



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



# Linha Verde da Resposta à Emergência

Período de Relatório: 1 de Julho - 31 de Julho 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.

**44,813** Total Casos Registrados

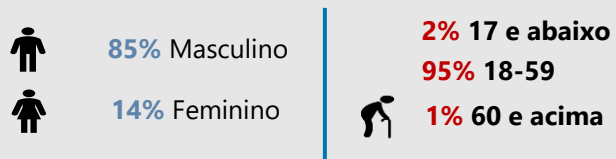
**95%** Feedback Recebido Desde 1 Jan 2021

**16,534** Total Casos Registrados desde 1 de Janeiro 2021



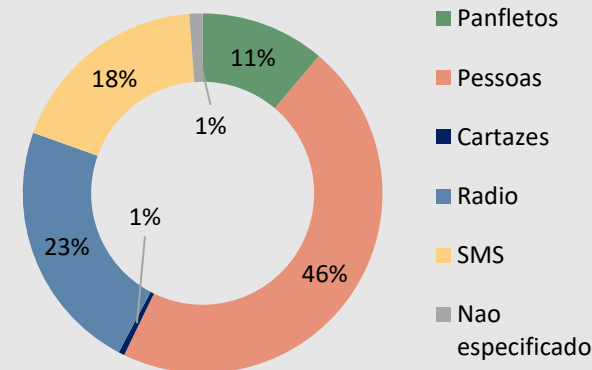
## VISAO GERAL DE DADOS: 1 JANEIRO – 31 JULHO 2021

### PERFIL DO CHAMADOR

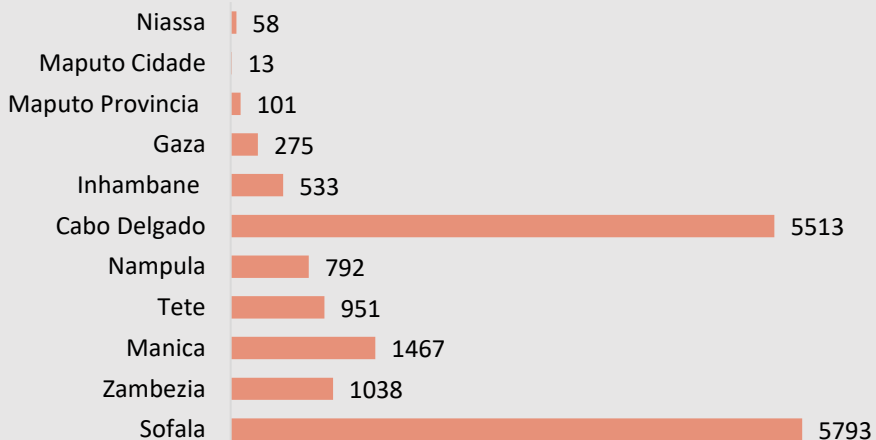


2% não especificado em termos de idade e 1% em termos de género

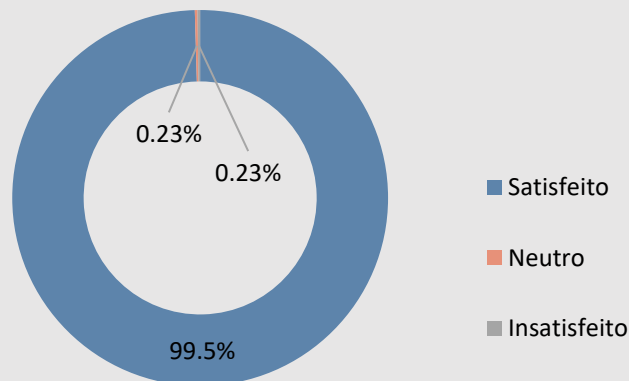
## CONHECIMENTO SOBRE LINHA VERDE 1458



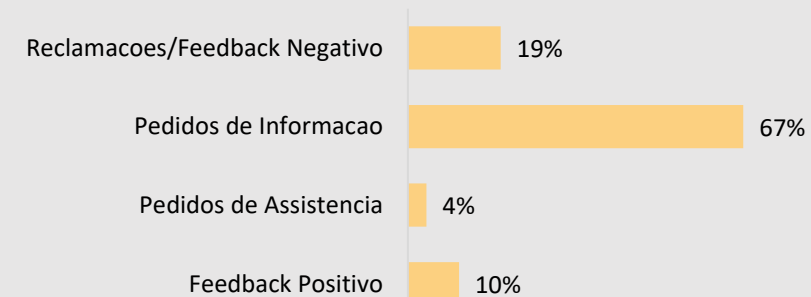
## CASOS POR PROVINCIA



## SATISFAÇÃO



## TIPO DE CASOS



# TIPO DE CASOS REGISTRADOS POR MÊS

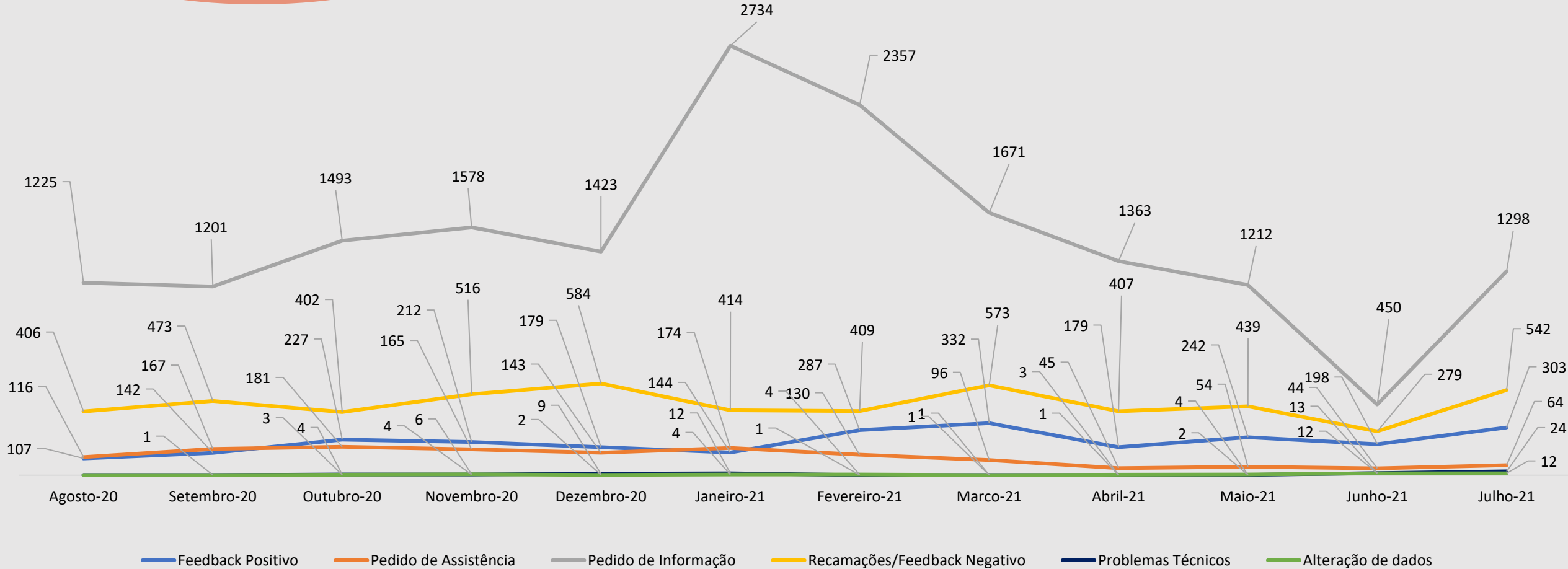
## 1 DE AGOSTO 2020 – 31 DE JULHO 2021

**1 - 31 Julho, 2021**

Nr. Total de Casos Registrados:  
**2243**

Nr. De chamadas sobre Covid-19:  
**893**

**40%** dos casos registrados através da Linha Verde 1458 entre 1 e 31 de Julho são relacionados com Covid-19.



## CASOS POR SECTOR 1 DE JUNHO – 31 DE JULHO 2021



# CASOS POR RESPOSTA

## 1 – 31 DE JULHO 2021

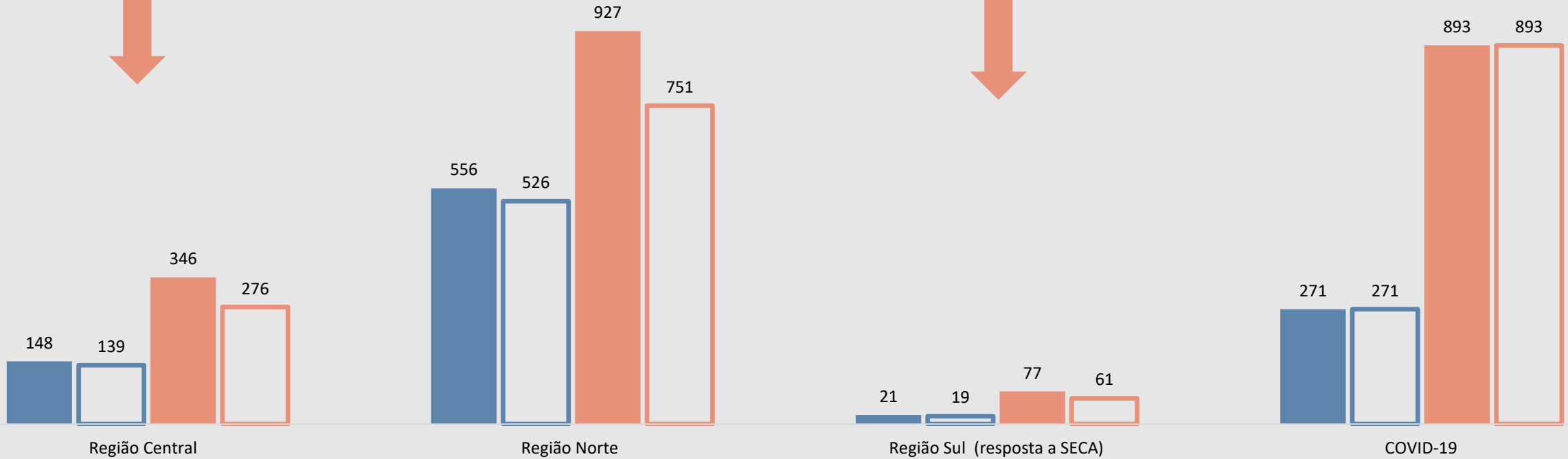


1 - 31 Julho 2021  
 Casos Registrados:  
 346  
 Feedback Fornecido:  
 276

1 - 31 Julho 2021  
 Casos Registrados:  
 927  
 Feedback Fornecido:  
 751

1 - 31 Julho 2021  
 Casos Registrados:  
 77  
 Feedback Fornecido:  
 61

1 - 31 Julho 2021  
 Casos Registrados:  
 893  
 Feedback Fornecido:  
 893



■ Casos Registrados 1 - 30 Junho   ■ Feedback Fornecido 1 - 30 Junho   ■ Casos Registrados 1 - 31 Julho   ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Julho

# RESPOSTA A REGIÃO CENTRAL 1 – 31 DE JULHO 2021

**Junho**  
Casos Registrados:  
**148**  
Feedback Fornecido:  
**94%**

**Julho**  
Casos Registrados:  
**346**  
Feedback Fornecido:  
**81%**

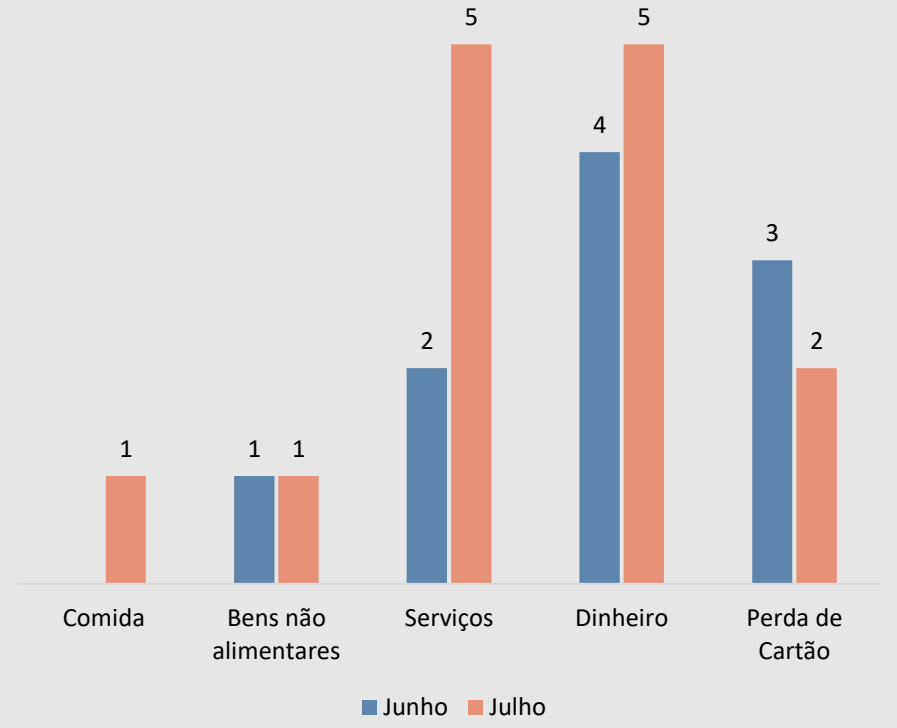
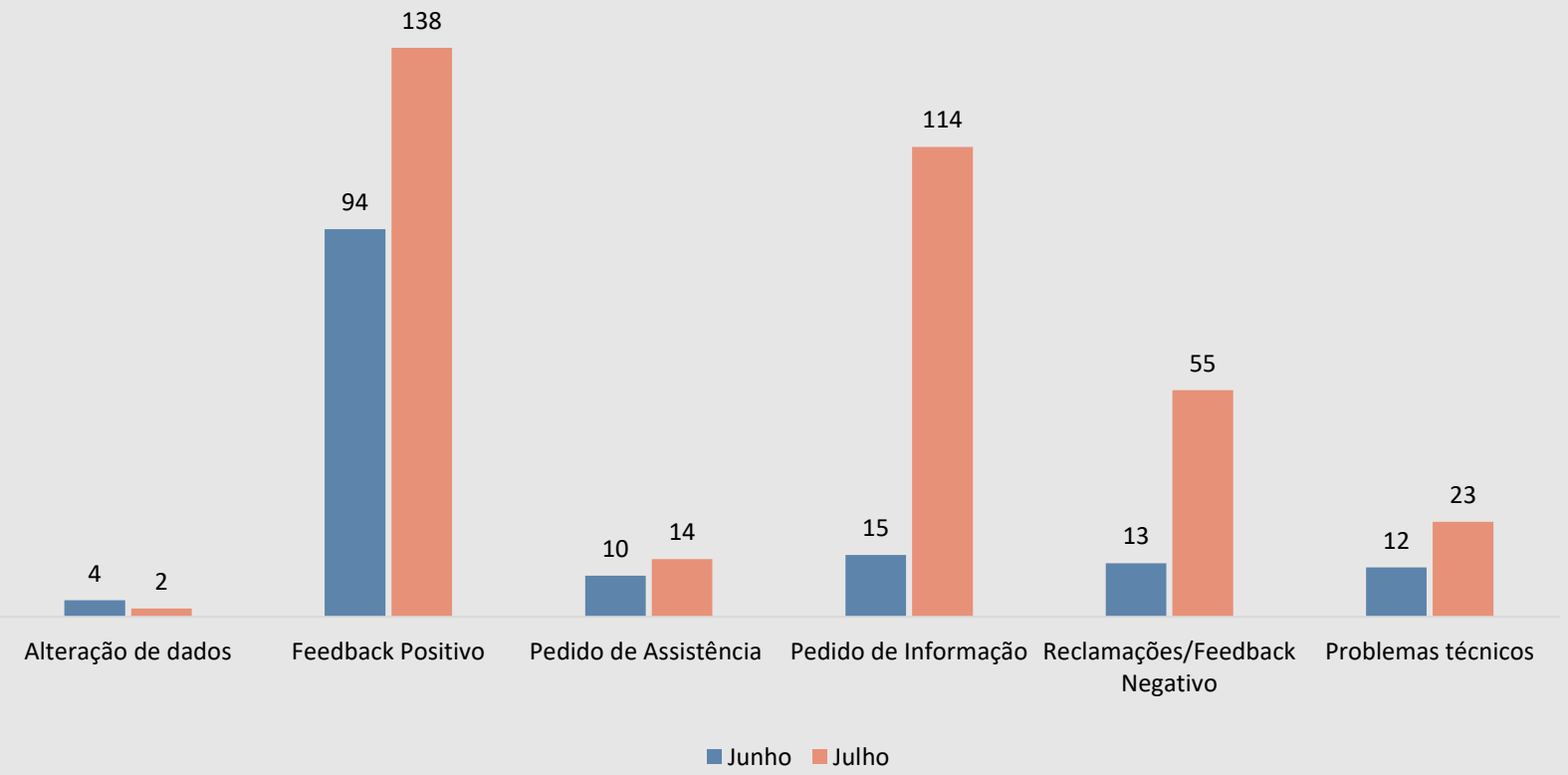
**Junho**  
Casos Registrados:  
**10**  
Feedback Fornecido:  
**80%**

