



LINHA VERDE
DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA
1458



Linha Verde da Resposta à Emergência

Período de Relatório: 1 de Agosto - 30 de Setembro 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.

50,205 Total Casos Registrados

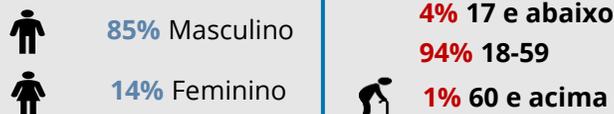
94% Feedback Recebido Desde 1 Jan 2021

21,926 Total Casos Registrados desde 1 de Janeiro 2021



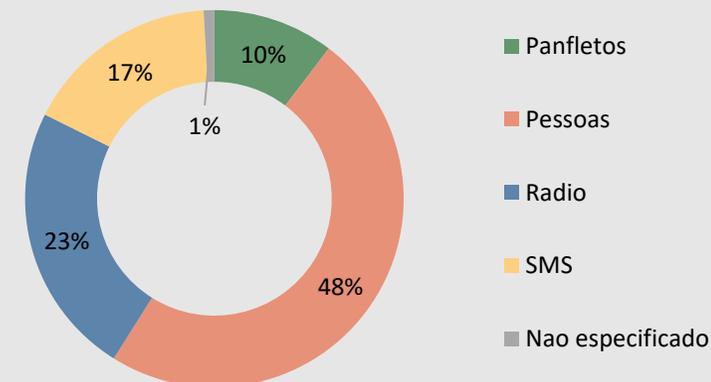
VISAO GERAL DE DADOS: 1 DE JANEIRO - 30 DE SETEMBRO 2021

PERFIL DO CHAMADOR

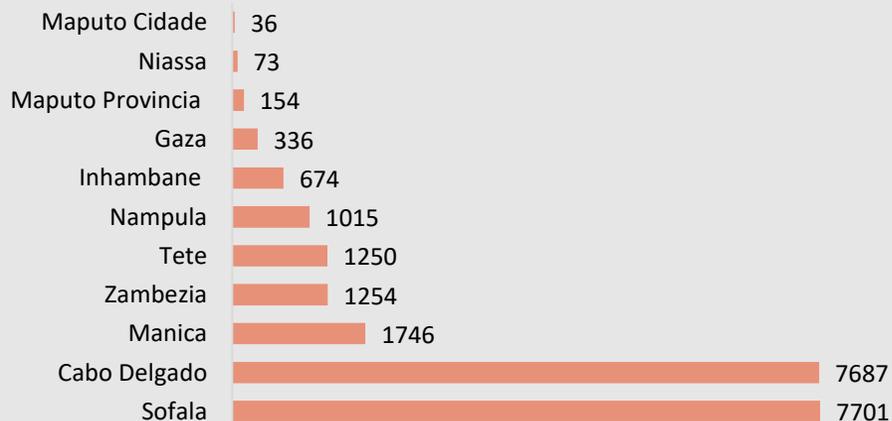


1% não especificado em termos de idade e 1% em termos de género

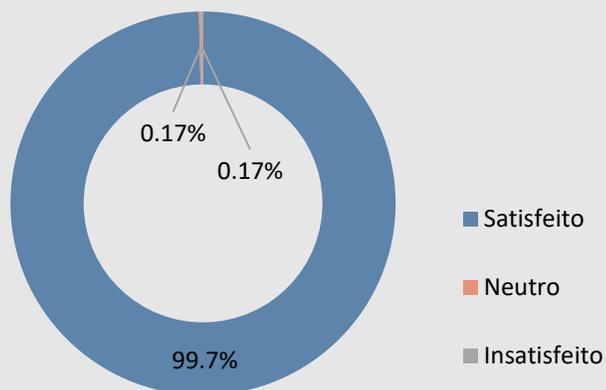
CONHECIMENTO SOBRE LINHA VERDE 1458



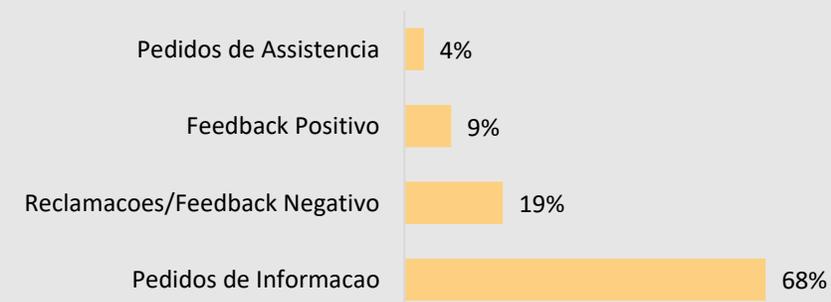
CASOS POR PROVINCIA



SATISFAÇÃO



TIPOS DE CASO



TIPO DE CASOS REGISTRADOS POR MÊS

1 DE OUTUBRO 2020 – 30 DE SETEMBRO 2021

1 - 30 de Setembro, 2021

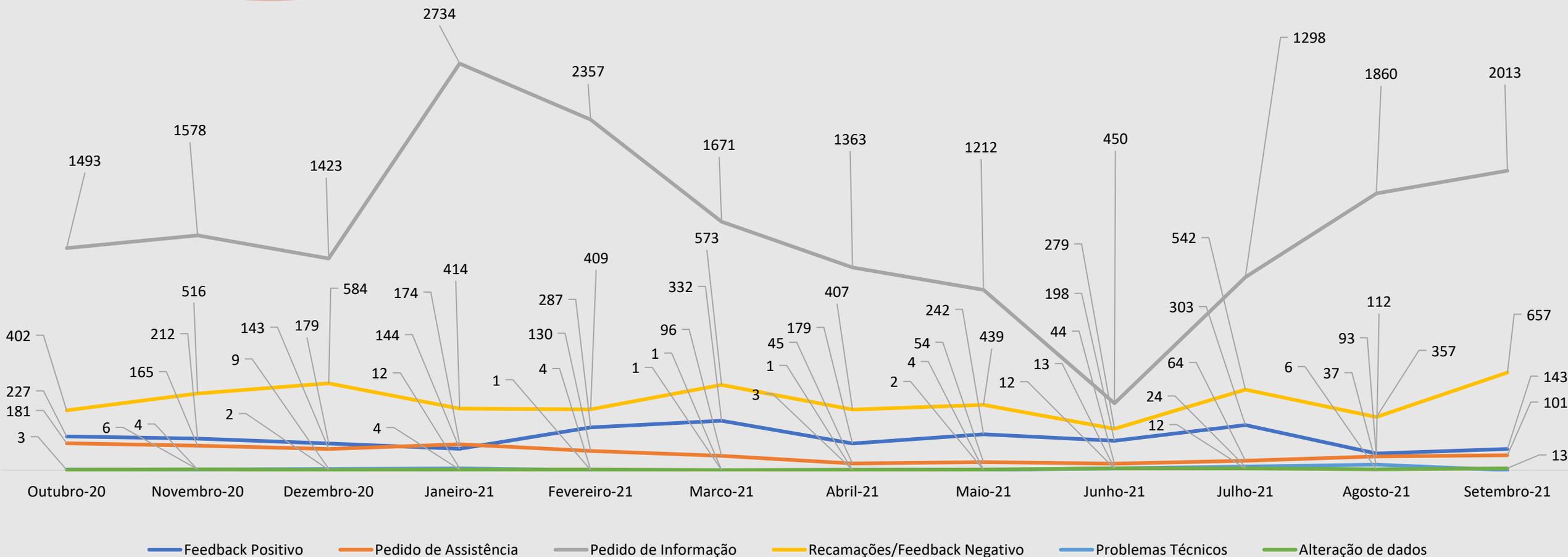
Nr. Total de Casos Registrados:

2927

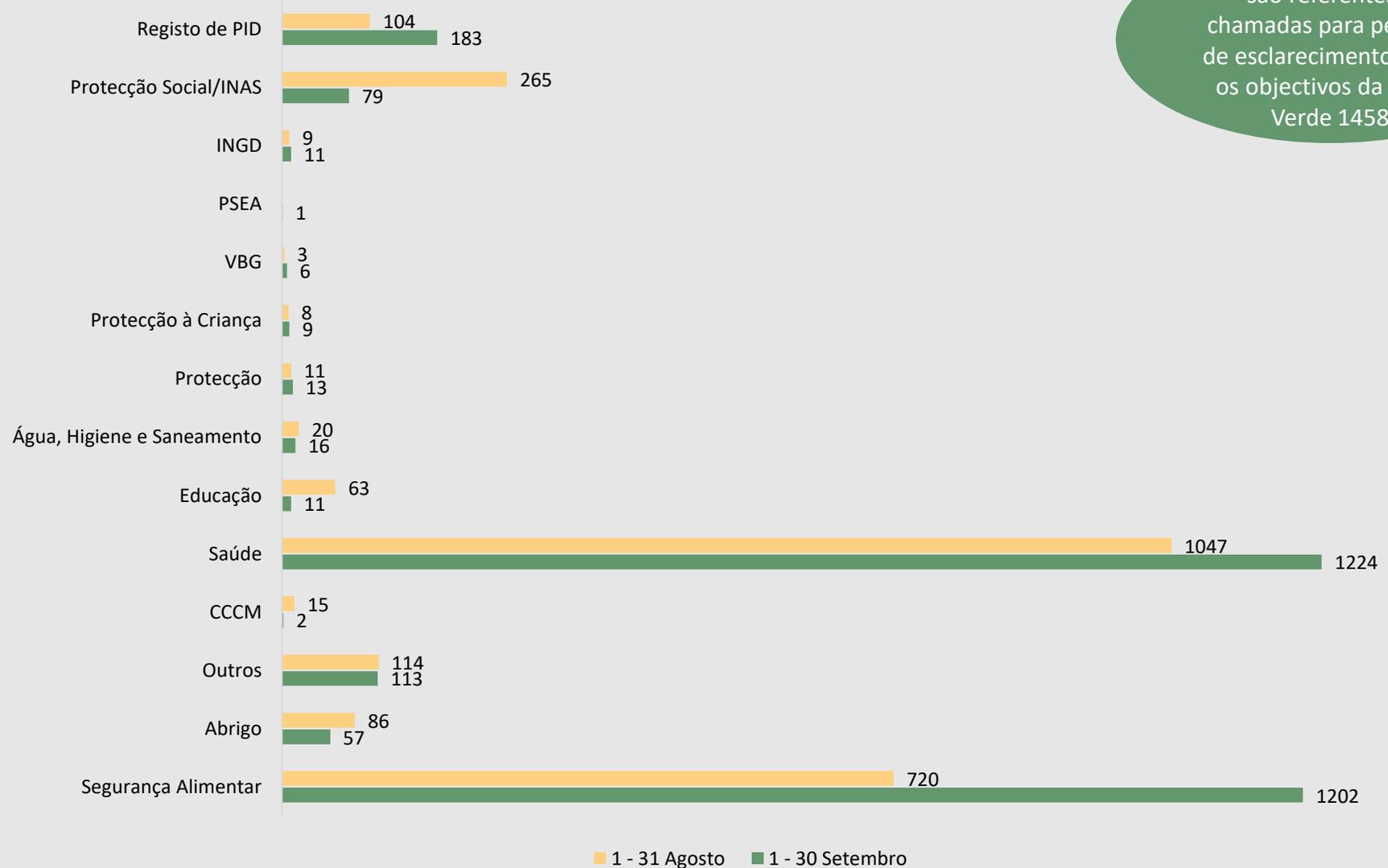
Nr. De chamadas sobre Covid-19:

1226

42% dos casos registrados através da Linha Verde 1458 entre 1 e 30 de Setembro são relacionados com Covid-19.



CASOS POR SECTOR 1 DE AGOSTO – 30 DE SETEMBRO 2021



Casos no Sector Outros
sao referentes a
chamadas para pedidos
de esclarecimento sobre
os objectivos da Linha
Verde 1458

CASOS POR RESPOSTA

1 DE AGOSTO – 30 DE SETEMBRO 2021



1 - 30 Setembro 2021

Cases Registrados:

1382

Feedback Fornecido:

1076

1 - 30 Setembro 2021

Cases Registrados:

1226

Feedback Fornecido:

1226

1 - 30 Setembro 2021

Cases Registrados:

238

Feedback Fornecido:

220

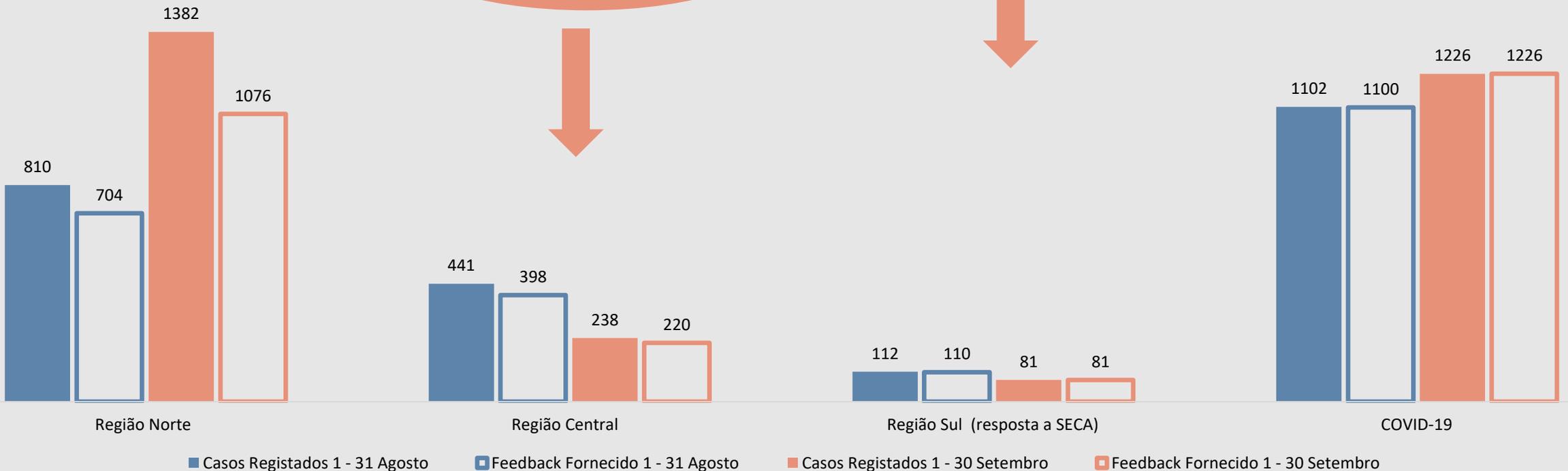
1 - 30 Setembro 2021

Cases Registrados:

81

Feedback Fornecido:

81



■ Casos Registrados 1 - 31 Agosto

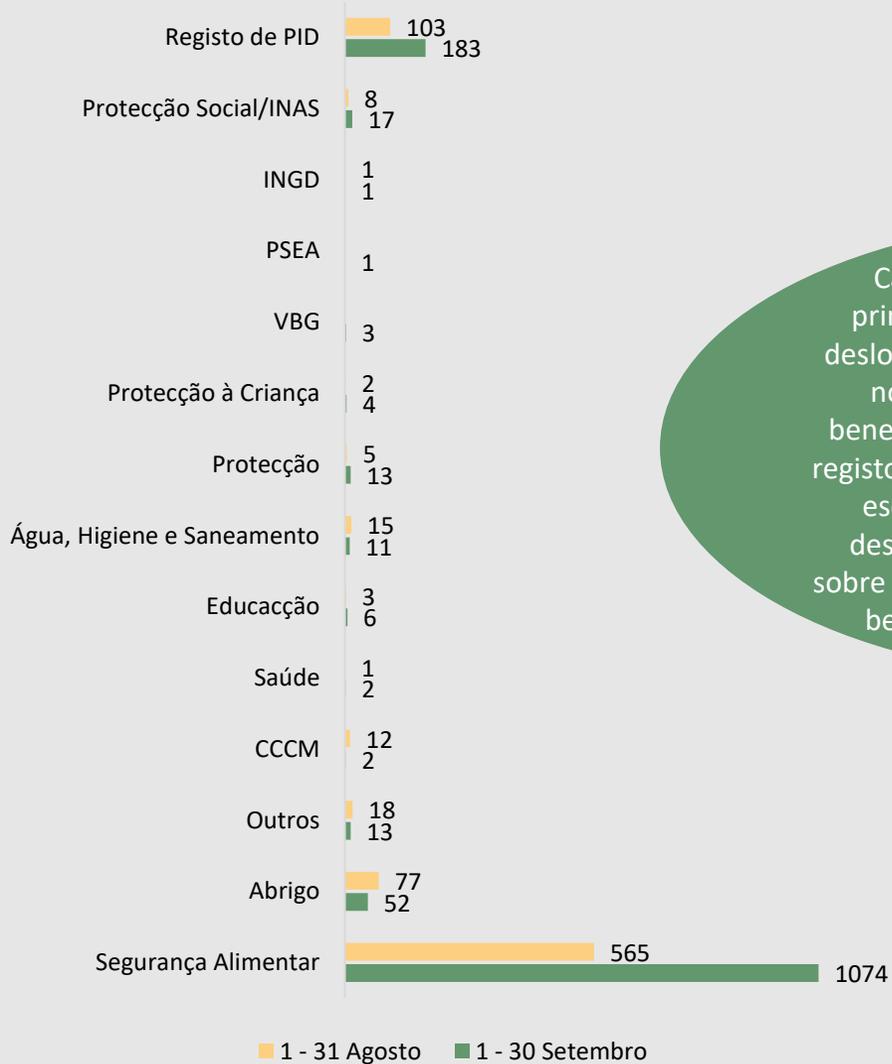
■ Feedback Fornecido 1 - 31 Agosto

■ Casos Registrados 1 - 30 Setembro

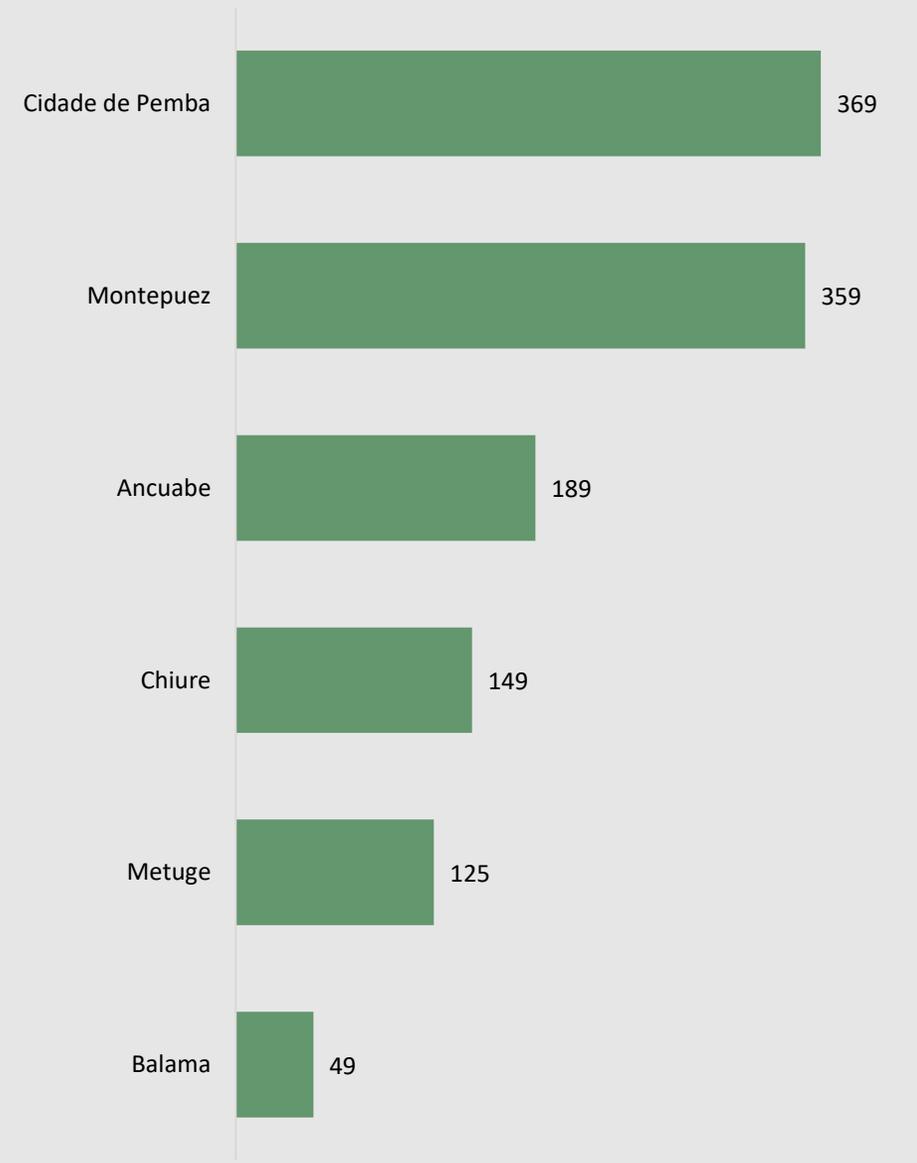
■ Feedback Fornecido 1 - 30 Setembro

RESPOSTA A REGIÃO NORTE CASOS POR SECTOR 1 DE AGOSTO – 30 DE SETEMBRO 2021

REPOSTA A REGIÃO NORTE DISTRITOS COM ELEVADOS NR DE CASOS 1 – 30 DE SETEMBRO 2021



Casos de **Registo de PID** referem-se principalmente a situações nas quais os deslocados ligam para reclamar que os seus nomes nunca aparecem nas listas de beneficiários apesar de várias tentativas de registo junto as autoridades locais. Em menor escala referem-se a situações onde os deslocados ligam para pedir informação sobre o processo de registo para tornarem-se beneficiários de assistência alimentar



