



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



# Linha Verde da Resposta à Emergência

Período de Relatório: 16 de Novembro - 15 de Dezembro 2020

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.

**27,130** Total Casos Registados

**83%** Total Feedback Recebido

**18,770** Total Casos Registados desde 16 de Janeiro 2020



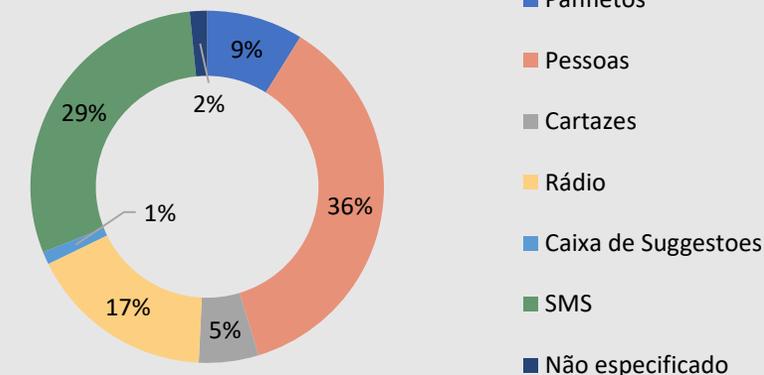
## VISAO GERAL DE DADOS: 16 JANEIRO 2020 – 15 DEZEMBRO 2020

## CONHECIMENTO SOBRE LINHA VERDE 1458

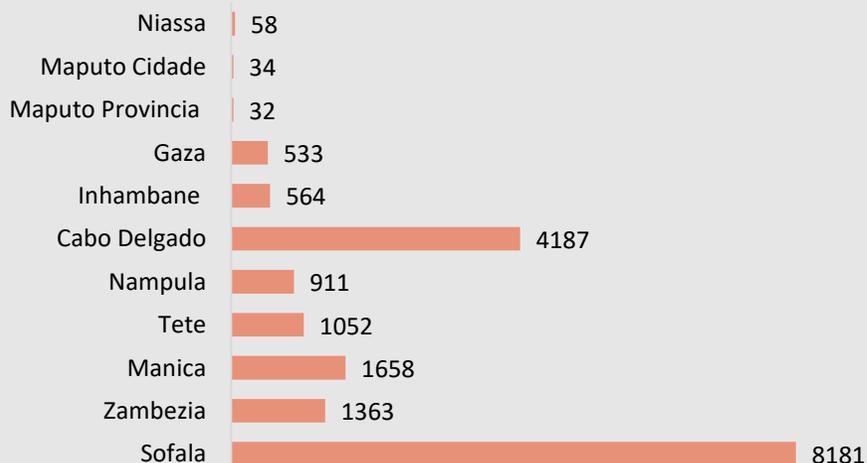
### PERFIL DO CHAMADOR



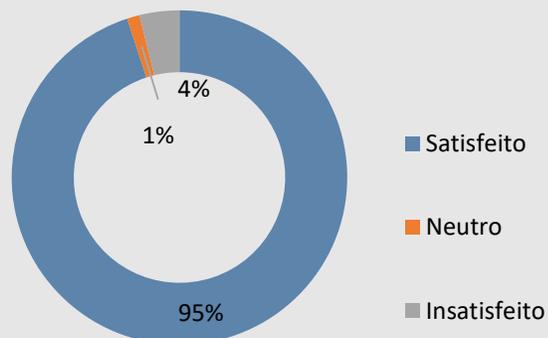
2% não especificado em termos de idade e 1% em termos de género



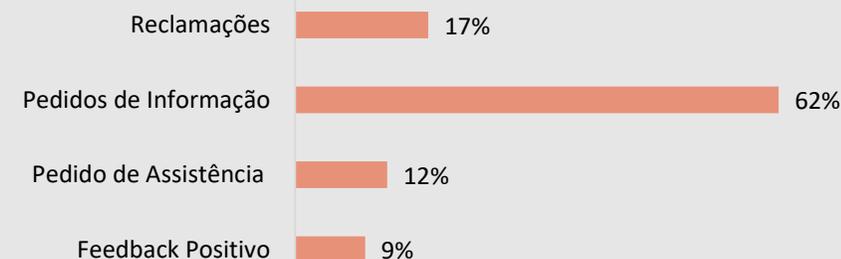
### CASOS POR PROVINCIA



### SATISFAÇÃO



### TIPO DE CASOS



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

**Nov 16 - Dez 15, 2020**

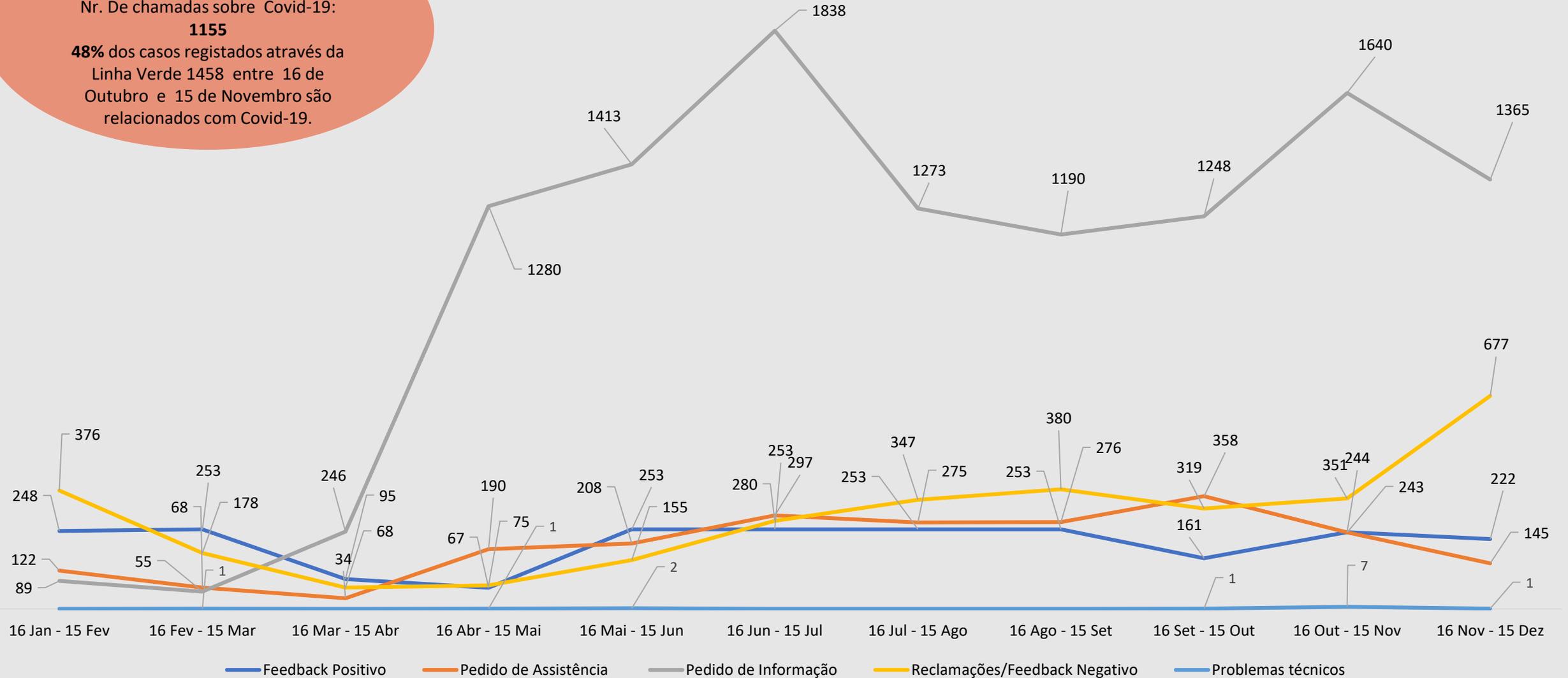
Nr. Total de Casos Registrados:

**2414**

Nr. De chamadas sobre Covid-19:

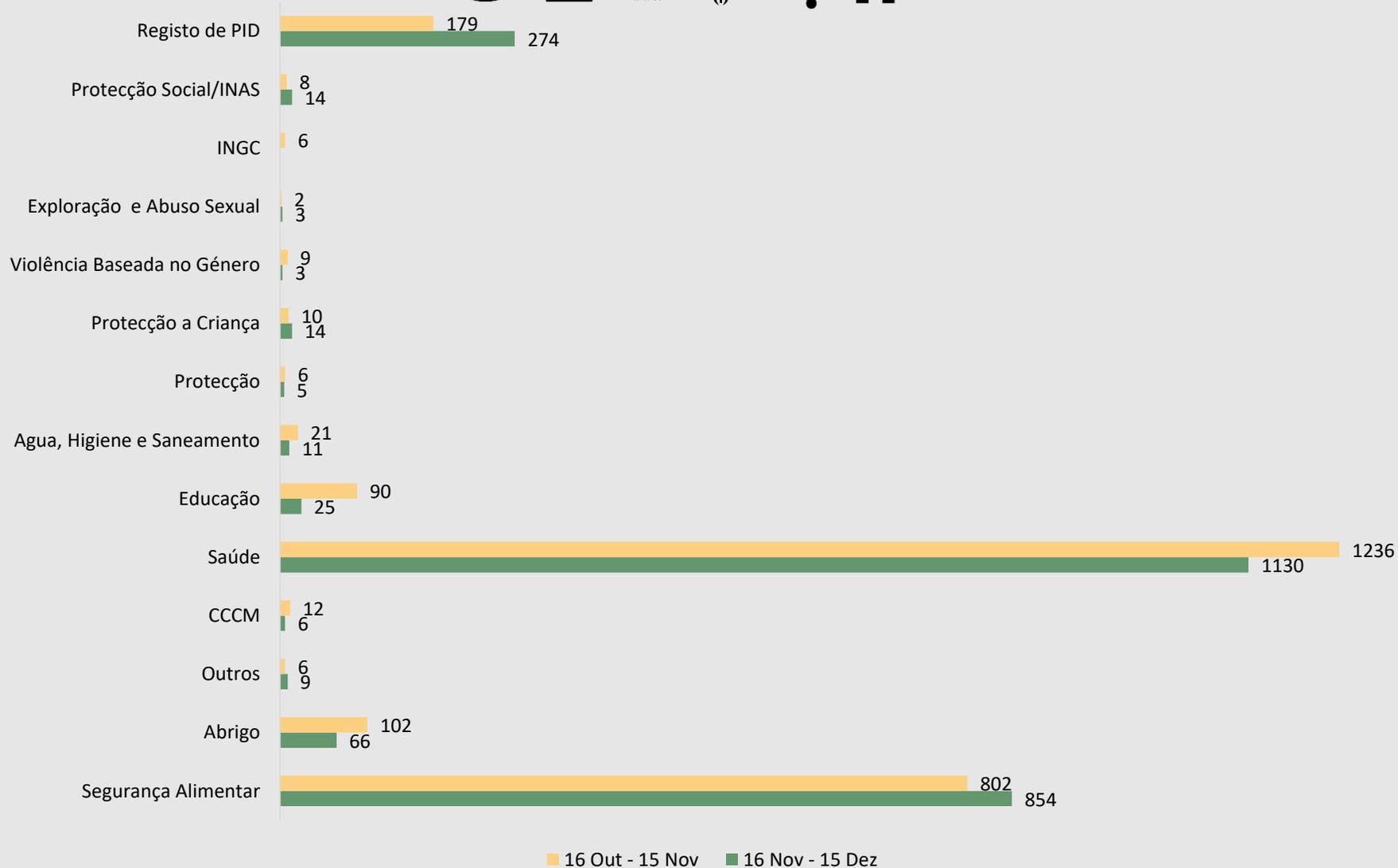
**1155**

**48%** dos casos registrados através da Linha Verde 1458 entre 16 de Outubro e 15 de Novembro são relacionados com Covid-19.



# CASOS POR SECTOR

## 16 DE NOV – 15 DE DEZ 2020



# CASOS POR RESPOSTA

## 16 DE NOV – 15 DE DEZ 2020

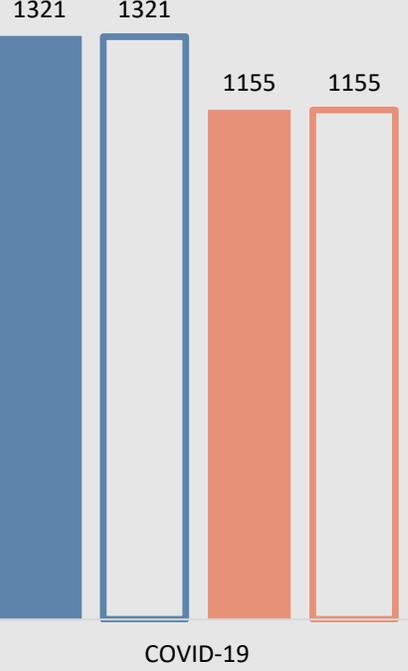
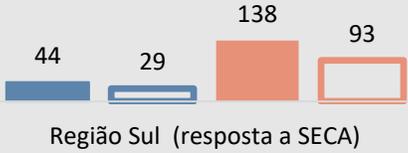
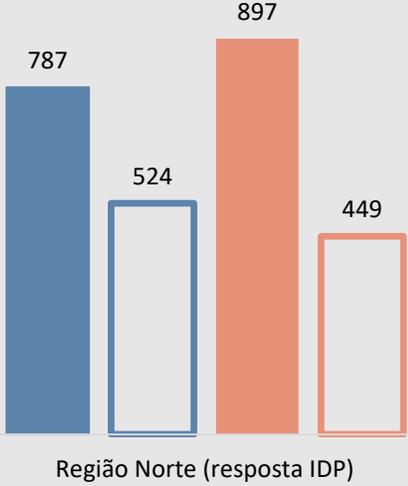
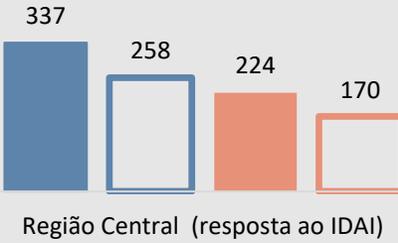


**16 Nov - 15 Dez 2020**  
**Cases Registrados:**  
 1155  
**Feedback Fornecido:**  
 1155

**16 Nov - 15 Dez 2020**  
**Cases Registrados:**  
 224  
**Feedback Fornecido:**  
 170

**16 Nov - 15 Dez 2020**  
**Cases Registrados:**  
 897  
**Feedback Fornecido:**  
 449

**16 Nov - 15 Dez 2020**  
**Cases Registrados:**  
 138  
**Feedback Fornecido:**  
 93



■ Casos Registrados 16 Out - 15 Nov    ■ Feedback Fornecido 16 Out - 15 Nov    ■ Casos Registrados 16 Nov - 15 Dez    ■ Feedback Fornecido 16 Nov - 15 Dez

**REGIÃO CENTRAL: RESPOSTA AO IDAI**  
**16 DE NOV – 15 DE DEZ 2020**

**Out/Nov**  
 Casos Registrados:  
**337**  
 Feedback Fornecido:  
**77%**

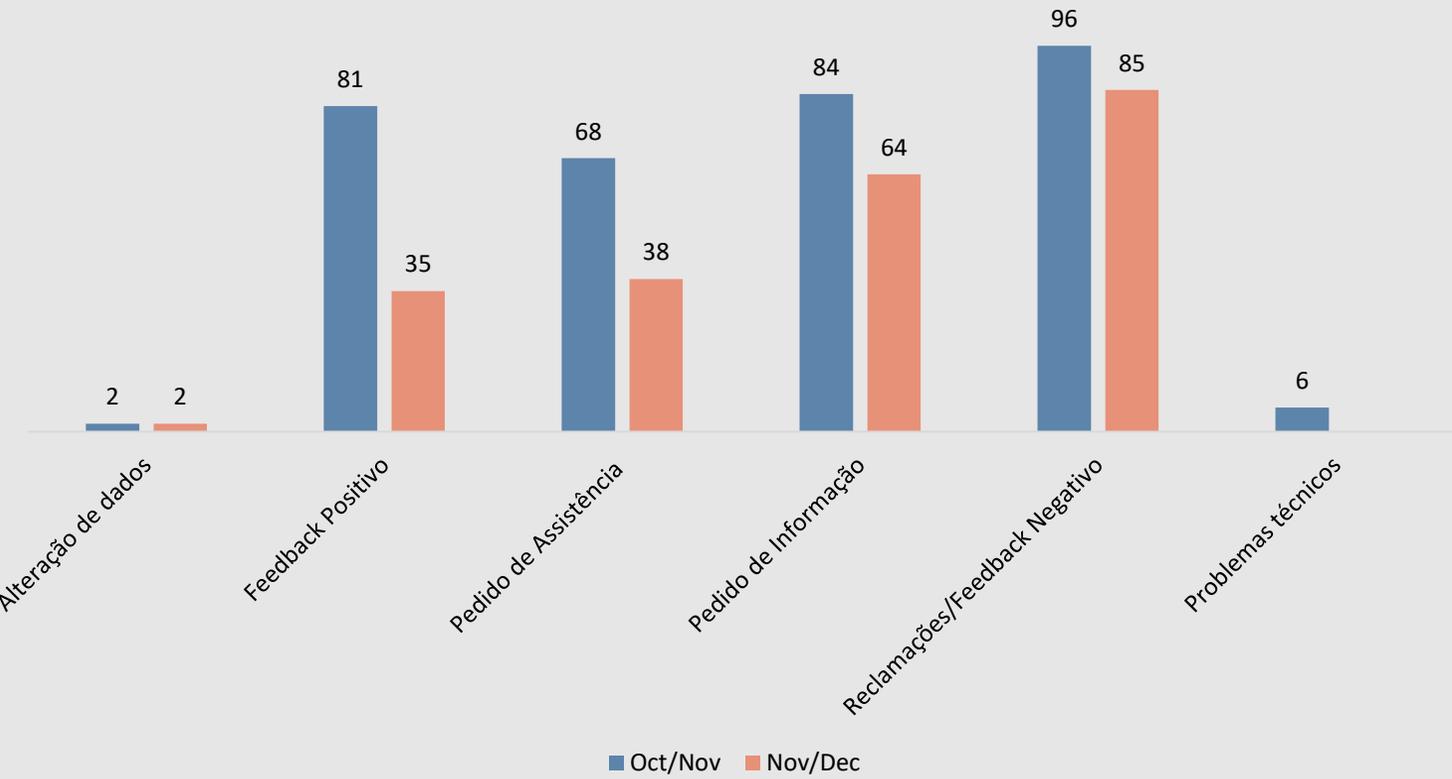
**Nov/Dez**  
 Casos Registrados:  
**224**  
 Feedback Fornecido:  
**75%**

