



LINHA VERDE
DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA
1458



Linha Verde da Resposta à Emergência

Período de Relatório: 1 de Setembro - 31 de Outubro 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.

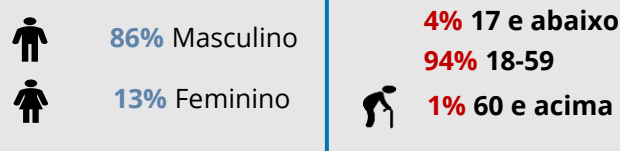
52,703 Total Casos Registrados

95% Feedback Recebido Desde 1 Jan 2021

24,424 Total Casos Registrados desde 1 de Janeiro 2021

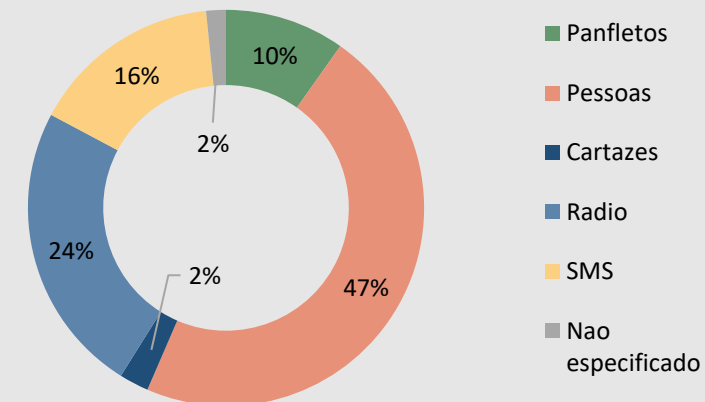
VISAO GERAL DE DADOS: 1 DE JANEIRO - 31 DE OUTUBRO 2021

PERFIL DO CHAMADOR

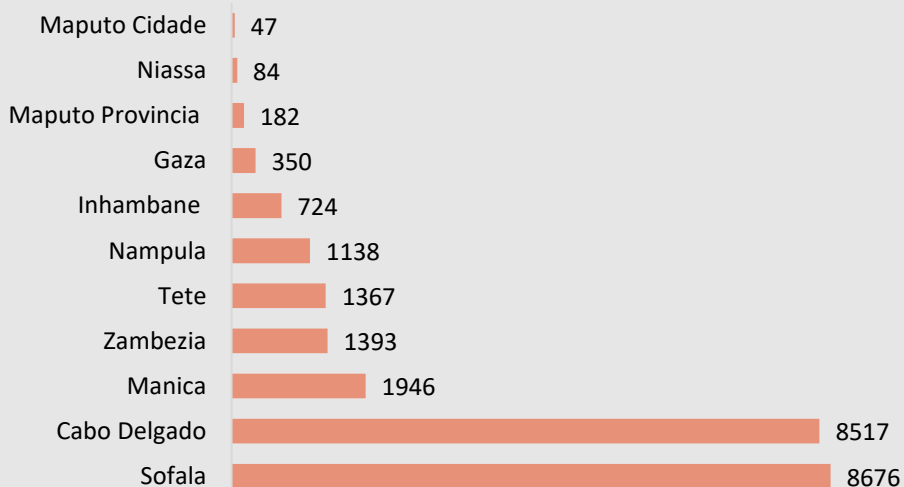


1% não especificado em termos de idade e 1% em termos de género

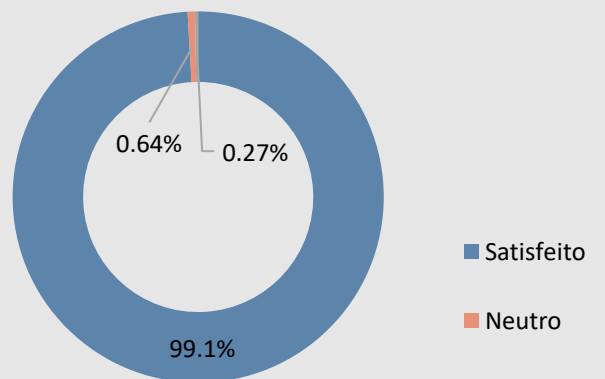
CONHECIMENTO SOBRE LINHA VERDE 1458



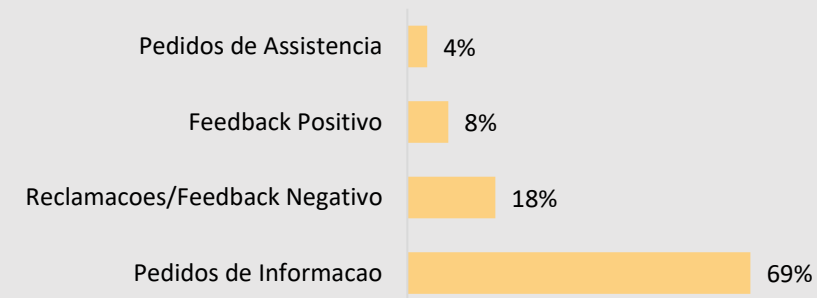
CASOS POR PROVINCIA



SATISFAÇÃO



TIPOS DE CASO



TIPO DE CASOS REGISTRADOS POR MÊS

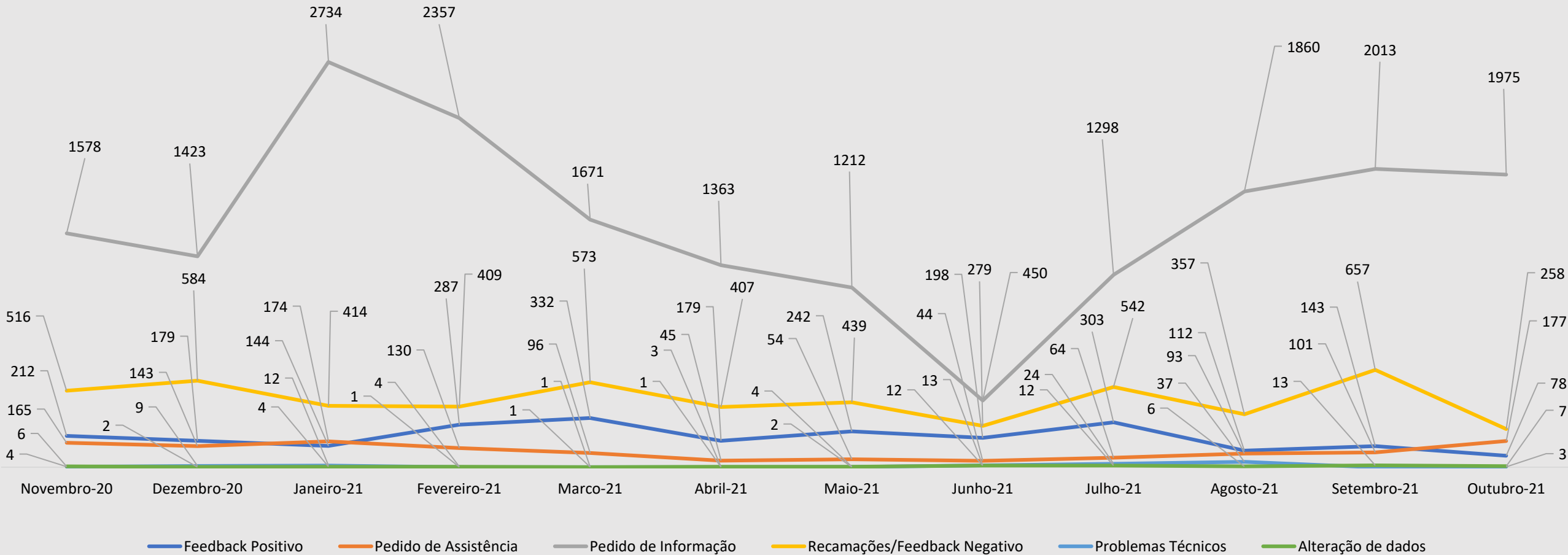
1 DE NOVEMBRO 2020 – 31 DE OUTUBRO 2021

1 - 31 de Outubro, 2021

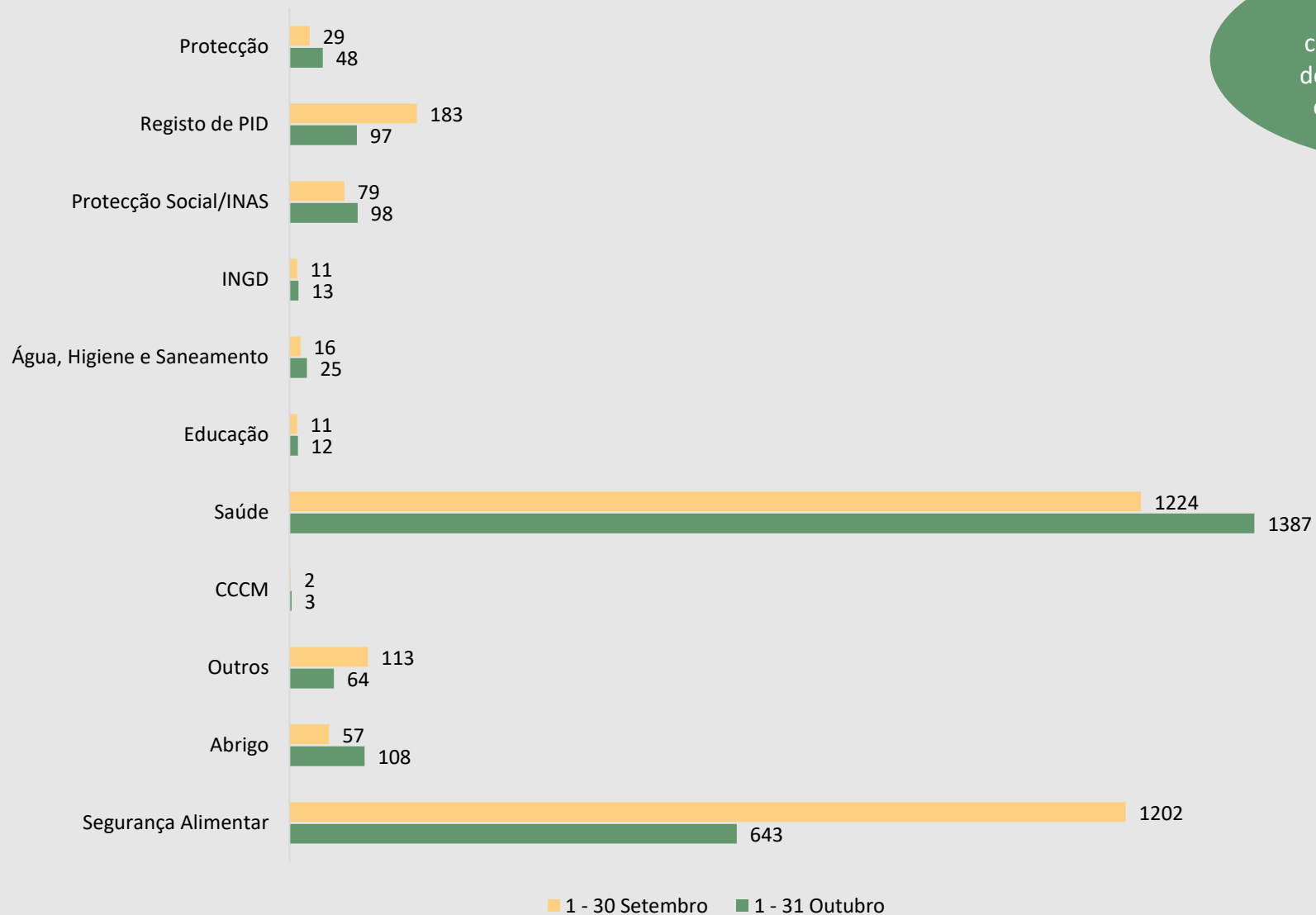
Nr. Total de Casos Registrados:
2498

Nr. De chamadas sobre Covid-19:
1.386

55% dos casos registrados através da Linha Verde 1458 entre 1 e 31 de Outubro são relacionados com Covid-19.



CASOS POR SECTOR 1 DE SETEMBRO – 31 DE OUTUBRO 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 SETEMBRO – 31 DE OUTUBRO 2021

