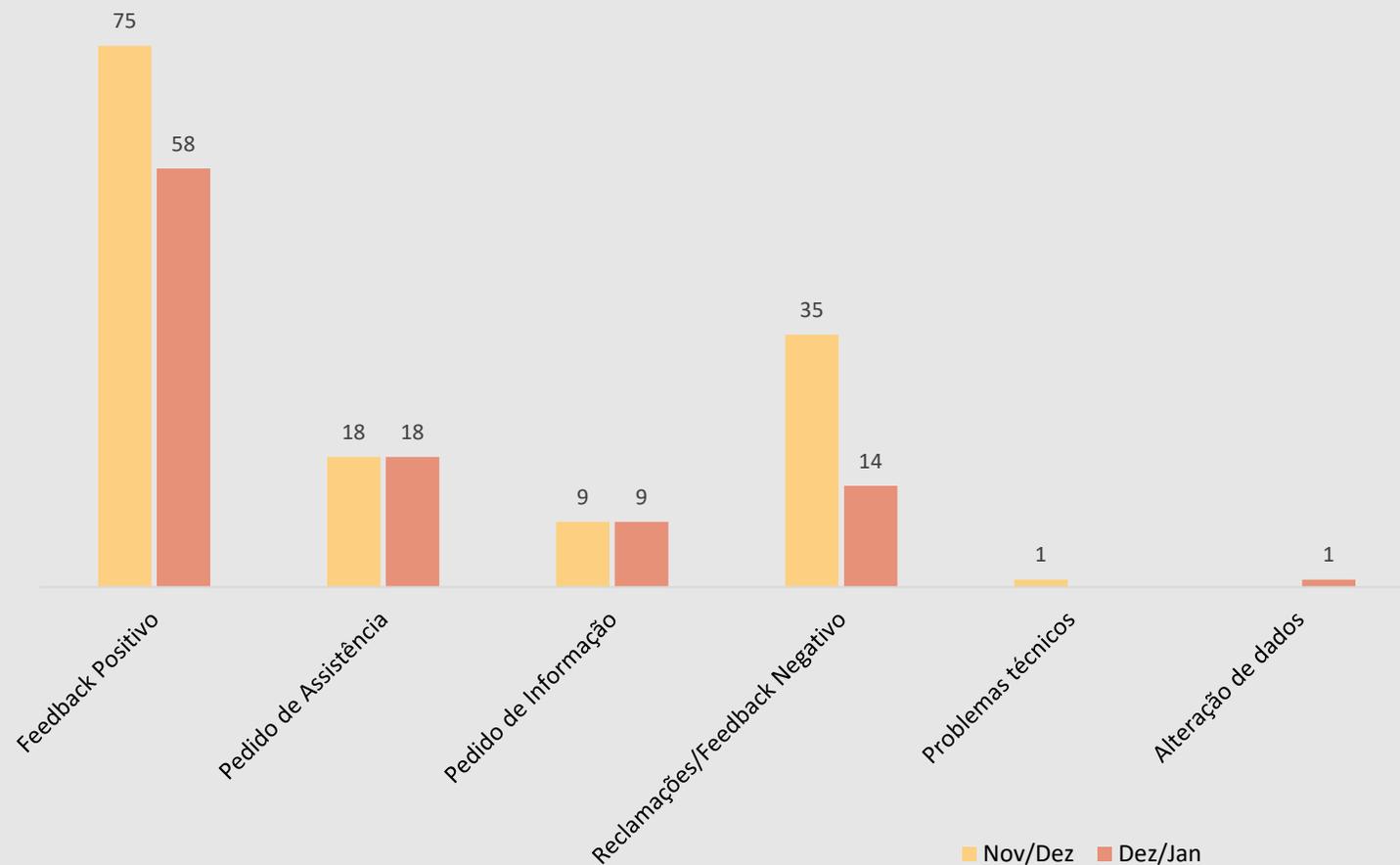
**Nov/Dez**  
 Casos Registrados:  
**17**  
 Feedback Fornecido:  
**24%**

**Dez/Jan**  
 Casos Registrados:  
**18**  
 Feedback Fornecido:  
**100%**

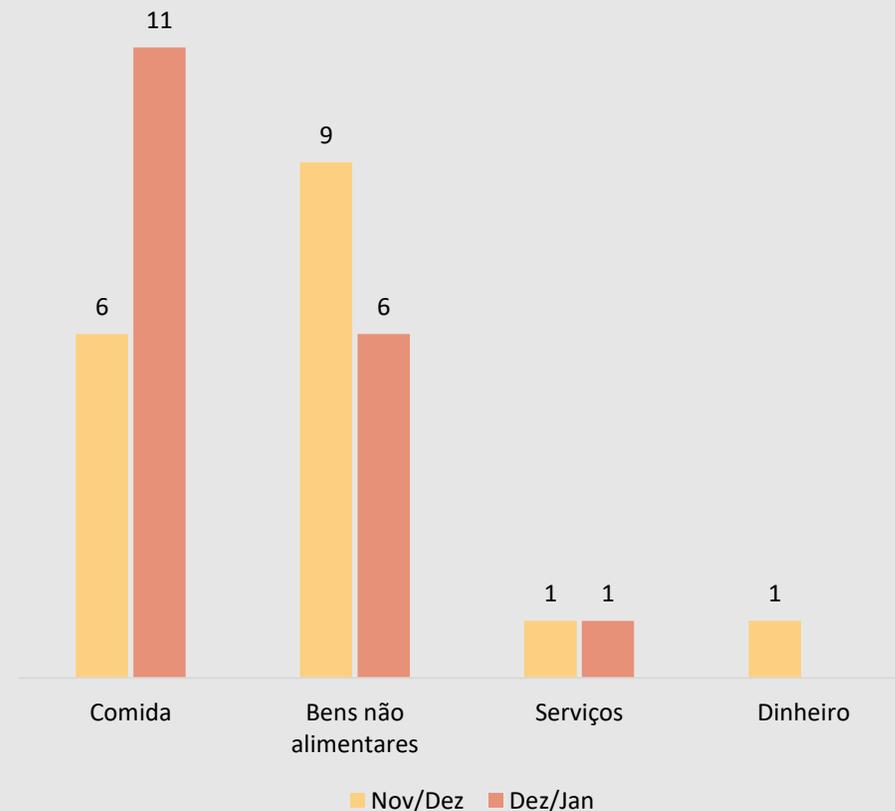


**NFI**

**CATEGORIA DOS CASOS**



**PEDIDO DE ASSISTÊNCIA**

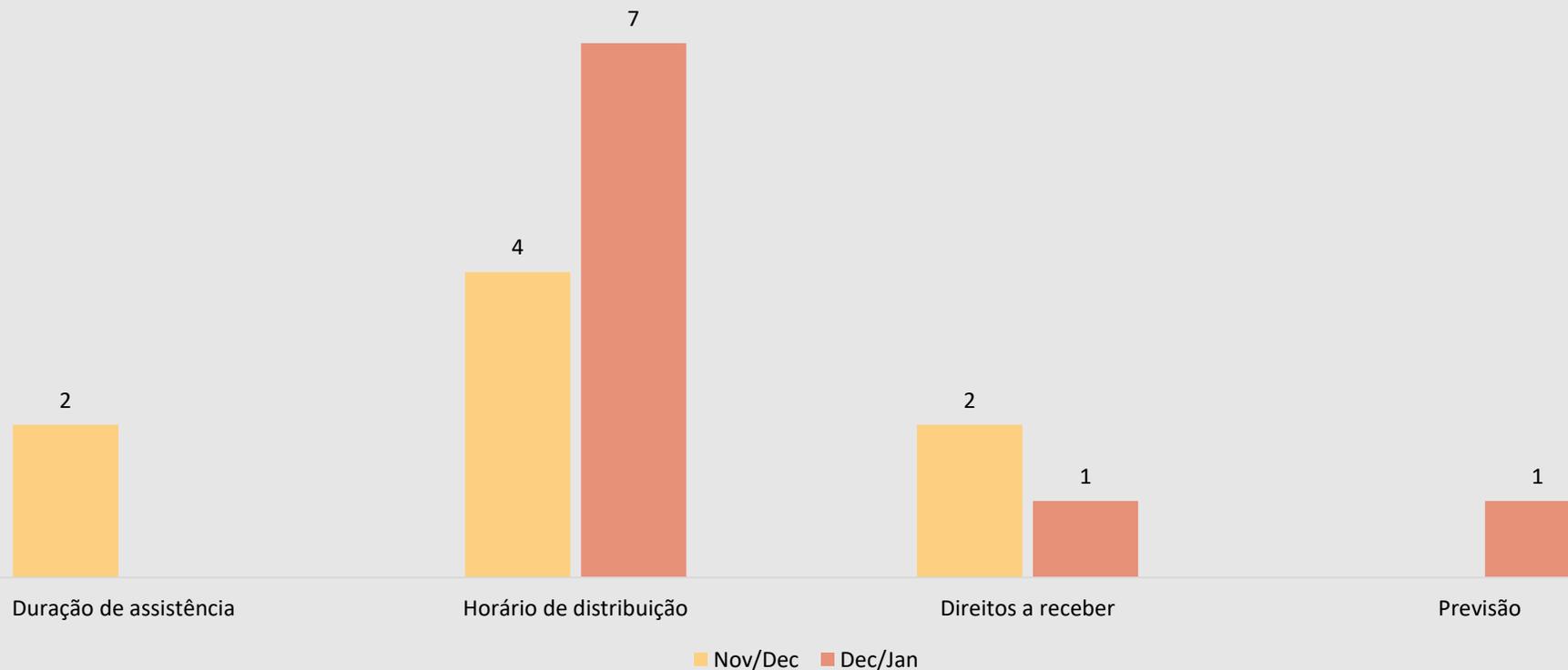


**REGIÃO SUL: RESPOSTA A SECA**  
**PEDIDO DE INFORMAÇÃO**  
**16 DE DEZ 2020 – 15 DE JAN 2021**



**Nov/Dez**  
Cases Registrados:  
**8**  
Feedback Fornecido:  
**75%**

**Dez/Jan**  
Cases Registrados:  
**9**  
Feedback Fornecido:  
**89%**



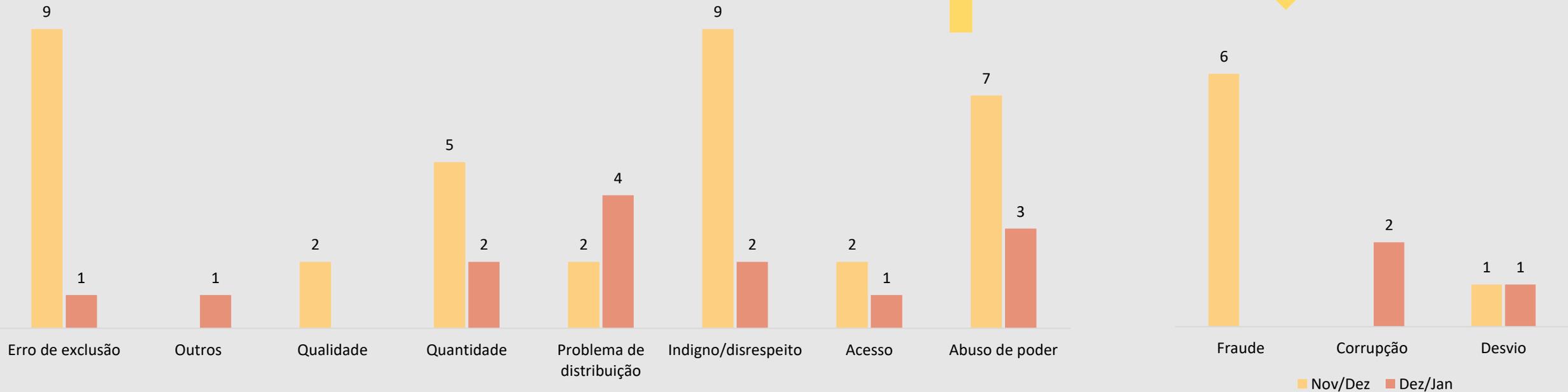
**REGIÃO SUL: RESPOSTA A SECA  
RECLAMAÇÕES/FEEDBACK NEGATIVO  
16 DE DEZ 2020 – 15 DE JAN 2021**