RESPOSTA A REGIÃO NORTE

1 DE AGOSTO – 30 DE SETEMBRO 2021

Agosto
Casos Registrados:
810
Feedback Fornecido:
85%

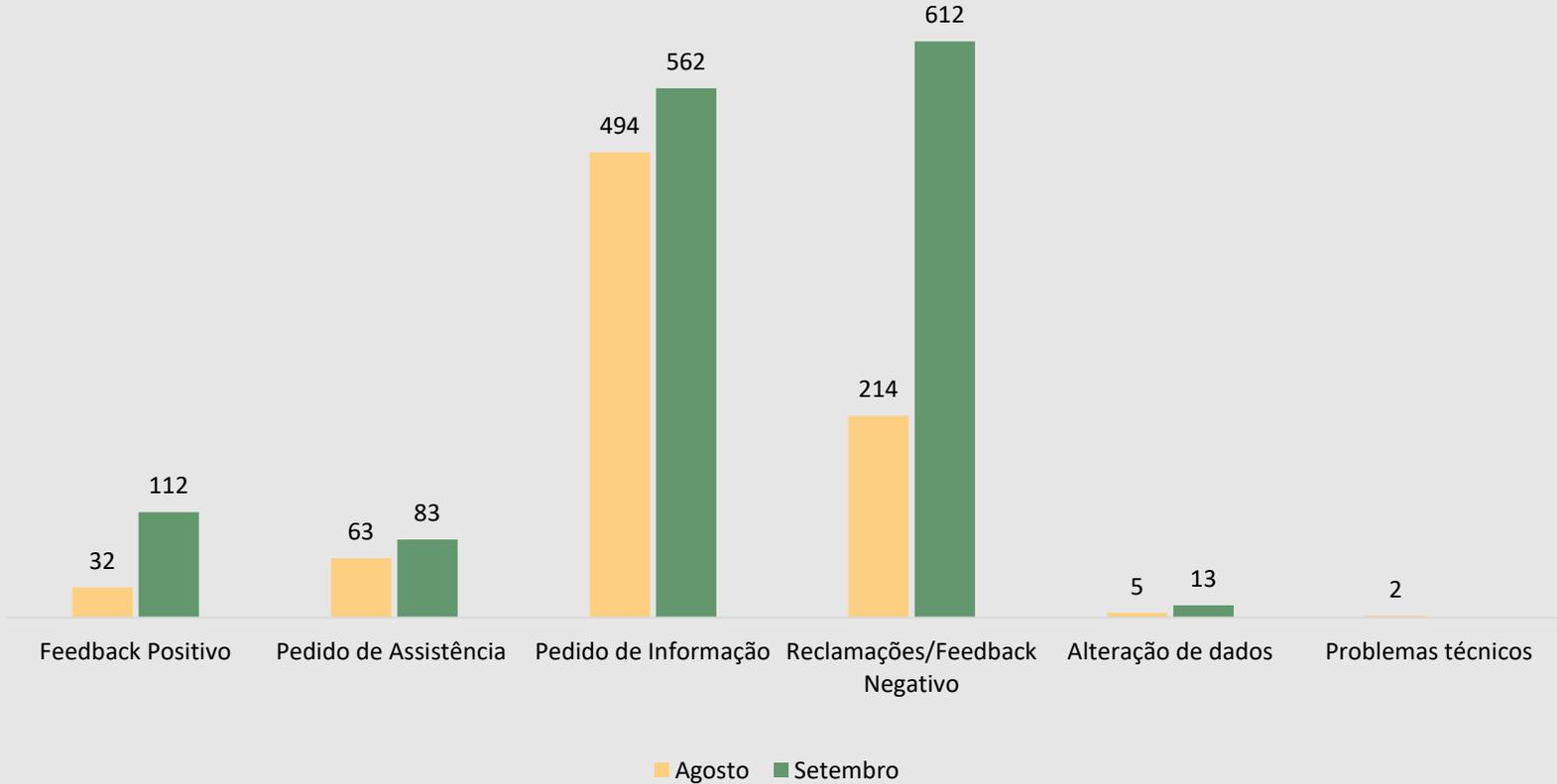
Setembro
Casos Registrados:
1382
Feedback Fornecido:
78%

Agosto
Casos Registrados:
63
Feedback Fornecido:
59%

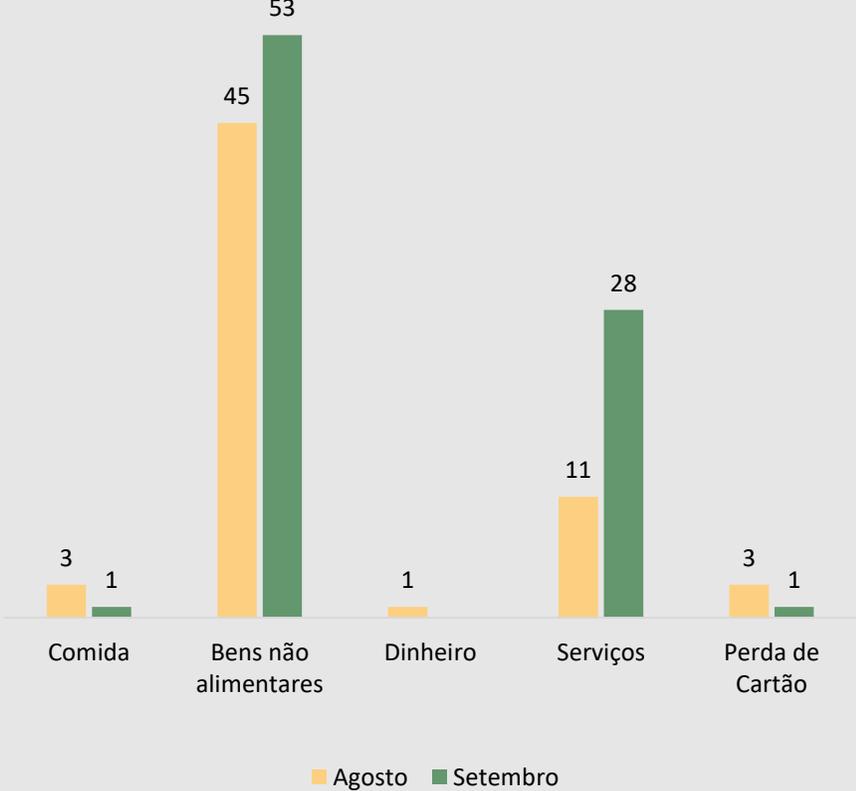
Setembro
Casos Registrados:
83
Feedback Fornecido:
49%



TIPOS DE CASO



PEDIDOS DE ASSISTÊNCIA



**RESPOSTA A REGIÃO NORTE
PEDIDO DE INFORMAÇÃO
1 DE AGOSTO – 30 DE SETEMBRO 2021**

Agosto

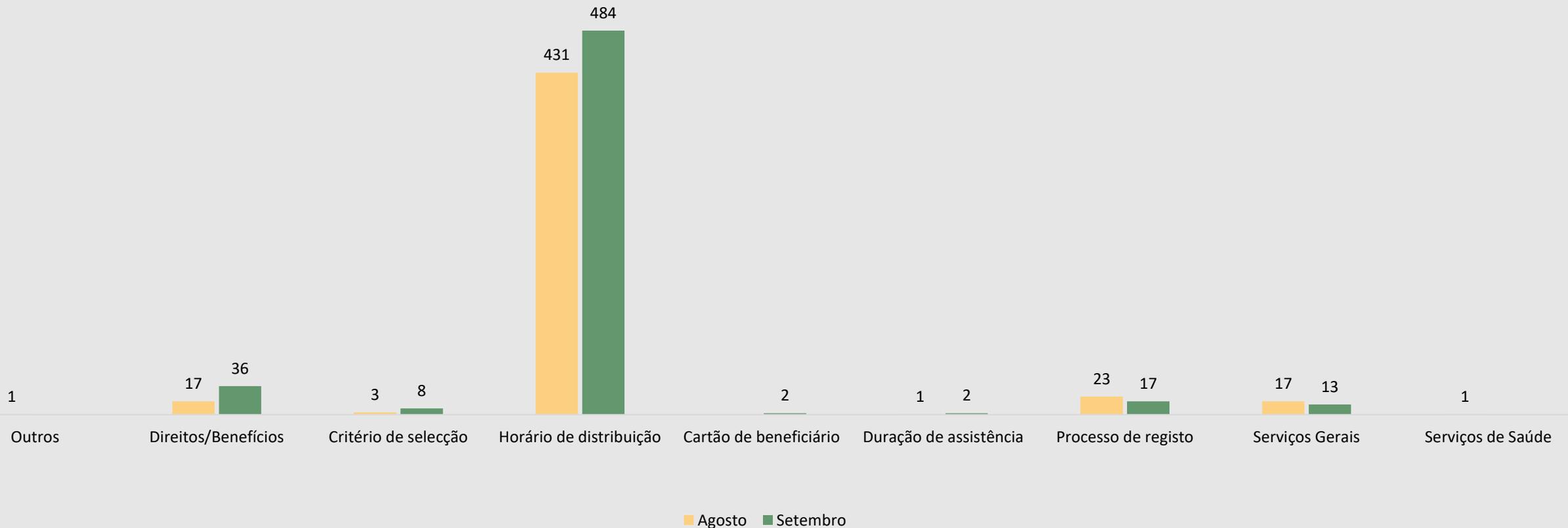
Casos Registados:
494
Feedback Fornecido:
91%

Setembro

Casos Registados:
562
Feedback Fornecido:
93%



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 objectivos. 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 DE AGOSTO – 30 DE SETEMBRO 2021

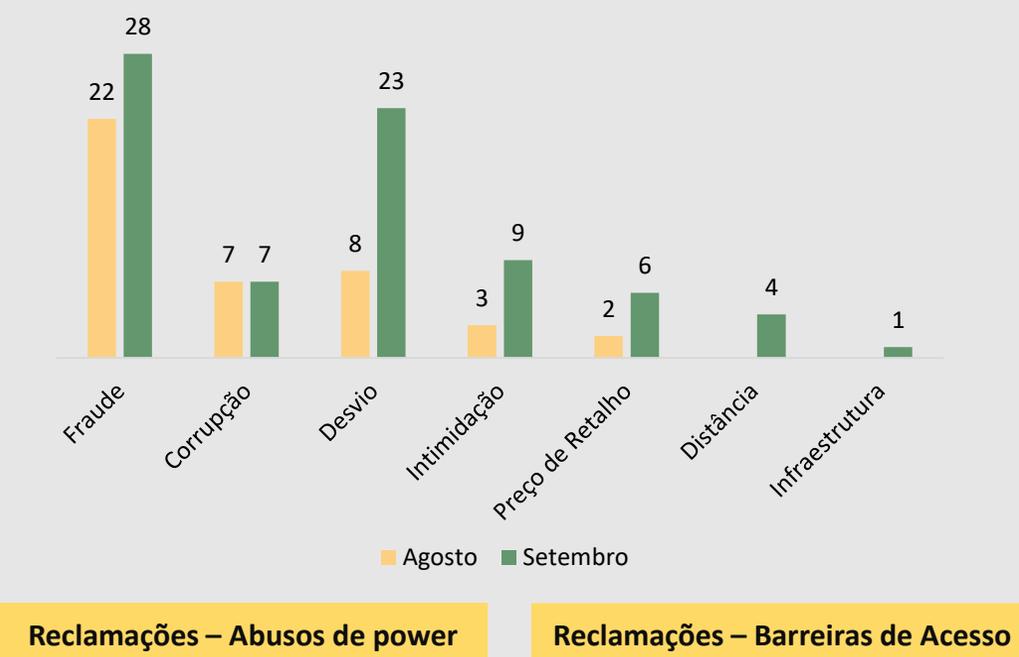


RESPOSTA A REGIÃO NORTE TIPOS DE ABUSO DE PODER E BARREIRAS AO ACESSO 1 DE AGOSTO – 30 DE SETEMBRO 2021

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 recebial 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

RESPOSTA A REGIÃO NORTE SEGURANÇA ALIMENTAR 1 DE AGOSTO – 30 DE SETEMBRO 2021

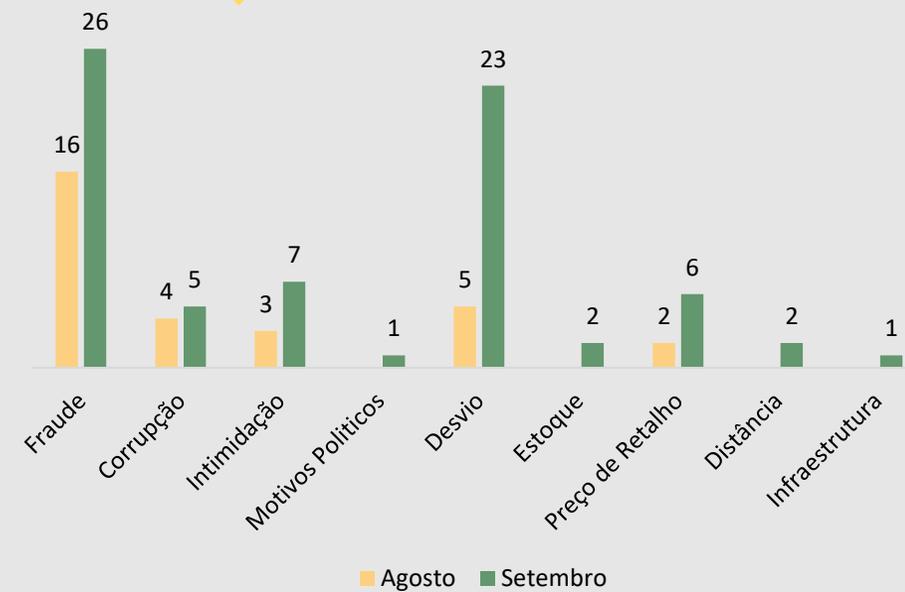
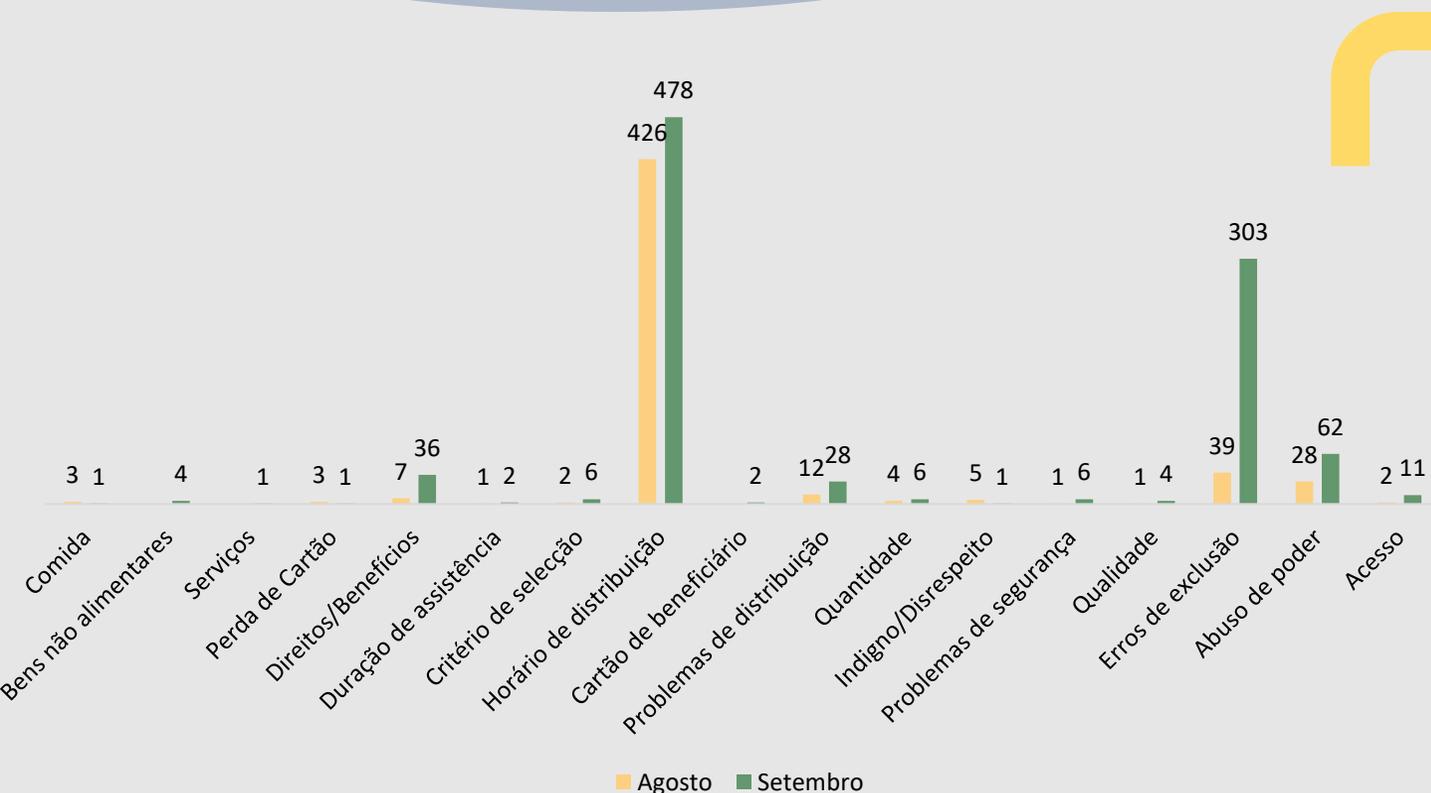


RESPOSTA A REGIÃO NORTE SEGURANÇA ALIMENTAR TIPOS DE ABUSO DE PODER E BARREIRAS AO ACESSO 1 DE AGOSTO – 30 DE SETEMBRO 2021

Abuso de poder:

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

Acesso: refere-se a problemas que beneficiários, maioritariamente de zonas rurais, 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.