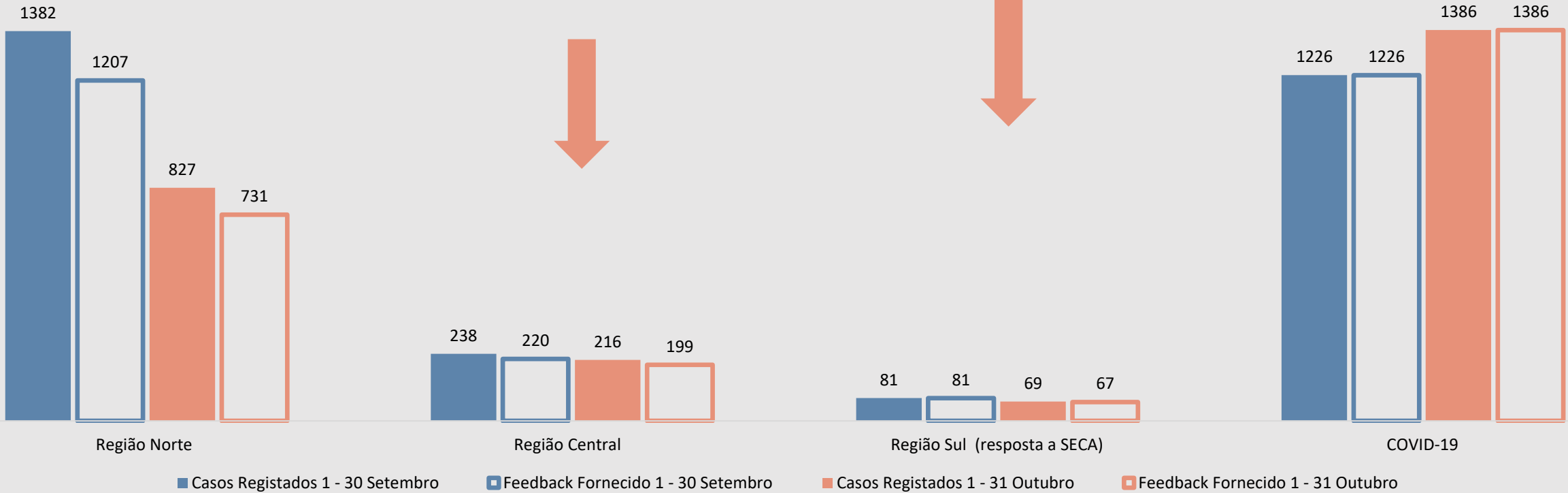


1 - 31 Outubro 2021
Casos Registrados:
 827
Feedback Fornecido:
 731

1 - 31 Outubro 2021
Cases Registrados:
 216
Feedback Fornecido:
 199

1 - 31 Outubro 2021
Cases Registrados:
 69
Feedback Fornecido:
 67

1 – 31 Outubro 2021
Cases Registrados:
 1386
Feedback Fornecido:
 1386



RESPOSTA A REGIÃO NORTE

CASOS POR SECTOR

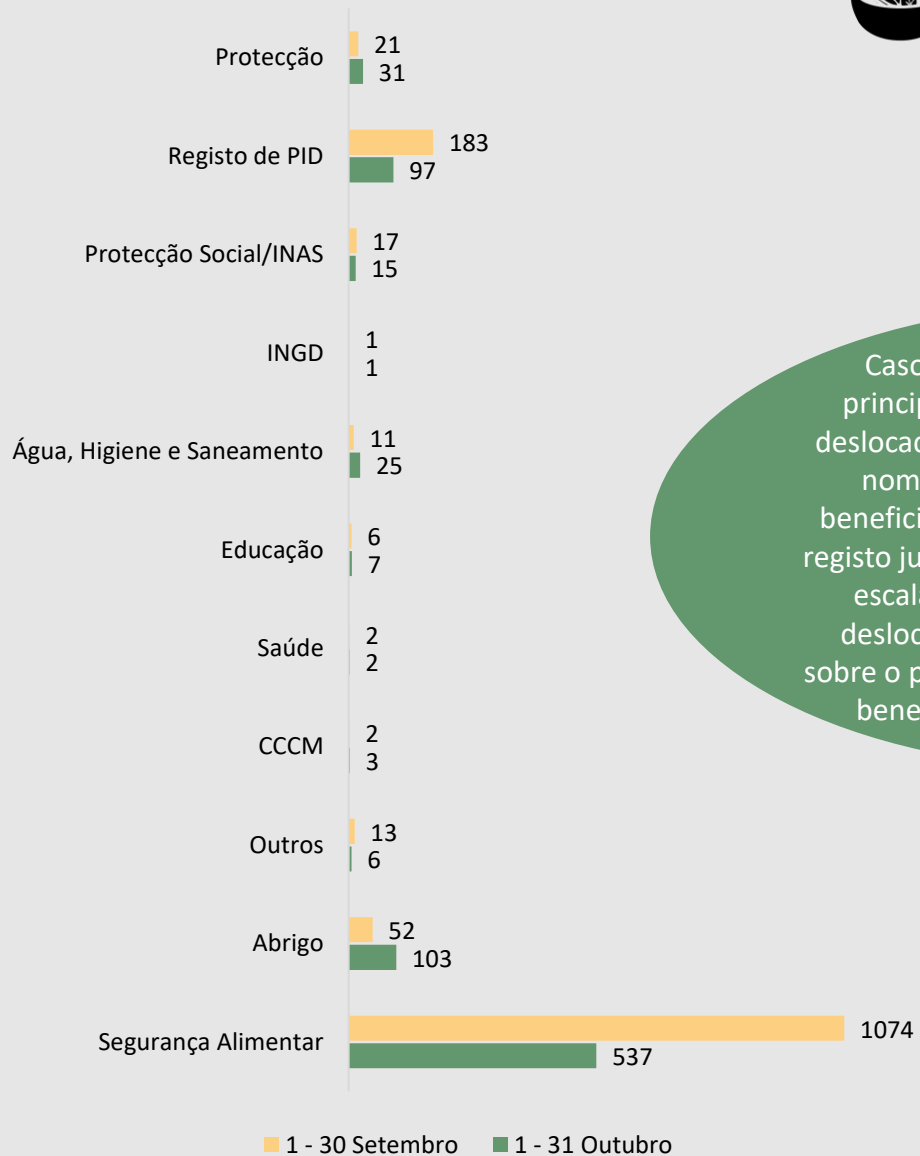
1 DE SETEMBRO – 31 DE OUTUBRO 2021



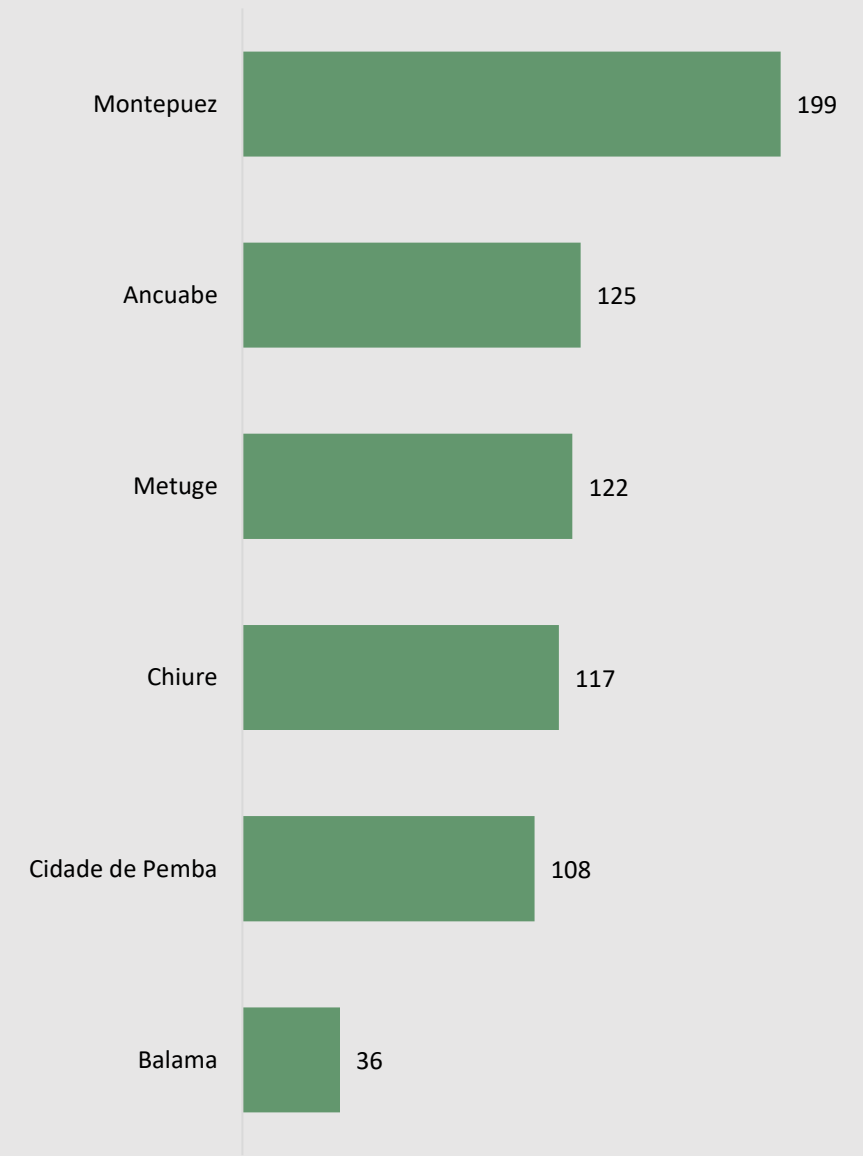
REPOSTA A REGIÃO NORTE

DISTRITOS COM ELEVADOS NR DE CASOS

1 – 31 DE OUTUBRO 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 SETEMBRO – 31 DE OUTUBRO 2021

Setembro
Casos Registrados:
1382
Feedback Fornecido:
87%

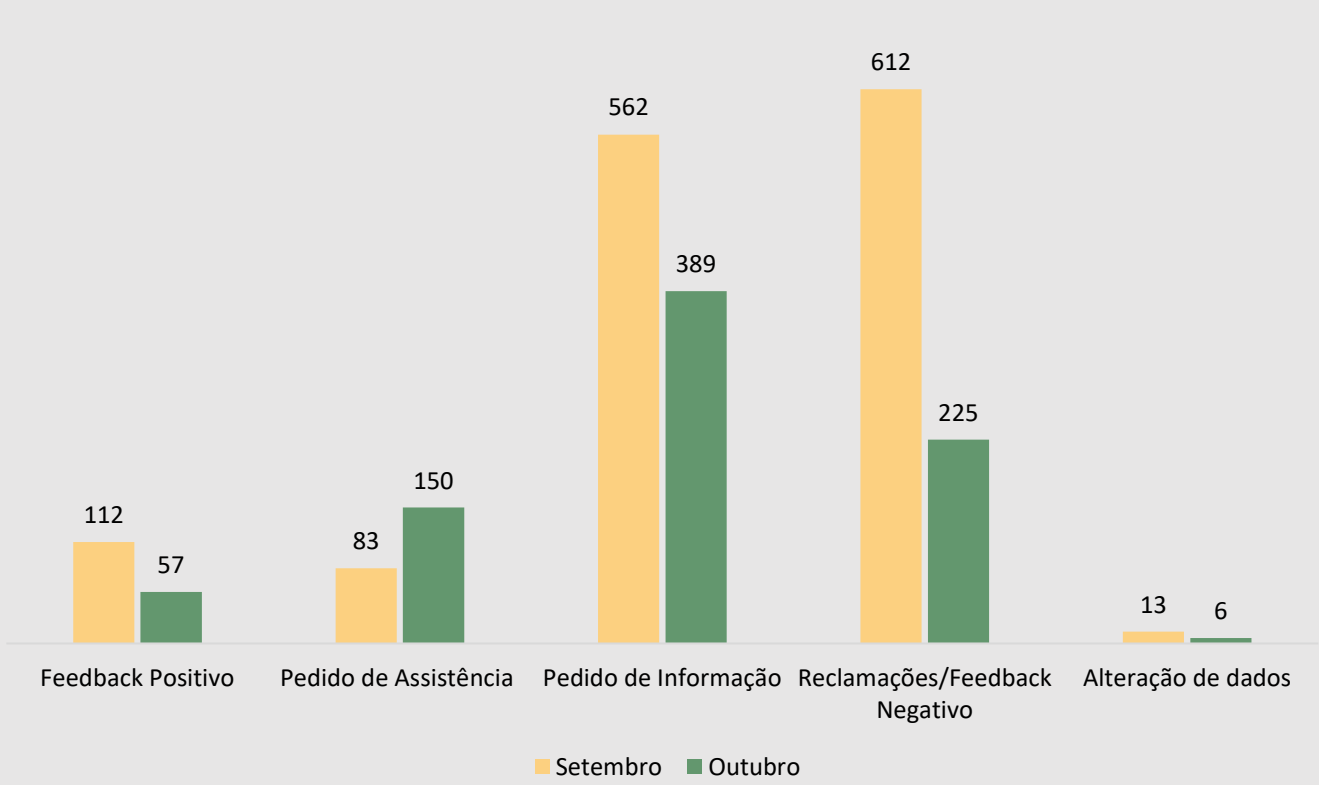
Outubro
Casos Registrados:
827
Feedback Fornecido:
88%

Setembro
Casos Registrados:
83
Feedback Fornecido:
51%

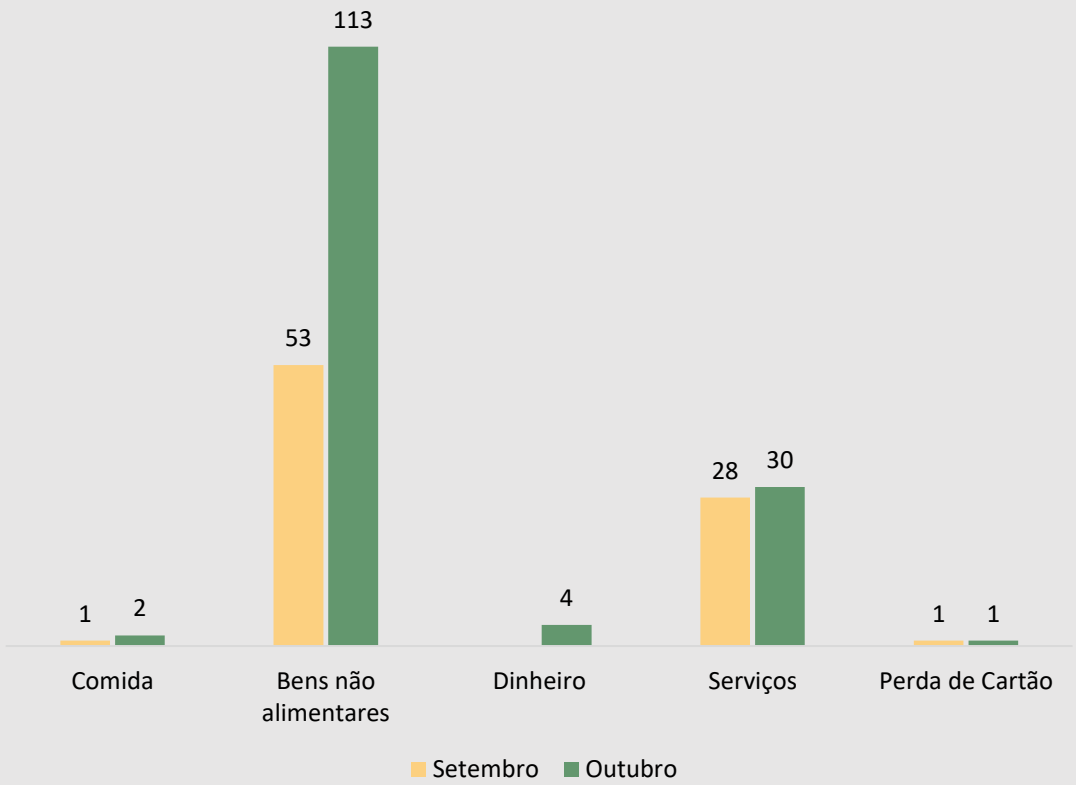
Outubro
Casos Registrados:
150
Feedback Fornecido:
65%



TIPOS DE CASO



PEDIDO DE ASSISTÊNCIA



RESPOSTA A REGIÃO NORTE PEDIDO DE INFORMAÇÃO 1 DE SETEMBRO – 31 DE OUTUBRO 2021

Setembro

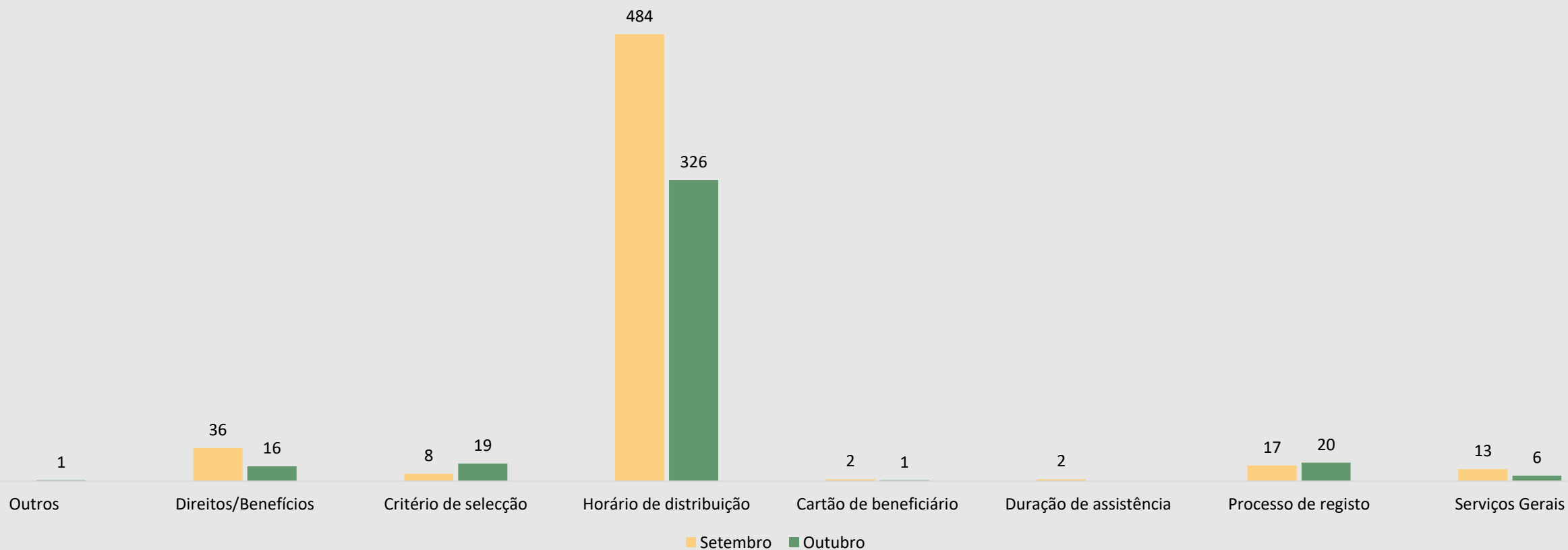
Casos Registados:
562
Feedback Fornecido:
91%

Outubro

Casos Registados:
389
Feedback Fornecido:
100%



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



RESPOSTA A REGIÃO NORTE RECLAMAÇÕES/FEEDBACK NEGATIVO 1 DE SETEMBRO – 31 DE OUTUBRO 2021

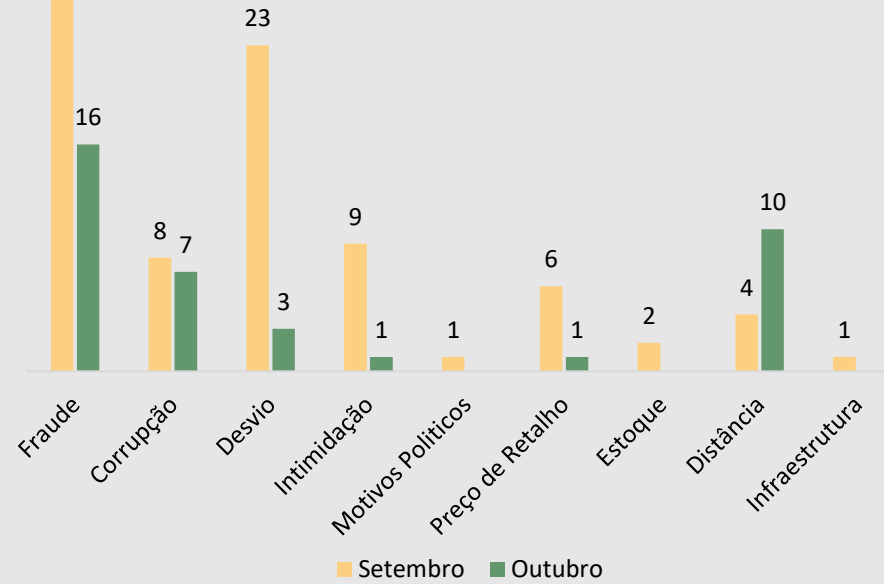
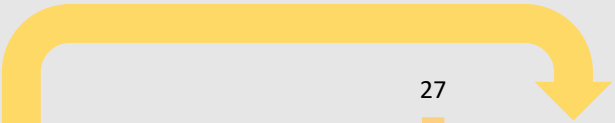


RESPOSTA A REGIÃO NORTE TIPOS DE ABUSO DE PODER E BARREIRAS AO ACESSO 1 DE SETEMBRO – 31 DE OUTUBRO 2021

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 recebia 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 SETEMBRO – 31 DE OUTUBRO 2021

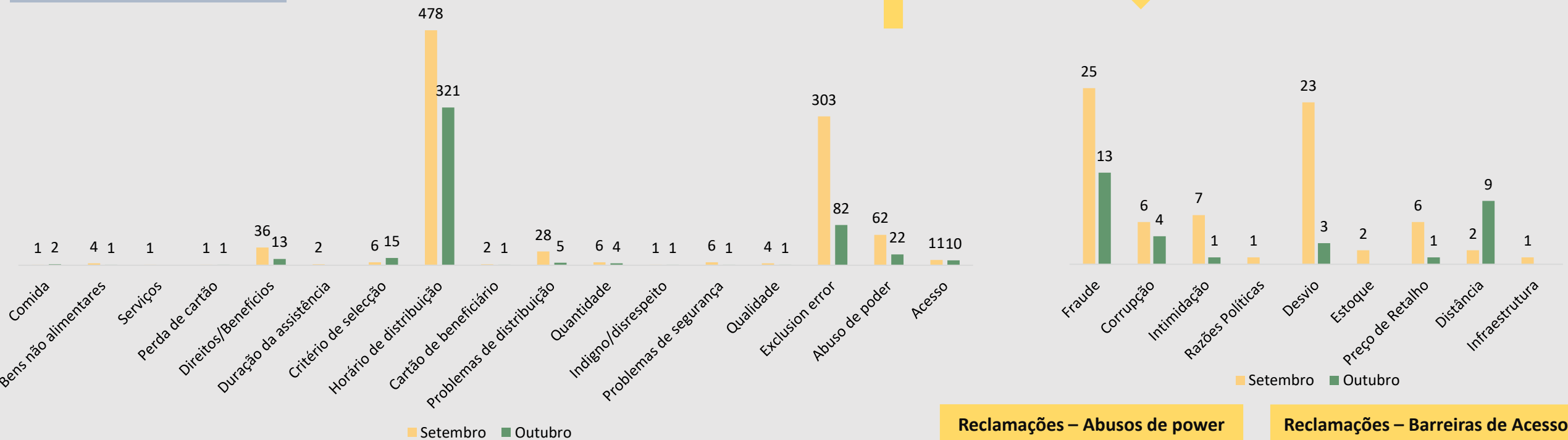


RESPOSTA A REGIÃO NORTE SEGURANÇA ALIMENTAR TIPOS DE ABUSO DE PODER E BARREIRAS AO ACESSO 1 DE SETEMBRO – 31 DE OUTUBRO 2021

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.

