



LINHA VERDE
DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA
1458



Linha Verde da Resposta à Emergência

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

47,278 Total Casos Registrados

95% Feedback Recebido Desde 1 Jan 2021

18,999 Total Casos Registrados desde 1 de Janeiro 2021



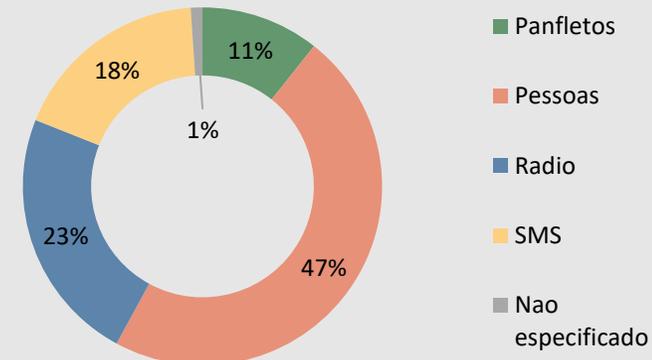
VISAO GERAL DE DADOS: 1 JANEIRO - 31 AGOSTO 2021

PERFIL DO CHAMADOR

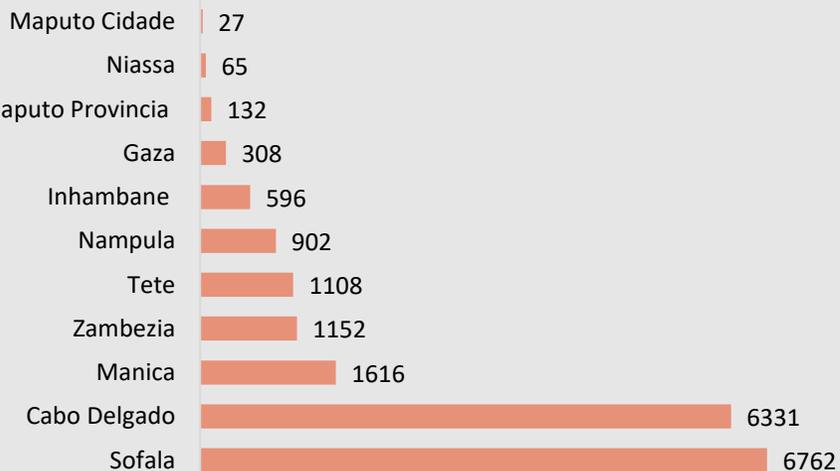


2% não especificado em termos de idade e 1% em termos de género

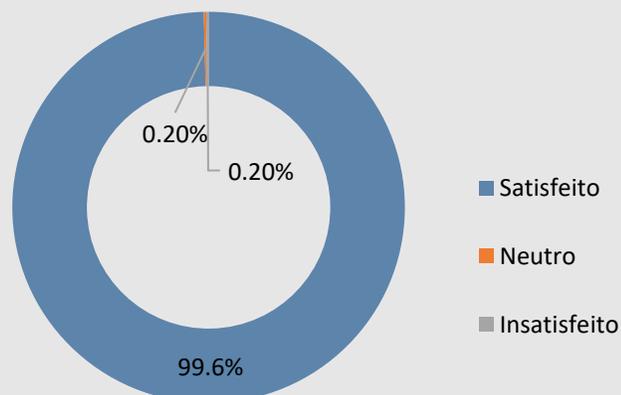
CONHECIMENTO SOBRE LINHA VERDE 1458



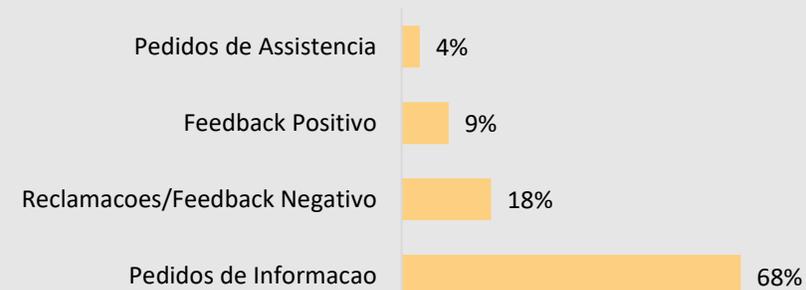
CASOS POR PROVINCIA



SATISFAÇÃO



TIPO DE CASOS



TIPO DE CASOS REGISTRADOS POR MÊS

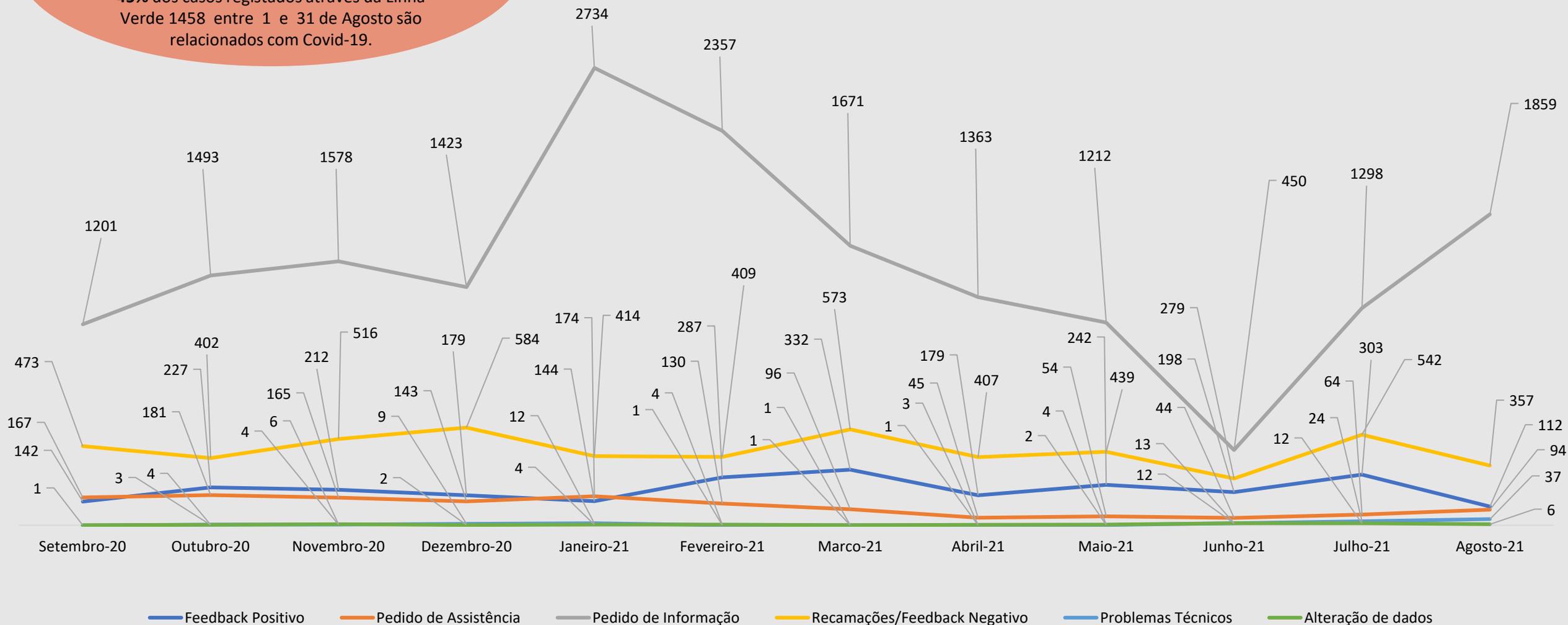
1 DE SETEMBRO 2020 – 31 DE AGOSTO 2021

1 - 31 Agosto, 2021

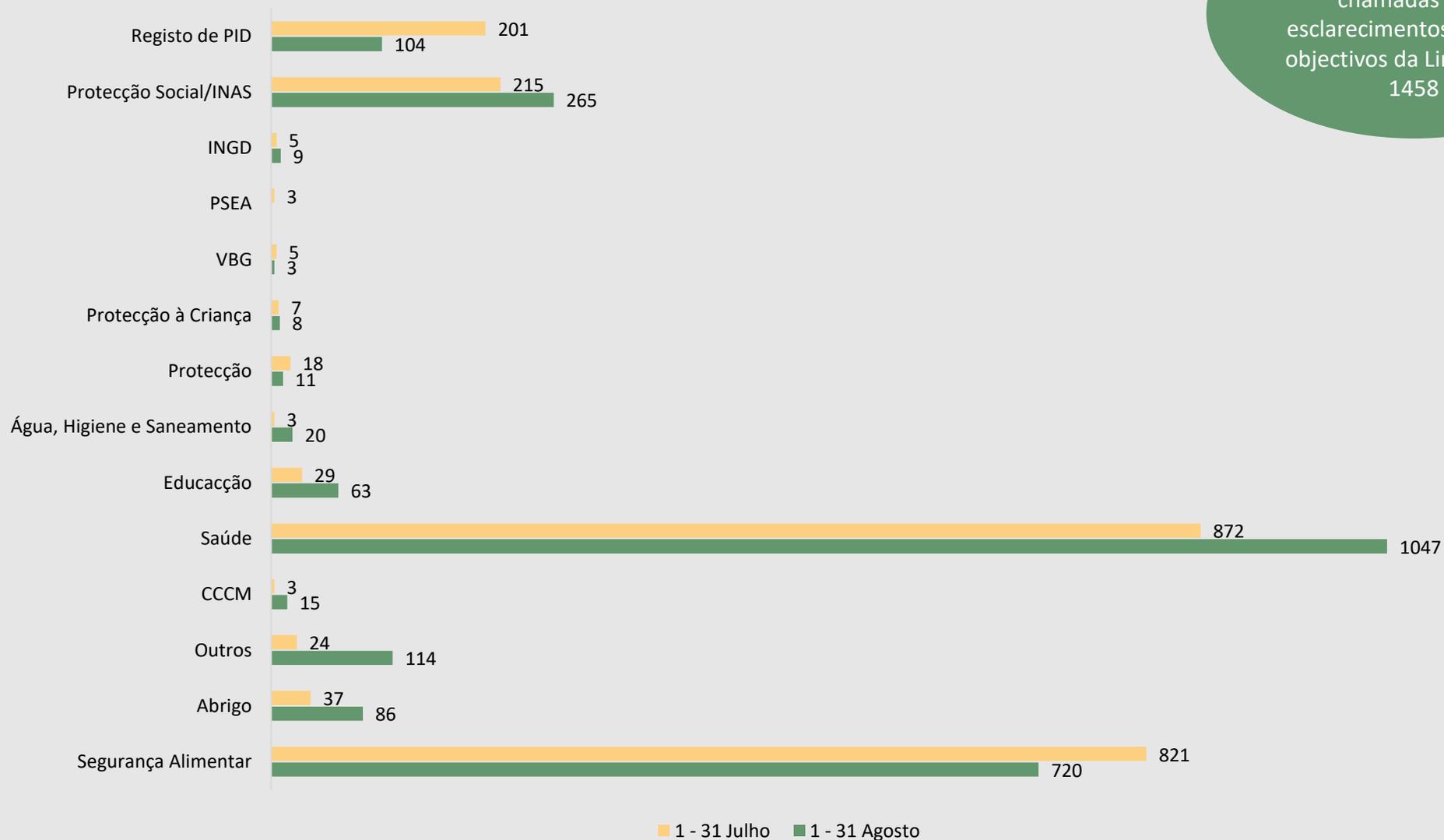
Nr. Total de Casos Registrados:
2465

Nr. De chamadas sobre Covid-19:
1102

45% dos casos registrados através da Linha Verde 1458 entre 1 e 31 de Agosto são relacionados com Covid-19.



CASOS POR SECTOR 1 DE JULHO – 31 DE AGOSTO 2021



Casos no sector “Outros”
sao referentes a
chamadas para
esclarecimentos sobre os
objectivos da Linha Verde
1458

CASOS POR RESPOSTA

1 DE JULHO – 31 DE AGOSTO 2021

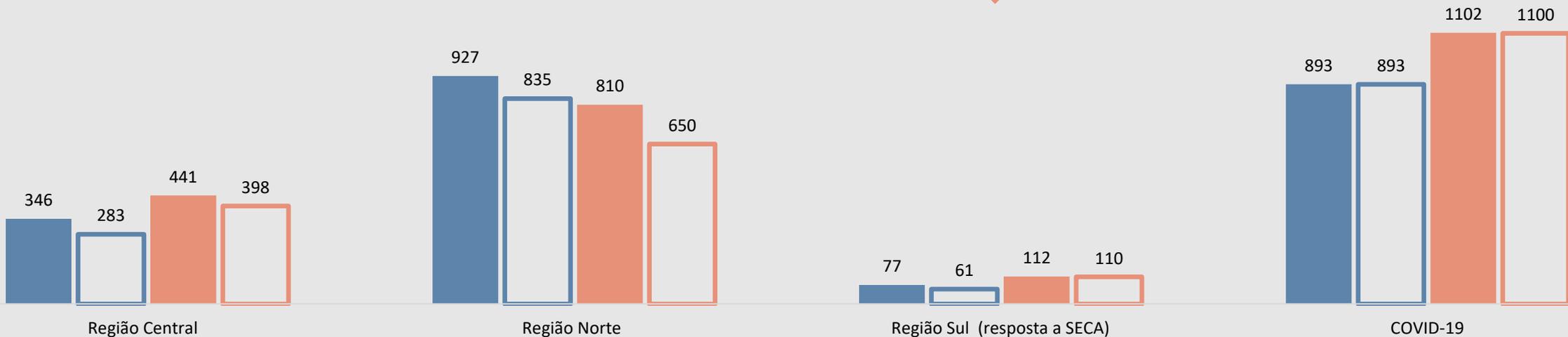
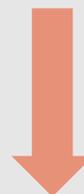


1 - 31 Agosto 2021
 Casos Registrados:
 441
 Feedback Fornecido:
 398

1 - 31 Agosto 2021
 Casos Registrados:
 810
 Feedback Fornecido:
 650

1 - 31 Agosto 2021
 Casos Registrados:
 112
 Feedback Fornecido:
 110

1 - 31 Agosto 2021
 Casos Registrados:
 1102
 Feedback Fornecido:
 1100



■ Casos Registrados 1 - 31 Julho ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Julho ■ Casos Registrados 1 - 31 Agosto ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Agosto