**REGIÃO SUL: RESPOSTA A SECA  
TIPOS DE ABUSO DE PODER  
16 DE DEZ 2020 – 15 DE JAN 2021**



**Abuso de poder:**  
Refere-se a casos onde líderes locais incluem como beneficiários os seus familiares mesmo sem reunir critério de vulnerabilidade

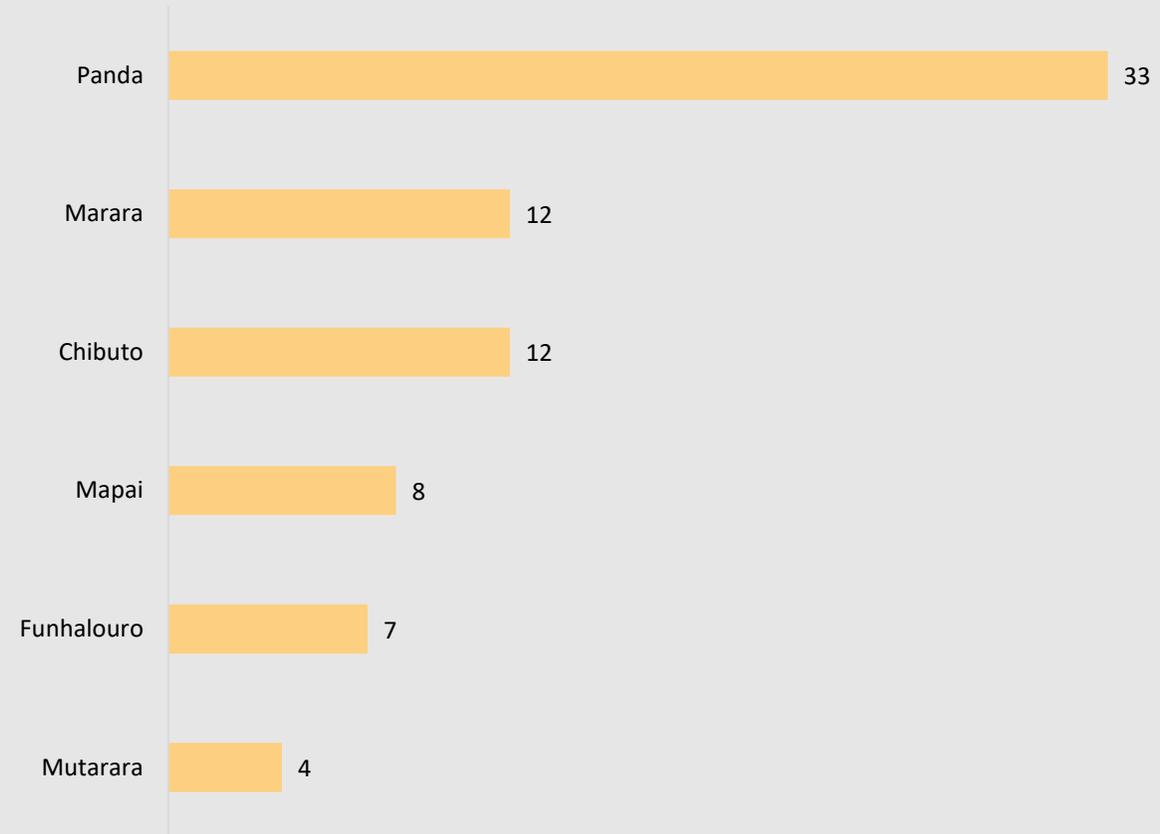
**Corrupção:** refere-se actos de cobrança ilícita a beneficiários/não beneficiários de valores monetários em troca de assistência humanitária



Nov/Dez Dez/Jan

**Reclamações – Abusos de poder**

**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**

“Obrigado ao parceiros de ajuda humanitaria pela implementacao do projecto Comida por Trabalho, este projecto ajudou muitas pessoas que são desempregadas. Nosso trabalho temsido especificamente: limpeza de estradas, escolas, e em troca recebemos 8 embalagens de 12.5 kg de farinha de milho, 8kg de feijao manteiga, 10kg de arroz, 8kg de amendoim , 8litros de oleo e 2kg de sal.” **Masculino, Moamba, Maputo Provincia**

**INGD e Linha Verde 1458**

**Servico de Alerta SMS**

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

**SEGURANÇA ALIMENTAR**

“Eu quero dizer obrigado ao PMA e seus parceiros pelo apoio. Eu recebi um cheque de 3600MT no dia 05/01/2021 na Escola Secundaria de Ocua, levantei os produtos na loja autorizada pelo PMA e seus parceiros. I sento-me muito feliz por este gesto de apoio e peço que continue. **Masculino, Chiure, Cabo Delgado**

**SEGURANÇA ALIMENTAR**

“Fugi de Macomia e estou na cidade de Pemba ha 5 meses. Eu quero agradecer a Linha Verde 1458 pelo seu trabalho. Eu sempre liguei para reclamar que o meu nome nunca constava das listas, mas agora ja consta e eu estou a beneficiar-me de ajuda alimentar.” **Feminino, Pemba, Cabo Delgado**

**SEGURANÇA ALIMENTAR**

“Eu quero dizer obrigada pela ajuda da Visao Mundial, como eu e outros recebemos sementes de milho ha 3 semanas e apos plantio nos campos ja estamos a ver os resultados nas nossas machambas.” **Female, Caia, Sofala**

**SEGURANÇA ALIMENTAR**

“ Obrigado pela ajuda humanitaria promovida pelo PMA e parceiros, a ultima distribuicao ocorreu a 13 de Jnaeiro de 2021. Recebemos 37kg de farinha, 8kg de feijao, 1kg de sal, 5kg de arroz, 3kg de amendoim e 4litros de oleo, e eu gostaria de apelar aos parceiros que continuem com estas accoes humanitarias especialmente nesta epoca de Covid-19.” **Male, Chibuto, Gaza**

# SEGURANÇA ALIMENTAR



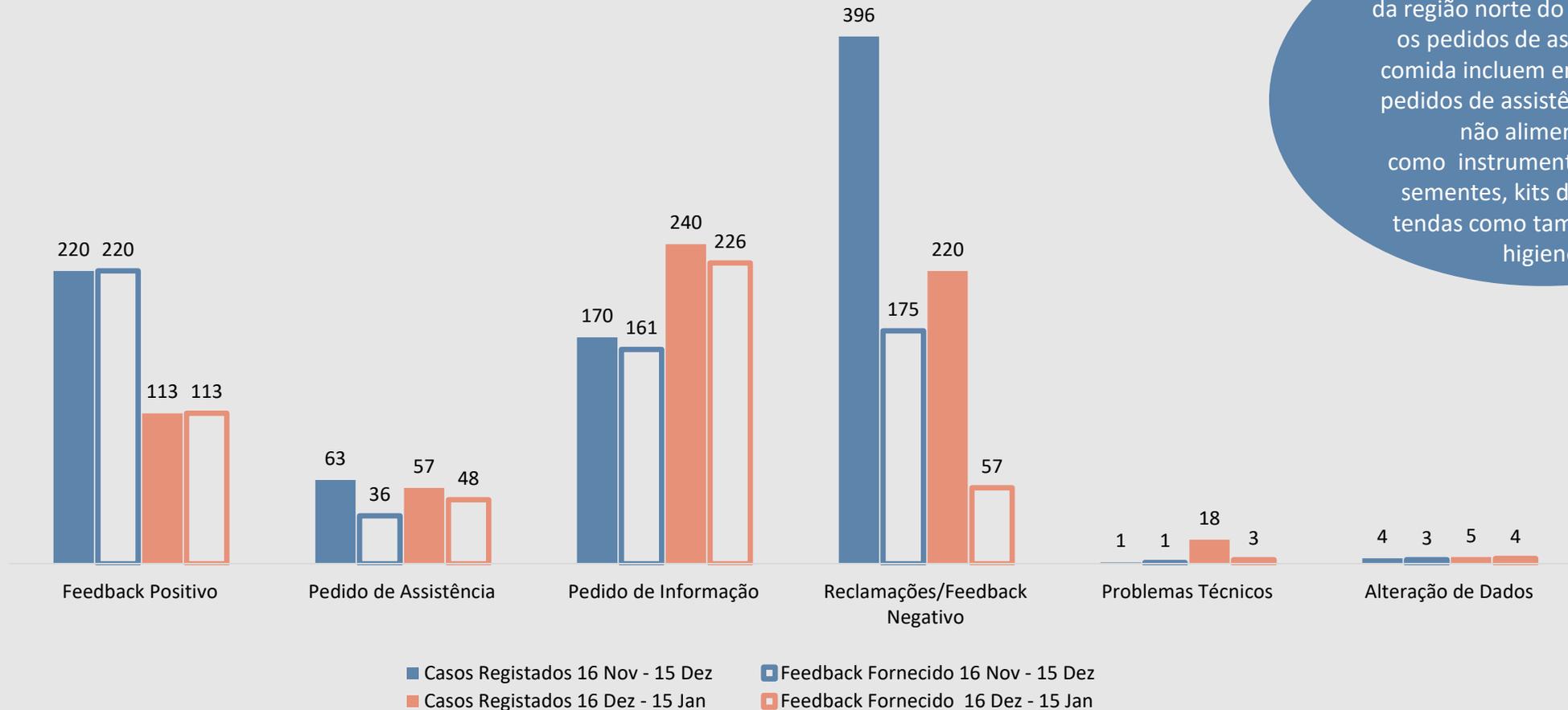
**16 Dez 2020 - 15 Jan 2021**

Casos Registrados:  
**653**  
Feedback Fornecido:  
**451**

**16 Dez 2020 - 15 Jan 2021**

64% 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.