**Julho**  
Casos Registrados:  
**14**  
Feedback Fornecido:  
**64%**



## TIPOS DE CASO

## PEDIDO DE ASSISTÊNCIA



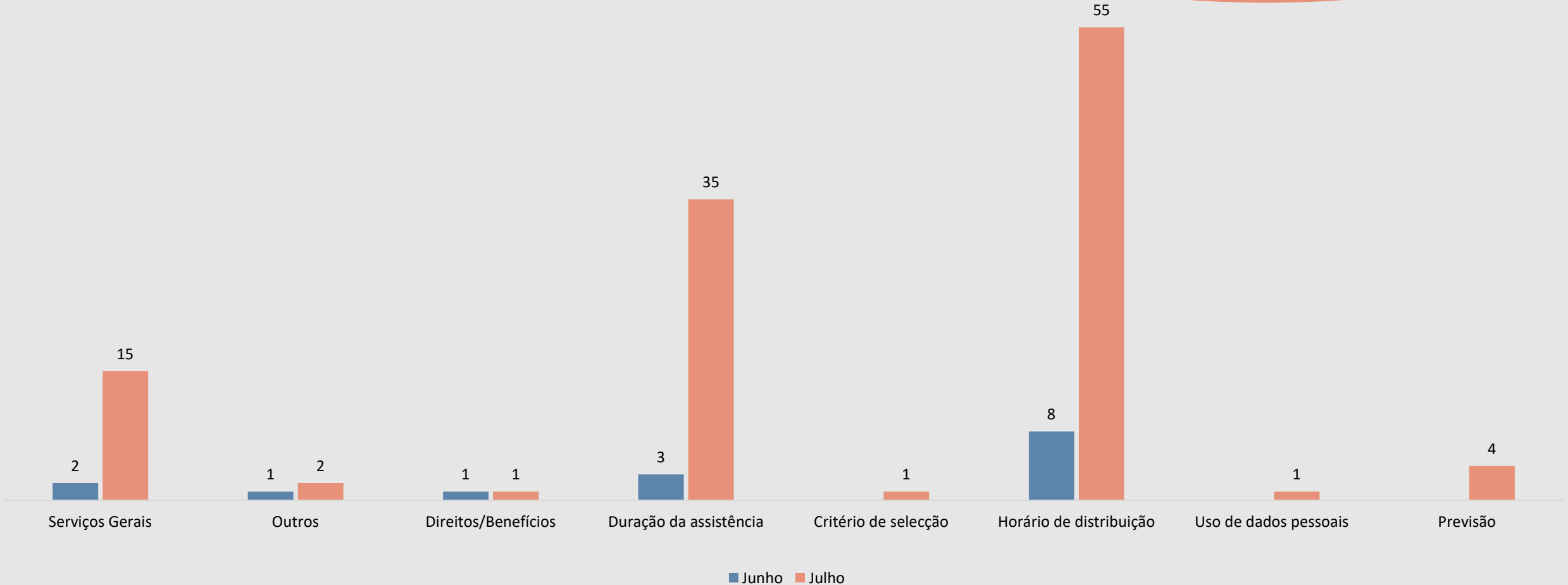
# RESPOSTA A REGIÃO CENTRAL PEDIDO DE INFORMAÇÃO 1 – 31 DE JULHO 2021



**Junho**  
Cases Registados:  
**15**  
Feedback Fornecido:  
**100%**

**Julho**  
Cases Registados:  
**114**  
Feedback Fornecido:  
**77%**

**Serviços Gerais** tratam-se de casos em que as pessoas ligam para saber o que é a Linha Verde 1458 e quais são os seus objetivos. Linha Verde tem enviado sms, como resultado pessoas tem ligado para guardar pelas sms e pedir esclarecimento sobre as mesmas



**RESPOSTA A REGIÃO CENTRAL  
RECLAMAÇÕES/FEEDBACK NEGATIVO  
1 – 31 DE JULHO 2021**

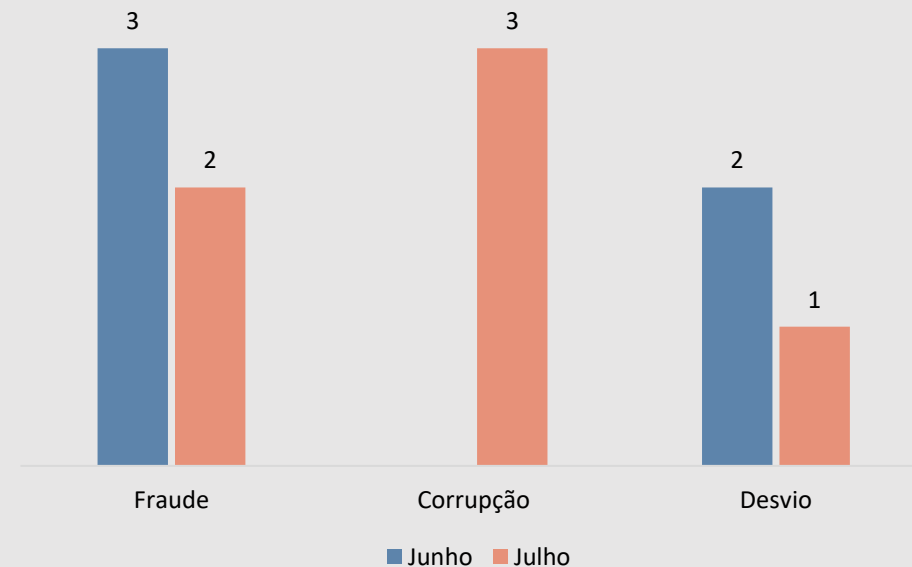
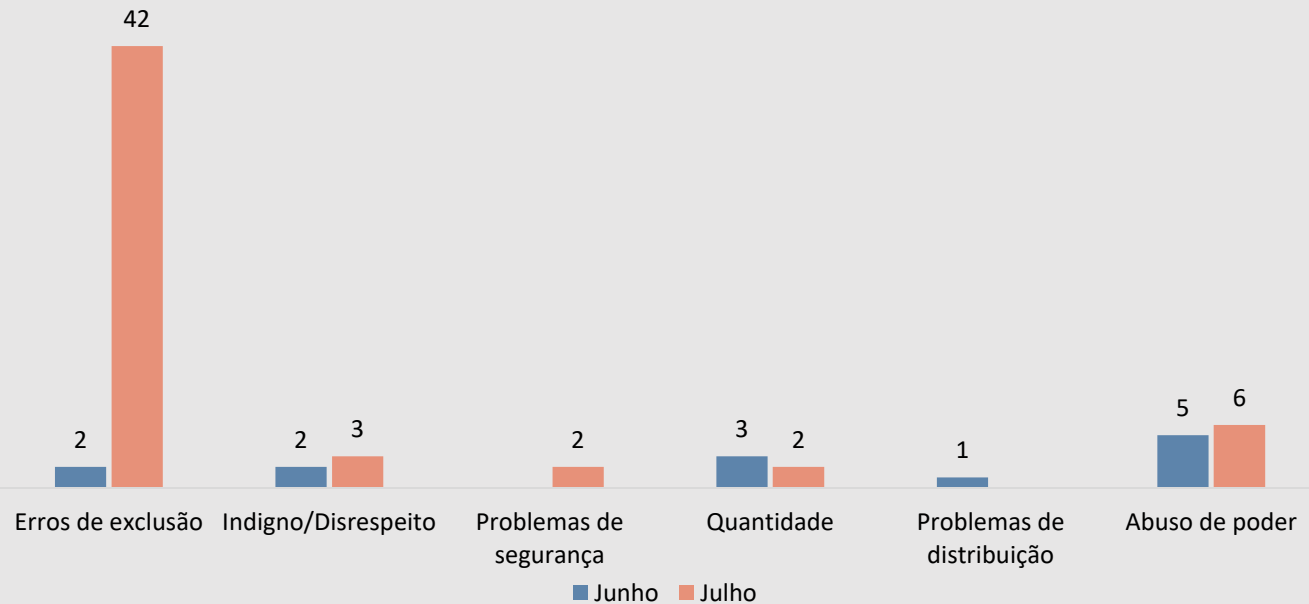
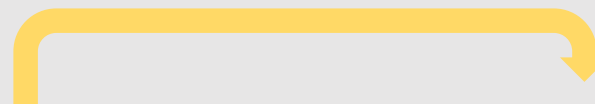


**RESPOSTA A REGIÃO CENTRAL  
TIPOS DE ABUSOS DE PODER  
1 – 31 DE JULHO 2021**

**Abuso de poder:**

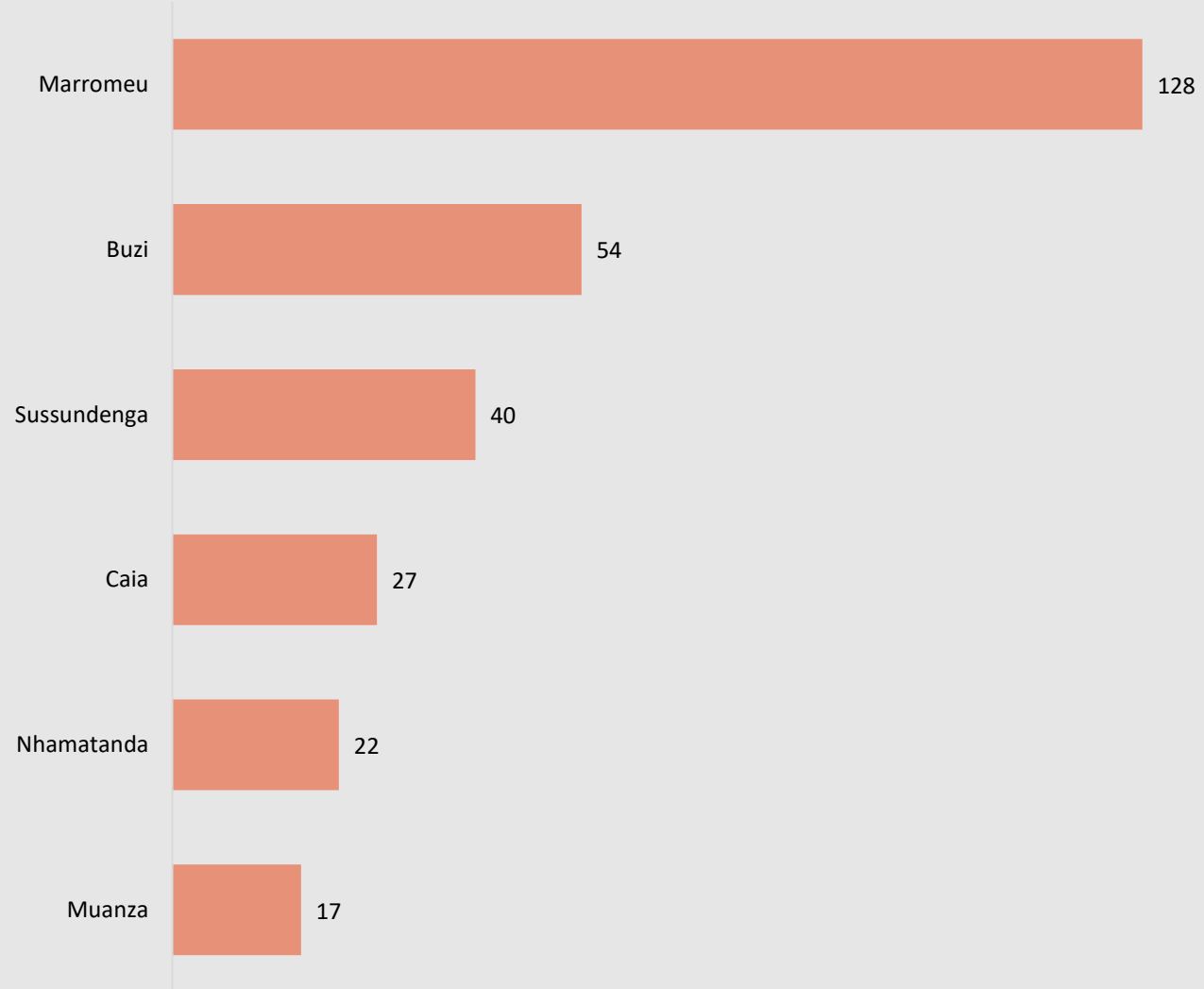
Refere-se a casos corrupção, desvio, fraude protagonizados pelos líderes locais e/ou agentes humanitários que previnem os beneficiários de receber ajuda humanitária

**Acesso:** refere-se a problemas que beneficiários, maioritariamente de senhas de valor, ao se dirigirem as lojas autorizadas para levantar os produtos são confrontados com subidas de preço, falta de estoque, longas filas e também longas distâncias para aceder tais lojas.



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

RESPOSTA A REGIÃO CENTRAL  
DISTRITOS COM ELEVADOS NR DE CASOS  
1 – 31 DE JULHO 2021





# RESPOSTA A REGIÃO NORTE

## 1 – 31 DE JULHO 2021

**Junho**  
Casos Registrados:  
**556**  
Feedback Fornecido:  
**94%**

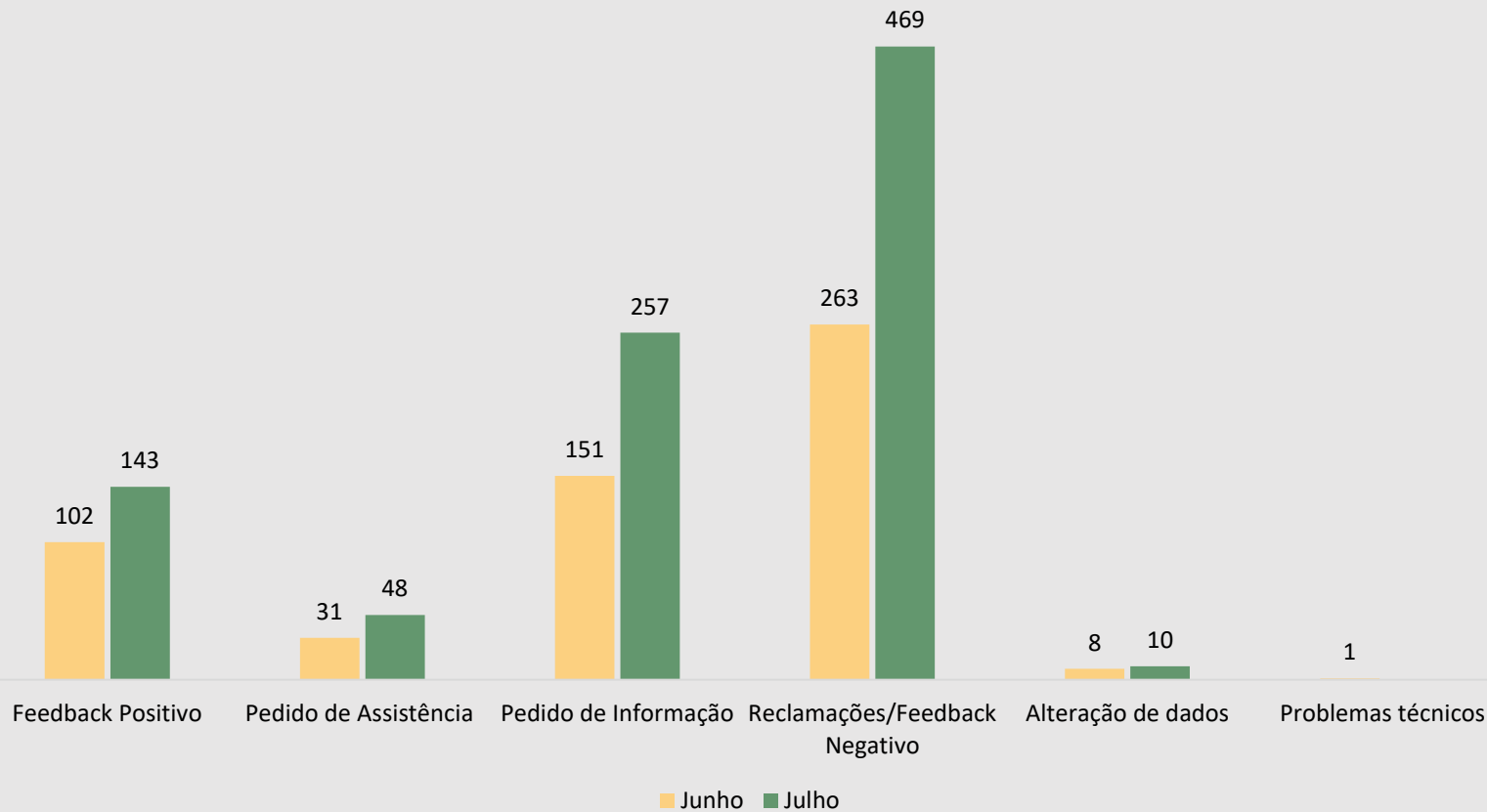
**Julho**  
Casos Registrados:  
**927**  
Feedback Fornecido:  
**81%**

**Junho**  
Casos Registrados:  
**28**  
Feedback Fornecido:  
**86%**

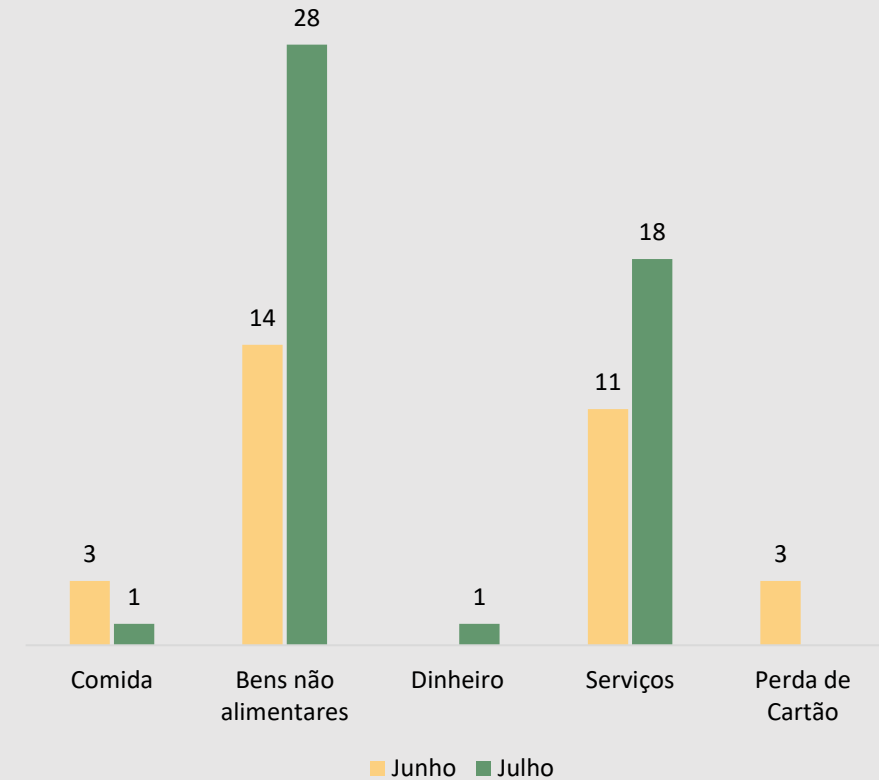
**Julho**  
Casos Registrados:  
**48**  
Feedback Fornecido:  
**83%**