RESPOSTA A REGIÃO CENTRAL 1 DE JULHO – 31 DE AGOSTO 2021

Julho
Casos Registrados:
346
Feedback Fornecido:
82%

Agosto
Casos Registrados:
441
Feedback Fornecido:
90%

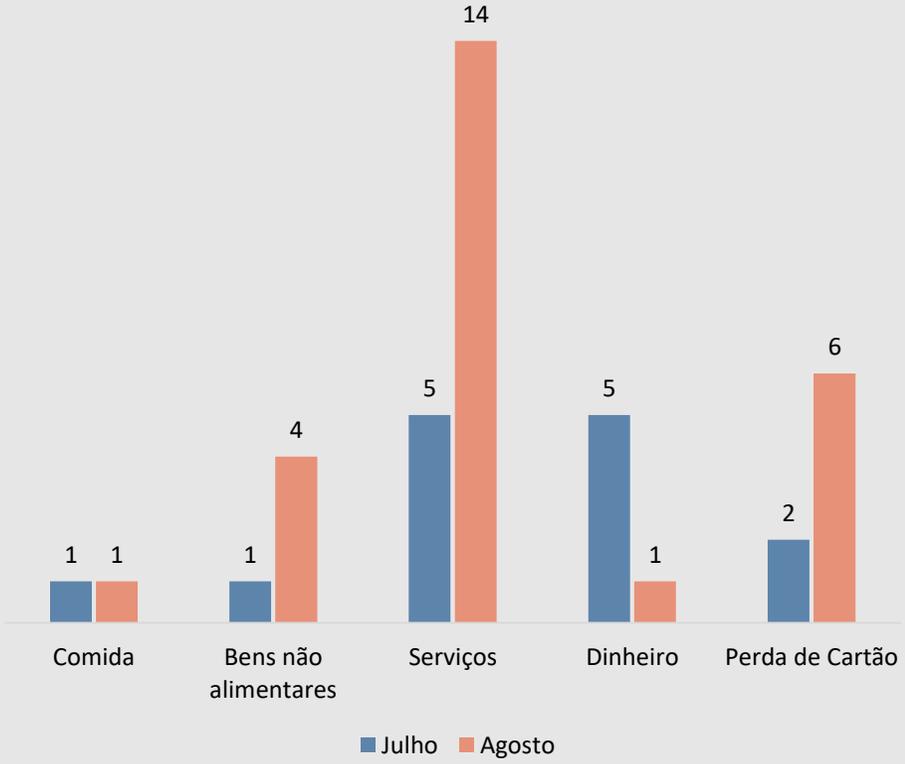
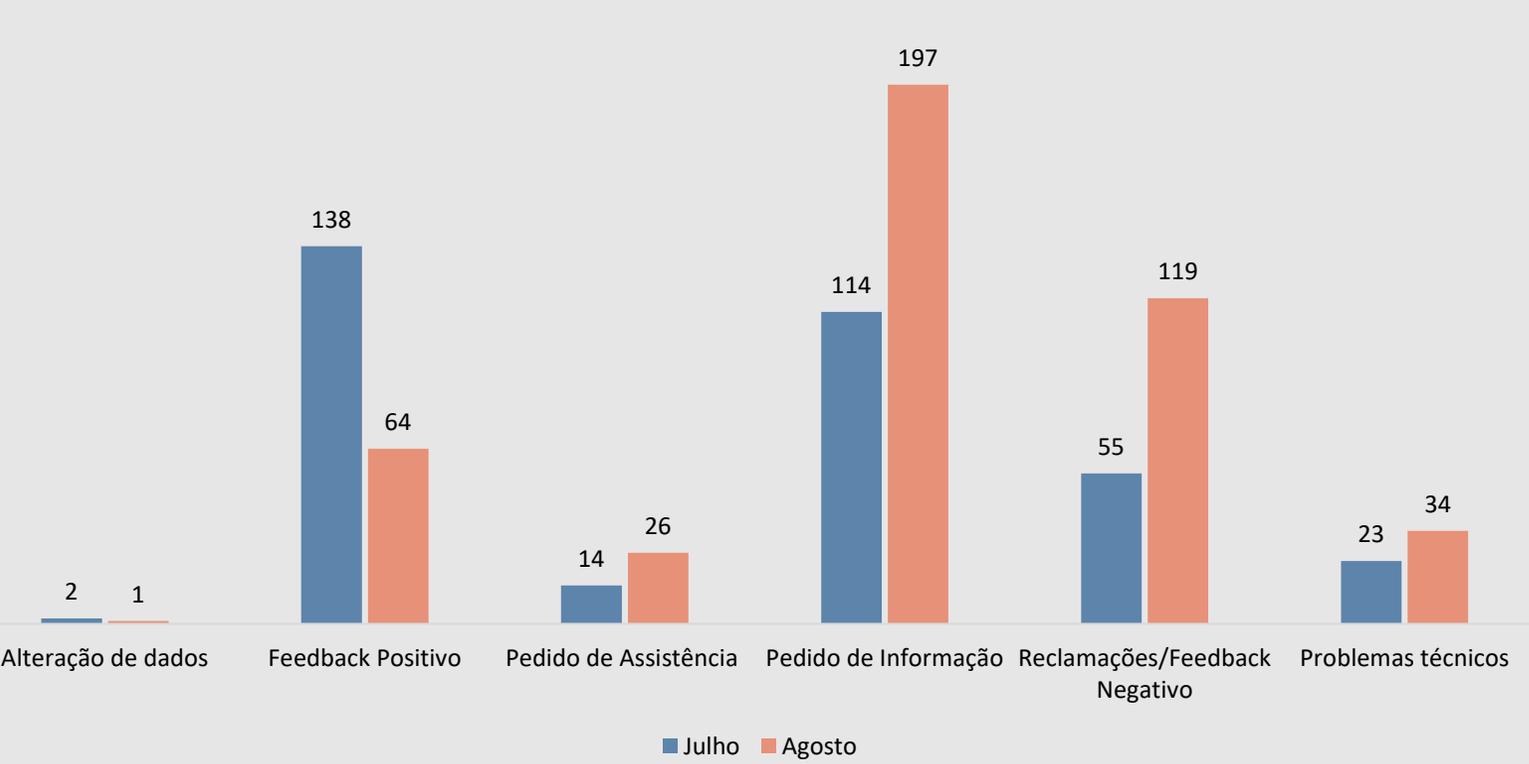
Julho
Casos Registrados:
14
Feedback Fornecido:
57%

Agosto
Casos Registrados:
26
Feedback Fornecido:
38%



TIPOS DE CASO

PEDIDO DE ASSISTÊNCIA



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



Julho

Cases Registados:

114

Feedback Fornecido:

80%

Agosto

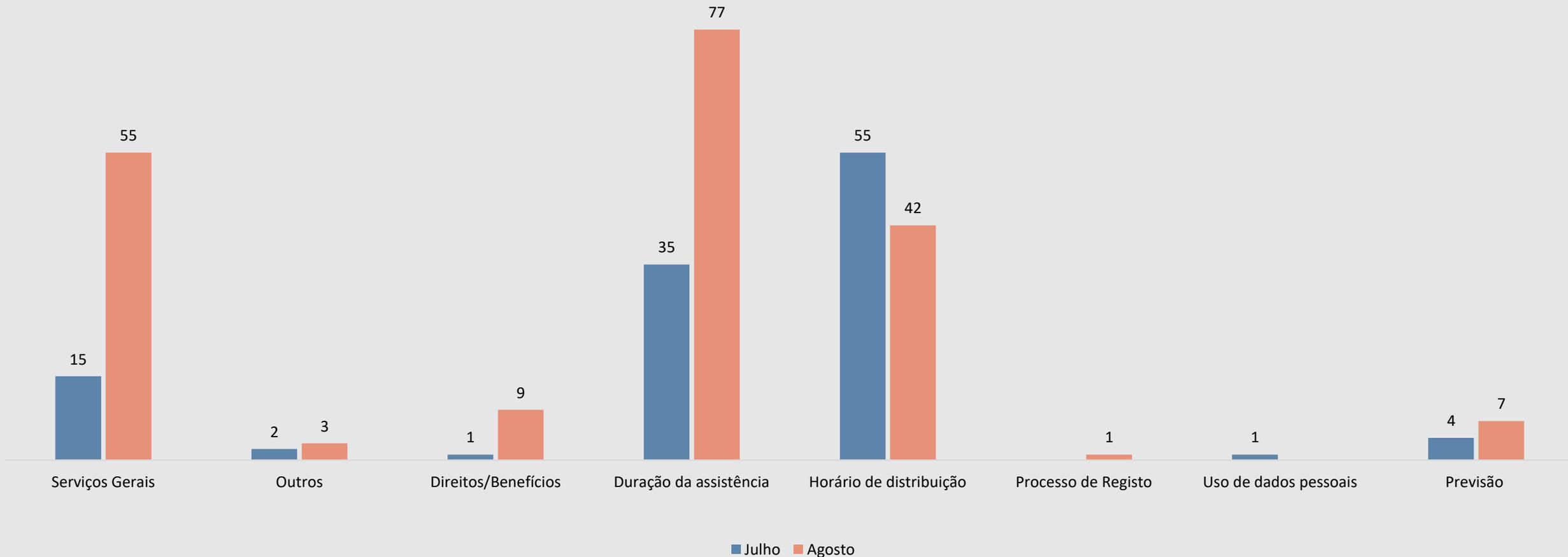
Cases Registados:

197

Feedback Fornecido:

95%

“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 1458 tem enviado sms, como resultado as pessoas têm ligado para agradecer pelas sms e pedir esclarecimento sobre as mesmas.



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

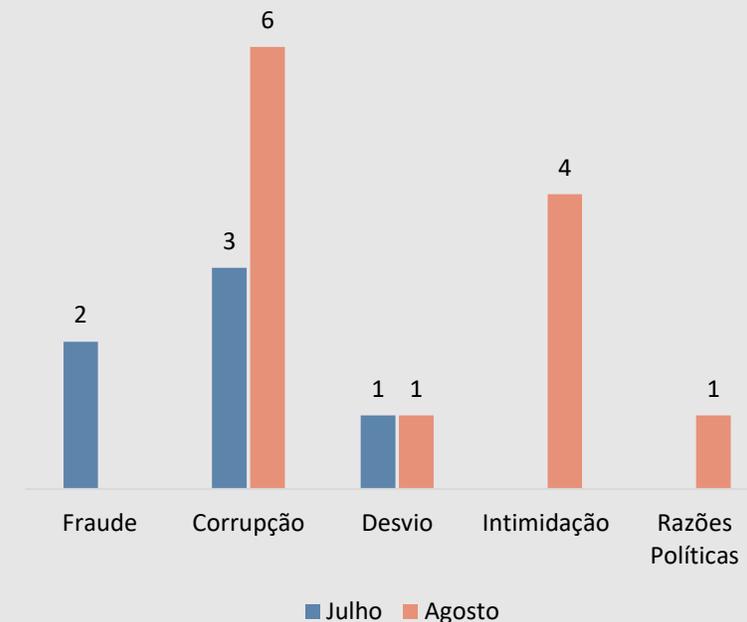


**RESPOSTA A REGIÃO CENTRAL
TIPOS DE ABUSOS DE PODER
1 DE JULHO – 31 DE AGOSTO 2021**

Abuso de poder:

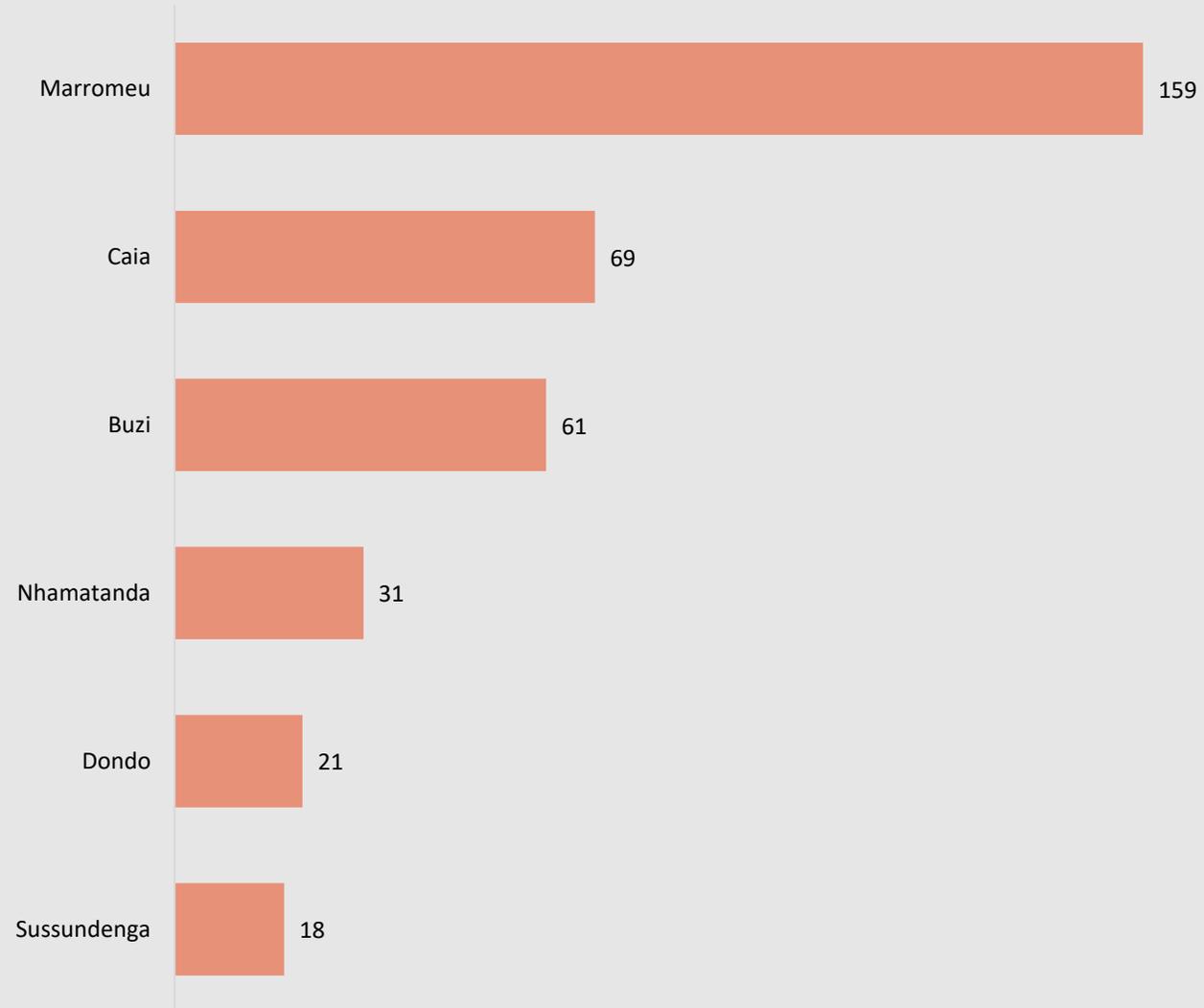
Refere-se a casos de corrupção, desvio, fraude protagonizados pelos líderes locais e/ou agentes humanitários que previnem os beneficiários de receber ajuda humanitária

Corrupção: refere-se ao acto ilícito de cobrar uma taxa ou valor monetário a beneficiários/não beneficiários como condição para receber assistência humanitária.



*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 AGOSTO 2021



RESPOSTA A REGIÃO NORTE

1 DE JULHO – 31 DE AGOSTO 2021

Julho

Casos Registrados:
927
Feedback Fornecido:
90%

Agosto

Casos Registrados:
810
Feedback Fornecido:
80%

Julho

Casos Registrados:
48
Feedback Fornecido:
85%

Agosto

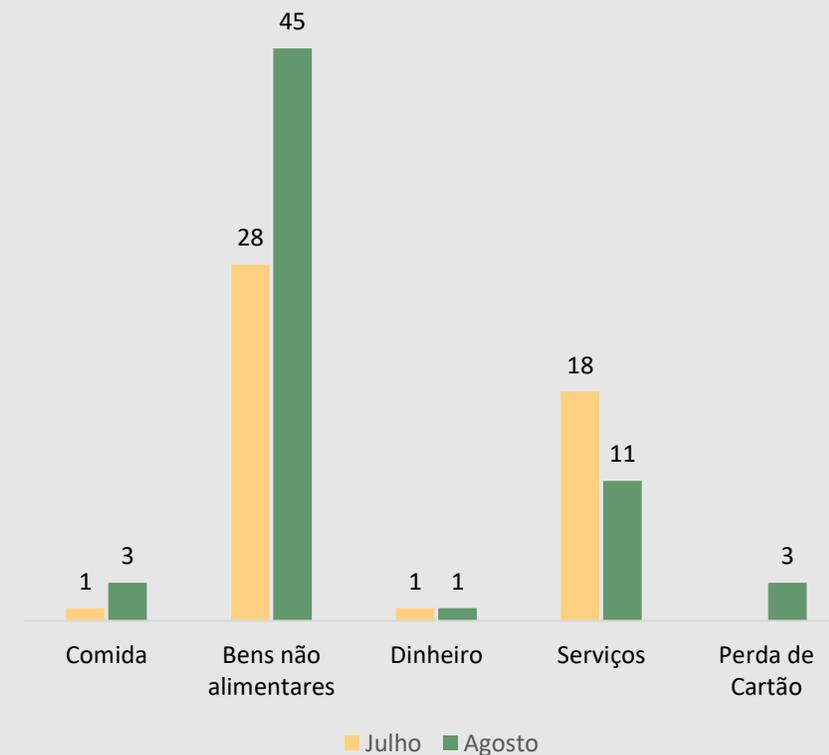
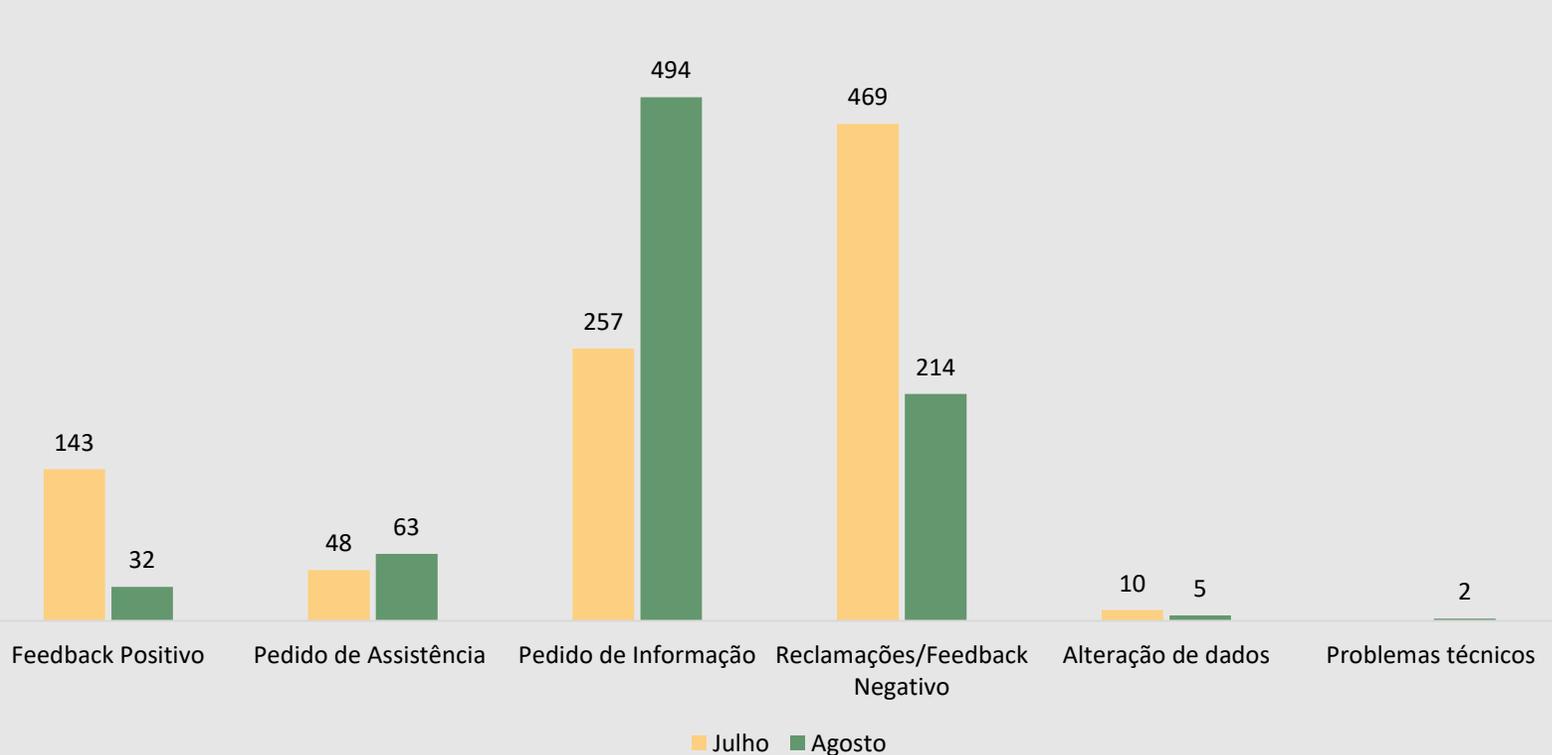
Casos Registrados:
63
Feedback Fornecido:
54%