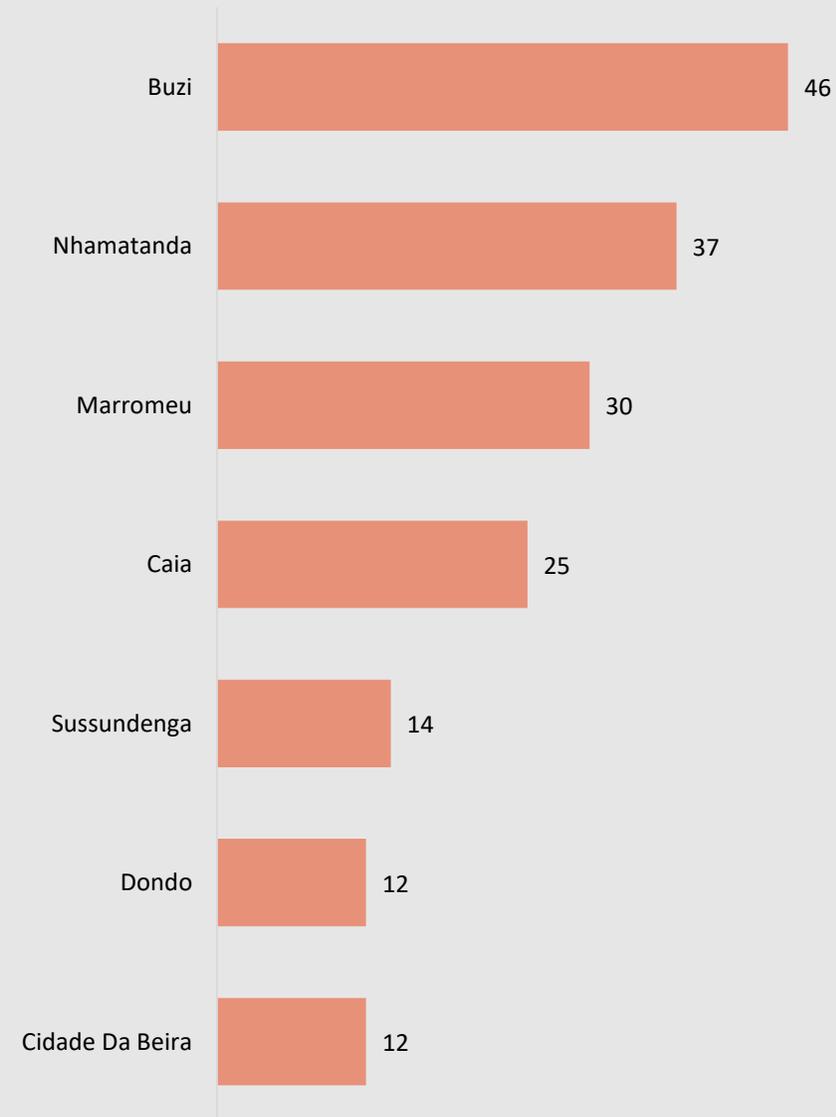
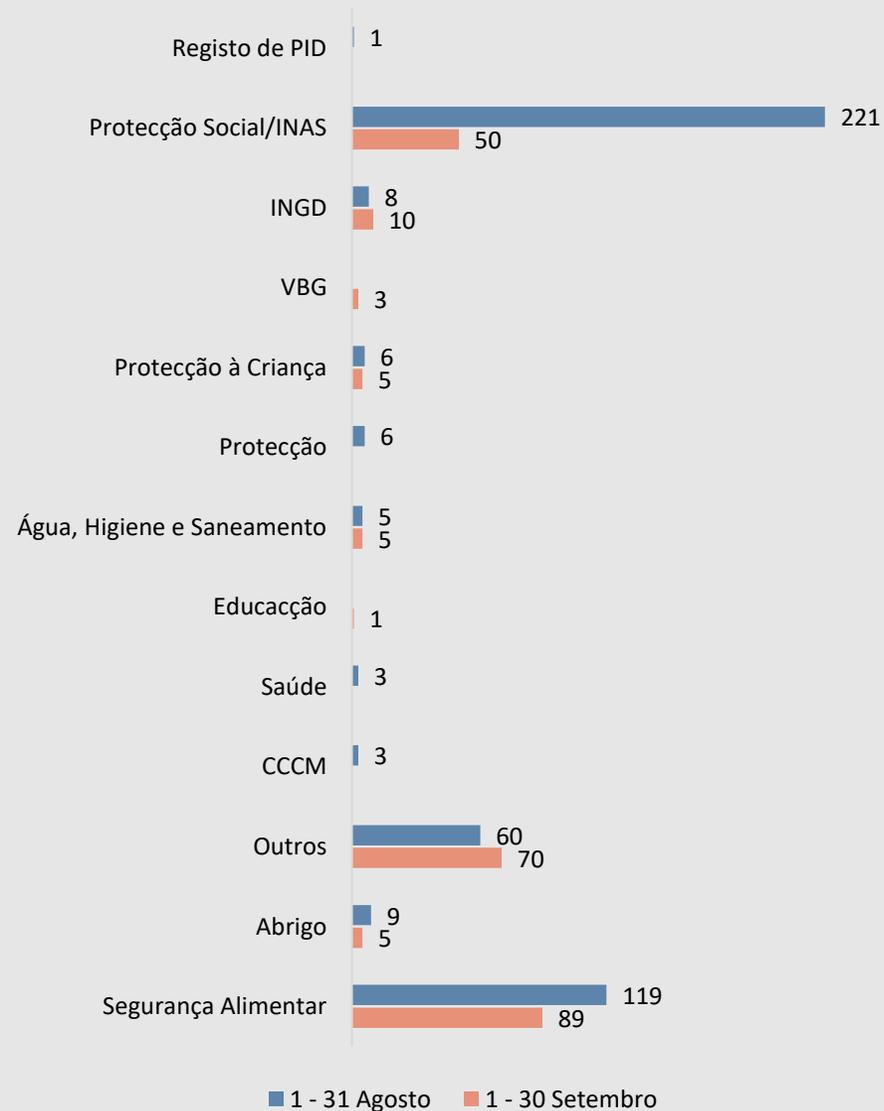
Reclamações – Abusos de power

Reclamações – Barreiras de Acesso

RESPOSTA A REGIÃO CENTRAL CASOS POR SECTOR 1 DE AGOSTO – 30 DE SETEMBRO 2021



RESPOSTA A REGIÃO CENTRAL DISTRITOS COM ELEVADOS NR DE CASOS 1 – 30 DE SETEMBRO 2021



RESPOSTA A REGIÃO CENTRAL

1 DE AGOSTO – 30 DE SETEMBRO 2021

Agosto
Casos Registrados:
441
Feedback Fornecido:
90%

Setembro
Casos Registrados:
238
Feedback Fornecido:
93%

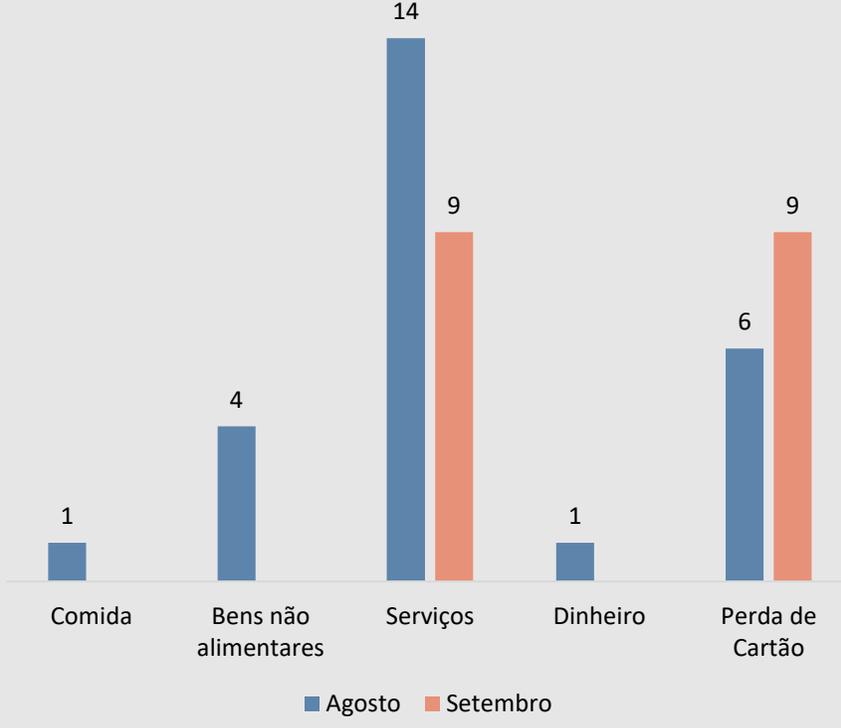
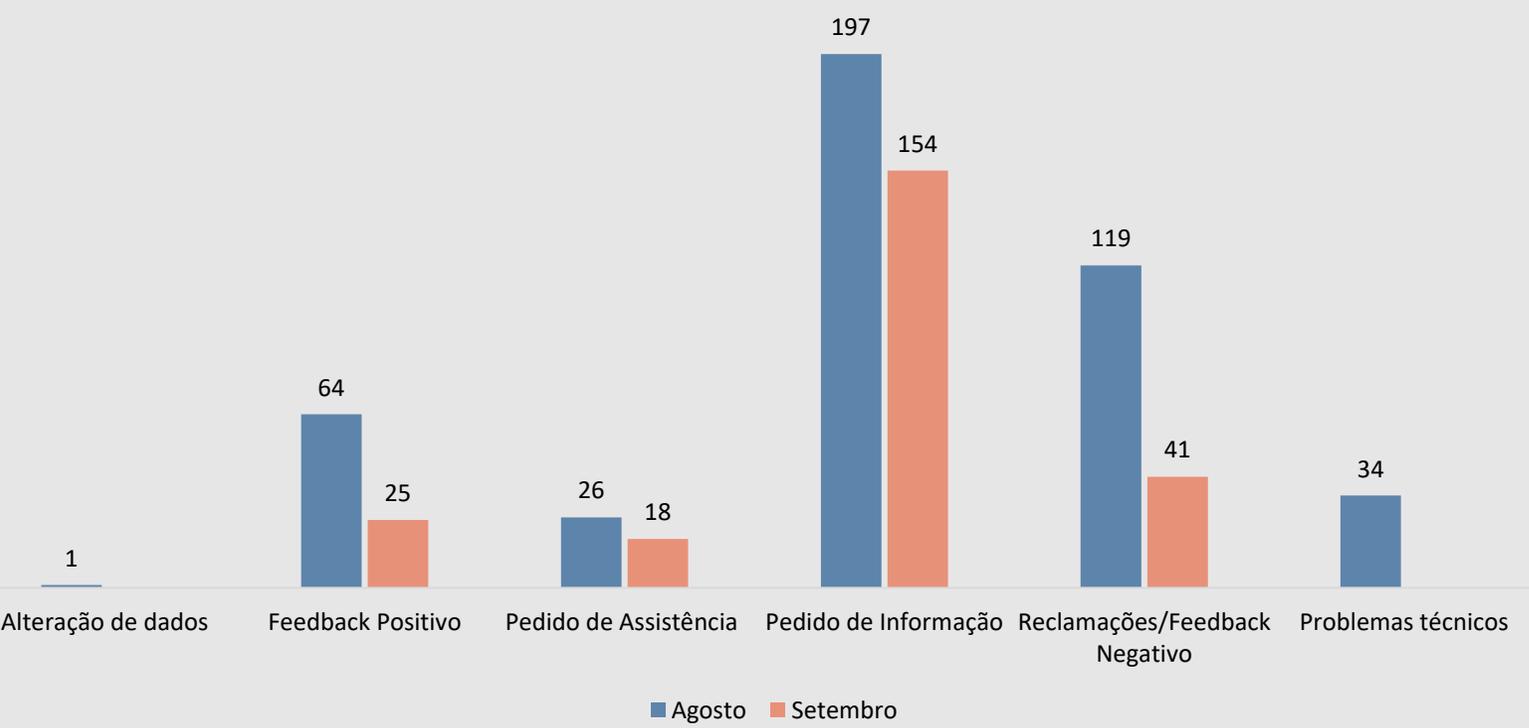
Agosto
Casos Registrados:
26
Feedback Fornecido:
38%

Setembro
Casos Registrados:
18
Feedback Fornecido:
83%



TIPOS DE CASO

PEDIDO DE ASSISTÊNCIA



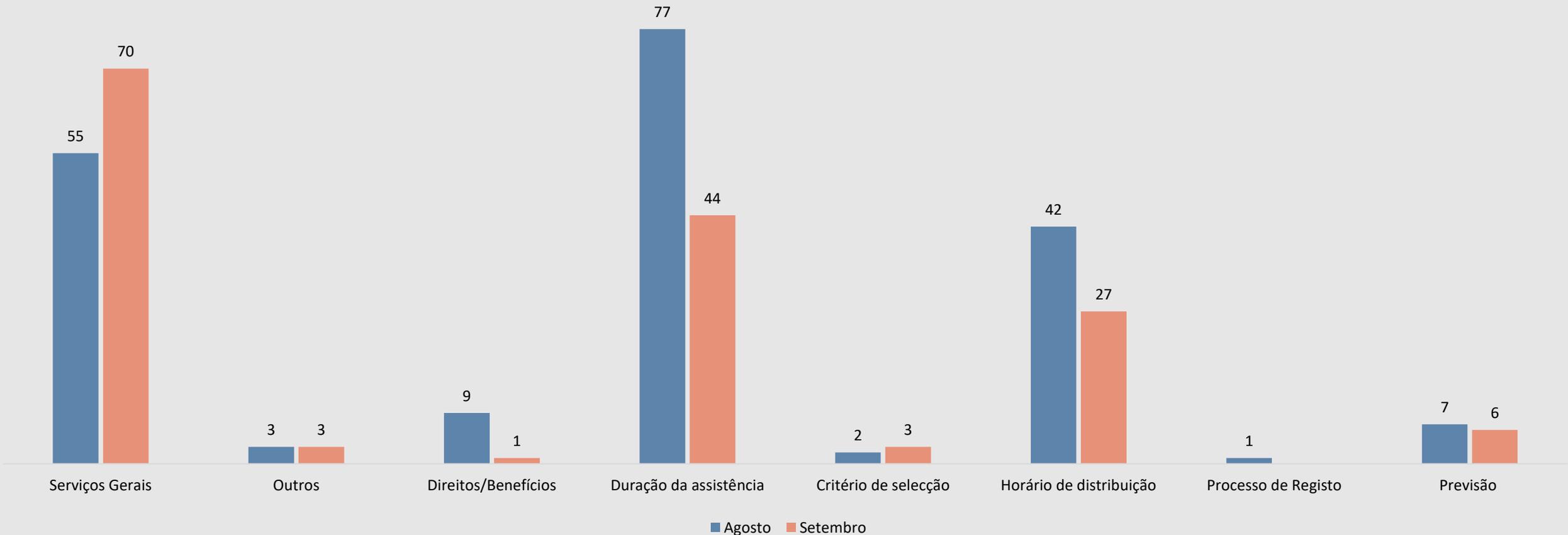
RESPOSTA A REGIÃO CENTRAL
PEDIDO DE INFORMAÇÃO
1 DE AGOSTO – 30 DE SETEMBRO 2021



Agosto
Cases Registados:
197
Feedback Fornecido:
95%

Setembro
Cases Registados:
161
Feedback Fornecido:
96%

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 agradecer pelas sms e pedir esclarecimento sobre as mesmas



**RESPOSTA A REGIÃO CENTRAL
RECLAMAÇÕES/FEEDBACK NEGATIVO
1 DE AGOSTO – 30 DE SETEMBRO 2021**

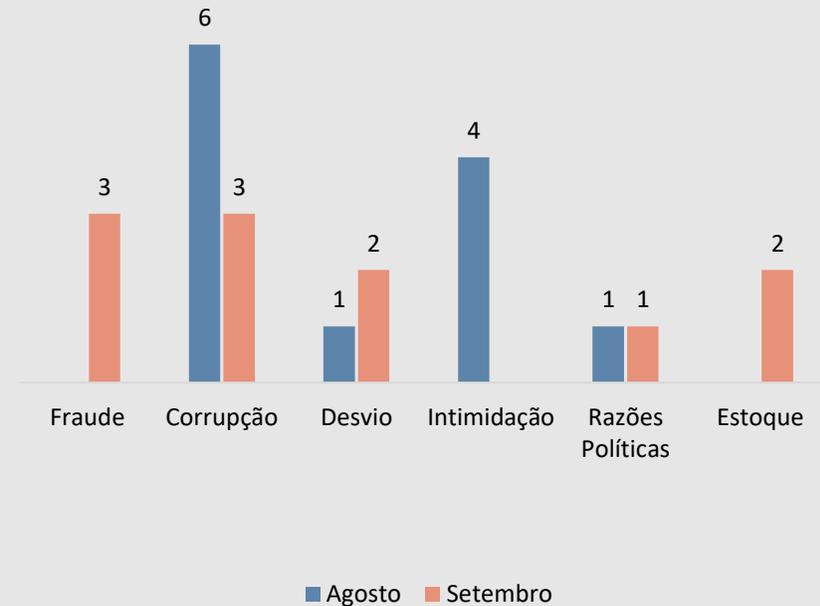
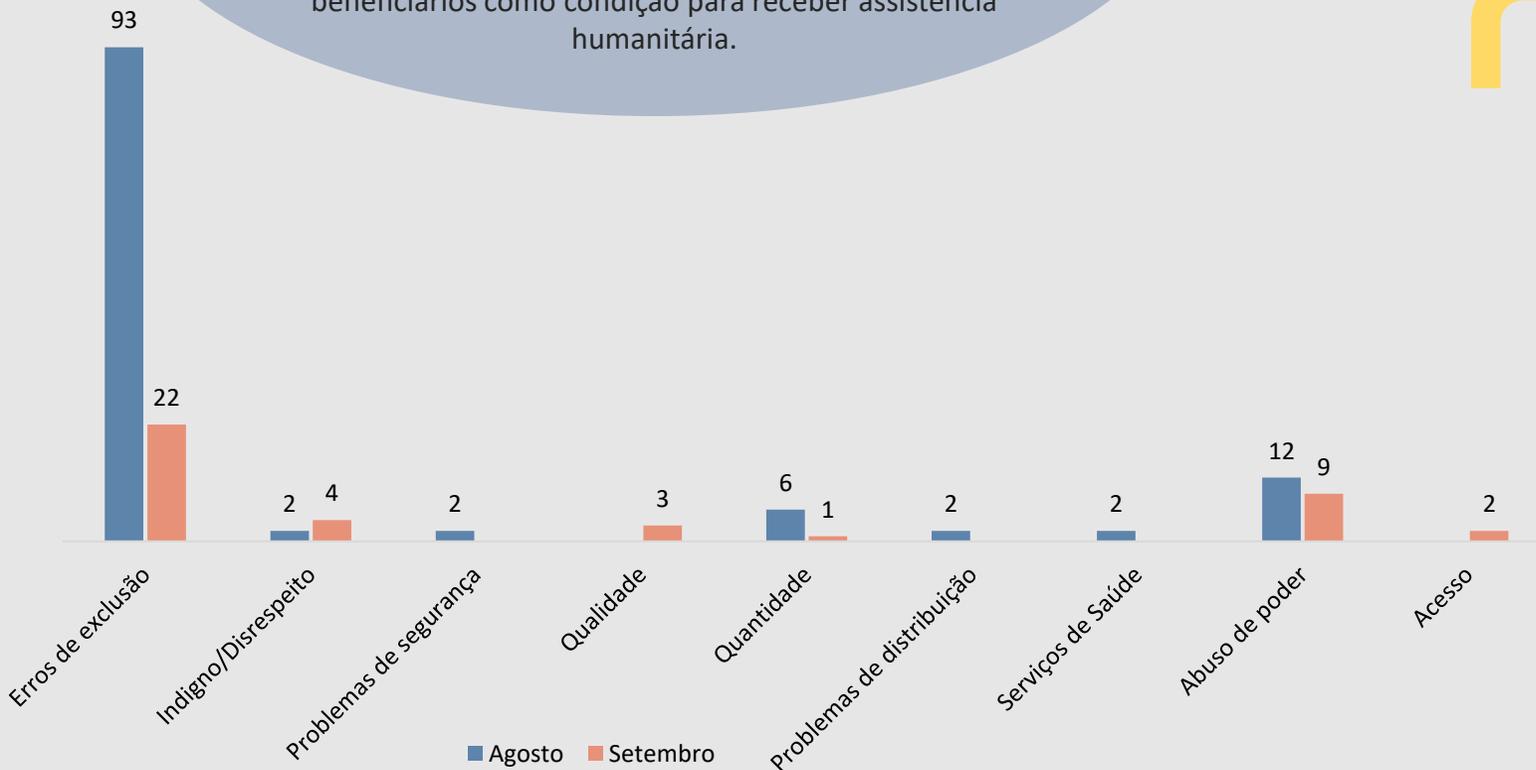