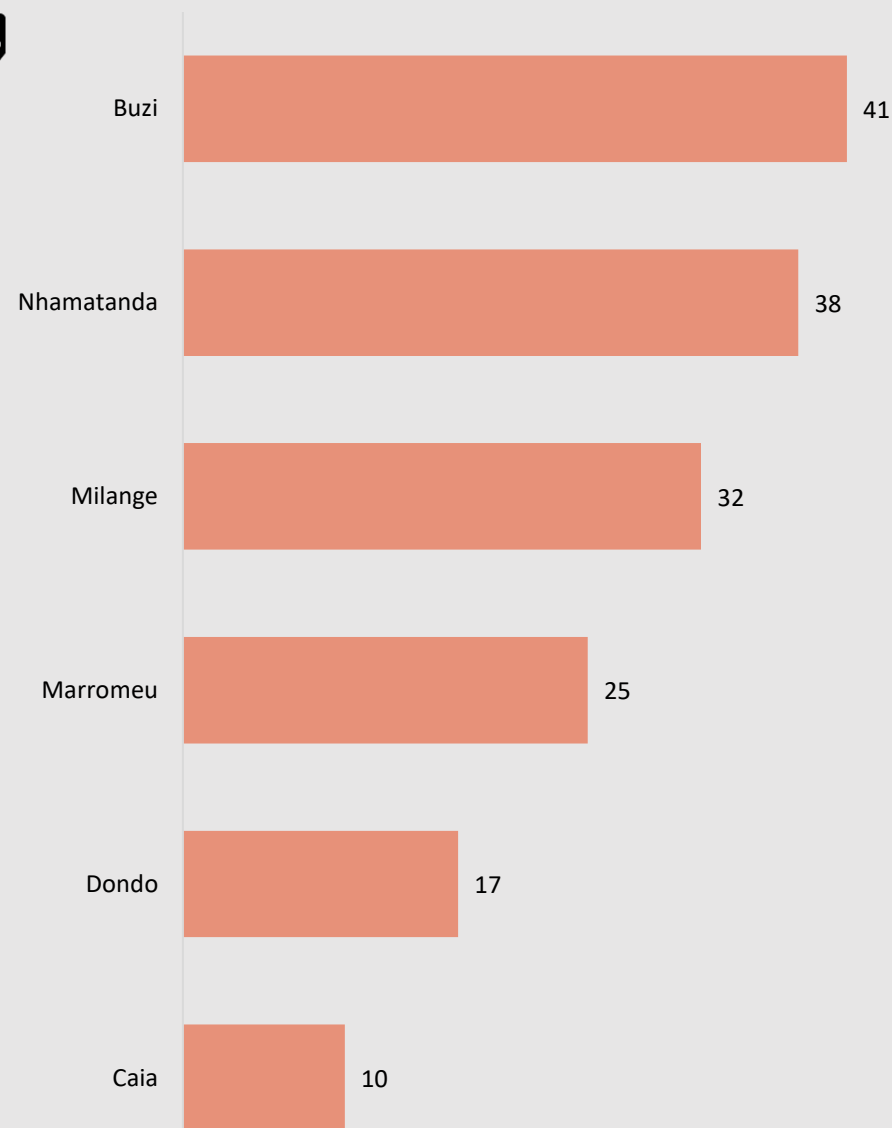
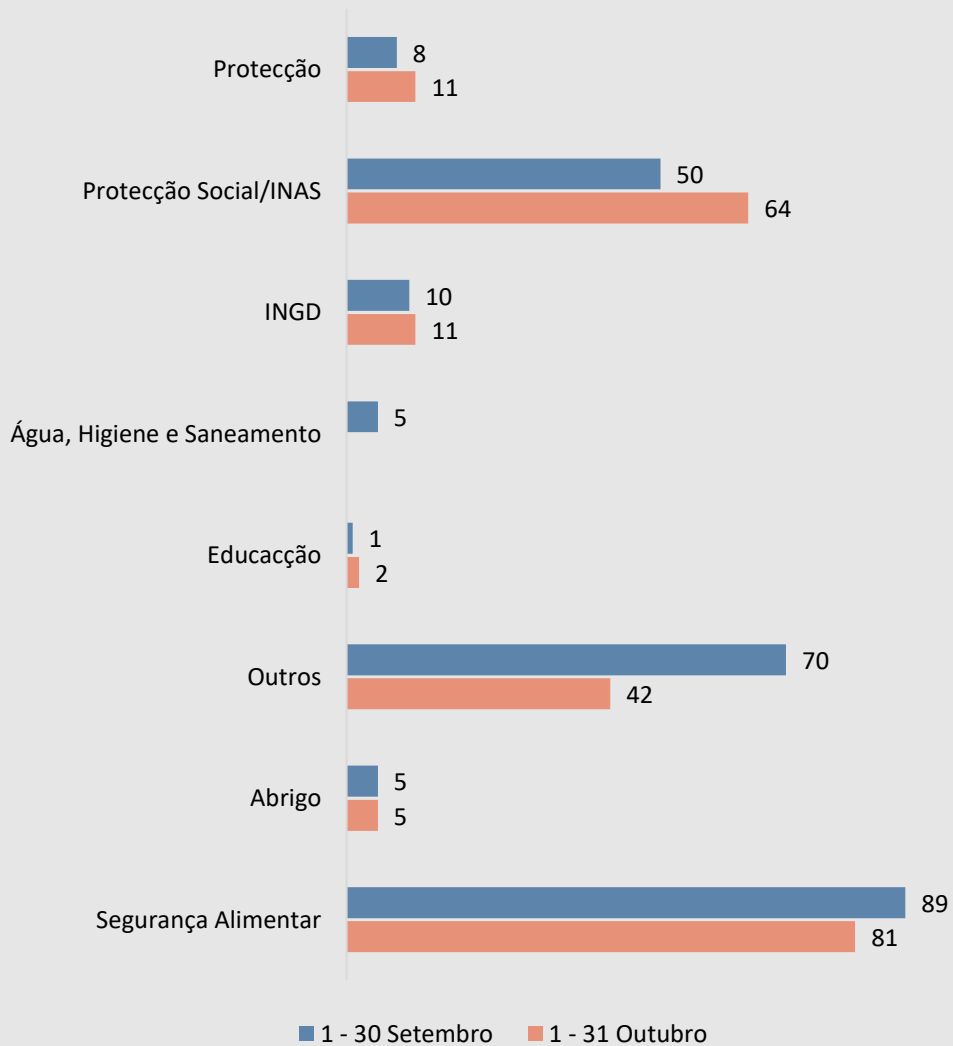


Reclamações – Abusos de power

Reclamações – Barreiras de Acesso

**RESPOSTA A REGIÃO CENTRAL
CASOS POR SECTOR
1 DE SETEMBRO – 31 DE OUTUBRO 2021**

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



RESPOSTA A REGIÃO CENTRAL 1 DE SETEMBRO – 31 DE OUTUBRO 2021

Setembro
Casos Registrados:
238
Feedback Fornecido:
92%

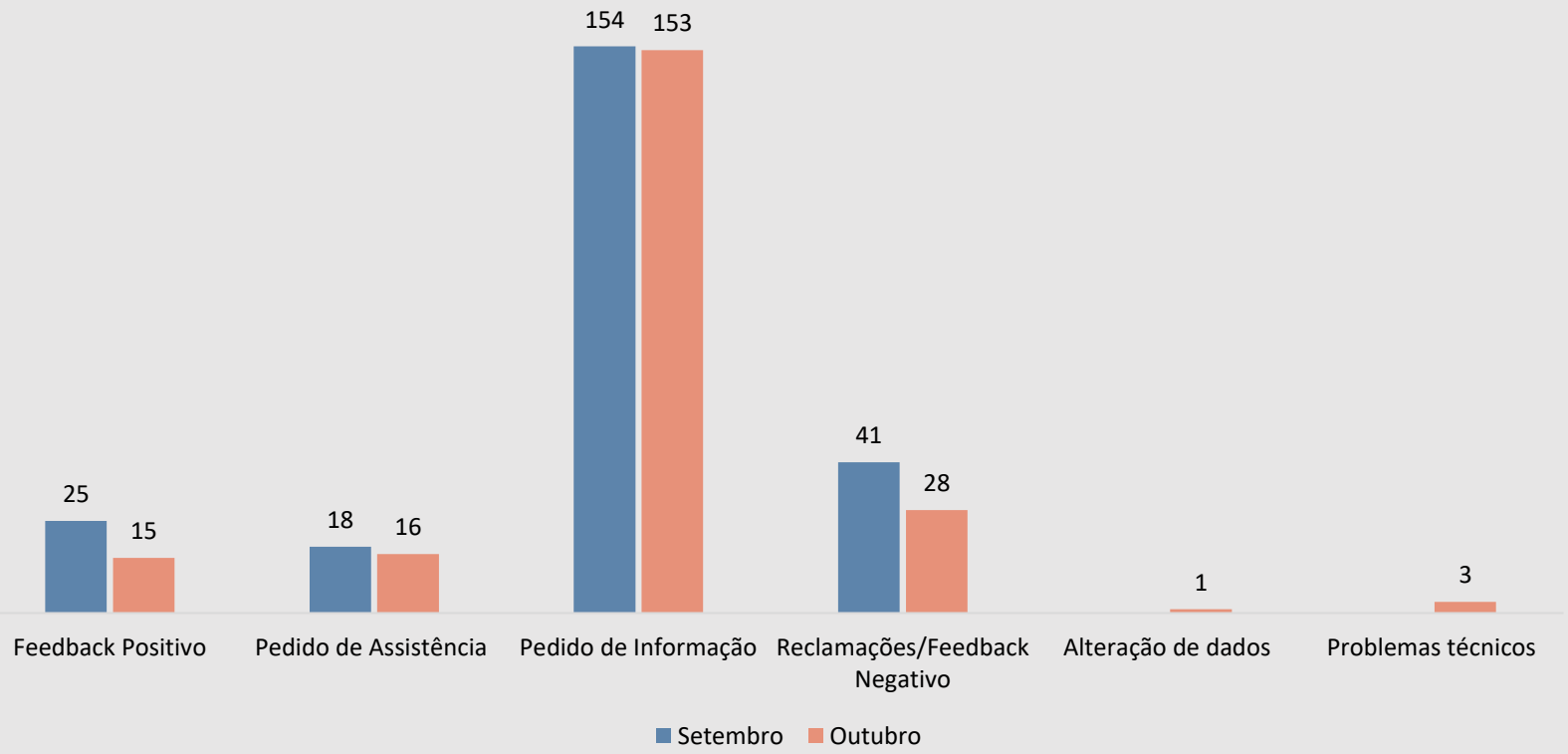
Outubro
Casos Registrados:
216
Feedback Fornecido:
92%

Setembro
Casos Registrados:
18
Feedback Fornecido:
83%

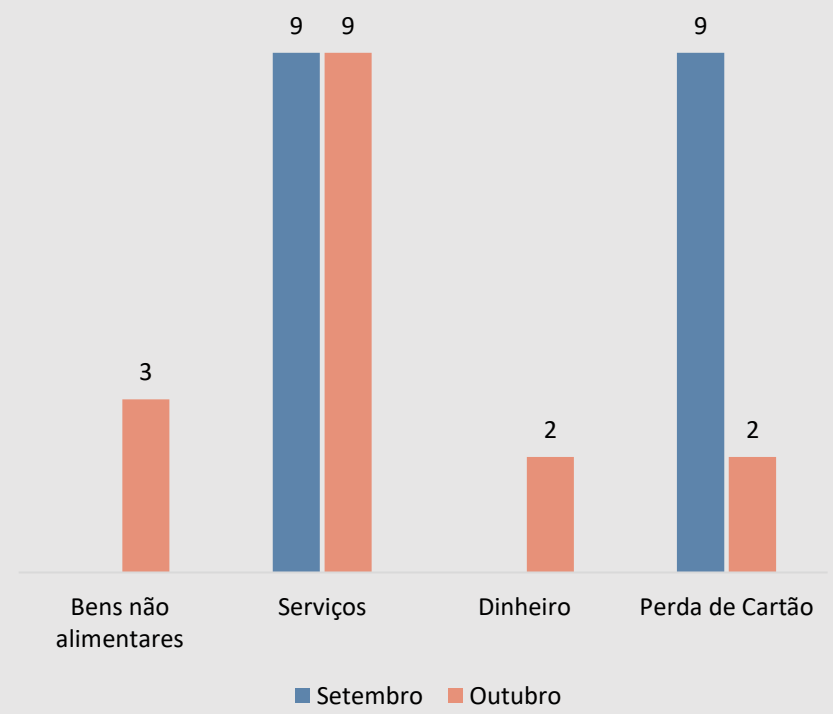
Outubro
Casos Registrados:
16
Feedback Fornecido:
50%



TIPOS DE CASO



PEDIDO DE ASSISTÊNCIA



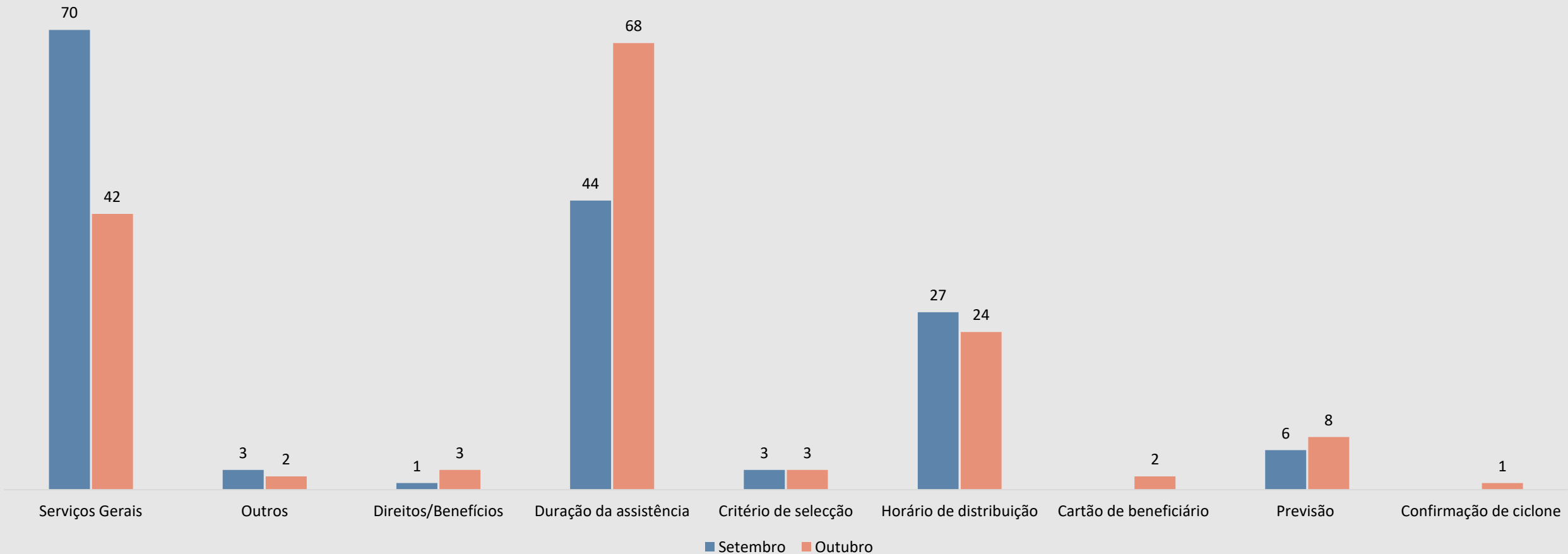
RESPOSTA A REGIÃO CENTRAL PEDIDO DE INFORMAÇÃO 1 DE SETEMBRO – 31 DE OUTUBRO 2021

Setembro
Cases Registados:
154
Feedback Fornecido:
96%

Outubro
Cases Registados:
152
Feedback Fornecido:
100%



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 têm ligado para guardar pelas sms e pedir esclarecimento sobre as mesmas



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

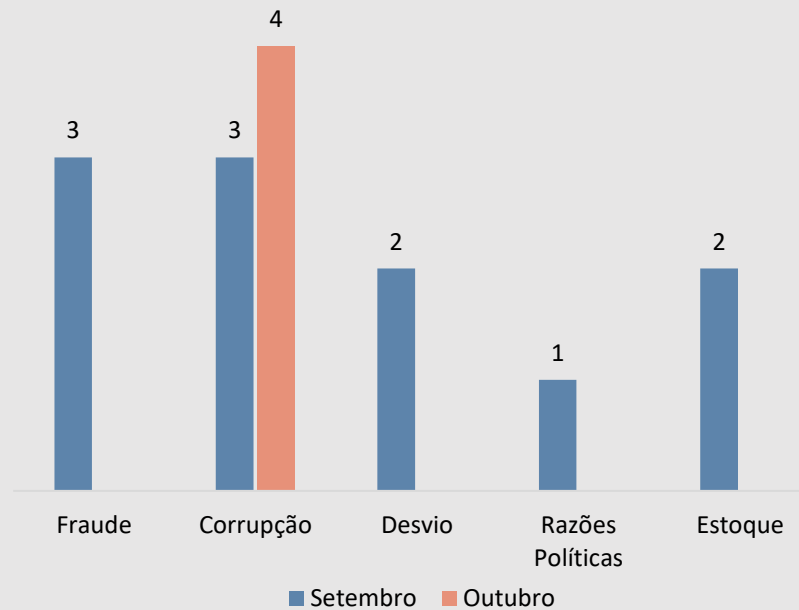
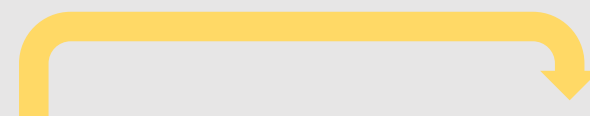
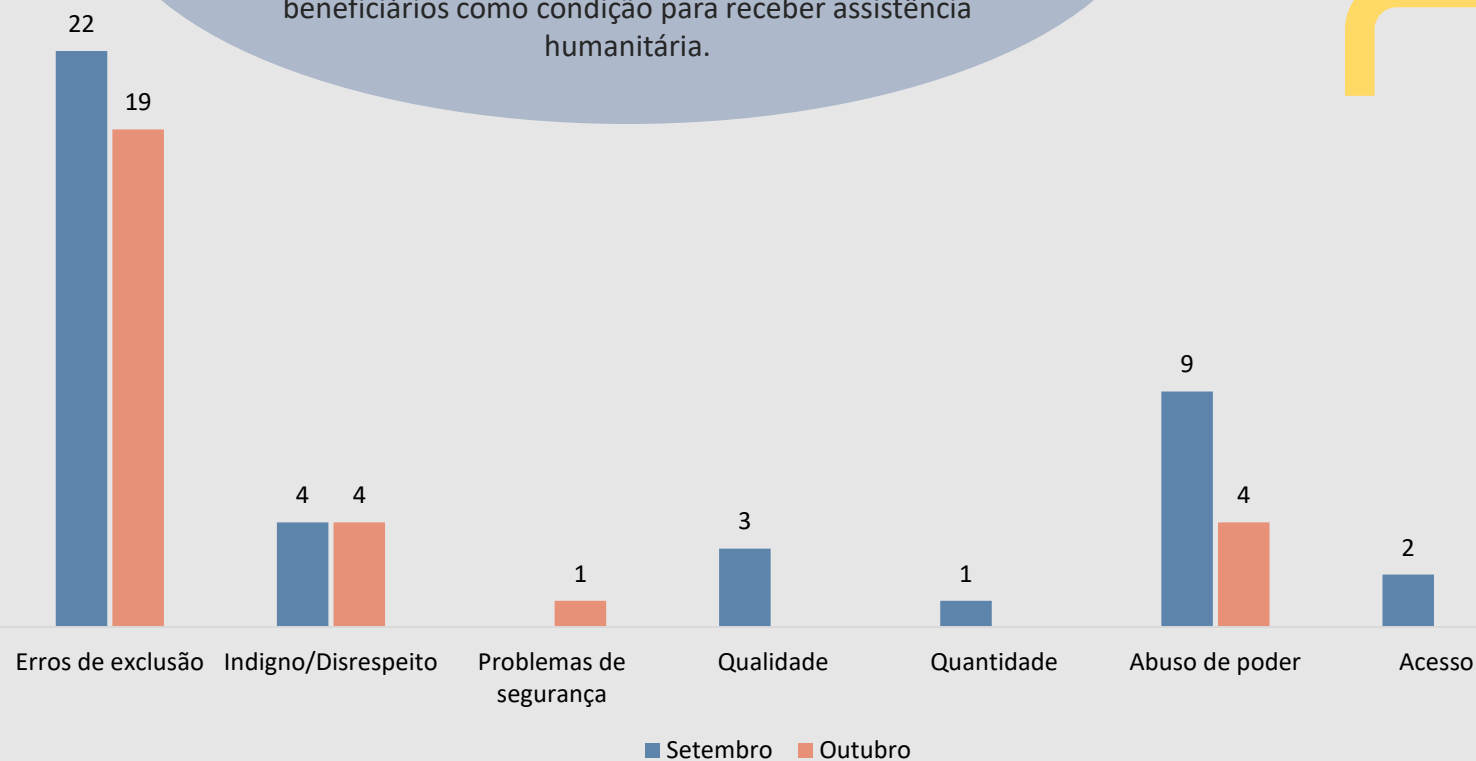


**RESPOSTA A REGIÃO CENTRAL
TIPOS DE ABUSOS DE PODER
1 DE SETEMBRO – 31 DE OUTUBRO 2021**

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.