**Out/Dez**  
 Casos Registrados:  
**61**  
 Feedback Fornecido:  
**44%**

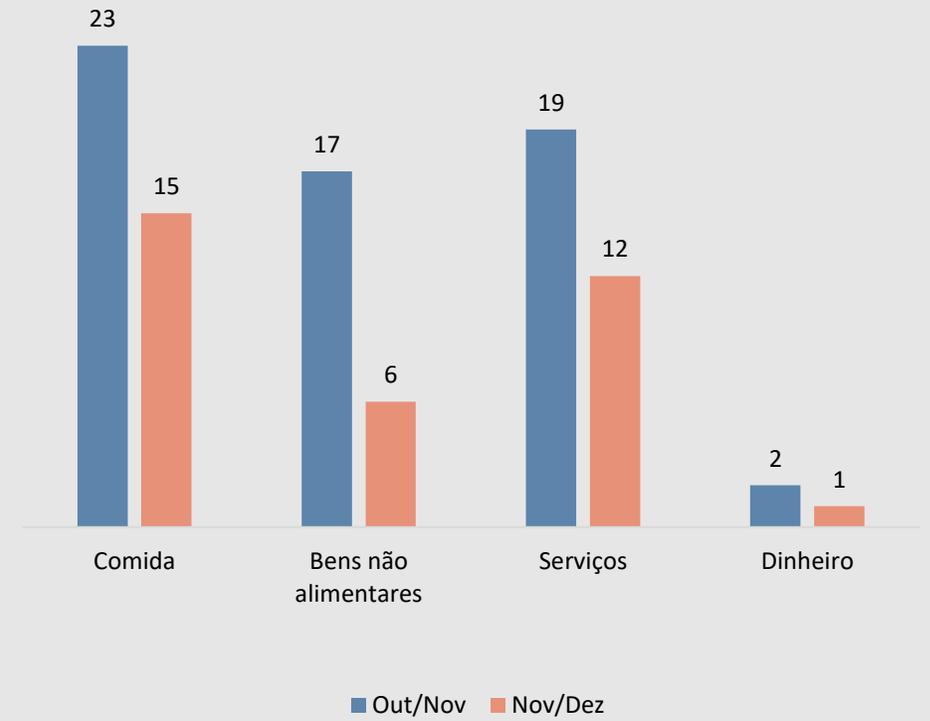
**Nov/Dez**  
 Casos Registrados:  
**34**  
 Feedback Fornecido:  
**65%**



**CATEGORIA DOS CASOS**



**PEDIDO DE ASSISTÊNCIA**



■ Out/Nov ■ Nov/Dec

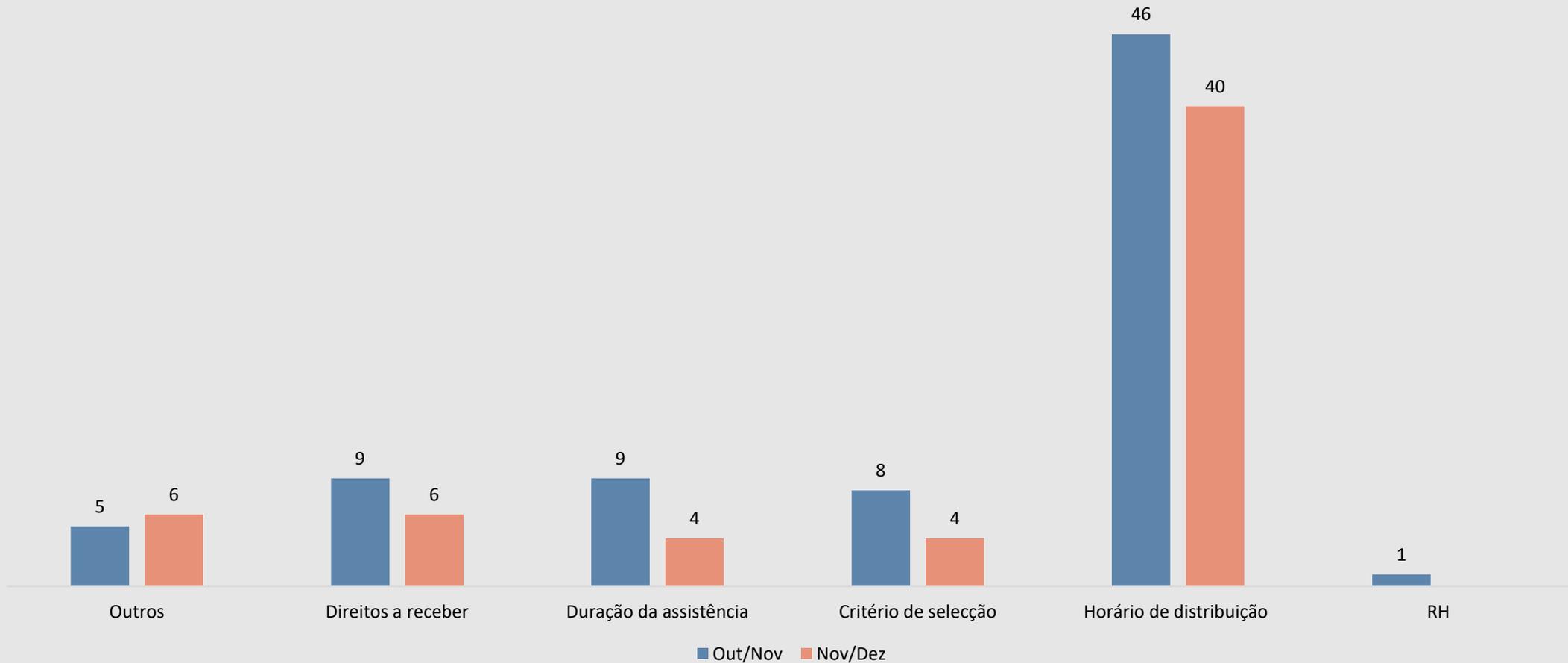
■ Out/Nov ■ Nov/Dec

**REGIÃO CENTRAL: RESPOSTA AO IDAI  
PEDIDO DE INFORMAÇÃO  
16 DE NOV – 15 DE DEZ 2020**



**Out/Nov**  
Cases Registrados:  
**78**  
Feedback Fornecido:  
**95%**

**Nov/Dez**  
Cases Registrados:  
**60**  
Feedback Fornecido:  
**92%**



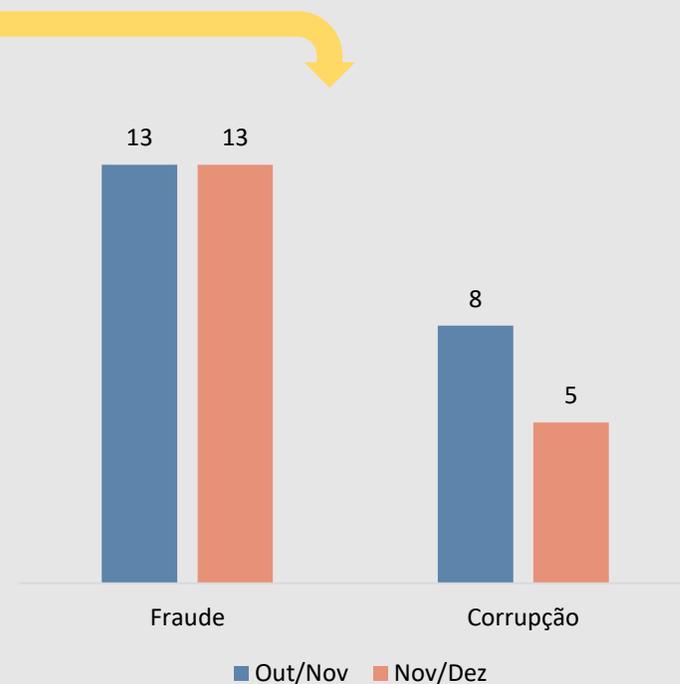
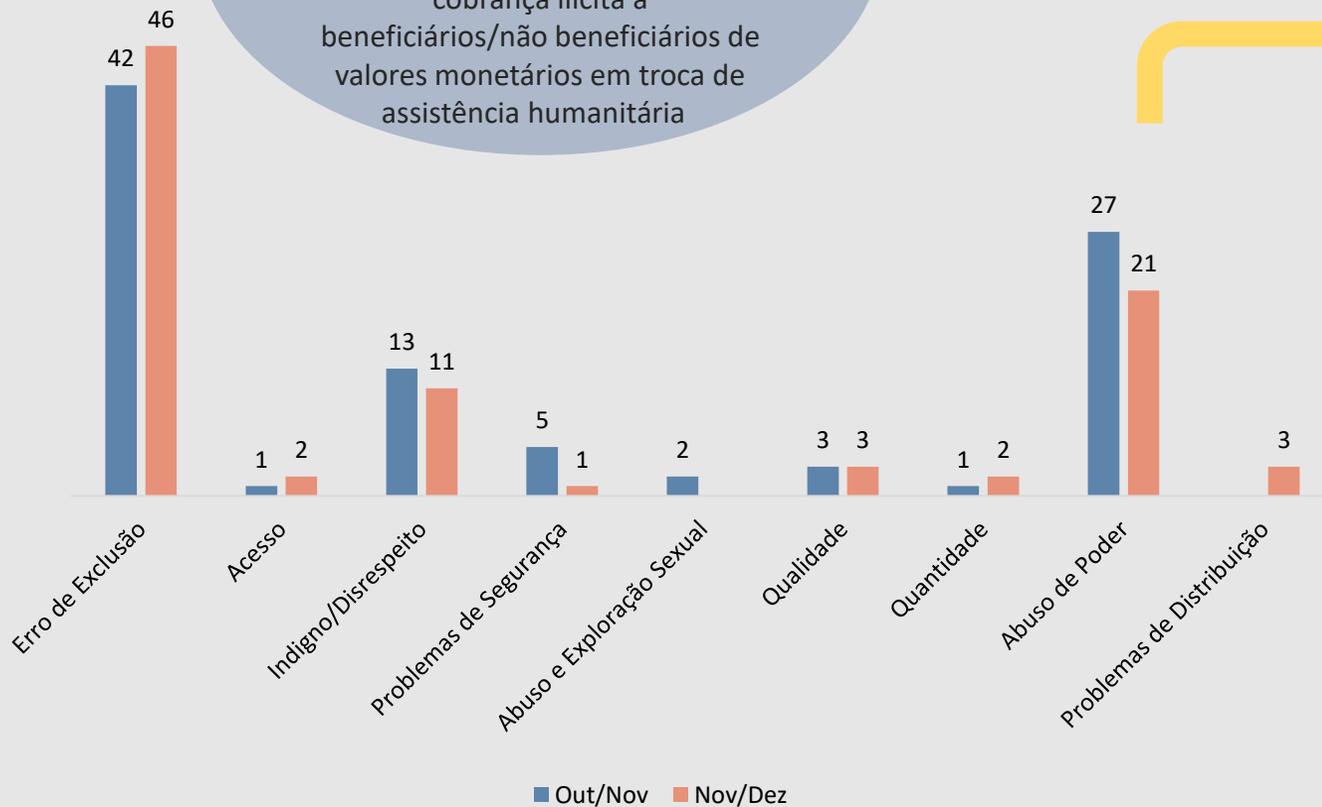
**REGIÃO CENTRAL: RESPOSTA AO IDAI  
RECLAMAÇÕES/FEEDBACK NEGATIVO  
16 DE NOV – 15 DE DEZ 2020**



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

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

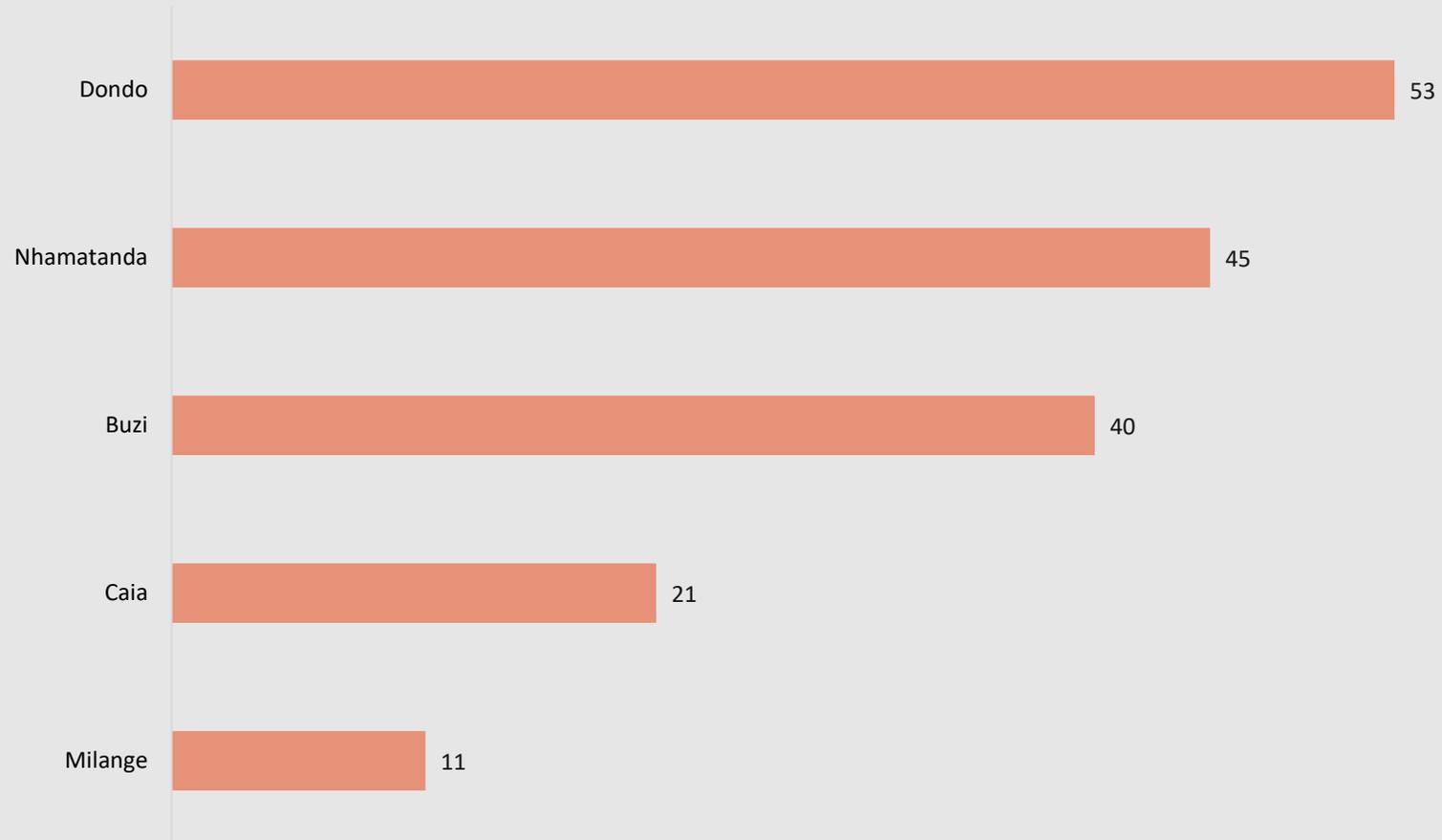
**Corrupção:** refere-se actos de cobrança ilícita a beneficiários/não beneficiários de valores monetários em troca de assistência humanitária



**Reclamações – Abusos de poder**

\*Casos de Abuso e Exploracao Sexual sao removidos das reclamacoes dado que estes sao reportados separadamanete atraves da Prevencao contra Abuso e Exploracao Sexual 'Taskforce'