**RESPOSTA A REGIÃO CENTRAL
TIPOS DE ABUSOS DE PODER
1 DE AGOSTO – 30 DE SETEMBRO 2021**

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
SEGURANÇA ALIMENTAR
1 DE AGOSTO – 30 DE SETEMBRO 2021**

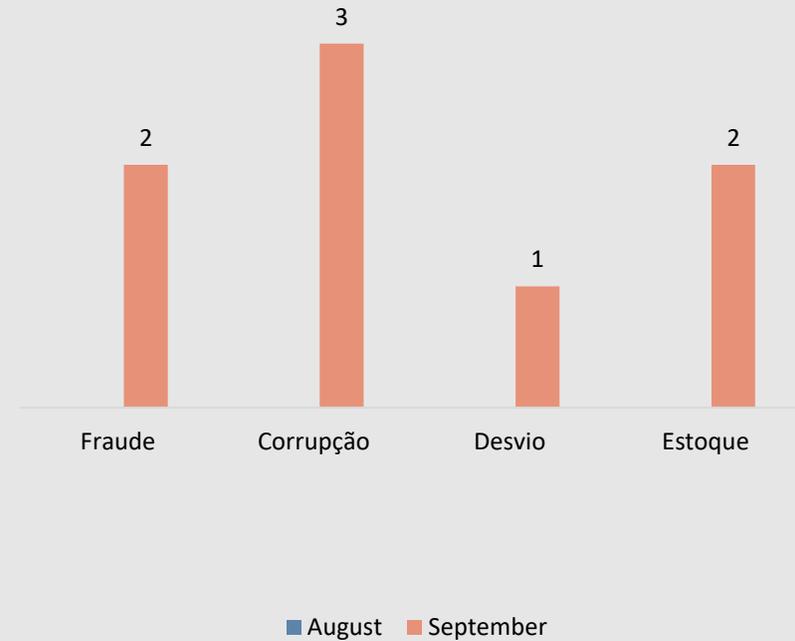
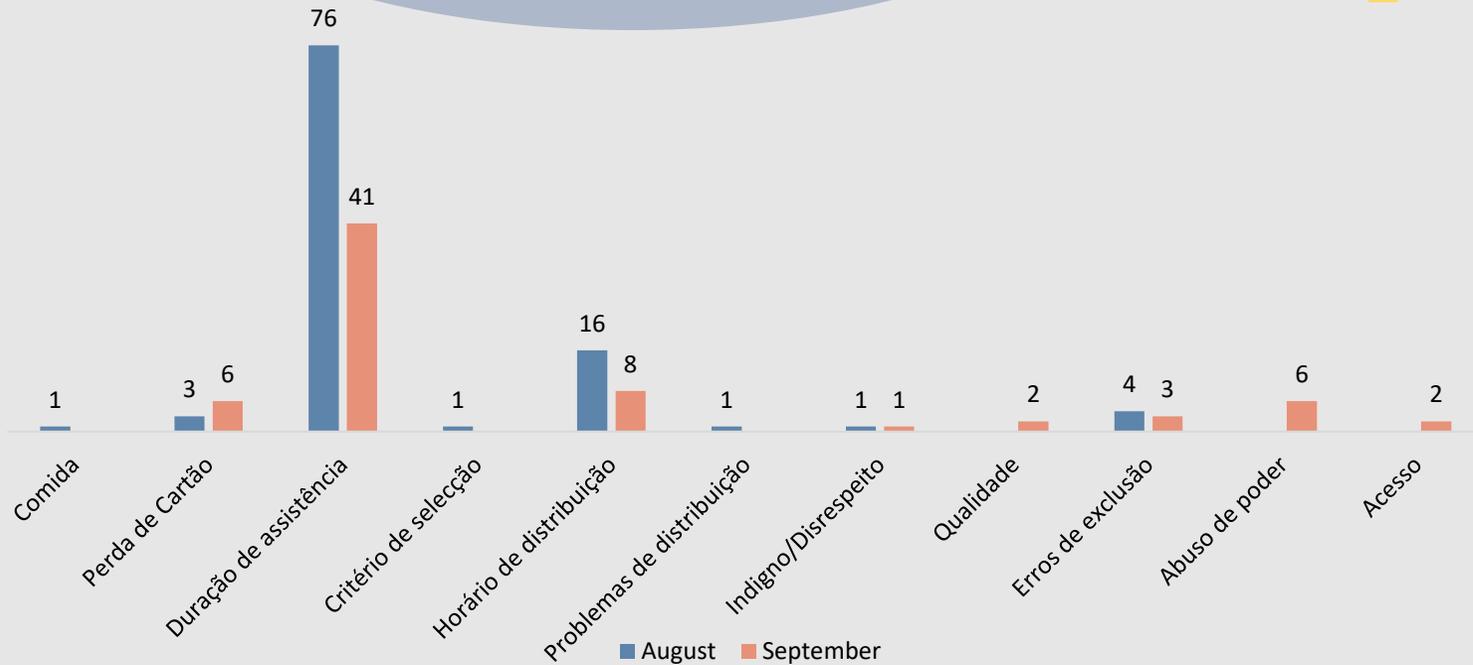
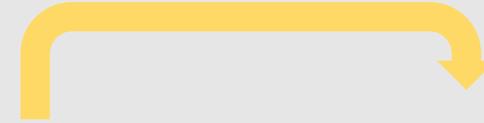


**RESPOSTA A REGIÃO CENTRAL
SEGURANÇA ALIMENTAR
TIPOS DE ABUSOS DE PODER
1 DE AGOSTO – 30 DE SETEMBRO 2021**

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

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



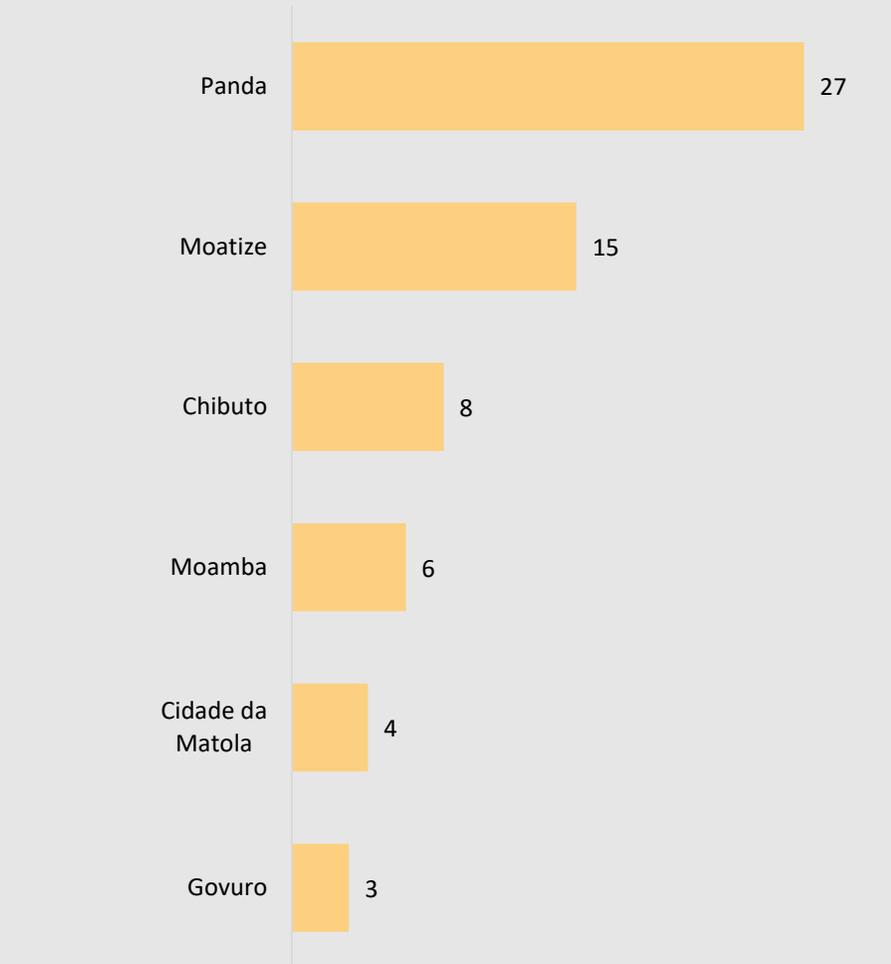
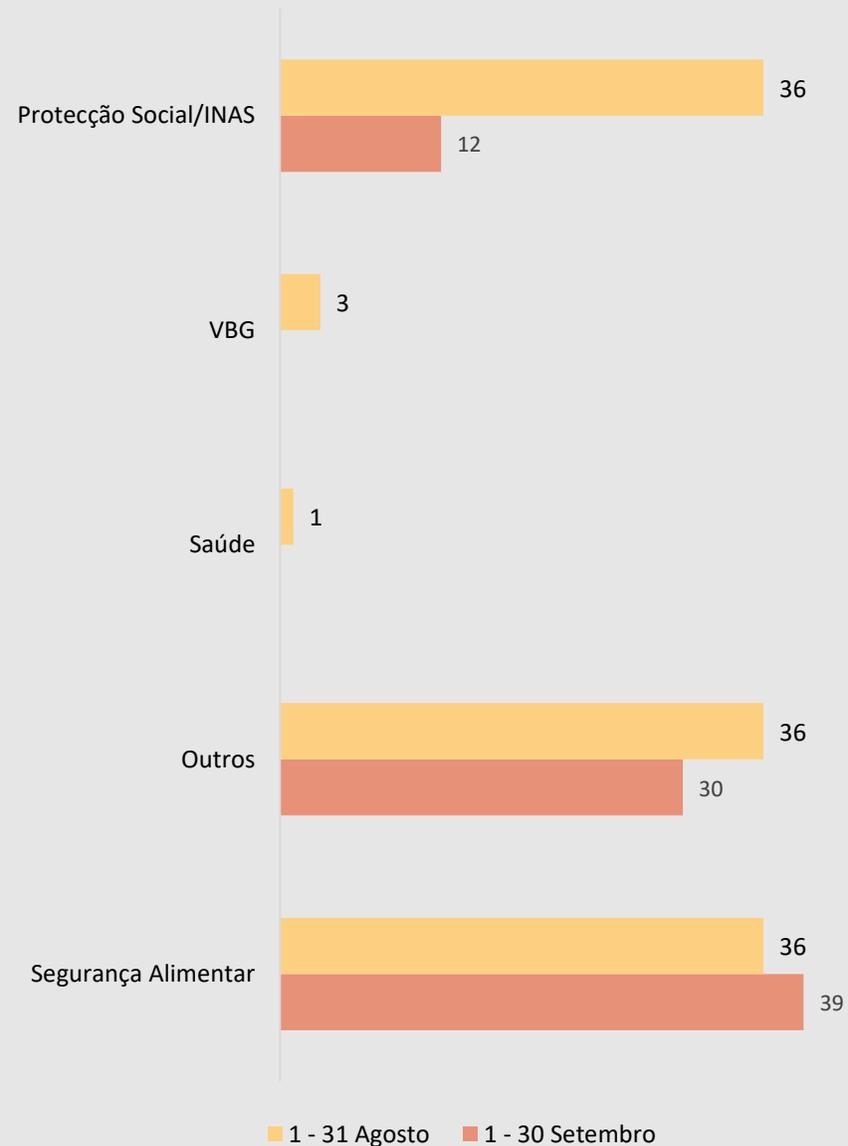
*Casos de Exploracao e Abuso Sexual foram removidos das reclamacoes dado que estes sao reportados em separado via PSEA Taskforce.

REGIÃO SUL: RESPOSTA A SECA
CASOS POR SECTOR
1 DE AGOSTO – 30 DE SETEMBRO 2021

REGIÃO SUL: RESPOSTA A SECA
DISTRITOS COM ELEVADOS NR DE CASOS
1 – 30 DE SETEMBRO 2021



Maioria dos casos no **Sector Outros** sao referentes a chamadas para pedidos de esclarecimento sobre os objectivos da Linha Verde 1458



REGIÃO SUL: RESPOSTA A SECA

1 DE AGOSTO – 30 DE SETEMBRO 2021

Agosto

Casos Registrados:
112
Feedback Fornecido:
98%

Setembro

Casos Registrados:
81
Feedback Fornecido:
100%

Agosto

Casos Registrados:
4
Feedback Fornecido:
100%

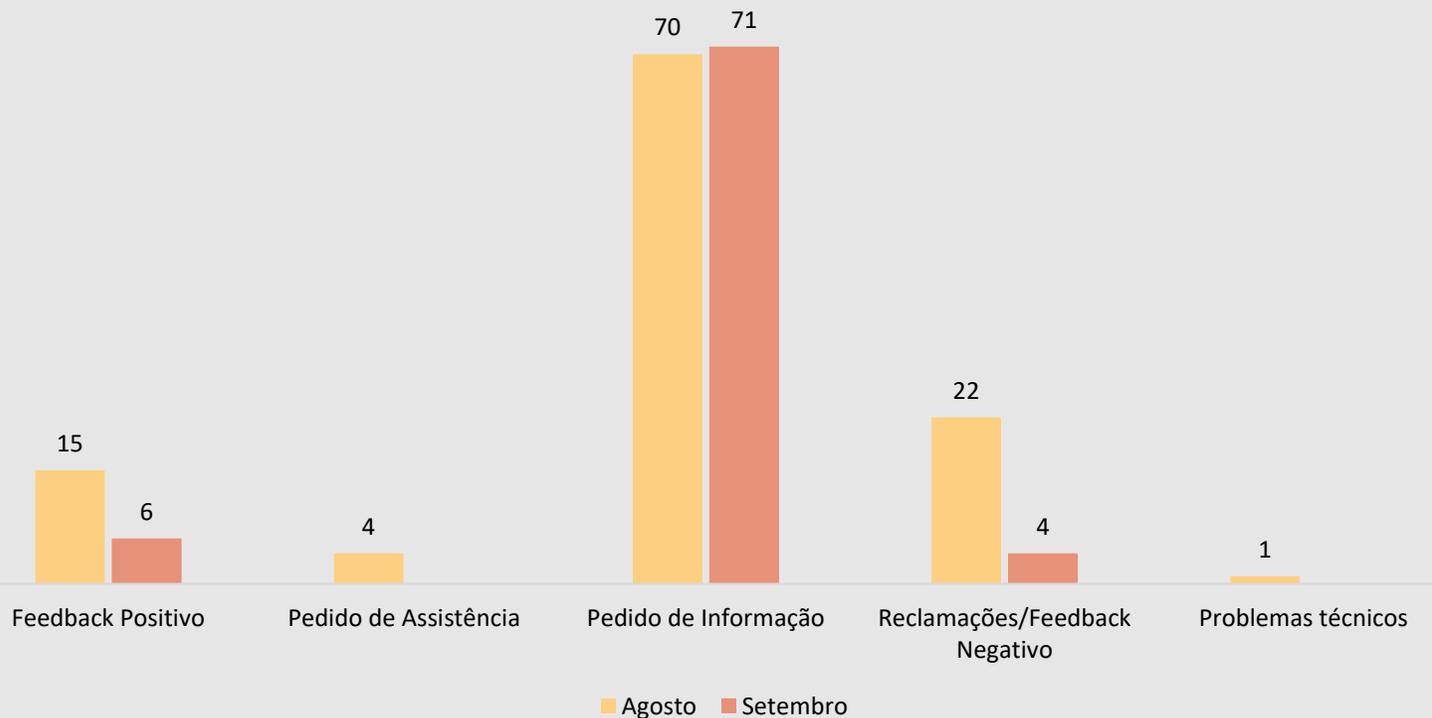
Setembro

Casos Registrados:
0
Feedback Fornecido:
0%

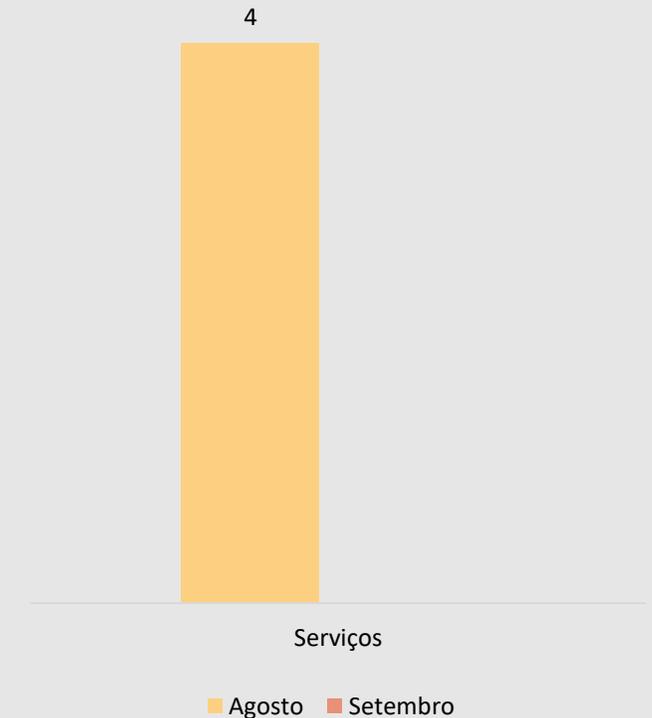


NFI

TIPOS DE CASO



PEDIDOS DE ASSISTÊNCIA



**REGIÃO SUL: RESPOSTA A SECA
PEDIDO DE INFORMAÇÃO
1 DE AGOSTO – 30 DE SETEMBRO 2021**

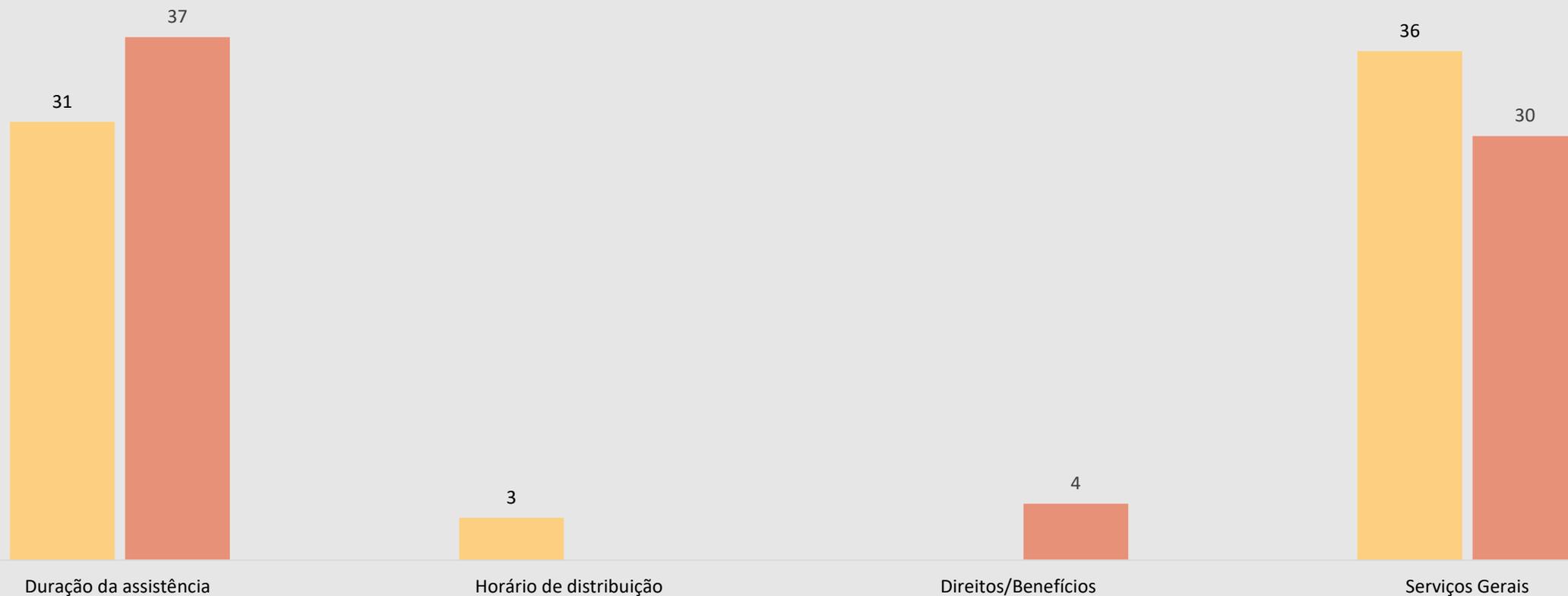


Agosto

Cases Registrados:
700
Feedback Fornecido:
100%

Setembro

Cases Registrados:
71
Feedback Fornecido:
100%



■ Agosto ■ Setembro

REGIÃO SUL: RESPOSTA A SECA
RECLAMAÇÕES/FEEDBACK NEGATIVO
1 DE AGOSTO – 30 DE SETEMBRO 2021

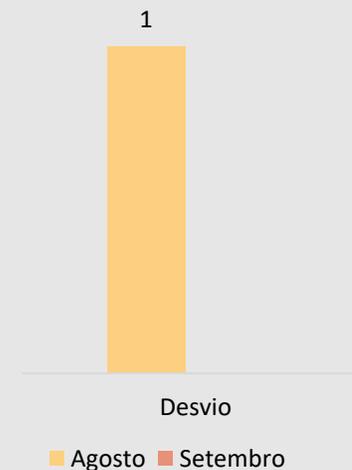


REGIÃO SUL: RESPOSTA A SECA
TIPOS DE ABUSO DE PODER
1 DE AGOSTO – 30 DE SETEMBRO 2021

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

FEEDBACK POSITIVO 1 – 30 DE SETEMBRO 2021

PROTECÇÃO/REUNIFICAÇÃO FAMILIAR

“Liguei para agradecer pelo reencontro com a minha mãe que esteve desaparecida durante a fuga em Muidumbe. A desaparecida foi encontrada em Julho através do programa de reunificação familiar da CRUZ VERMELHA. Sou deslocado de Muidumbe para Montepuez desde 2020, com agregado familiar de 7 membros todos deslocados. Sou beneficiário da assistência alimentar do PMA onde recebo uma senha de 3600MT. Recebi pela última vez no dia 19/09/2021.” **Masculino, Muidumbe, Cabo Delgado**