NFI

TIPOS DE CASO

PEDIDO DE ASSISTÊNCIA



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



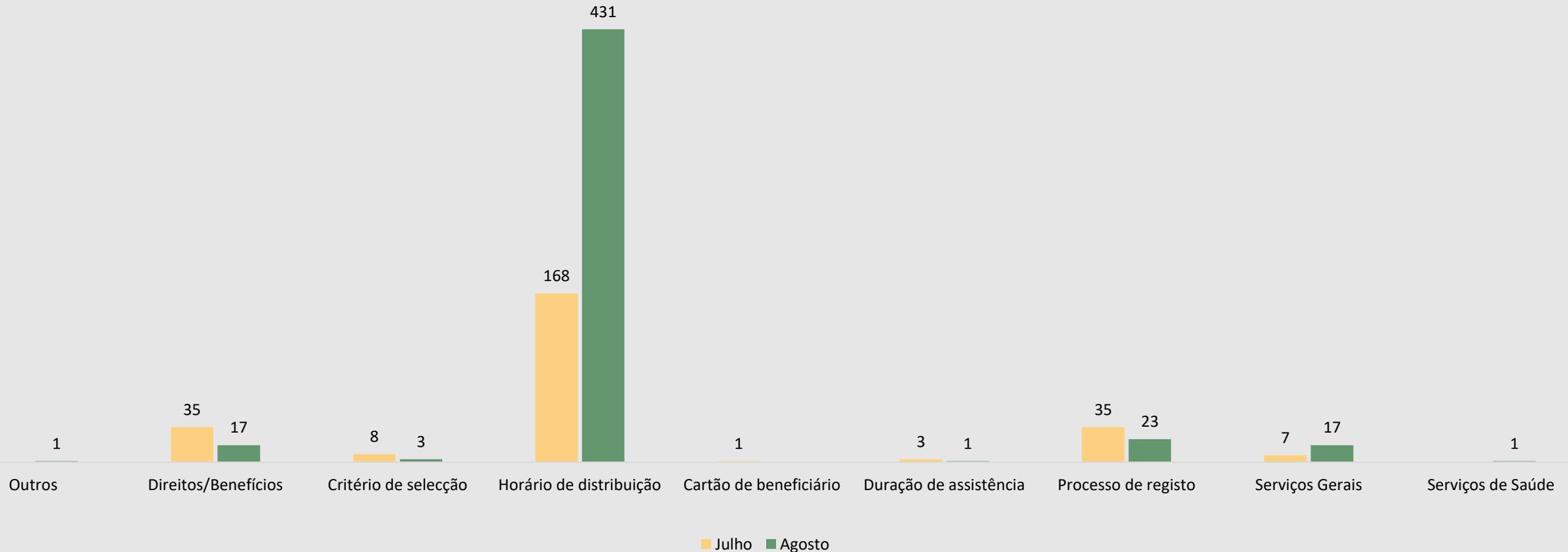
Julho

Casos Registados:
257
Feedback Fornecido:
96%

Agosto

Casos Registados:
494
Feedback Fornecido:
95%

“**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 1458 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 DE JULHO – 31 DE AGOSTO 2021

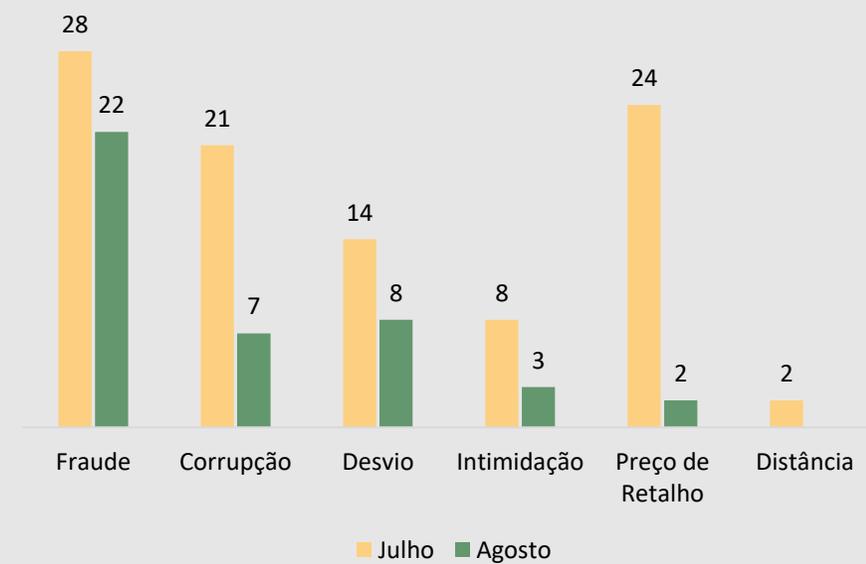
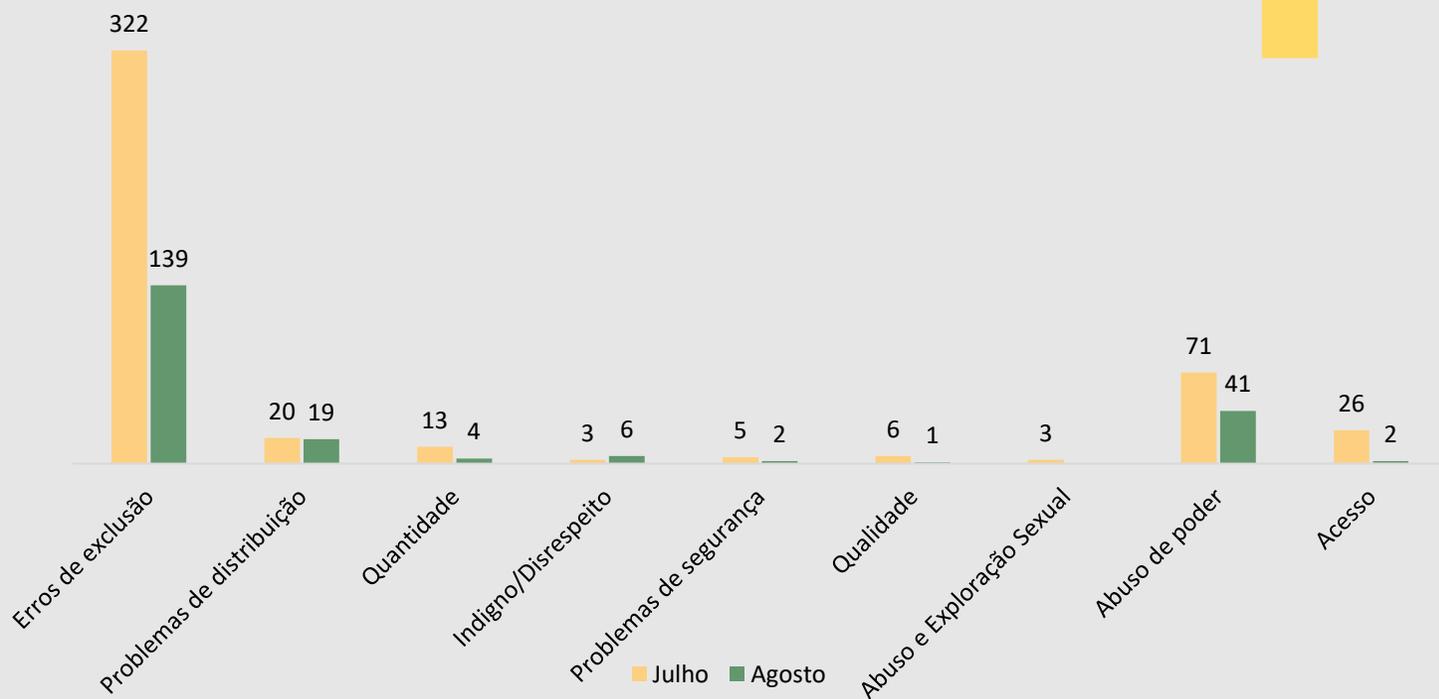


RESPOSTA A REGIÃO NORTE TIPOS DE ABUSO DE PODER E BARREIRAS AO ACESSO 1 DE JULHO – 31 DE AGOSTO 2021

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

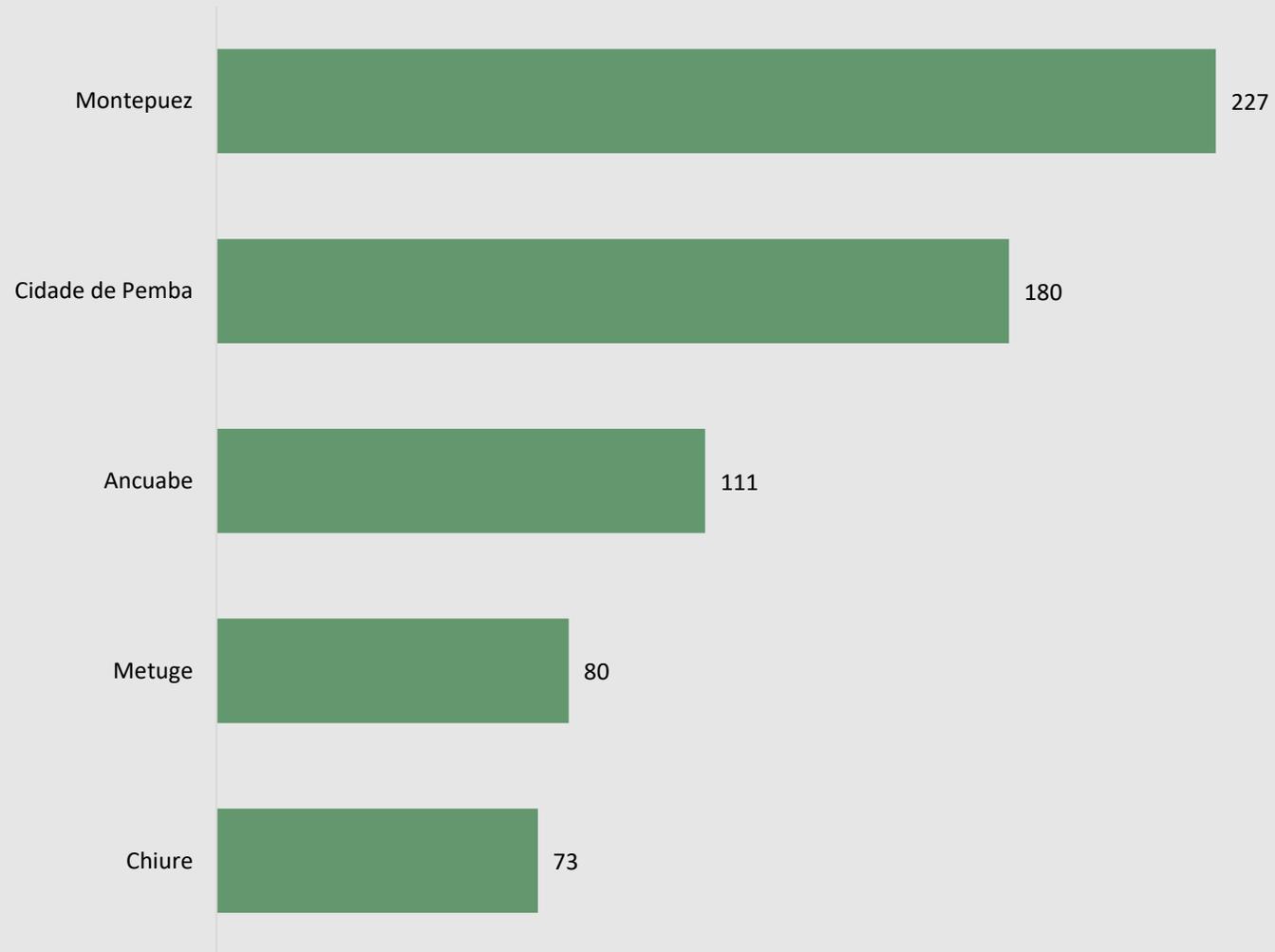
Acesso: refere-se a problemas que beneficiários, maioritariamente de senhas de valor, ao se dirigirem as lojas autorizadas para levantar os produtos sao confrontados com subidas de preco, falta de estoque, longas filas e também longas distancias para aceder tais lojas.