Sofala	99
Zambezia	5
Manica	22
Tete	22
Nampula	26
Cabo Delgado	405
Inhambane	40
Gaza	29
Maputo Provincia	5



## SAÚDE



**16 Dez 2020 - 15 Jan 2021**

Cases Registrados:

**1039**

Feedback Fornecido:

**1039**

## EDUCAÇÃO



**16 Dez 2020 - 15 Jan 2021**

Cases Registrados:

**59**

Feedback Fornecido:

**59**

Sofala	25
Zambezia	4
Manica	16
Tete	5
Nampula	3
Cabo Delgado	2
Inhambane	2
Maputo Provincia	2

Sofala	459
Zambezia	157
Manica	139
Tete	158
Nampula	72
Cabo Delgado	34
Inhambane	9
Gaza	4
Niassa	1
Maputo Provincia	6



# CCCM



**16 Dez 2020 - 15 Jan 2020**

Cases Registados

3

Feedback Fornecido:

0

# ABRIGO E BENS NÃO ALIMENTARES



**16 Dez 2020 - 15 Jan 2020**

Cases Registados:

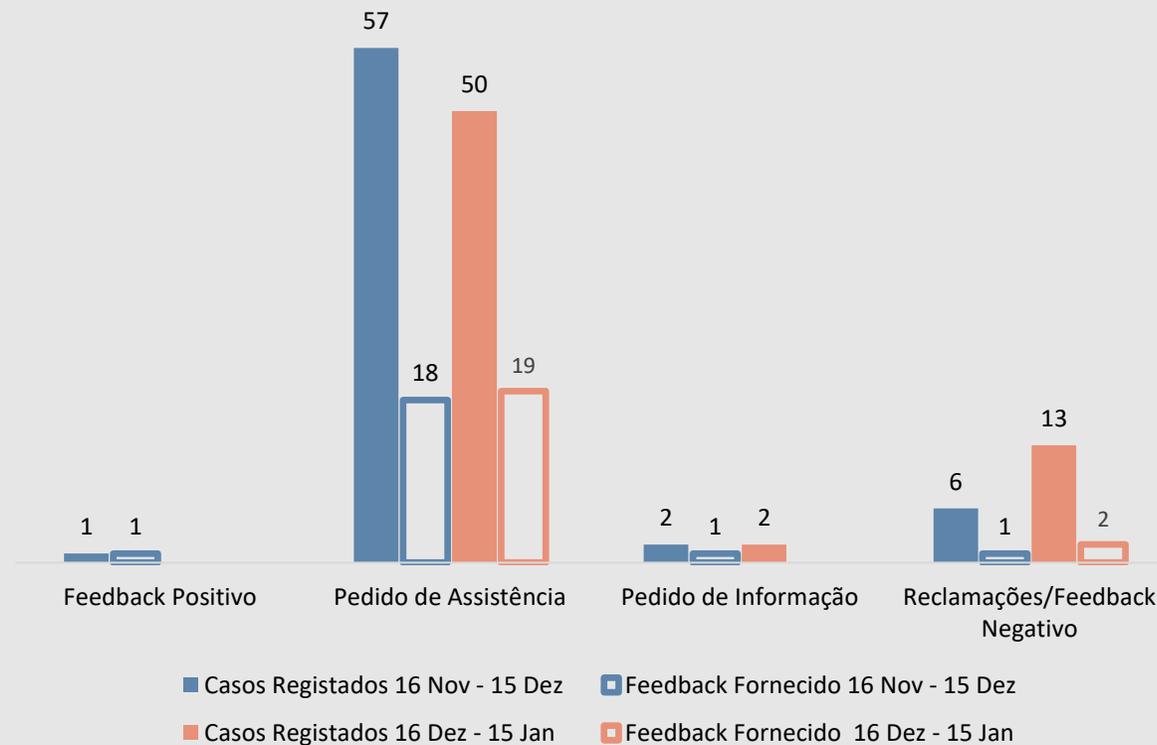
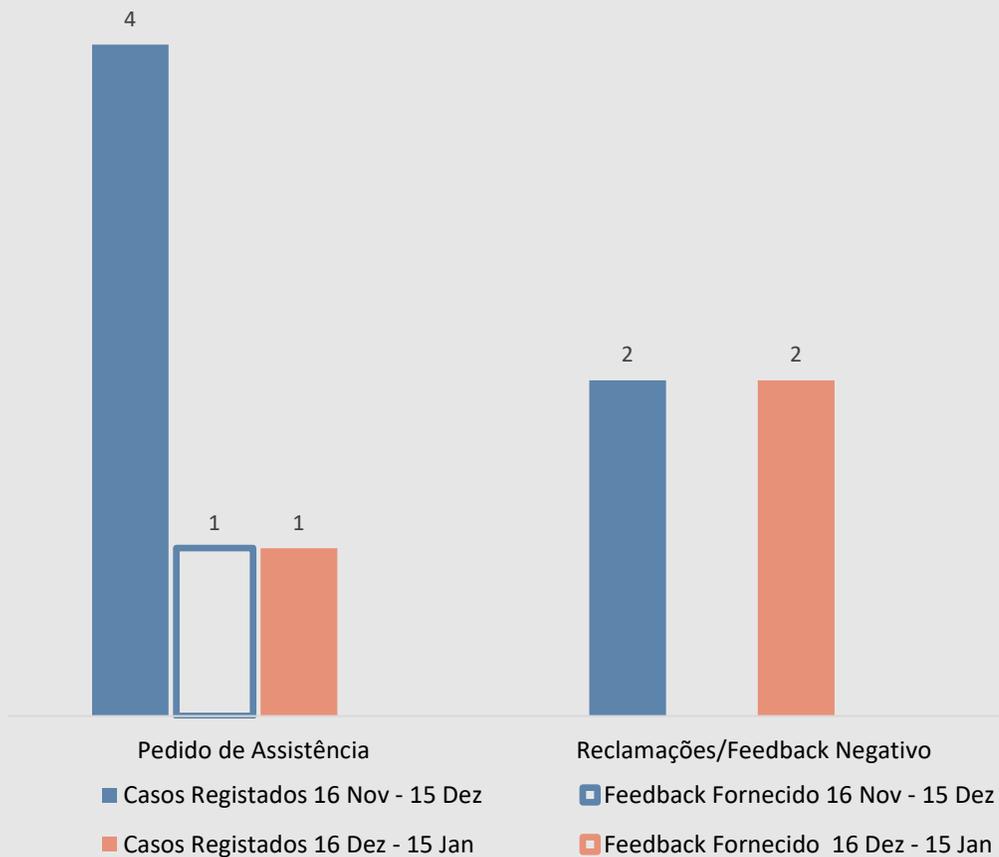
65

Feedback Fornecido:

21

Sofala	10
Manica	4
Cabo Delgado	51

Sofala	2
Cabo Delgado	1



# ÁGUA, HIGIENE E SANEAMENTO

# PROTECÇÃO

Sofala	1
Inhambane	1



**16 Dez 2020 - 15 Jan 2020**

Cases Registados:

2

Feedback Fornecido:

2

**16 Dez 2020 - 15 Jan 2021**

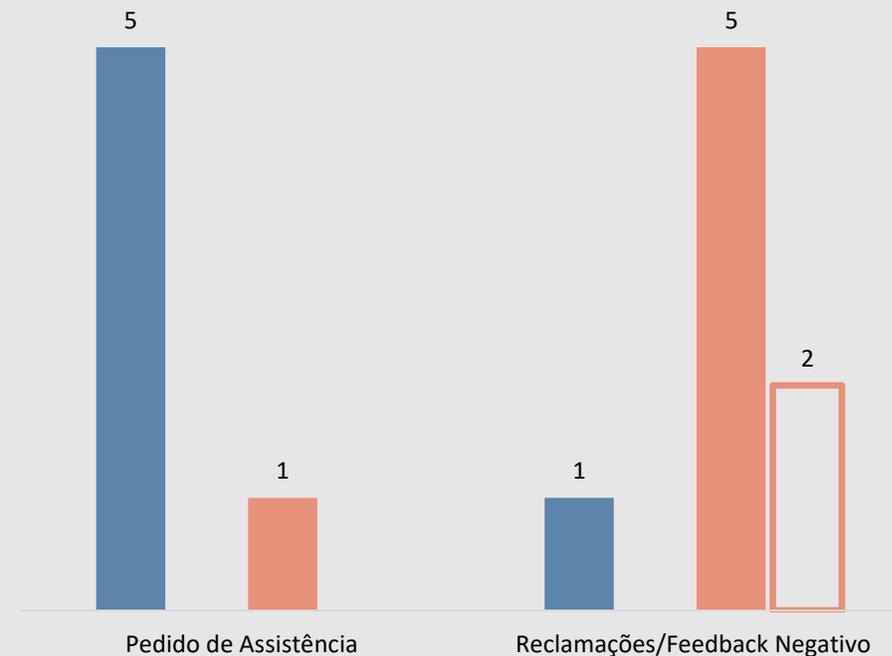
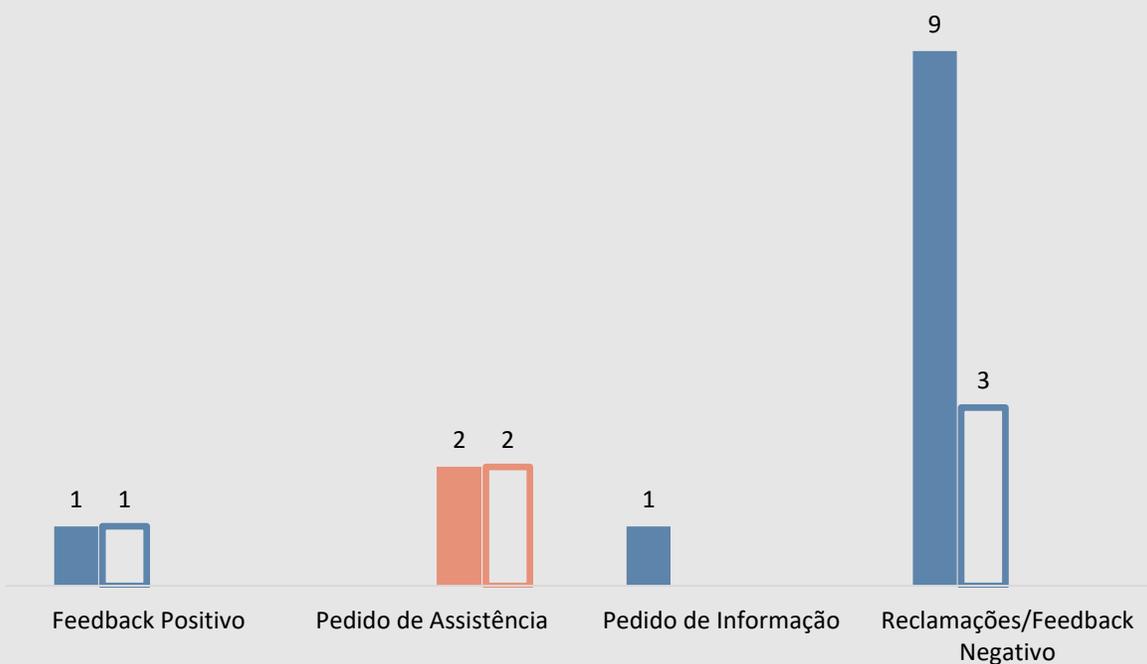
Cases Registados:

6

Feedback Fornecido:

2

Sofala	1
Nampula	4
Cabo Delgado	1



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

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

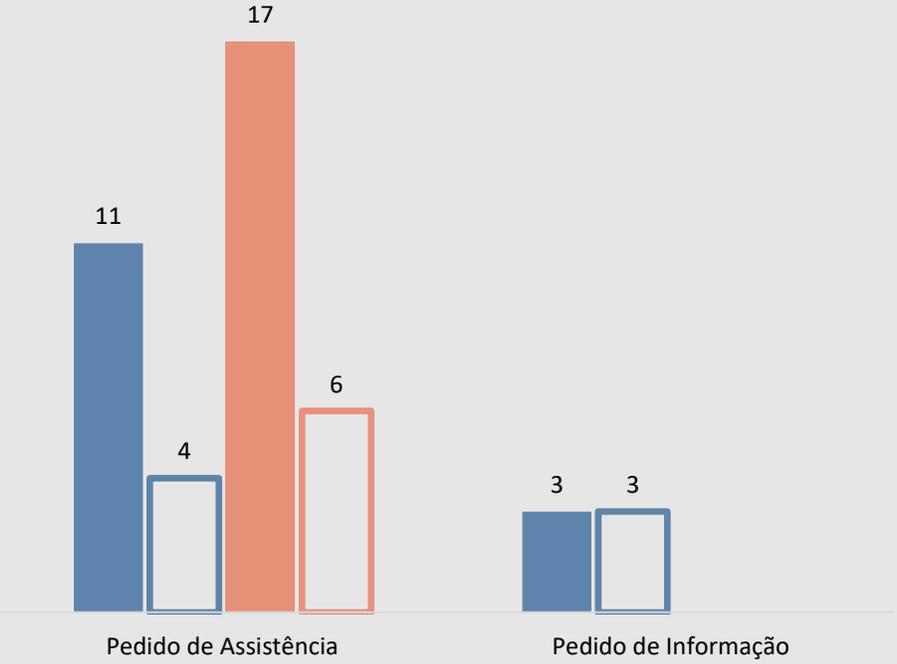
# PROTEÇÃO A CRIANÇA

# VBG

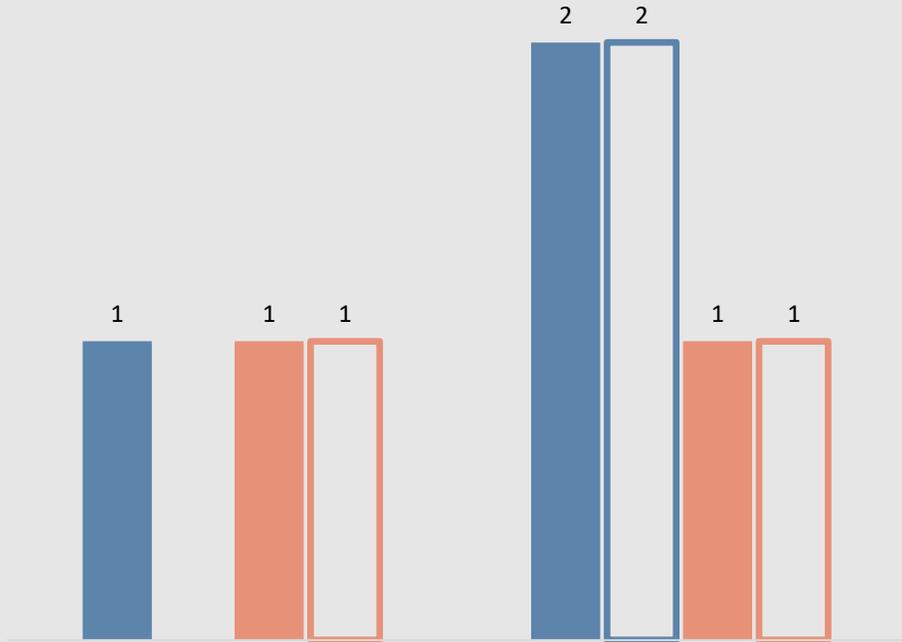
Sofala	11
Zambezia	1
Manica	3
Cabo Delgado	1



Sofala	2
--------	---



■ Casos Registados 16 Nov - 15 Dez    □ Feedback Fornecido 16 Nov - 15 Dez  
 ■ Casos Registados 16 Dez - 15 Jan    □ Feedback Fornecido 16 Dez - 15 Jan



■ Casos Registados 16 Nov - 15 Dez    □ Feedback Fornecido 16 Nov - 15 Dez  
 ■ Casos Registados 16 Dez - 15 Jan    □ Feedback Fornecido 16 Dez - 15 Jan

## PROTECÇÃO SOCIAL/INAS

## REGISTO DE PID

Zambezia	9
Manica	1
Tete	3
Cabo Delgado	1



**16 Dez 2020 - 15 Jan 2021**

Casos Registrados:

**14**

Feedback Fornecido:

**2**

**16 Dez 2020 - 15 Jan 2021**

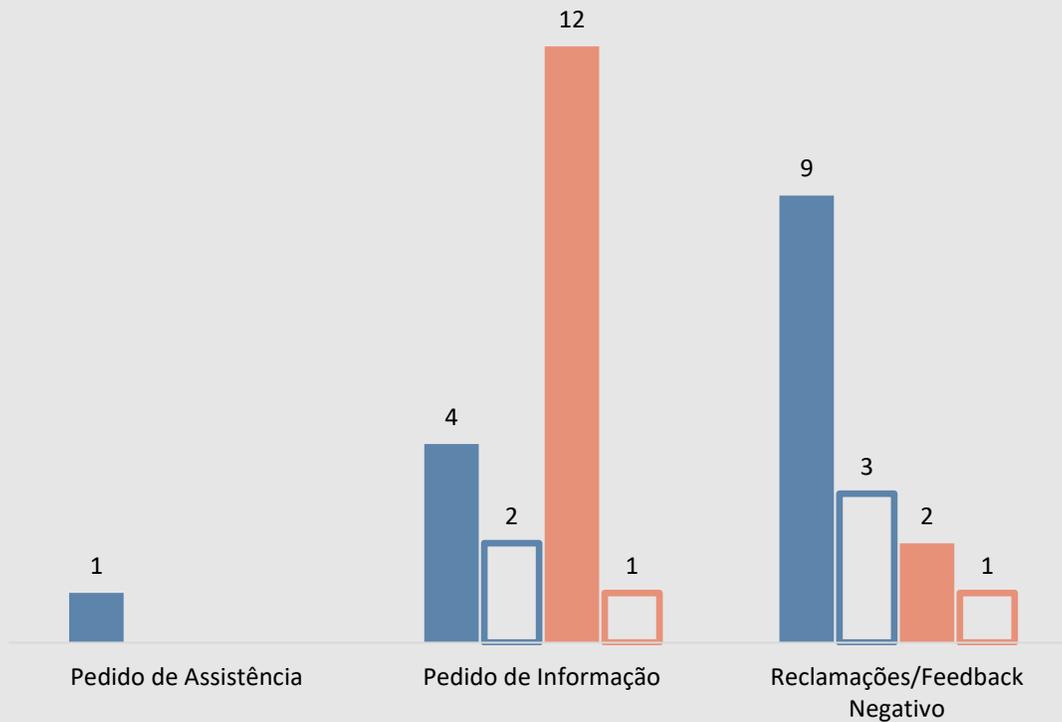
Cases Registrados:

**132**

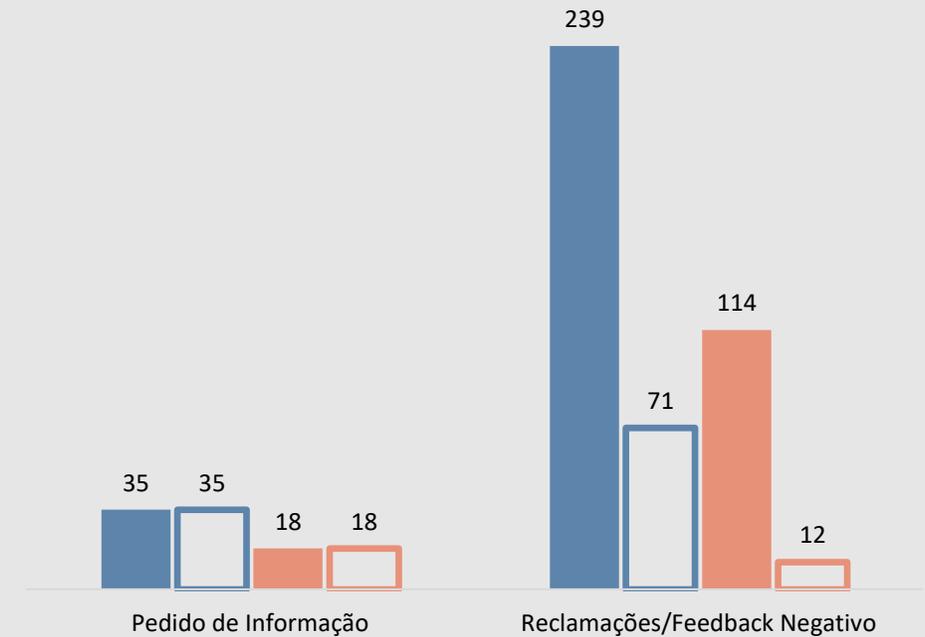
Feedback Fornecido:

**30**

Cabo Delgado	124
Nampula	8



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



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

# INGD

16 Dez 2020 - 15 Jan 2021

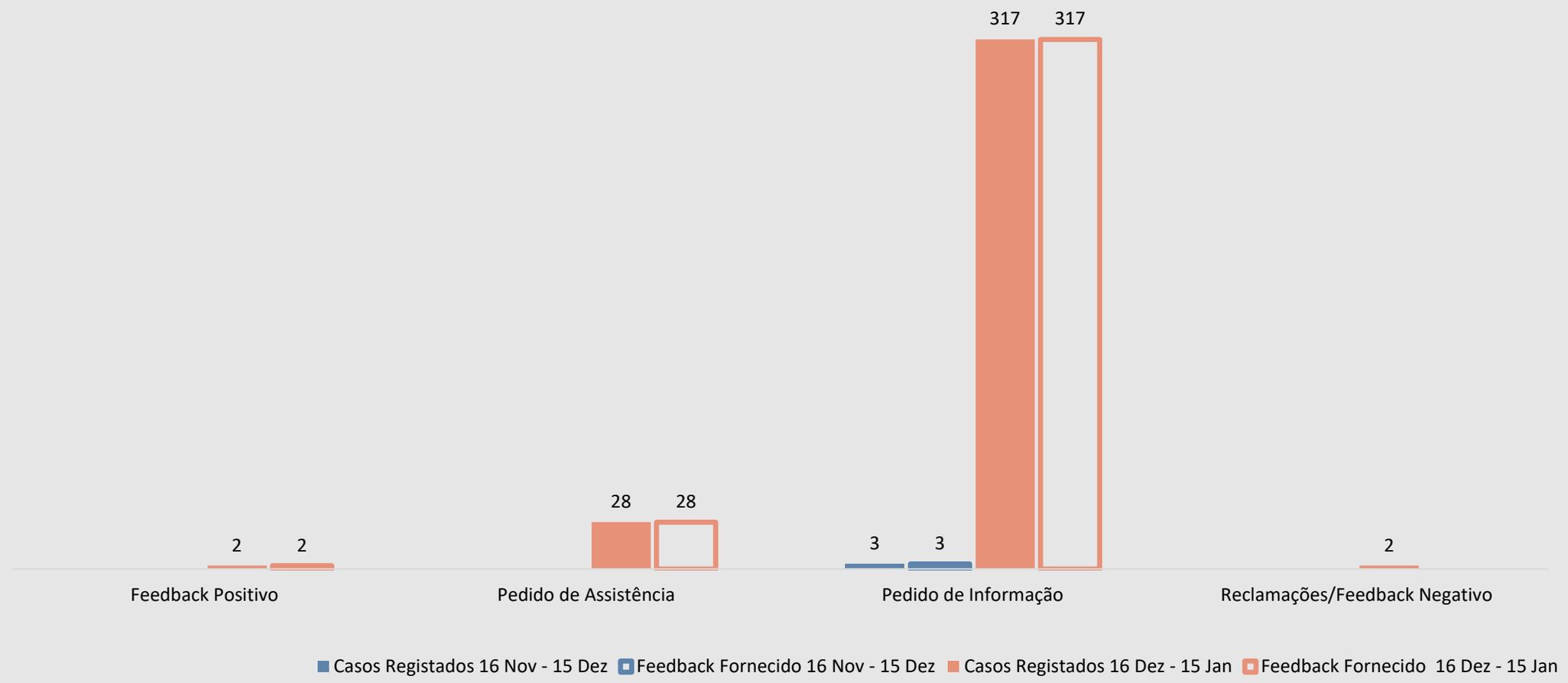
Casos Registrados:

**349**

Feedback Fornecido:

**347**

Sofala	306
Manica	27
Tete	4
Inhambane	1
Zambezia	9



## LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

### 16 DE DEZ 2020 – 15 DE JAN 2021

#### Visão geral

❖ Até 15 de Janeiro de 2021, a Linha Verde 1458 registou um total acumulado de 29.481 casos (desde 16 de Maio de 2019) com uma taxa de feedback consistente de 85%. Entre 16 de Dezembro de 2020 e 15 de Janeiro de 2021, foram registados 2.351 casos. As principais tendências são as seguintes:

- Os casos provenientes do norte do país (Cabo Delgado e Nampula) representam 27% dos casos registados, apresentando um decréscimo de 10% em relação ao período anterior.
- 15% dos casos registados provém de Sofala, Manica e Zambézia, estando a maioria dos casos ligados a pedidos de informação sobre a Tempestade Tropical Chalane.
- 47% dos casos registados estão relacionados à Saúde / Covid-19, o que pode estar relacionado ao aumento notável de casos positivos de Covid-19 no país e ao aumento no número de óbitos.
- 28% dos casos registados estão relacionados com intervenções de assistência alimentar em Moçambique.
- Registo de deslocados internos (PDI) representa 6% dos casos registados neste período.
- 3% dos casos são pedidos de assistência, muitos dos quais referem-se a bens não alimentares como ferramentas agrícolas, sementes, tendas, materiais de construção e artigos domésticos devido à actual estação chuvosa.

#### Coordenação Interinstitucional e Governamental: Dezembro de 2020 - Janeiro de 2021

##### INGD-CENOE-Linha Verde 1458: Comunicações de Aviso Prévio e Mitigação

❖ Como objectivo fundamental do serviço de linha directa, a Linha Verde 1458 começou a preparar-se para a prestação de informações sobre a Tempestade Tropical Chalane logo que foram emitidos os primeiros alertas meteorológicos. Os operadores da linha directa receberam atualizações regulares sobre as previsões e declarações do governo para garantir que eles pudessem acalmar os chamadores preocupados. A medida que os detalhes da tempestade se tornaram mais claros, a partir do dia 27 de Dezembro, os operadores da Linha Verde 1458 foram instruídos e equipados para:

1. Compartilhar mensagens de alerta oficiais do INAM e mensagens de preparação para ciclones do INGD com todos os chamadores de províncias e distritos com previsão de serem afectados.
2. Compartilhar com os chamadores em locais de alto risco informações sobre centros de acomodação temporária aprovados para pessoas serem evacuadas e manterem-se em segurança.
3. Em colaboração com o CENOE (Centro Nacional de Operações de Emergência), enviou duas mensagens SMS sobre Tempestade Tropical Chalane no dia 31 de Dezembro de 2020 para prevenção e orientação a 11.346 utilizadores da Linha Verde 1458 registados na região centro (Sofala, Manica, Zambézia e Nampula)

## LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

### 16 DE DEZ 2020 – 15 DE JAN 2021

- ❖ Esta colaboração definiu o tom para o envolvimento contínuo com o CENOE para uma oportuna conscientização da população afectada no contexto do Ciclone Tropical Eloise, que foi relatado pela primeira vez pelo INAM a 18 de Janeiro de 2021

#### *Resposta da Região Central (IDAI): Dezembro de 2020 - Janeiro de 2021*

- ❖ Foram registados 516 casos na região Central. Predominantemente no contexto da tempestade tropical Chalane, 66% dos casos registados foram pedidos de informação, seguidos de 16% de reclamações, 12% de pedidos de assistência. 3% dos casos foram feedbacks positivos, enquanto 2% são problemas técnicos.

#### **Pedidos de informação**

- ❖ A maioria dos pedidos de informação antes, durante e depois da tempestade tropical Chalane incluiu as seguintes preocupações:
  - **Previsão do tempo:** quão fortes serão os ventos, intensidade das chuvas, que bairros serão mais afectados.
  - **Mitigação:** etapas a seguir para se preparar para a tempestade, o que fazer durante e após a tempestade.
  - **Confirmação de ciclone:** devido ao trauma subjacente ao ciclone IDAI, as pessoas na região central tornaram-se mais sensíveis aos avisos de tempestade e de ciclone e procuram ansiosamente obter confirmação sobre o estado de tempo para poderem preparar-se.

#### **Reclamações**

- ❖ A segunda mais alta categoria de caso é a das reclamações com 16%, sendo a maioria destas erro de exclusão variadas. A maioria dos casos está relacionada com programas de assistência alimentar, seguidos de assistência em abrigo e algumas queixas relacionadas com o registo no programa de protecção social do INAS.
  - Demandantes que ligaram alegando que os líderes locais retiraram pessoas das listas para incluir afiliados e, no final, os beneficiários dos programas de assistência alimentar não têm acesso à assistência.
  - Alguns afirmam ter vivido em reassentamentos por muito tempo e sempre receberam assistência, mas já não se encontram a receber assistência. Um numero menor de reclamações vem de pessoas que foram cadastradas e tiveram fotos tiradas, mas não receberam o cartão de beneficiário e não estão a receber assistência. Essas reivindicações são provenientes dos centros de reassentamento de Guara Guara, Mutua, Ndedja, Matchondjova, Mandruzi e Macocove. A Linha Verde 1458 não pode determinar quais reivindicações são reais e quais não são, os casos foram compartilhados com Sub escritorio para ajudar na verificação.
  - Um caso foi relatado por um beneficiário que foi vítima de uma burla no uso do Mpesa apos receber as transferencias de valores destinadas aos beneficiarios. Estes recebiam ligações desconhecidas pedindo detalhes ou fornecendo o que pareciam ser detalhes das contas dos beneficiários e dando-lhes informações erradas sobre as datas de distribuição. PMA, Visão Mundial e Vodacom estão a trabalhar juntos para resolver os casos e aumentar a conscientização sobre as burlas.
- ❖ Abusos de poder são o segundo maior tipo de reclamação registada, distribuida entre programas de assistência alimentar e programas de abrigo.

## LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

16 DE DEZ 2020 – 15 DE JAN 2021

- 8 alegações de fraude que indicam que os líderes locais manipulam listas e veêm adicionando seus conhecidos e familiares nas listas dos programas de assistência alimentar. 3 casos de denúncia de corrupção em que os chamadores indicaram que os não beneficiários são incluídos nas listas em troca de dinheiro. As reclamações foram compartilhadas com o PMA e outros parceiros para investigação.

❖ 10 problemas de qualidade dos alimentos foram relatados no centro de reassentamento de Bandua, beneficiários alegaram que o feijão não era adequado para consumo. A Linha Verde 1458 aconselhou os chamadores a sempre verificar a comida antes de sair do ponto de distribuição para facilitar o tempo de resposta para a acção sobre relatos de comida estragada. Os chamadores também são aconselhados a não comer nenhum alimento estragado pois é improvável que seja substituído após consumido.

❖ Outras queixas menores registadas referem-se a erros de exclusão, abusos de poder e indignação no que é descrito como **Programa de Construção de Abrigos**, construção de casas pela **Cruz Vermelha (Buzi)** e **CARITAS (Sussundenga)** onde a população afectada afirma ter participado do projecto remunerado de construção, mas que não recebeu os pagamentos prometidos. A Linha Verde 1458 compartilhou casos com a Cruz Vermelha para acção.

### Pedidos de Assistência

❖ 12% dos casos registados, com a maioria das solicitações provenientes de pessoas que sofreram os efeitos da tempestade tropical Chalane, reportou principalmente destruição de propriedade. Esses casos foram compartilhados com o CENOE para acção de acordo com a coordenação da resposta.

- Entretanto, conforme orientado pelo INGD, a Linha Verde 1458 encorajou as pessoas a entrar em contacto com os seus líderes locais ou “Comite local de gestão de risco” nas respectivas comunidades para orientação e assistência imediata.

### *Resposta da Região Norte (IDP): Dezembro de 2020 - Janeiro de 2021*

❖ 43% dos casos registados são reclamações, 37% dos casos são pedidos de informação, 12% são pedidos de assistência e 7% são feedbacks positivos. A maioria dos casos provém de **Pemba, Metuge, Chiure, Ancuabe e Montepuez**.

### Reclamações

- ❖ 67% das reclamações registadas na região Norte são reclamações de erros de exclusão.
  - Os deslocados alegam que não foram registados nas comunidades anfitriãs, apesar de várias vezes se dirigirem aos líderes locais para registo.
  - Outras reivindicações de erro de exclusão são de beneficiários que afirmam ter recebido suas rações nos meses anteriores, mas seus nomes já não aparecem mais nas listas.
  - Há alegações de beneficiários de que uma pessoa desconhecida recebeu as rações em seu lugar, pois eles chegaram tarde e quando pedem suas rações são informados de que alguém as levantou em seu nome e são orientados a deixar o ponto de distribuição sem comida .

## LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

### 16 DE DEZ 2020 – 15 DE JAN 2021

- 12% das reclamações estão relacionadas a alegações de abusos de poder por líderes locais que supostamente manipulam listas, adicionando pessoas que não são deslocados internos e removendo os deslocados internos. Eles afirmam que no final muito poucos deslocados internos recebem suas rações de comida.
  - 11 reclamações relatadas de que eles e outras pessoas (não beneficiários) estão sendo cobrados valores monetários para serem incluídos nas listas de recebimento de assistência.
  - 12 alegações relatadas de que as pessoas que recebem assistência alimentar não são deslocados internos, mas membros da população anfitriã devido à frustração de não estarem incluídas na assistência e facilidade de acesso à assistência através da afiliação com a liderança local.
- ❖ Outras reclamações em menor número, porém notáveis, estão relacionadas aos altos preços de varejo para beneficiários que recebem vouchers de valor.

#### Pedidos de Informação

- ❖ Devido a problemas logísticos, o PMA e parceiros enfrentaram desafios para cumprir com as datas de distribuição planejadas. 81% dos pedidos de informação referiam-se ao horário de distribuição. A Linha Verde 1458 conseguiu receber informação sobre alguns dos atrasos e retoma das distribuições e subsequentemente informar os chamadores.
- ❖ Em menor proporção outros pedidos de informações referem-se ao processo de registo e aos direitos do beneficiário.