**RESPOSTA A REGIÃO CENTRAL
SEGURANÇA ALIMENTAR
1 DE SETEMBRO – 31 DE OUTUBRO 2021**

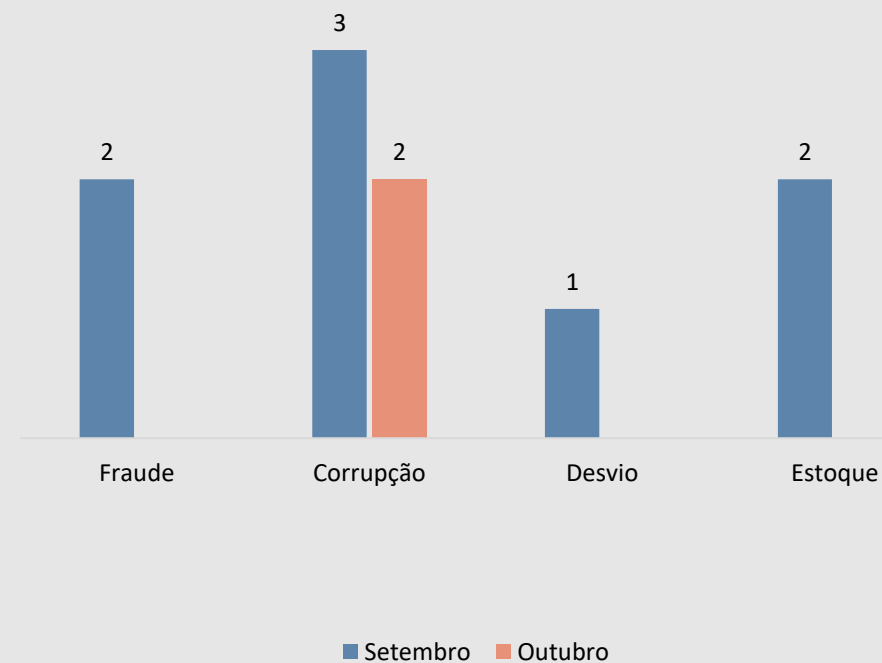
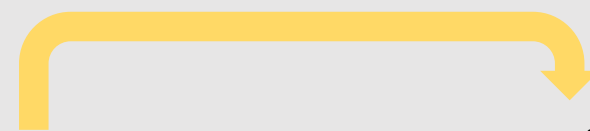
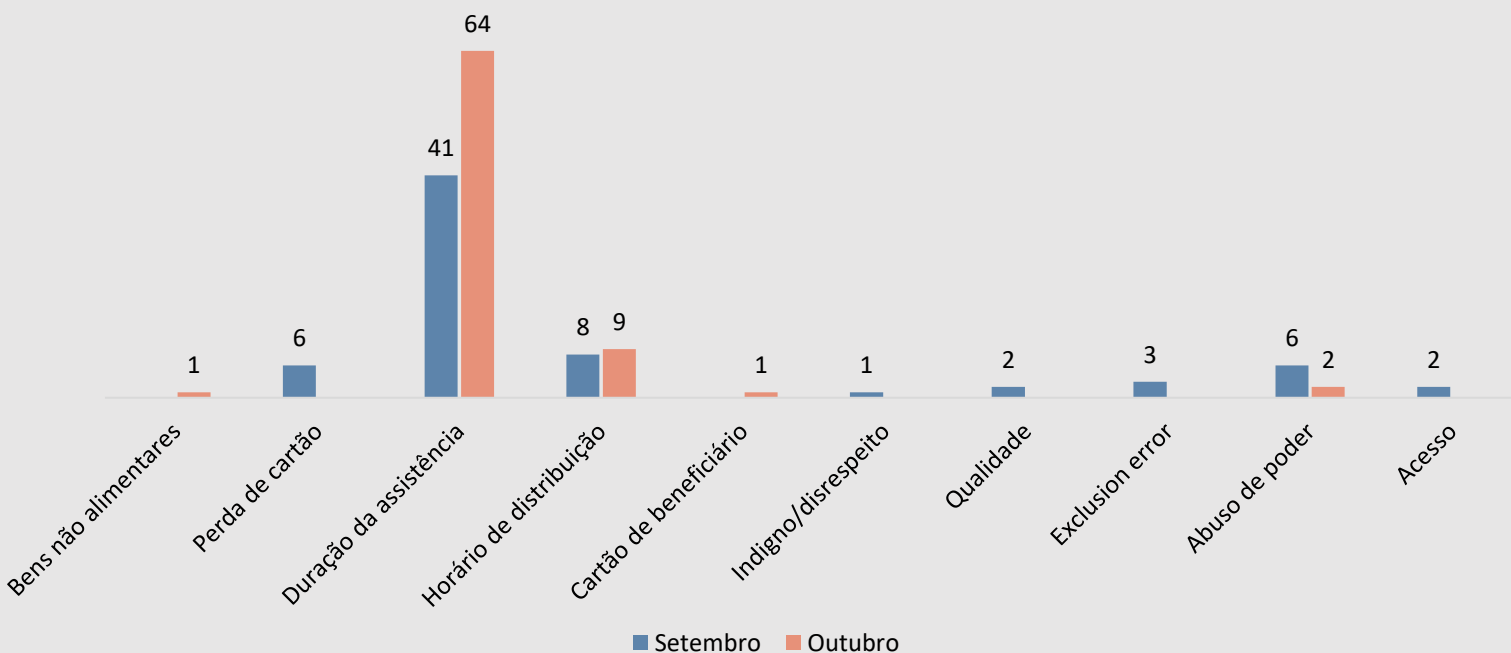


**RESPOSTA A REGIÃO CENTRAL
SEGURANÇA ALIMENTAR
TIPOS DE ABUSO DE PODER E BARREIRAS AO ACESSO
1 DE SETEMBRO – 31 DE OUTUBRO 2021**

Abuso de poder:

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

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



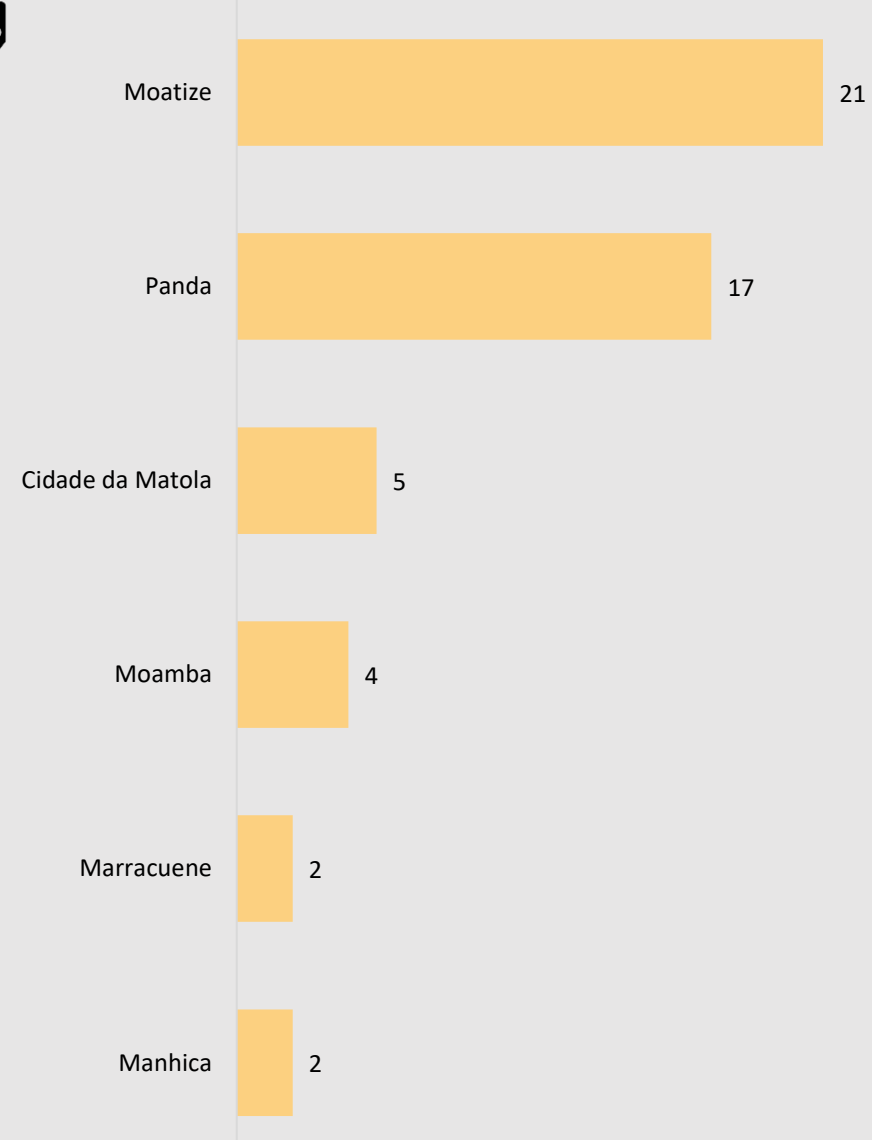
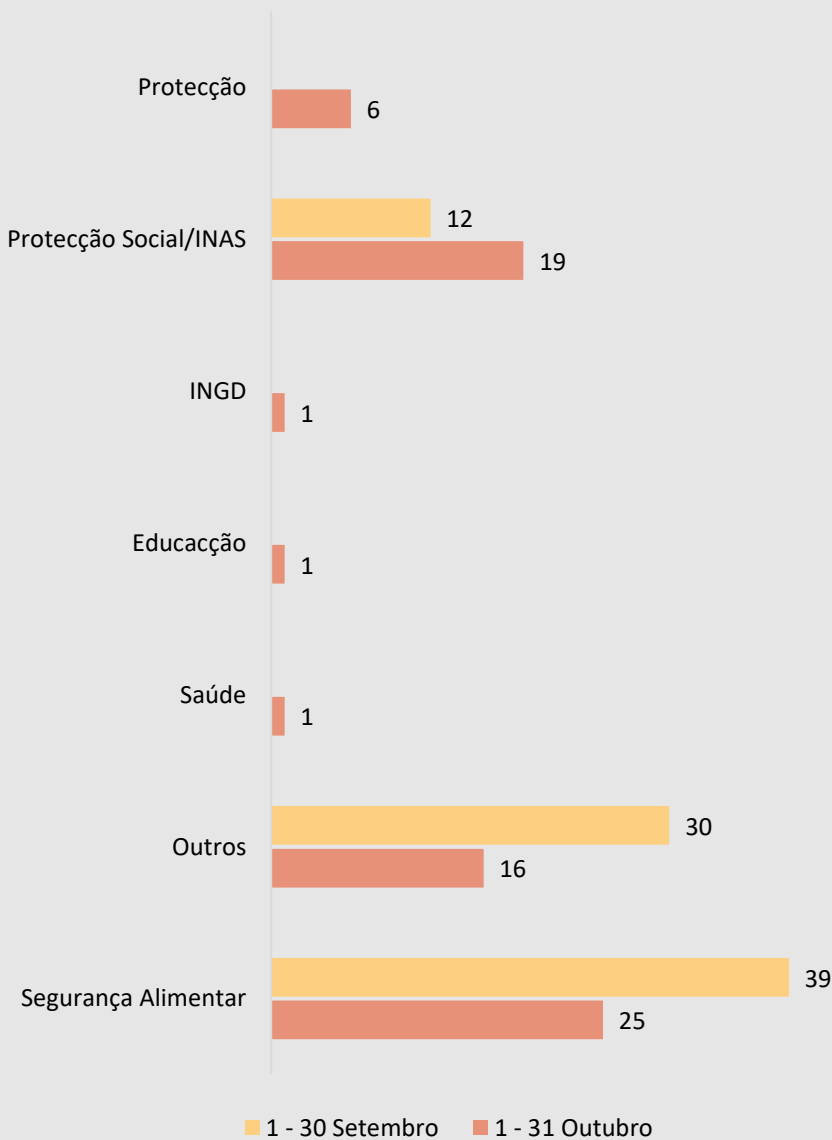
*Casos de Exploração e Abuso Sexual foram removidos das reclamações dado que estes são reportados em separado via PSEA Taskforce.

REGIÃO SUL: RESPOSTA A SECA
CASOS POR SECTOR
1 DE SETEMBRO – 31 DE OUTUBRO 2021

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



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 SETEMBRO – 31 DE OUTUBRO 2021**

Setembro
Casos Registrados:
81
Feedback Fornecido:
100%

Outubro
Casos Registrados:
69
Feedback Fornecido:
97%

Setembro
Casos Registrados:
0
Feedback Fornecido:
0%

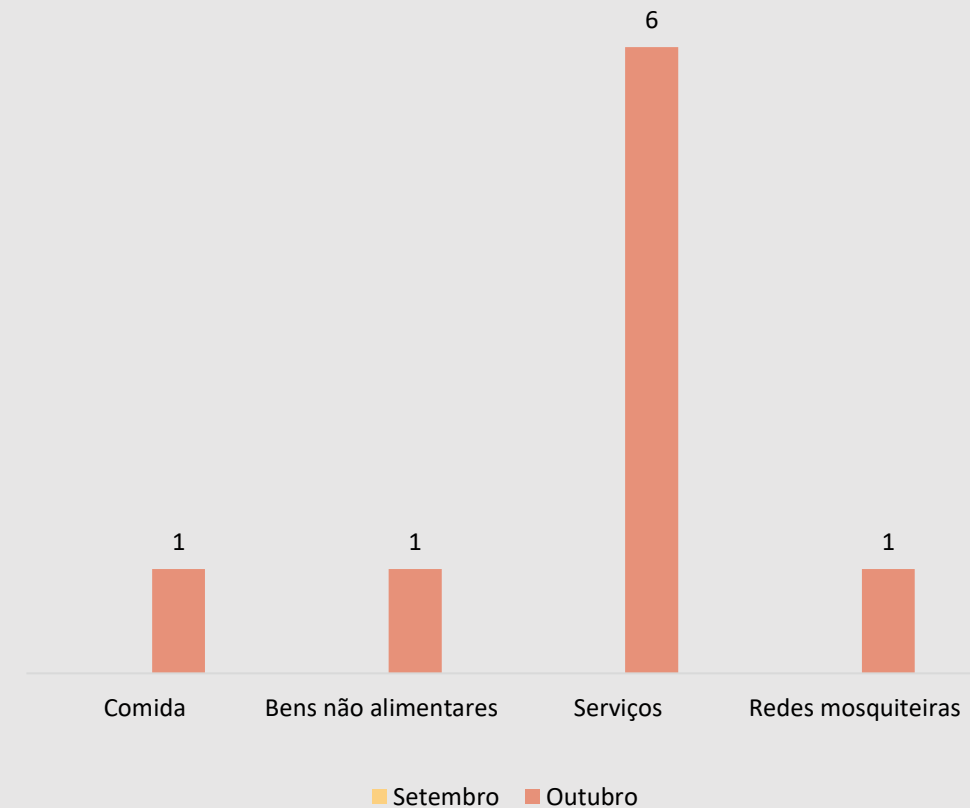
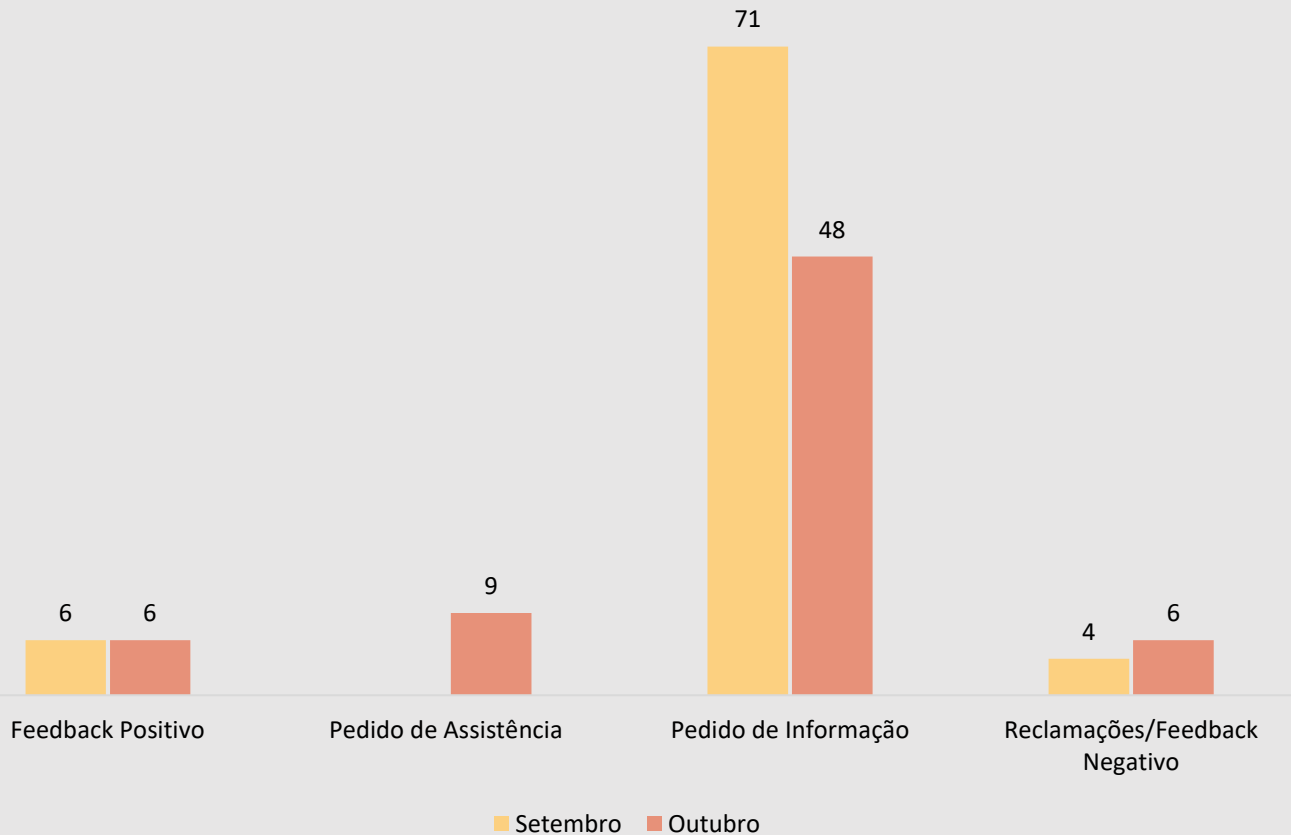
Outubro
Casos Registrados:
9
Feedback Fornecido:
78%