SEGURANÇA ALIMENTAR

“Sou deslocada de Palma, actualmente vivo na Cidade de Pemba em casa emprestada desde Julho de 2021 com 10 pessoas. Ligo para agradecer ao PMA porque recebi cheque de 3600MT no dia 06 de Setembro, no bairro de Muchira. Com o cheque que recebi comprei (2) sacos de arroz, (5) litros de óleo e 1k de açúcar. A ultima vez que recebi foi no mês de Julho um cheque de 3600MT.” **Feminino, Cidade de Pemba, Cabo Delgado**



ÁGUA, SANEAMENTO E HIGIENE

“Liguei para agradecer por ter recebido dois baldes, duas barras de sabão e uma caixa dentífrica, esses materiais estavam sendo distribuídos pelo parceiro ARCO-IRIS no dia 27 de Setembro do ano 2021, no acampamento de Naminaue. Sinto-me muito feliz por esse gesto de apoio e peço para que haja continuidade de ajuda.” **Masculino, Metuge, Cabo Delgado**

SEGURANÇA ALIMENTAR

“Sou deslocado do distrito de Macomia e actualmente estou no distrito de Meconta em Nampula concretamente no centro de reassentamento de Corrane. Liguei para agradecer o PMA e seus parceiros pelo trabalho que tem feito por nós. Recebi 40kg de arroz, 4kg de feijão buer e 4L de óleo alimentar, esses produtos foram distribuídos pelos agentes do PMA no dia 19/09/2021 no centro de reassentamento de Corrane. Senti-mo muito feliz por esse gesto de apoio.” **Masculino, Meconta, Nampula**

PROTECÇÃO SOCIAL/INAS

“Ligo da Província de Sofala no distrito de Caia, e quero agradecer pelo dinheiro distribuído pelo PMA/ INAS em que recebi o valor de 15.000MT, sendo uma pessoa com deficiência peço para que não parem com a ajuda.” **Feminino, Caia, Sofala**

SEGURANÇA ALIMENTAR

“Ligo da província de Manica, distrito de Sussundenga, bairro de Magalo. Sou vítima de cheias e recebi assistência alimentar em arroz, feijão e óleo do parceiro CARITAS no mês de Agosto de 2021. Liguei para Linha Verde para agradecer o apoio.” **Feminino, Sussundenga, Manica**

SEGURANÇA ALIMENTAR

Sofala	60
Zambezia	10
Manica	19
Nampula	57
Cabo Delgado	1014
Inhambane	28
Gaza	5
Niassa	1
Maputo Provincia	6



1 - 30 Setembro 2021

Casos Registrados:

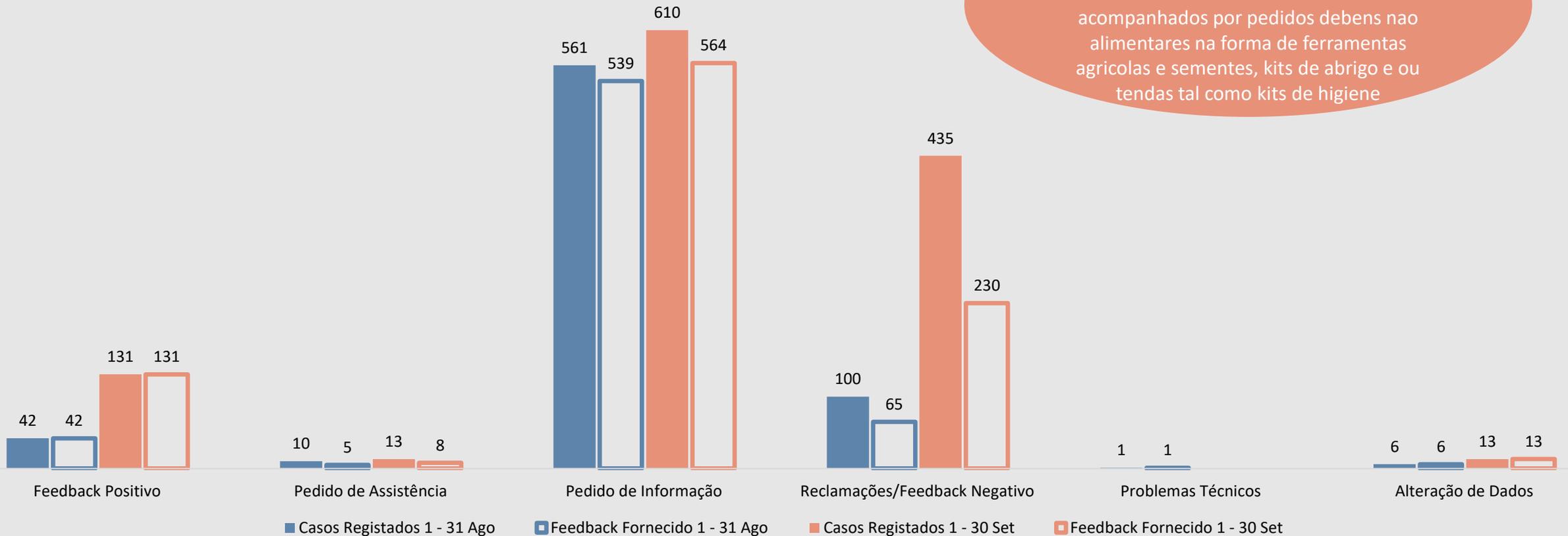
1202

Feedback Fornecido:

946

1 - 30 Setembro 2021

89% 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 - 30 Setembro 2021

Cases Registrados:

1224

Feedback Fornecido:

1222

EDUCAÇÃO



1 - 30 Setembro 2021

Cases Registrados:

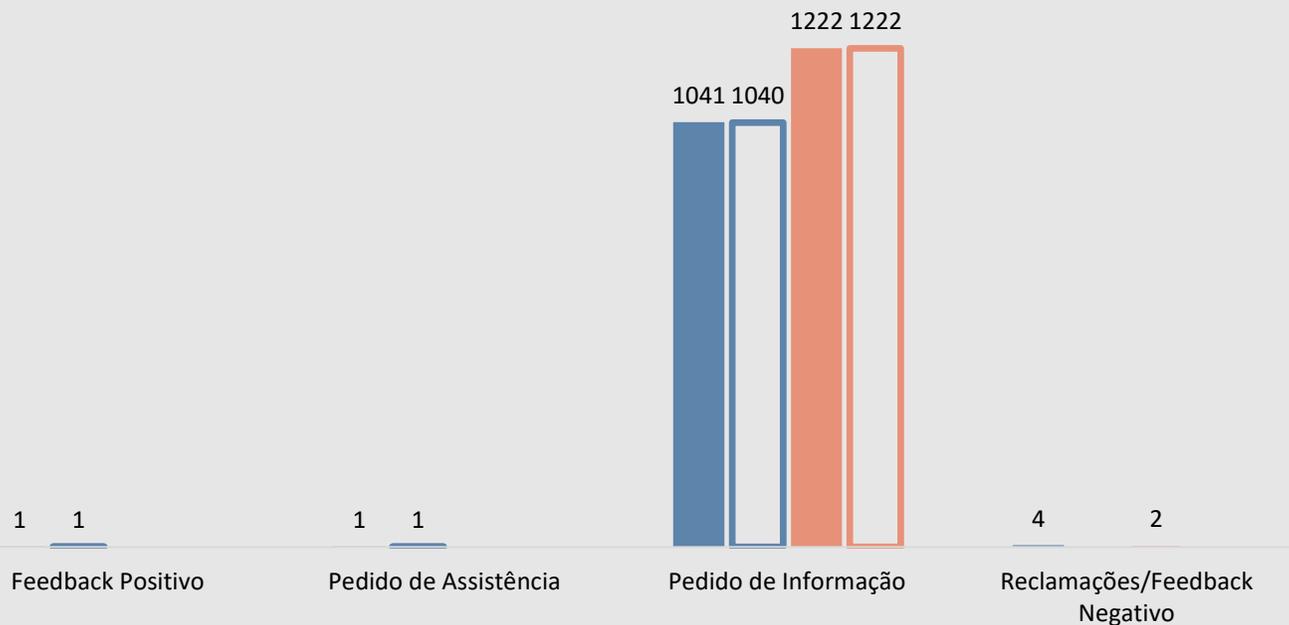
11

Feedback Fornecido:

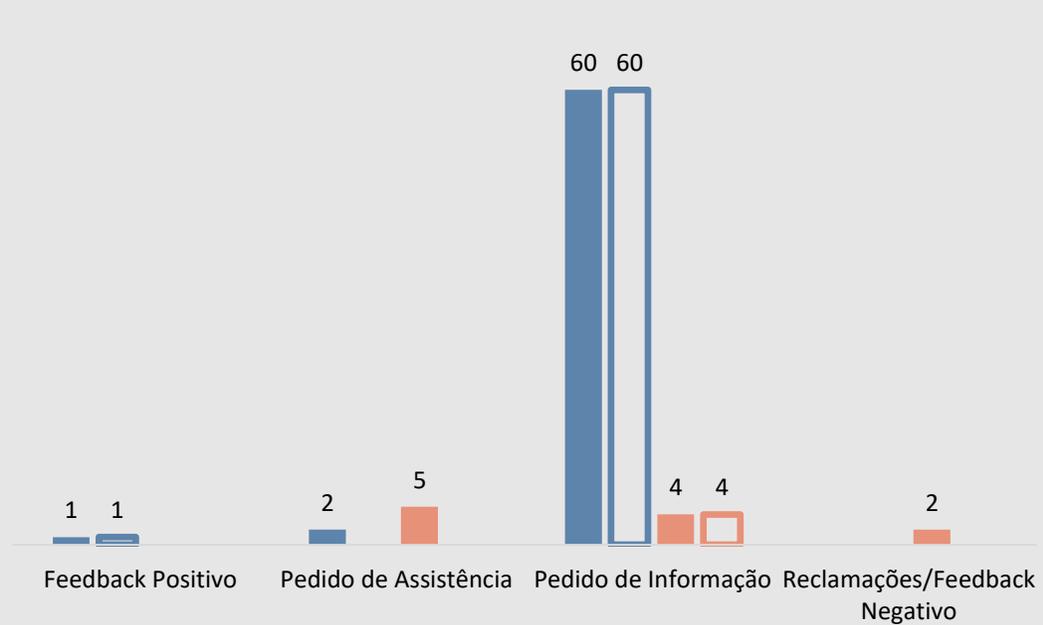
4

Sofala	757
Zambezia	74
Manica	101
Tete	122
Nampula	36
Cabo Delgado	55
Inhambane	45
Gaza	19
Maputo Cidade	4
Niassa	4
Maputo Provincia	8

Sofala	2
Zambezia	1
Nampula	3
Cabo Delgado	5



■ Casos Registrados 1 - 31 Ago Feedback Fornecido 1 - 31 Ago
■ Casos Registrados 1 - 30 Set Feedback Fornecido 1 - 30 Set



■ Casos Registrados 1 - 31 Ago Feedback Fornecido 1 - 31 Ago
■ Casos Registrados 1 - 30 Set Feedback Fornecido 1 - 30 Set

CCCM

ABRIGO E BENS NÃO ALIMENTARES

Cabo Delgado 2

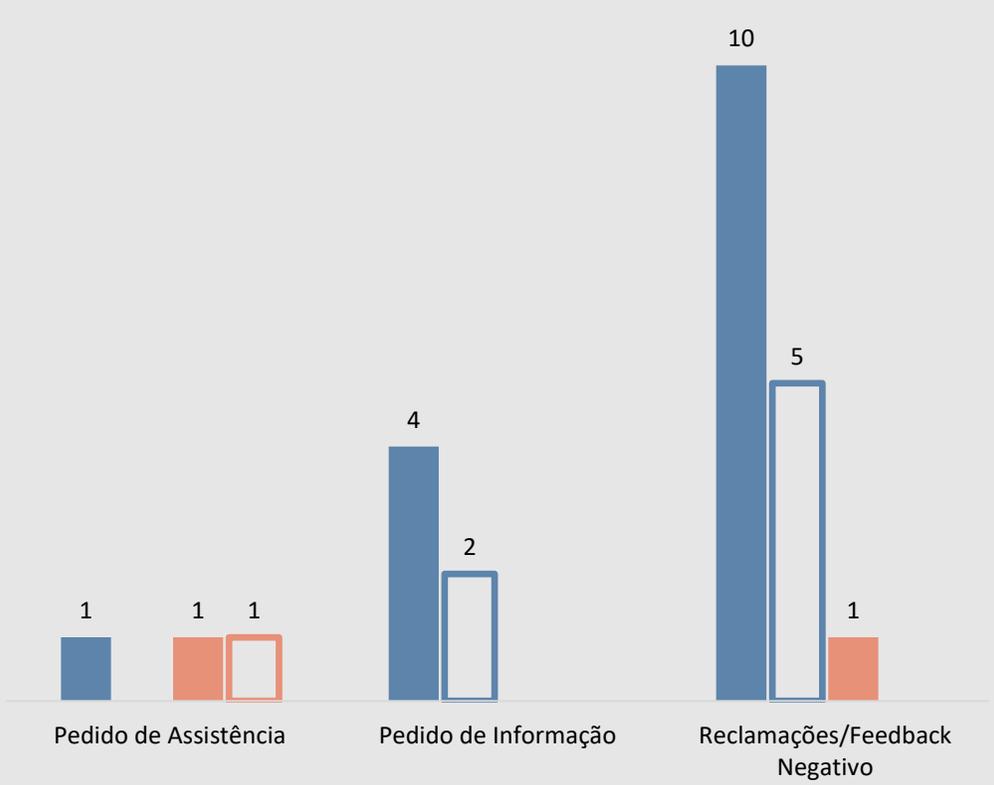


1 - 30 Setembro 2021
 Cases Registrados: **2**
 Feedback Fornecido: **1**

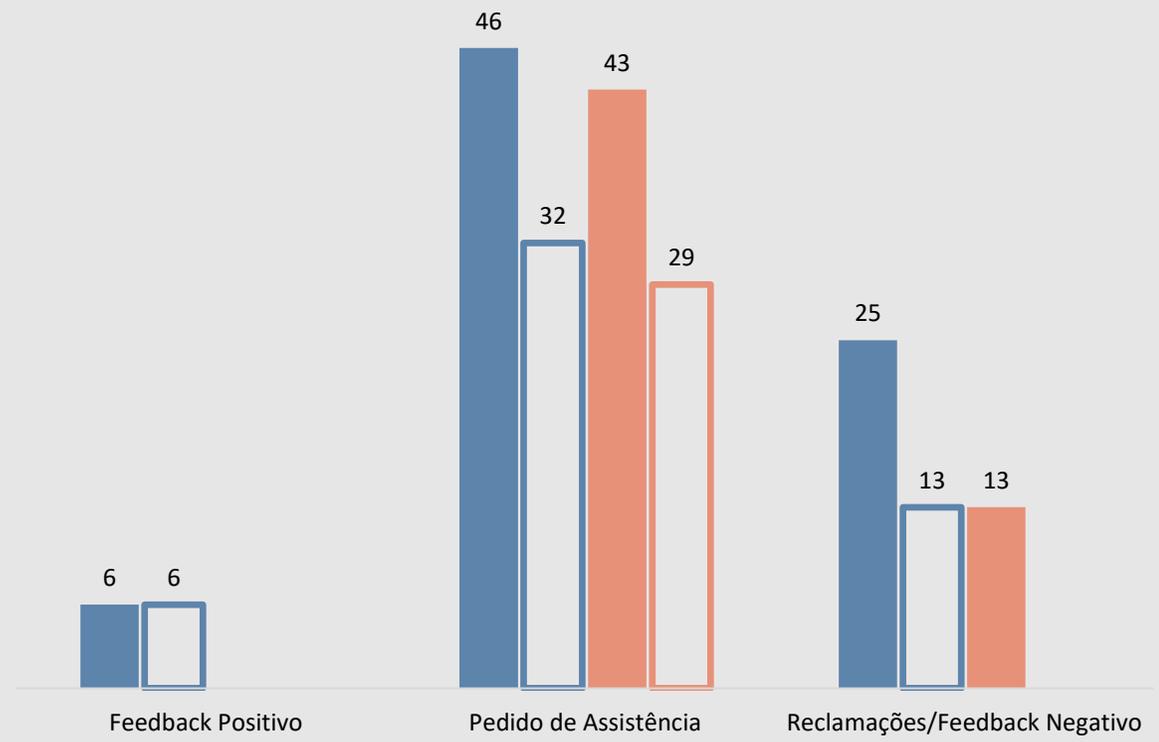
1 - 30 Setembro 2021
 Cases Registrados: **57**
 Feedback Fornecido: **29**



Sofala 5
 Cabo Delgado 52



■ Casos Registrados 1 - 31 Ago □ Feedback Fornecido 1 - 31 Ago
 ■ Casos Registrados 1 - 30 Set □ Feedback Fornecido 1 - 30 Set



■ Casos Registrados 1 - 31 Ago □ Feedback Fornecido 1 - 31 Ago
 ■ Casos Registrados 1 - 30 Set □ Feedback Fornecido 1 - 30 Set

ÁGUA, HIGIENE E SANEAMENTO

PROTECÇÃO

Sofala 5
Cabo Delgado 11



1 - 30 Setembro 2021

Cases Registados:

16

Feedback Fornecido:

3

1 - 30 Setembro 2021

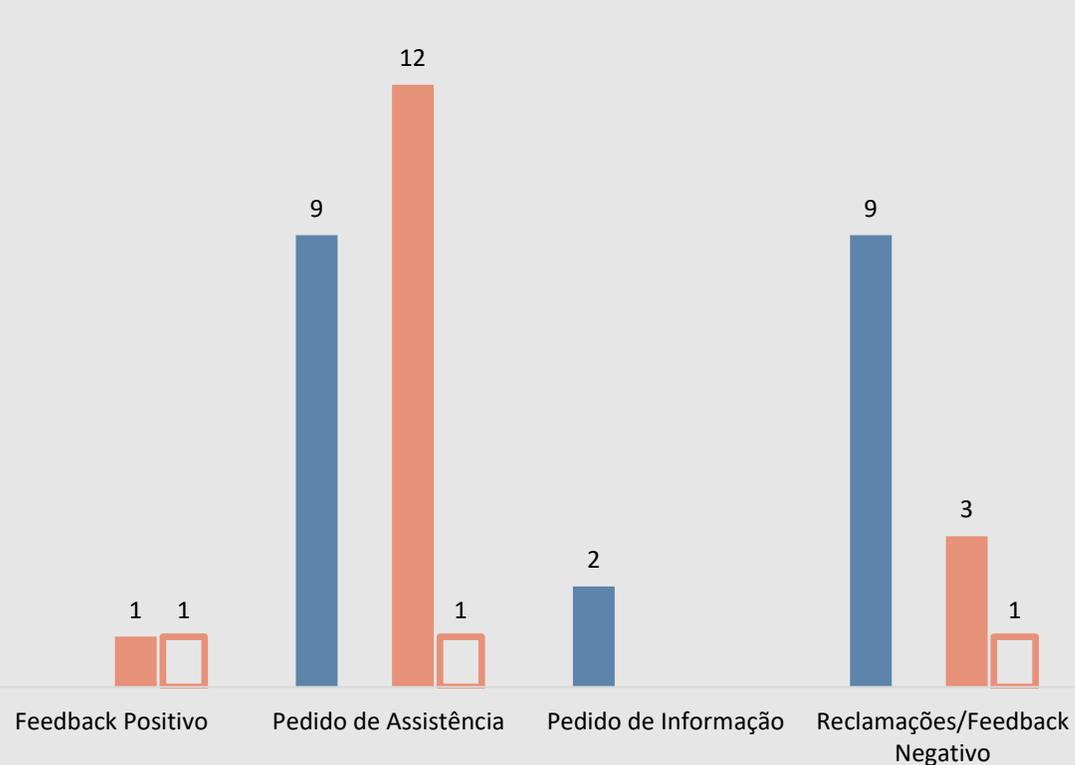
Cases Registados:

13

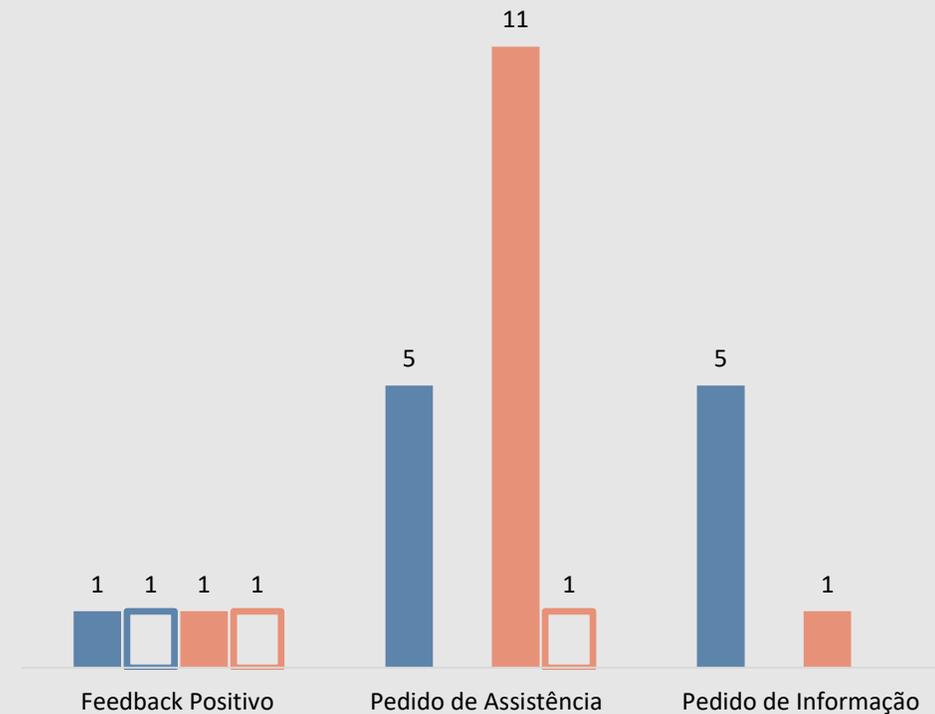
Feedback Fornecido:

2

Cabo Delgado 13



■ Casos Registados 1 - 31 Ago □ Feedback Fornecido 1 - 31 Ago
■ Casos Registados 1 - 30 Set □ Feedback Fornecido 1 - 30 Set



■ Casos Registados 1 - 31 Ago □ Feedback Fornecido 1 - 31 Ago
■ Casos Registados 1 - 30 Set □ Feedback Fornecido 1 - 30 Set

PROTEÇÃO A CRIANÇA

VBG



1 - 30 Setembro 2021

Cases Registados:

9

Feedback Fornecido:

9

1 - 30 Setembro 2021

Cases Registados:

6

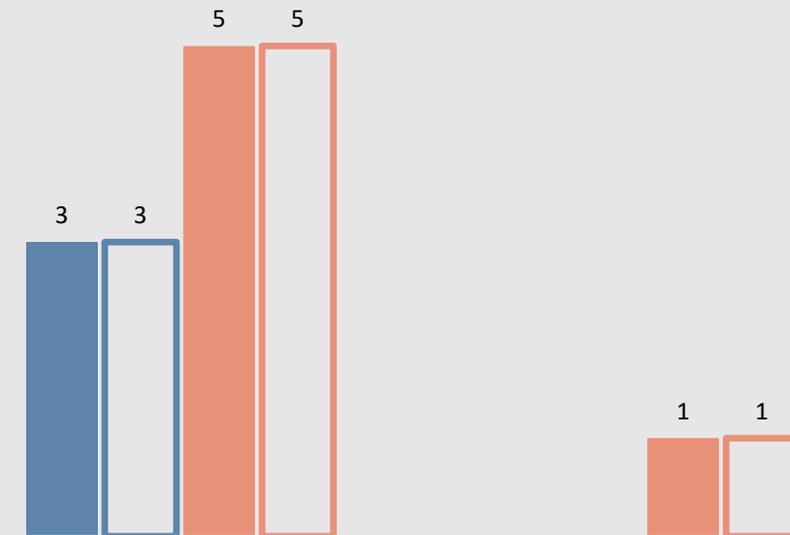
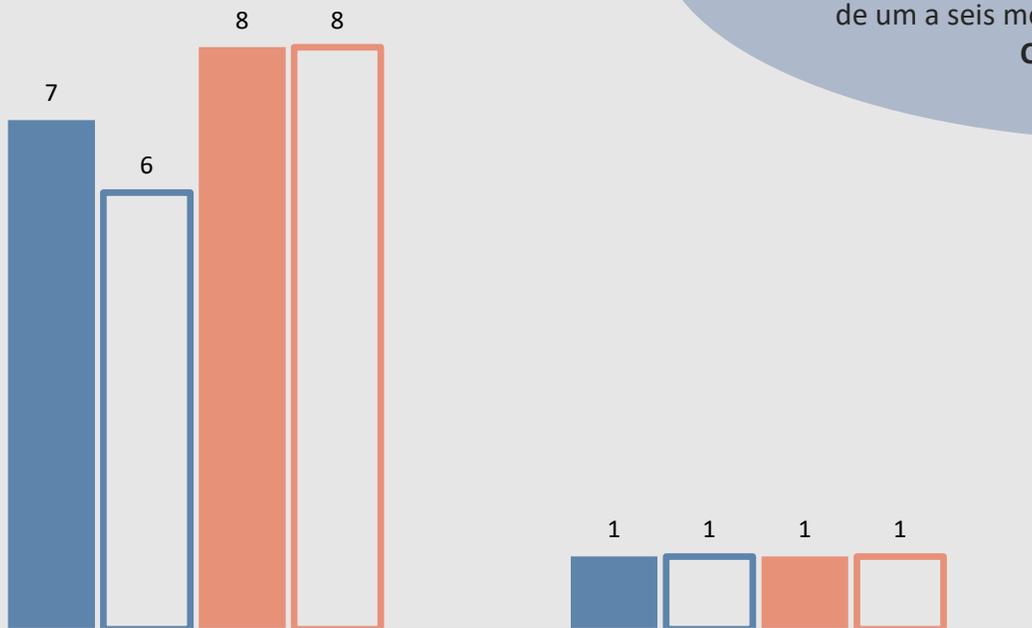
Feedback Fornecido:

6

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**

Sofala	4
Zambezia	1
Nampula	2
Cabo Delgado	2

Sofala	2
Zambezia	1
Niassa	1
Cabo Delgado	2



■ Casos Registados 1 - 31 Ago □ Feedback Fornecido 1 - 31 Ago
 ■ Casos Registados 1 - 30 Set □ Feedback Fornecido 1 - 30 Set

■ Casos Registados 1 - 31 Ago □ Feedback Fornecido 1 - 31 Ago
 ■ Casos Registados 1 - 30 Set □ Feedback Fornecido 1 - 30 Set

INGD

REGISTO DE PID

Sofala	10
Nampula	1

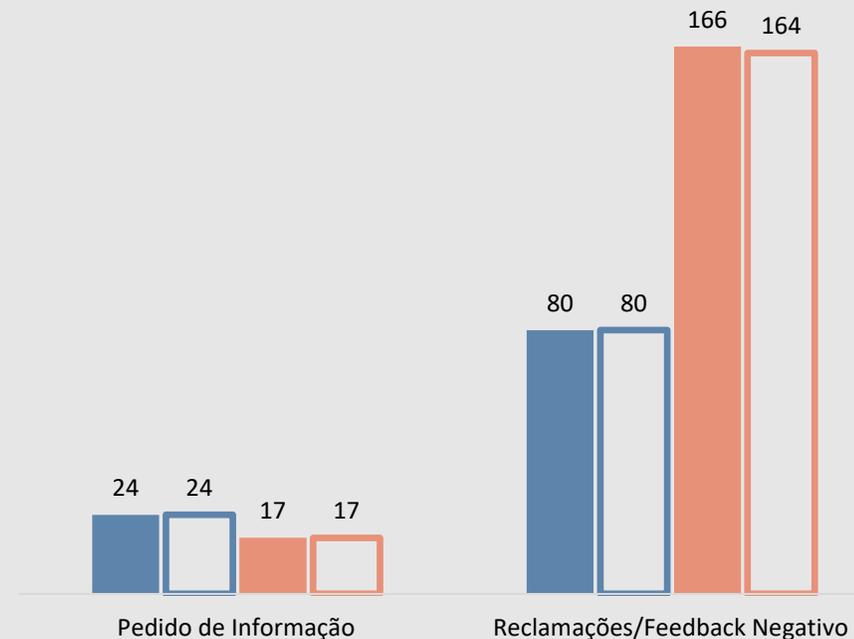
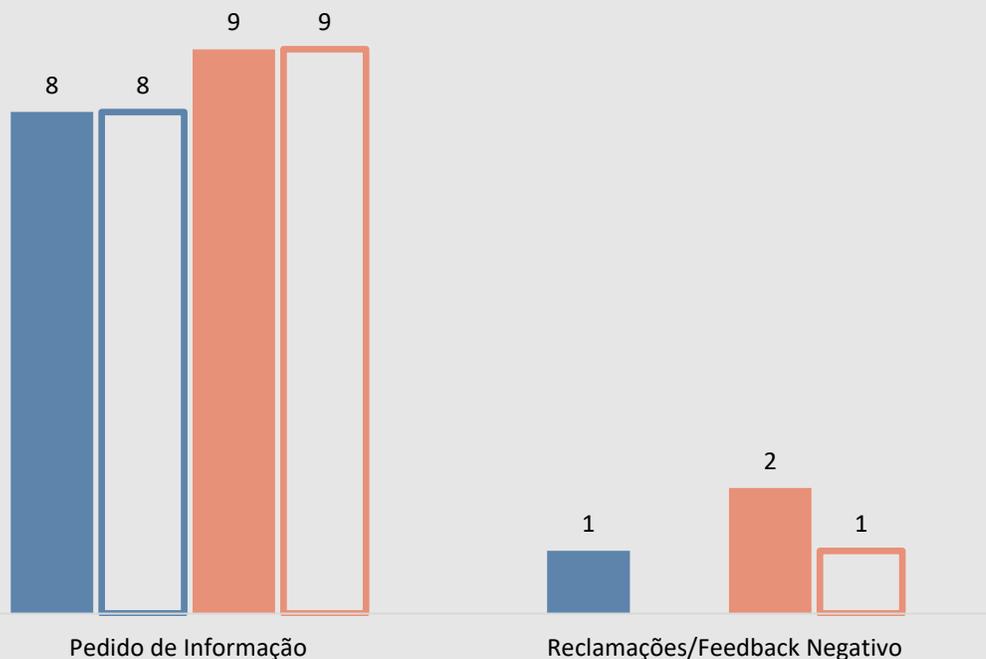
Nampula	7
Cabo Delgado	176

1 - 30 Setembro 2021

Cases Registados:
11
Feedback Fornecido:
10

1 - 30 Setembro 2021

Cases Registados:
183
Feedback Fornecido:
181



■ Casos Registados 1 - 31 Ago □ Feedback Fornecido 1 - 31 Ago
■ Casos Registados 1 - 30 Set □ Feedback Fornecido 1 - 30 Set

■ Casos Registados 1 - 31 Ago □ Feedback Fornecido 1 - 31 Ago
■ Casos Registados 1 - 30 Set □ Feedback Fornecido 1 - 30 Set

PROTECÇÃO SOCIAL/INAS

Sofala	48
Zambezia	2
Tete	11
Nampula	2
Cabo Delgado	15
Maputo Provincia	1

1 - 30 Setembro 2021

Casos Registados:

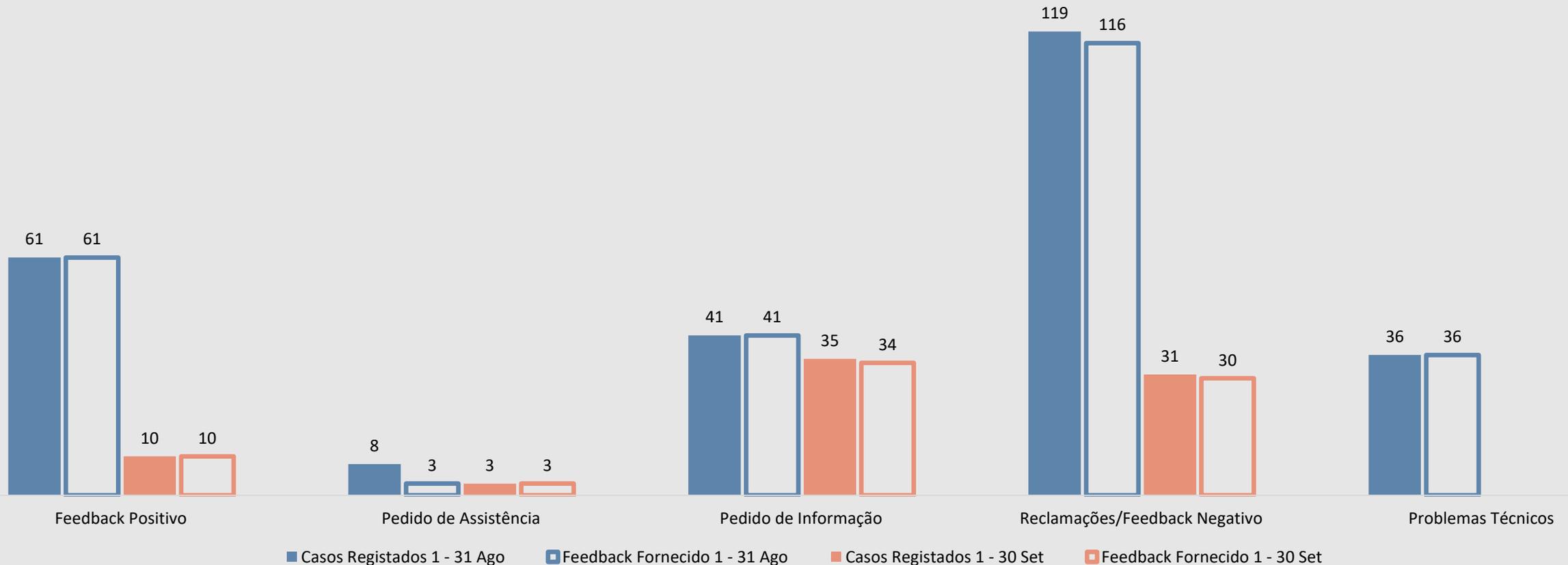
79

Feedback Fornecido:

77



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 – 30 DE SETEMBRO 2021

Visão Geral

- ❖ Um total de 21.926 casos foram registados através da Linha Verde da Resposta a Emergencia 1458 desde Janeiro de 2021 a 30 de Setembro de 2021 com uma taxa geral de feedback de **94%**.
- ❖ Entre 1 e 30 de Setembro de 2021, foram registados **2.927** casos através da Linha Verde 1458 com uma taxa de feedback de **89%** especificamente para este período. Do total das preocupações levantadas ao longo do mês com a maior percentagem conta-se:
 - **47%** do total de casos registados ao longo do mês de setembro de 2021 dizem respeito à resposta humanitária na **região norte** do país, principalmente na província de Cabo Delgado.
 - **42%** dos casos registados dizem respeito à situação da **Covid-19** no país Moçambique.
 - **8%** do total de casos registados referem-se a intervenções humanitárias na **região centro** do país
 - **3%** dos casos registados neste período foram da **região sul** do país.

Colaboração Interagencial – Conscientização sobre a Linha Verde da Resposta a Emergencia 1458

- ❖ Norwegian People's Aid e Muleide sensibilizaram a população sobre a Linha Verde 1458 durante as actividades de avaliação de necessidades que realizaram em Metuge e Mecufi em Setembro de 2021. A Linha Verde 1458 agradece o apoio nas actividades de sensibilização continuamente realizadas pelos actores humanitários.



Resposta da Região Norte (PID): 1 - 30 de Setembro de 2021

- ❖ Foram registados **1.382** casos na região norte do país em Setembro de 2021. Isso indica um aumento geral de 41% nos casos registados.
- ❖ Dos 1.382 casos registados, a maioria são reclamações (**612**), seguidas de pedidos de informação (**562**), feedback positivo (**112**) e por último pedidos de assistência (**83**).
- ❖ **166 casos de erro de exclusão** estão relacionados ao **Registo de PID à nível local**. Esses casos são de deslocados internos que afirmam ter se registado junto aos líderes locais ao nível de "casa" várias vezes e ainda não aparecem nas listas de beneficiários para receber assistência humanitária. Este tipo de questão pode afectar os diversos tipos de assistência, uma vez que as barreiras enfrentadas no registo ao nível local, no final, afecta todos os tipos de listas de registo de beneficiários.
 - Alguns dos chamadores afirmam ter se registado várias vezes desde Abril de 2020.
 - Outros afirmam que enfrentam dificuldades para se registar quando moram em uma casa emprestada / arrendada ou quando moram com membros da comunidade anfitriã.
 - Os locais de foco para estas questões são Pemba, Montepuez, Ancuabe, Chiure e Metuge.

LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

1 – 30 DE SETEMBRO 2021

Assistência Alimentar

Reclamações

- ❖ Das 612 reclamações registadas em relação à assistência alimentar, o maior número de reclamações foram erros de exclusão (481), onde pessoas que afirmam ser ou foram beneficiárias de programas de assistência alimentar do PMA ligaram para reclamar que não receberam suas rações. Isso é seguido por abusos de poder (68), questões de distribuição (29) e, finalmente, barreiras de acesso (13).
- ❖ 306 casos de erro de exclusão são programas de Assistência Alimentar relacionados, executados não apenas pelo PMA e parceiros, mas também por outros parceiros do Grupo de Segurança Alimentar. Essas reivindicações foram compartilhadas com os pontos focais do PAM CFM para verificação e ação junto com os parceiros de implementação. A maioria das reivindicações de erro de exclusão vem de Montepuez, Pemba, Chiure, Ancuabe e Metuge. Reclamações relacionadas a outros parceiros foram compartilhadas com o Grupo de Segurança Alimentar.
 - A maioria afirmou que os seus nomes já não constavam das listas de beneficiários e não sabem porquê.
 - Outros que afirmam ser beneficiários informaram que desconhecidos receberam suas rações em seu lugar.
 - Algumas pessoas mencionaram que não receberam suas rações devido à própria ausência e outros porque enviaram familiares em seu lugar para recebê-las.
- ❖ **63 relatos de abusos de poder** relacionados a programas de assistência alimentar onde chamadores alegam testemunhar os filhos e esposas dos líderes locais, bem como membros da população anfitriã, a receber rações destinadas aos deslocados internos. Os diferentes tipos de abusos são listados a seguir:

- **27 reclamações de fraude** de Metuge, Pemba, Mueda e Balama e outros distritos. 8 das reclamações de fraude foram do Centro de Reassentamento de Naminawe e Impiri em Metuge,
- **23 reclamações de desvio** de Montepuez, Pemba, Mueda, Chiure e Ancuabe. Parte das reivindicações de desvio são contra os líderes locais. Os deslocados internos que afirmam ser beneficiários disseram que pessoas desconhecidas receberam rações destinadas a eles, também indicaram que suspeitam que as rações estão a ser vendidas a membros da população anfitriã em outras comunidades, expressam que pensam que isso é feito em conexão com os líderes locais. A outra parte das reclamações de desvio é feita contra membros da organização parceira, pois os chamadores expressam que, quando um número considerável de deslocados internos não recebe suas rações durante as distribuições, eles suspeitam que os actores humanitários estão ligados ao desvio da assistência para venda aos membros da comunidade anfitriã.
- **7 reclamações** de intimidação de Pemba, Chiure, Ancuabe foram recebidas de beneficiários, alegando que os líderes locais assediam e ameaçam expulsá-los de suas casas e da comunidade se não compartilharem sua comida com eles.
- **5 denúncias de corrupção** de Pemba, Chiure e Montepuez nas quais os chamadores afirmam que os líderes locais cobram dinheiro não apenas dos membros da comunidade anfitriã, mas também de deslocados internos para serem registados para receber assistência alimentar. Os deslocados reclamaram que não têm dinheiro para pagar aos líderes.
- Operadores da Linha Verde 1458 informam activamente à população que abusos de poder não são permitidos no atendimento e que toda a assistência humanitária é gratuita. Embora a Linha Verde 1458 encaminhe casos para parceiros de assistência alimentar, a natureza complicada dos casos significa que muitas vezes é melhor as pessoas comunicarem directamente com a equipe a nível da comunidade para explicar a situação em primeira mão e fazer o acompanhamento no local.

LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

1 – 30 DE SETEMBRO 2021

- ❖ 7 chamadores de Pemba afirmam que só receberam informações dos líderes locais em relação ao anterior (Setembro de 2021) no último minuto, para alguns, na madrugada anterior à distribuição.

Pedidos de informação

- ❖ Foram registrados 566 pedidos de informação na região Norte. **478** pedidos de informação concernentes ao horário de distribuição e calendários dos programas de assistência alimentar.
 - Linha Verde 1458 usa planos de distribuição compartilhados pelo PMA e o Grupo de Segurança Alimentar para informar os beneficiários de assistência alimentar quando as distribuições estão planejadas para acontecer.
 - É provável que este aumento nos pedidos de informação tenha sido causado pela interrupção na distribuição em Agosto pelo PMA.
- ❖ De 7 pedidos de informação sobre o direitos/benefícios a receber em Agosto de 2021, a Linha Verde 1458 registou **36 em Setembro de 2021**
 - 13 casos foram reclamações relativas à mudança de modalidade de vale-valor para rações em espécie.
 - 9 casos de frustração por falta de comunicação sobre o número de vales a serem distribuídos por beneficiário em setembro de 2021.
 - 7 casos relativos ao descontentamento geral devido redução das rações.
 - Outras preocupações de direitos/benefícios a receber eram sobre se o PMA consideraria incluir o acesso a itens de higiene no vale de assistência alimentar.

INAS Protecção Social Covid-19 Assistência - Cabo Delgado

Pedidos de informação

- ❖ Pedidos de informação sobre as datas de desembolso foram registados através da Linha Verde através da qual alguns beneficiários do INAS mencionaram que ouviram que outros locais de reassentamento ou membros da comunidade já haviam recebido a sua transferência, mas estes ainda não.

Reclamações

- ❖ Um pequeno número de erros de exclusão foi recebido de beneficiários do programa de assistência Covid-19 de Protecção Social do INAS em Cabo Delgado. Estes vieram principalmente do Paquitequete em Pemba.
- ❖ Foi registado uma alegação de fraude em Matuto em Montepuez, onde o chamador alegou que o líder local inscreveu todos os membros da sua família para receber o benefício de assistência da Covid-19 da Protecção Social do INAS.

Abrigo

- ❖ Um total de **52** casos relacionados à assistência em abrigo foram registados na região norte. A maioria foram pedidos de assistência (43) e reclamações (5).

Pedidos de assistência

- ❖ Pessoas de **Ancuabe, Metuge, Montepuez, Balama e Chiure** entraram em contato com a Linha Verde 1458 solicitando uma variedade de bens não alimentares incluindo **cobertores, lonas, machados, redes mosquiteiras, potes, pratos e utensílios de cozinha** para que estejam protegidos da época chuvosa que se aproxima. Como de costume, também foram recebidos alguns pedidos de sementes e ferramentas agrícolas junto com os itens do abrigo e outros pedidos de sabão ou outros itens de higiene.

LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

1 – 30 DE SETEMBRO 2021

Reclamações

- ❖ Muito poucas reclamações foram registadas em relação aos programas de distribuição de itens de abrigo. Estas vieram de Chiure, Metuge e Ancuabe.
 - As reclamações de erro de exclusão foram recebidas de membros dos centros de reassentamento de Naminawe, Nankumi, Nangua e Meculane. Os chamadores que afirmam ser PID reclamam que não receberam itens do abrigo distribuídos, embora tivessem sido registados.
- ❖ Uma reclamação de fraude foi registada de Marrupa, onde o chamador alegou que o líder local recebeu itens de abrigo no lugar de cerca de 10 deslocados internos e afirma que os deslocados internos registados para receber esses materiais não os receberam.
- ❖ Uma denúncia de corrupção foi registada no local de reassentamento de Chovito, por meio da qual o interlocutor afirma que todos os beneficiários que têm casas construídas por actores humanitários são cobrados entre 500-1000MT pelo líder local para permanecer nas casas.
- ❖ Todos os casos relacionados à assistência do abrigo foram compartilhados em uma folha conjunta com o Grupo do Abrigo para conscientização e acção.

WASH - Problemas de água e distribuições de kits de higiene

Pedidos de assistência

- ❖ A maioria dos pedidos de assistência foi para fontes de água adicionais nos locais de reassentamento, bem como uma série de pedidos de “Capulanas, roupa interior e sabão”.
 - Em Metuge (Ngura, Naminawe, Ntocota). Os chamadores alegaram que os pontos de água estão distantes ou que não são suficientes, o que está causando tensões.

- Em Montepuez (locais de reassentamento de Upajo, Mirate e Ujama), os chamadores também pediram água, explicando que os pontos de água eram insuficientes para servir a todos os locais.

Resposta da Região Central: 1 - 30 de Setembro de 2021

- ❖ Um total de 238 casos foram registados na região centro (Sofala, Manica e Zambézia). A maioria dos casos registados são pedidos de informação (154), seguidos de reclamações (41), feedback positivo (25) e pedidos de assistência (18).

Assistência Alimentar

Pedidos de informação

- ❖ A maioria dos pedidos de informação são de beneficiários anteriores dos programas de assistência alimentar do PMA em Sofala e Manica que terminaram recentemente em Julho de 2021. Eles ligaram para solicitar que o programa de assistência alimentar fosse prorrogado até Novembro de 2021. Alguns indicaram que não têm qualquer rendimento e dependem exclusivamente da assistência alimentar prestada.
- ❖ A outra metade das solicitações de informações são de novos usuários da linha que já ouviram falar da Linha Verde 1458 a partir da rádio e de pessoas que trabalham na comunidade. Eles ligam para ver se as linhas estão abertas e para descobrir o propósito geral do serviço de linha direta e seu papel na assistência humanitária.

Reclamações

- ❖ Os abusos de poder fazem parte das diversas reclamações recebidas em relação a um programa de assistência em vouchers da Visão Mundial por meio da distribuição de vouchers no valor de 5090/5095MT.

LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

1 – 30 DE SETEMBRO 2021

- **Duas reclamações de corrupção** foram feitas por beneficiários de Nhamatanda e Buzi indicando que quando receberem o voucher, eles devem compartilhá-lo com o líder local.
- **Duas reclamações de fraude** de beneficiários no Buzi indicando que a liderança local está a favorecer alguns grupos em detrimento de outros e estes tendem a ser os seus afiliados e familiares.

❖ Outras reclamações em menor escala são reclamações de falta de acesso ao estoque em lojas retalhistas onde os beneficiários costumam levantar os produtos via vouchers. Eles foram informados de que alguns itens não estavam disponíveis, portanto, isso significa que eles teriam que voltar em outra altura, e alguns expressaram falta de confiança nas instruções recebidas e questionaram se realmente teriam acesso aos itens que não estavam disponíveis anteriormente.

Feedback Positivo

❖ Um total de 25 casos de feedback positivo foram registados de beneficiários em Buzi e Caia.

Consultas relacionadas ao Estado de Tempo

❖ Pessoas ligaram para pedir informações sobre o estado de tempo, pois alguns alertas foram emitidos de vento forte e chuva e ligaram para saber se haverá tempestades no mês de Outubro de 2021 porque os padrões do tempo têm sido imprevisíveis.

Programa de Assistência INAS Proteção Social Covid-19

Pedidos de informação

- ❖ Beneficiários do programa de assistência a Covid-19 de Protecção Social do INAS ligaram para solicitar informações sobre as próximas datas de desembolso. Outros ligaram para saber se o programa havia terminado e se já haviam recebido todos os seus direitos.
 - A maior parte destes pedidos de informação vieram de Marromeu, Caia, Dondo e Buzi.

Reclamações

- ❖ 20 das 40 reclamações recebidas de beneficiários do programa INAS são reclamações de que eles não receberam o desembolso no mês de Setembro de 2021 e, portanto, acreditam que foram **excluídos**.
 - A maioria das reclamações de erro de exclusão veio da Beira, Marromeu e Caia. Estes casos são partilhados com os pontos focais do INAS através do ponto focal CFM do PMA em Sofala. Estes, por sua vez, informaram que os casos foram verificados e alguns receberam seus desembolsos.

Pedidos de assistência

- ❖ A maioria dos pedidos de assistência veio de Buzi, onde os chamadores afirmam ter perdido os seus cartões SIM ou telefones e pedem ajuda para os substituir.

Resposta da Região Sul (Seca): 1 - 30 de Setembro de 2021

- ❖ Foram registados 81 casos provenientes da Região Sul do país. A maioria foram pedidos de informação (71) seguidos de feedback positivo (6) e reclamações (4).

Pedidos de Informação

- ❖ A maioria dos pedidos de informação sobre a duração da assistência são de beneficiários anteriores do programa de assistência do PMA durante a época seca em Panda e Govuro, Inhambane, Moamba na província de Maputo e Chibuto em Gaza. Eles perguntam se o programa vai começar novamente este ano e pedem para informar o PMA e os parceiros que eles não começaram a cultivar devido à falta de chuva, o que significa que eles precisam de comida agora e nos próximos meses, uma vez que não choveu.
- ❖ Os restantes pedidos de assistência são de novos utilizadores do serviço de linha directa em Tete, Inhambane, Gaza, cidade e província de Maputo, que souberam recentemente da existência da linha directa e telefonaram para saber o objectivo geral do serviço.

LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

1 – 30 DE SETEMBRO 2021

Programa de Assistência INAS Proteção Social Covid-19

Pedidos de Informação

- ❖ Recebeu-se um pequeno número de pedidos de informação sobre o INAS e os direitos dos beneficiários do programa de assistência ao Covid-19 de Protecção Social do INAS. Tais pedidos vêm de beneficiários que alegadamente receberam apenas parte do desembolso e, portanto, ligam para obter informações sobre quanto têm direito a receber no total e quanto devem receber nas parcelas. Estes pedidos são provenientes de Moatize em Tete e Namaacha em Maputo.

Reclamações

- ❖ Foi registado um pequeno número de erros de exclusão de pessoas que afirmam ser beneficiárias do programa de assistência a Covid-19 de Protecção Social do INAS em Moatize, Tete. Eles afirmam não ter recebido o desembolso no último mês. Os casos foram partilhados com os pontos focais do INAS através dos pontos focais do PMA CFM, e eles indicaram que iriam tomar medidas e os beneficiários receberiam os seus desembolsos.

Protecção: 1 - 30 de Setembro de 2021

- ❖ 29 casos de protecção foram levantados através da Linha Verde 1458 no mês de Setembro de 2021 e estão divididos da seguinte forma:
 - 8 casos de **protecção à criança** em Sofala, Nampula e Cabo Delgado envolvendo denúncias de abuso e casamento prematuro. Os casos de Cabo Delgado foram partilhados com o Coordenador do CP Aor, os casos de Nampula foram partilhados com o ponto focal de Nampula CP e os casos de Sofala foram partilhados com o ponto focal da Linha Fala Criança. Outros casos de protecção à criança são solicitações de informações sobre a legislação de protecção à criança no país e os mecanismos de denúncia disponíveis.

- 5 relatos de **VBG** partilhados com pontos focais do UNFPA e outros provedores de serviços.
- 1 reivindicação **PSEA** partilhada com o coordenador da Rede PSEA e a organização nomeada.
- 12 questões de **protecção** como segue:
 - 4 pedidos de acesso à **documentação civil**. As pessoas que ligam afirmam ser deslocados internos que não têm acesso a assistência e são assediadas por falta de identificação. Nesse contexto, alegam ser cobrados a mais quando tentam obter acesso à identificação. As chamadas vieram da Cidade de Pemba, Ancuabe, Chiure e Metuge.
 - 3 pedidos de assistência em **serviços de reunificação familiar**, na busca de familiares dos quais se separaram durante a fuga de suas aldeias. Operadores da Linha Verde 1458 partilharam a linha de ajuda do CICV - Comitê Internacional da Cruz Vermelha para serviços de reunificação familiar **874580000**. Os usuários são incentivados a ligar para o número para solicitar assistência. A Linha Verde 1458 recebeu um feedback positivo de um deslocado interno que ligou para agradecer ao CICV pelo serviço, enquanto se reunia com o parente que procurava.
 - 3 casos de **intimidação** em que deslocados internos de Naminawe e Nicuapa afirmam ter recebido ameaças de expulsão porque ligaram para a Linha Verde 1458 para levantar preocupações sobre maus-tratos que sofrem de membros da comunidade anfitriã.

Tendências: Covid-19

COVID-19: CATEGORIA DOS CASOS E CASOS POR PROVÍNCIA

1 DE AGOSTO – 30 DE SETEMBRO 2021

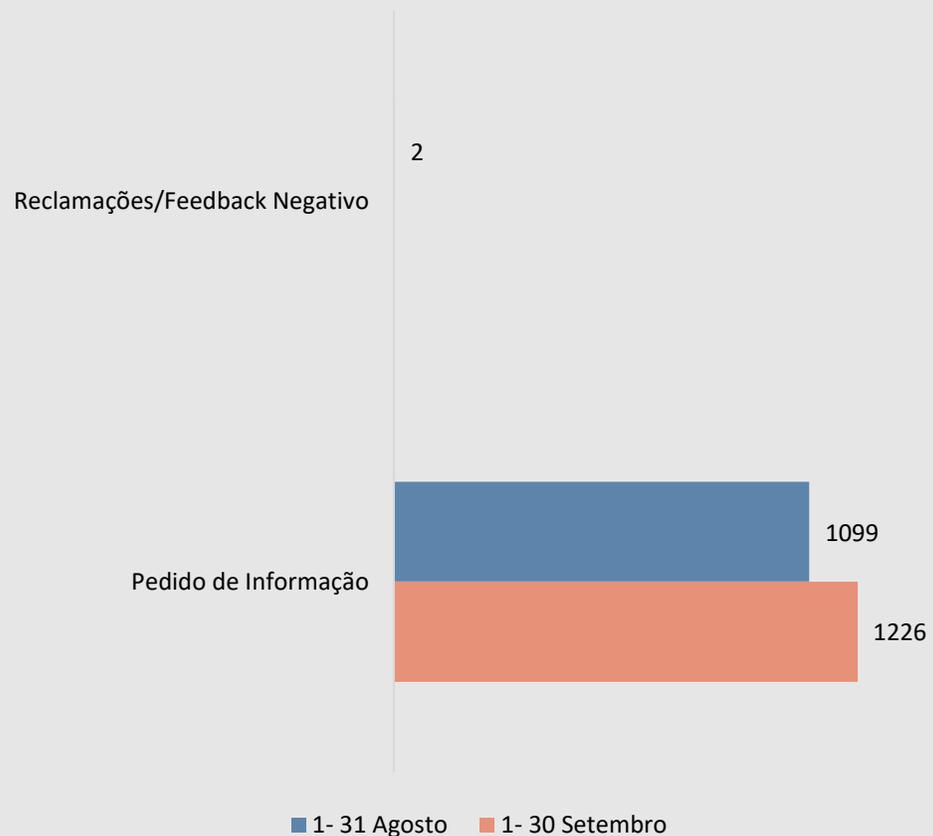
1 – 30 de Set, 2021

Nr. de casos de Covid-19:

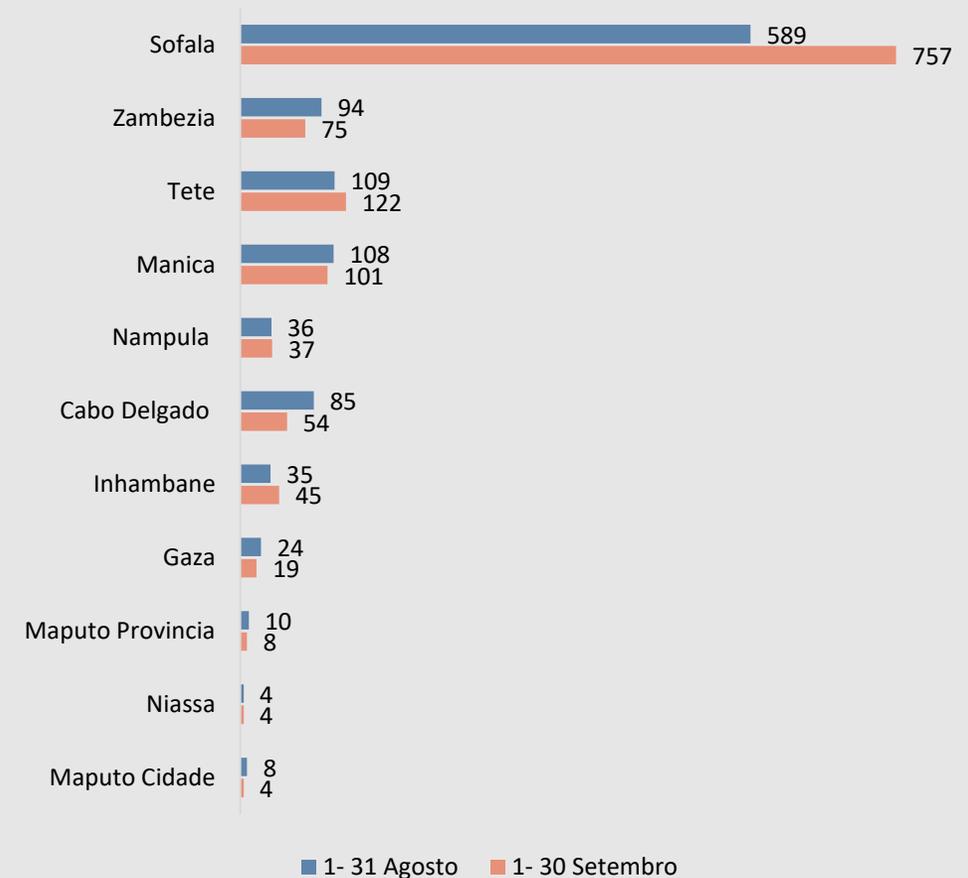
1226

42% dos casos registados através da Linha Verde 1458 entre 1 e 30 de Setembro são relacionados com Covid-19.