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



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

**Out/Nov**  
Casos Registrados:  
**787**  
Feedback Fornecido:  
**67%**

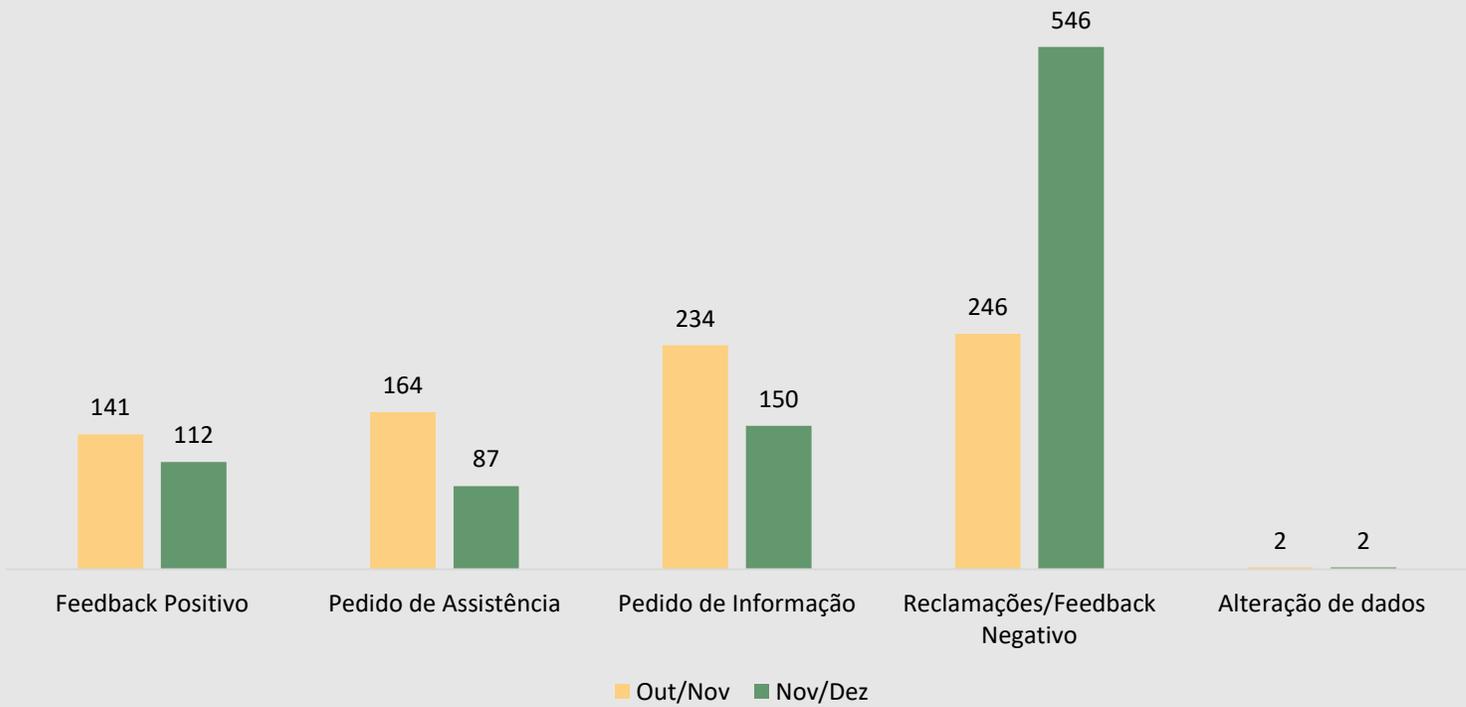
**Nov/Dez**  
Casos Registrados:  
**897**  
Feedback Fornecido:  
**50%**

**Out/Nov**  
Casos Registrados:  
**162**  
Feedback Fornecido:  
**22%**

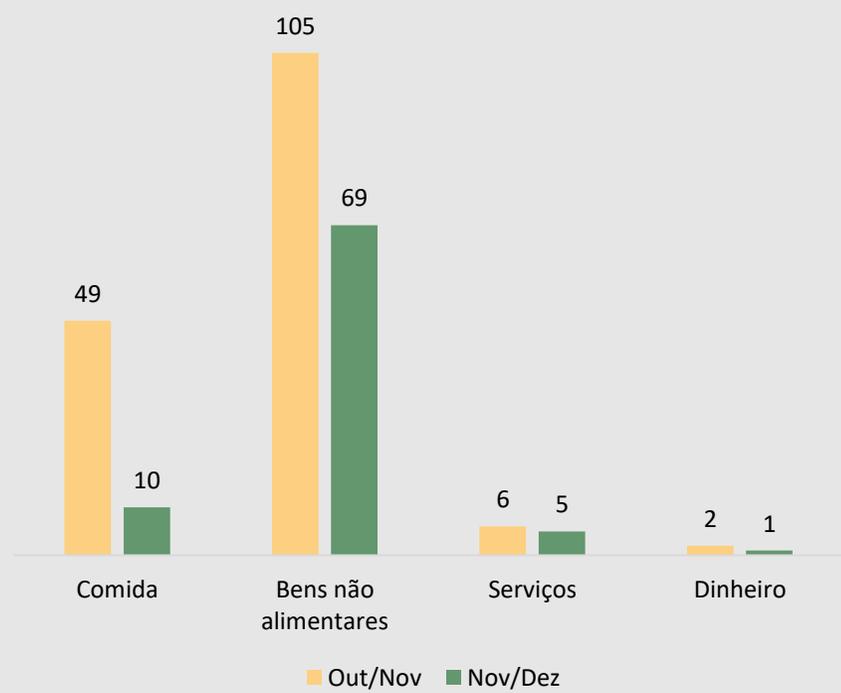
**Nov/Dez**  
Casos Registrados:  
**85**  
Feedback Fornecido:  
**22%**



**CATEGORIA DOS CASOS**



**PEDIDO DE ASSISTENCIA**



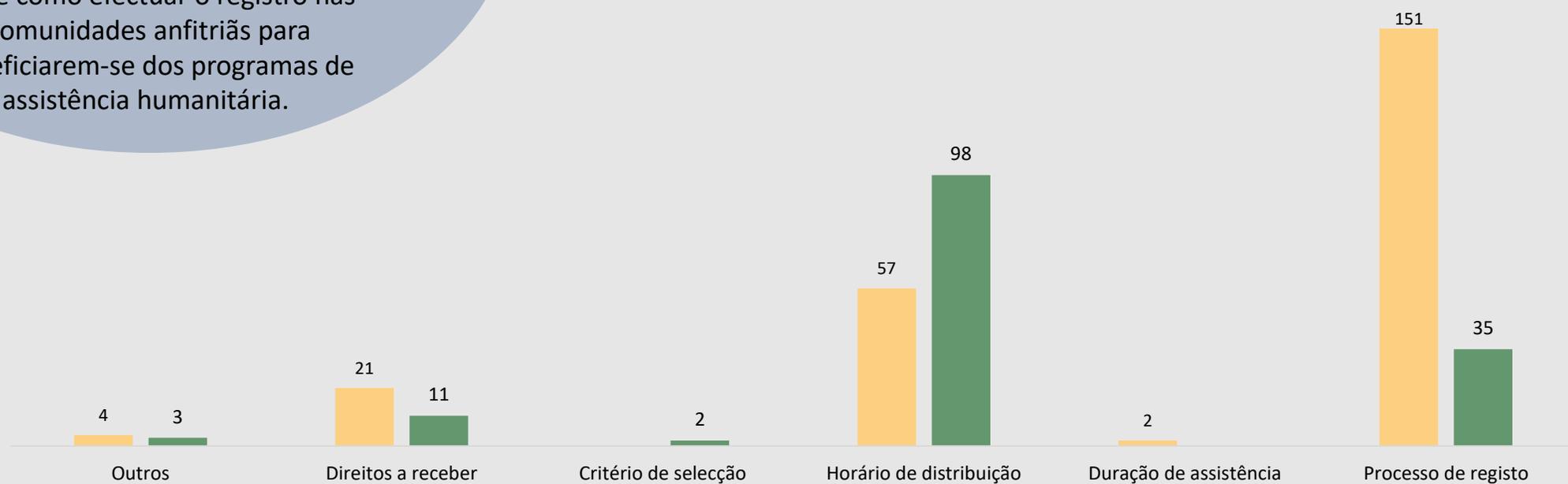
## REGIÃO NORTE: RESPOSTA A PID PEDIDO DE INFORMAÇÃO 16 DE NOV – 15 DE DEZ 2020

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.



**Out/Nov**  
Casos Registrados:  
**235**  
Feedback Fornecido:  
**99%**

**Nov/Dez**  
Casos Registrados:  
**149**  
Feedback Fornecido:  
**97%**



■ Out/Nov ■ Nov/Dez

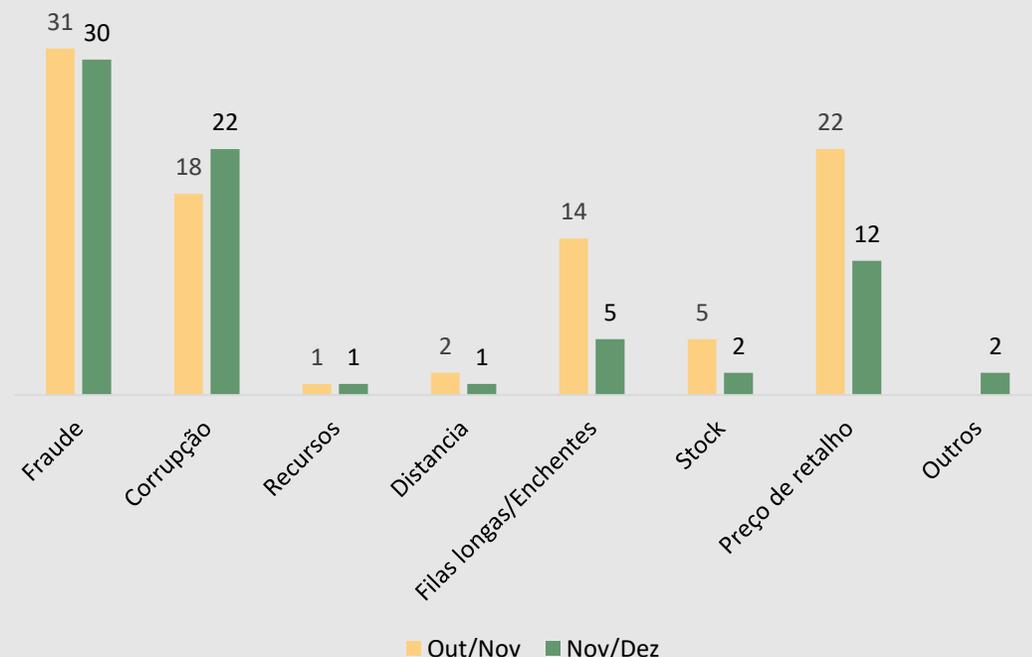
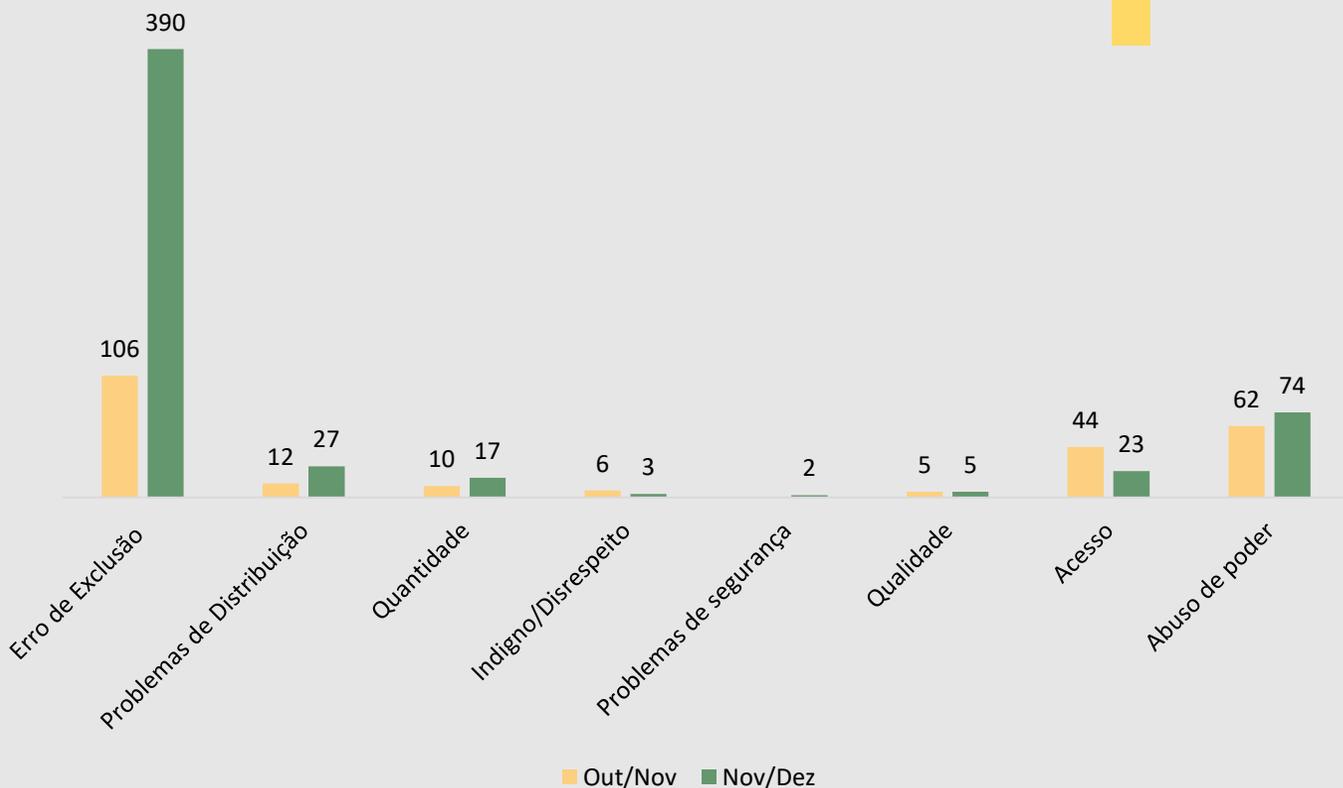
**REGIÃO NORTE: RESPOSTA A PID  
RECLAMAÇÕES/FEEDBACK NEGATIVO  
16 DE OUT – 15 DE NOV 2020**

**REGIÃO NORTE: RESPOSTA A PID  
TIPOS DE ABUSO DE PODER  
16 DE NOV – 15 DE DEZ 2020**



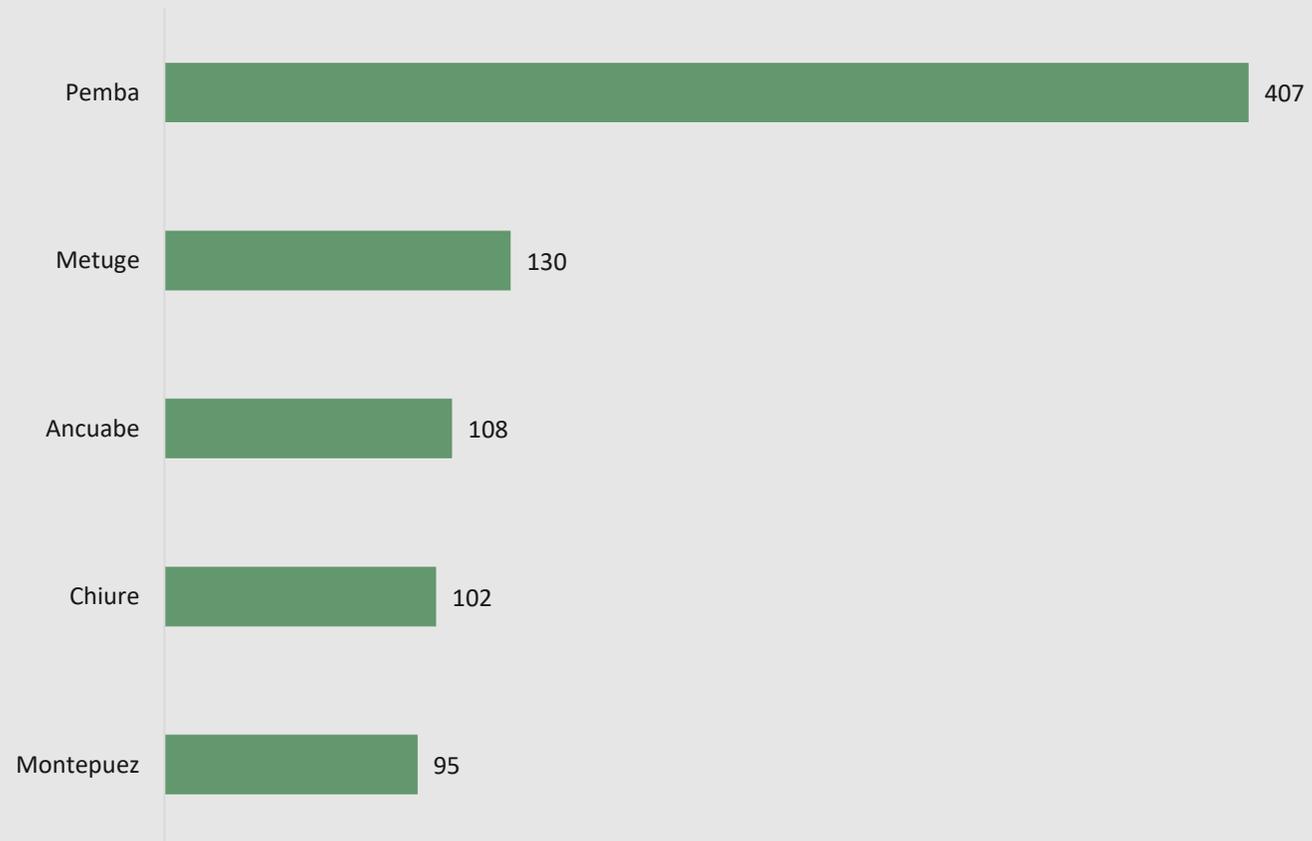
Uma grande parte de casos de **erro de exclusão** provem de PIDs alegando que são registradas varias vezes pelas autoridades locais nas comunidades anfitriãs mas continuam sem receber assistência