NFI

TIPOS DE CASO

PEDIDO DE ASSISTÊNCIA

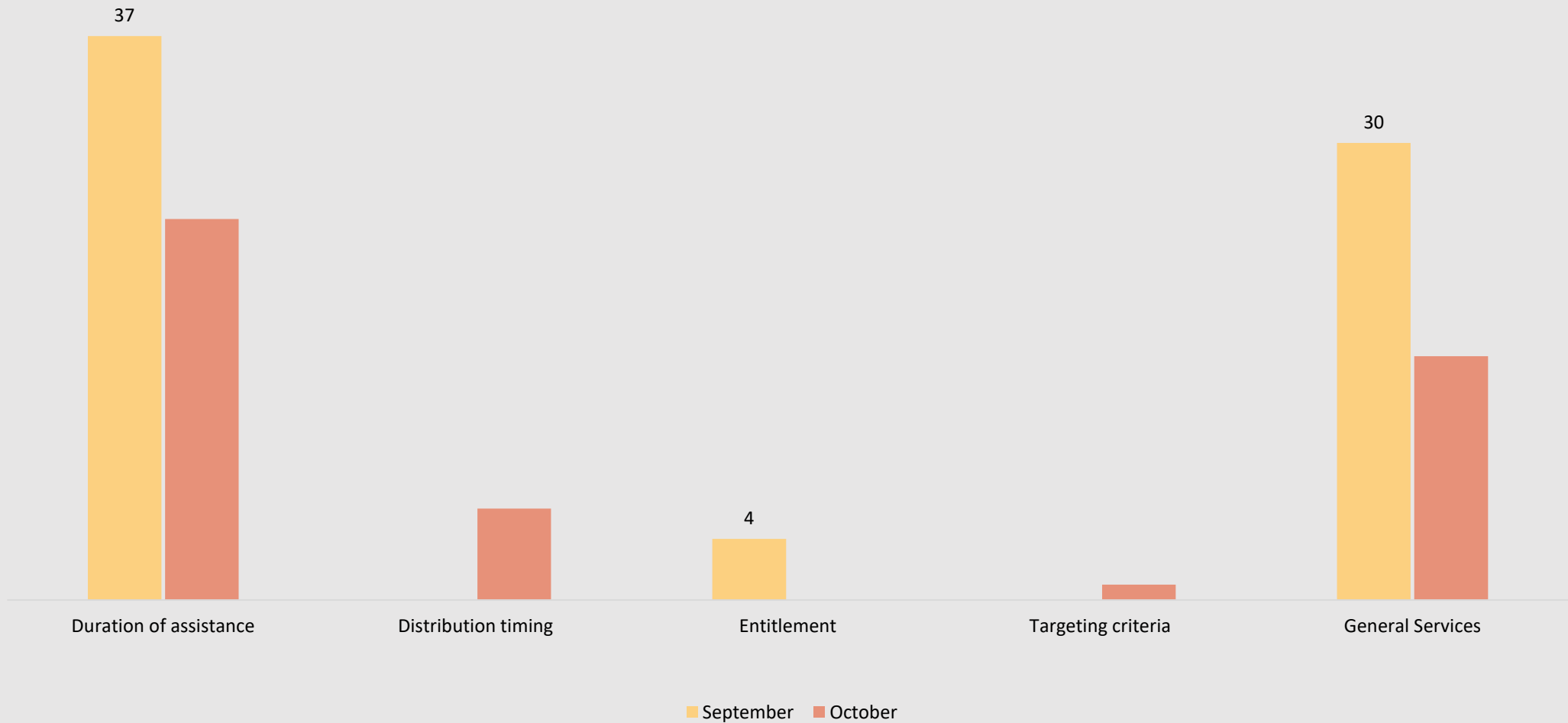


**REGIÃO SUL: RESPOSTA A SECA
PEDIDO DE INFORMAÇÃO
1 DE SETEMBRO – 31 DE OUTUBRO 2021**



Setembro
Cases Registrados:
71
Feedback Fornecido:
100%

Outubro
Cases Registrados:
48
Feedback Fornecido:
100%



FEEDBACK POSITIVO
1 – 31 DE OUTUBRO 2021



SEGURANÇA ALIMENTAR

“Sou deslocada de Macomia desde Julho 2020, actualmente resido em Pemba na casa seu tio são 5 membros da família. Sou beneficiária do apoio do PMA e parceiros. Recebi uma senha no valor de 3600MZN no dia 10.09.2021, na minha comunidade na qual comprei Arroz 50kg, 5L de Óleo, e 3kg de Açúcar. Liguei para agradecer o apoio.” **Feminino, Cidade de Pemba, Cabo Delgado**

ÁGUA, SANEAMENTO E HIGIENE

Fui afectado pelo ciclone Idai, actualmente vivo no Centro de Reassentamento de Metuchira, com 5 pessoas. Ligo para agradecer o PMA, porque no mês de Setembro recebi quatro (4) Capulanas e uma lanterna. O apoio foi dado pela UNICEF. **Masculino, Metuchira, Sofala**

ÁGUA, SANEAMENTO E HIGIENE

“Sou deslocada de Mocímboa da Praia dedde 2020, actualmente vivo em Mecufi, concretamente no CR de 3 de Fevereiro. Agradeço pelo apoio que recebi no dia 07/10/21, do parceiro CARITAS, em 2 baldes de 20 litros, 5 barras de sabão, 3 colgates, 5 escovas, 2 copos, 2kg de detergente em pó, e pensos.” **Feminino, Mecufi, Cabo Delgado**

PROTECÇÃO SOCIAL/INAS

“Liguei para agradecer o PMA e INAS. Recebi telefone no dia 08/10/2021, para passar a receber o valor do programa de resposta ao COVID-19, Programa de Apoio Social Directo de Pós-Emergência (PASD-PE). Recebi na Escola Primaria Completa 1º de Maio, sinto-me muito feliz por esse gesto de apoio.” **Masculino, Milange, Zambezia**

SEGURANÇA ALIMENTAR

“Sou deslocada de Quissanga para Chiure Sede, bairro Cupe desde Fevereiro de 2020. Vivo com 8 pessoas numa casa emprestada. Liguei para agradecer pelo apoio prestado pelo PMA, no qual recebo 50kg de arroz, 10kg de ervilha, 4 litros de oleo. A ultima que recebi foi no mes de Setembro.” **Feminino, Chiure, Cabo Delgado**

PROTECÇÃO SOCIAL/INAS

“Sou residente no Bairro 7 em Chueza, Marromeu, em Sofala. A minha avó era beneficiária da assistência prestada pelo PMA e parceiros. A 23/10/2021 recebeu o valor de 15.000 MZN do programa de apoio à terceira idade do INAS. Liguei para agradecer o apoio.” **Male, Marromeu, Sofala**

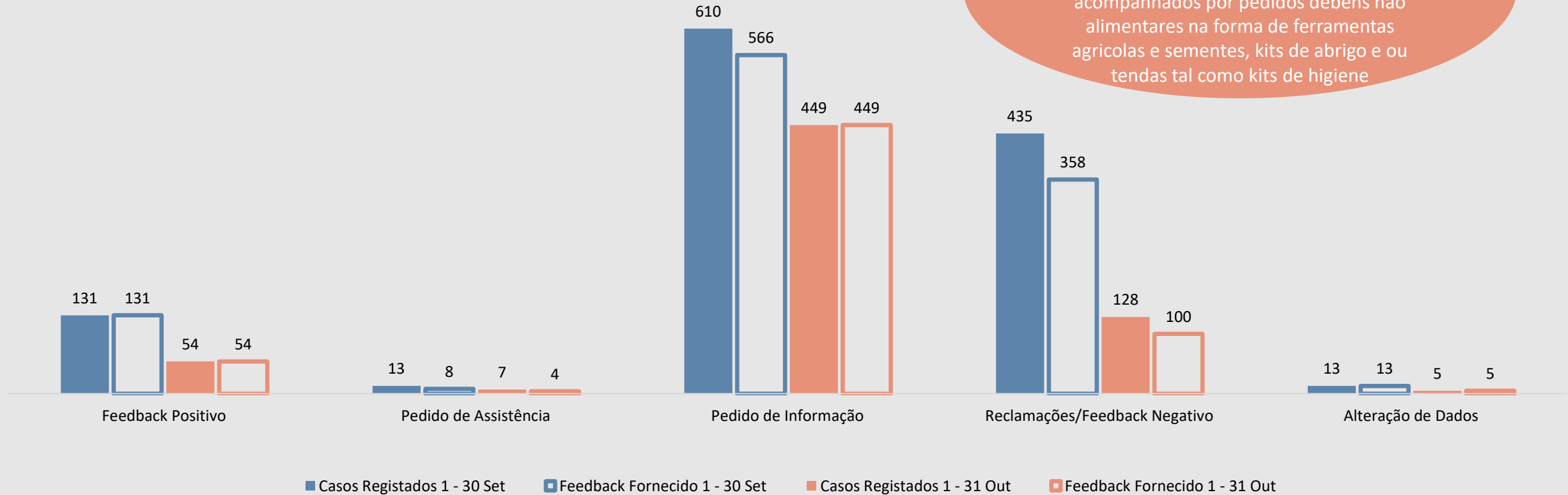
SEGURANÇA ALIMENTAR

Sofala	70
Zambezia	1
Manica	10
Nampula	50
Cabo Delgado	487
Inhambane	17
Gaza	2
Maputo Provincia	6



1 - 31 Outubro 2021
 Casos Registados:
643
 Feedback Fornecido:
612

1 - 31 Outubro 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 - 31 Outubro 2021

Cases Registados:
1387

Feedback Fornecido:
1384

EDUCAÇÃO



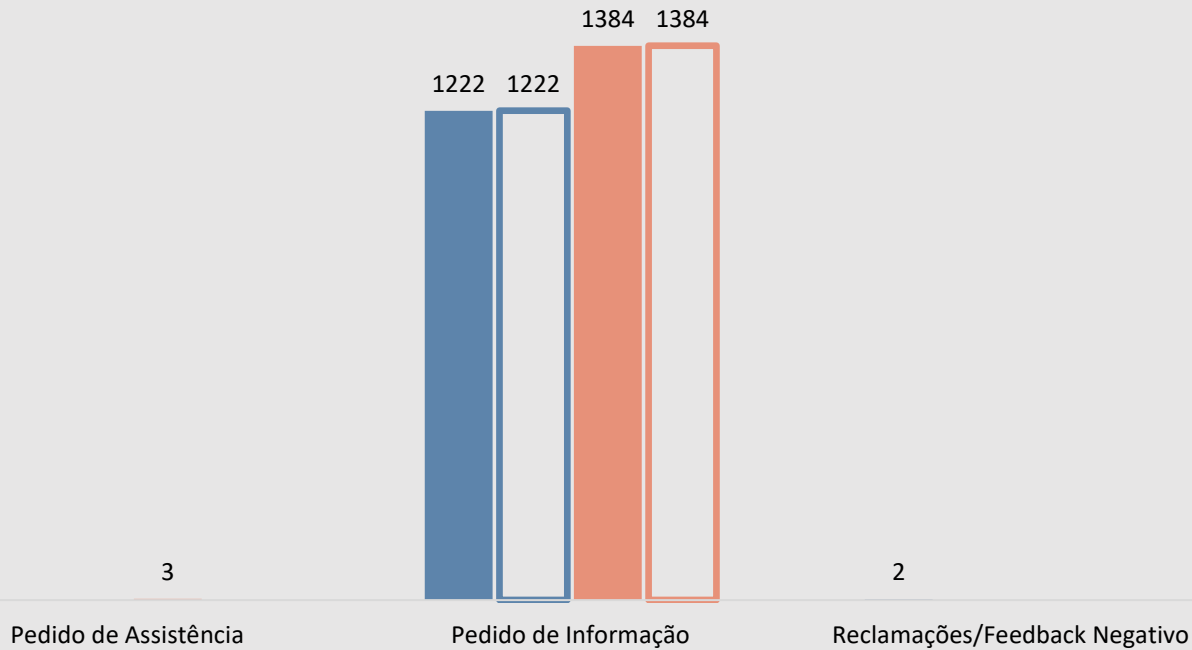
1 - 31 Outubro 2021

Cases Registados:
12

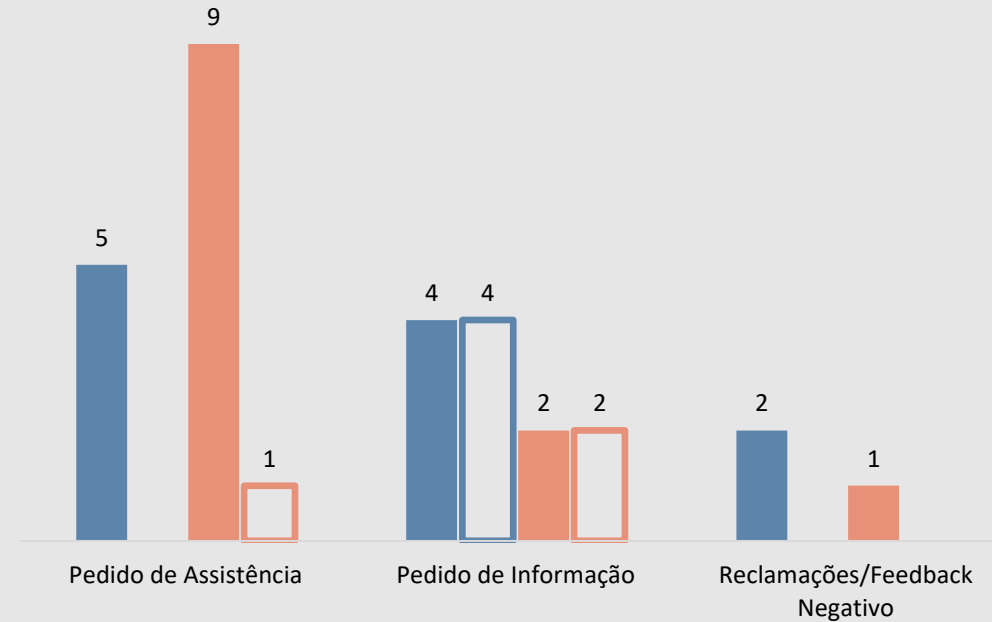
Feedback Fornecido:
3

Sofala	2
Manica	1
Maputo Provincia	1
Cabo Delgado	8

Sofala	821
Zambezia	95
Manica	181
Tete	92
Nampula	63
Cabo Delgado	65
Inhambane	31
Gaza	9
Maputo Cidade	8
Niassa	10
Maputo Provincia	12



■ Casos Registados 1 - 30 Set ■ Feedback Fornecido 1 - 30 Set
 ■ Casos Registados 1 - 31 Out ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Out



■ Casos Registados 1 - 30 Set ■ Feedback Fornecido 1 - 30 Set
 ■ Casos Registados 1 - 31 Out ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Out

CCCM

Cabo Delgado 3



1 - 31 Outubro 2021

Cases Registados

3

Feedback Fornecido:

0

ABRIGO E BENS NÃO ALIMENTARES



Sofala	5
Nampula	1
Cabo Delgado	102

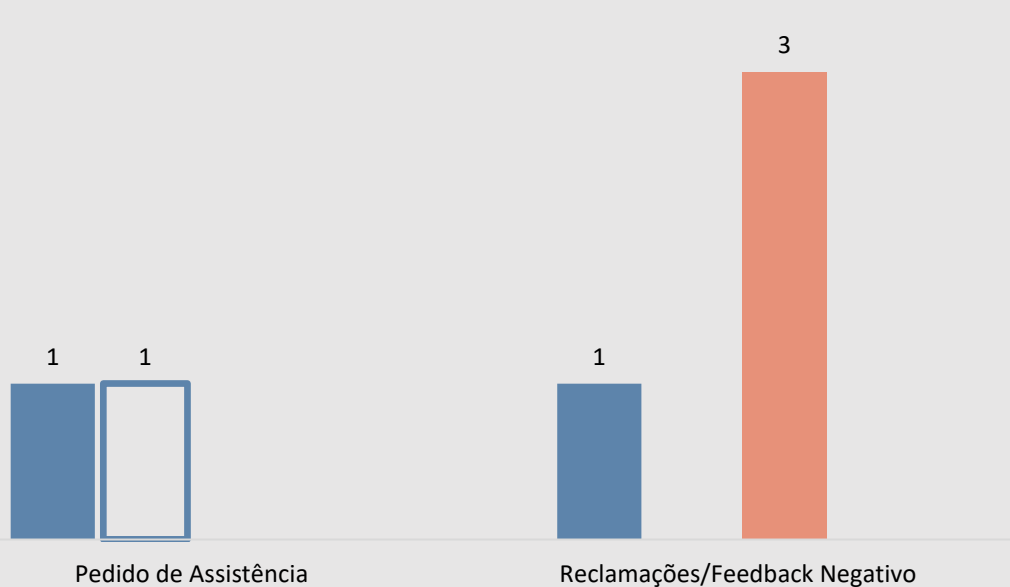
1 - 31 Outubro 2021

Cases Registados:

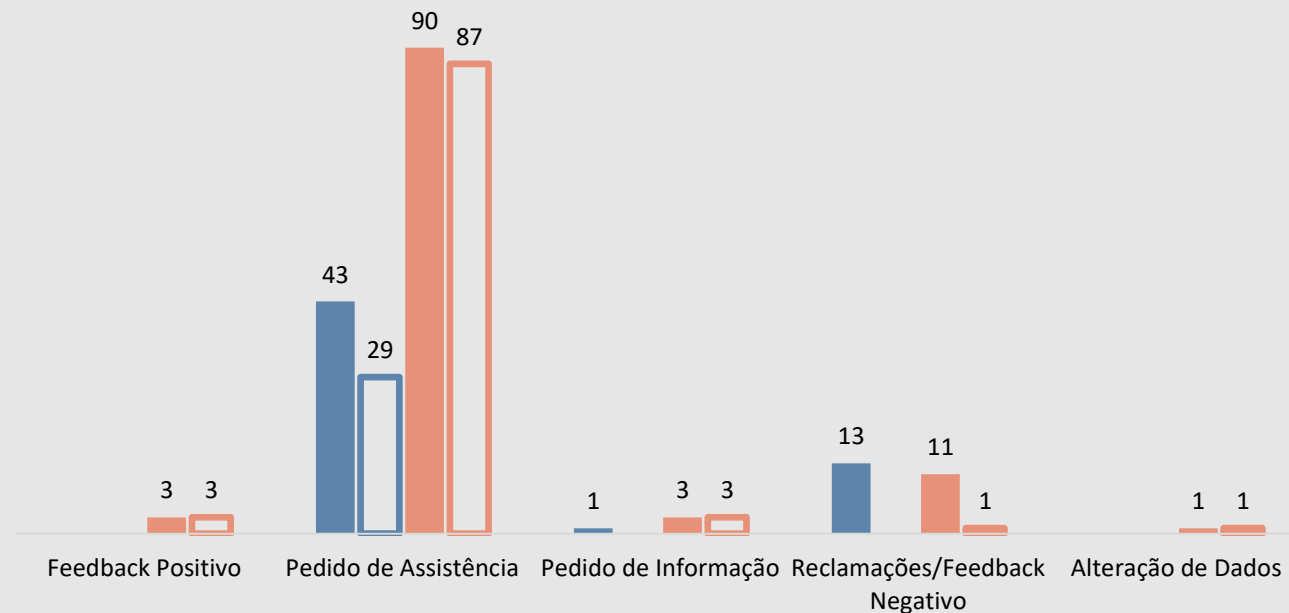
108

Feedback Fornecido:

95



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



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

ÁGUA, HIGIENE E SANEAMENTO

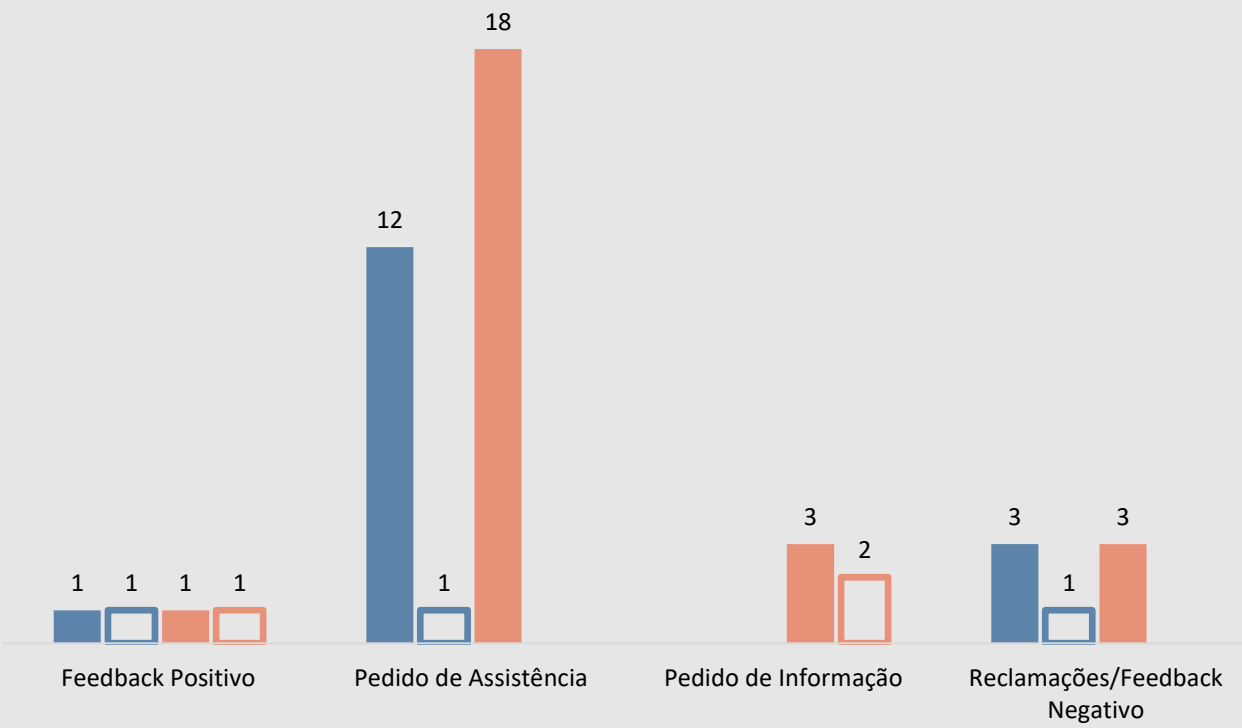


Nampula	1
Cabo Delgado	24

1 - 31 Outubro 2021
 Cases Registados:
25
 Feedback Fornecido:
3

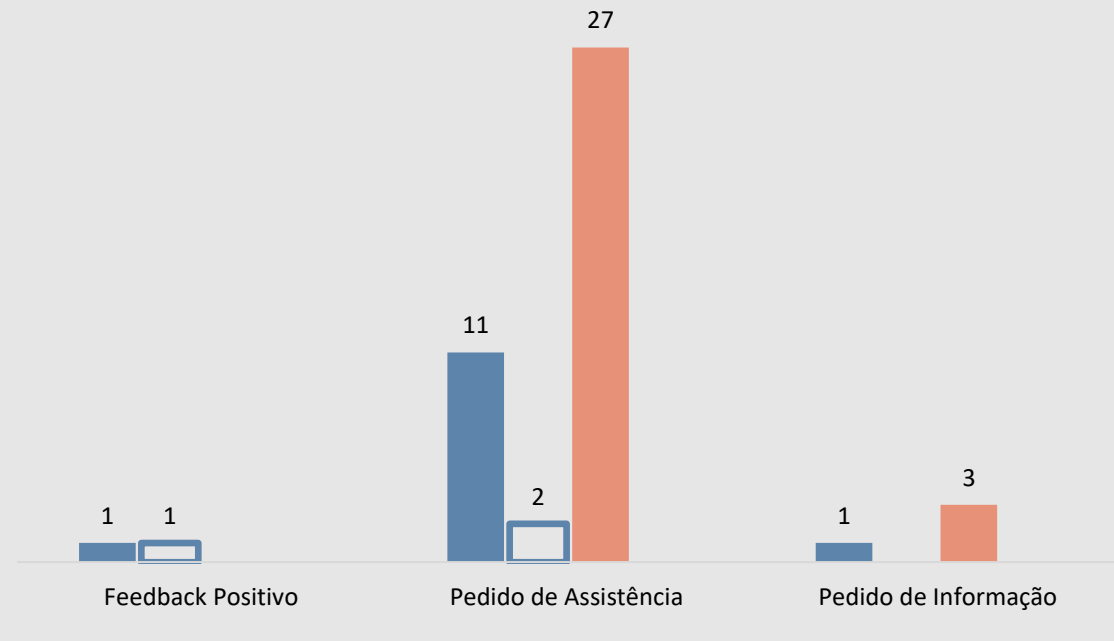
1 - 31 Outubro 2021
 Cases Registados:
30
 Feedback 9ornecido:
0

Sofala	5
Zambezia	1
Nampula	1
Cabo Delgado	23



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

PROTECÇÃO



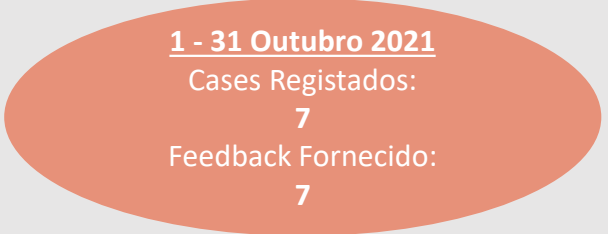
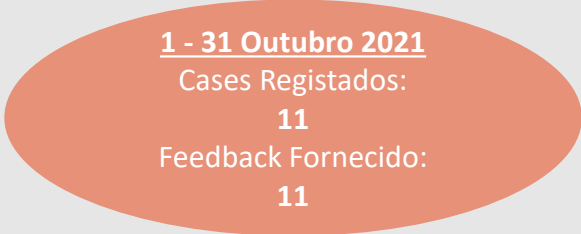
■ Casos Registados 1 - 30 Set □ Feedback Fornecido 1 - 30 Set
 ■ Casos Registados 1 - 31 Out □ Feedback Fornecido 1 - 31 Out

PROTECÇÃO A CRIANÇA

VBG

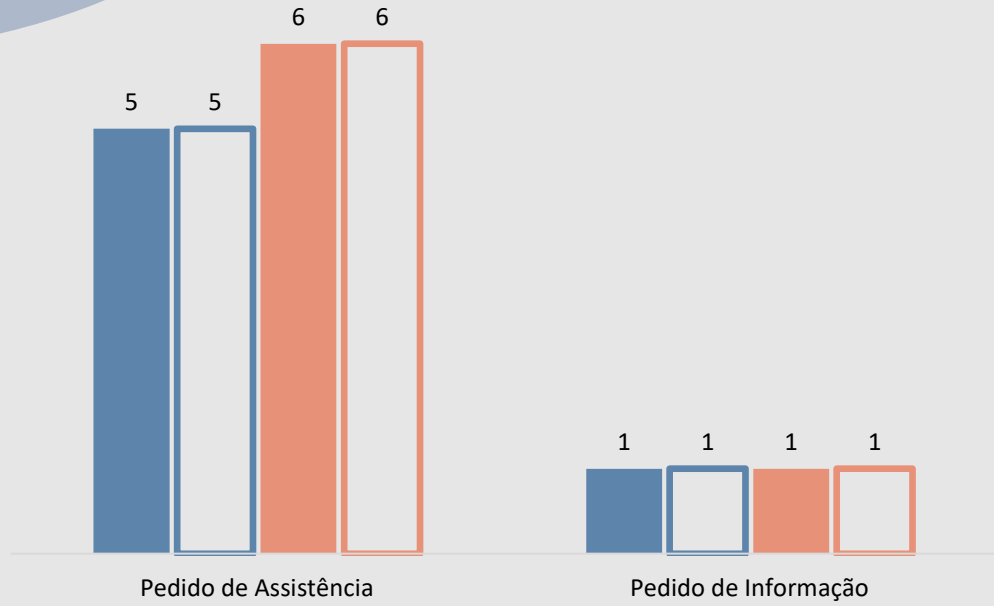
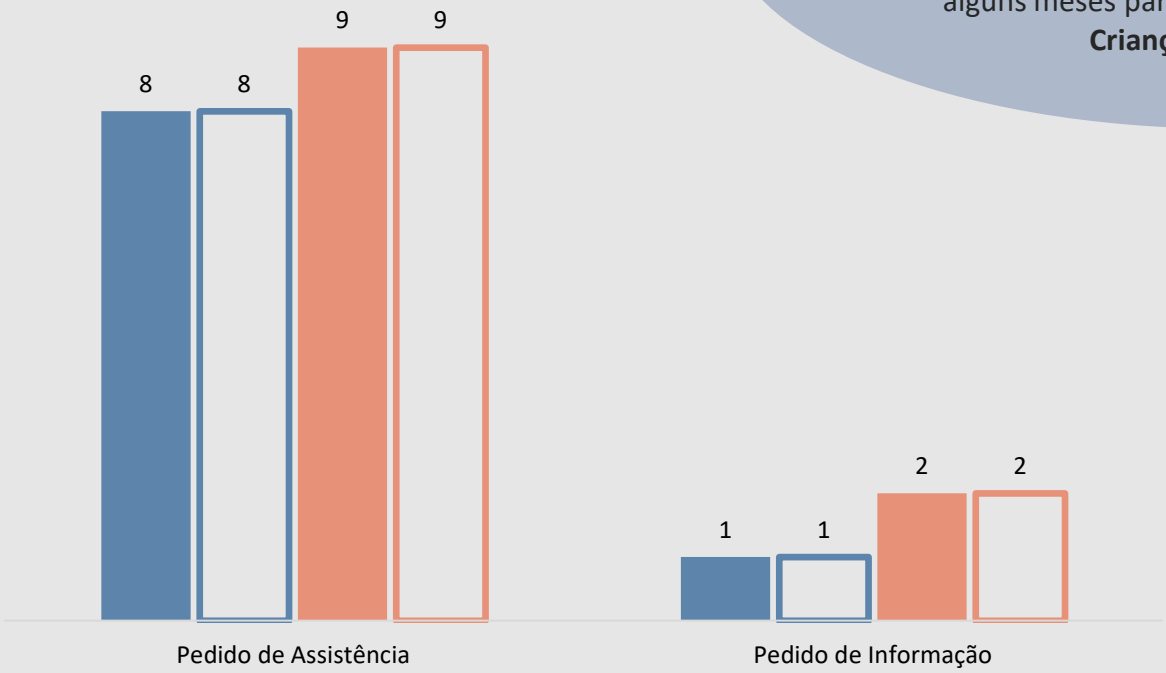


Sofala	4
Manica	1
Nampula	2
Cabo Delgado	2
Gaza	1
Maputo Provincia	1



Tete	1
Maputo Provincia	3
Cabo Delgado	3

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 alguns meses para resolução pela **Linha Fala Criança** e **cluster GBV**



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

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

INGD

Sofala	11
Inhambane	1
Nampula	1

1 - 31 Outubro 2021

Cases Registrados:

13

Feedback Fornecido:

12

REGISTO DE PID

Nampula	1
Cabo Delgado	96

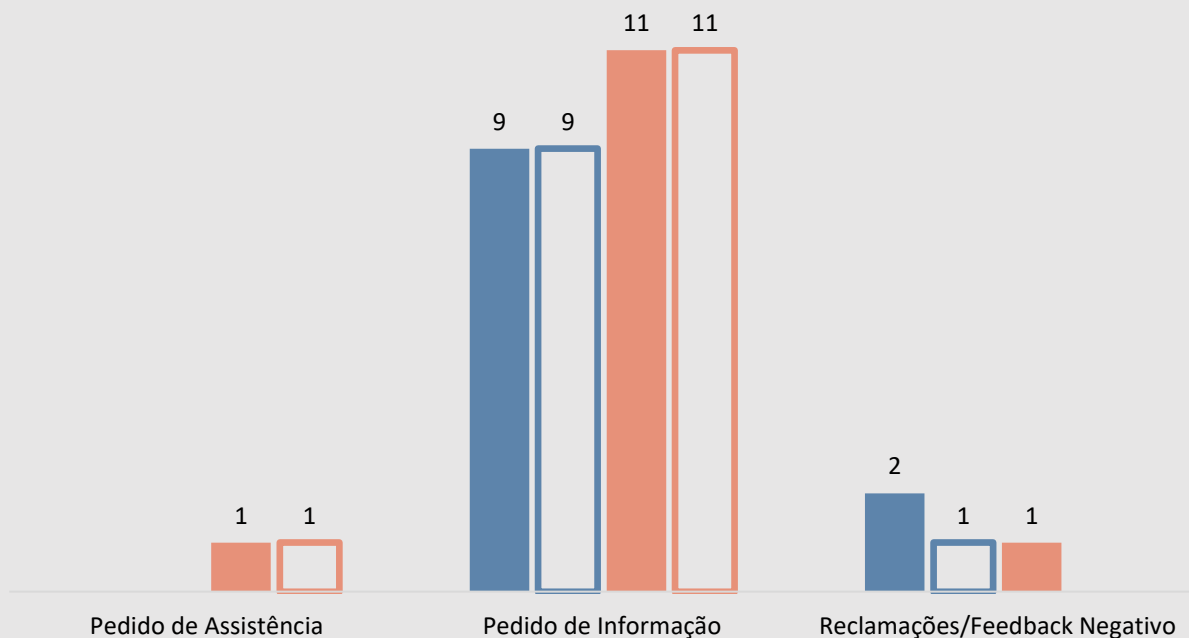
1 - 31 Outubro 2021

Cases Registrados:

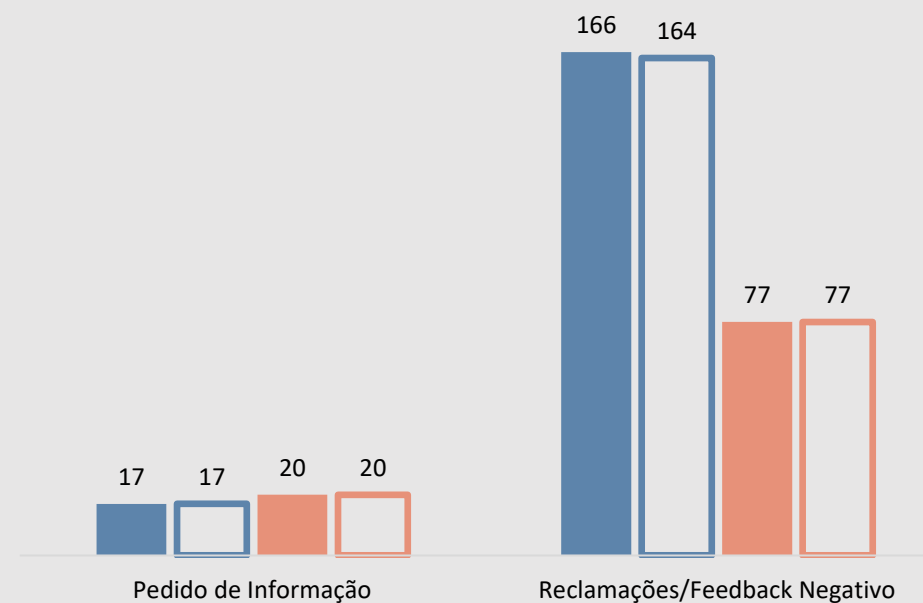
97

Feedback Fornecido:

97



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



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

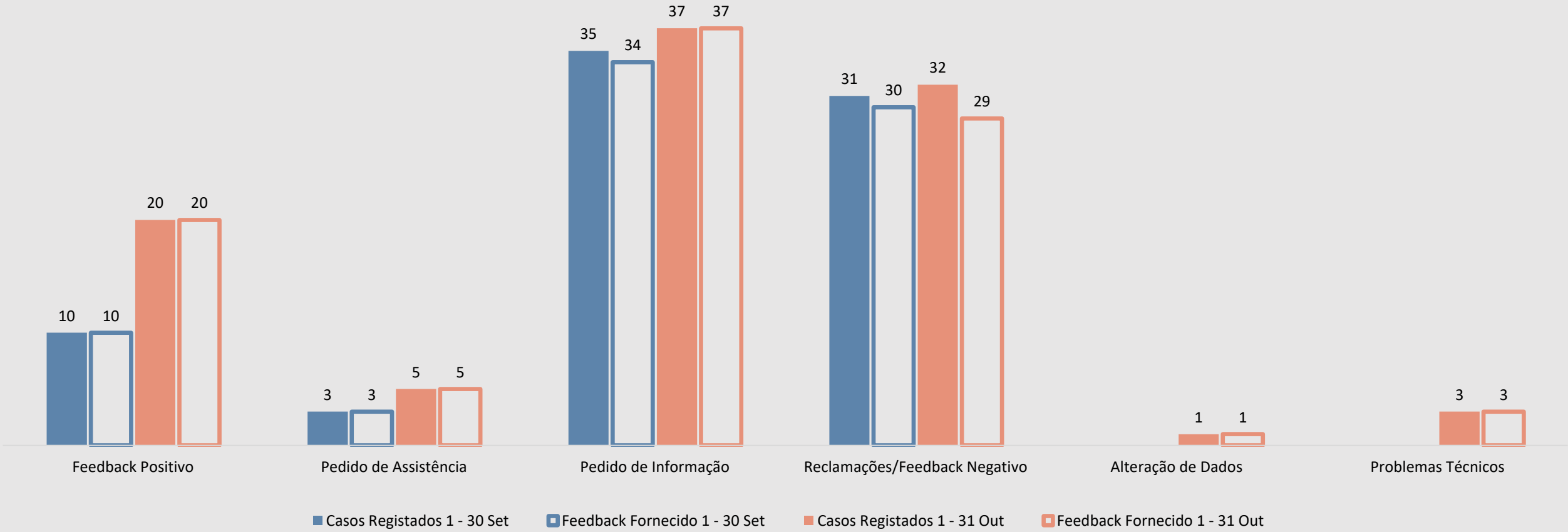
PROTECÇÃO SOCIAL/INAS



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.**

1 - 31 Outubro 2021
 Casos Registados: **98**
 Feedback Fornecido: **95**

Sofala	34
Zambezia	30
Tete	18
Cabo Delgado	15
Maputo Provincia	1



LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

1 – 31 DE OUTUBRO 2021

Visão geral

- ❖ **24.424** casos foram registados através da linha directa Interagencial CFM de Janeiro de 2021 à 31 de Outubro de 2021. A taxa geral de feedback é de 95%, tendo aumentado em 1 ponto percentual em relação o mês passado.
- ❖ **2.498** casos foram registados no mês de Outubro de 2021 com **taxa de feedback de 88%**, o restante dos casos são encerrados porque a Linha Verde 1458 recebe respostas de diferentes actores. Registando queda em relação ao mês anterior. Os casos são divididos e analisados de acordo com a localização e resposta da seguinte forma.
 - 55% dos casos registados são relacionados à situação da Covid-19 no país. A Linha Verde 1458 continua a ser uma fonte de actualização diária para a população afectada que não dispõe de outra fonte de informação sobre o número diário de casos.
 - 33% dos casos registados são relativos à resposta humanitária na região norte, pois a população atingida luta para se ajustar à nova vida em novas comunidades, enfrentando vários desafios.
 - 9% dos casos ocorreram na região central do país, em locais onde o INGD ainda fornece assistência em meios de subsistência e em outros locais onde o INAS realiza intervenções de protecção social.
 - 3% provém da região sul do país, mostrando uma tendência de redução no engajamento da população afectada pela seca cíclica, visto que actualmente não há programas de assistência humanitária activos.