#### Pedidos de Assistência

- ❖ 78% dos pedidos de assistência são para itens de abrigo (NFIs), como lonas, devido à estação das chuvosa; outros pedidos de assistência são para sementes e ferramentas agrícolas para o início do cultivo. A maioria dos pedidos de assistência vem de áreas de reassentamento dentro e fora de Metuge, Montepuez, Chiure e Ancuabe.
- ❖ Os outros 17% são pedidos de auxílio-alimentação de Macomia, Linha Verde 1458 informou aos chamadores que o atendimento ainda não está sendo prestado ao distrito por não haver acesso.

#### Resposta da região sul (seca): Dezembro de 2020 - Janeiro de 2021

- ❖ 58% dos casos registados na região sul são feedback positivo. 18% dos casos são pedidos de assistência e 14% são reclamações.

#### Reclamações

- ❖ A maioria das reclamações é relativa a irregularidades no programa Comida por Trabalho em Tete (Marara), os beneficiários afirmam que as lideranças locais manipulam listas de distribuição e por isso os participantes do programa não recebem assistência.
- Alguma indignação das pessoas que participam no que é descrito como uma das actividades do programa Comida por Trabalho, a construção de latrinas para melhorar o saneamento em Kulima, resulta destas as pessoas que não receberam a comida pelo trabalho que fizeram.

## LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

### 16 DE DEZ 2020 – 15 DE JAN 2021

- Foram reportados problemas de distribuição, reclamações de erro de exclusão e reclamações de irregularidades registadas no programa de assistência alimentar em Gaza (Chicualacuala e Chibuto) onde os beneficiários alegaram que a equipa de distribuição tinha comida no ponto de distribuição durante 3 dias e não a distribuiu. A Linha Verde 1458 informou aos chamadores que entrassem em contato com a equipe de distribuição para obter informações sobre como será a distribuição e o que causou o atraso.

#### Pedidos de Assistência

- ❖ Pedidos de assistência foram maioritariamente em alimentos e menor escala em bens não alimentares (sementes e ferramentas agrícolas) de Tete (Mutarara, Moatize, Marara, Maputo (Namaacha, Magude, Moamba), Gaza (Massangena e Chibuto) e Inhambane (Funhalouro).

#### Protecção: Dezembro de 2020 - Janeiro de 2021

- ❖ Entre meados de Dezembro de 2020 e meados de Janeiro de 2021, a Linha Verde 1458 registrou 26 casos de Protecção.
  - **17 casos de Protecção à Criança** relatados principalmente em Sofala, Manica e Zambézia
  - **Um caso de VBG** relatado que foi encaminhado aos pontos focais do FNUAP que ligam os casos aos serviços de apoio e outro caso foi um pedido de informação sobre os serviços de apoio LGBTQ proveniente da Beira.

- **Três casos de Abuso e Exploração Sexual** relatados e compartilhados com a Rede PEAS(Protecao a Exploracao e Abuso Sexual) a Nível Nacional.
- **Seis casos de Protecção:**
  - Dois do campo de Refugiados de Maratane em Nampula onde os refugiados estão inseguros sobre a eleição do Presidente do Comité Representativo dos Refugiados. Eles estão preocupados e temem que o actual presidente possa vencer novamente e alegaram que ele não se preocupa com as questões dos refugiados.
  - Um caso de uma mulher em Ibo que procura pela sua filha que desapareceu enquanto a localidade de Mateme estava a ser atacada.
  - Um caso de um membro do Reassentamento de Metuchira alegando que está a enfrentar assédio de seus vizinhos.
  - Um caso reportado por um lider comunitario que alega que policias afectos ao Centro de Reasseantamento de Metuto fazem cobranças ilicitas de dinheiro e álcool a pessoas que passam de bicicletas e motorizadas na via para chegar as suas machambas.
  - Um caso de um homem que tem sido vítima de ameaças de morte por outro indivíduo que acredita que este tenha roubado seu dinheiro, mas o acusado afirma qu tais alegacoes sao falsas.

# Tendências: Covid-19

# COVID-19: CATEGORIA DOS CASOS E CASOS POR PROVINCIA

## 16 DE DEZ 2020 - 15 DE JAN 2021

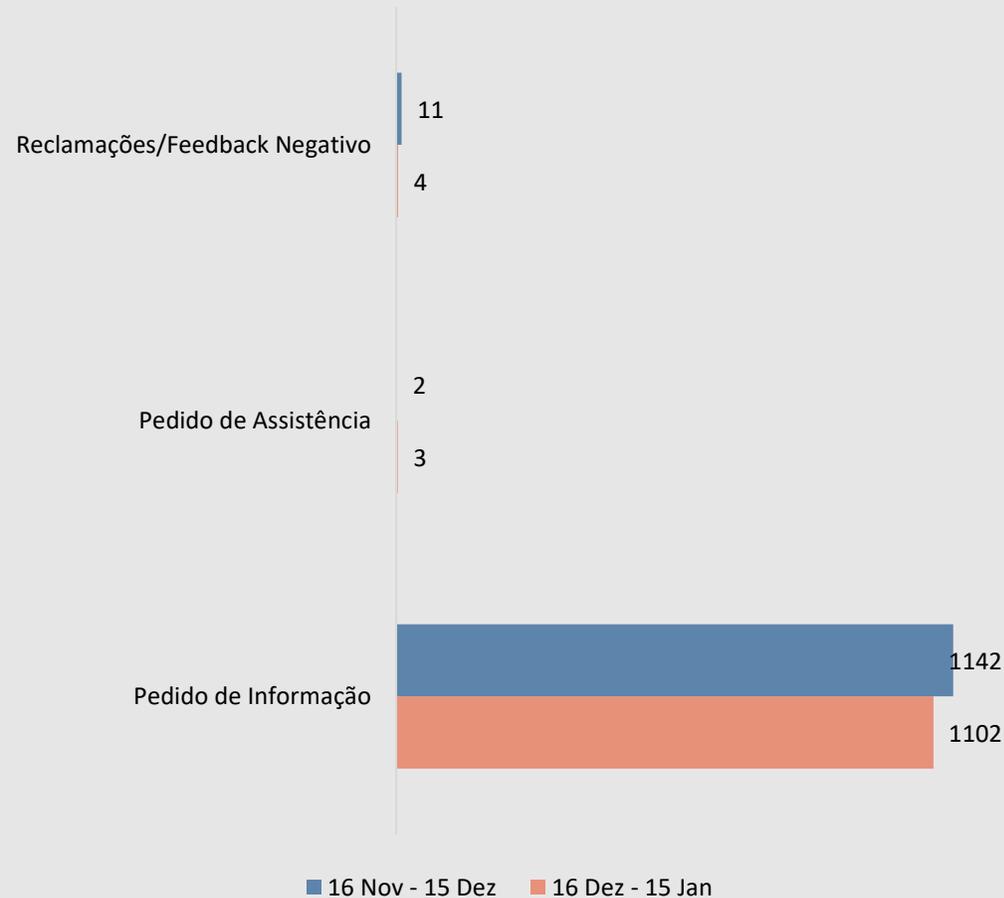
**16 de Dez 2020 – 15 de Jan 2021**

Nr. de casos de Covid-19:

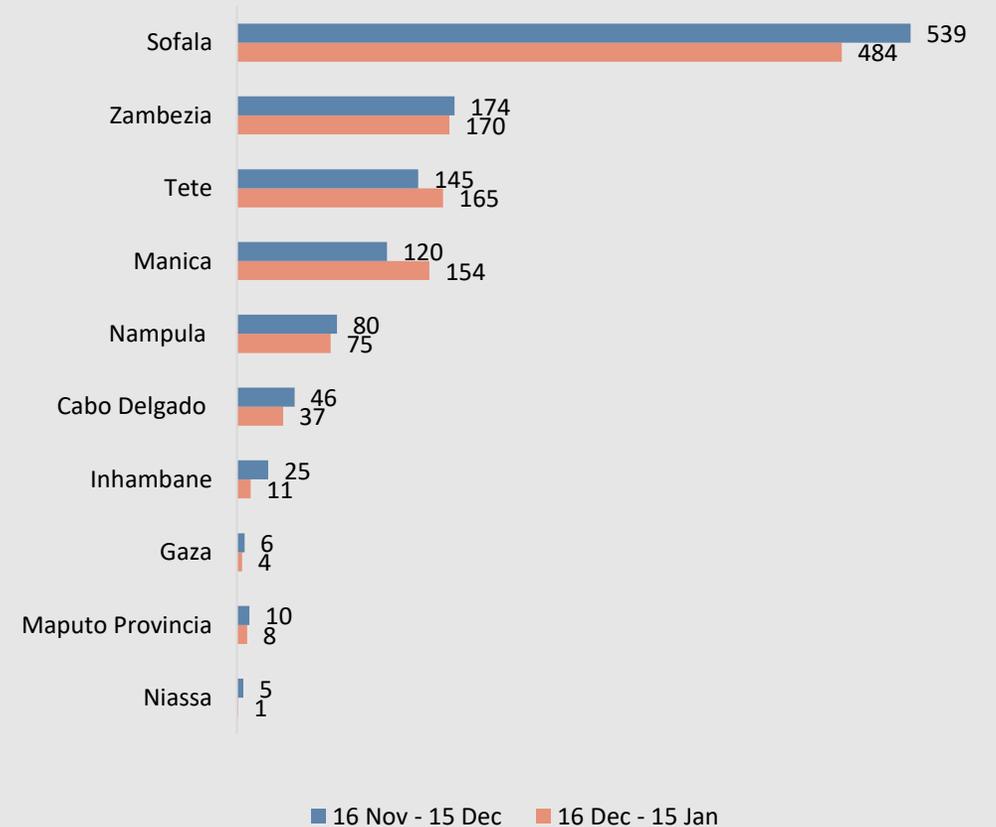
**1109**

**47%** 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



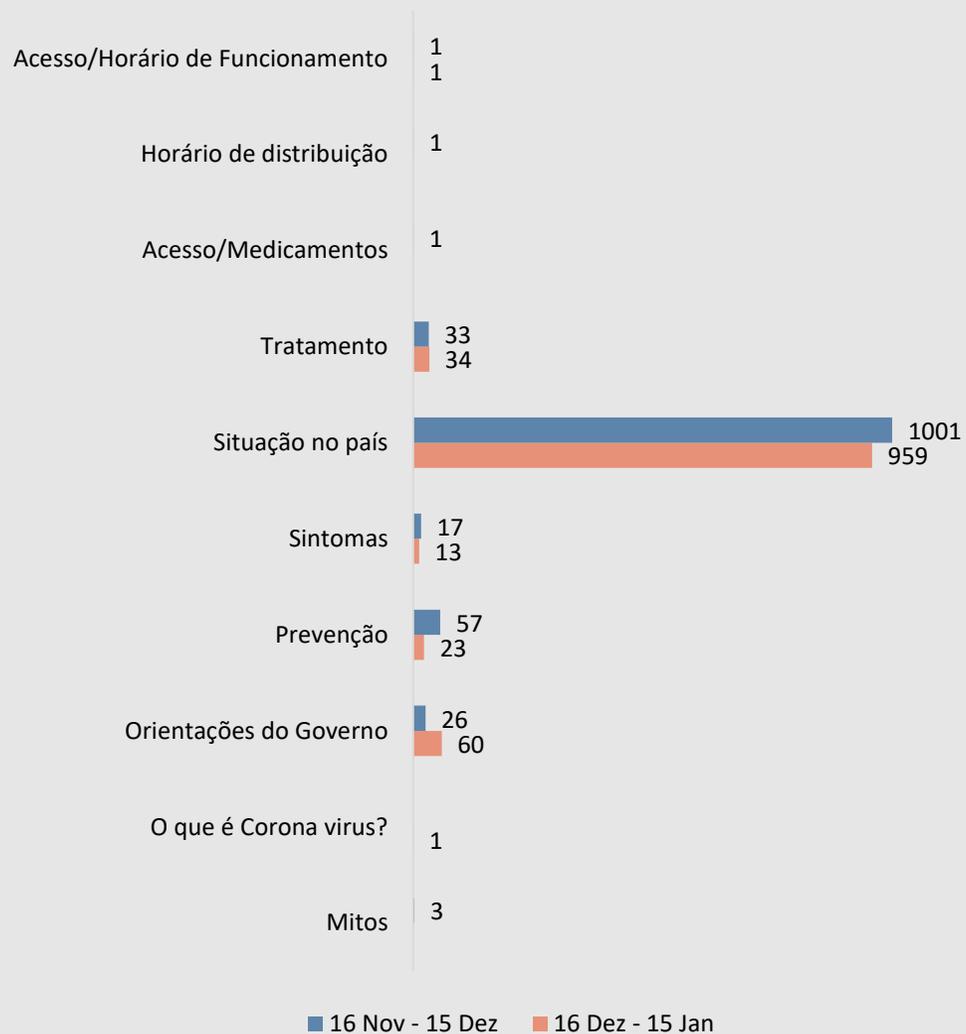
# COVID-19

## TIPO DE CASOS POR CATEGORIA

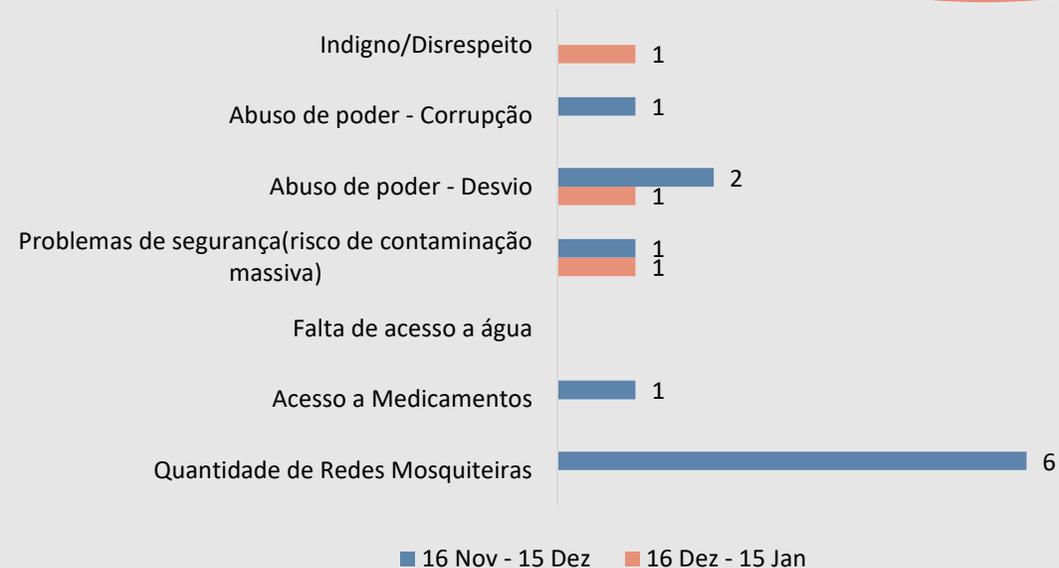
### 16 DE DEZ 2020 – 15 DE JAN 2021

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

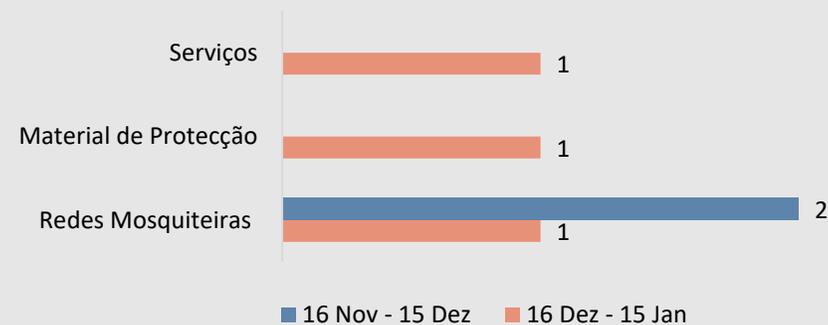
#### PEDIDO DE INFORMAÇÃO



#### RECLAMAÇÕES

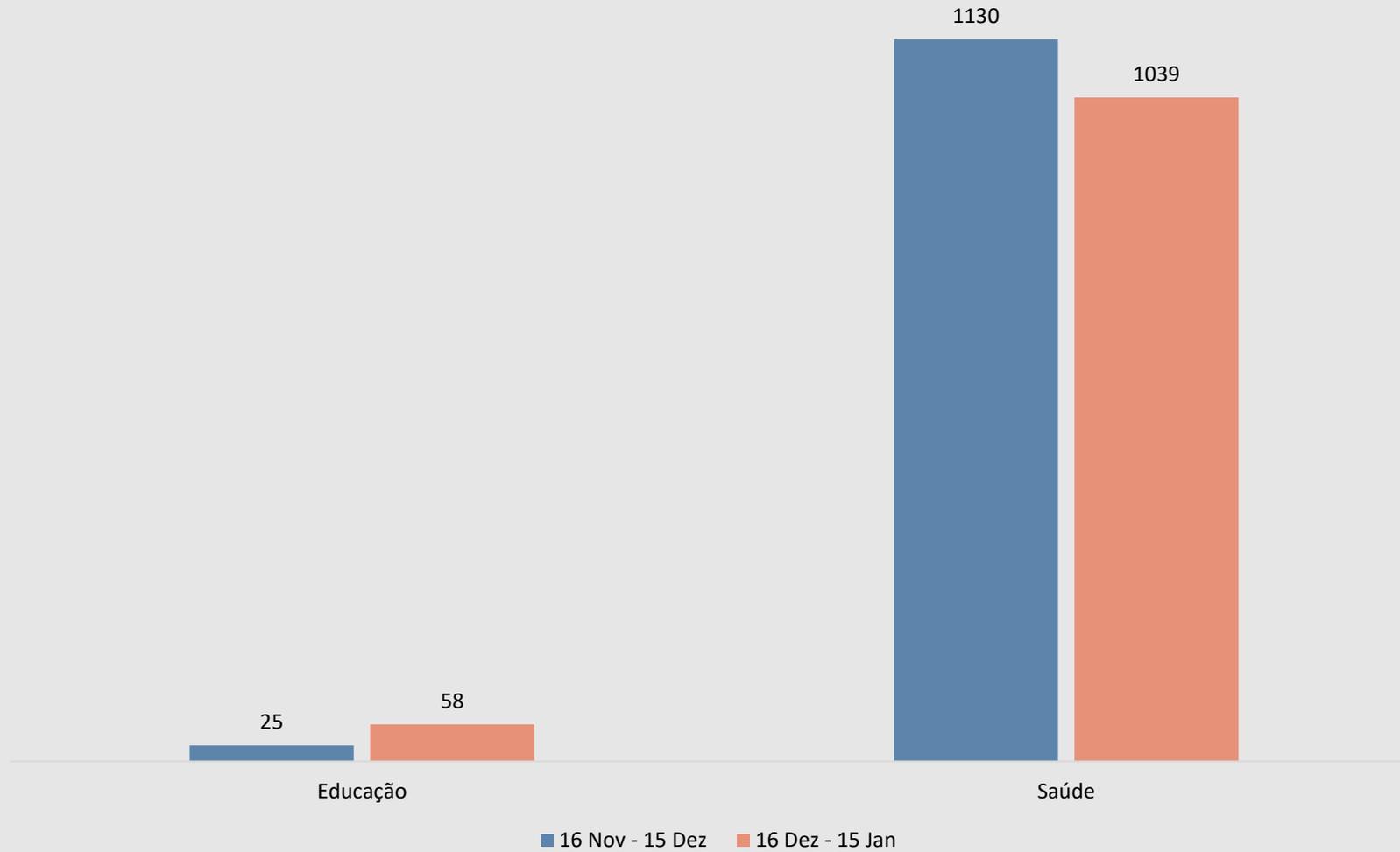


#### PEDIDO DE ASSISTÊNCIA



**COVID-19: SECTORES RELACIONADOS**  
**16 DE DEZ 2020 – 15 DE JAN 2021**

Casos já  
refletidos na  
visão geral no  
slides 18-22

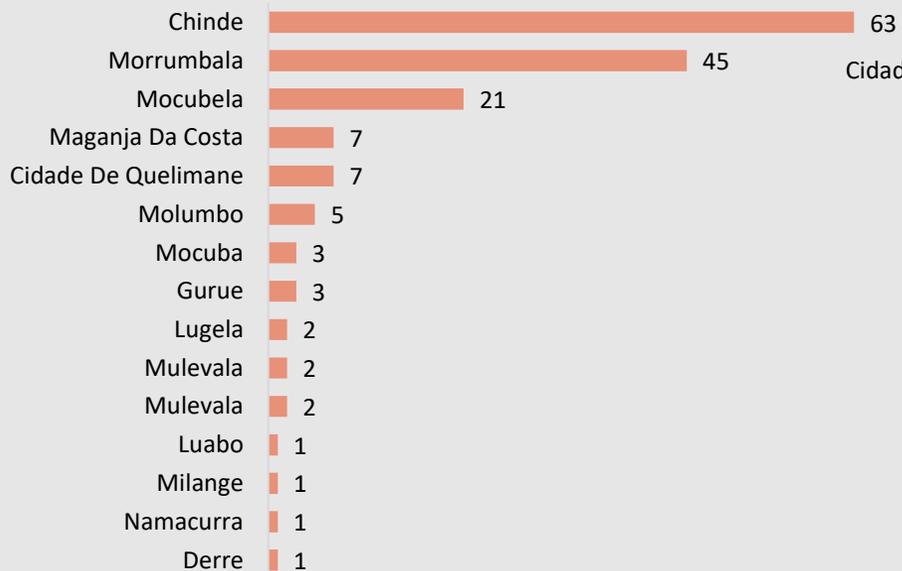


# COVID-19: LOCAIS COM CHAMADAS SOBRE COVID-19

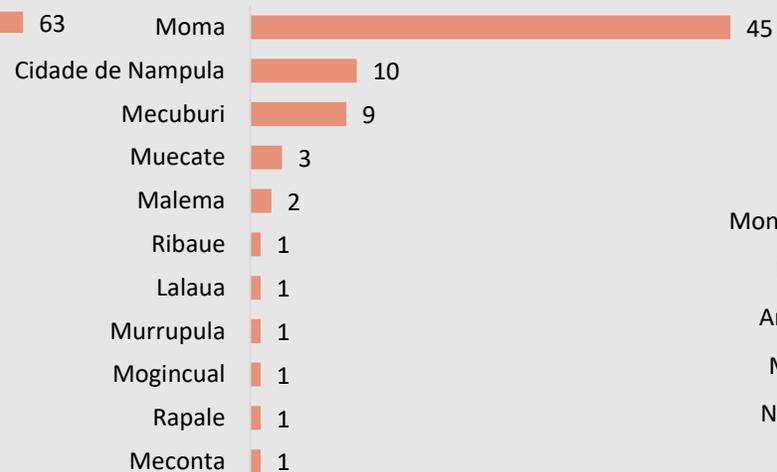
16 DE DEZ 2020 – 15 DE JAN 2021



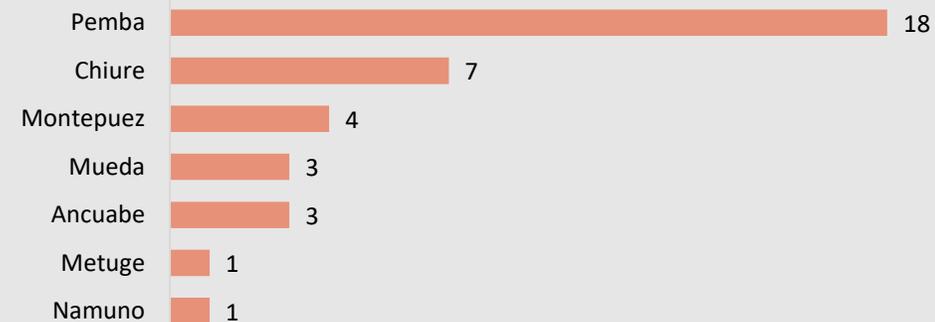
## Zambezia - 170



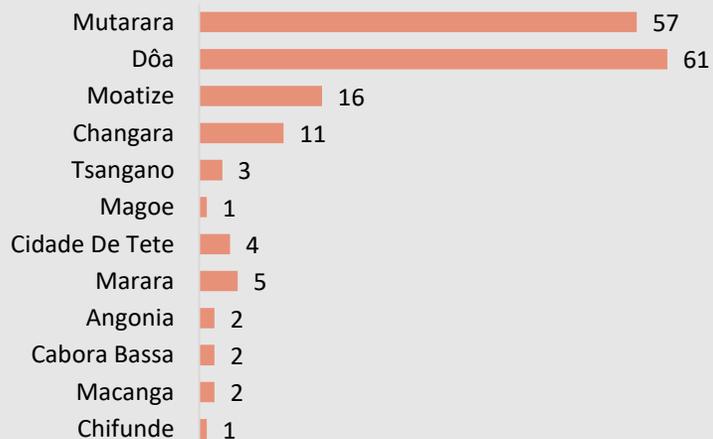
## Nampula - 75



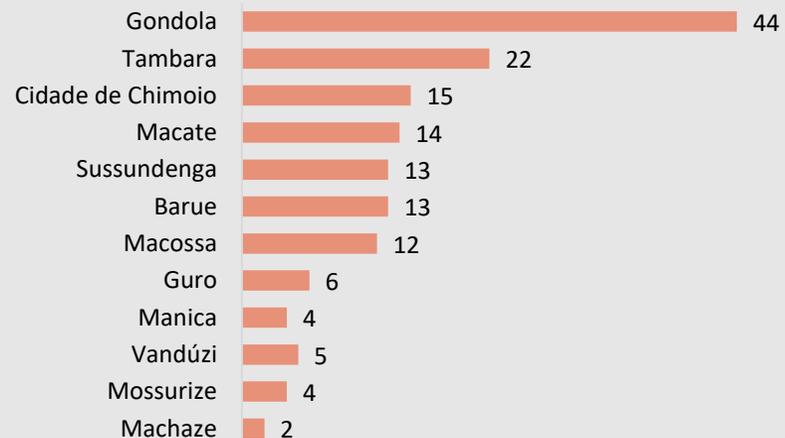
## Cabo Delgado - 37



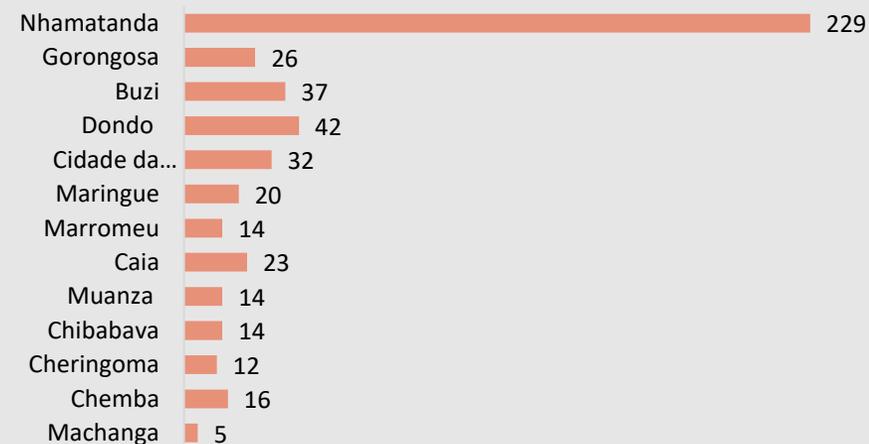
## Tete - 165



## Manica - 154

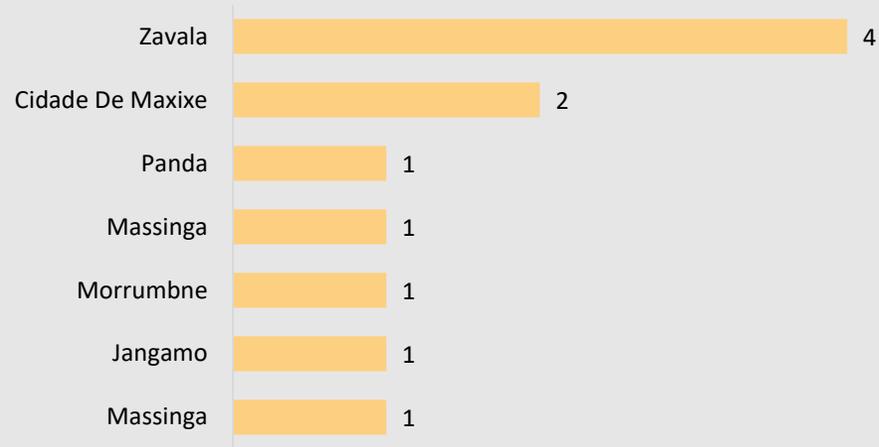


## Sofala - 484

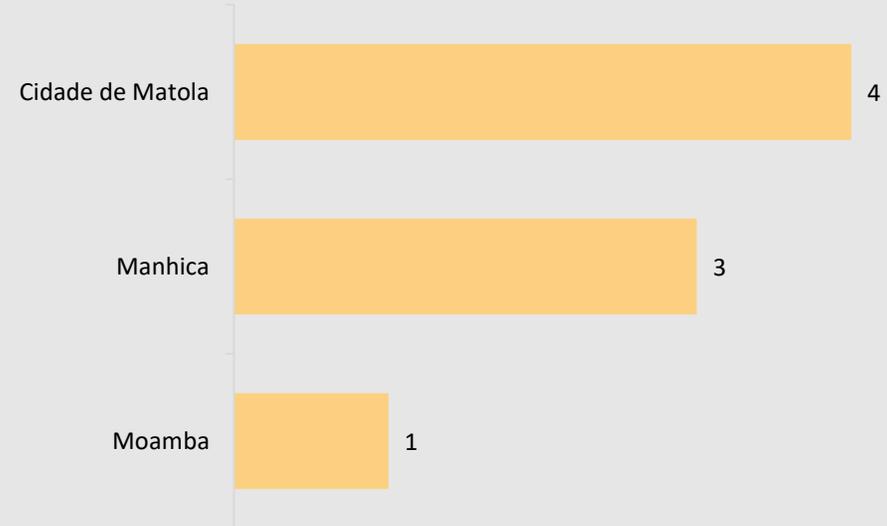


**COVID-19: LOCAIS COM CHAMADAS SOBRE COVID-19**  
**16 DE DEZ 2020 – 15 DE JAN 2021**

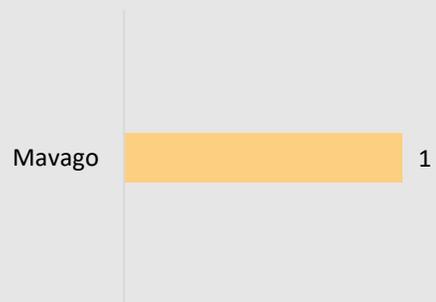
**Inhambane - 11**



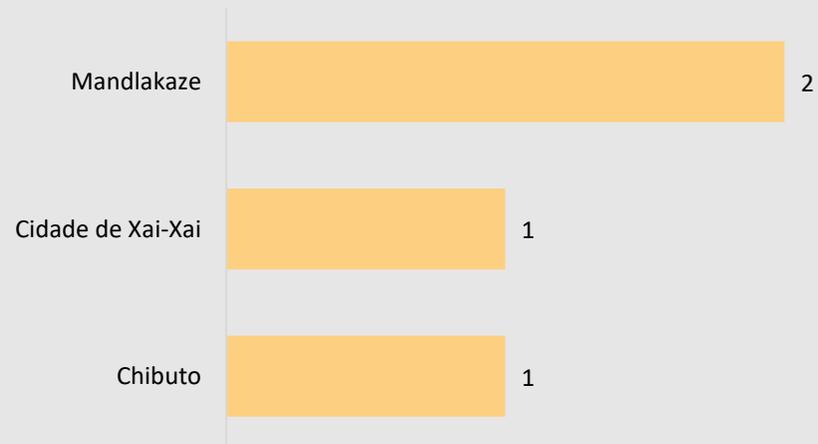