**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 NOV – 15 DE DEZ 2020**



# REGIÃO SUL: RESPOSTA A SECA

## 16 DE NOV – 15 DE DEZ 2020

**Out/Nov**  
Casos Registrados:  
**44**  
Feedback Fornecido:  
**66%**

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

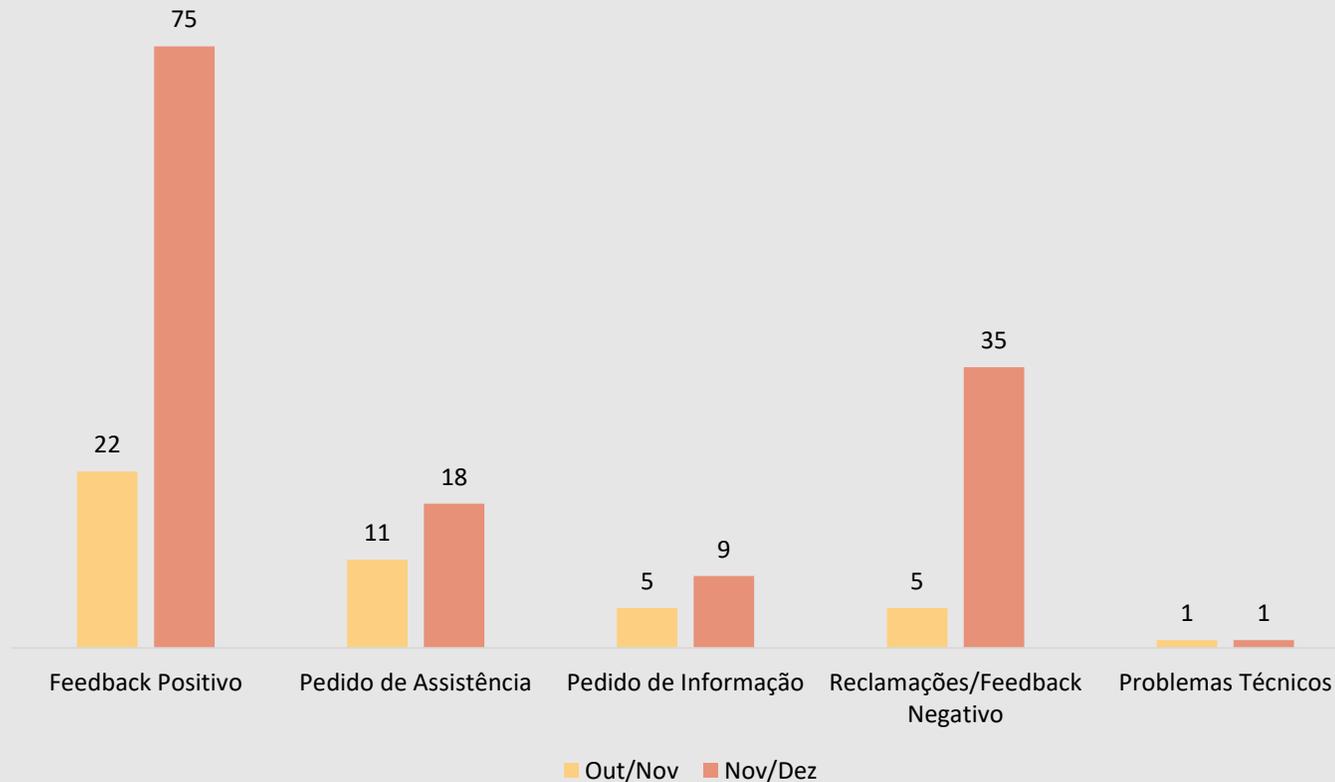
**Out/Nov**  
Casos Registrados:  
**11**  
Feedback Fornecido:  
**18%**

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

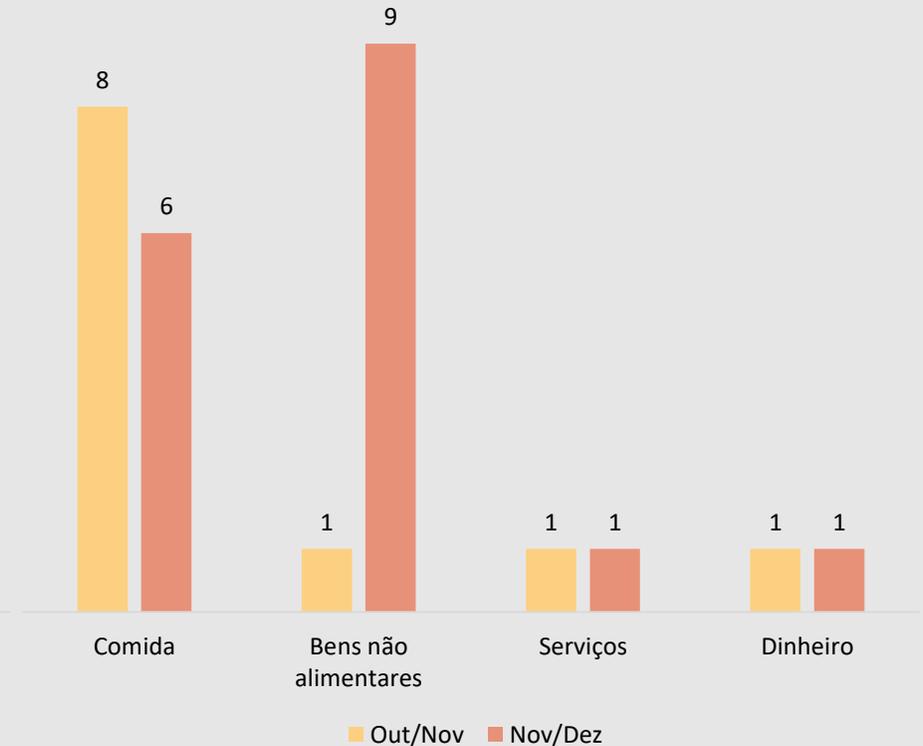


**NFI**

### CATEGORIA DOS CASOS



### PEDIDO DE ASSISTENCIA

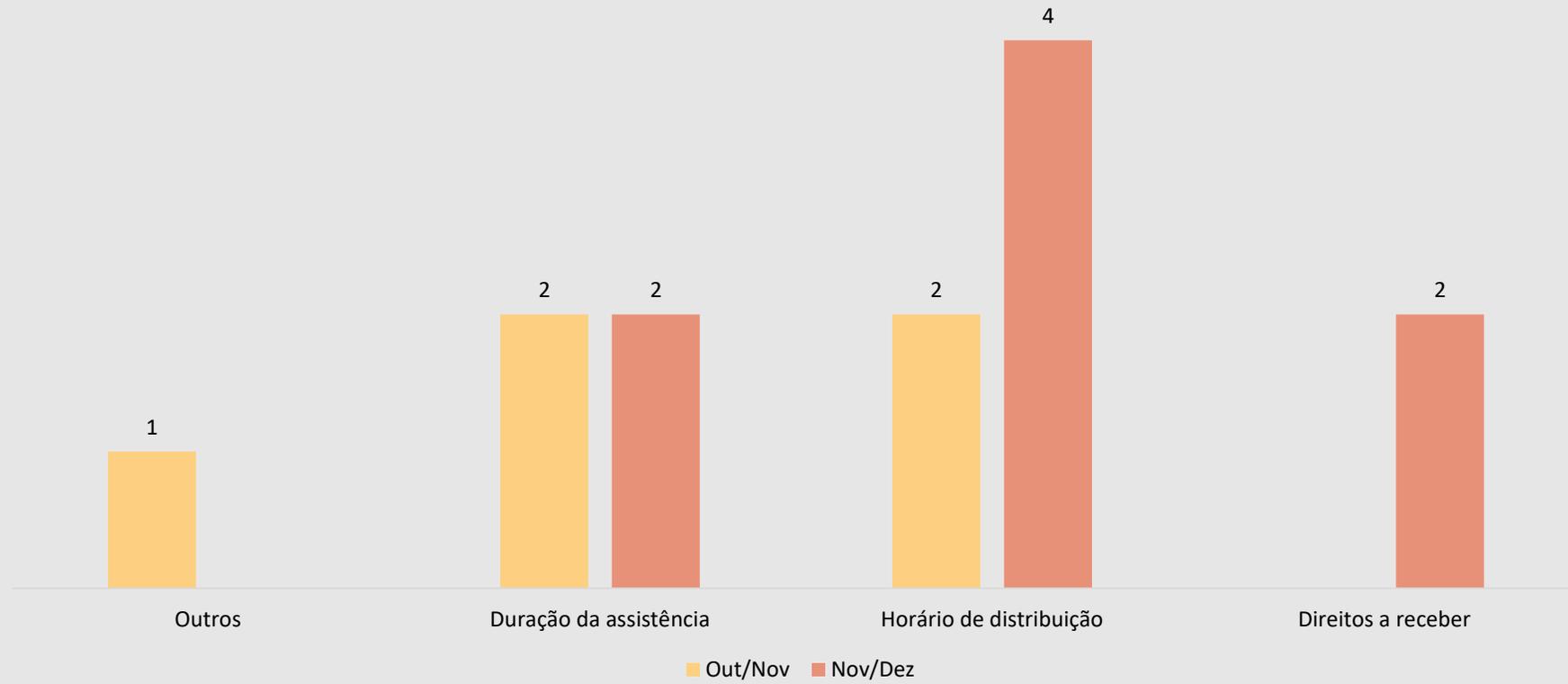


**REGIÃO SUL: RESPOSTA A SECA  
PEDIDO DE INFORMAÇÃO  
16 DE NOV – 15 DE DEZ 2020**



**Out/Nov**  
Cases Registrados:  
5  
Feedback Fornecido:  
60%

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



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

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

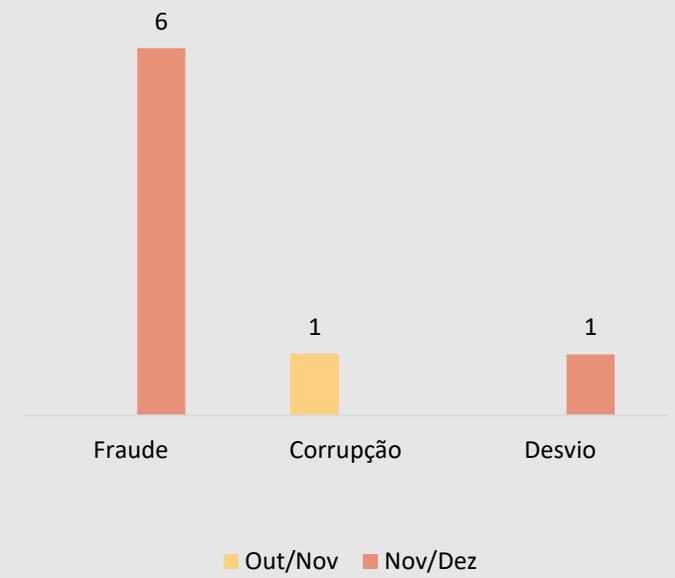
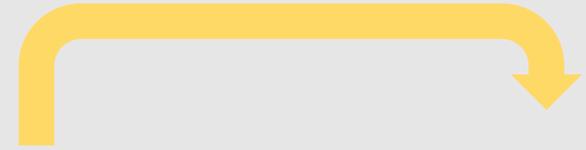
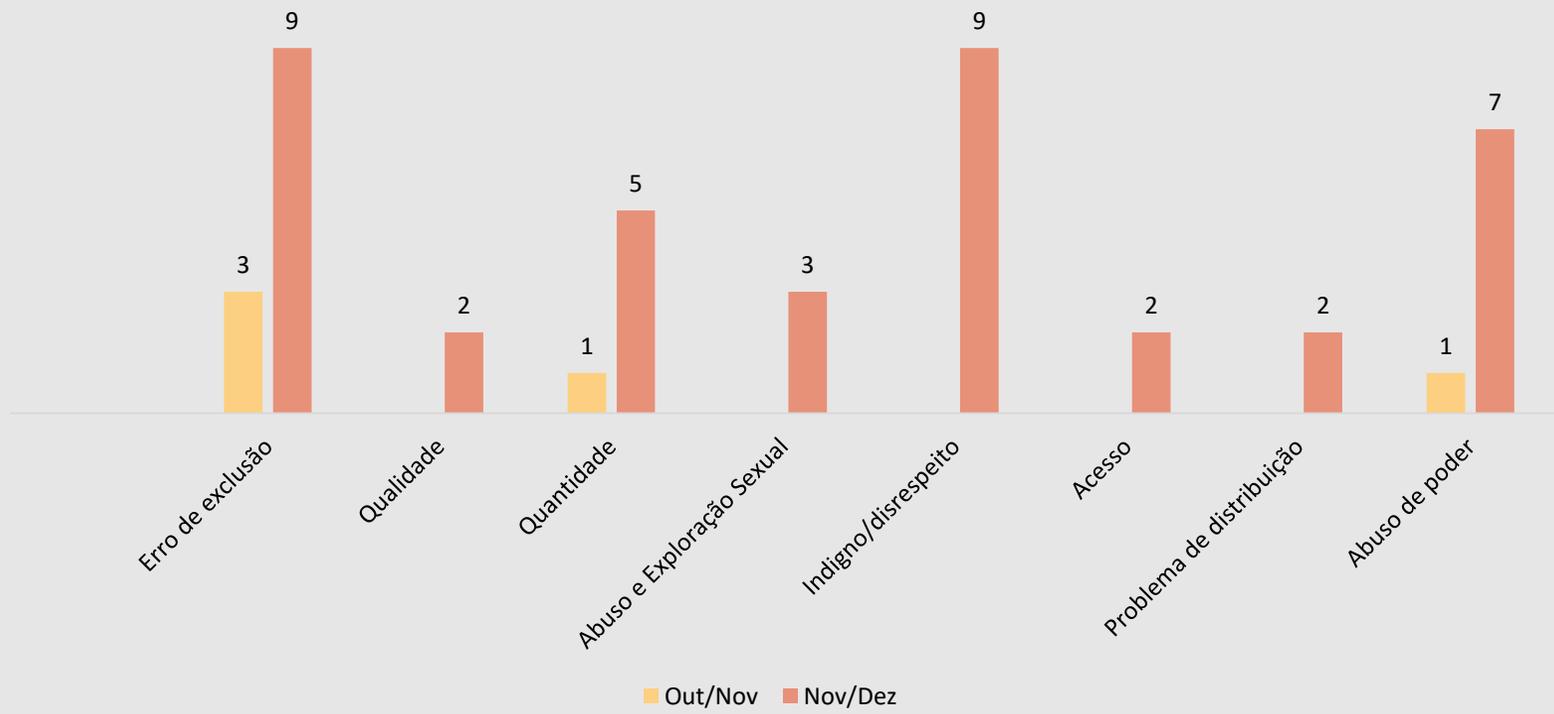