Treinamento em abordagem sensível ao trauma para operadores da Linha Verde 1458 pela UNICEF - 21 e 28 de Outubro de 2021

- ❖ Os operadores da linha de atendimento a emergências (Linha Verde da Resposta a Emergência 1458) receberam um treinamento sobre o uso da abordagem sensível ao trauma no serviço de linha directa, para equipar a equipe para interagir com membros da população afectada que foram e continuam a ser sobreviventes de vários traumas relacionados à violência e deslocamento. O objectivo do treinamento foi garantir que os métodos de comunicação via linha directa com os beneficiários e a população afectada em geral sejam sensíveis ao trauma e não causem mais danos. As sessões de formação decorreram nos escritórios da UNICEF em Maputo.

- ❖ A Linha Verde 458 procederá à revisão de seus protocolos de prestação de informações para garantir que o serviço seja sensível a pessoas que sofreram experiências traumáticas.
- ❖ A propriedade conjunta da Linha Verde 1458, com ligações directas às diferentes agências e clusters, permite oportunidades activas de capacitação para os operadores em diferentes assuntos relativos à acção humanitária em Moçambique, programas em curso e como eles respondem às diferentes necessidades. Isso permite que o serviço atenda melhor às necessidades da população atingida.

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

- ❖ Um total de 827 casos foram registados na Linha Verde 1458 no mês passado, o que indica uma redução notável de 40% comparativamente ao mês passado.
- ❖ Dos 827 casos registados no último mês, 389 foram pedidos de informação, 225 reclamações, 150 pedidos de assistência e 57 *feedback* positivo.

Problemas no Registo de PID (Pessoas Internamente Deslocadas)

Reclamações

- ❖ **77** pessoas que ligaram afirmam que são deslocados internos, mas nunca receberam qualquer tipo de assistência humanitária, pois não fazem parte das listas de beneficiários, apesar de se terem registado sua residência junto à liderança local. A Linha Verde 1458 tem colaborado com o Grupo de Trabalho de Registo e a Unidade de Protecção do PMA para determinar como essas pessoas podem ser registadas e assistidas.

Pedidos de Informação

- ❖ Os deslocados internos em vários distritos de Cabo Delgado continuam a solicitar informações sobre como ser registados para inclusão na assistência humanitária. A Linha Verde 1458 orienta os chamadores a entrarem em contato com as lideranças locais, a fim de se cadastrarem na comunidade e terem acesso a assistência em consonância com a gestão actual das listas de beneficiários. A Linha Verde 1458 está ciente da selecção baseada na vulnerabilidade do PMA e ajustará as comunicações quando esta abordagem de segmentação for concluída.

LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

1 – 31 DE OUTUBRO 2021

Assistência Alimentar

Pedidos de Informação

- ❖ A maioria dos pedidos de informação referem-se a horários de distribuição, principalmente provenientes de beneficiários de programas de assistência alimentar.
 - A Linha Verde 1458 compartilha as datas de distribuição planejadas compartilhadas pelo PMA, permitindo a resolução imediata dos casos.
 - O serviço beneficiar-se-ia ao receber planos de distribuição de outras organizações que fornecem assistência alimentar nas comunidades de Cabo Delgado.
- ❖ As pessoas que ligaram perguntaram sobre os critérios de selecção usados para seleccionar beneficiários de programas de assistência alimentar. A Linha Verde 1458 forneceu informações sobre os critérios de selecção actuais (baseados no status) aplicados pelos provedores de assistência alimentar e começou a explicar aos chamadores como os critérios não condicionais para assistência serão alterados em breve para se referir mais especificamente à vulnerabilidade.
- ❖ Um pequeno número de chamadas solicitou esclarecimentos sobre o objectivo da Linha Verde 1458.

Reclamações

- ❖ Verificou-se uma diminuição notável nas reclamações, especialmente erros de exclusão, com uma redução de 481 para 168 em Outubro de 2021.
 - **84 das 168 alegações de erro de exclusão** são de pessoas que afirmam ter recebido assistência alimentar, mas não o receberam na última distribuição por um motivo ou outro. O PMA tem trabalhado com parceiros de cooperação para garantir que as listas sejam cruzadas e verificadas com as reclamações feitas em consulta com a liderança local. Isso ajuda a liderança local a actualizar as listas de acordo com os critérios que estão a ser observados.
- ❖ As denúncias de abusos de poder também diminuíram de 68 para 29. Um total de **22** casos relatados de **abusos de poder** estão relacionados a programas de assistência alimentar, supostamente perpetrados por líderes locais.

- Dentre estas **16 são reclamações de fraude** onde os chamadores citaram que a liderança local inclui membros não elegíveis das comunidades anfitriãs para receber assistência alimentar.
- As denúncias de corrupção vieram de pessoas que afirmavam que os líderes locais responsáveis pelas listas **cobram valores entre 1.000MT e 2.000MT** para incluir pessoas nas listas. Esses casos foram compartilhados com parceiros de assistência alimentar para investigação e acção.

- ❖ Os beneficiários da assistência alimentar do PMA do local de reassentamento de Meculane reclamaram de terem sido obrigados a viajar para a aldeia de Meculane para uma actividade de registo entre 13 e 14 de Outubro de 2021. Eles estavam preocupados com a distância e teriam preferido que a actividade acontecesse no ponto de distribuição no local de reassentamento.
- ❖ Também foram recebidas reclamações sobre a quantidade de alimentos distribuídos por família
 - Algumas pessoas disseram que suas famílias são muito grandes e que as rações eram pequenas. A Linha Verde informou aos beneficiários que as rações são fornecidas de acordo com o tamanho da família. E se o tamanho da família ultrapassar o número estabelecido para receber uma ração, eles deveriam receber duas.
- ❖ Os chamadores também reclamaram que alguns parceiros de cooperação não concluíram a distribuição no mesmo dia e que algumas pessoas não receberam assistência. A Linha Verde 1458 informa aos chamadores que as organizações tendem a sair com comida quando os beneficiários não aparecem. Eles também são informados de que só porque um beneficiário não compareceu ao ponto de distribuição, isso não significa que sua alimentação será entregue a outra pessoa. Portanto, os parceiros voltarão no dia seguinte ou em data posterior para distribuir aos que não estavam presentes.

Água, Saneamento, Higiene (ASH), Abrigo & CCCM

Pedidos de assistência

- ❖ Foi recebido um total de **150** pedidos de assistência, sendo a maioria pedidos de bens não alimentares (113), destes **90** são para **artigos de abrigo**, **20** casos são divididos em pedidos de **artigos de higiene e serviços de ASH**.

LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

1 – 31 DE OUTUBRO 2021

- ❖ A Linha Verde 1458 registou 90 solicitações com **itens de abrigo (cobertores, lonas, utensílios de cozinha, esteiras e chapas de ferro)**. Estes pedidos de assistência foram recebidos principalmente de Ancuabe, Metuge, Montepuez, Balama, Chiure, Mueda e Ibo. A Linha Verde 1458 encaminhou todos os pedidos de assistência ao *Cluster* de Abrigo.
- ❖ Os pedidos de assistência de Montepuez foram para artigos de higiene (**sabonete, pasta e escovas de dentes, purificador de água, máscaras**).
- ❖ Pessoas ligaram de Montepuez (Upajo), Metuge e Ancuabe a pedir ajuda para aumentar o abastecimento de água e adicionar pontos de água, visto que elas são forçadas a esperar em longas filas para ter acesso à água ou então abastecimento de água acabou. Isso significa que as pessoas têm que viajar, em alguns casos, longas distâncias, para outras comunidades para obter água, onde geralmente são cobradas mais e correm o risco de confrontos com a comunidade anfitriã. A Linha Verde 1458 canalizou todos os pedidos para o ponto focal do *Cluster* de ASH para sensibilização e acção.

Reclamações

- ❖ Pessoas que ligaram dos locais de reassentamento de Montepuez (Upajo) e Ancuabe (Metoro) expressaram frustração por terem sido contratadas por actores humanitários para participar de **actividades como limpeza de terreno nos locais de reassentamento** e construção de casas, mas não receberam o pagamento prometido por este trabalho.
- ❖ Membros do local de reassentamento de Eduardo Mondlane em Mueda alegaram que os líderes locais os têm forçado a partilhar o pagamento que recebem de um parceiro pelo trabalho de carpintaria no local.
- ❖ Tanto de Ancuabe quanto de Metuge, os chamadores reclamaram da **exclusão na distribuição de itens do abrigo**.

Educação

- ❖ Pais e filhos em locais de reassentamento em Chiure, Ancuabe, Metuge e Pemba ligaram para a Linha Verde 1458 solicitando **uniformes escolares, mochilas, sapatos e artigos de papelaria** para possibilitar a frequência escolar.

Resposta da Região Central: 1 - 31 Outubro de 2021

- ❖ Um total de **216** casos foram registados na região central. A maioria são pedidos de informação (153), seguidos de reclamações (28), pedidos de assistência (16) e feedback positivo (15) e um pequeno número de casos relativos a problemas técnicos e actualização de dados pessoais.

Assistência Alimentar

Pedidos de informação

- ❖ A maioria dos pedidos de informação diz respeito à duração dos programas de assistência alimentar do PMA que terminaram em Julho de 2021. Os beneficiários anteriores ligaram para perguntar se há assistência planejada para esta estação magra, com muitos a alegar que ainda não têm boas fontes de alimentos.

Serviços Gerais

- ❖ 42 Pedidos de informação recebidos sobre o objectivo da Linha Verde 1458 de pessoas que souberam recentemente da existência do serviço de linha directa, vieram de Sofala, Zambézia e Manica.

Reclamações

- ❖ Algumas reclamações foram recebidas de beneficiários do programa de assistência aos meios de subsistência IDE (International Development Enterprises), no qual as distribuições de insumos agrícolas (sementes e ferramentas) foram realizadas no início do programa. Os beneficiários mencionam que foram cobrados 300 Meticais cada um pelos trabalhadores da organização durante a segunda ronda de distribuição dos mesmos materiais, recebendo recibos do pagamento. As pessoas que ligaram reclamaram que não têm esse dinheiro disponível e não entendem por que tiveram que pagar pela segunda vez quando não pagaram pela primeira vez.

Consultas Relacionadas ao Estado de Tempo

- ❖ Os restantes pedidos de informação referem-se a previsões meteorológicas, uma vez que o país registou chuvas e ventos fortes ao longo do mês. As pessoas ligam para saber se houve alguma mensagem urgente de alerta emitida pelo Instituto Nacional de Meteorologia (INAM).

LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

1 – 31 DE OUTUBRO 2021

Programa de Assistência INAS Covid-19

Pedidos de informação

- ❖ Os pedidos de informação recebidos sobre o programa de Protecção Social do INAS são principalmente de beneficiários que perguntam quando será o próximo desembolso.
- ❖ Alguns perguntam quais são os critérios de selecção do programa de protecção social e outros ligam para saber quanto têm direito a receber.

Reclamações

- ❖ A maioria das reclamações registadas foram reclamações de erro de exclusão de beneficiários do programa de assistência INAS Covid-19. Os chamadores que afirmam ser beneficiários registados indicaram que não receberam o pagamento mais recente. A maioria dos casos são de Milange na Zambézia e Marromeu em Sofala.
- ❖ 2 relatos de **abusos de poder** recebidos de Nhamatanda e Marromeu separadamente onde as pessoas alegaram ter sido cobradas pelos pontos focais do INAS e parceiros responsáveis pelo registo entre **100 – 200MT** para serem registados como beneficiários do programa de assistência INAS Covid-19.

Pedidos de assistência

- ❖ Alguns pedidos de assistência foram recebidos de beneficiários do programa de assistência INAS Covid-19 que precisavam de ajuda para relatar a perda de seus telefones celulares, os telefones que receberam após serem registados como beneficiários da assistência. Os chamadores foram informados de que os telefones celulares não são substituídos, no entanto, eles precisam obter novos cartões SIM e novos telefones para continuar a receber a assistência normalmente.

Problemas técnicos e alteração de dados

- ❖ Algumas reclamações foram feitas com relação a problemas técnicos enfrentados por beneficiários do programa de assistência INAS Covid-19. Eles foram aconselhados a visitar os escritórios do INAS ou pontos focais na comunidade para relatar esses casos.

Abrigo

- ❖ 4 casos foram recebidos relativos a dois programas de construção diferentes (construção de casas em locais de reassentamento em Buzi e construção da chamada “casa de reportacao” em Ncura e locais de reassentamento de Mandruzi em Nhamatanda). Os chamadores eram pessoas que alegaram ter sido contratadas por organizações para auxiliar nas actividades, afirmando que não haviam sido pagas por seu trabalho conforme prometido.

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

- ❖ Os casos recebidos da região Sul do país diminuíram no último mês. Foram registados 69 casos, a maioria pedidos de informação (48), seguidos de pedidos de assistência (9) e igual número de reclamações e feedbacks positivos.

Pedidos de Informação

- ❖ A maioria dos pedidos de informação são de beneficiários anteriores da assistência do PMA durante a época de escassez, que continuam a pedir que lhes seja fornecida assistência alimentar, visto que enfrentam a insegurança alimentar devido à falta de chuva. A maioria vem do Panda em Inhambane e outros são da Moamba em Maputo.
- ❖ Outros pedidos de informação referem-se a consultas sobre o objectivo do serviço de linha directa por pessoas que ouviram falar recentemente ou viram o número algures.

Programa de Assistência Covid-19 de Protecção Social do INAS

Pedidos de Informação

- ❖ Um pequeno número de pedidos de informação sobre as datas de desembolso dos beneficiários do INAS em Moatize em Tete.

Pedidos de assistência

- ❖ A maioria dos pedidos de assistência foram para serviços de VBG e de protecção à criança; eles serão discutidos na secção de protecção abaixo.

LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

1 – 31 DE OUTUBRO 2021

Reclamações

❖ 6 reivindicações de erro de exclusão de beneficiários do programa de protecção social do INAS. Os chamadores afirmam que estão cadastrados como beneficiários do programa, receberam telefones e não receberam desembolsos. Todos os casos foram partilhados com os pontos focais do INAS através do ponto focal CFM do PMA em Tete.

Protecção: 1 - 31 de Outubro de 2021

❖ A Linha Verde 1458 registou um total de 42 casos de protecção divididos da seguinte forma:

- **11 casos de protecção à criança** recebidos das regiões sul, centro e norte do país: os casos são abuso sexual, violência física e denúncias de casamento precoce. A Linha Verde 1458 usa as vias de referência estabelecidas pelo *cluster* de Protecção para Cabo Delgado e Nampula e a Linha Fala Criança para outras partes do país. Outros são pedidos de informação sobre como as pessoas podem reportar questões de protecção à criança por meio da Linha Verde da Resposta a Emergencia 1458.
- **07 relatos de casos de VBG** foram registados através da Linha Verde da Resposta a Emergência 1458 de Maputo, Tete e Cabo Delgado. A Linha Verde 1458 tem contado com os pontos focais do FNUAP e vias de referência estabelecidas para Cabo Delgado para encaminhamentos na região Norte e Sul.
- 30 questões gerais de protecção divididas da seguinte forma:
 - 11 dos casos de protecção geral são pedidos de assistência na obtenção de **identificação civil**, especificamente a bilhete de identidade nacional. As pessoas que ligam reclamam que sofrem perseguições por parte das autoridades locais quando tentam circular e não têm acesso a assistência humanitária. As pessoas que ligaram também afirmam que não têm o dinheiro que devem pagar pelo documento de identidade, portanto, pedem o apoio dos actores humanitários para obtê-lo. A Linha Verde 1458 encaminhou os casos para o *cluster* de Protecção para facilitar o acesso a este projeto. Esses casos são de **Ancuabe, Chiure e Montepuez**.
 - **10 casos foram pedidos de assistência para relocação para um local permanente**, dos quais 6 eram de pessoas no Centro de Trânsito de Massasse. As pessoas alegaram que aguardavam a realocação, pois haviam sido informadas de que isso já teria acontecido no momento da última ligação antes do final do mês 28 de Outubro de 2021. Outros casos vieram de Chiure.
 - **5 foram pedidos de assistência na atribuição de terras para a produção doméstica de alimentos (Machambas) de Metuchira, Nhamatanda em Sofala, região Centro e de Balama e Ancuabe na região Norte.**
 - Os restantes foram pedidos de assistência de pessoas com deficiência do Dondo e Nhamatanda em Sofala
 - Os casos são compartilhados com pontos focais do *cluster* de protecção para conscientização e tomada de decisão informada.