Reclamações – Abusos de power

Reclamações – Barreiras de Acesso

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



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

Julho

Casos Registrados:
77
Feedback Fornecido:
79%

Agosto

Casos Registrados:
112
Feedback Fornecido:
98%

Julho

Casos Registrados:
1
Feedback Fornecido:
100%

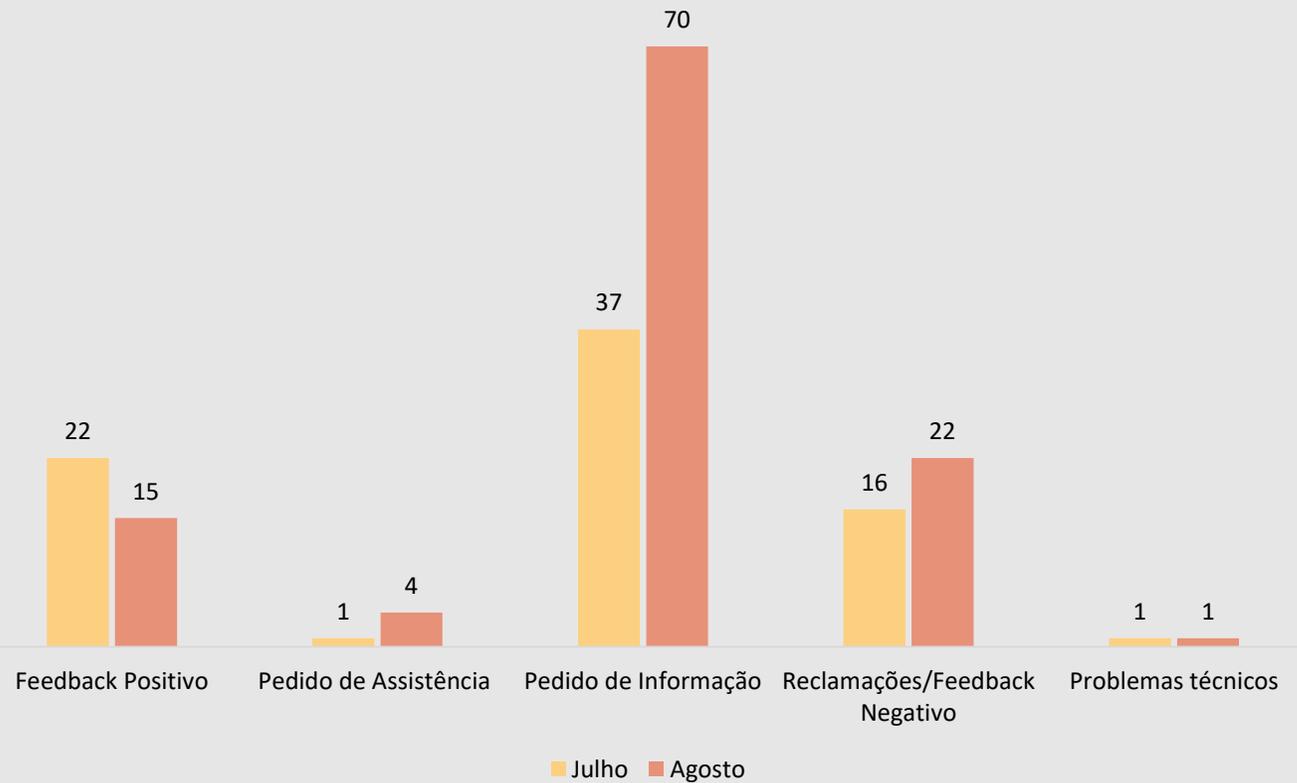
Agosto

Casos Registrados:
4
Feedback Fornecido:
100%

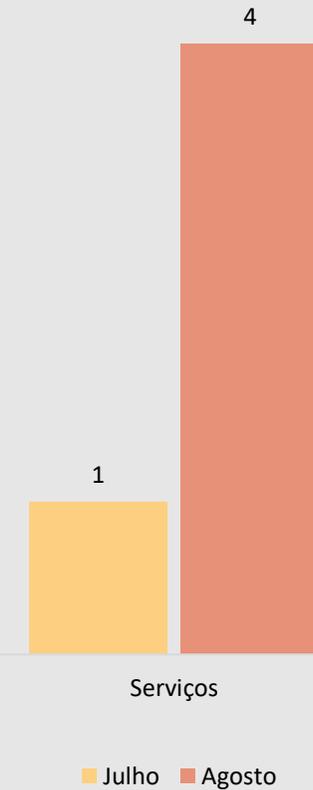


NFI

TIPOS DE CASO



PEDIDO DE ASSISTÊNCIA



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

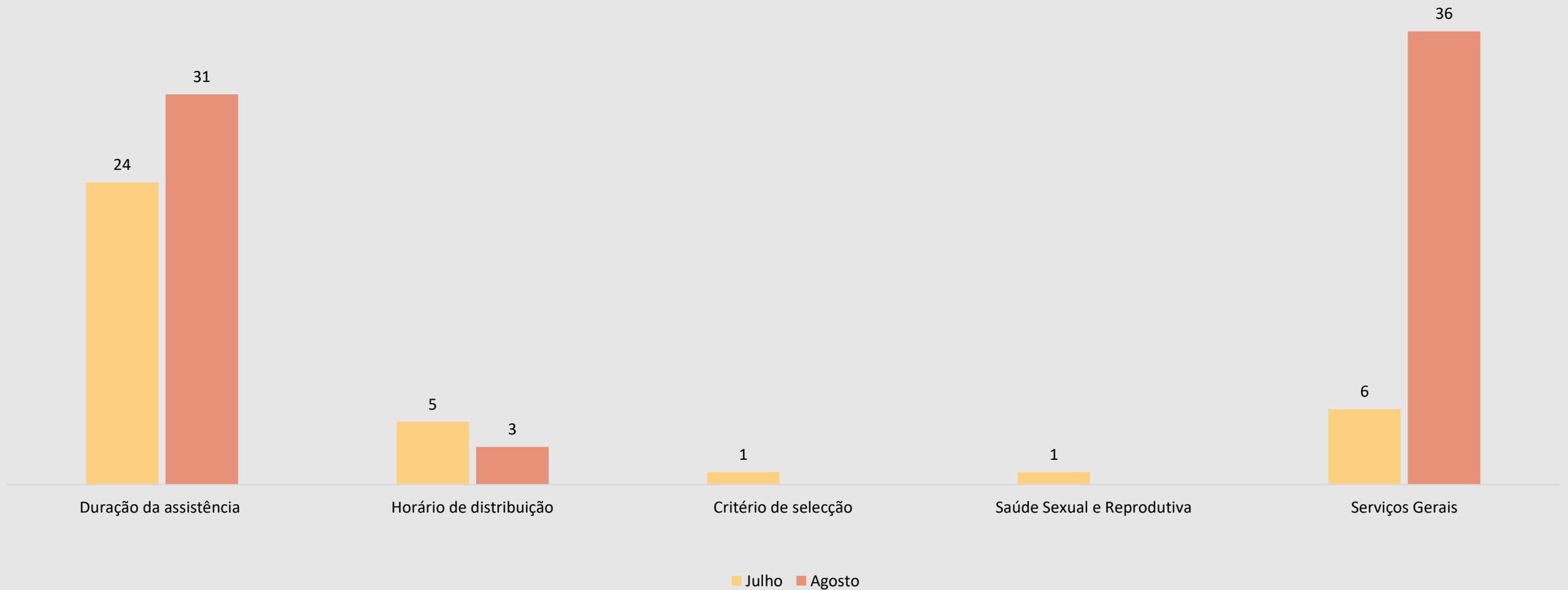


Julho

Cases Registados:
37
Feedback Fornecido:
92%

Agosto

Cases Registados:
70
Feedback Fornecido:
100%



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

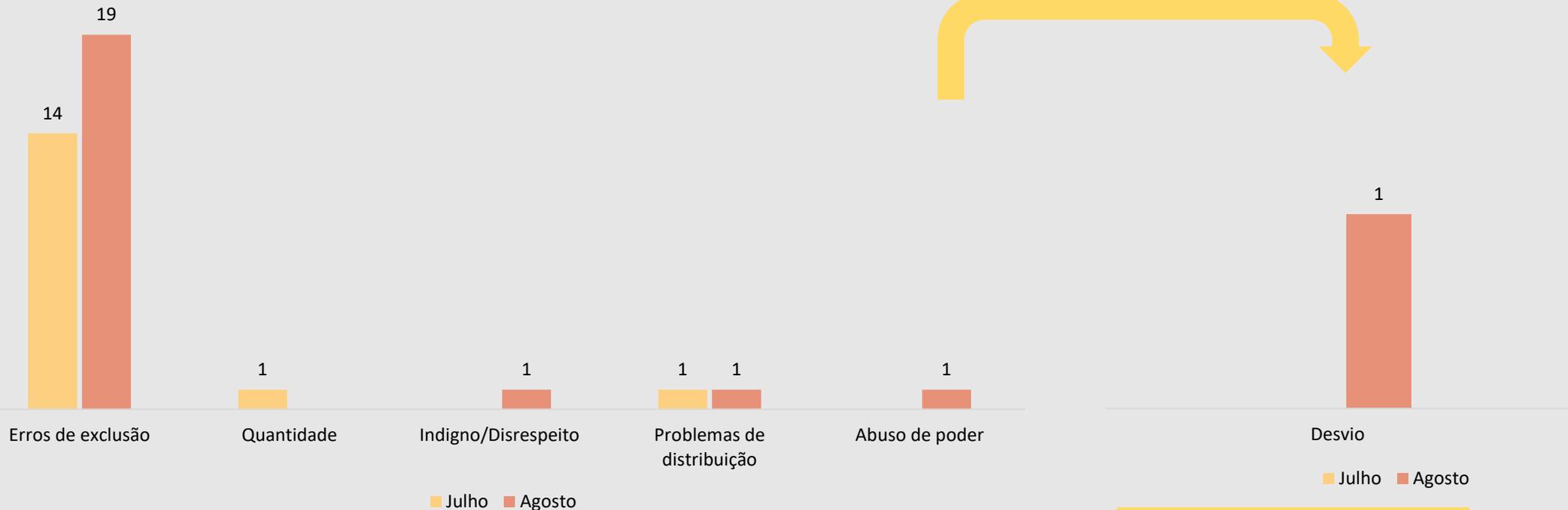


REGIÃO SUL: RESPOSTA A SECA
TIPOS DE ABUSO DE PODER
1 DE JULHO – 31 DE AGOSTO 2021

Abuso de poder:

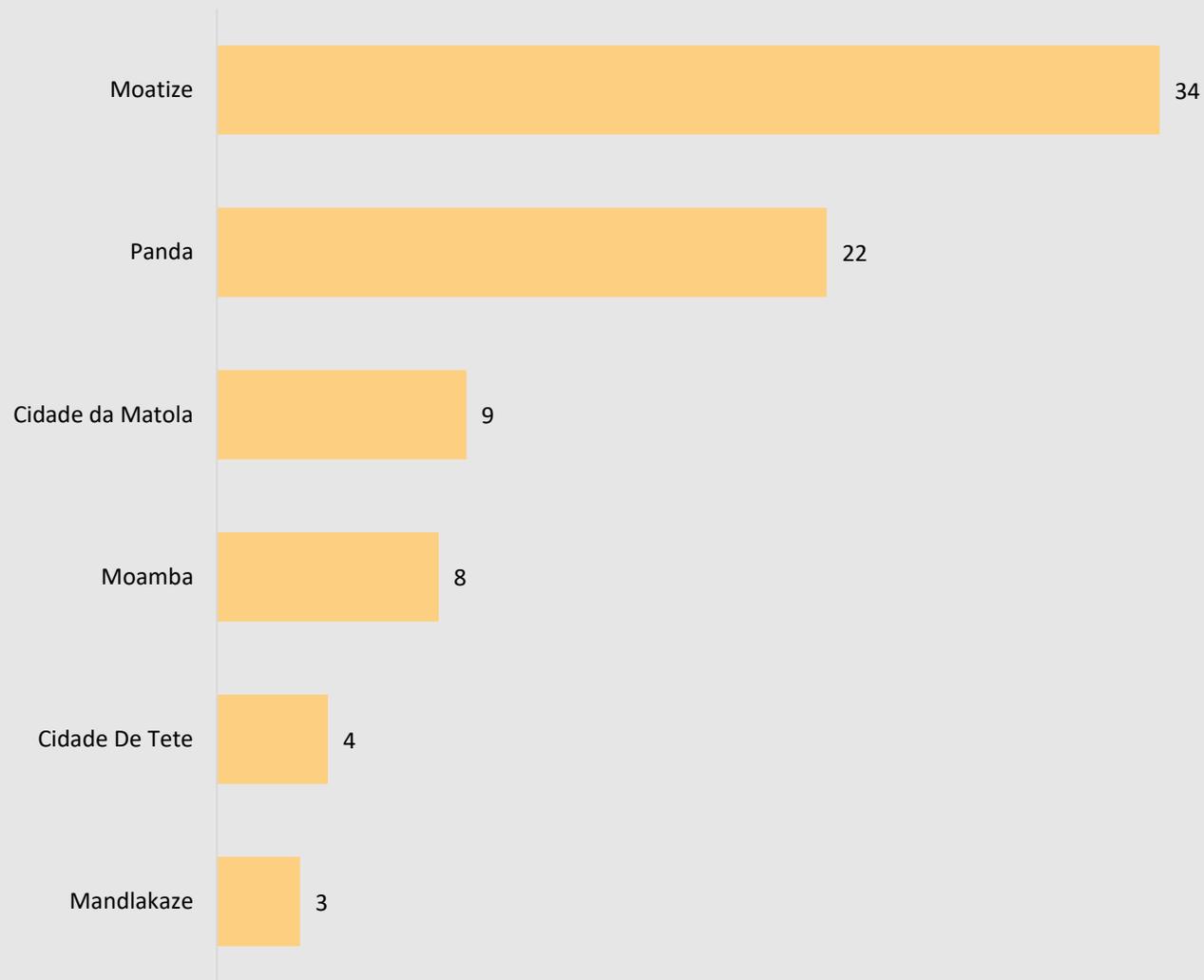
Refere-se a casos de corrupção, desvio, fraude protagonizados pelos líderes locais e/ou agentes humanitários que previnem os beneficiários de receber ajuda humanitária

Acesso: refere-se ao ato ilícito de cobrar uma taxa ou valor monetário a beneficiários/não beneficiários como condição para receber assistência humanitária.



Reclamações – Abusos de poder

REGIÃO SUL: RESPOSTA A SECA
DISTRITOS COM ELEVADOS NR DE CASOS
1 – 31 DE AGOSTO 2021



FEEDBACK POSITIVO
1 – 31 DE AGOSTO 2021

SEGURANÇA ALIMENTAR

“Liguei para agradecer ao PMA e seus parceiros pelo trabalho que tem feito por nós. Recebi o senha de 3600MT no dia 26/07/2021 na EPC de Natite. Sinto-me muito feliz por este gesto de apoio e já fui levantar os produtos na loja indicada pelo PMA.”
Feminino, Cidade de Pemba, Cabo Delgado



ABRIGO

“Sou deslocada de Mocimboa da Praia desde 2020, devido aos ataques armados. Vivo no Centro de Reassentamento de Ntele com a minha família de 2 pessoas. Sou beneficiária da assistência alimentar prestada pelo PMA e parceiros. **Liguei para agradecer por ter recebido itens de abrigo nomeadamente: lonas, panelas, mantas, esteiras e painel solar, em Agosto do ano em curso.** Gostaria que os actores humanitários continuassem com acções do género.” **Feminino, Montepuez, Cabo Delgado**



PROTECÇÃO SOCIAL/INAS

“Estou a ligar de Marromeu para agradecer por ter recebido telefone do INAS no mês passado e ontem dia 10/08/2021 recebi valor monetário via M-pesa de 5080MT. Estou muito grata pelo apoio.” **Feminino, Marromeu, Sofala.**

PROTECÇÃO/LINHA VERDE 1458

“Já havia ligado várias vezes para reclamar da perseguição de um policial no meu estabelecimento comercial que me estorquia valores avultados. Sou da Beira mas fui transferido para Savane devido ao Idai e dependia do apoio do PMA que ja terminou. Gracias as palavras d encorajjamento da Linha Verde eu decidi denunciar o caso a policia e fiz acompanhamneto e o caso ja foi resolvido de forma harmoniosa e o policial pediu desculpas pelos seus actos.” **Masculino, Dondo, Sofala**

EDUCAÇÃO

“Sou do distrito de Mueda, liguei para dizer que depois de muito tempo com as escolas encerradas por conta dos insurgentes, finalmente retomaram-se as aulas no mês de Julho e dizem que todos os alunos encontram-se satisfeitos e os professores voltaram com melhores métodos de ensino.” **Masculino, Mueda, Cabo Delgado**

SAÚDE/LINHA VERDE 1458

“Liguei para a Linha Verde 1458 no dia 5 de Agosto a reclamar das variedades das vacinas. Eu queria a vacina dose unica que esta apenas disponivel ao transportadores publicos e semi-colectivos, por essa razão acabei desistindo. A Linha Verde 1458 informou-me sobre os criterios para vacinação, os beneficios e informação geral sobre a vacina. Agora ligo a Linha Verde 1458 para agradecer pelo conselho pois senti-me motivado para tomar a vacina e o fiz com sucesso.” **Masculino, Matola, Maputo Província.**

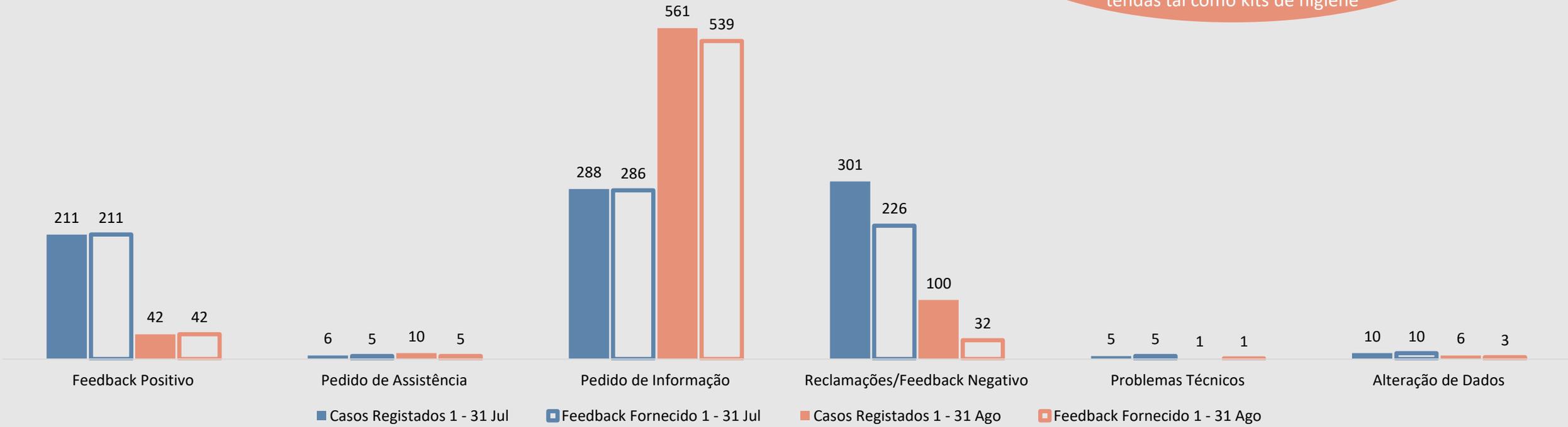
SEGURANÇA ALIMENTAR

Sofala	84
Zambezia	8
Manica	27
Tete	3
Nampula	59
Cabo Delgado	505
Inhambane	23
Gaza	2
Niassa	1
Maputo Provincia	8



1 - 31 Agosto 2021
 Casos Registados:
720
 Feedback Fornecido:
622

1 - 31 Agosto 2021
 78% dos casos registados aqui são da região norte do país dos quais pedidos de assistencia alimentar sao simultaneamente acompanhados por pedidos debens nao alimentares na forma de ferramentas agricolas e sementes, kits de abrigo e ou tendas tal como kits de higiene



SAÚDE



1 - 31 Agosto 2021

Cases Registados:

1047

Feedback Fornecido:

1042

EDUCAÇÃO



1 - 31 Agosto 2021

Cases Registados:

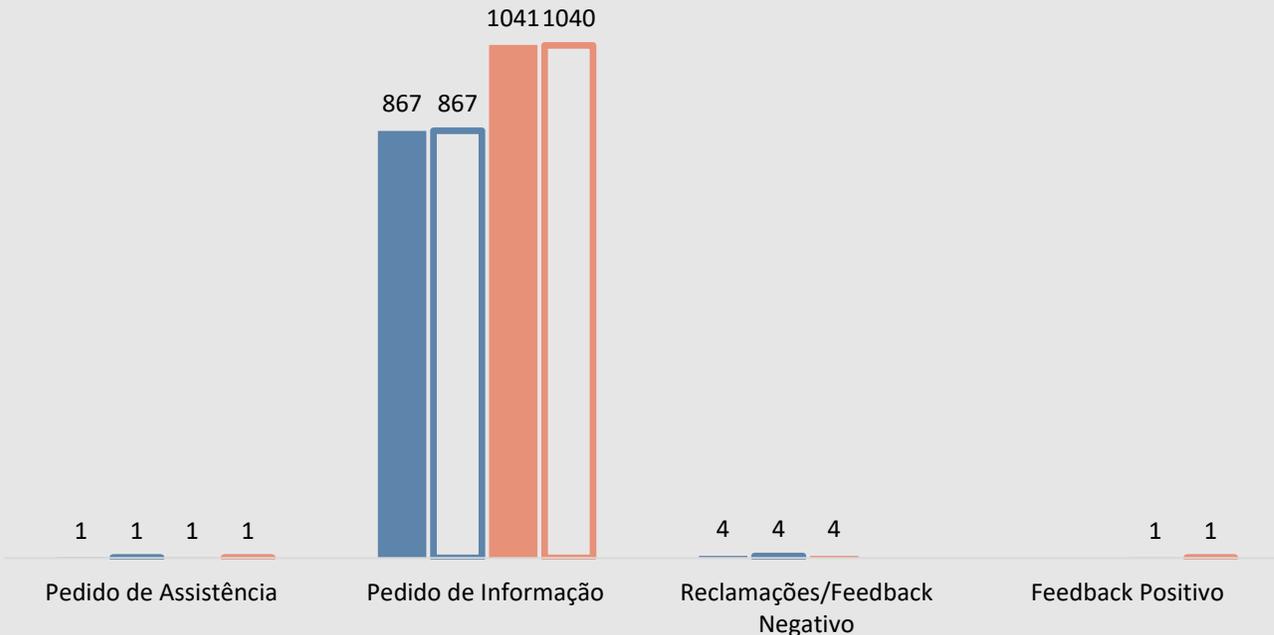
63

Feedback Fornecido:

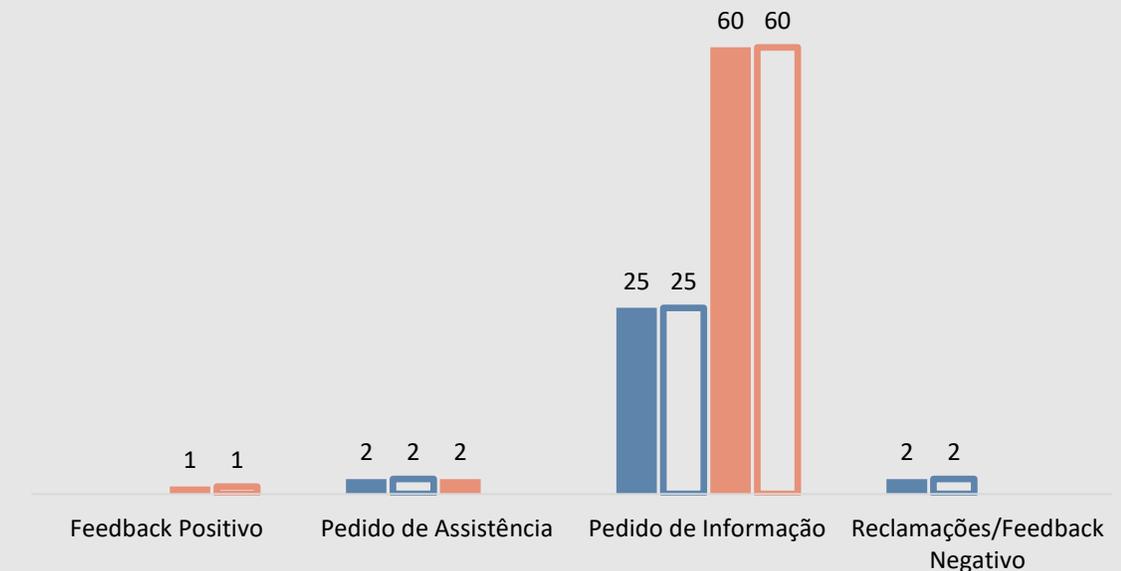
61

Sofala	556
Zambezia	91
Manica	104
Tete	102
Nampula	34
Cabo Delgado	81
Inhambane	35
Gaza	24
Maputo Cidade	8
Niassa	4
Maputo Provincia	8

Sofala	36
Zambezia	3
Manica	4
Tete	7
Nampula	3
Cabo Delgado	7
Inhambane	1
Maputo Provincia	2



■ Casos Registados 1 - 31 Jul ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Jul
 ■ Casos Registados 1 - 31 Ago ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Ago



■ Casos Registados 1 - 31 Jul ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Jul
 ■ Casos Registados 1 - 31 Ago ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Ago

CCCM

Sofala	3
Cabo Delgado	12



1 - 31 Agosto 2021

Cases Registados

15

Feedback Fornecido:

5

ABRIGO E BENS NÃO ALIMENTARES

Sofala	8
Manica	1
Nampula	1
Cabo Delgado	76



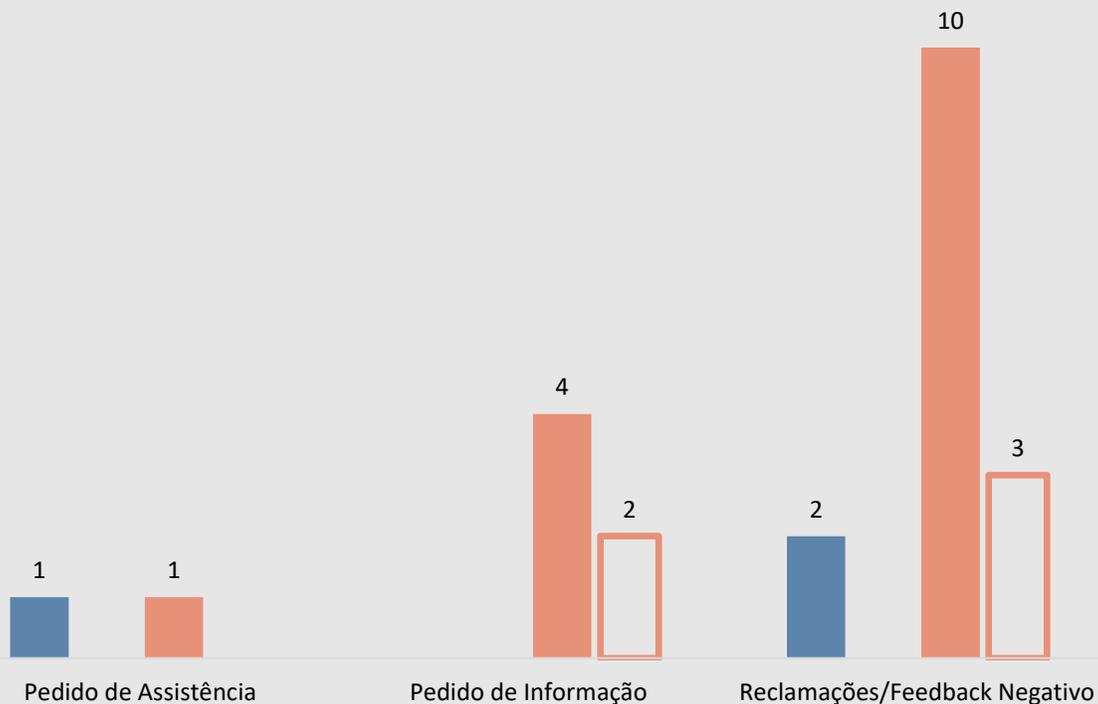
1 - 31 Agosto 2021

Cases Registados:

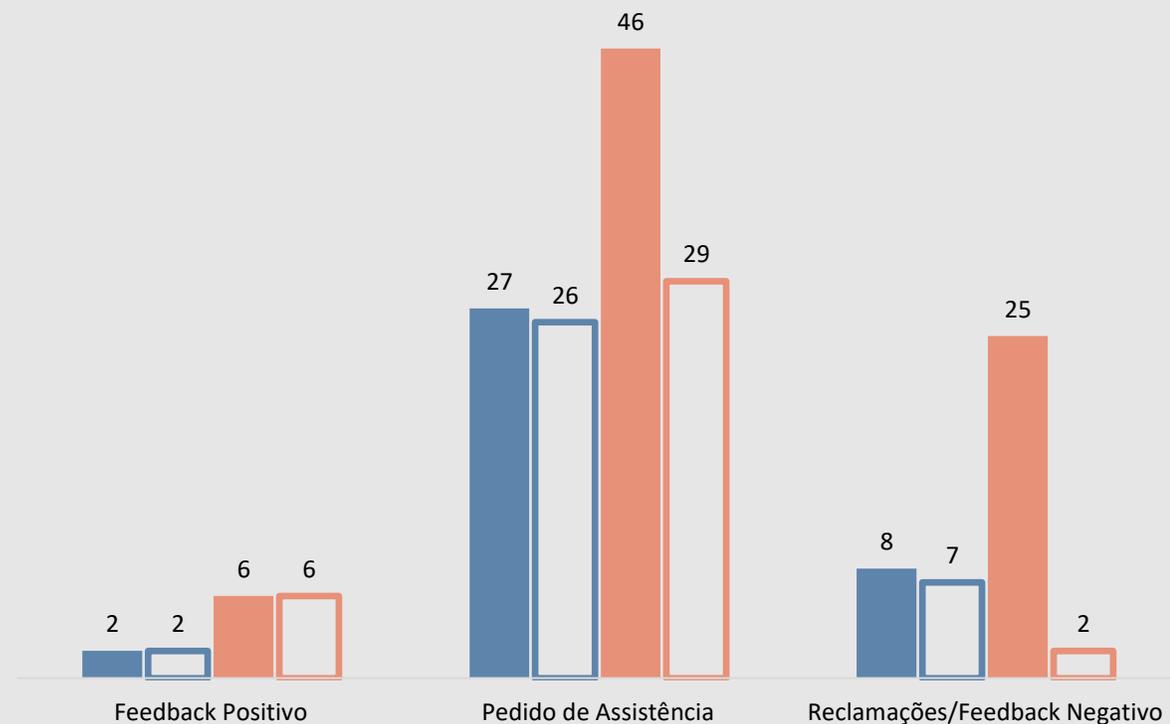
86

Feedback Fornecido:

37



■ Casos Registados 1 - 31 Jul ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Jul
 ■ Casos Registados 1 - 31 Ago ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Ago



■ Casos Registados 1 - 31 Jul ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Jul
 ■ Casos Registados 1 - 31 Ago ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Ago

ÁGUA, HIGIENE E SANEAMENTO



1 - 31 Agosto 2021

Cases Registados:

20

Feedback Fornecido:

0

Sofala	5
Nampula	1
Cabo Delgado	14

PROTECÇÃO

1 - 31 Agosto 2021

Cases Registados:

11

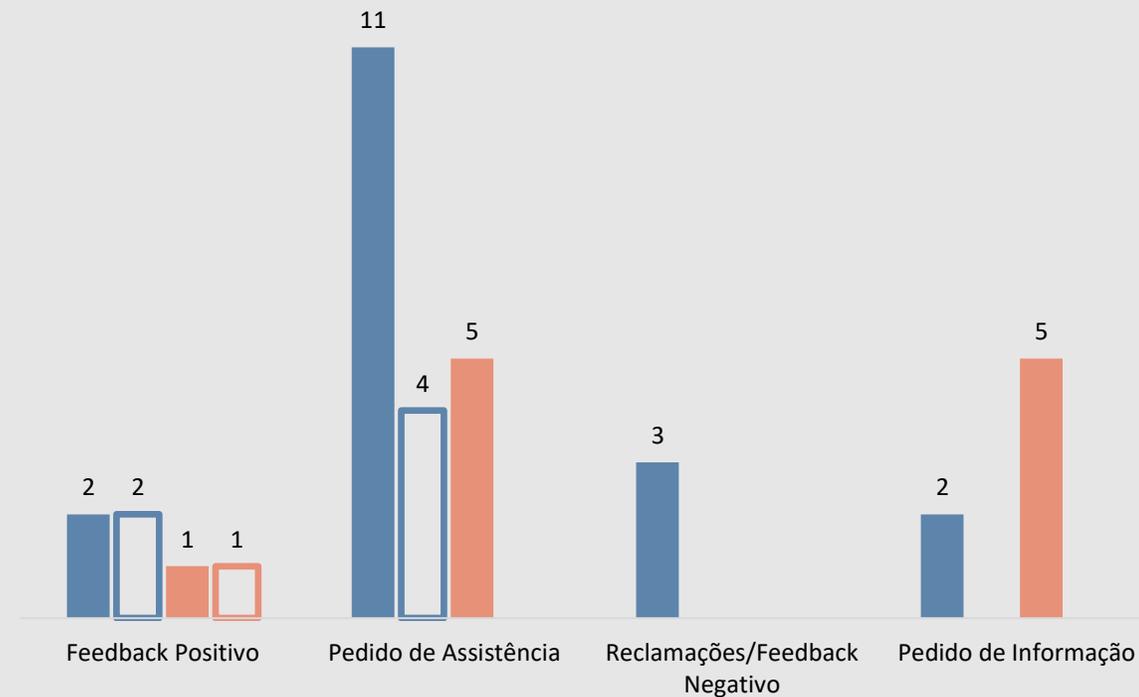
Feedback Fornecido:

1

Sofala	6
Cabo Delgado	5



■ Casos Registados 1 - 31 Jul Feedback Fornecido 1 - 31 Jul
■ Casos Registados 1 - 31 Ago Feedback Fornecido 1 - 31 Ago



■ Casos Registados 1 - 31 Jul Feedback Fornecido 1 - 31 Jul
■ Casos Registados 1 - 31 Ago Feedback Fornecido 1 - 31 Ago

PROTECÇÃO A CRIANÇA

VBG

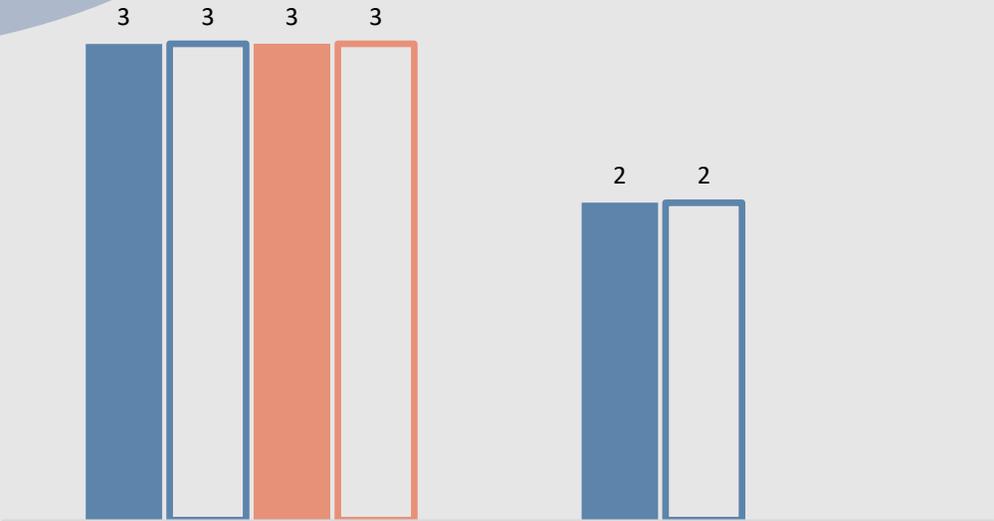
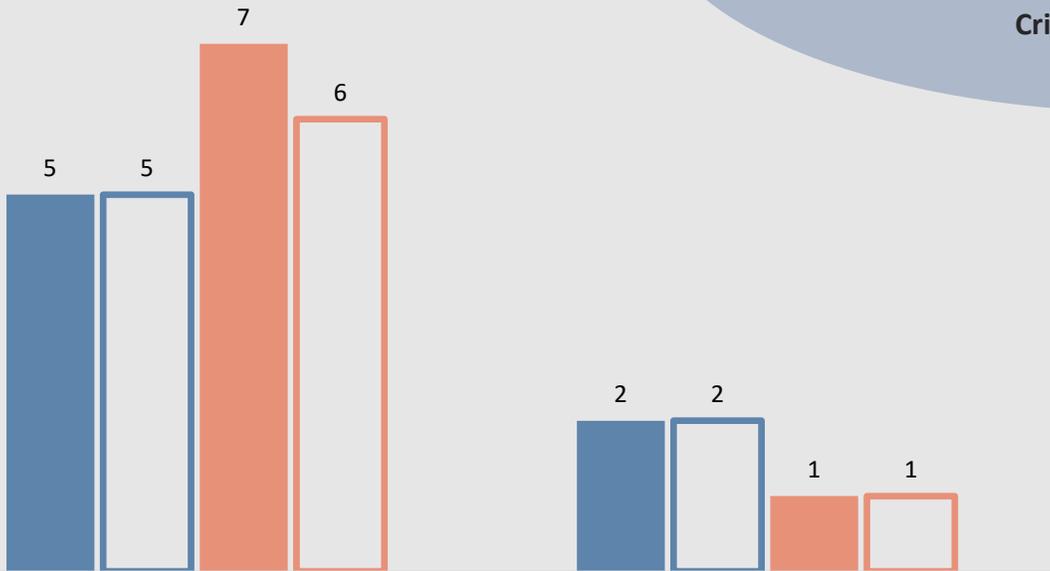


Sofala	4
Zambezia	2
Cabo Delgado	2

Tete	1
Maputo Provincia	2



Os casos de **Protecção 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 - 31 Jul □ Feedback Fornecido 1 - 31 Jul
 ■ Casos Registados 1 - 31 Ago □ Feedback Fornecido 1 - 31 Ago