**Abuso de poder:**

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

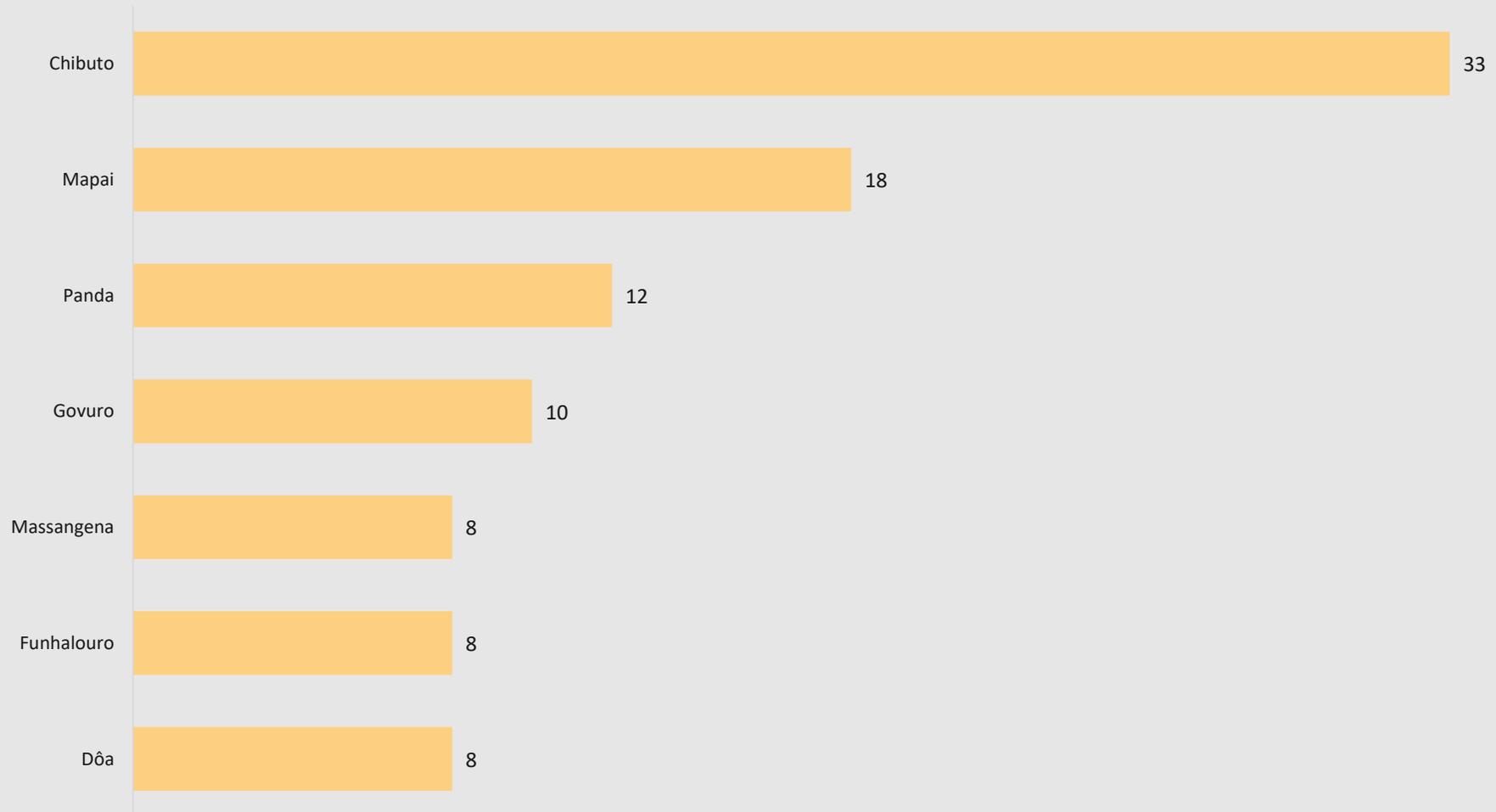
**Corrupção:**

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



**Reclamações – Abusos de poder**

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



**FEEDBACK POSITIVO**  
**16 NOV – 15 DEZ 2020**



**SEGURANÇA ALIMENTAR**

Eu liguei para agradecer a ajuda humanitaria promovida pela PMA e parceiros, no ambito do projeto denomindo comida pelo trabalho, a ultima distribuicao decorreu no dia 25/11/2020. Recebi 37kg de Farinha, 8kg Feijao, 1kg de sal, 5kg de Arroz, 2kg de amendoim e 4L de Oleo. Gostaria de apelar aos parceiros que continuem com accoes humanitaria principalmente nesta epoca do covid-19, porque as nossas machambas nao produziram.” **Feminino, Mapai, Gaza**



**SEGURANÇA ALIMENTAR**

“Sou deslocado e fugi dos insurgentes no distrito de Quissanga para Metuge no mês de Maio de 2020. Sou beneficiário e liguei para agradecer aos parceiros pelo apoio”.  
**Masculino, Metuge, Cabo Delgado**

**ABRIGO**

“Sou beneficiaria e estou a ligar para agradecer os parceiros pela ajuda. Eu recebi lona, pratos, panelas, enxadas e cobertores da Caritas”. **Feminino, Chiure, Cabo Delgado**

**SEGURANÇA ALIMENTAR**

“Sou deslocado e tenho uma familia composta por 5 membros. Sou beneficiario de ajuda humanitaria promovida pelo PMA e parceiros. Estou muito pela assistencia dado aos deslocados. A ultima distribuicao ocorreu no dia 17/11/2020, recebium cheque de 3600MT, e com este valor comprei produtos alimentares e de higiene. Peco para que continuem com accoes deste genero”.  
**Masculino, Pemba, Cabo**

**SEGURANÇA ALIMENTAR**

“Liguei para agradecer port ter recebido 80 kg de Farinha, 10 litros de óleo, 15 kg de Feijão e 2 kg de sal, no projecto Comida pelo trabalho”. **Masculino, Doa, Tete**

**AGUA, SANEAMENTO e HIGIENE**

“Eu liguei para dizer obrigado pelos productos de higiene recebidos.” **Masculino, Marromeu, Sofala**

# SEGURANÇA ALIMENTAR



**16 Nov - 15 Dez 2020**

Casos Registrados:

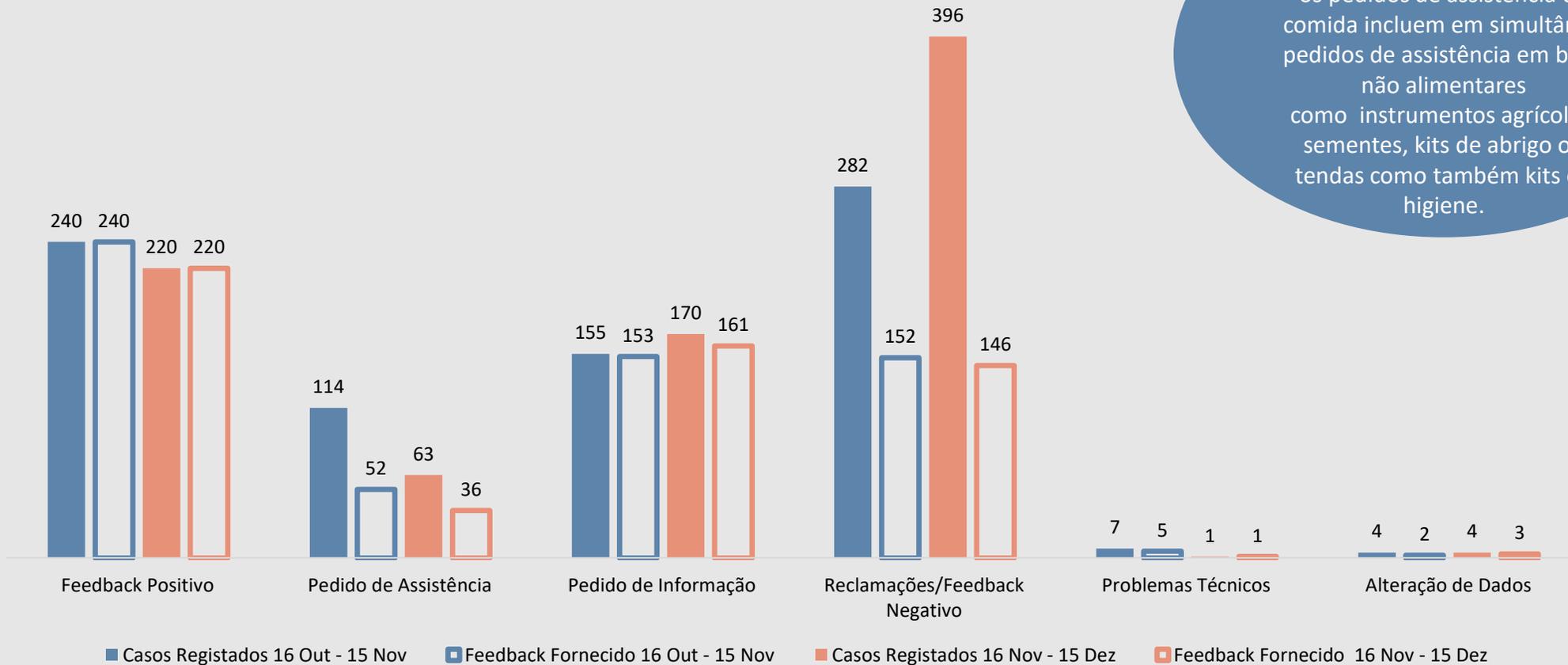
**854**

Feedback Fornecido:

**567**

**16 Nov - 15 Dez 2020**

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	151
Zambezia	6
Manica	18
Tete	17
Nampula	15
Cabo Delgado	531
Inhambane	34
Gaza	76
Maputo Provincia	6

# SAÚDE



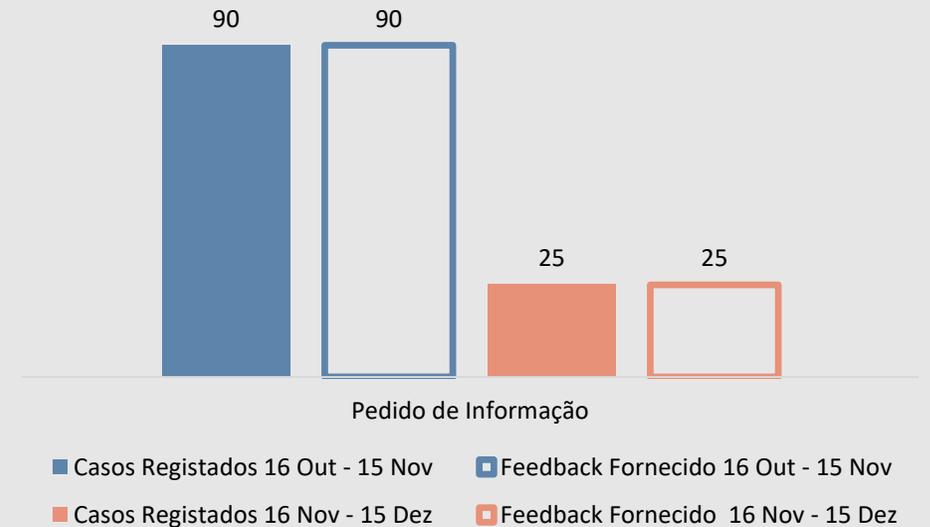
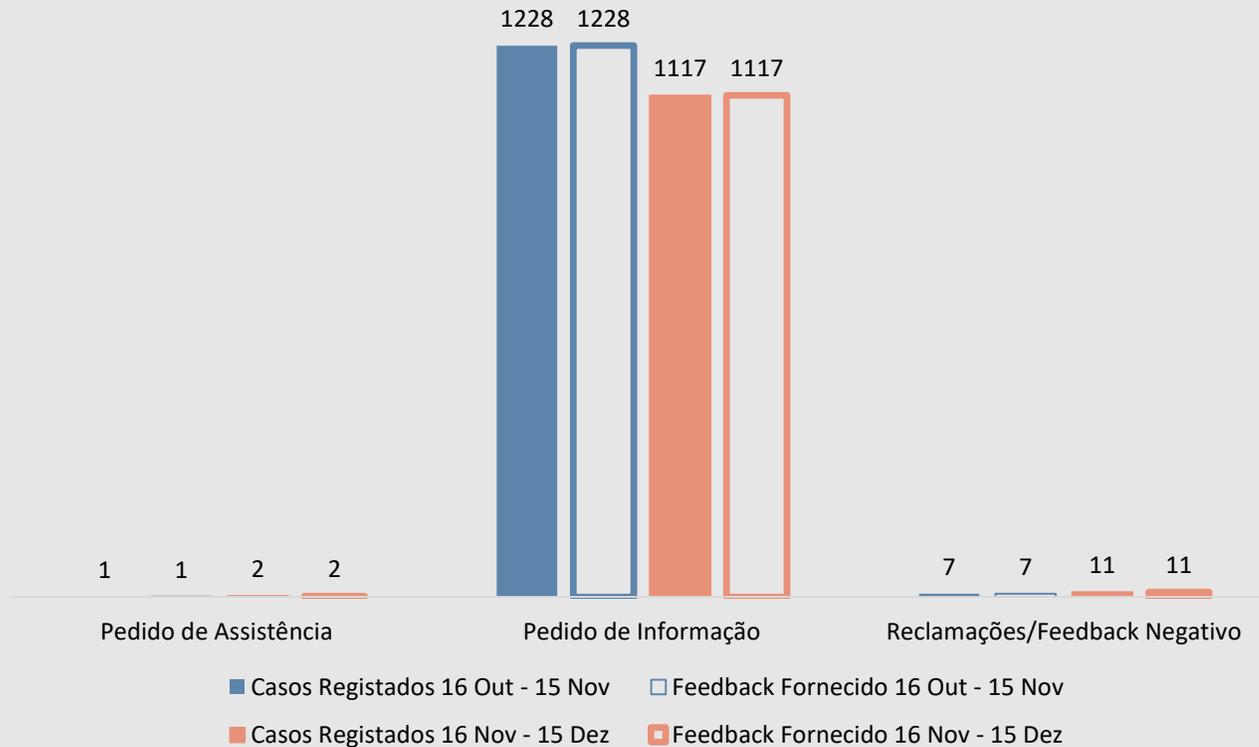
Sofala	530
Zambezia	170
Manica	112
Tete	144
Nampula	79
Cabo Delgado	46
Inhambane	24
Gaza	5
Maputo Cidade	4
Niassa	5
Maputo Provincia	8



# EDUCAÇÃO



Sofala	6
Zambezia	4
Manica	8
Tete	1
Nampula	1
Inhambane	1
Gaza	1
Maputo Cidade	1
Maputo Provincia	2