### TIPOS DE CASO



### PEDIDO DE ASSISTÊNCIA



RESPOSTA A REGIÃO NORTE  
PEDIDO DE INFORMAÇÃO  
1 – 31 DE JULHO 2021



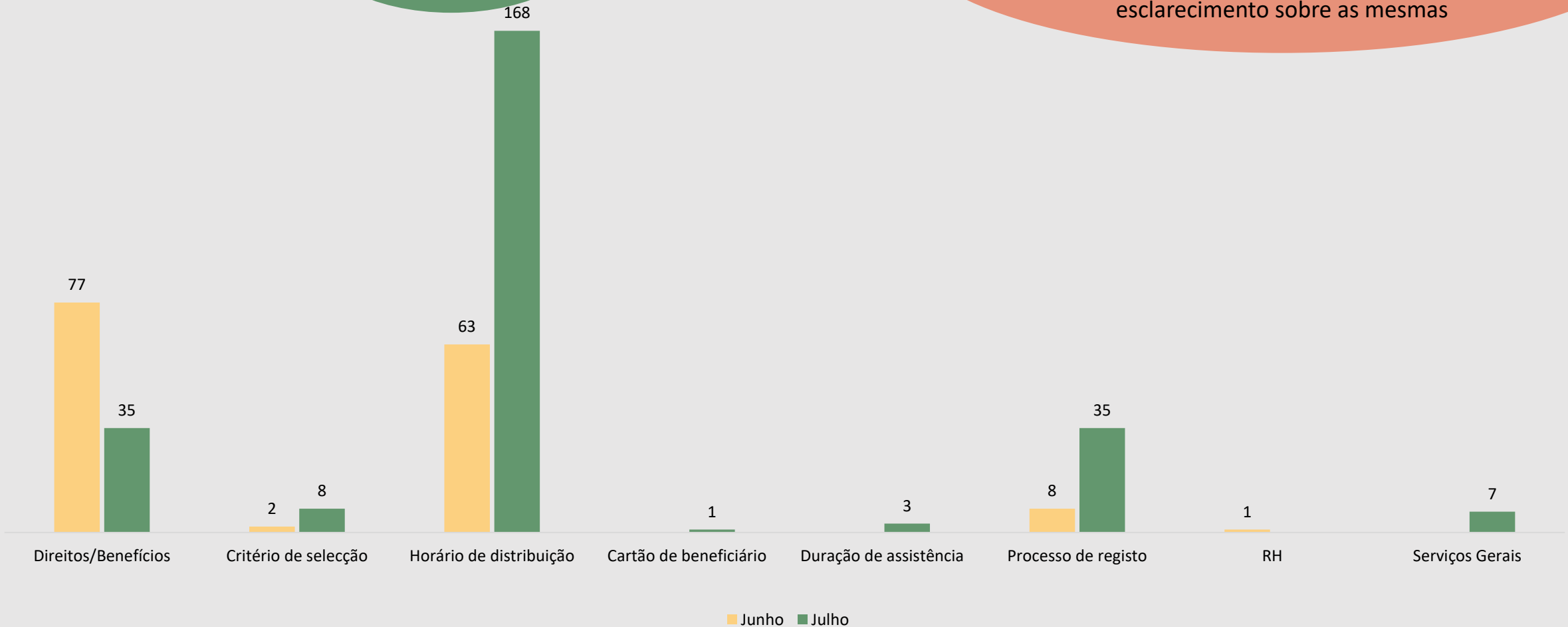
Junho

Casos Registrados:  
151  
Feedback Fornecido:  
100%

Julho

Casos Registrados:  
257  
Feedback Fornecido:  
77%

**Serviços Gerais** tratam-se de casos em que as pessoas ligam para saber o que e a Linha Verde 1458 e quais são os seus objetivos. Linha Verde tem enviado sms, como resultado pessoas tem ligado para guardar pelas sms e pedir esclarecimento sobre as mesmas



## RESPOSTA A REGIÃO NORTE RECLAMAÇÕES/FEEDBACK NEGATIVO 1 – 31 DE JULHO 2021

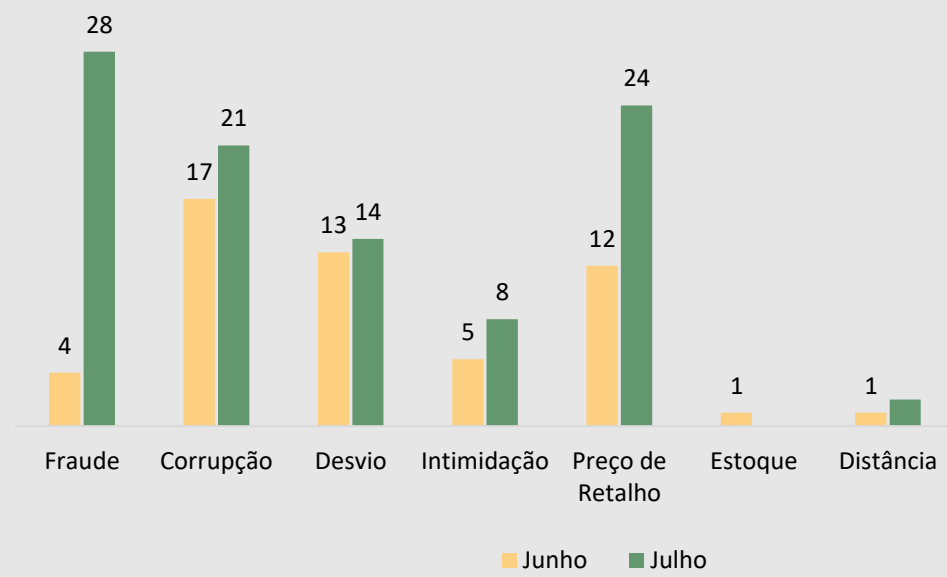
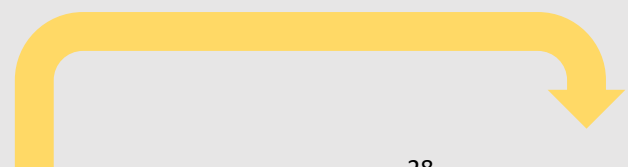
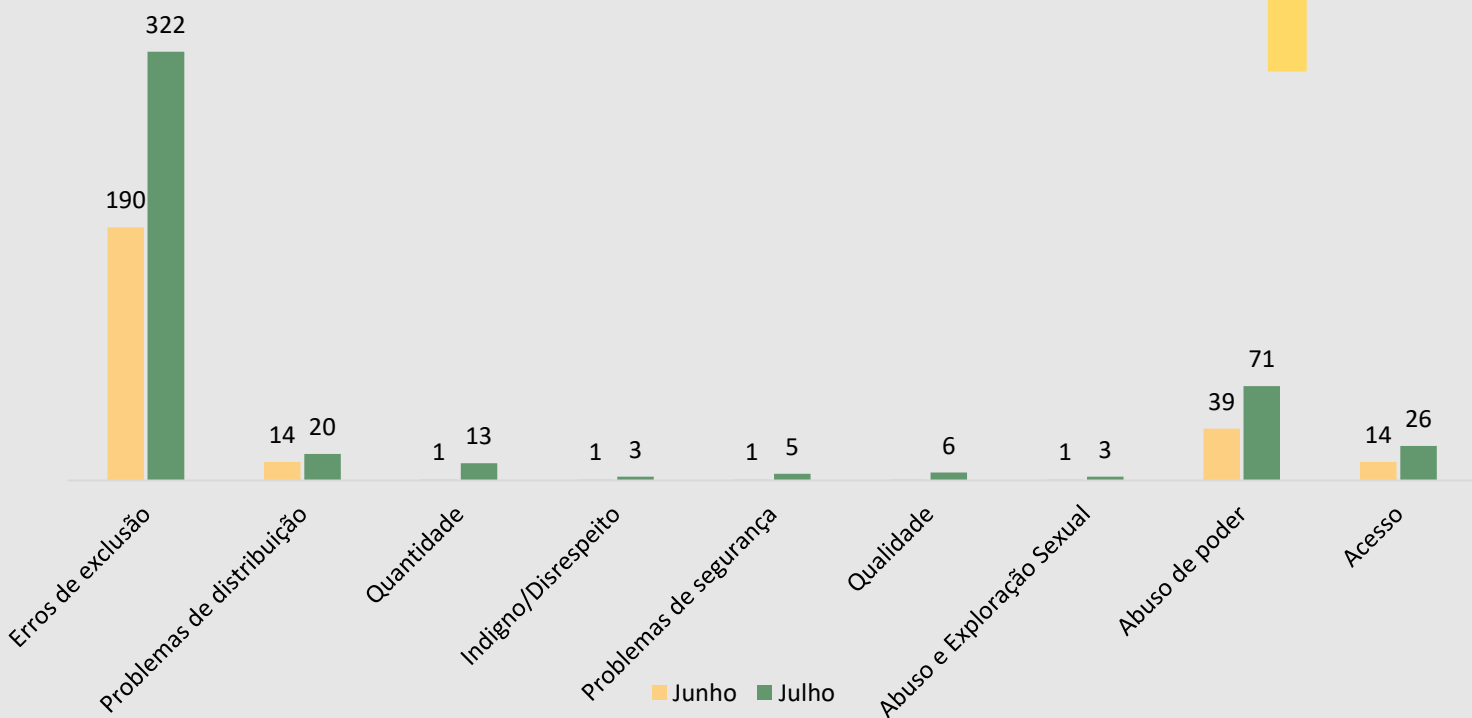


## RESPOSTA A REGIÃO NORTE TIPOS DE ABUSO DE PODER E BARREIRAS AO ACESSO 1 – 31 DE JULHO 2021

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. Este erros tambem provem de cenarios em que os beneficiarios que ja recebiam assistencia tiveram os seus nomes removidos da listas de beneficiarios

**Abuso de poder:**  
Refere-se a casos corrupcao, desvio, fraude protagonizados pelos lideres locais e/ou agentes humanitários que previnem os beneficiários de receber ajuda humanitária

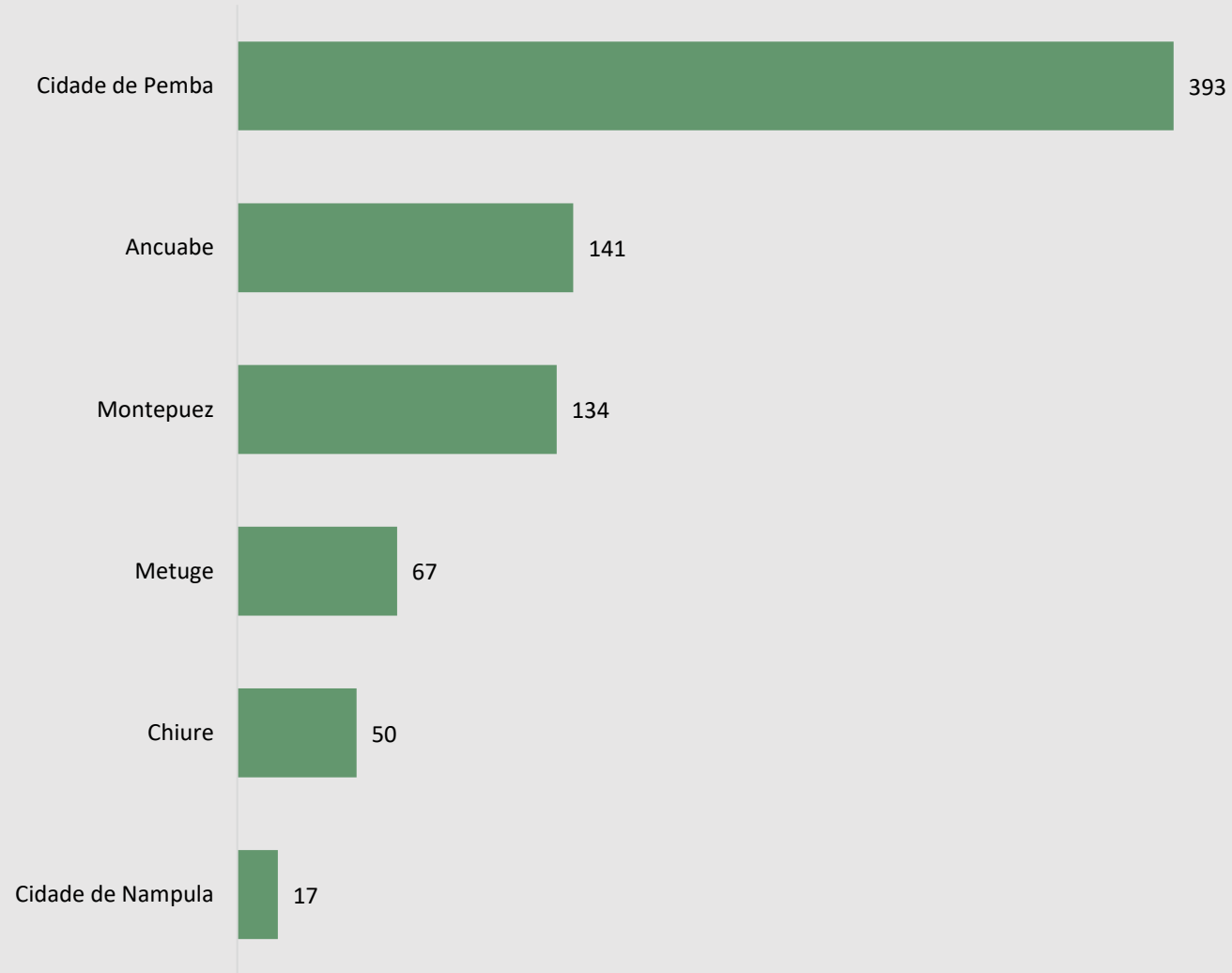
**Acesso:** refere-se a problemas que beneficiários, maioritariamente de senhas de valor, ao se dirigirem as lojas autorizadas para levantar os produtos sao confrontados com subidas de preco, falta de estoque, longas filas e também longas distancias para aceder tais lojas.



Reclamações – Abusos de power

Reclamações – Barreiras de Acesso

REPOSTA A REGIÃO NORTE  
DISTRITOS COM ELEVADOS NR DE CASOS  
1 – 31 DE JULHO 2021



# REGIÃO SUL: RESPOSTA A SECA 1 – 31 DE JULHO 2021

**Junho**  
Casos Registrados:  
**21**  
Feedback Fornecido:  
**90%**

**Julho**  
Casos Registrados:  
**77**  
Feedback Fornecido:  
**81%**

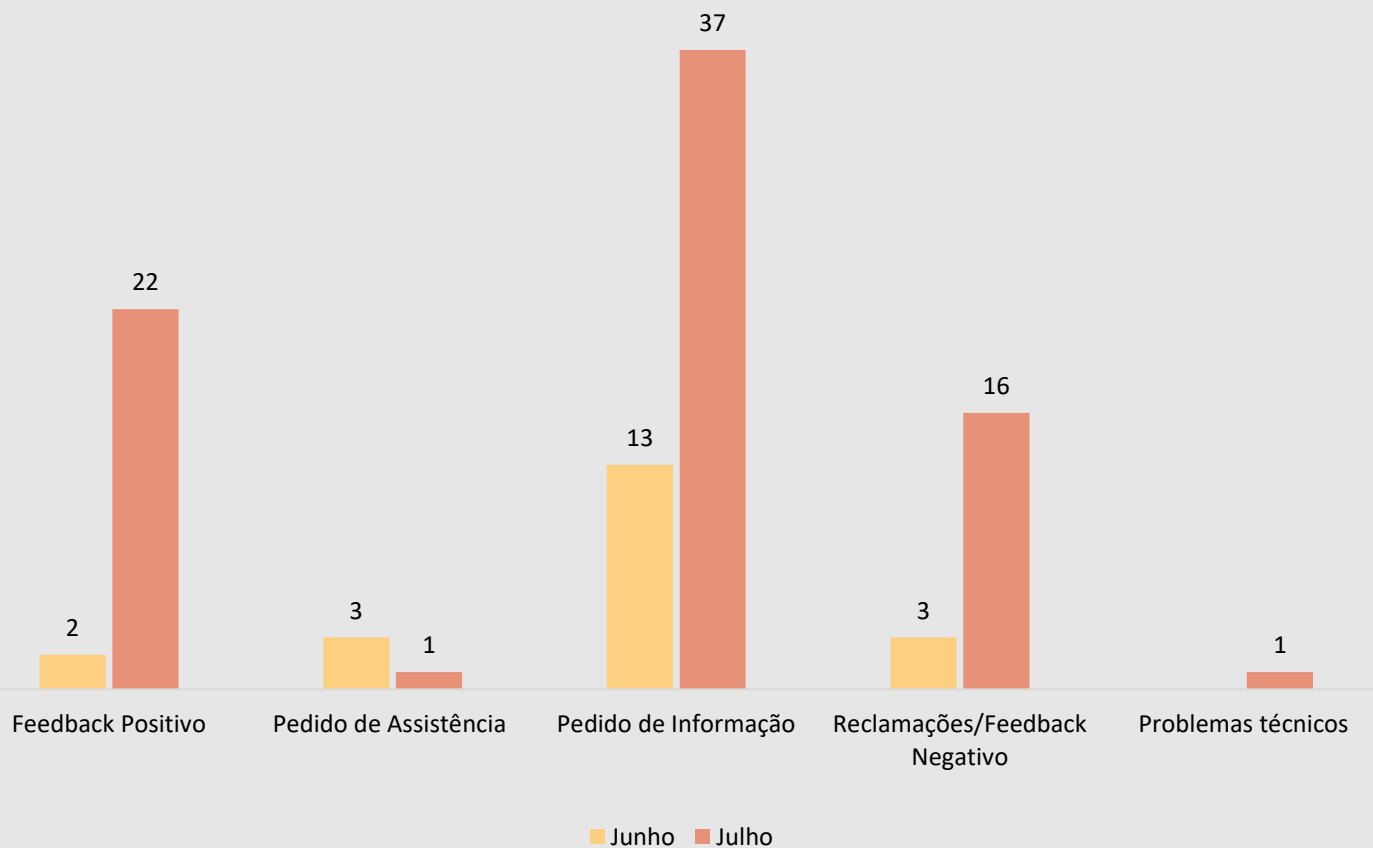
**Junho**  
Casos Registrados:  
**3**  
Feedback Fornecido:  
**67%**