**Maputo Provincia - 8**



**Niassa - 1**



**Gaza - 4**



### ***Covid-19: dezembro de 2020 - janeiro de 2021***

- ❖ A principal preocupação continua a ser a propagação da Covid-19, responsável por 88% das solicitações de informações. Neste mês, foram registadas 1109 ligações. Os chamadores continuam monitorando o número de testes covid-19 positivos em todo o país e especificamente em suas províncias e também monitorando de perto o número de mortes.
  - 3% dos atendimentos são sobre a disponibilidade da vacina Covid-19 para a população, há uma confusão quanto ao papel da vacina entre tratamento e cura, alguns confundem como cura para Covid-19. A Linha Verde 1458 deve esclarecer que a vacina é tomada para proteger a pessoa de contrair o vírus.
  - 2% são chamadas de pessoas que ainda perguntam sobre métodos de prevenção e 1% ainda pergunta sobre os sintomas.
  - Os chamadores continuam a reclamar da falta de seriedade do transporte público para proteger os passageiros de contaminação pelo Covid-19 e do facto de que o aumento da restrição causa muita dificuldade de locomoção para os que dependem do transporte público.

### **Educação e Covid-19**

- ❖ 5% referem-se à preocupações em relação às directrizes do governo, especificamente o início das classes elementares. Todas as ligações realizadas neste período foram pedidos de informação sobre o cronograma de início das aulas nas classes primárias e quando o Presidente voltou a anunciar a observação das medidas preventivas da Covid-19 no estado de calamidade anteriormente decretado até o dia 05 de fevereiro de 2021. Mais uma vez pais e jovens ficaram ansiosos com a retomada das aulas.