■ Casos Registados 1 - 31 Jul □ Feedback Fornecido 1 - 31 Jul
 ■ Casos Registados 1 - 31 Ago □ Feedback Fornecido 1 - 31 Ago

INGD

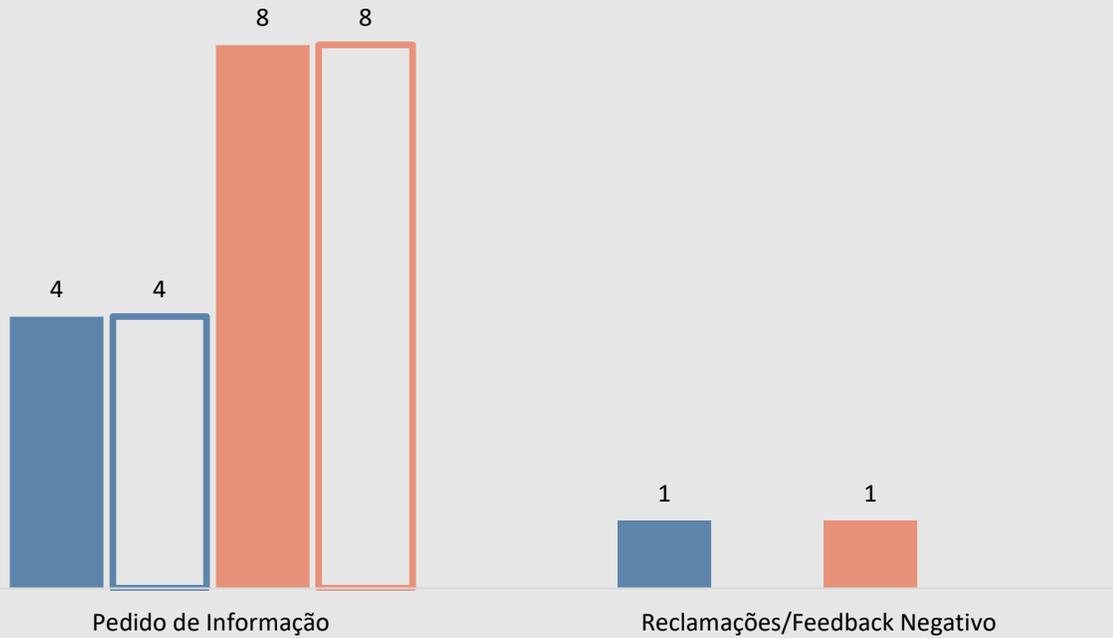
REGISTO DE PID

Sofala	7
Nampula	1
Zambezia	1

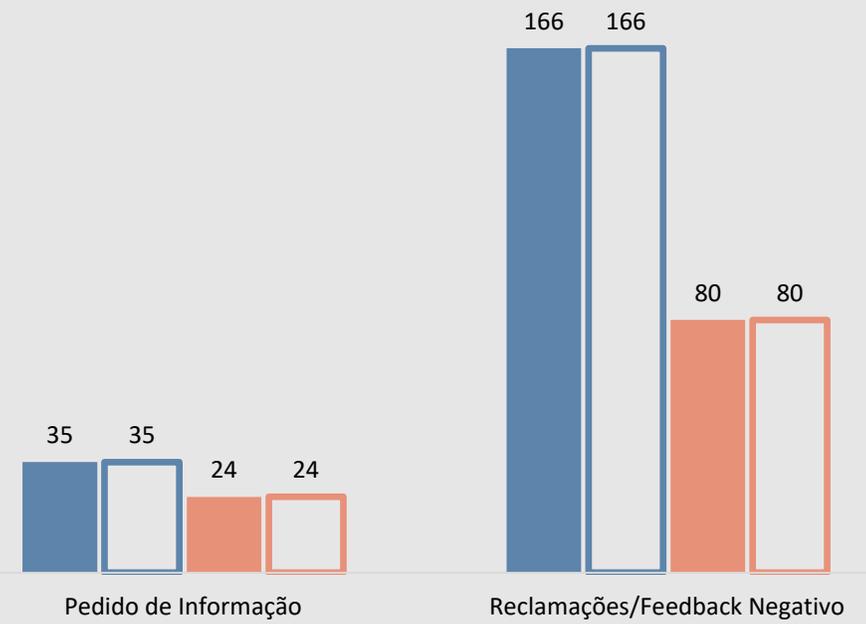
1 - 31 Agosto 2021
 Cases Registados:
9
 Feedback Fornecido:
8

1 - 31 Agosto 2021
 Cases Registados:
104
 Feedback Fornecido:
104

Sofala	1
Nampula	1
Cabo Delgado	102



■ Casos Registados 1 - 31 Jul □ Feedback Fornecido 1 - 31 Jul
 ■ Casos Registados 1 - 31 Ago □ Feedback Fornecido 1 - 31 Ago



■ Casos Registados 1 - 31 Jul □ Feedback Fornecido 1 - 31 Jul
 ■ Casos Registados 1 - 31 Ago □ Feedback Fornecido 1 - 31 Ago

PROTECÇÃO SOCIAL/INAS

Sofala	218
Zambezia	2
Manica	1
Tete	36
Nampula	3
Cabo Delgado	5

1 - 31 Agosto 2021

Casos Registados:

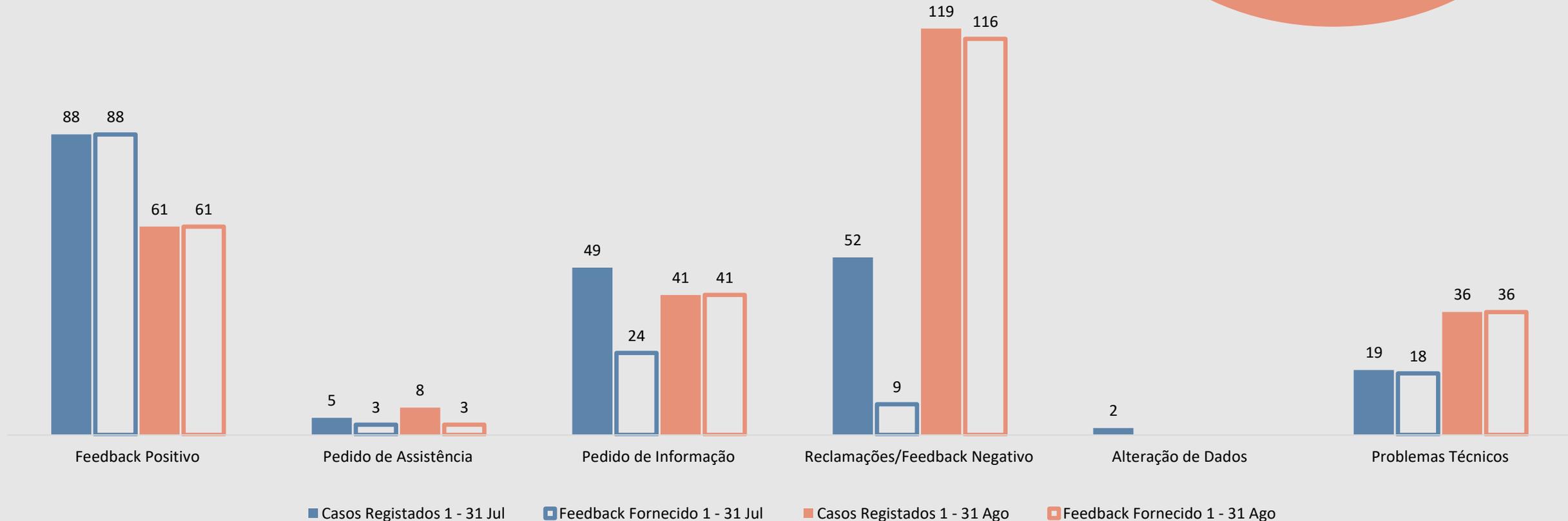
265

Feedback Fornecido:

257



Casos onde a implantação está a ser feita em **coordenação com o PMA**, estão agora a ser partilhados com os pontos focais provinciais do PMA CFM para verificação e acção conjunta com os pontos focais do INAS, e onde o INAS está a implementar com outros parceiros, **os casos são partilhados com o INAS.**



LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

1 – 31 DE AGOSTO 2021

Visão Geral

- ❖ 18.999 casos foram registados através da Linha Verde da Resposta a Emergência 1458 desde Janeiro de 2021 a 31 de Agosto de 2021, com uma taxa acumulada de feedback de 95%.
- ❖ Desde Junho de 2021, a Linha Verde 1458 alterou o período de reporte do anterior 16 ao 15 de cada mês para o primeiro ao último dia de cada mês - refletindo no novo ciclo de compartilhamento de custos entre agências.
- ❖ Entre 1 e 31 de Agosto de 2021, foram registados 2.465 casos através da Linha Verde 1458. Do total de questões levantadas ao longo do mês:
 - 45% dos casos registados dizem respeito à situação da Covid-19 em Moçambique,
 - 33% referem-se à resposta humanitária na região norte de Moçambique, especialmente na província de Cabo Delgado.
 - 18% referem-se à assistência humanitária na região centro do país, principalmente na província de Sofala,
 - E por último, 5% dos casos da região sul (Gaza, Inhambane e Maputo).
- ❖ A Linha Verde 1458 fornece esclarecimentos sobre as intervenções em curso onde os Clusters e parceiros tenham prestado informação, sendo esta referida como primeira resolução de caso que ocorre durante a chamada. Para situações mais complexas e onde a Linha Verde 1458 não pode fornecer esclarecimentos, estes são encaminhados para as organizações em causa para que possam ser resolvidos. A Linha Verde 1458 também pode fornecer suporte ao Cluster ou organização para transmitir feedback por meio de chamadas de retorno.

Resposta da Região Norte (PID): 1 - 31 de Agosto de 2021

- ❖ A Linha Verde 1458 registou 810 casos na região norte, principalmente em Cabo Delgado. A maioria dos casos registados foram pedidos de informação (494), seguidos de reclamações (214), pedidos de assistência (63) e feedback positivo (32).

Assistência Alimentar

Pedidos de informação

- ❖ Em resposta à pausa no programa de assistência alimentar do PMA, os beneficiários (427) ligaram para a Linha Verde 1458 muito ansiosos para saber por que os programas de assistência haviam parado e quando eles iriam começar novamente. Muitos dos que ligaram mencionaram que dependem dos programas de assistência alimentar do PMA para sobreviver, pois não têm meios de sustento. A maior parte das chamadas vieram de Montepuez, Pemba, Ancuabe, Chiure, sendo que um número menor veio de Metuge, Balama, Namuno e Erati em Nampula.
- ❖ Outros pedidos de informação também foram de beneficiários de assistência alimentar do PMA, que perguntaram por que eles não podem mais ter acesso aos itens de higiene através do voucher de valor. A Linha Verde continua a reiterar que o PMA gostaria que os beneficiários tivessem acesso total aos alimentos por meio do voucher. Estes pedidos vieram de Balama.

Reclamações

- ❖ A Linha Verde 1458 recebeu um total de 214 reclamações entre 1 e 31 de Agosto de 2021, das quais a maioria são erros de exclusão (139), seguidos de abusos de poder e problemas de distribuição (19).
- ❖ Pessoas que afirmam ser deslocados internos ligaram para Linha Verde 1458 para relatar que não recebem assistência desde Abril de 2021, alguns desde Maio de 2021. Poucos dizem que não receberam assistência em 5 meses e outros em 8 meses.
 - Alguns chamadores dizem que seus nomes foram removidos das listas. Aqueles que foram removidos incorretamente das listas foram colocados de volta nas listas enquanto os membros da comunidade anfitriã recebiam esclarecimentos sobre os critérios de selecção para explicar sua remoção das listas.

- ❖ O ponto focal do PMA CFM observou que alguns casos de erro de exclusão são de beneficiários de programas de assistência alimentar não pertencentes ao PMA, eles só descobriram durante o exercício de verificação na comunidade. Esses beneficiários de outros programas de assistência alimentar ligam a Linha Verde 1458, pois têm a impressão de que as intervenções de outros actores da assistência alimentar vem como suplemento da assistência alimentar mensal do PMA. Os chamadores recebem esclarecimentos sobre a coordenação entre os parceiros para garantir que a assistência alimentar chegue a todos.

LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

1 – 31 DE AGOSTO 2021

❖ Foram registados 44 alegações de abusos de poder:

- A maioria foram reclamações de **fraude**, principalmente de Ancuabe, Metuge, Chiure e Pemba. Os chamadores que afirmam ser deslocados internos mencionaram que, muitas vezes, os membros das comunidades anfitriãs são incluídos nas listas de beneficiários e, portanto, recebem a assistência destinada aos deslocados internos.
- As denúncias de **corrupção** foram feitas contra líderes locais e alguns funcionários que exigiam pagamento para inclusão em listas de assistência alimentar. Todos os casos foram encaminhados para verificação e investigação.
- Reclamações de **intimidação** foram recebidas de Chiure e Montepuez, onde os chamadores afirmaram que os líderes locais ameaçam prendê-los ou transferi-los para outros locais ou remover seus nomes das listas se estes os denunciarem à Linha Verde 1458 por não registar as famílias correctamente e adicionar não beneficiários em listas.

❖ Vários chamadores de Chiure, Metuge e Montepuez alegaram que as equipas de distribuição não concluíram a distribuição e prometeram concluir a actividade no dia seguinte. Ligaram para a Linha Verde 1458 para saber se era verdade que as equipas voltariam.

Abrigo

Pedidos de assistência

❖ A Linha Verde 1458 recebeu 42 pedidos de assistência para os diferentes itens de abrigo de Metuge, Chiure, Mueda, Montepuez, Pemba, Ancuabe e Balama.

Reclamações

❖ Reclamações de erro de exclusão foram recebidas do Centro de Reassentamento (C.R.) de Nicavaco e Taratara em Metuge, outros foram de R.C. de Ntele em Montepuez. As pessoas que ligaram alegaram que não receberam kits de abrigo sendo distribuídos pela OIM e pelo ACNUR nesses locais.

❖ Reclamações de desvio e fraude também foram recebidas do R.C. de Ntele (Montepuez), C.R. Marocane C.R. (Ancuabe) e Nicavaco C.R. (Metuge). Os chamadores afirmam que os kits foram vendidos a membros das comunidades anfitriãs por líderes locais e actores humanitários e também afirmam que os líderes locais incluem membros das comunidades anfitriãs no lugar dos deslocados internos nas listas de beneficiários. Todos os casos foram compartilhados com o Cluster de abrigo para acompanhamento.

WASH - Problemas de água e distribuições de kits de higiene

Pedidos de assistência

❖ A Linha Verde 1458 recebeu pedidos de assistência do C.R. Ngunga. Os chamadores afirmam que têm que percorrer longas distâncias para conseguir água, dizem que não têm água no local de reassentamento há muito tempo. Os interlocutores também mencionaram que o líder local propôs que cada deslocado interno contribuísse com 200MT para resolver o problema com a fonte de água, mas isso será muito difícil para eles, uma vez que já pagam 2,5MT por dia por uma garrafa de água de 20 litros.

Reclamações

❖ Deslocados internos de Montepuez, Chiure, Metuge e Mecufi indicaram que foram excluídos e não receberam os kits de higiene distribuídos por Save the Children e FH.

❖ Os deslocados internos de Montepuez e Mecufi também afirmaram que a maioria das pessoas que recebeu os kits de higiene eram membros das comunidades anfitriãs.

CCCM

Reclamações

❖ As reclamações recebidas foram essencialmente reclamações de corrupção do R.C. de Ujama onde o chamador afirmou que o líder local está vendendo a terra destinada ao reassentamento para não-deslocados. Eles também afirmam que o líder local cobra dos deslocados entre 1-2000MT para construir as suas casas e mencionou que não os permite construir se não pagarem.

❖ Um deslocado interno de Meculane também afirmou que o líder local sempre dá oportunidades de trabalho casual aos não-deslocados em pequenos projectos.

Pedidos de assistência

❖ Um chamador de Chiure solicitou ajuda em um terreno para se mudar, pois estava a ser solicitado a desocupar a casa onde morava desde que chegou a Chiure sede.

❖ Todos os casos relacionados ao CCCM foram compartilhados com o ponto focal do cluster CCCM para verificação, acompanhamento e feedback para a Linha Verde 1458.

LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

1 – 31 DE AGOSTO 2021

Resposta da Região Central: 1 - 31 de Agosto de 2021

- ❖ Um total de 441 casos foram registados na região centro do país como mencionado anteriormente, principalmente na província de Sofala, seguida de Manica e por último da Zambézia.
- ❖ A maioria dos casos aqui registados são pedidos de informação (196), seguidos de reclamações (119), feedback positivo (64), problemas técnicos (34) e pedidos de assistência (27).

Pedidos de informação

- ❖ Antigos beneficiários dos **Programas de Assistência Alimentar do PMA** em Sofala (Buzi, Nhamatanda, Chibabava, Dondo, Chemba, Machanga e Muanza) e Manica (Sussundenga e Machaze) ligaram para saber se o programa iria continuar ou se tinha terminado, eles aproveitaram a oportunidade para também solicitar a continuação do programa de assistência. A Linha Verde 1458 informava que os programas estavam encerrados.
- ❖ A Linha Verde 1458 registou 55 chamadas de Sofala, Manica e Zambézia, onde os chamadores perguntavam qual o **objectivo da linha de apoio** e que tinham sido informados da sua existência por pessoas que ajudavam na comunidade.
- ❖ Pedidos de informação sobre as datas programadas para distribuição foram recebidos de deslocados internos que vivem no local de reassentamento de Macovine em Mocuba, Zambézia. Alguns afirmaram não ter recebido assistência desde Julho, outros, Abril, e afirmaram ter sido informados que o PMA começaria as distribuições novamente em Julho de 2021.