**Julho**  
Casos Registrados:  
**1**  
Feedback Fornecido:  
**100%**

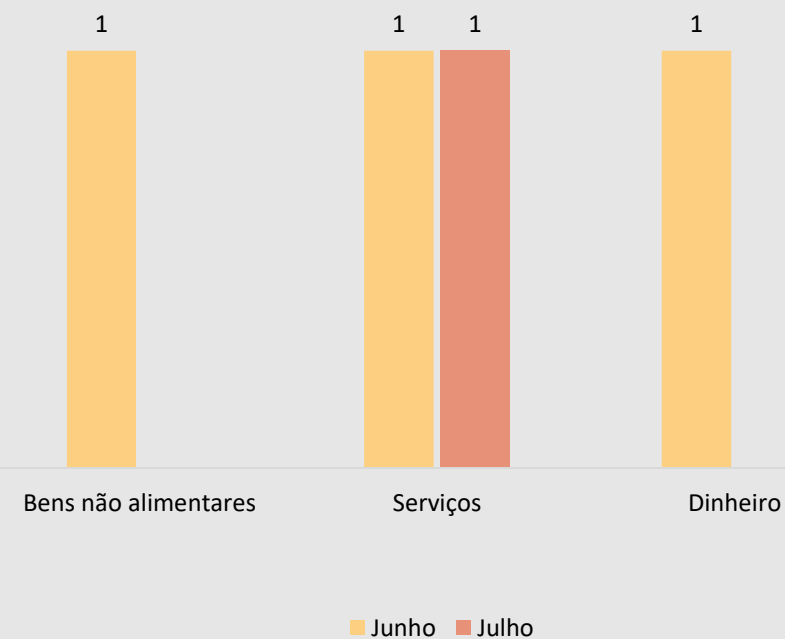


**NFI**

## TIPOS DE CASO



## PEDIDO DE ASSISTÊNCIA



**REGIÃO SUL: RESPOSTA A SECA  
PEDIDO DE INFORMAÇÃO  
1 – 31 DE JULHO 2021**



**Junho**  
Cases Registrados:  
**13**  
Feedback Fornecido:  
**100%**

**Julho**  
Cases Registrados:  
**37**  
Feedback Fornecido:  
**95%**



REGIÃO SUL: RESPOSTA A SECA  
RECLAMAÇÕES/FEEDBACK NEGATIVO  
1 – 31 DE JULHO 2021

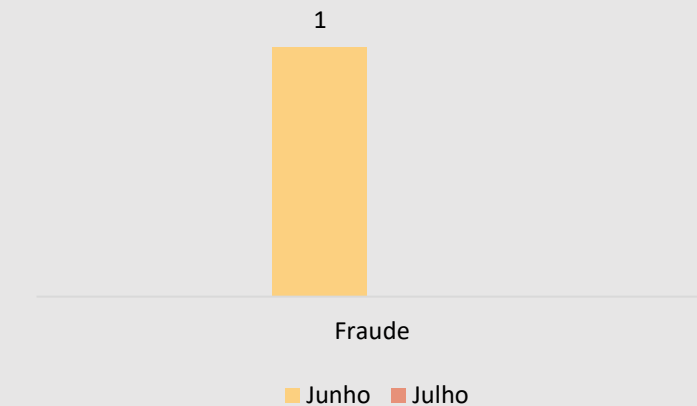
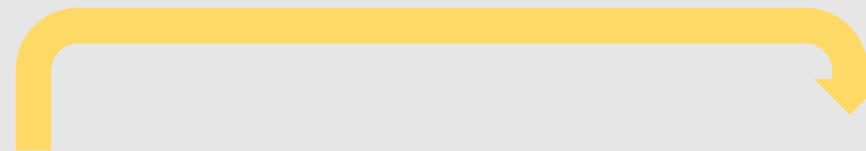
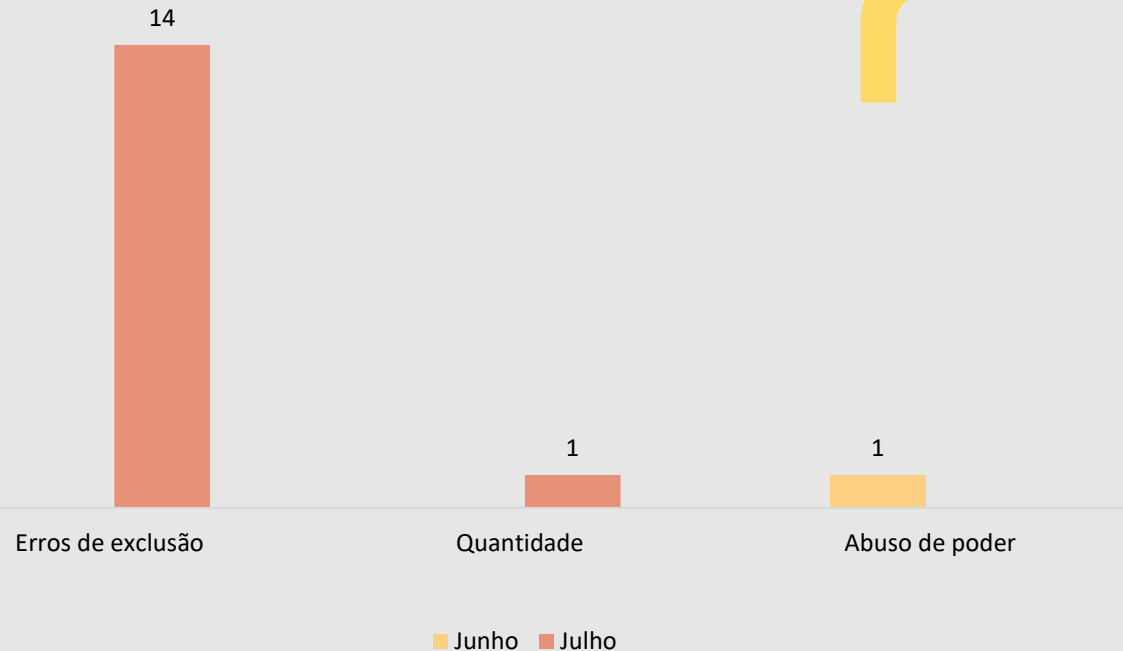


REGIÃO SUL: RESPOSTA A SECA  
TIPOS DE ABUSO DE PODER  
1 – 31 DE JULHO 2021

**Abuso de poder:**

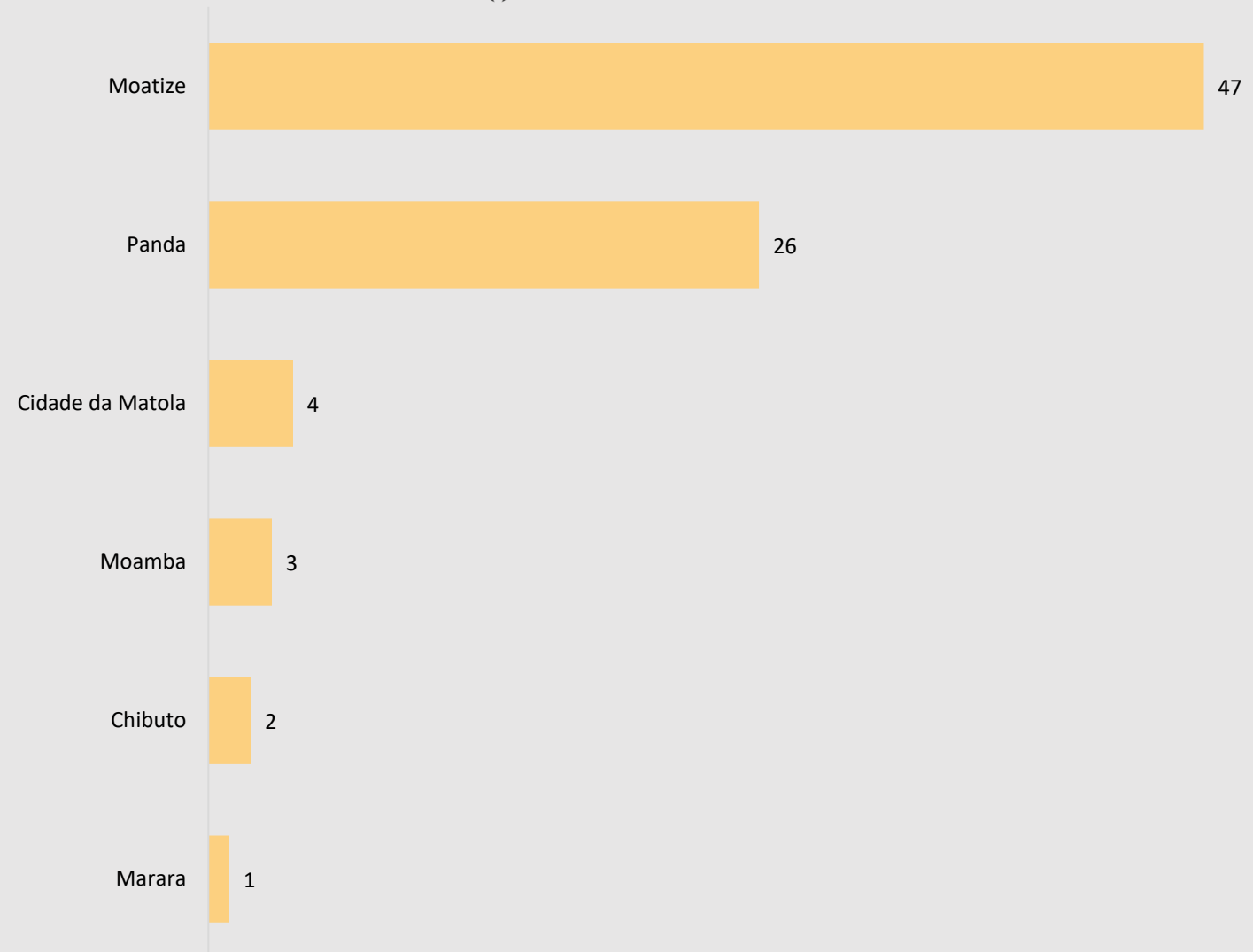
Refere-se a casos corrupção, desvio, fraude protagonizados pelos líderes locais e/ou agentes humanitários que previnem os beneficiários de receber ajuda humanitária

**Acesso:** refere-se a problemas que beneficiários, maioritariamente de senhas de valor, ao se dirigirem as lojas autorizadas para levantar os produtos são confrontados com subidas de preço, falta de estoque, longas filas e também longas distâncias para aceder tais lojas.



Reclamações – Abusos de poder

**REGIÃO SUL: RESPOSTA A SECA**  
**DISTRITOS COM ELEVADOS NR DE CASOS**  
**16 DE JUNHO – 31 DE JULHO 2021**





## FEEDBACK POSITIVO 1 – 31 DE JULHO 2021

### SEGURANÇA ALIMENTAR

“Sou deslocada de Macomia desde Outubro de 2020, actualmente encontro-me no Centro de Reassentamento de Ntele. Estou muito grata pelo cheque de 3600MT que recebi no dia 08 de Julho de 2021. Após ter tentado inscrever-me por muitas vezes, consegui finalmente fazer parte da lista. Este é o primeiro mês que recebo assistência, peço para que os agentes do PMA continuem com o apoio porque é algo que ajuda muito e a muita gente.”

**Feminino, Montepuez, Cabo Delgado**



### ABRIGO

“Saí de Quissanga para Metuge 2020, devido aos ataques armados. Vivo numa cabana com a família de 10 pessoas no total. Liguei para agradecer pela assistência humanitária que decorreu no dia 1/7/2021, onde recebi lonas, mantas, panelas, baldes, lanternas e esteiras.

Não conheço o nome da organização que esteve a efectuar a distribuição nem o nome do local onde foi feita a distribuição, gostaria que acções do género continuassem.” **Masculino, Metuge, Cabo Delgado**



### PROTECÇÃO SOCIAL/INAS

“Liguei para agradecer o PMA e seus parceiros pela ajuda. Recebi ele telefone do projecto INAS para passar a receber ajuda em dinheiro via M-pesa. Sinto-me muito feliz por esse gesto de apoio. Recebi o telefone no dia 16 de Junho do ano em curso.” **Feminino, Marromeu, Sofala**

### SEGURANÇA ALIMENTAR

“Sou deslocado de Quissanga em Bilibiza que agora estou a residir em Ancuabe sede. Liguei para agradecer por ter recebido 50 kg de Arroz 10 kg de Ervilha e 5 litros de óleo ontem dia 19/6/2021.

Eu peço que a Linha Verde 1458 e os parceiros continue com esse bom gesto que tem feito para os deslocados.”

**Masculino, Ancuabe, Cabo Delgado**

### SEGURANÇA ALIMENTAR

“Sou residente do bairro de Muwawa e vítima de ciclone IDAI. Sou beneficiária de ajuda humanitária desde o ano 2019.

Liguei para Linha Verde 1458 para agradecer o parceiro ANDA MANICA pelo apoio em alimentos que recebi no mês de Junho de 2021. Recebi farinha, feijão e óleo.” **Feminino, Sussundenga, Manica**

### SEGURANÇA ALIMENTAR

“Sou deslocado de Palma para Montepuez desde Março de 2021 devido aos ataques armados. Vivo em casa de um familiar, tenho uma família de 5 pessoas, agradeço pela ajuda humanitária prestada pelo PMA e parceiros destinado aos deslocados. No dia 19 de Junho do ano em curso recebi 50kg de arroz, e 10kg de ervilha. Gostaria que acções do género continuassem porque estamos a passar por uma situação difícil.” **Masculino, Montepuez, Cabo Delgado**

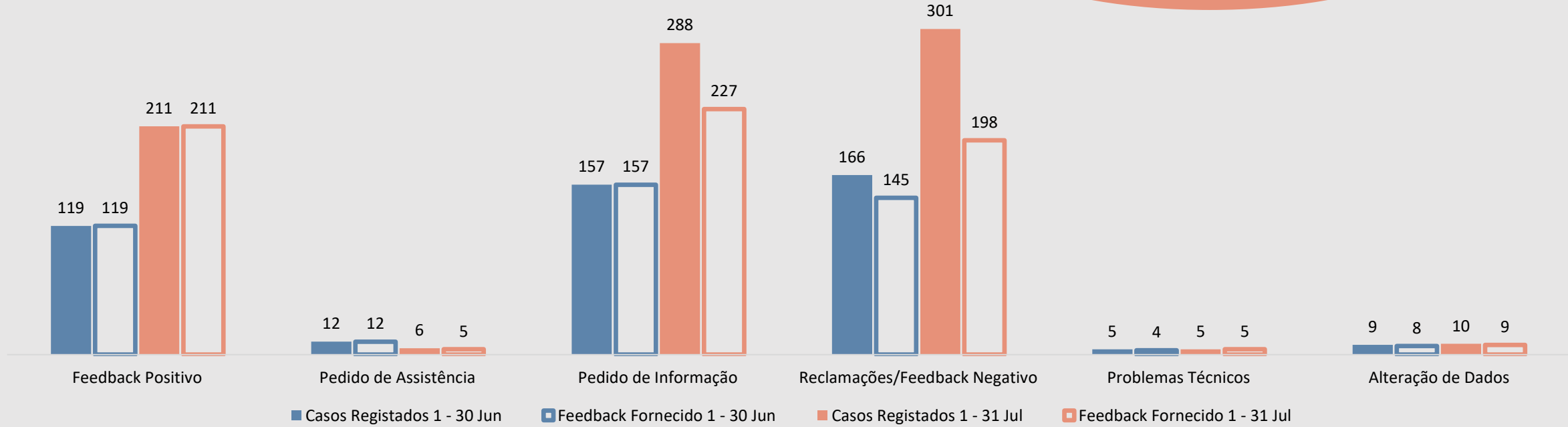
# SEGURANÇA ALIMENTAR

Sofala	96
Zambezia	10
Manica	44
Tete	1
Nampula	66
Cabo Delgado	578
Inhambane	22
Gaza	1
Niassa	1
Maputo Provincia	2



**1 - 31 Julho 2021**  
 Casos Registados:  
**821**  
 Feedback Fornecido:  
**655**

**1 - 31 Julho 2021**  
 78% dos casos registados aqui são da região norte do país dos quais pedidos de assistência alimentar são simultaneamente acompanhados por pedidos de bens alimentares na forma de ferramentas agrícolas e sementes, kits de abrigo e ou tendas tal como kits de higiene



# SAÚDE



**1 - 31 Julho 2021**

Cases Registados:

**872**

Feedback Fornecido:

**872**

Sofala	440
Zambezia	81
Manica	114
Tete	88
Nampula	46
Cabo Delgado	36
Inhambane	42
Gaza	4
Maputo Cidade	2
Niassa	10
Maputo Provincia	9

# EDUCAÇÃO



**1 - 31 Julho 2021**

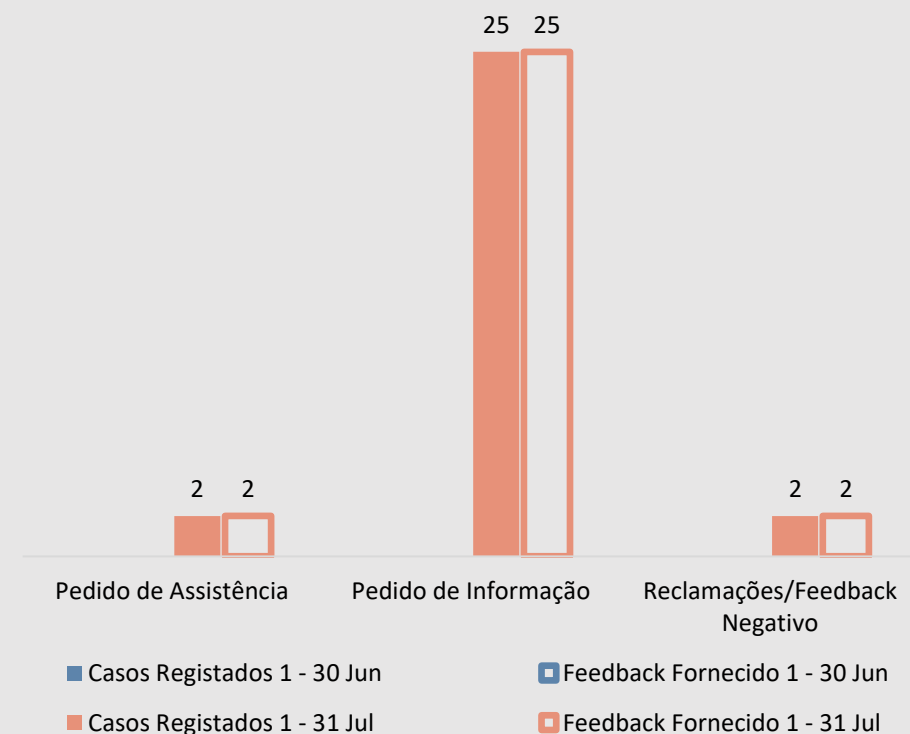
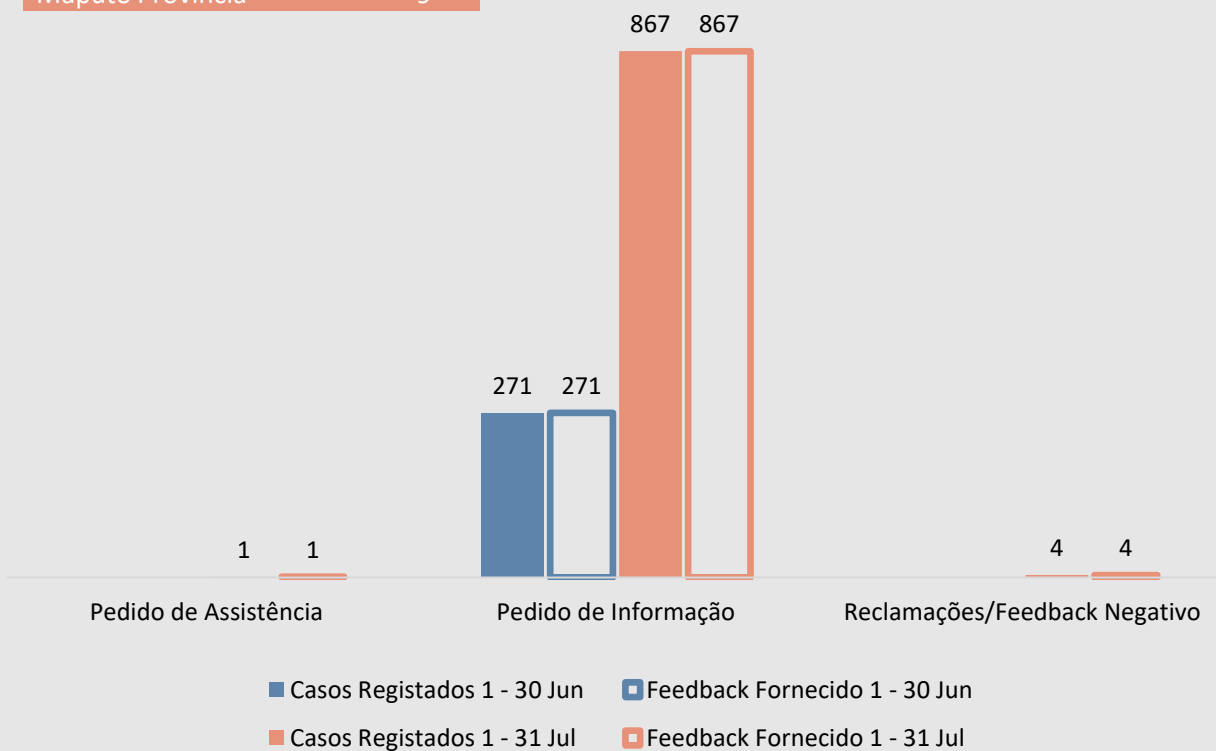
Cases Registados:

**29**

Feedback Fornecido:

**29**

Sofala	15
Zambezia	1
Manica	7
Tete	2
Nampula	1
Cabo Delgado	3



## CCCM



Sofala	2
Cabo Delgado	1

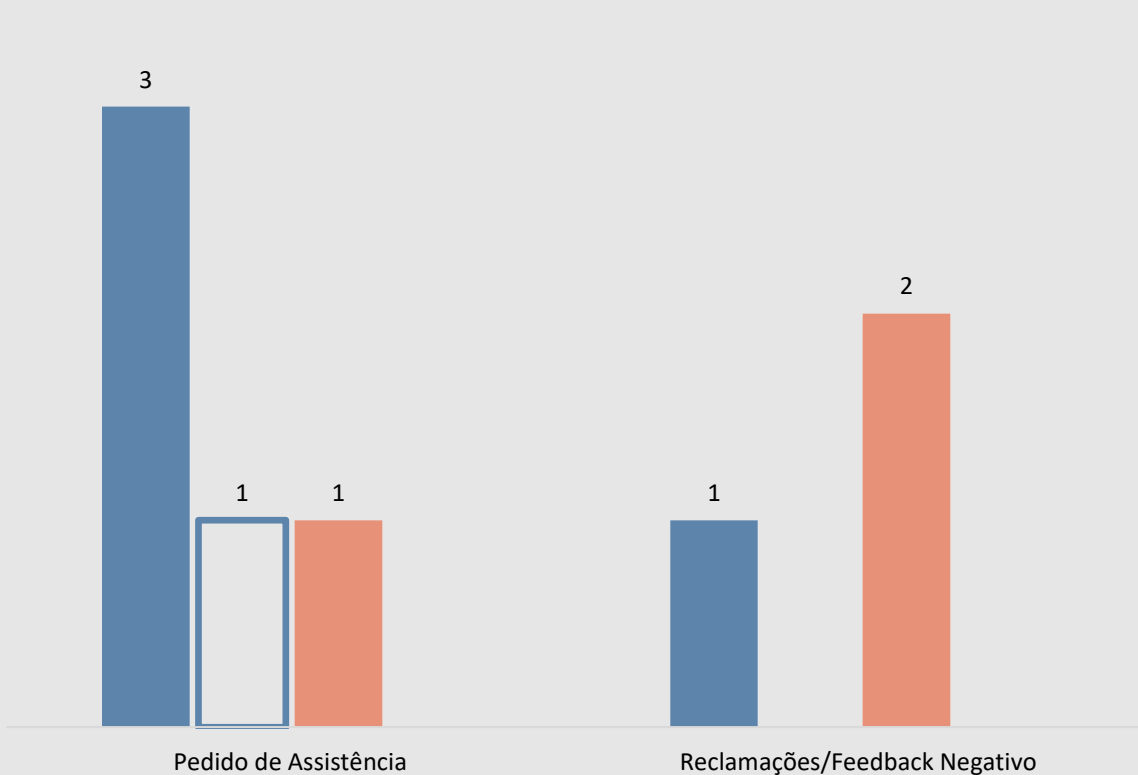
**1 - 31 Julho 2021**  
 Cases Registados  
**3**  
 Feedback Fornecido:  
**0**

## ABRIGO E BENS NÃO ALIMENTARES



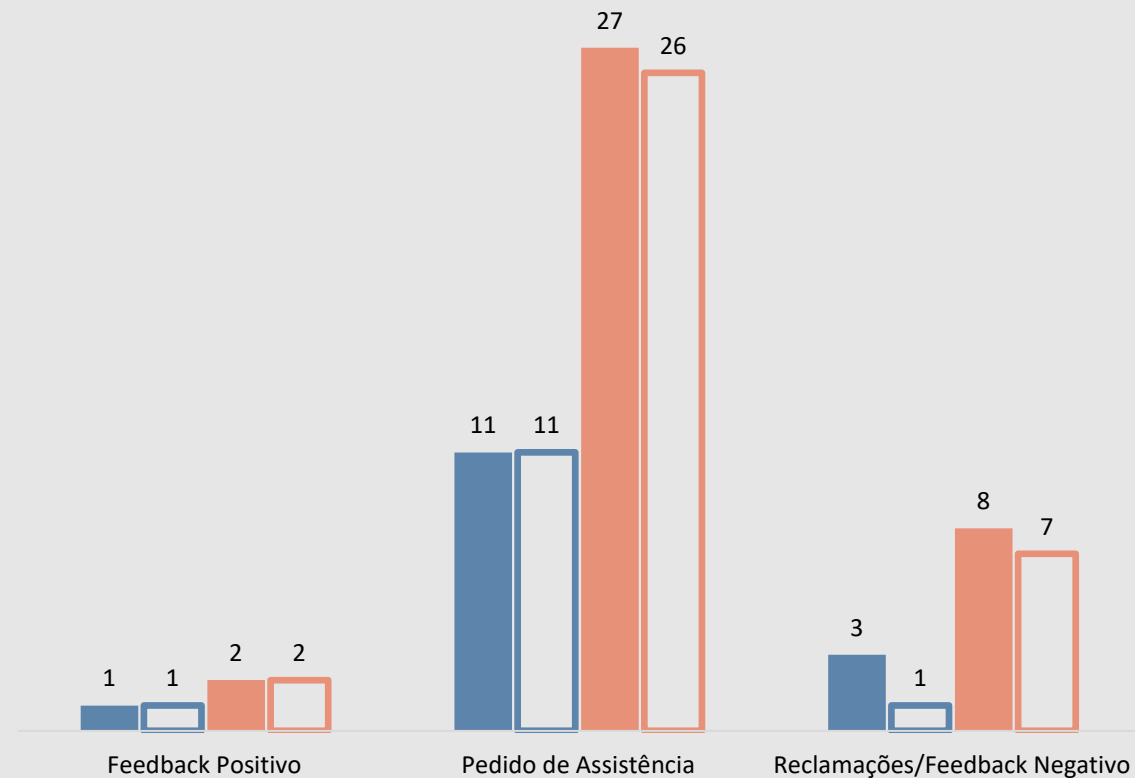
Sofala	2
Nampula	1
Cabo Delgado	34

**1 - 31 Julho 2021**  
 Cases Registados:  
**37**  
 Feedback Fornecido:  
**35**



■ Casos Registados 1 - 30 Jun  
 ■ Casos Registados 1 - 31 Jul

■ Feedback Fornecido 1 - 30 Jun  
 ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Jul



■ Casos Registados 1 - 30 Jun  
 ■ Casos Registados 1 - 31 Jul

■ Feedback Fornecido 1 - 30 Jun  
 ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Jul

# ÁGUA, HIGIENE E SANEAMENTO



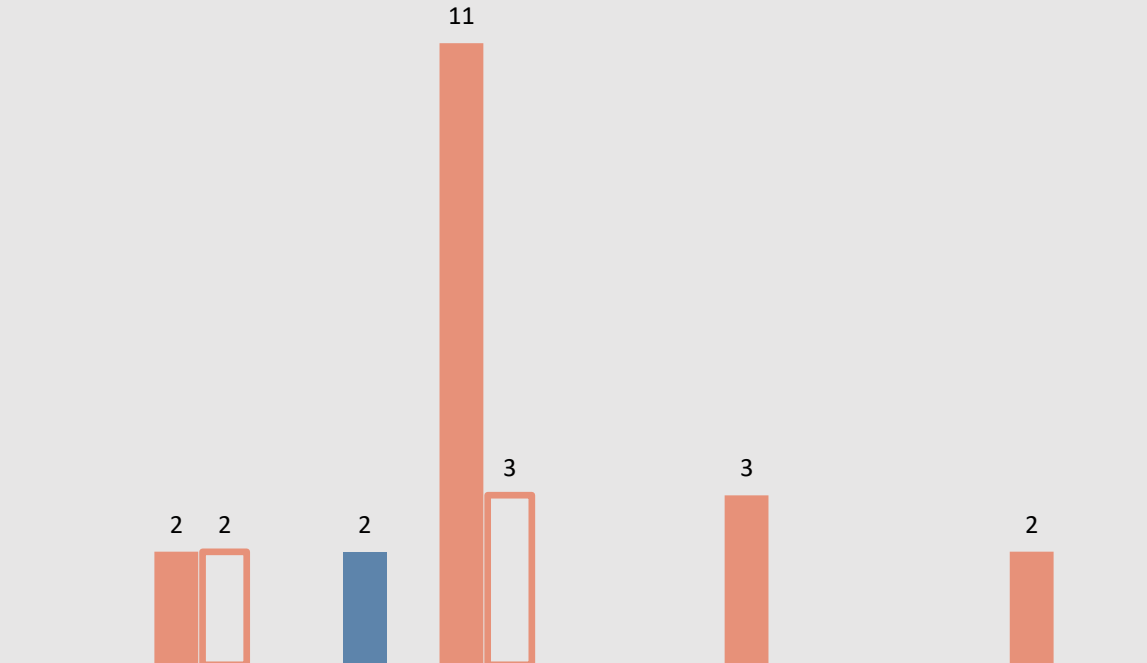
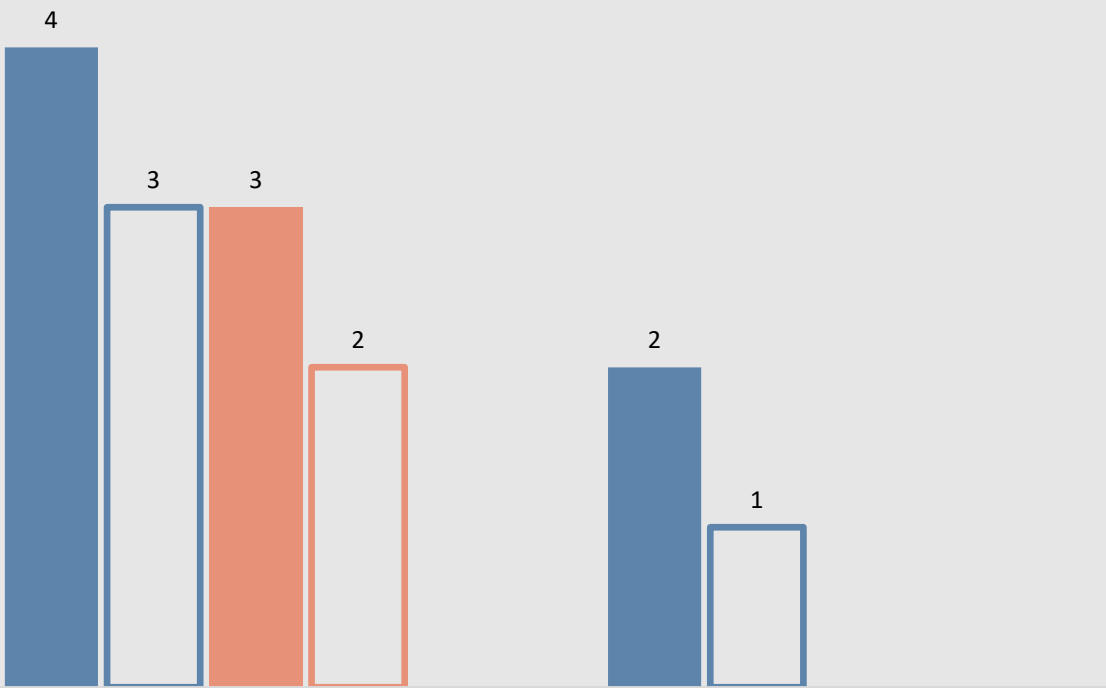
Sofala	1
Cabo Delgado	2

**1 - 31 Julho 2021**  
 Cases Registados: **3**  
 Feedback Fornecido: **2**

**16 Jun - 31 Jul 2021**  
 Cases Registados: **18**  
 Feedback 9ornecido: **5**

Sofala	2
Inhambane	1
Cabo Delgado	15

# PROTECÇÃO



■ Casos Registados 1 - 30 Jun    □ Feedback Fornecido 1 - 30 Jun  
 ■ Casos Registados 1 - 31 Jul    □ Feedback Fornecido 1 - 31 Jul

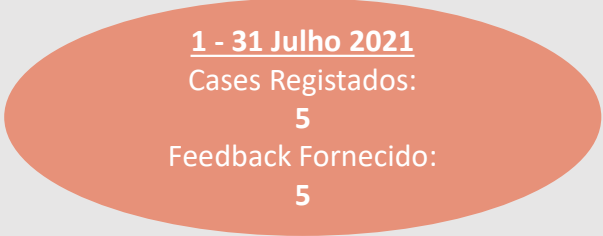
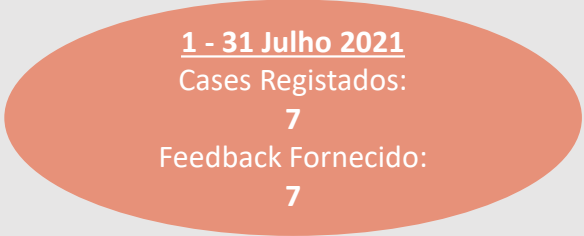
■ Casos Registados 1 - 30 Jun    □ Feedback Fornecido 1 - 30 Jun  
 ■ Casos Registados 1 - 31 Jul    □ Feedback Fornecido 1 - 31 Jul

# PROTEÇÃO A CRIANÇA

# VBG

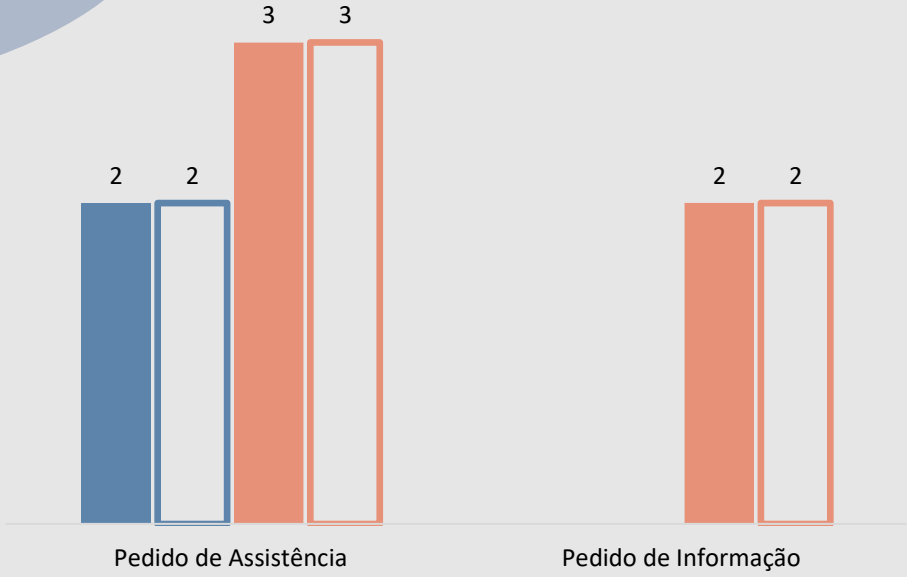
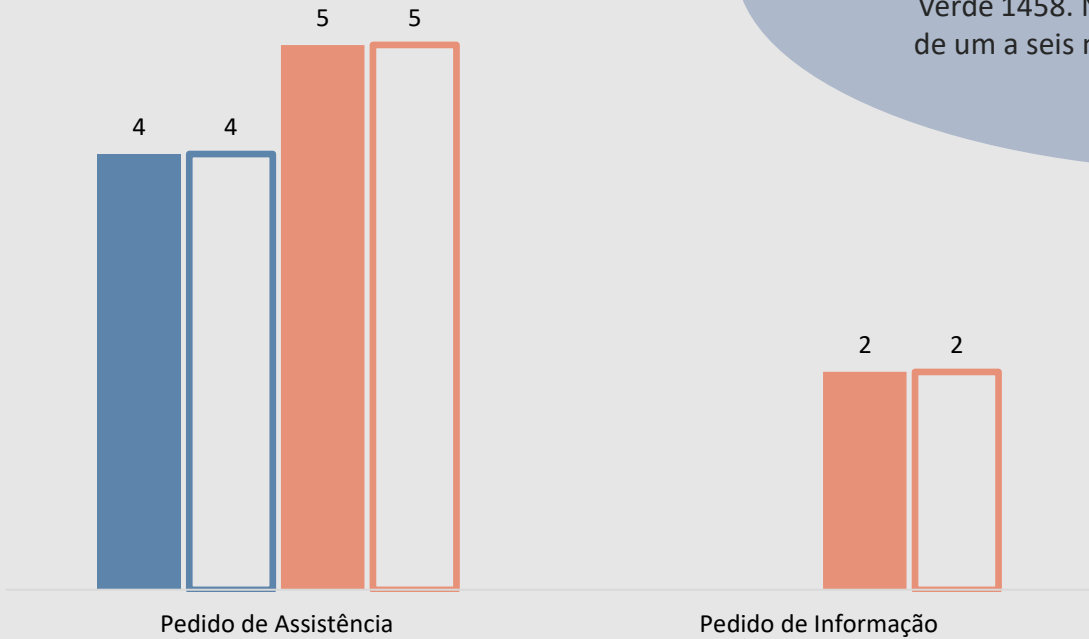