CATEGORIA DOS CASOS

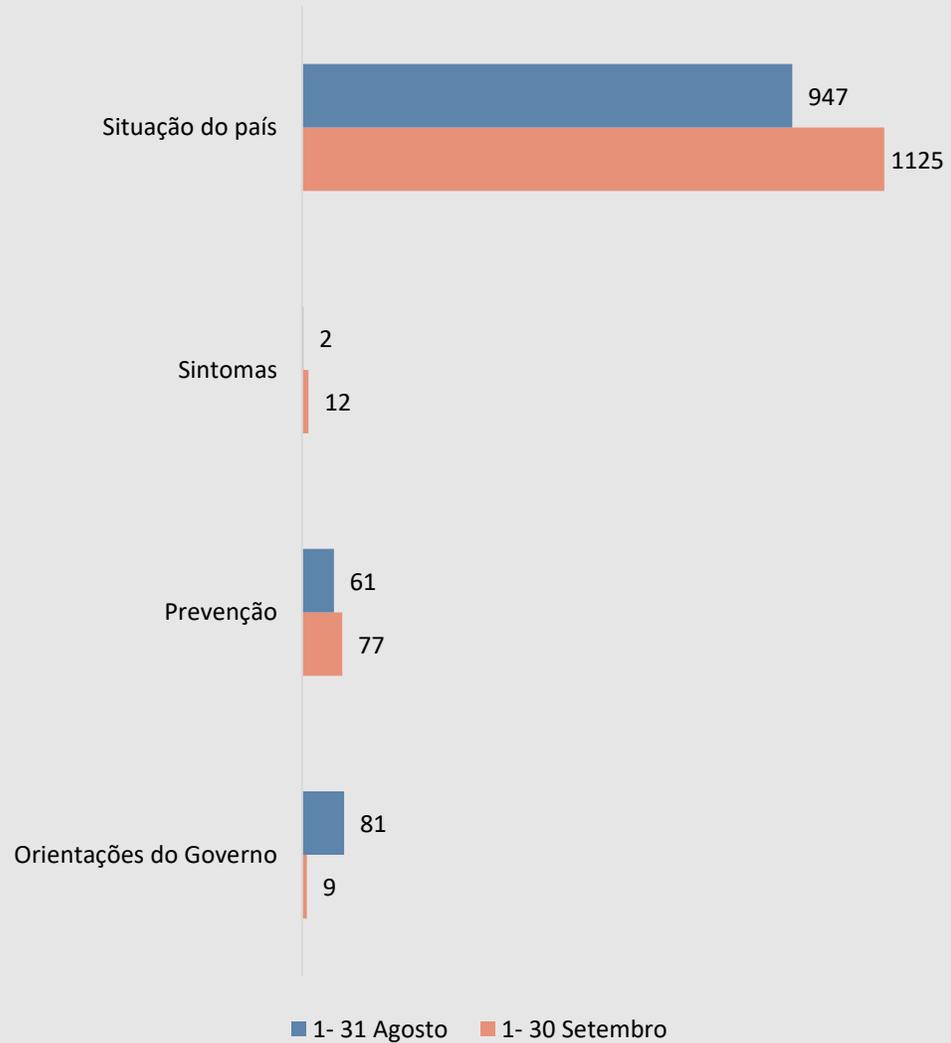


CASOS POR PROVÍNCIA

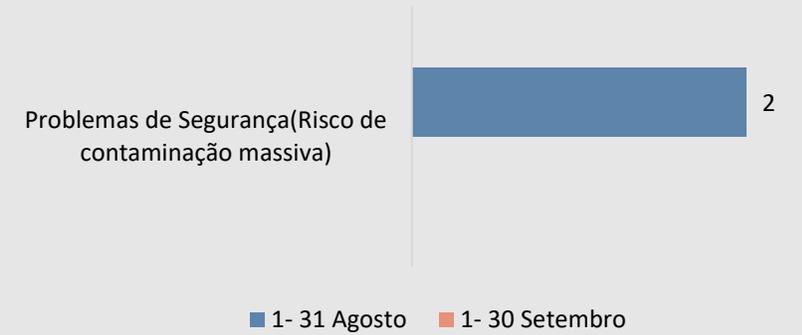


COVID-19
TIPO DE CASOS POR CATEGORIA
1 DE AGOSTO – 30 DE SETEMBRO 2021

PEDIDO DE INFORMAÇÃO

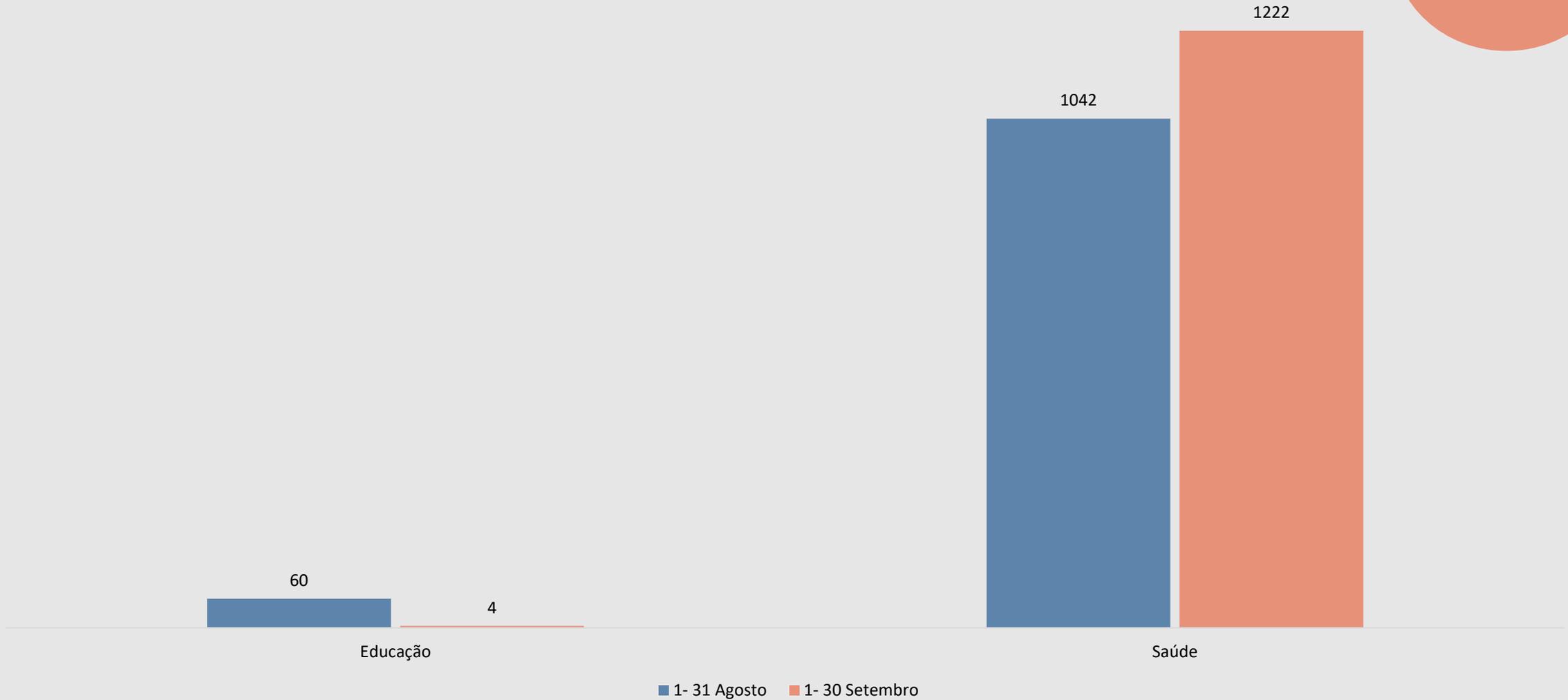


RECLAMAÇÕES



COVID-19: SECTORES RELACIONADOS
1 DE AGOSTO – 30 DE SETEMBRO 2021

Casos já
reflectidos na
visão geral no
slides 18-22

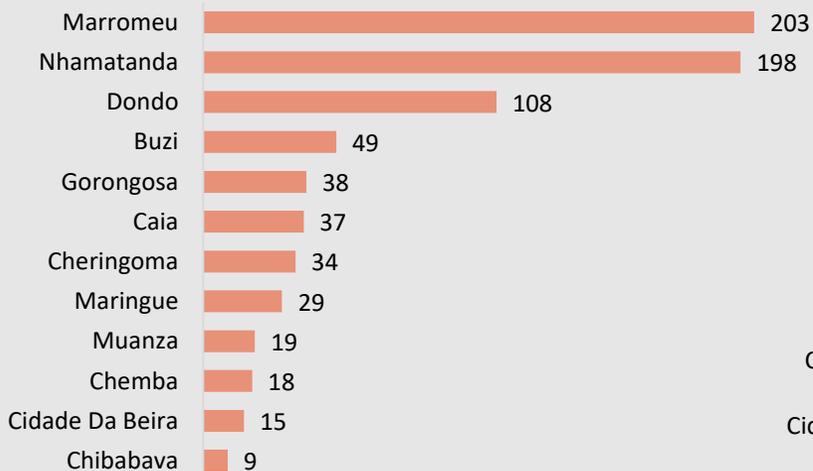




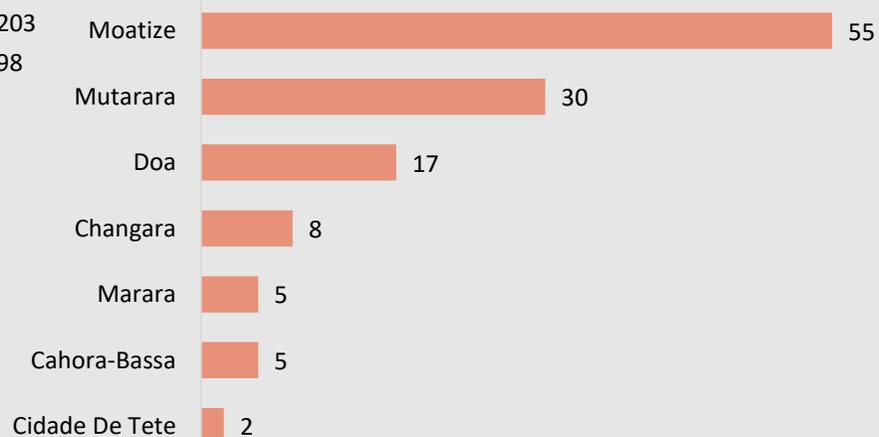
COVID-19: LOCAIS COM CHAMADAS SOBRE COVID-19

1 – 30 DE SETEMBRO 2021

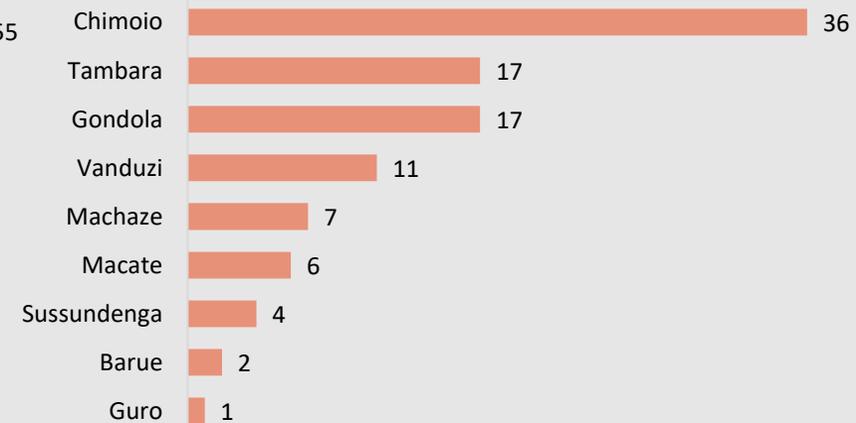
Sofala - 757



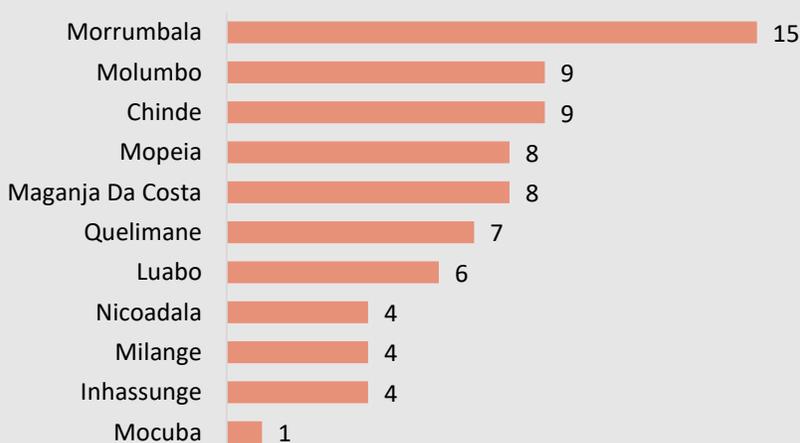
Tete - 122



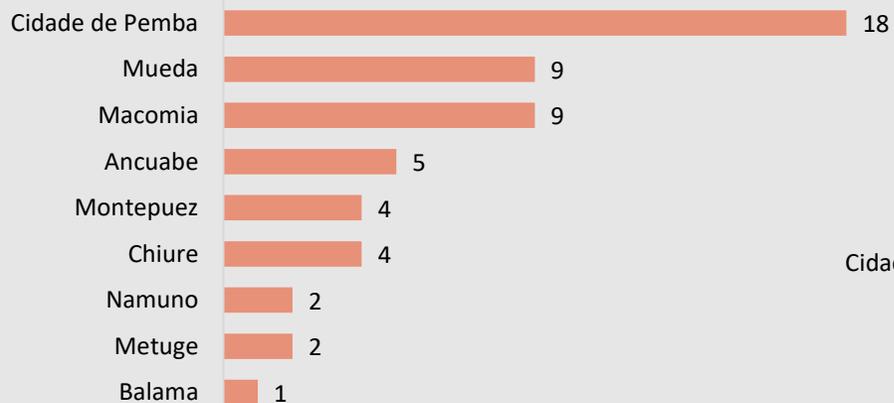
Manica - 101



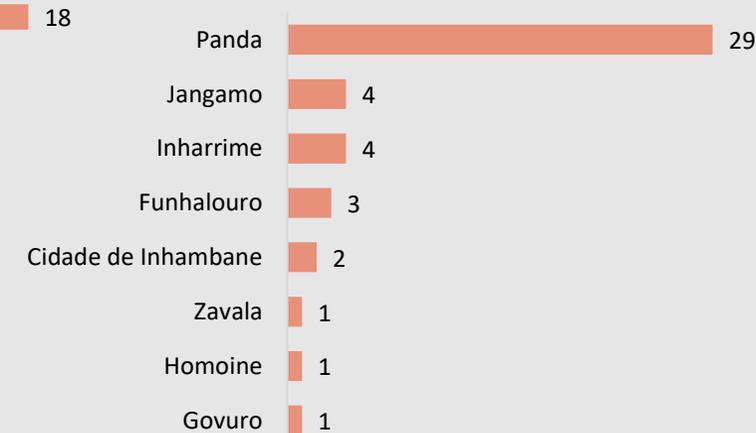
Zambezia - 75



Cabo Delgado - 54



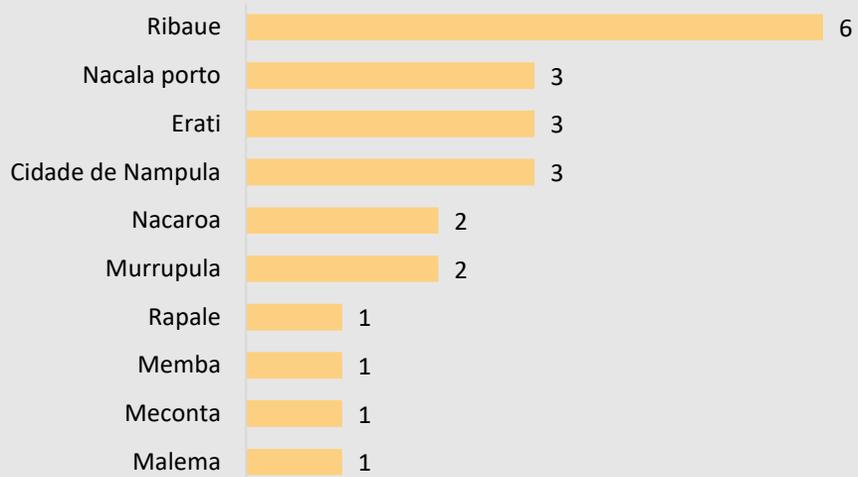
Inhambane - 45



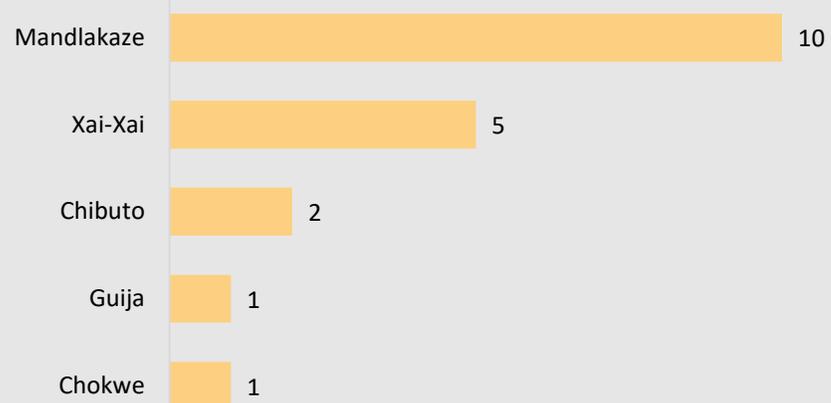
COVID-19: LOCAIS COM CHAMADAS SOBRE COVID-19

1 – 30 DE SETEMBRO 2021

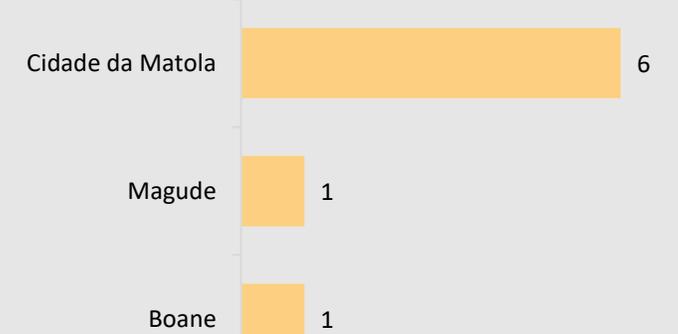
Nampula - 37



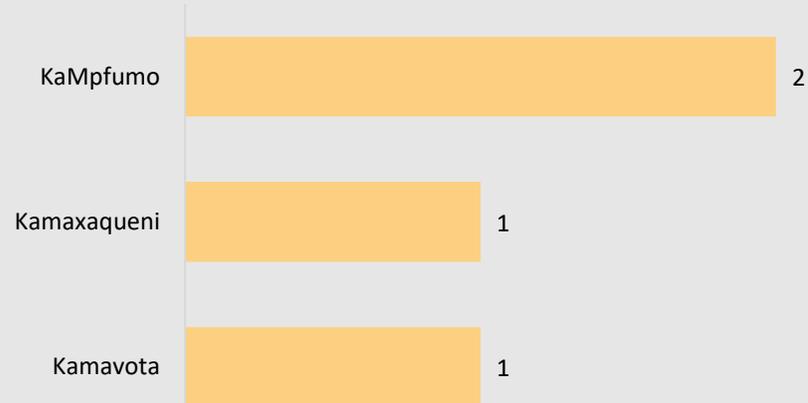
Gaza - 19



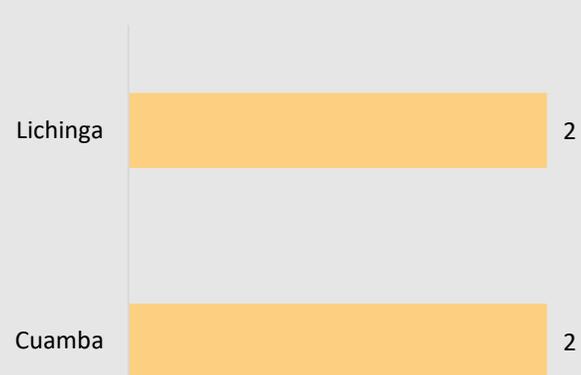
Maputo Provincia - 8



Maputo Cidade - 4



Niassa - 4



Covid-19: 1 - 30 de Setembro de 2021

❖ A Linha Verde 1458 registou 1.226 casos relativos à situação da Covid-19 em Moçambique.

- A maioria são consultas relacionadas a casos positivos de Covid-19 relatados diariamente. As chamadas vieram principalmente de Sofala, Manica, Tete, Zambézia e Nampula, entre outros.
- Foram recebidos 77 pedidos de informação sobre medidas preventivas contra o vírus.
- 15 casos foram solicitações de informações sobre os sintomas da Covid-19. Pois estes tendem a ser diferentes dependendo da pessoa. A Linha Verde 1458 aconselha as pessoas a sempre aderirem estritamente às medidas preventivas da Covid-19 para proteger a si mesmas, sua família, amigos e colegas. A Linha Verde 1458 recomenda que liguem para a linha Alo Vida para receber mais orientações.
- Um pequeno número de questões sobre as directrizes do governo, visto que algumas restrições governamentais foram levantadas e outras ajustadas.
- Um pequeno número de jovens telefonou para saber se suas escolas haviam sido abertas, indicando que quase todos os níveis estão de volta às escolas. Isso indicava que, na época, alguns alunos provavelmente não sabiam se a escola local estava aberta. A Linha Verde 1458 solicitou que os alunos entrassem em contato com suas escolas, como normalmente fariam para enviar trabalhos de casa, para saber os horários das aulas.