# CCCM



**16 Nov - 15 Dez 2020**  
 Cases Registados  
**6**  
 Feedback Fornecido:  
**1**

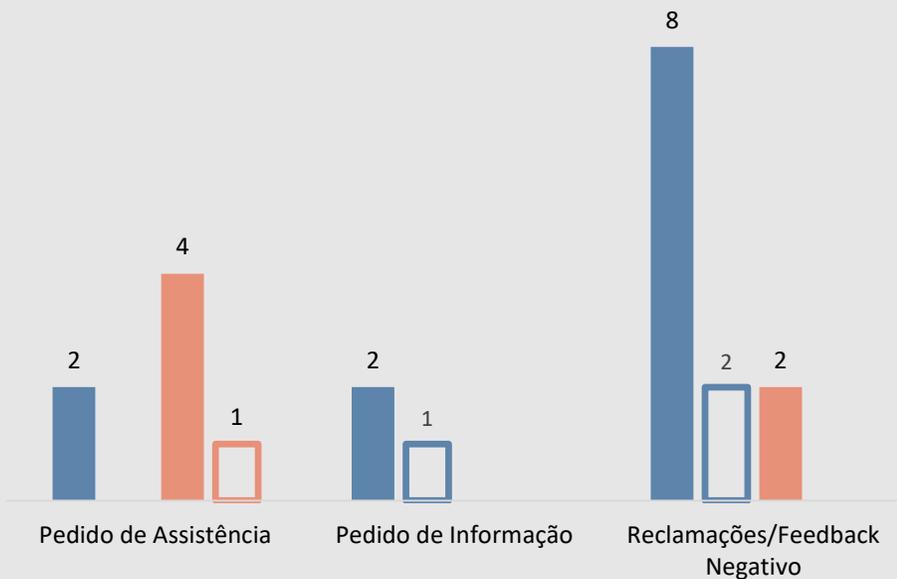
Sofala	2
Manica	1
Cabo Delgado	3

# ABRIGO E BENS NÃO ALIMENTARES

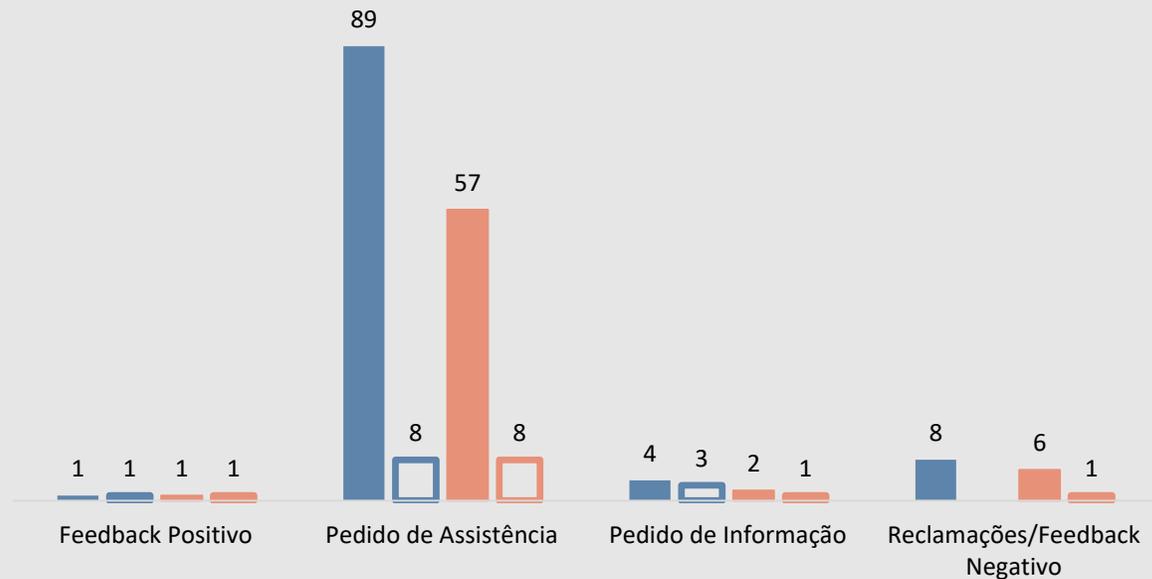


**16 Nov - 15 Dez 2020**  
 Cases Registados:  
**69**  
 Feedback Fornecido:  
**11**

Sofala	4
Cabo Delgado	62



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



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

# ÁGUA, HIGIENE E SANEAMENTO

# PROTECÇÃO

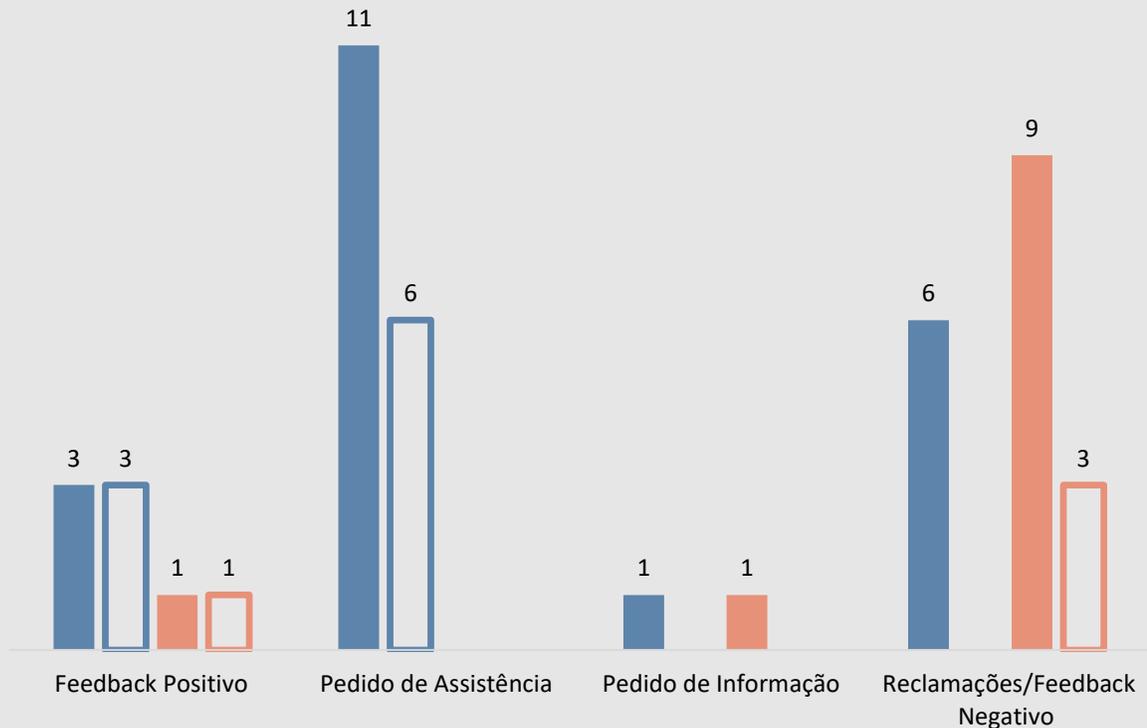


**16 Nov - 15 Dez 2020**  
 Casos Registados:  
**11**  
 Feedback Fornecido:  
**4**

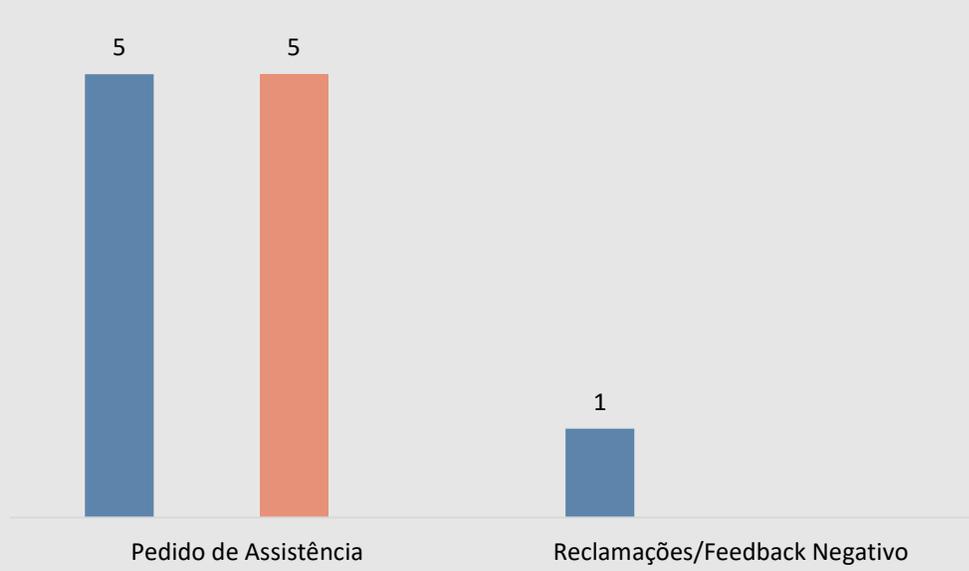
**16 Nov - 15 Dez 2020**  
 Casos Registados:  
**5**  
 Feedback Fornecido:  
**0**

Sofala	2
Cabo Delgado	3

Sofala	9
Cabo Delgado	1
Gaza	1



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



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

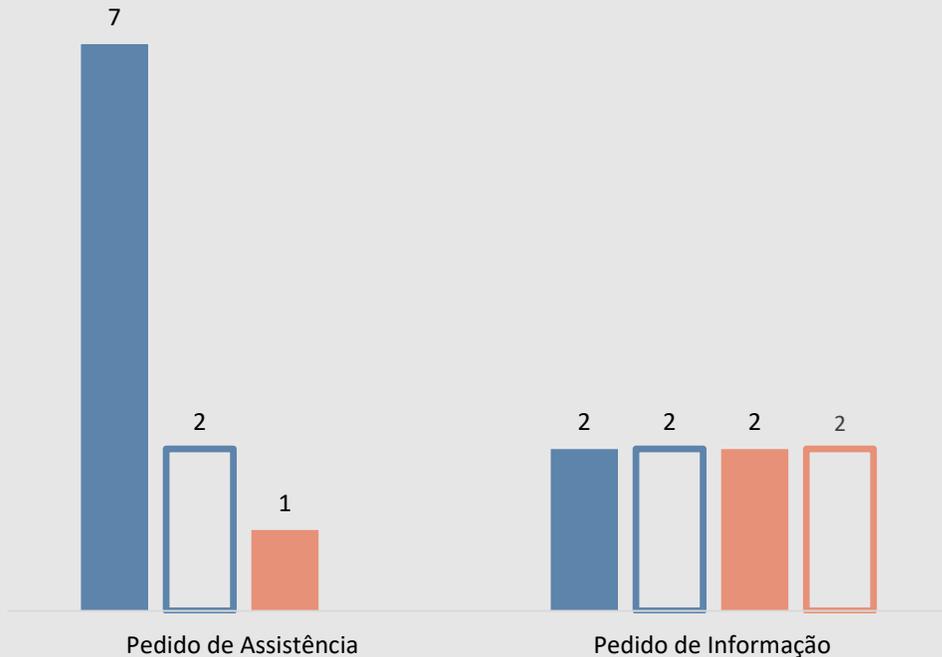
# PROTEÇÃO A CRIANÇA

# VBG



Sofala	10
Manica	1
Maputo Provincia	2
Zambezia	1

Manica	2
Nampula	1



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

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

## PROTECÇÃO SOCIAL/INAS

## REGISTO DE PID

Zambezia	13
Gaza	1



**16 Nov - 15 Dez 2020**

Casos Registados:

14

Feedback Fornecido:

5

**16 Nov - 15 Dez 2020**

Cases Registados:

274

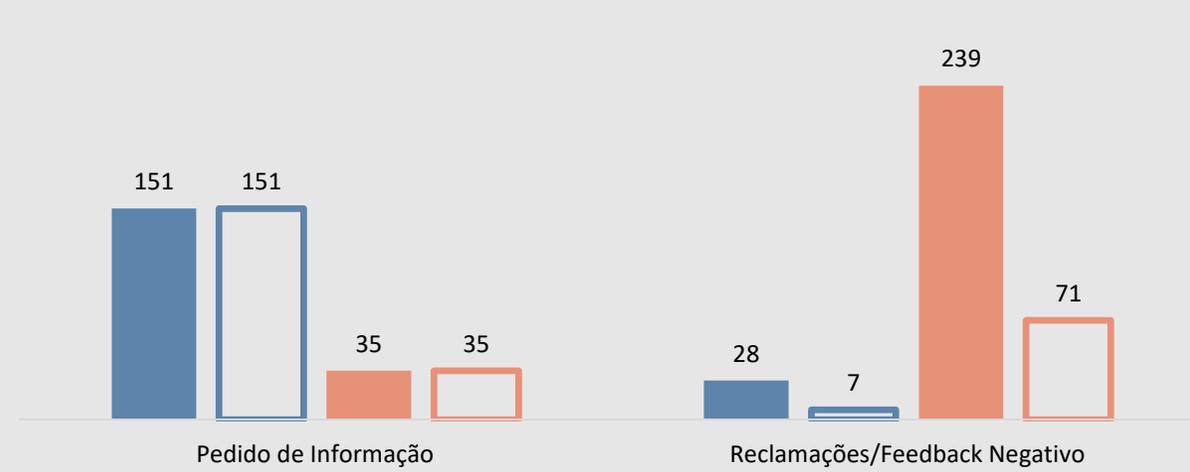
Feedback Fornecido:

106

Cabo Delgado	270
Nampula	4



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



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

## LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

### 16 DE NOV – 15 DE DEZ 2020

#### Visão Geral

- ❖ Até 15 de dezembro de 2020, a Linha Verde 1458 registou um total acumulado de 27.130 casos (desde 16 de maio de 2019) com uma taxa de feedback consistente de 82%, a taxa de feedback geral está em declínio, pois existem problemas recorrentes que se mostraram difíceis de resolver como “erros de exclusão” e “irregularidades” nas respostas de emergência e outras respostas em todo o país. Neste mês, foram registrados 2.414 casos, o que é 3 a 4 vezes o número de casos registrados na Linha Verde no ano passado nesta época do ano.
- ❖ Entre (meados de Novembro a meados de Dezembro), os casos provenientes do norte do país representam 37% dos casos registrados, apresentando um aumento de 5% em relação ao período anterior. 15% dos casos registrados através da linha directa estão relacionados com assistência humanitária em Sofala e Manica.
- ❖ 48% dos casos registrados durante o período de Novembro a Dezembro estão relacionados ao sector da Saúde/Covid-19, o que mostra uma redução de 6% em relação ao mês anterior. Enquanto isso, as questões relacionadas à Segurança Alimentar respondem por 35% dos casos neste mês. No mesmo período, os casos relacionados a problemas com PID (Pessoas Internamente Deslocadas), o registo aumentou de 7% no mês passado para 11% neste período. 3% dos casos estão relacionados com pedidos de assistência, muitos dos quais se relacionam com Bens não alimentares, como tendas, materiais de construção e utensílios domésticos devido à actual estação chuvosa.

#### Coordenação Governo & Interagência: Novembro - Dezembro 2020

- ❖ A segunda missão interagencial da PSEA (Prevenção contra o Abuso e Exploração Sexual) planeada para Nampula decorreu de 14 a 19 de Dezembro. Sendo a Linha Verde 1458 o canal oficial de denúncia central da PSEA em Moçambique, a Gerente da Linha Verde esteve envolvida, liderando a missão ao lado do UNICEF. Mais uma vez, o objetivo era compreender melhor as actividades realizadas por parceiros humanitários e instituições governamentais relevantes para a PSEA.
  - A equipa da missão reuniu-se com agências das NU, ONGs, com o procurador provincial de Nampula e também visitou o único Centro de Apoio Integrado (CAI) em Nampula. A equipa visitou o Campo de Refugiados de Maratane, bem como o Campo de deslocados internos de Corrane em Nampula e participou em consultas à comunidade sobre as necessidades, percepções e oportunidades para uma coordenação reforçada em torno de questões de reassentamento, protecção e PSEA.
  - A sensibilização para a Linha Verde 1458 ainda é limitada em Nampula. O estabelecimento de comités comunitários para actividades de assistência alimentar está em andamento, enquanto outros mecanismos de reclamação baseados na comunidade e vínculos com os caminhos de referência existentes também parecem exigir fortalecimento, embora isso possa estar relacionado ao tamanho limitado da operação e ao número de atores envolvidos.
- ❖ Questões relacionadas com a gestão de listas continuam a afetar os níveis de feedback da Linha Verde 1458, particularmente no norte onde o Governo local é o responsável pela gestão de listas (reclamações sobre erros de exclusão), cujo acompanhamento também requer recursos para o envolvimento ao nível da comunidade. Estes casos são canalizados para o Governo através de pontos focais humanitários, enquanto a resolução imediata é possível onde recém-chegados procuram explicações sobre como se registarem.

- ❖ A Linha Verde 1458 compartilhou materiais de visibilidade e mensagens-chave com atores que os procuram na esperança de facilitar uma maior conscientização sobre o serviço. A Linha Verde 1458 tem possibilidades para produzir materiais de visibilidade conforme a demanda e está trabalhar com parceiros para a conscientização por meio de rádios comunitárias.

### *Região Centro (Resposta ao IDAI) Response: Novembro - Dezembro 2020*

Os casos registados na região centro de Moçambique continuam a diminuir, no período entre 16 de Novembro e 15 de Dezembro de 2020, foram registados 226 casos com uma taxa de feedback de 65%. 80% dos casos registados estão relacionados à assistência alimentar e os parceiros humanitários continuam a trabalhar para resolver os problemas que surgem. 6% estavam relacionados ao programa PASDE-PE do INAS, 5% de protecção à criança, 4% de Agua Saneamento e Higiene e 2% compartilhados igualmente entre Gestao de Campos de Reassentamento e Protecção.

### **Reclamações**

- ❖ Em 39% de todos os casos registados, a grande maioria das reclamações continuam sendo reclamações de erros de exclusão provenientes de pessoas que alegam ter recebido assistência nos locais de reassentamento, Mutua, Metuchira, Ndeja e Guaraguara até Outubro de 2020 e não continuaram recebendo assistência desde então.

- Alguns afirmam que tiveram seus cartões de beneficiário com fotos arrancados depois que seus nomes deixaram de constar das listas de distribuição. Outros afirmam ter sido registados e tiveram suas fotos tiradas, mas ainda não recebem assistência.
  - Outros afirmam ter recebido um telefone, mas não receberam o dinheiro quando distribuído. Diversos motivos foram narrados para sua exclusão. Todos os casos foram compartilhados com o PMA para verificação e ação.
  - Além disso, o uso de M-pesa na assistência alimentar tem visto uma série de questões ou preocupações comuns sendo levantadas: não receber os desembolsos a tempo; cartões SIM sendo bloqueados ou perdidos; telefones sendo perdidos; necessidade de alterar os detalhes do beneficiário primário registado; e outras questões técnicas menores.
- ❖ Outras reclamações comuns são as pessoas que afirmam que os líderes locais estão incluindo pessoas de fora dos locais de reassentamento para receber assistência destinada aos que vivem nos locais de reassentamento.
  - ❖ No reassentamento de Bandua alguns residentes reclamaram de problemas de qualidade com a farinha de milho, infelizmente, a comida não pôde ser substituída porque eles já a tinham consumido. A Linha Verde 1458 orienta os chamadores a sempre verificar a qualidade dos alimentos no ponto de distribuição para relatar problemas com alimentos estragados imediatamente e fazer a troca, pois quando já estão consumidos não podem ser trocados.

## LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

### 16 DE NOV – 15 DE DEZ 2020

#### Pedidos de assistência

- ❖ O pedidos de assistência registadas representam 17% dos casos registados na região central.
  - A maioria dos pedidos de assistência vem de pessoas fora dos centros de reassentamento, na esperança de que os programas de assistência se estendam as outras comunidades.

#### Feedback Positivo

- ❖ Os beneficiários continuam a telefonar e a agradecer a assistência prestada, estas chamadas representam 16% das chamadas da região centro.

#### Região Norte (Resposta PID): Novembro - Dezembro 2020

- ❖ Um total de 897 casos foram registados na região norte entre meados de Novembro e meados de Dezembro com uma taxa de feedback de 50%, a maioria dos casos sem feedback continuam a ser alegações de erro de exclusão no processo de registo de pessoas internamente deslocadas.
- ❖ 61% foram reclamações, 17% foram pedidos de informação, 10% foram pedidos de assistência e 12% feedback positivo.

#### Reclamações

- ❖ A grande maioria das reclamações são relatos de erros de exclusão na assistência alimentar, divididos em três tendências principais:

1. Pessoas que afirmam ser beneficiárias, mas que, durante a última serie de distribuições, alguém recebeu a sua cesta em seu lugar, pois não chegaram ao ponto de distribuição a tempo. As pessoas estão sendo lembradas de chegar a tempo para evitar tais situações, enquanto a verificação dos beneficiários que não possuem identificação está a ocorrer em paralelo com as discussões sobre o fornecimento de cartões de beneficiários.

2. Os deslocados internos que afirmam ter sido registados pelas autoridades locais na sua chegada às comunidades anfitriãs, mas não aparecem nas listas de beneficiários. Em alguns casos, as pessoas não estão cientes do fato de que a inclusão nas listas de beneficiários pode levar até um mês (as pessoas aparecem nas listas para o ciclo seguinte) devido ao tempo que leva para os líderes passarem as listas para a administração distrital que por sua vez informa aos parceiros de assistência alimentar para que possam aplicar números atualizados no planejamento logístico. Em outros casos, tanto as famílias anfitriãs quanto os deslocados internos alegam deslocamento de 2 a 3 meses ou mais sem qualquer assistência devido à má administração do processo de registo.

3. Os líderes estão manipulando listas para incluir afiliados das comunidades anfitriãs, ao mesmo tempo que inclusão de apenas deslocados internos para assistência alimentar resultou em tensões e confrontos nos pontos de distribuição.