Sofala	3
Zambezia	1
Nampula	2
Cabo Delgado	1



Zambezia	1
Nampula	2
Cabo Delgado	1
Maputo Provincia	1

Os casos de **Proteção à Criança** são encaminhados para a **Linha Fala Criança**, assim como os casos de **GBV** são encaminhados para o **cluster GBV** para resolução e posteriormente encerrados pela Linha Verde 1458. No entanto, esses casos podem levar de um a seis meses para resolução pela **Linha Fala Criança e cluster GBV**



■ Casos Registados 1 - 30 Jun  
 ■ Casos Registados 1 - 31 Jul

■ Feedback Fornecido 1 - 30 Jun  
 ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Jul

■ Casos Registados 1 - 30 Jun  
 ■ Casos Registados 1 - 31 Jul

■ Feedback Fornecido 1 - 30 Jun  
 ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Jul

# INGD

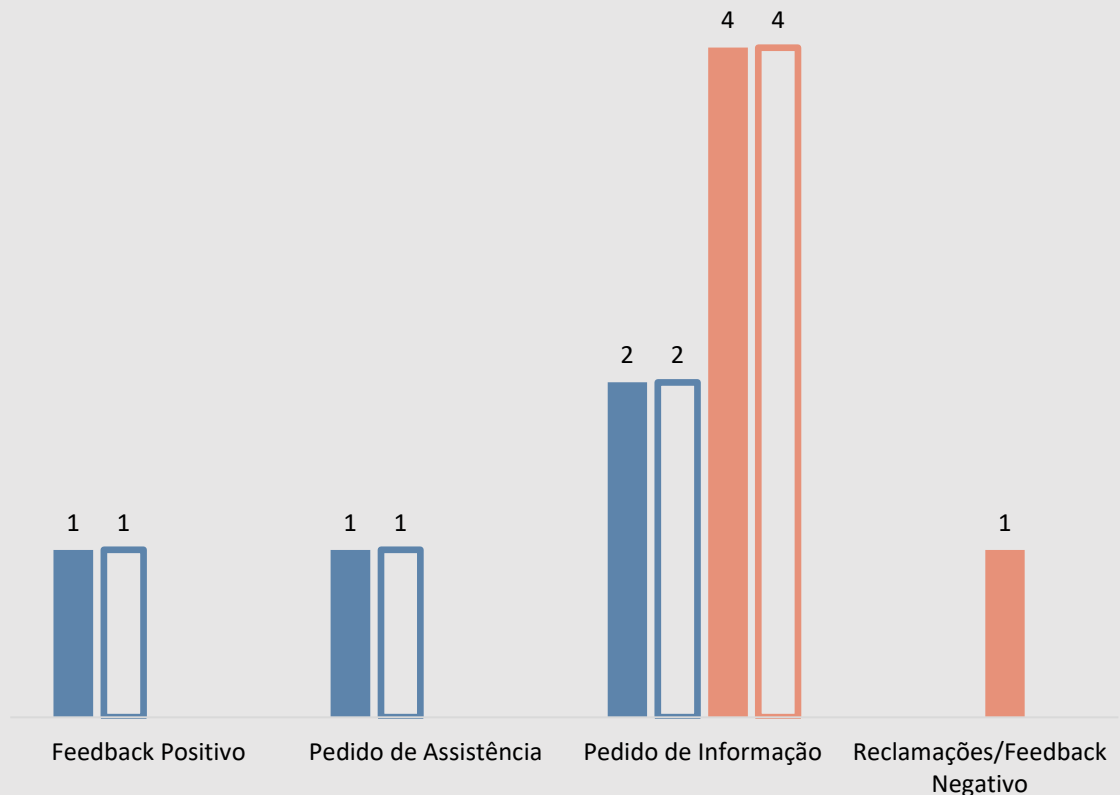
# REGISTO DE PID

Niassa	1
Sofala	4

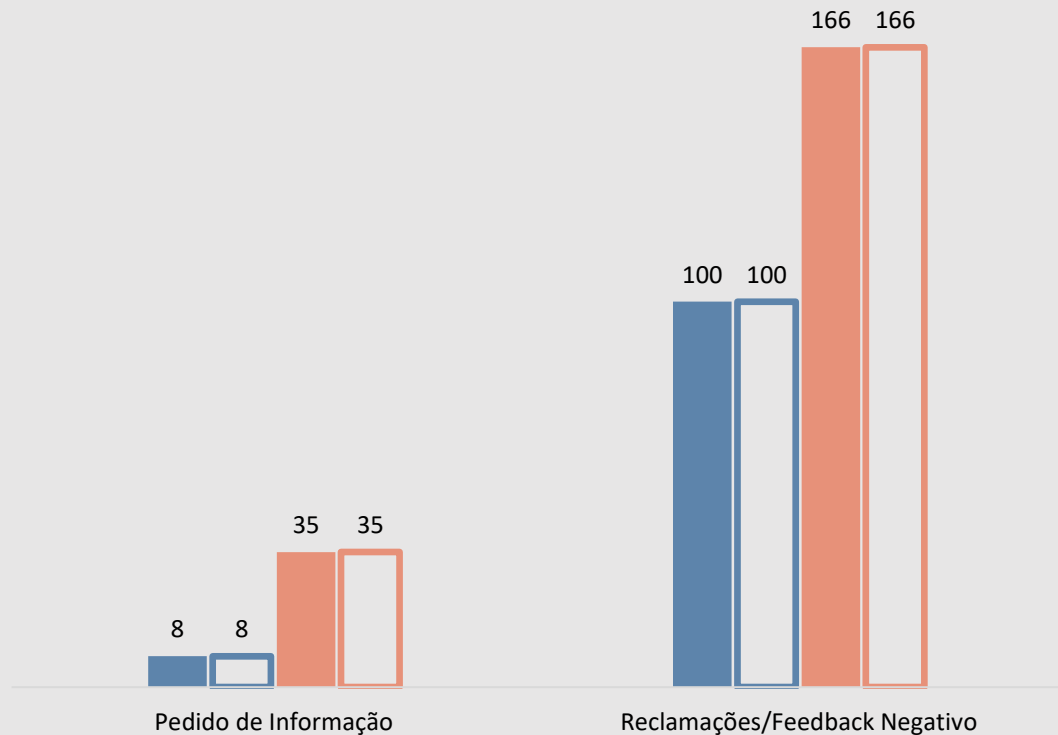
**1 - 31 Julho 2021**  
 Cases Registados: **5**  
 Feedback Fornecido: **4**

**1 - 31 Julho 2021**  
 Cases Registados: **201**  
 Feedback Fornecido: **201**

Nampula	3
Cabo Delgado	198



■ Casos Registados 1 - 30 Jun    ■ Feedback Fornecido 1 - 30 Jun  
 ■ Casos Registados 1 - 31 Jul    ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Jul



■ Casos Registados 1 - 30 Jun    ■ Feedback Fornecido 1 - 30 Jun  
 ■ Casos Registados 1 - 31 Jul    ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Jul

# PROTECÇÃO SOCIAL/INAS

Sofala	163
Zambezia	1
Manica	1
Tete	43
Nampula	2
Cabo Delgado	5



1 - 31 Julho 2021

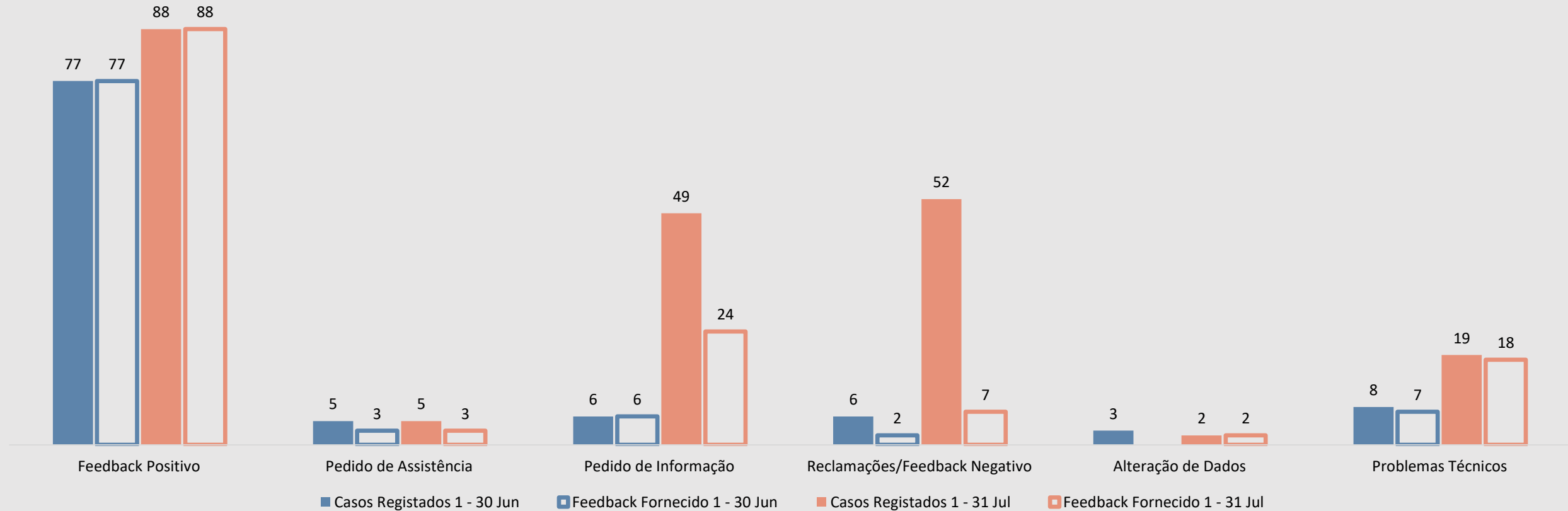
Casos Registados:

**215**

Feedback Fornecido:

**142**

Todos os casos recebidos foram encaminhados para o INAS





## LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA 1 – 31 DE JULHO 2021

### Visão Geral

- ❖ Foram registados **44.813** pela Linha Verde 1458 da Resposta a Emergencia até 31 de julho de 2021 com uma taxa de feedback acumulada de 97%.
- ❖ A Linha Verde 1458 alterou o período do relatório que corria do dia 16 anterior para o dia 15 de cada mês, para o primeiro dia até o último dia de cada mês. Ainda haverá uma comparação com o mês anterior. Esta mudança tem efeito a partir de 1 de Junho de 2021 que marca também o início do 3º ano da Linha Verde 1458 da Resposta a Emergencia.
- ❖ Entre 1 e 31 de Julho de 2021, a Linha Verde 1458 registou 2.243 casos, dos quais:
  - 41% do total das preocupações levantadas em relação à assistência humanitária na região norte de Moçambique.
  - 40% do total de preocupações levantadas neste período diziam respeito à situação da Covid-19 no país.
  - 15% das preocupações levantadas referem-se a programas de assistência humanitária em curso na região central do país e, por último,
  - 3% das preocupações levantadas foram de pessoas que ligam para a Linha Verde 1458, da região sul do país, em relação à segurança alimentar.
- ❖ A Linha Verde 1458 continua a trabalhar com os diferentes clusters para obter feedback ou informação sobre as intervenções em curso para esclarecimento aos chamadores, durante as chamadas de retorno após partilha de informação.

### Treinamento da Linha Verde 1458 e Serviço SMS da Linha Verde 1458 - Junho e Julho de 2021

- ❖ Para a formação inicial e de actualização dos novos e antigos operadores da Linha Verde 1458, alguns dos clusters foram convidados a dar uma orientação sobre os seus papéis e responsabilidades na resposta humanitária e nas atividades a implementar. As sessões de reciclagem e orientação decorreram entre os dias 21 e 23 de Junho de 2021, no *call center* de Maputo na Avenida do Trabalho.



- As sessões foram facilitadas por colegas da IOM do **cluster CCCM**, colegas da UNICEF do **Cluster WASH**, colegas do ACNUR do **Cluster de Protecção**, colegas do **cluster de Segurança Alimentar** do PMA, pontos focais do **Subcluster VBG**, bem como o Co-presidente da **Rede PSEA a Nível Nacional**. As sessões foram presenciais e online. A equipa da Linha Verde 1458 agradece o apoio destes colegas em nome dos clusters, agências e rede PSEA.

## LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

### 1 – 31 DE JULHO 2021

- ❖ Em colaboração com o Sub-Cluster de VBG de Cabo Delgado, 2 SMSs de Prevenção de VBG foram enviados a todos os 4000 contactos que ligaram para a Linha Verde 1458 de Cabo Delgado nos últimos 2 anos:
  - O primeiro SMS foi enviado aos 9 de Julho de 2021, dizia: **“Procure serviços de saúde dentro de 3 dias após sofrer violência sexual, para reduzir o risco de gravidez indesejada ou contração do HIV/SIDA.”**
  - O segundo SMS foi enviado aos mesmos contactos no dia 12 de Julho de 2021, dizia: **“Sempre peça ajuda quando for ferido/a. NÃO fique em silêncio. Procure os voluntários da comunidade mais próximos, autoridades governamentais e agências humanitárias que trabalham em sua área para obter ajuda. É normal sempre pedir ajuda.”**
- ❖ Numa outra colaboração com o parceiro do Cluster de Protecção, os **Serviços de Reunificação de Famílias** do Comité Internacional da Cruz Vermelha (CICV) em Cabo Delgado, foi enviado um SMS para os 4000 contactos em Cabo Delgado com o objectivo de sensibilizar a população afectada sobre os Serviços de Reunificação Familiar através do número de contacto 874580000 para pessoas e famílias deslocadas.

O SMS dizia: **“Você foi separado da sua família devido ao conflito em Cabo Delgado. O Comité Internacional da Cruz Vermelha pode ajudar na busca. Ligue para 874580000.”**

### **Resposta da Região Central: 1 - 31 de Julho de 2021**

- ❖ De um total de 346 casos registados na região centro do país, 138 são feedbacks positivos, seguidos de pedidos de informação (114), reclamações (55) e por último pedidos de assistência (14). Isso mostra um aumento geral no número de casos recebidos da região central em comparação com mes de Junho de 2021, onde foram registados um total de 148 casos.

### **Pedidos de informação**

- ❖ A maioria dos pedidos de informação durante este período referiram-se ao horário de distribuição dos desembolsos do INAS nos distritos de Marromeu, Caia e Maringue em Sofala. Como os beneficiários do Programa de Protecção Social do INAS nessas localidades receberam telefones, entre Maio e Junho de 2021, eles estavam ansiosos para saber quando receberiam o primeiro desembolso.
- ❖ Pessoas deslocadas de Cabo Delgado baseadas em locais de reassentamento em Nicoadala, Mocuba e Alto Molocue na Zambézia ligaram para saber quando iriam receber as suas próximas rações.
- ❖ Antigos beneficiários dos programas de assistência alimentar do PMA em locais de reassentamento em Buzi, Chibabava, Caia em Sofala, perguntaram se os programas de assistência alimentar poderiam ser continuados, pois sabem que os programas terminaram, mas continuam a enfrentar insegurança alimentar.

### **Reclamações**

#### **Assistência em dinheiro**

- ❖ Erros de exclusão foram reportados por chamadores que afirmam ser beneficiários do programa de distribuição de valor da Cruz Vermelha de Moçambique via M-pesa. Os beneficiários indicam que possuem telefones e cartões SIM, mas não receberam o desembolso mais recente de 2500MZN.
- ❖ Pessoas que ligaram de Buzi e Dondo reclamaram que foram excluídas e não receberam o pagamento anterior do PMA. Algumas das pessoas que ligaram foram incentivadas a procurar a equipe de distribuição e resolveram os problemas com seus cartões Scope e continuaram a receber assistência.

### **Protecção Social INAS**

- ❖ Pessoas ligaram dos distritos de Caia e Nhamatanda, onde os chamadores afirmam que os líderes locais estão a cobrar 500MZN para incluir pessoas nas listas de beneficiários do Programa de Protecção Social do INAS.
- ❖ Os chamadores também indicaram que um líder local retirou à força o telefone e o cartão SIM de idosos beneficiários do Programa de Protecção Social do INAS no mesmo local.
- ❖ Os beneficiários do Programa de Protecção Social do INAS em Marromeu, levantaram diversas preocupações, tais como pedidos de informação sobre o pagamento dos seus benefícios, preocupações sobre erros de exclusão, reclamações de fraude no tratamento das listas. Além disso, problemas técnicos e problemas de segurança de dados de beneficiários também foram reportados em relação às contas de Mpesa.
  - Algumas reclamações foram feitas por beneficiários do Programa de Protecção Social do INAS em relação a questões técnicas com os números PIN dos seus SIM Cards atribuídos. Todos os casos foram compartilhados com o INAS.

### **Abrigo e CCCM**

- ❖ Uma pessoa que ligou alegou que os líderes locais encarregados da distribuição de chapas de zinco fornecidas pela IOM no local de reassentamento de Bandua em Maio de 2021 distribuíram chapas de zinco para suas famílias e conhecidos e cobraram dinheiro pelas chapas para a população afectada que as desejava.
- ❖ Chamador reclamou que ele e um grupo de membros do local de reassentamento de Guara-guará em Buzi não receberam o pagamento prometido após participarem em uma actividade de trabalho ocasional acordada com a IOM.

### **Resposta da Região Norte (PID): 1 - 31 de Julho de 2021**

- ❖ Foram registados 927 casos da região norte do país, indicando um aumento geral de 40% em relação aos 556 casos registados em Junho de 2021. Os casos registados consistem em 469 reclamações, 257 pedidos de informação, 143 feedbacks positivos e por fim 48 pedidos de assistência.

#### **Reclamações**

- ❖ No topo da lista mais uma vez com o tipo de reclamação principal, temos reclamações de erro de exclusão (322), um número maior em comparação com 190 erros de exclusão reportados em Junho de 2021.

#### **Erros de exclusão**

- ❖ 166 dos erros de exclusão são reclamações de pessoas internamente deslocadas (PIDs) que indicam que eles foram registados várias vezes nas comunidades anfitriãs e não aparecem nas listas de distribuição. A Linha Verde 1458 insta os chamadores a continuarem a tentar obter o registo, pois a responsabilidade de registar os deslocados pertence às autoridades locais. A maioria desses casos ocorre em Pemba, Ancuabe e Montepuez. Como as pessoas geralmente se referem ao registo local como deslocados, isso provavelmente afectará o acesso das pessoas a todos os tipos de assistência.
- ❖ As restantes reclamações de erro de exclusão são de Pemba, Montepuez, Ancuabe e Metuge, entre outros distritos.

## LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

1 – 31 DE JULHO 2021

- A maioria das pessoas que ligam afirmam ser PIDs e beneficiários anteriores dos programas de assistência alimentar do PMA. Em Junho de 2021 apenas para descobrir que seus nomes não apareciam na lista de beneficiários como de costume e não sabia o porquê, ou recebia algum esclarecimento sobre o porquê. Uma das principais reclamações é que os PIDs estão a ser removidos das listas pelos líderes locais sem nenhuma explicação.
- Outras pessoas que ligaram indicaram que pessoas desconhecidas para eles receberam suas rações quando seus nomes foram chamados. Esses chamadores foram orientados a chegar a tempo ao local de distribuição e ficar alertas quando seus nomes forem chamados. Eles também não devem hesitar em abordar a equipe do parceiro no ponto de distribuição. Muitos dos casos são filtrados de acordo com as informações sobre os critérios de vulnerabilidade fornecidas pelos chamadores para verificação pelo PMA e seguimento do caso. Muitos chamadores não expandem os critérios de vulnerabilidade, além de alegar que são PIDs.

### **Abusos de poder**

- ❖ Nesse período, foram registadas 71 denúncias de abusos de poder, que consistem em corrupção (21), fraude (28), desvio (14) e intimidação (8).
  - A maioria das reclamações de **corrupção** são de Pemba, Mueda, Ancuabe, Metuge, Montepuez. Em todas as reclamações, os líderes locais foram citados como aqueles que cobram dinheiro aos PIDs e não-PIDs que podem pagar pela inclusão de seus nomes nas listas de beneficiários.
  - As alegações de **fraude** são de Pemba, Chiure, Metuge, Montepuez e Ancuabe. Os chamadores citam que os líderes locais incluem mais de um de seus próprios familiares nas listas e incluem não-deslocados internos no lugar de deslocados internos para receber assistência alimentar.

- É citado que os líderes locais se recusaram a apoiar beneficiários com deficiência no recebimento de suas rações em Chiure - forçando-os a enfrentar grandes dificuldades para ir aos pontos de distribuição e obrigá-los a dividir suas rações.
- As reivindicações de **desvio** contra líderes locais abrangem líderes que compartilham rações de alimentos entre si, desviando alimentos para outros locais para distribuir a seus conhecidos. Eles também foram acusados de levar à força vouchers de valor dos PIDs e não devolvê-los, e de levantar os produtos em lojas locais.
- As reclamações de **intimidação** são principalmente de Ancuabe, Mueda, Metuge e Pemba. Os chamadores informaram a Linha Verde 1458 que, quando os líderes locais manipulam listas e removem seus nomes, não podem reclamar directamente com eles, pois são assediados, ameaçados de retaliação e insultados pelos líderes locais. Eles são informados de que não receberão mais a assistência se reclamarem.

- ❖ Alguns problemas de qualidade foram reportados em relação às ervilha estragada que alguns beneficiários receberam. A maioria das pessoas que ligaram indicaram que verificaram seus alimentos no ponto de distribuição e, portanto, foram capazes de coordenar com as equipes de distribuição no local a substituição das rações.
- ❖ Um número crescente de casos de alteração de dados tem sido reportados pelos beneficiários do programa de assistência alimentar do PMA que informaram ao PMA e aos parceiros através da Linha Verde 1458 sobre sua mudança de residência ou actualizações nos seus dados pessoais. Esta informação está a ser compartilhada com os pontos focais do PMA CFM para colaborar com as autoridades locais para actualizar os dados.

### **CCCM (Gestão do Acampamento de Coordenação do Acampamento)**

- ❖ Os deslocados internos de Metuge ligaram para reportar à Linha Verde 1458 que o líder local tem vendido terras alocadas pelo governo local destinadas aos IDPs à não-IDPs.

## LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

1 – 31 DE JULHO 2021

### Pedidos de informação

- ❖ A maioria dos pedidos de informação continuou a referir-se ao horário de distribuição. Logo que as distribuições de Julho iniciaram, o PMA compartilhou informações com a Linha Verde 1458 sobre a quebra do ciclo de distribuição e distribuição única em Julho de 2021. Usando mensagens-chave do PMA, a Linha Verde 1458 tem explicado o motivo da redução da ração e instado as pessoas a usarem as rações com moderação, visto que o PMA continua a tentar garantir financiamento para continuar a ajudar as famílias deslocadas em Cabo Delgado.
- ❖ Os beneficiários que recebem vouchers de valor continuam a reclamar do facto de não poderem mais comprar itens de higiene como OMO, sabonete ou pasta de dentifrica ao descontar o valor de seu voucher nos retalhistas participantes. A Linha Verde 1458 informa aos chamadores que isso foi feito para garantir que eles pudessem ter acesso máximo aos alimentos por meio do voucher.

### Pedidos de assistência

#### **Assistência Alimentar**

- ❖ Chamadores de Ancuabe e Balama pediram ajuda em sementes e ferramentas agrícolas. Chamadores que ligaram de Mueda pediram ajuda alimentar.

#### **Abrigo e Bens nao Alimentares**

- ❖ A Linha Verde 1458 recebeu pedidos de assistência em artigos de abrigo de Ancuabe, Montepuez, Chiure, Metuge e Pemba. A maioria dos chamadores são beneficiários da assistência alimentar que indicaram não ter os itens básicos do abrigo. O cluster de abrigo informou a Linha Verde 1458 que a assistência em abrigo é destinada aos mais vulneráveis.

- ❖ Algumas irregularidades foram reportadas em alguns dos programas de abrigo e distribuição de itens de abrigo em diferentes locais. O cluster de abrigo indicou que vai levar os casos para o governo local para sua conscientização e acção, pois é responsabilidade dos líderes locais e do chefe do posto compilar as listas de beneficiários. O cluster de abrigo também indicou que trabalhará com o parceiro de implementação para aumentar a vigilância.

#### **Água, Higiene e Saneamento (WASH)**

- ❖ A Linha Verde 1458 recebeu 6 pedidos de assistência na construção de furos e abastecimento de água para os reassentamentos de Ancuabe e Montepuez. O cluster WASH informou a Linha Verde 1458 que tem planeado a instalação e restauração dos poços nos locais de reassentamento nesses distritos e avaliou as necessidades de outras áreas onde foi reportada escassez de água.

### **Resposta da Região Sul (seca): 1 - 31 de julho de 2021**

- ❖ No total, foram recebidos 77 casos da região Sul do país. A maioria dos casos são pedidos de informação (37) de Panda em Inhambane e de Moatize em Tete seguidos de feedback positivo (22), reclamações (16).

#### **Pedidos de Informação**

- ❖ Os pedidos contínuos de informações sobre o possível início de novos programas de assistência alimentar como antigos beneficiários indicam que eles ainda continuam a lutar para encontrar outras fontes de alimentos. Estes pedidos vieram principalmente da Panda em Inhambane, Moamba na Província de Maputo e Chibuto na Província de Gaza.
- ❖ Outros pedidos de informação de Moatize referiram-se ao horário de distribuição no **Programa de Protecção Social do INAS** em Tete.



## LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

1 – 31 DE JULHO 2021

### Reclamações

- ❖ Nas 6 reclamações registadas, há reclamações de erro de exclusão e reclamação de fraude por parte dos beneficiários do Programa de Protecção Social do INAS em Moatize, Tete e Matola em Maputo. Os casos foram encaminhados ao INAS para acompanhamento.
  - Nas reclamações de fraude, os chamadores indicaram que a liderança local está a incluir pessoas não elegíveis como beneficiários do **Programa de Protecção Social do INAS** nas listas, e isso deixa de fora os membros mais vulneráveis dessas comunidades.
  - As reclamações de erro de exclusão também são feitas por chamadores que afirmam ser beneficiários do programa INAS de Protecção Social, mas não receberam o pagamento mais recente em 08 de Julho de 2021.

### Protecção: 1 - 31 de Julho de 2021

- ❖ 18 casos de protecção foram registados entre 1 e 31 de Julho de 2021.
  - Foram recebidas 3 denúncias de Violência Baseada no Género (VBG) e 2 pedidos de informação relativos à VBG e saúde sexual e reprodutiva. Os chamadores foram direcionados para os serviços de suporte local disponíveis mais próximos, pois um não queria que a Linha Verde 1458 encaminhasse o caso e o outro já havia relatado o caso às autoridades locais, mas não havia recebido nenhuma acção, então a Linha Verde 1458 avisou o chamador para que fosse ao **CAI** mais próximo (**Centro de Atendimento Integrado**) conforme orientação dos pontos focais do UNFPA.
  - Foram notificados 7 casos de protecção à criança, dos quais 6 foram encaminhados para a Linha Fala Criança 116 e um foi encaminhado para o AOR de Protecção à Criança em Pemba por se tratar de crianças deslocadas.
  - 3 alegações de Abuso e Exploração Sexual, 2 referenciados à Rede PSEA e a outra reclamação às organizações em causa.

- 18 questões gerais de protecção referidas ao cluster de protecção:
  - Houve pedidos contínuos de algumas pessoas deslocadas para realocação.
  - Pedidos de ajuda em terrenos e recursos para enterrar os mortos.
  - Preocupações relacionadas à discriminação enfrentada por pessoas deslocadas nas comunidades anfitriãs.
  - Alguns chamadores afirmam que os líderes locais estão a vender terras, que serão usadas para assentamento de pessoas deslocadas, aos membros da comunidade anfitriã.
  - A Linha Verde 1458 também recebeu pedidos de atendimento de pessoas que precisavam de apoio na busca de familiares que não viam desde a saída de suas aldeias. Esses casos foram encaminhados ao CICV e ao Cluster de protecção para acompanhamento.
  - Mensagens de feedback positivo foram recebidas dos chamadores que receberam as de SMS de reunificação familiar, onde indicaram estar contentes em saber da existência de outros serviços de solicitações de informações gerais sobre Violência Baseada em Género e protecção a criança.