Programa de Assistência INAS Proteção Social Covid-19

- ❖ Outros pedidos de informação sobre as datas de desembolso planeadas foram de beneficiários do Programa de Assistência Covid-19 de Protecção Social do INAS. A Linha Verde 1458 aconselhou os beneficiários a contactar os pontos focais do INAS que estão disponíveis na comunidade ou ir aos escritórios do INAS, se possível.

Reclamações

- ❖ Das 119 reclamações registadas na região centro, 98 delas provieram de beneficiários do Programa de Assistência Covid-19 da Protecção Social do INAS em Sofala (Marromeu, Caia e Maringue), das quais a maioria são reclamações de erro de exclusão. Alguns beneficiários alegaram não ter recebido o desembolso desde o início do programa, embora tivessem sido cadastrados e recebido os telefones celulares, enquanto outros alegaram que não haviam recebido o desembolso mais recente em 28-29 de Julho de 2021, enquanto outros nas mesmas comunidades receberam o desembolso. A Linha Verde 1458 aconselhou os beneficiários a contactar os pontos focais locais do INAS e a dirigir-se aos escritórios do INAS.
 - Foram feitas denúncias de corrupção contra um líder local que teria cobrado até 2.000MT dos beneficiários que receberam seus desembolsos via M-Pesa no âmbito do Programa de Protecção Social do INAS. Alega-se que o líder local ameaçou os membros da comunidade dizendo-lhes que se o denunciassessem, não receberiam mais a assistência.
- ❖ Visto que o PMA fez parceria com o INAS para o programa, o ponto focal do PMA CFM indicou que o INAS recebeu os casos e está a tratar das preocupações levantadas, eles também mencionaram que o programa terminou.

Abrigo

Reclamações

- ❖ Algumas pessoas que ligaram de Buzi afirmam ter sido excluídas da lista recentemente compilada pela OIM para distribuição de itens de abrigo como chapas de zinco, cimento, barras de ferro e outro material de construção de abrigos. A Linha Verde 1458 compartilhou os casos com o cluster de abrigo.
- ❖ Foi recebida uma reclamação relativa ao desvio de kits de abrigo ou materiais para venda. Os materiais foram distribuídos em Sussundenga, Manica. Todos os casos foram compartilhados com o cluster de abrigo.
- ❖ Outras alegações de abuso de poder referem-se à exclusão de certos participantes de um programa pela liderança local devido à sua filiação partidária. A reclamação foi recebida do R.C. 2021.

LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

1 – 31 DE AGOSTO 2021

AGUA, SANEAMENTO E HIGIENE

Pedidos de assistência

- ❖ Pedidos de assistência para apoio na reparação da bomba de água ou fornecimento de fonte alternativa de água foram recebidos de Migoza, Marromeu em Sofala. Os chamadores afirmaram não ter acesso a água suficiente, o que os leva a ir para o rio Zambeze, que fica a muitos quilómetros de distância.

Resposta da Região Sul (Seca): 1 - 31 de agosto de 2021

- ❖ Um total de 114 casos recebidos do sul do país, províncias de Inhambane, Gaza, Maputo e Tete. A maioria são pedidos de informação (71) seguidos de reclamações (22) e por último feedback positivo (16).

Pedidos de Informação

- ❖ Metade do total de pedidos de informação recebidos referiram-se ao serviço da linha, 36 pessoas telefonaram para saber o que é a Linha Verde 1458, sendo a maioria das chamadas provenientes da cidade e província de Maputo, as restantes provenientes de Tete, Gaza e por último de Inhambane.
- ❖ O resto dos pedidos de informação foram de antigos beneficiários de assistência alimentar do PMA, que procuravam saber se o PMA irá fornecer assistência alimentar para a região sul novamente. Alguns chamadores afirmaram que as safras que plantaram estão a ser queimadas pelo sol e outras foram destruídas por animais selvagens. A maioria destes pedidos veio de Panda em Inhambane.

Reclamações

- ❖ 22 Reclamações foram registadas no total, a maioria (19) são reclamações de erro de exclusão de beneficiários do Programa de Assistência de Protecção Social Covid-19 do INAS em Tete, Moatize.

Programa de Assistência INAS Protecção Social Covid-19

- ❖ 19 reclamações de erro de exclusão foram recebidas de pessoas que disseram que haviam se registado para receber a assistência, mas não haviam recebido o primeiro desembolso nem o segundo. A Linha Verde 1458 informava aos chamadores que se dirigissem aos pontos focais ou escritórios do INAS para reclamar, pois eles confirmaram que estavam registados e recebiam telefones celulares do INAS. Alguns, por sua vez, disseram que tinham ido aos escritórios e foram instruídos a esperar, que iriam receber o desembolso, mas na altura que efectuaram a ligação ainda não haviam recebido.

Protecção: 1 - 31 de Agosto de 2021

- ❖ Um total de 23 casos de protecção foram registados através da Linha Verde 1458 entre 1 e 31 de Agosto de 2021:
 - 3 relatos de violência baseada no género (VBG): 2 da Província de Maputo e 1 de Tete, todos encaminhados para serviços de apoio à VBG
 - 7 casos de Protecção à Criança em Sofala, Cabo Delgado e Zambézia. A maioria dos casos foi referida à Linha Fala Criança e um foi enviado para área de responsabilidade de Protecção a Criança de Cabo Delgado.
 - 11 Preocupações de protecção, das quais 5 são casos em que os chamadores expressaram os desafios que enfrentam devido à falta de identificação e documentação civil vindos de Chiure, Montepuez, Ancuabe e Metuge. Os restantes 6 casos são pedidos de assistência de um membro do local de reassentamento de Savane que reclamou devido à extorsão que sofreu da polícia local devido ao seu negócio.

Tendências: Covid-19

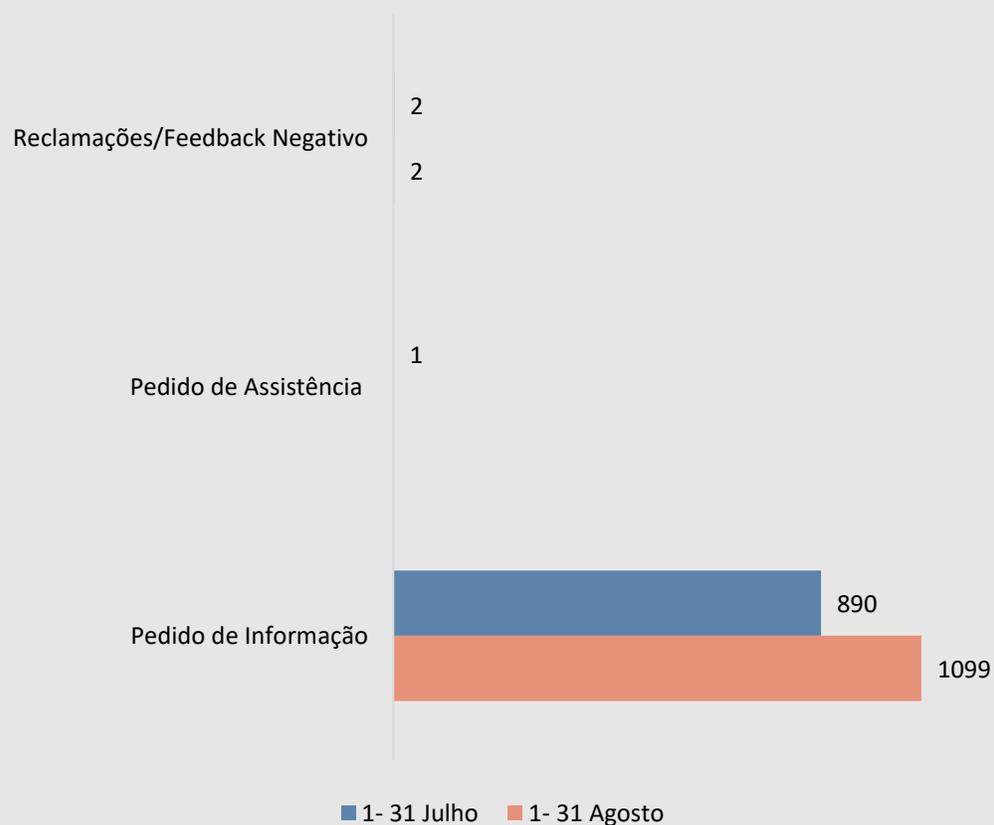
COVID-19: CATEGORIA DOS CASOS E CASOS POR PROVÍNCIA 1 DE JULHO – 31 DE AGOSTO 2021

1 - 31 Agosto, 2021

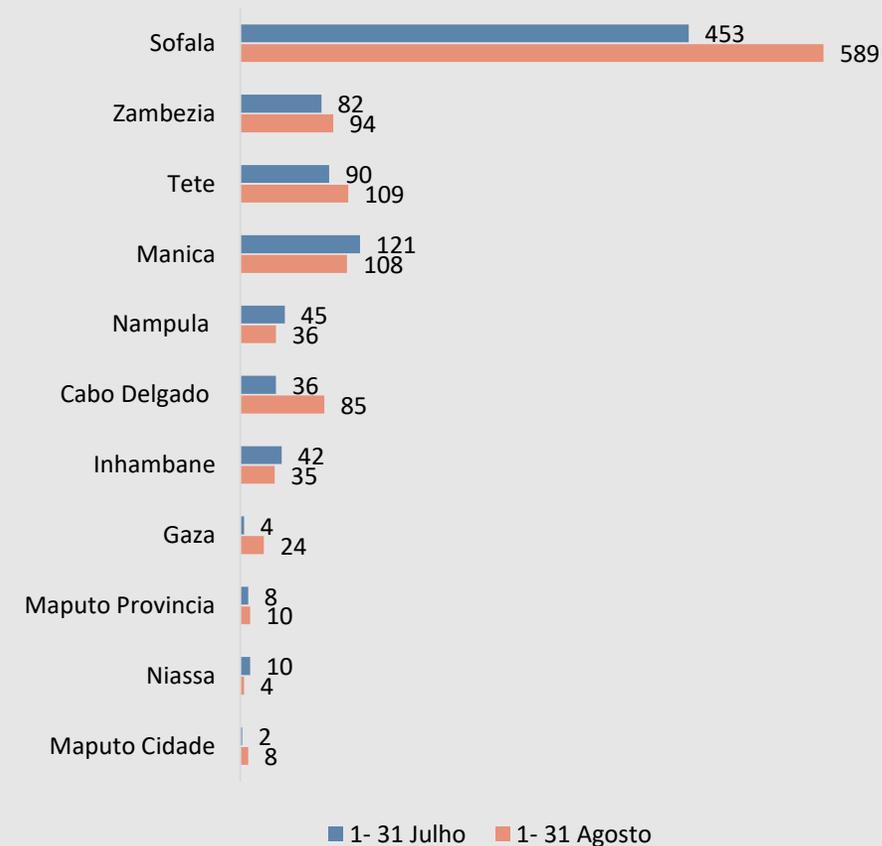
Nr. de casos de Covid-19:
1102

45% dos casos registados através da Linha Verde 1458 entre 1 e 31 de Agosto são relacionados com Covid-19.