- ❖ Como resultado de interrupções nas distribuições conforme mencionado acima ou de desafios logísticos, os dias de distribuição tiveram que ser alterados ocasionalmente, resultando em ligações de beneficiários interessados em saber se e quando o novo dia de distribuição terá lugar.

### Pedidos de informação

- ❖ A maioria dos pedidos de informação diz respeito ao tempo de distribuição, nos quais chamadores informam que sua razão já terminou e procuram saber quando receberão a próxima, sugerindo que as comunicações sobre os ciclos de distribuição não são claras.
  - A maioria desses casos veio de Chiure e Ancuabe, onde as distribuições serão retomadas em Janeiro de 2021. A Linha Verde 1458 vem prestando informações aos chamadores e solicitando que aguardem notícias dos líderes locais sobre as datas de distribuição no novo ano.

### Pedidos de assistência

- ❖ A Linha Verde 1458 continua a receber de PIDs pedidos de assistência para alimentos, sementes e ferramentas agrícolas, bem como tendas ou folhas de plástico e materiais de construção. Estes pedidos tendem a vir conjuntamente com casos de pedidos de assistência alimentar. O sector de abrigo está ciente dessas solicitações e está tentando coordenar formas para a Linha Verde 1458 recolher informações importantes sobre o grau de vulnerabilidade dos chamadores, sem com isso aumentar as expectativas dos chamadores em locais onde o sector está a coordenar actividades.
- ❖ A Linha Verde 1458 recebeu vários pedidos de assistência do distrito de Macomia que se encontra inacessível aos actores humanitários desde Abril de 2020. Os chamadores solicitam alimentos e bens não alimentares. Como não está claro quando a assistência poderá ser retomada neste e em outros distritos inacessíveis, a Linha Verde 1458 está acompanhar os casos e tentando administrar as expectativas.

### Feedback Positivo

- ❖ 12% dos casos registados na região norte são feedback positivo. Os beneficiários continuam a telefonar e a transmitir os seus agradecimentos pelo apoio prestado.

### Região Sul (Resposta a Seca) Novembro – Dezembro 2020

- ❖ A maioria dos casos registados na região Sul são feedbacks positivos em 54%, 25% são reclamações, 13% são pedidos de assistência e 7% são pedidos de informação.

### Reclamações

- ❖ Um terço das reclamações são reclamações de erro de exclusão de Gaza, Tete e Inhambane. Os chamadores alegam que eles se enquadram nos critérios de vulnerabilidade e participam das actividades do FFA, mas quando na altura da distribuição, eles não recebem assistência.
- ❖ Outro terço das reclamações são casos de “indignação” de pessoas que afirmam ter feito parte das “100-150” pessoas que foram removidas das listas de beneficiários e afirmam ter trabalhado nos últimos 4 meses e não receberam assistência. A maioria destes casos são de Chigubo em Gaza e 2 de Cahora Bassa em Tete.
- ❖ Outras reclamações estão relacionadas a algumas irregularidades, nas quais chamadores alegam que os não-beneficiários recebem assistência, outras relacionadas à quantidade de alimentos ser insuficiente para cobrir suas necessidades, e um caso de problema de qualidade numa das marcas de arroz disponíveis e tratamento inadequado a que os beneficiários são submetidos como também reclamações de aumentos de preços ambos nas lojas de retalho em Chibuto.

## LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

### 16 DE NOV – 15 DE DEZ 2020

#### Pedidos de assistência

- ❖ A maioria dos pedidos de assistência, provenientes de Gaza e Inhambane, é para sementes e ferramentas. As pessoas estão esperançosas para a época chuvosa e gostariam de começar a plantar alimentos. Outros pedidos de assistência alimentar são de Gaza, província de Maputo, Inhambane e província de Tete.

#### Feedback Positivo

- ❖ 54% dos casos registados na região sul são feedback positivo dos beneficiários

#### *Protecção: Novembro – Dezembro*

- ❖ Um total de 20 casos de Protecção foram reportados através da Linha Verde 1458 entre meados de Novembro e meados de Dezembro de 2020

- **Onze casos de Protecção a Criança** reportados através da Linha Verde 1458, a maioria são casos de casamentos prematuros e um caso relacionado com abuso sexual de menores. Os casos já foram encaminhados para a Linha Fala Criança pela via de encaminhamento.
- **Três casos de PSEA** reportados de Cabo Delgado envolvendo líderes locais. A Linha Verde 1458 já remeteu os casos para a Rede PSEA.
- **Um caso de VBG** reportado e encaminhado a provedores de serviços por meio de vias de encaminhamento em colaboração com o UNFPA.
- **Cinco casos de Protecção** foram registados através da linha direta dos quais
  - dois são pedidos de assistência de pessoas com deficiência em Caia, Sofala
  - três são de deslocados internos em Cabo Delgado, alegando que os líderes locais no Bairro Namuapala em Mizeze, Metuge, estão a mandá-los embora e a dizer-lhes para “voltarem para o lugar de onde vieram”.

# Tendências: Covid-19

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

### 16 DE NOV - 15 DE DEZ 2020

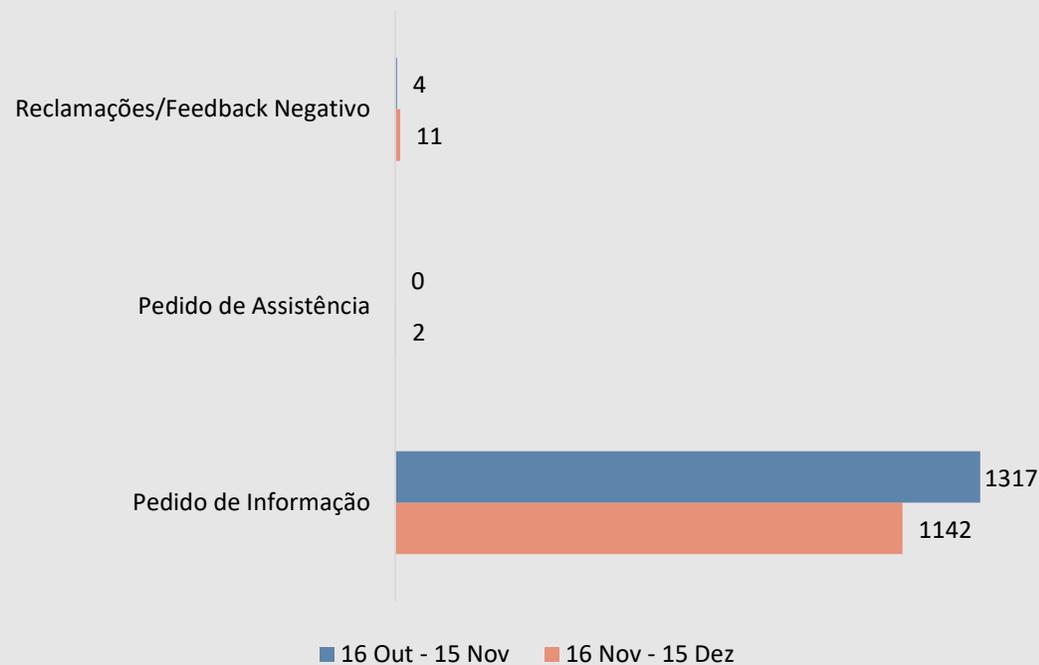
**16 de Nov – 15 de Dez 2020**

Nr. de casos de Covid-19:

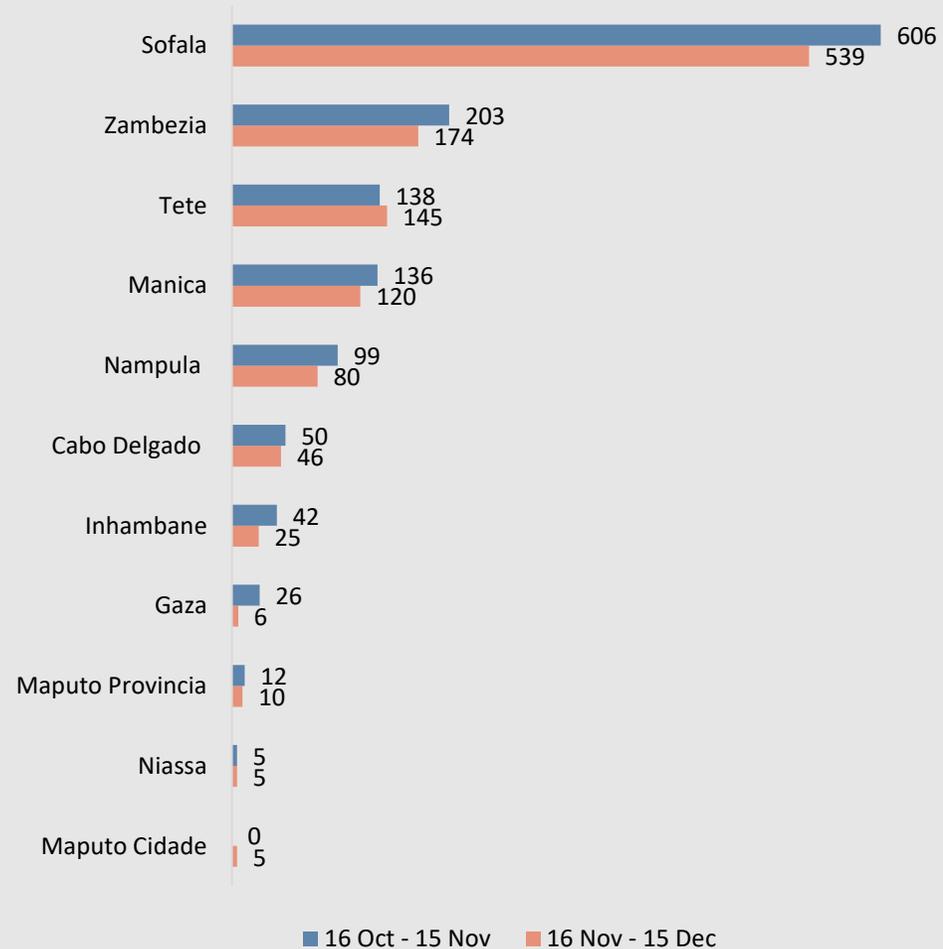
**1155**

**48%** dos casos registados na Linha Verde 1458 entre o periodo 16 de Out - 15 Nov foram relativos a Covid-19.

### CASOS POR CATEGORIA



### CASOS POR PROVINCIA



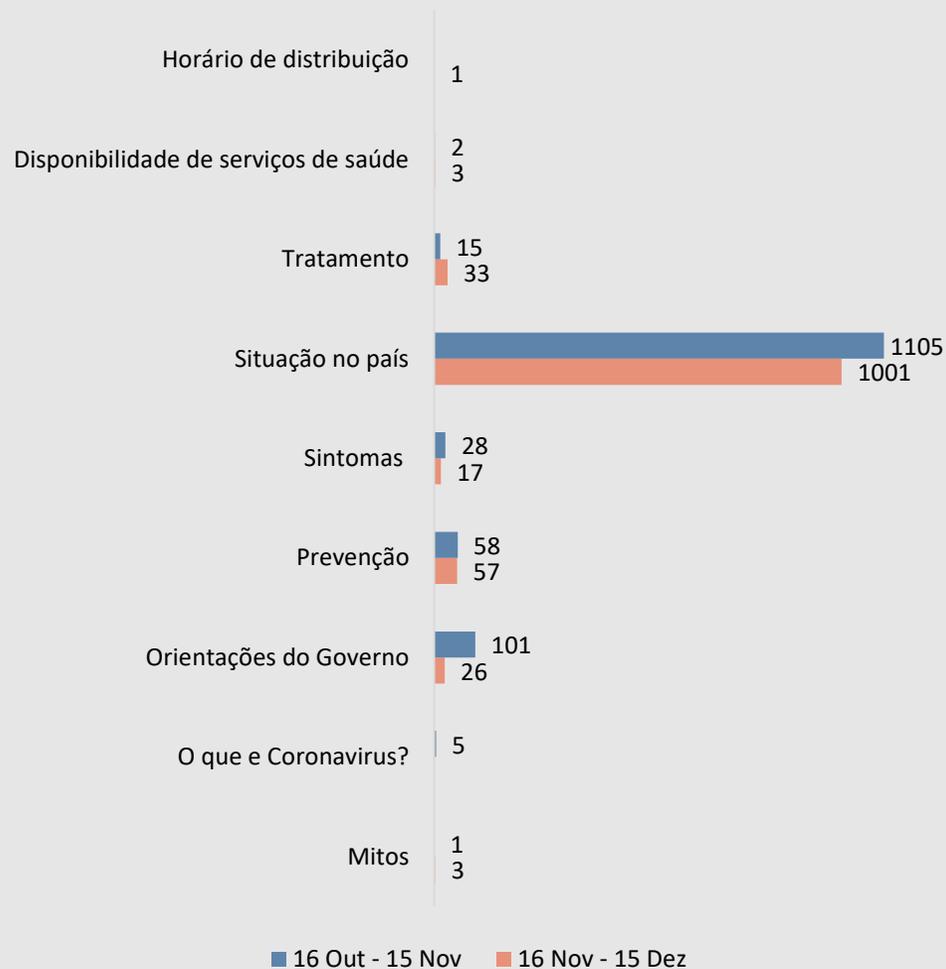
# COVID-19

## TIPO DE CASOS POR CATEGORIA

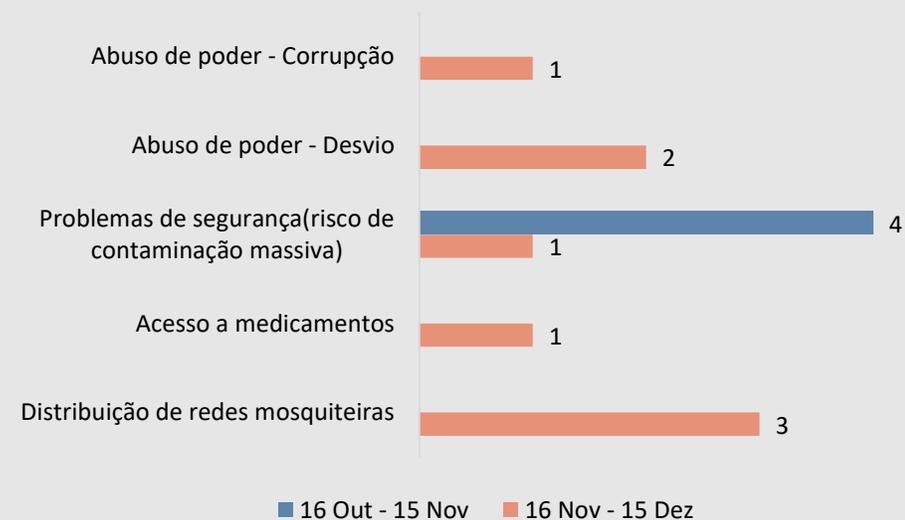
### 16 DE NOV – 15 DE DEZ 2020

Os casos de reclamações também incluem casos relacionados com Malaria/Distribuição de redes mosquiteiras