# Tendências: Covid-19

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

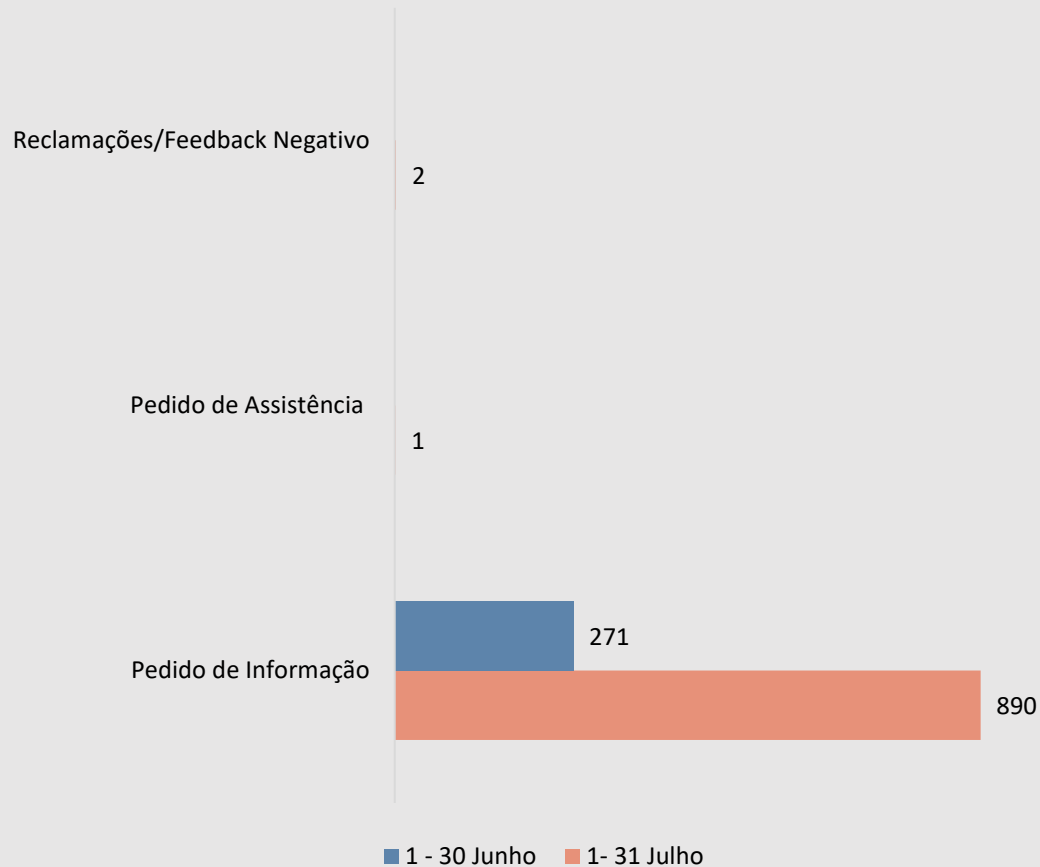
## 1 – 31 DE JULHO 2021

**1 - 31 Julho , 2021**

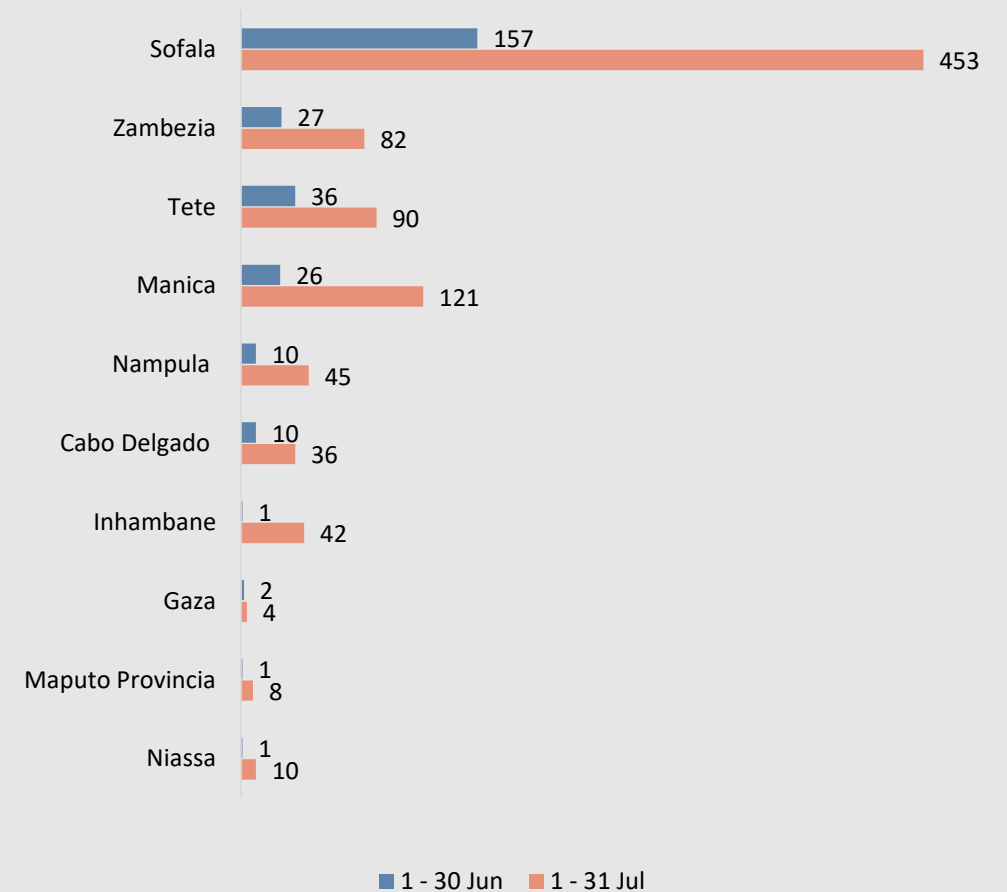
Nr. de casos de Covid-19:  
**893**

**40%** dos casos registados através da Linha Verde 1458 entre 1 e 31 de Julho são relacionados com Covid-19.

### TIPOS DE CASO



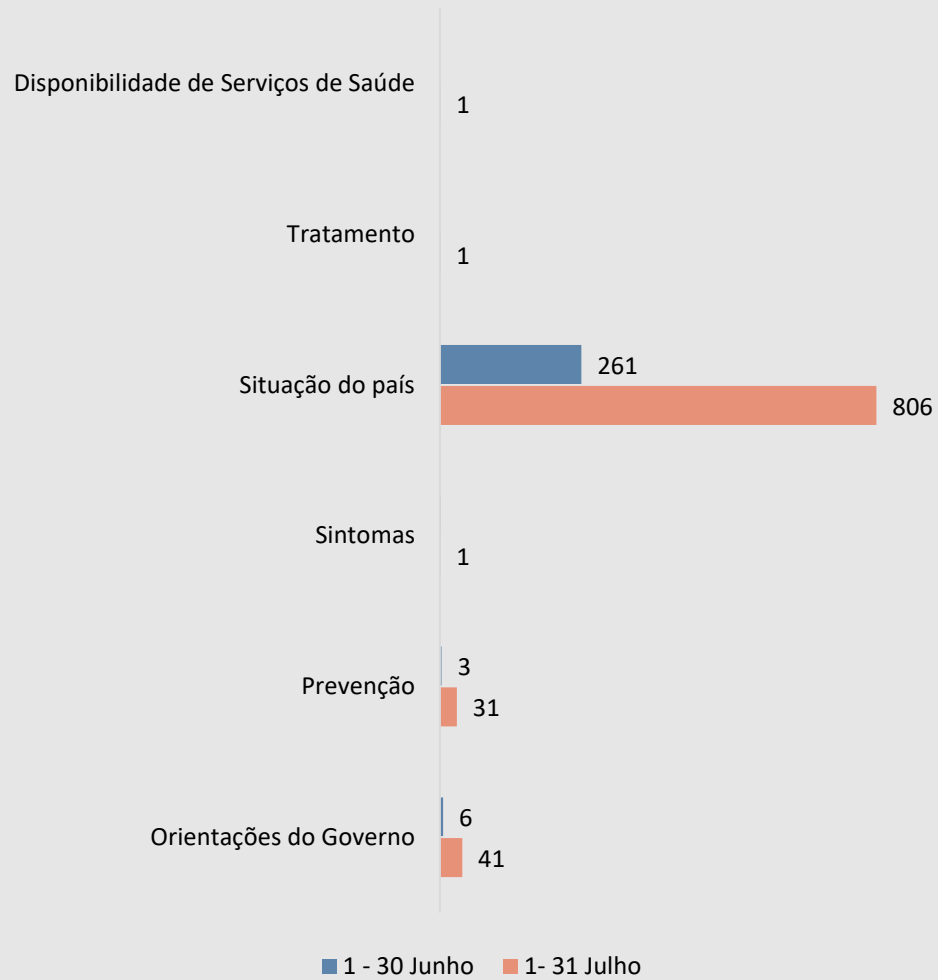
### CASOS POR PROVÍNCIA



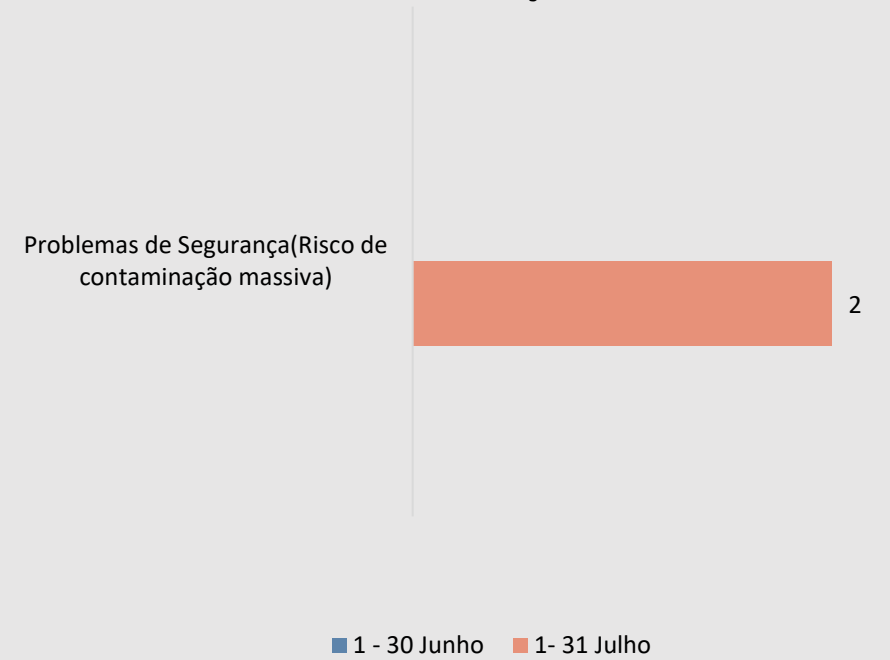


**COVID-19**  
**TIPO DE CASOS POR CATEGORIA**  
**1 – 31 DE JULHO 2021**

**PEDIDO DE INFORMAÇÃO**



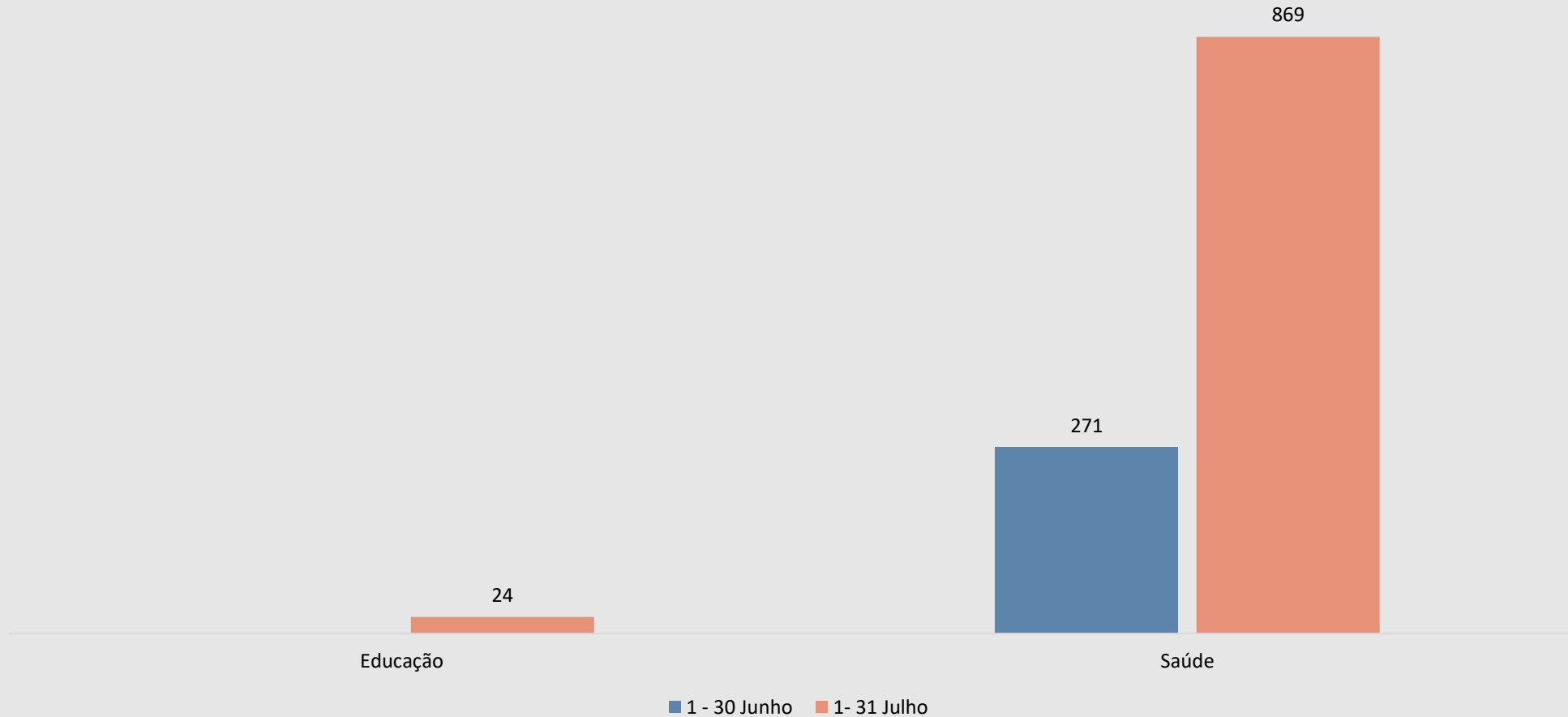
**RECLAMAÇÕES**



# COVID-19: SECTORES RELACIONADOS

## 1 – 31 DE JULHO 2021

Casos já refletidos na visao geral no slides 18-22

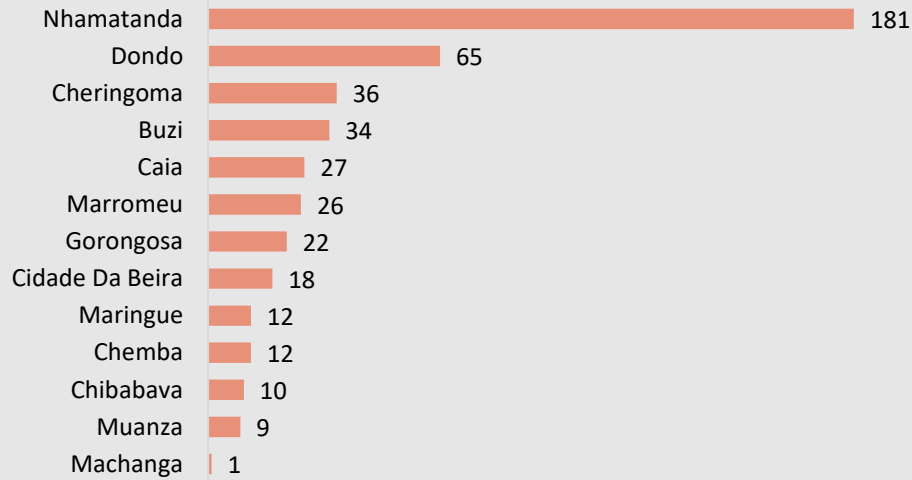


# COVID-19: LOCAIS COM CHAMADAS SOBRE COVID-19

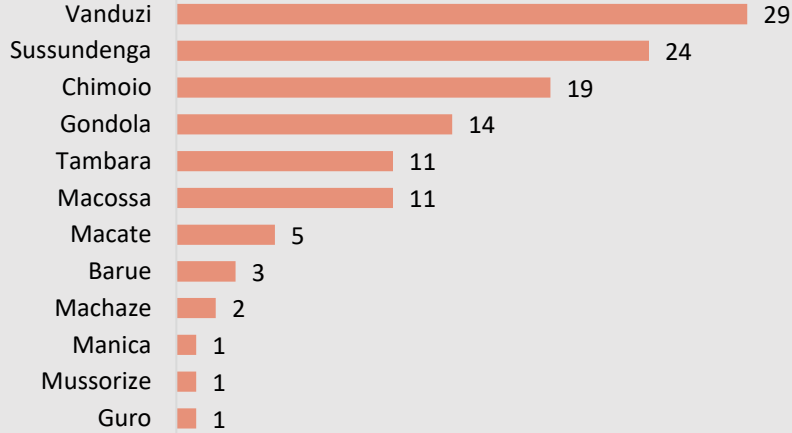
1 – 31 DE JULHO 2021



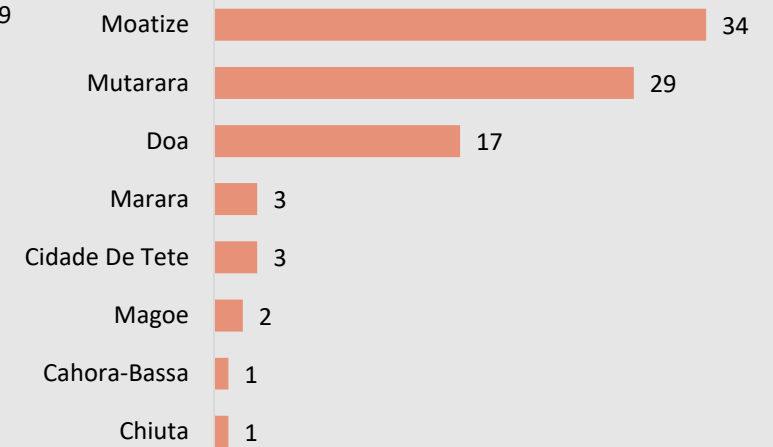
## Sofala - 453



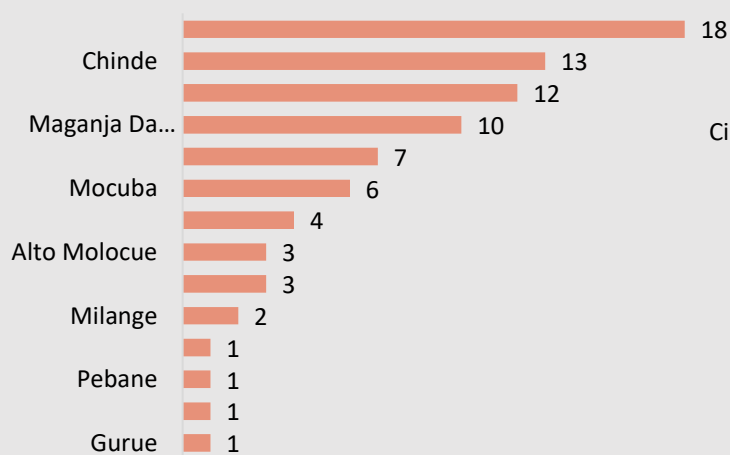
## Manica - 121



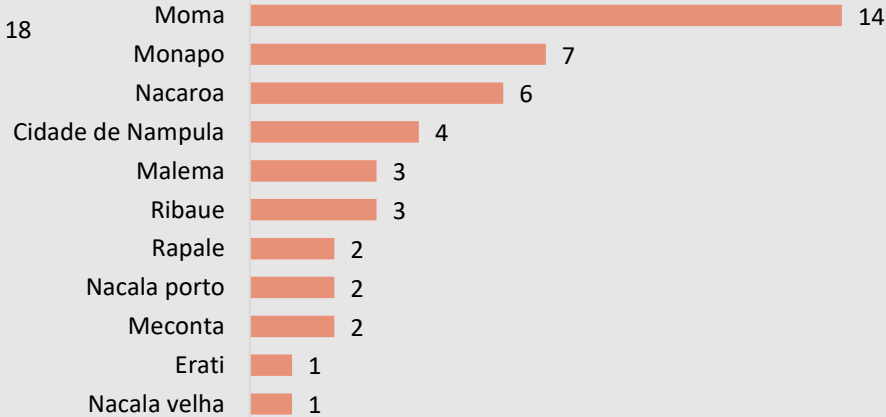
## Tete - 90



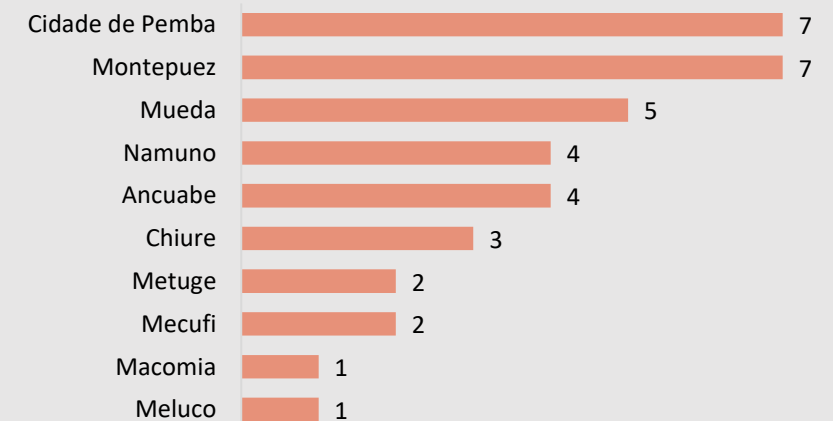
## Zambezia - 82



## Nampula - 45

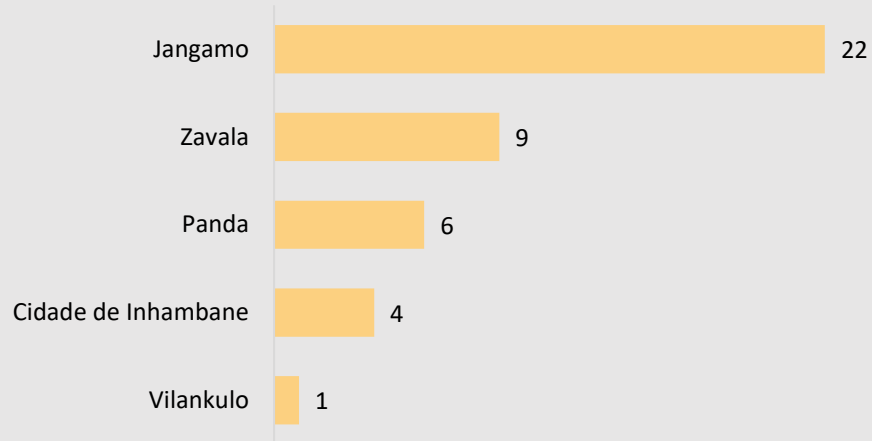


## Cabo Delgado - 36

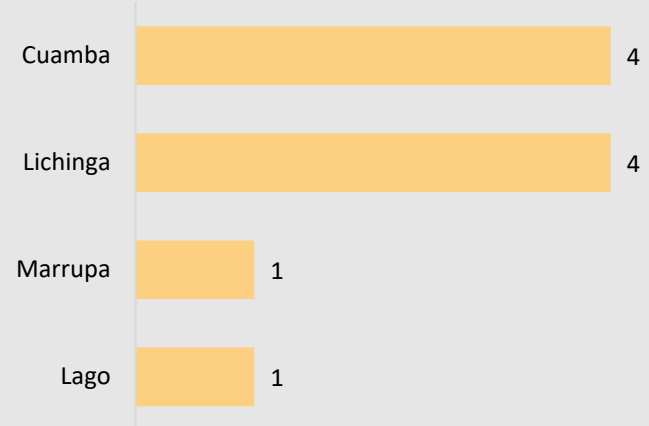


**COVID-19: LOCAIS COM CHAMADAS SOBRE COVID-19**  
**1 – 31 DE JULHO 2021**

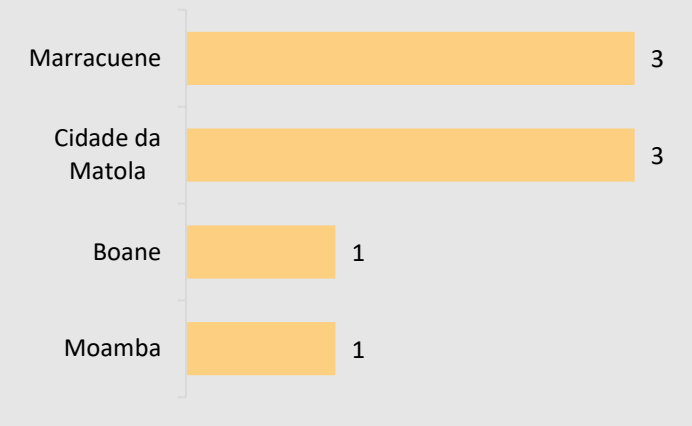
**Inhambane - 42**



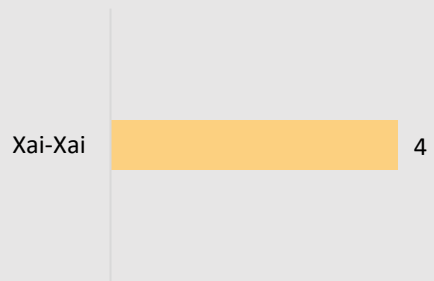
**Niassa - 10**



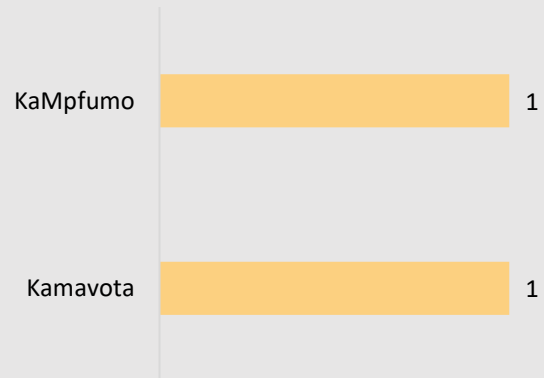
**Maputo Provincia - 8**



**Gaza - 4**



**Maputo Cidade - 2**



## *Covid-19: 1 - 31 de Julho de 2021*

❖ Um total de 893 casos foram registados em relação à Covid-19 entre 1 e 31 de Julho de 2021:

- A maioria dos casos registados (806) relacionados à Covid-19 continuam a ser solicitações de informações sobre actualizações diárias no número de casos positivos e óbitos pela Covid-19 em todo o país. Com o agravamento da situação da Covid-19, a Linha Verde 1458 reforça a divulgação de informações sobre medidas preventivas e exorta a população a aderir às directrizes do governo para conter a propagação do vírus.
- Foram recebidos 41 casos em que as pessoas pediam esclarecimentos sobre o recolher obrigatório recentemente reinstaurado para às 21h, entre outras directrizes governamentais mais rígidas e como isso afectará seu trabalho diário, a escola e a ida a reuniões religiosas e familiares.
- Um menor número de pessoas ligou para perguntar sobre medidas preventivas específicas. Conforme já referido, a Linha Verde 1458 reforça activamente as mensagens chave no que diz respeito à adesão às medidas preventivas e ao seguimento das directrizes estabelecidas.
- O público já começou a sentir o impacto saturação dos sistemas de saúde, pois alguns reclamam que os hospitais demoram muito para processar os resultados dos testes de Covid-19 e dão exemplos de pessoas que desistem e perdem o interesse em tentar descobrir se eles carregam o vírus.