TIPOS DE CASOS

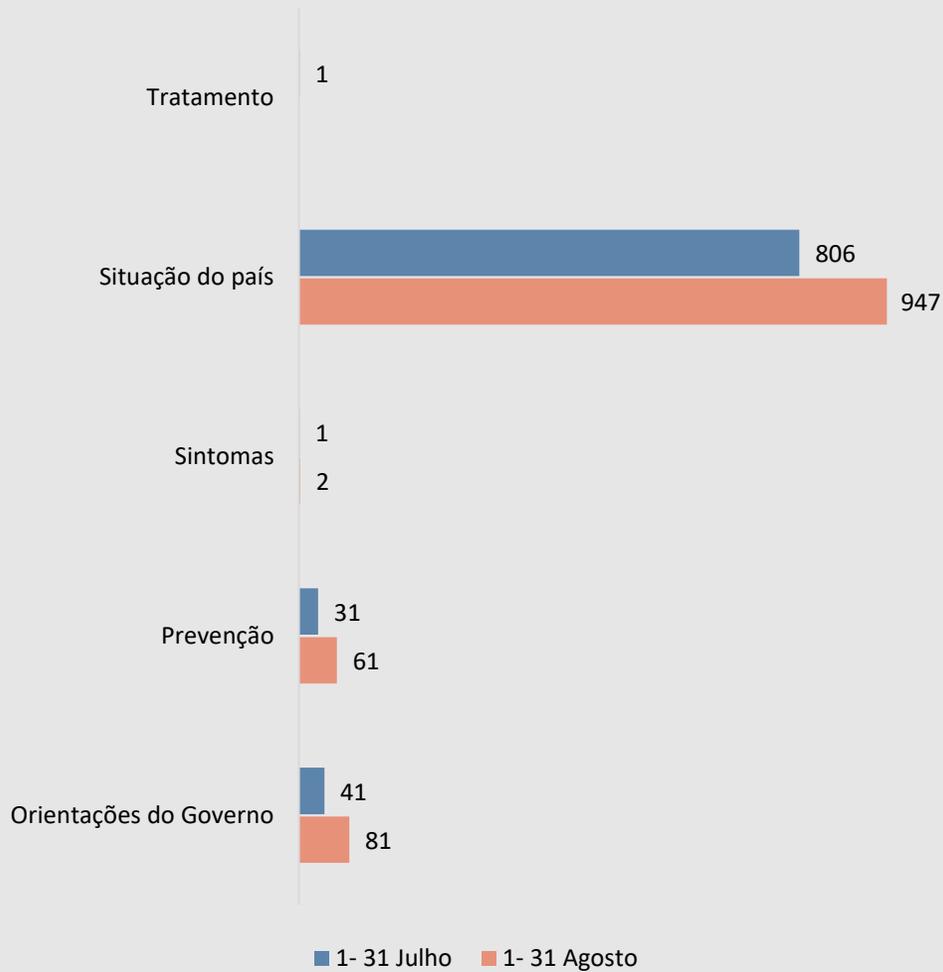


CASOS POR PROVÍNCIA

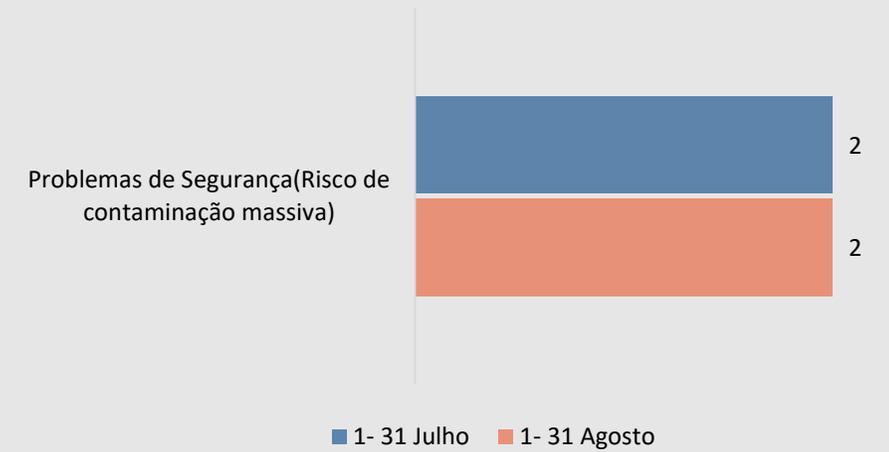


COVID-19
TIPO DE CASOS POR CATEGORIA
1 DE JULHO – 31 DE AGOSTO 2021

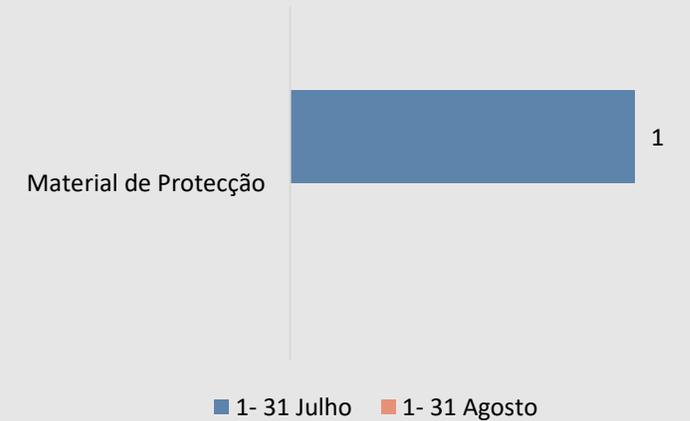
PEDIDO DE INFORMAÇÃO



RECLAMAÇÕES

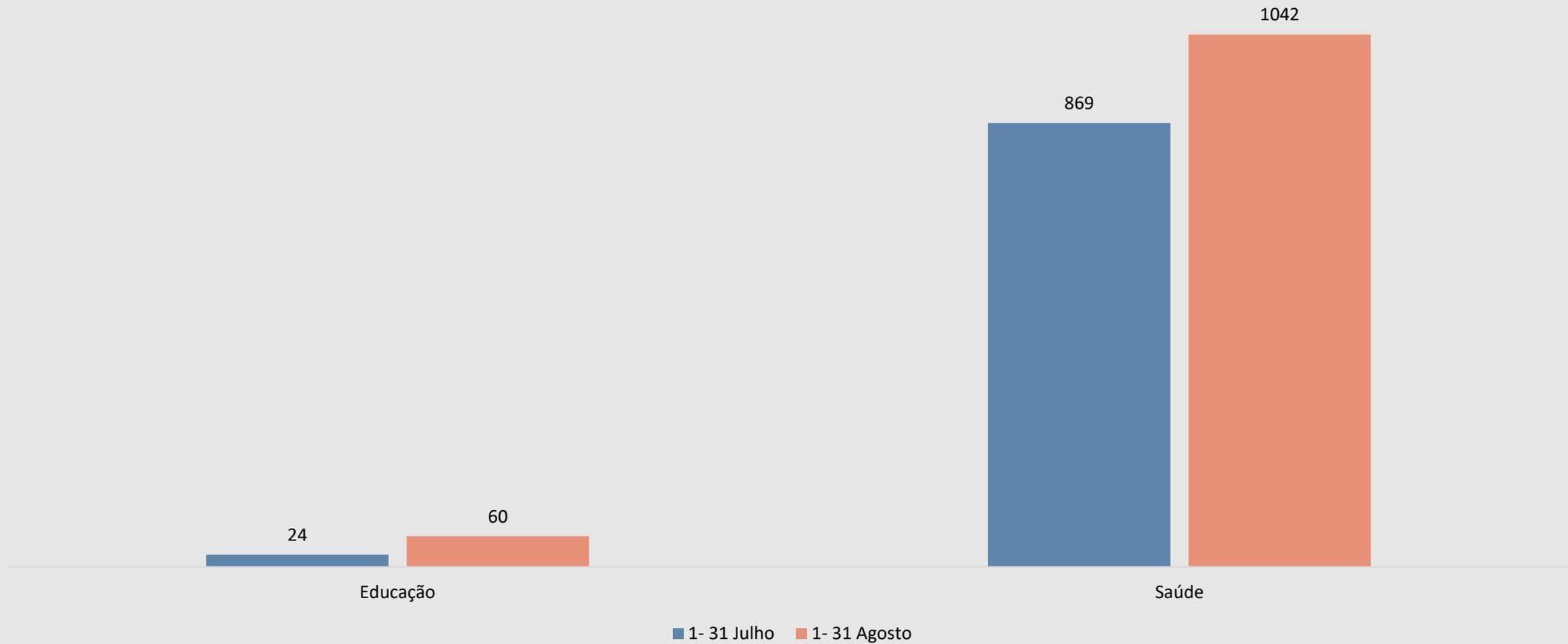


PEDIDO DE ASSISTÊNCIA



COVID-19: SECTORES RELACIONADOS
1 DE JULHO – 31 DE AGOSTO 2021

Casos já
refletidos na
visão geral no
slides 18-22

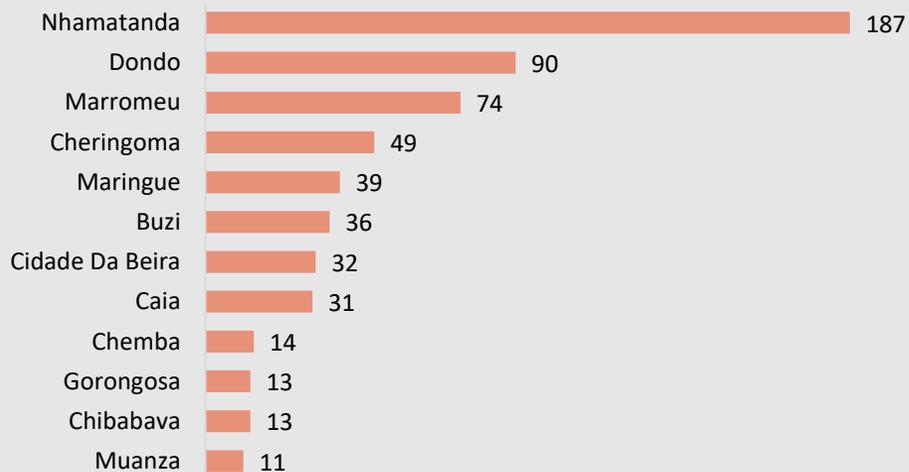




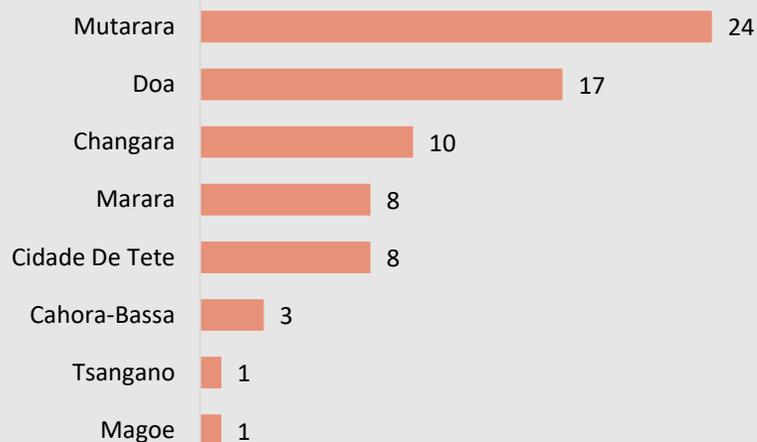
COVID-19: LOCAIS COM CHAMADAS SOBRE COVID-19

1 – 31 DE AGOSTO 2021

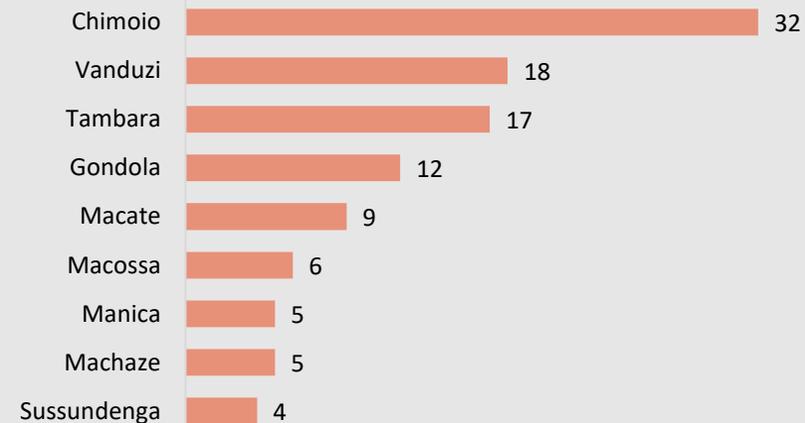
Sofala - 589



Tete - 109



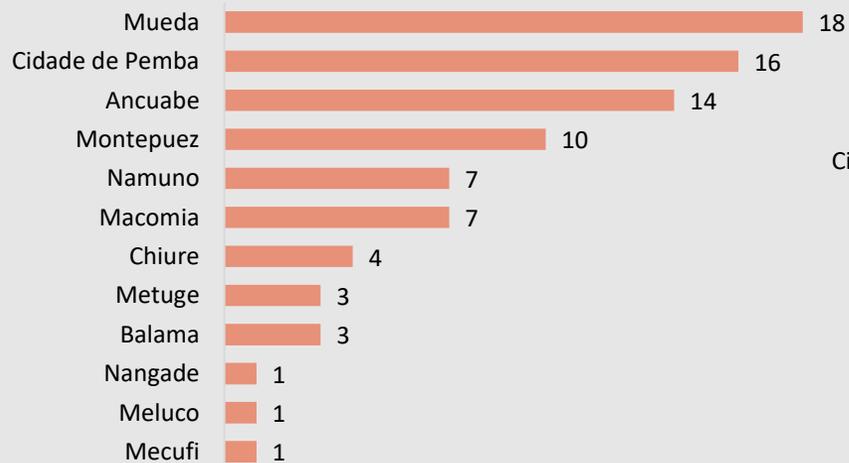
Manica - 108



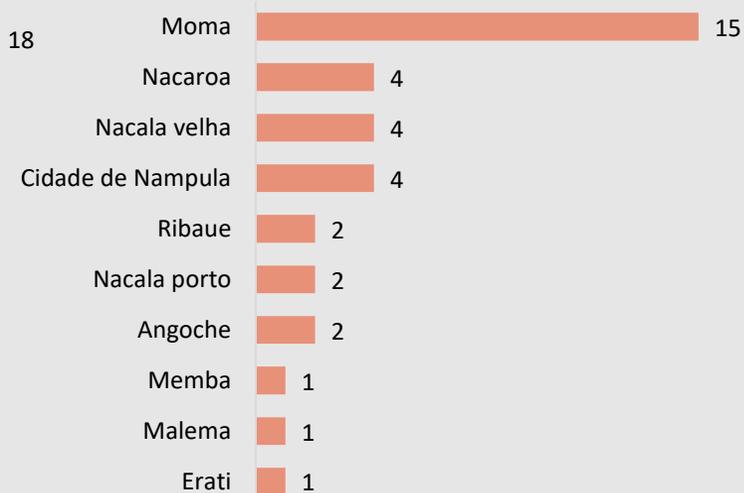
Zambezia - 94



Cabo Delgado - 85

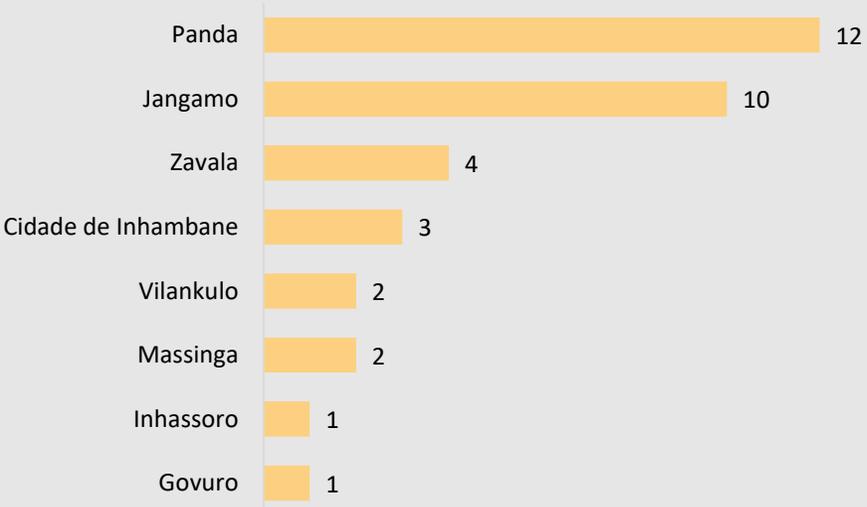


Nampula - 36

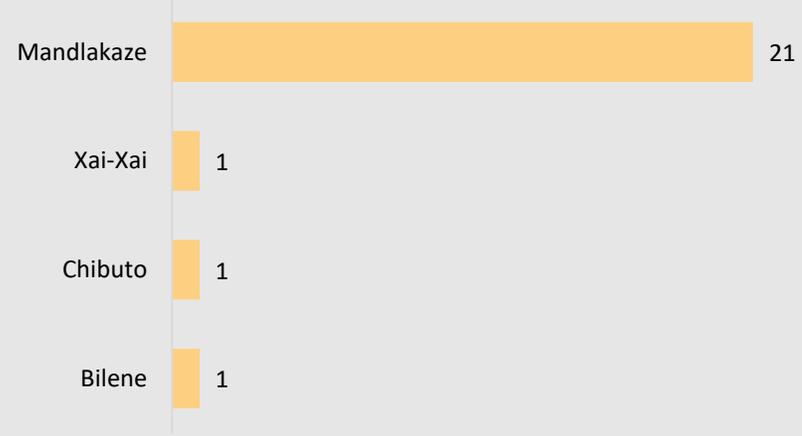


COVID-19: LOCAIS COM CHAMADAS SOBRE COVID-19
1 – 31 DE AGOSTO 2021

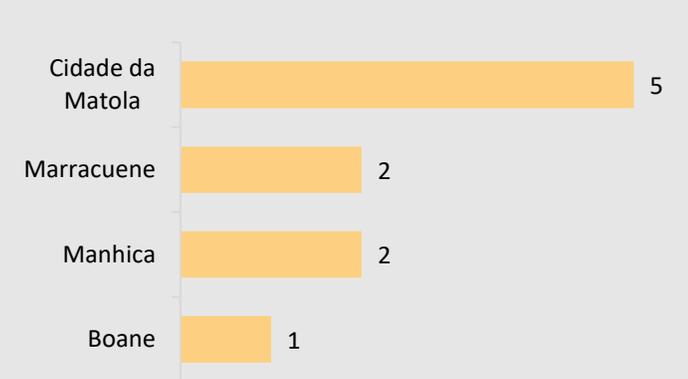
Inhambane - 35



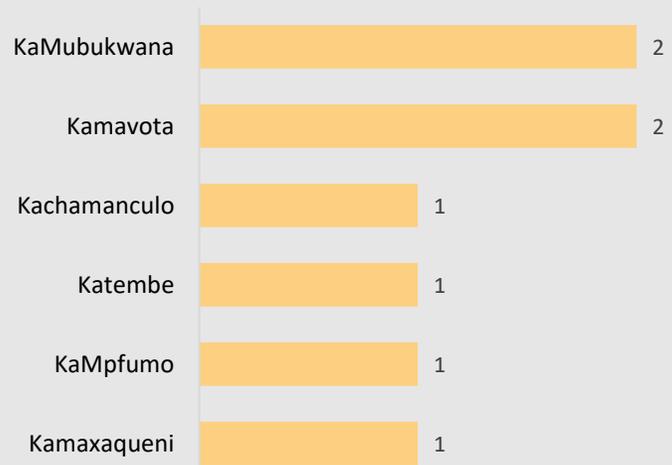
Gaza - 24



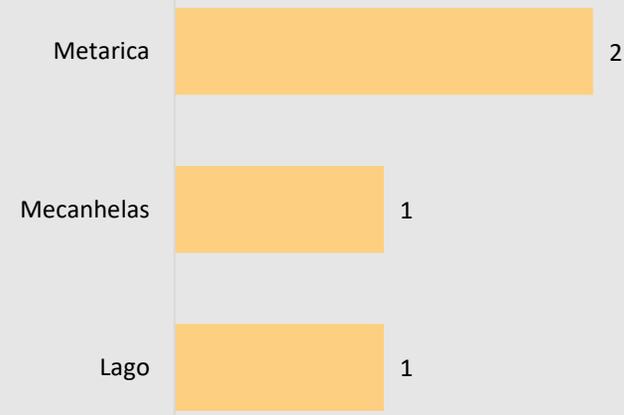
Maputo Provincia - 10



Maputo Cidade - 8



Niassa - 4



Covid-19: 1 - 31 de agosto de 2021

❖ **1.102** casos relacionados à Covid-19 foram registados na Linha Verde 1458 entre 1 e 31 de Agosto de 2021:

- A maioria dos casos registados (948) foram pedidos de **informações sobre as taxas actuais da Covid-19** no país, ansiosos para saber também se a taxa de mortalidade diminuiu ao longo do mês. A ansiedade aumentou no último período, quando a taxa de mortalidade aumentou e o número de casos da Covid-19 ultrapassou o nível de alerta do Governo. Como resultado, a Linha Verde 1458 recebeu mais casos relativos às taxas Covid-19 e também às medidas restritivas aplicadas. A taxa voltou a ficar abaixo do nível de alerta em Agosto, o que resultou na resposta do Governo relaxando ligeiramente as restrições e permitindo que as aulas presenciais fossem retomadas em todos os níveis, excepto o nível da escola pré-primária.
- **81 pedidos de informação sobre Restrições do Governo**, principalmente relacionadas com o encerramento de aulas presenciais para escolas primárias, secundárias e terciárias em algumas províncias e não em outras. As pessoas foram chamadas para entender quais províncias tinham restrições sobre isso e quais não. A Linha Verde 1458 informava aos chamadores dos distritos que apresentavam restrições de acordo com o local de onde o chamador estava ligando.
- **61 pedidos de informação sobre medidas preventivas da Covid-19**, enquanto alguns também ligaram para saber sobre a Campanha de Vacinação do Governo. Alguns perguntaram por que havia diferenças nas vacinas onde uma era de dose única e a outra era de duas doses. Outros perguntaram se a vacina conta como uma medida preventiva contra o vírus e queriam saber quais eram exactamente os benefícios das vacinas. A Linha Verde 1458 informou aos chamadores que a vacina se destina a proteger as pessoas de reacções graves ao vírus. A Linha Verde 1458 também informou aos chamadores que o Governo tem diferentes tipos de vacinas disponíveis e que todas têm a mesma função.
- Um número muito pequeno de ligações veio de pessoas que expressaram medo de tomar a vacina, tendo ouvido muitas histórias/rumores de pessoas com mais de 50 anos de idade perdendo a vida após terem tomado a vacina. A Linha Verde 1458 informou aos chamadores que a vacina é uma prioridade para grupos de alto risco, que incluem idosos, para prevenir reacções ao vírus. Eles também podem consultar um médico para obter esclarecimentos ou ligar para a Alo Vida.