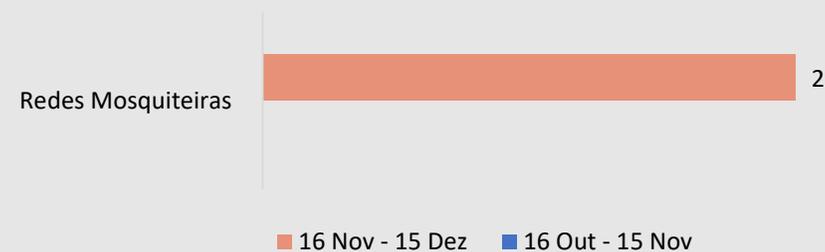
#### PEDIDO DE INFORMAÇÃO



#### RECLAMAÇÕES



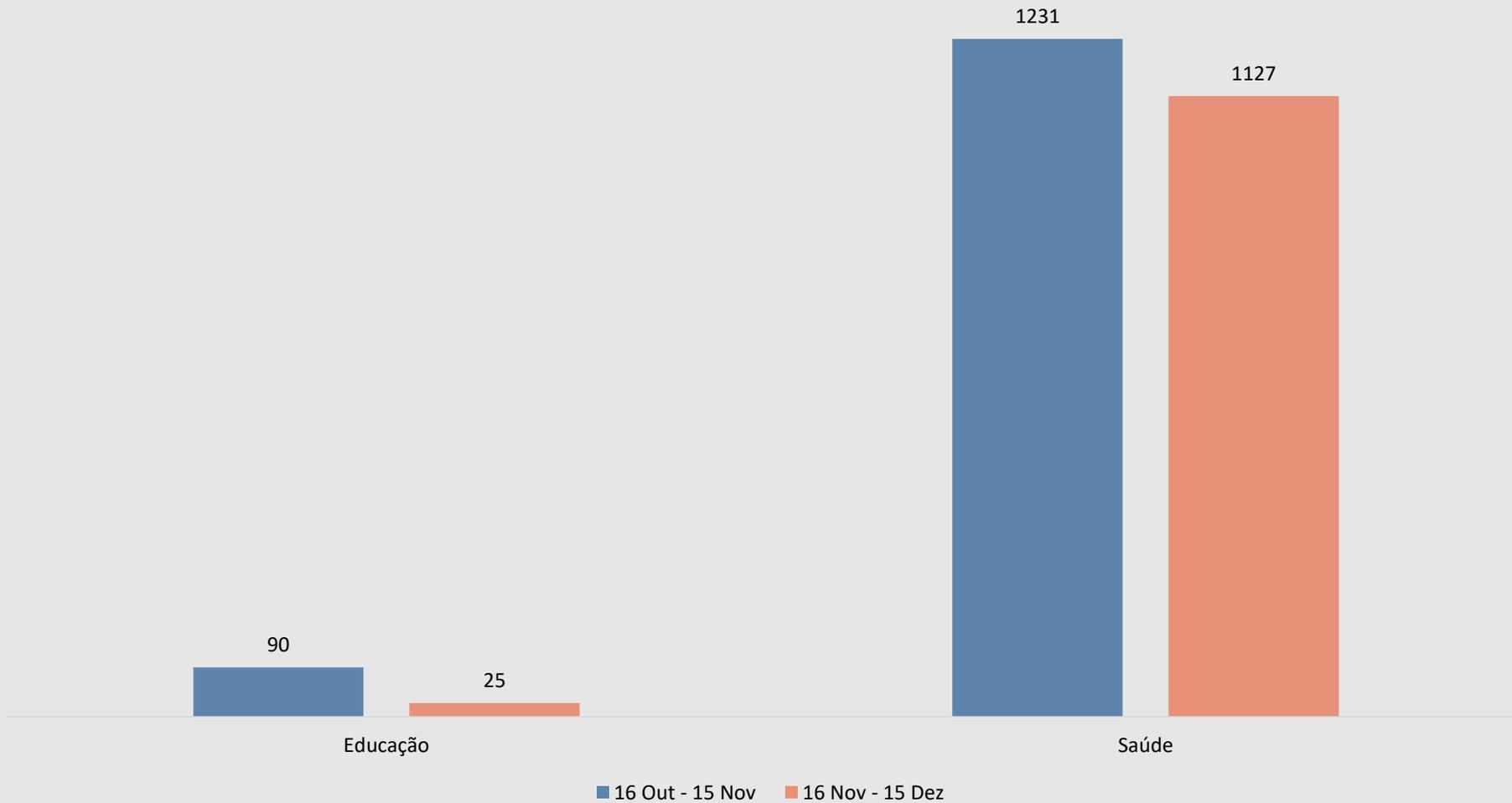
#### PEDIDO DE ASSISTÊNCIA



# COVID-19: SECTORES RELACIONADOS

16 DE NOV – 15 DE DEZ 2020

Casos já refletidos na visao geral no slides 18-22

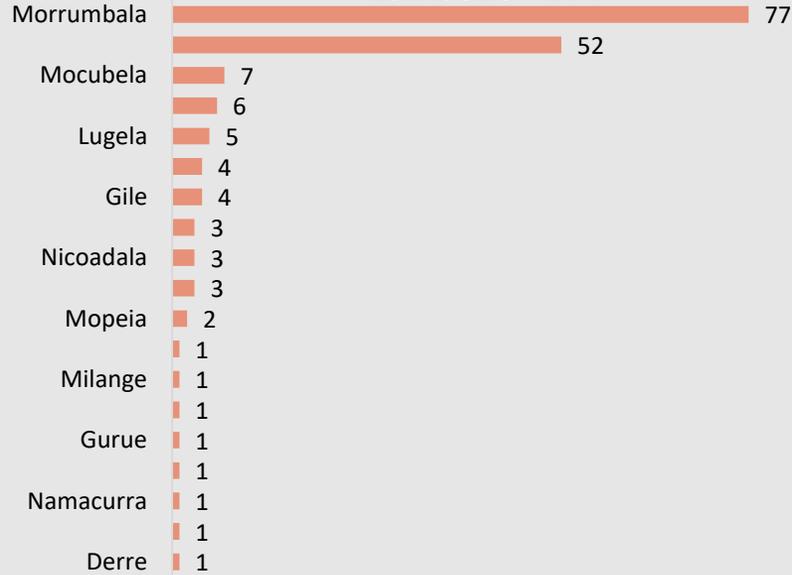


# COVID-19: LOCAIS COM CHAMADAS SOBRE COVID-19

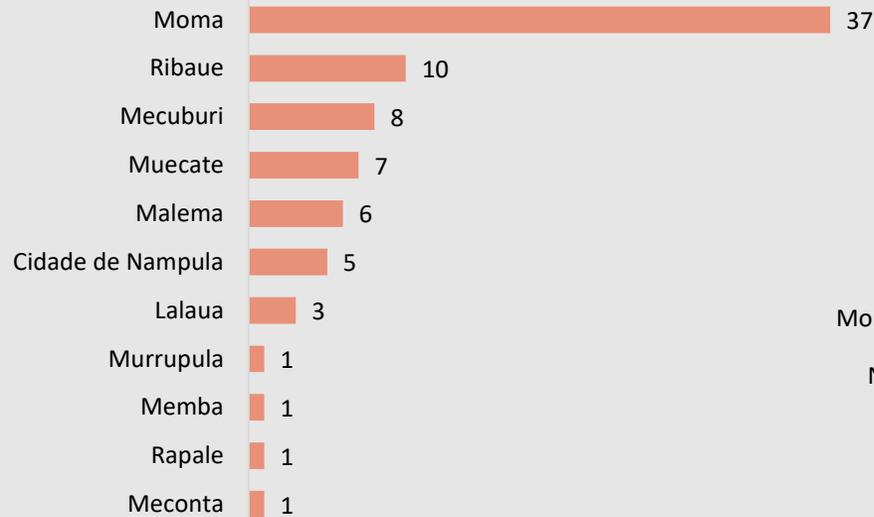
16 DE NOV – 15 DE DEZ 2020



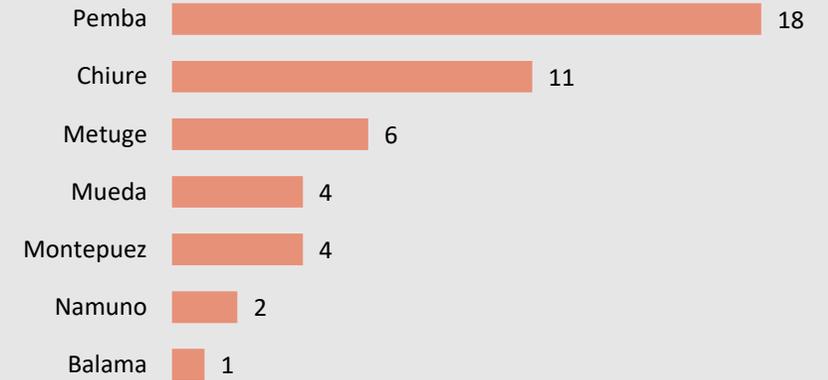
## Zambezia - 174



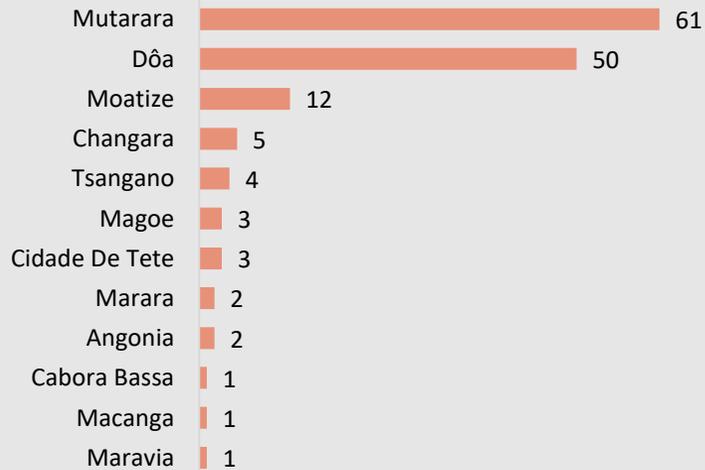
## Nampula - 80



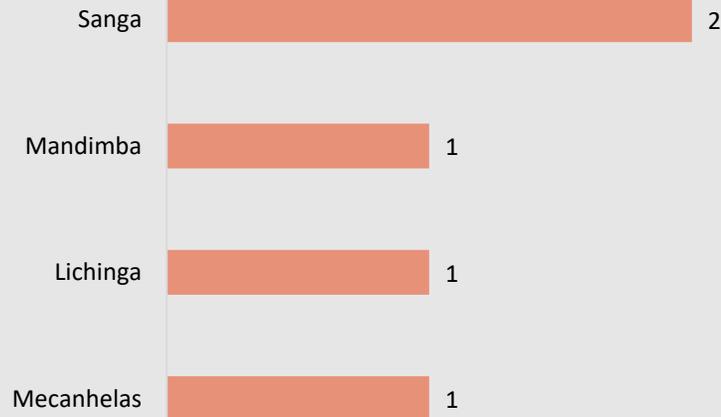
## Cabo Delgado - 46



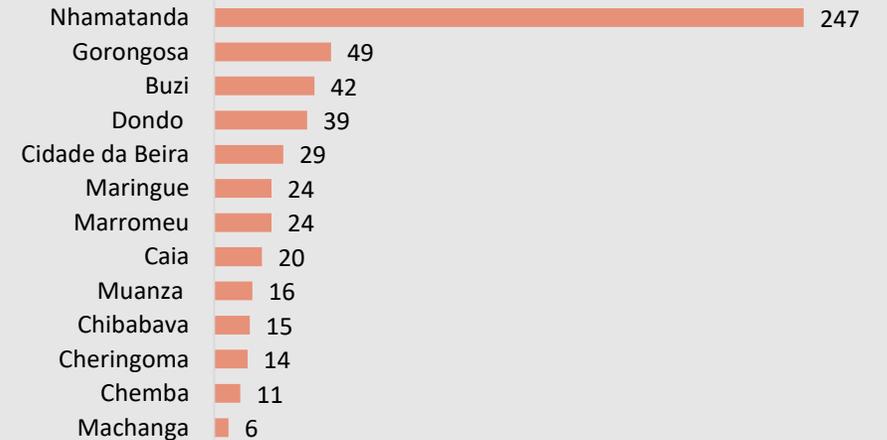
## Tete - 145



## Niassa - 5

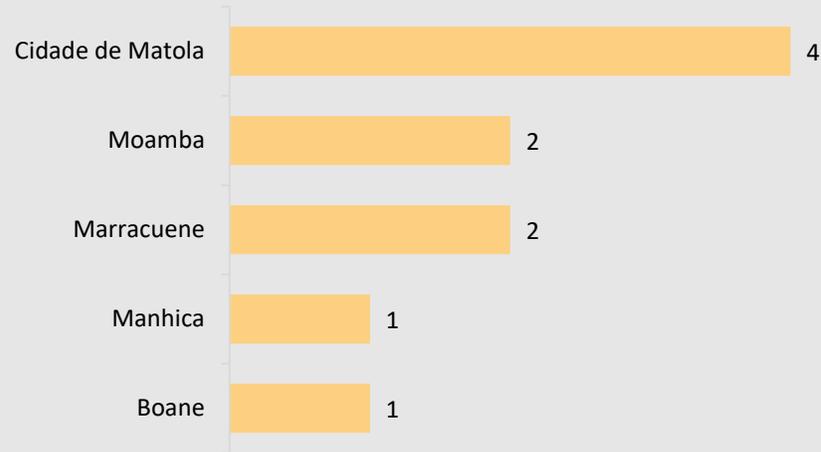


## Sofala - 536

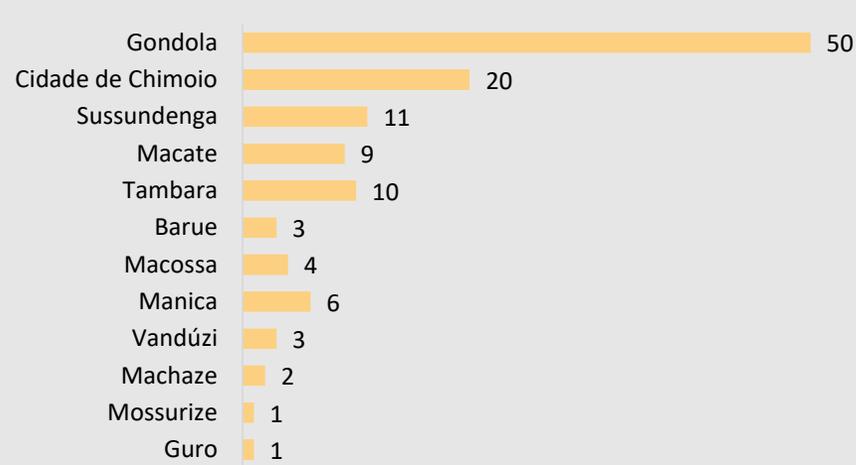


**COVID-19: LOCAIS COM CHAMADAS SOBRE COVID-19**  
**16 DE NOV – 15 DE DEZ 2020**

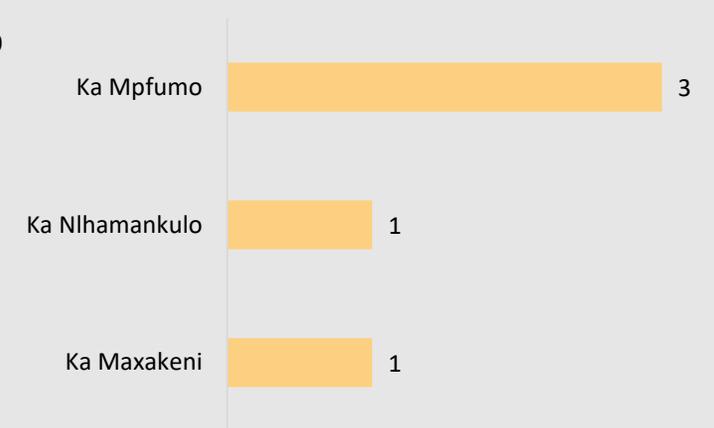
**Maputo Provincia - 10**



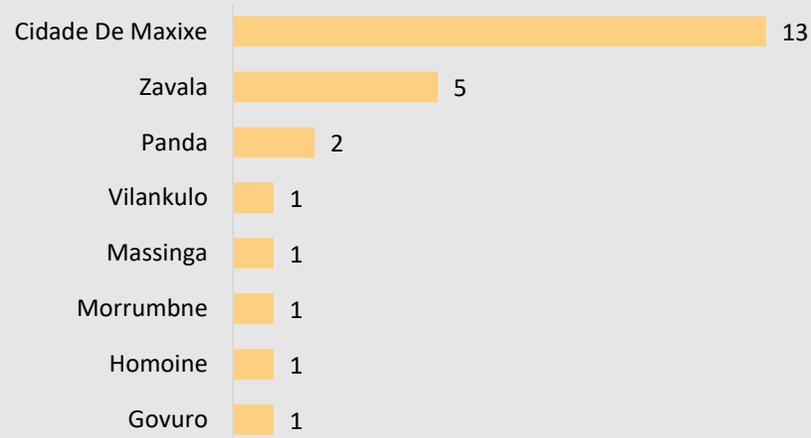
**Manica - 120**



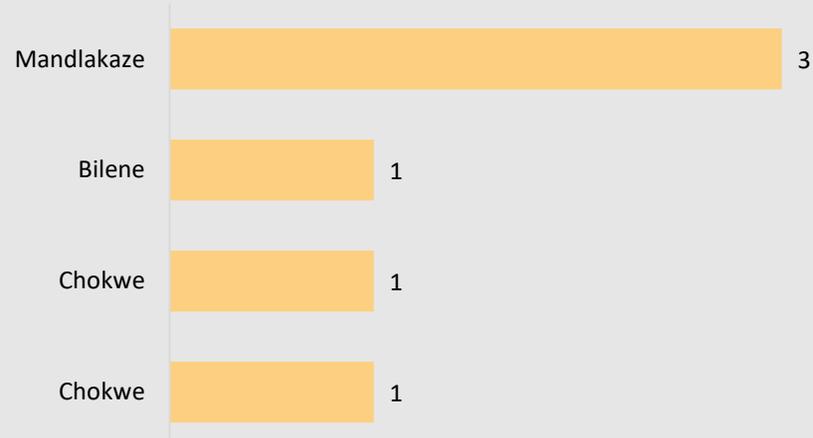
**Maputo Cidade - 5**



**Inhambane - 25**



**Gaza - 6**



## ***Covid-19: Novembro – Dezembro 2020***

- ❖ 1155 casos relacionados à covid-19 foram registados no período entre meados de Novembro e meados de Dezembro de 2020. 100% destes são pedidos de informação.

### **Pedidos de informação**

- 88% dos pedidos de informação foram sobre a situação atual do país, as pessoas continuam acompanhar diariamente o aumento do número de casos. Embora o governo tenha relaxado as restrições à medida que o mês avança, as pessoas permanecem vigilantes em relação ao número de casos positivos de Covid-19 e o número de mortes diárias e tem interesse em saber com que rapidez pode aumentar.
  - 5% das solicitações de informações relacionadas à Covid-19 referem-se a medidas preventivas.
  - 3% das ligações referem-se ao progresso no desenvolvimento da vacina e questionamento sobre tratamento/cura para Covid-19.
- ❖ Menor preocupação em relação às restrições e diretrizes governamentais, visto que foram reduzidas à medida que se aproximava ao final do ano.

### **Educação e Covid-19**

- ❖ Nesse período, a Linha Verde 1458 registou 25 casos referentes à educação, relacionados com a retoma das aulas nas diferentes classes, excepto das classes primárias, e com o encerramento do ano as chamadas relativas ao cronograma de reabertura de escolas foram reduzidas.