Tendências: Covid-19

COVID-19: CATEGORIA DOS CASOS E CASOS POR PROVÍNCIA

1 DE SETEMBRO – 31 DE OUTUBRO 2021

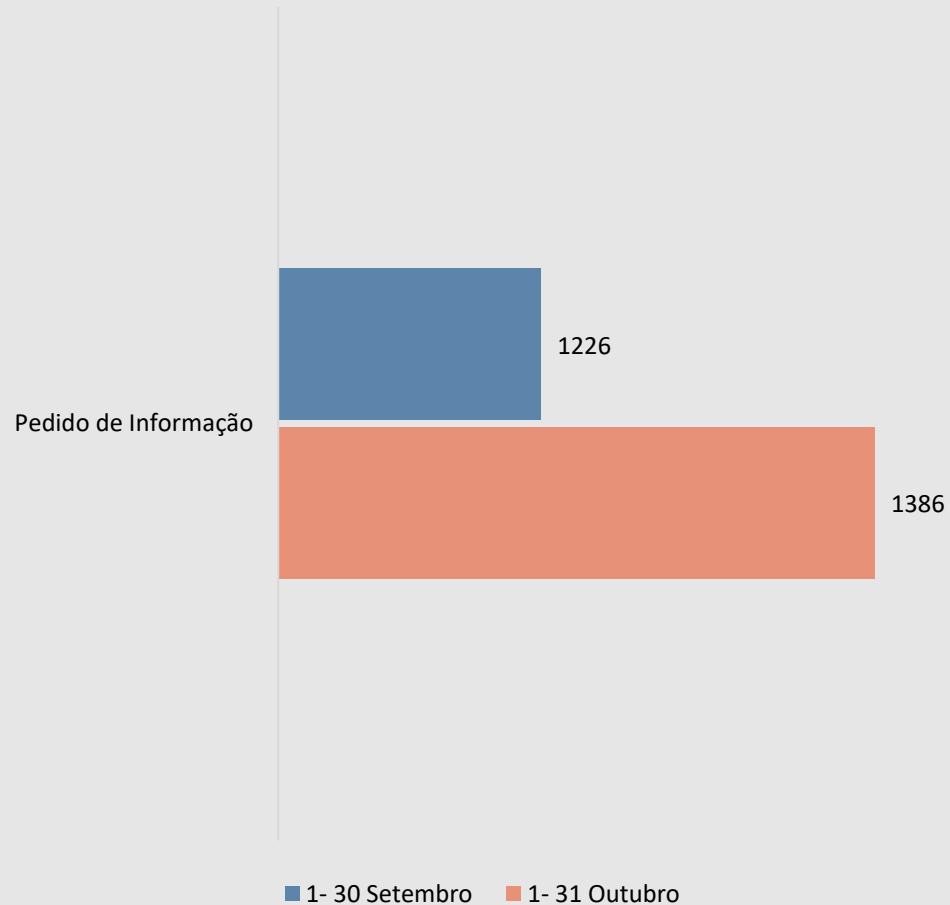
1 – 31 de Out, 2021

Nr. de casos de Covid-19:

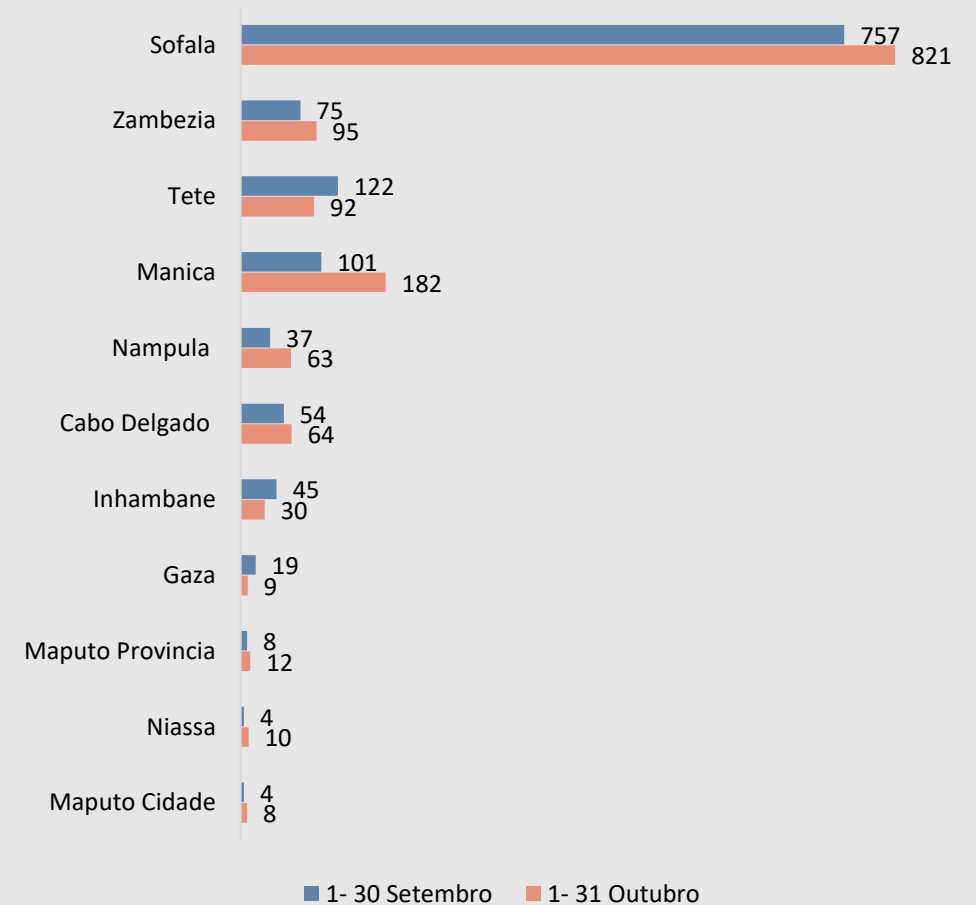
1386

55% dos casos registados através da Linha Verde 1458 entre 1 e 30 de Outubro são relacionados com Covid-19.

CATEGORIA DOS CASOS

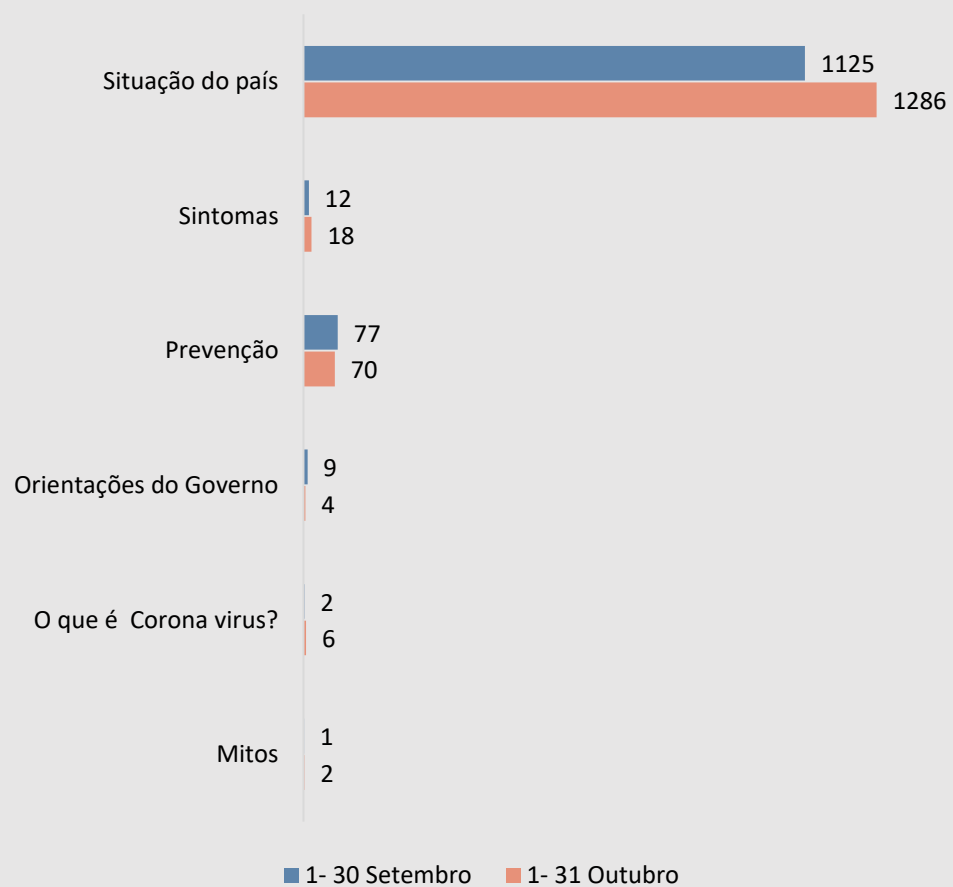


CASOS POR PROVÍNCIA

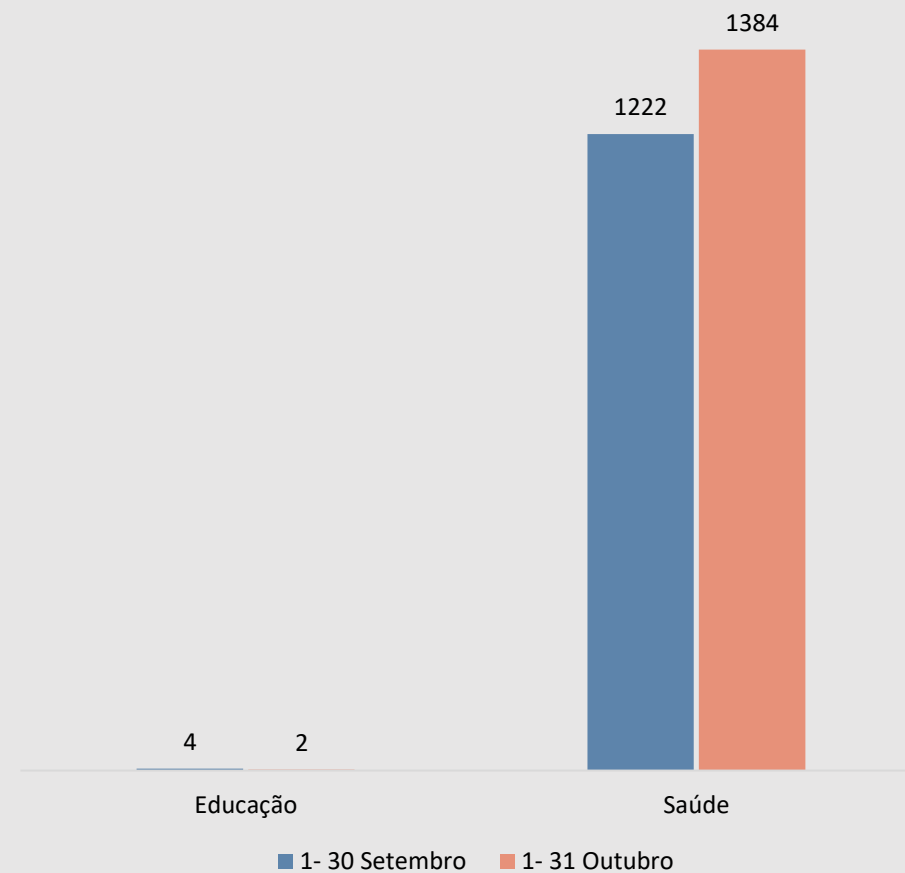


COVID-19
TIPO DE CASOS POR CATEGORIA
SECTORES RELACIONADOS
1 DE SETEMBRO – 31 DE OUTUBRO 2021

PEDIDO DE INFORMAÇÃO



SECTORES

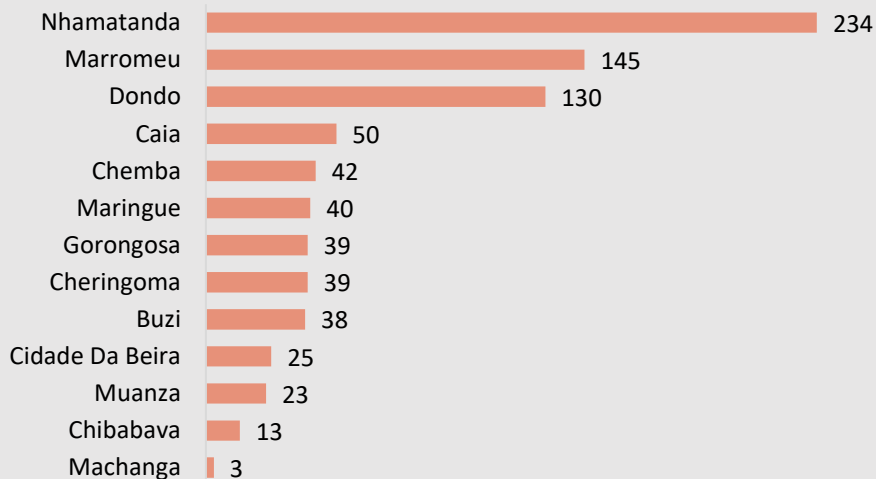




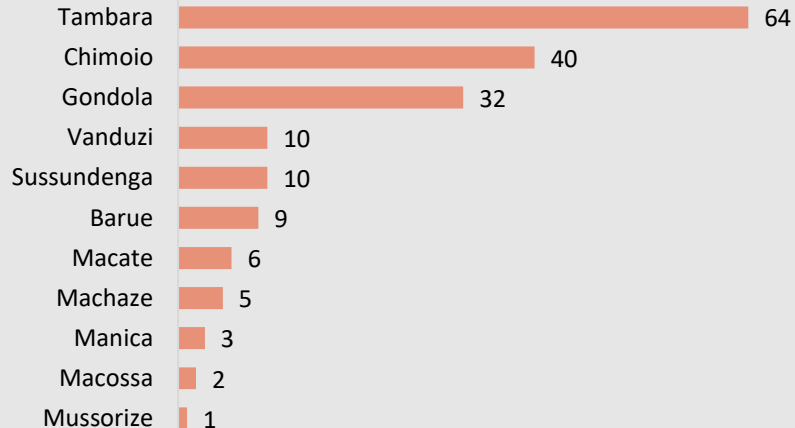
COVID-19: LOCAIS COM CHAMADAS SOBRE COVID-19

1 – 31 DE OUTUBRO 2021

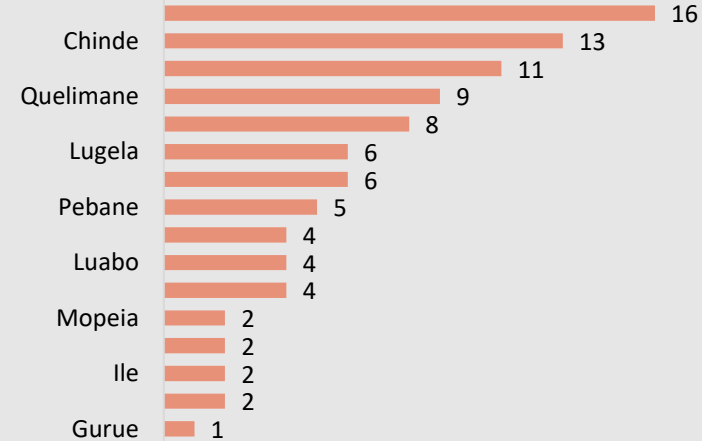
Sofala - 821



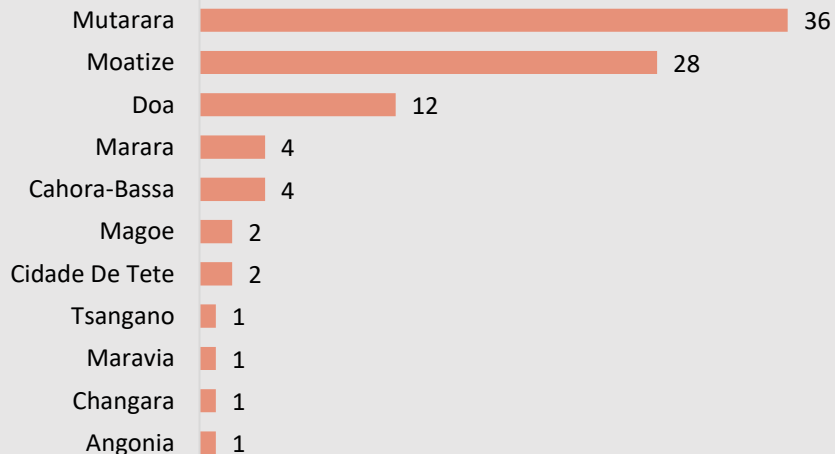
Manica - 182



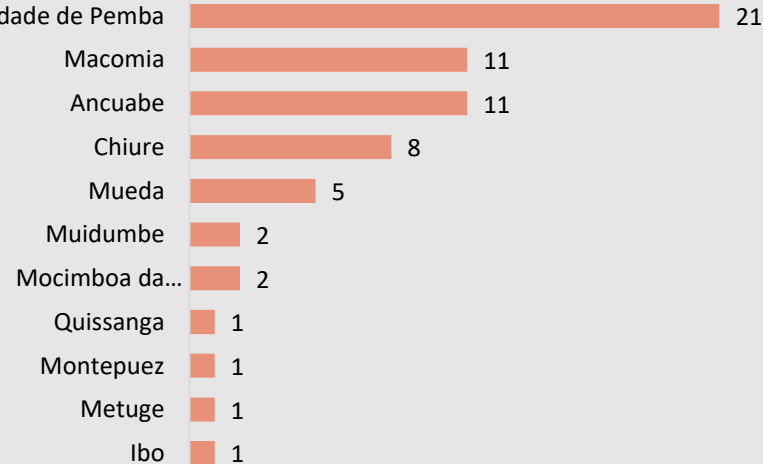
Zambezia - 95



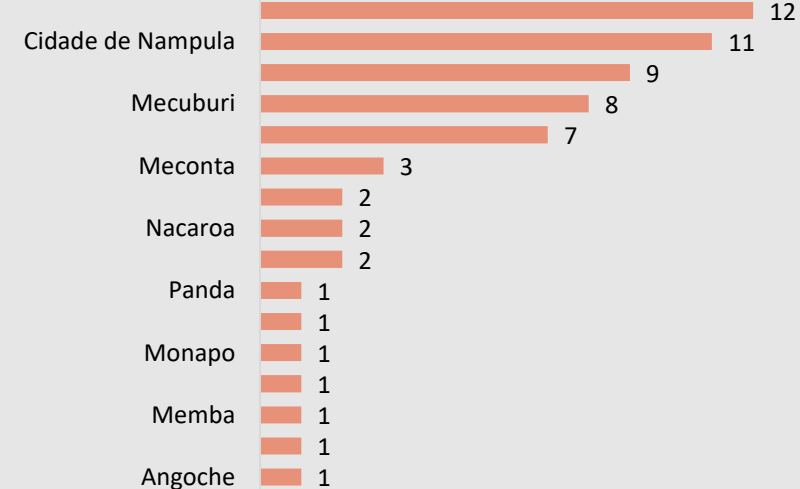
Tete - 92



Cabo Delgado - 64



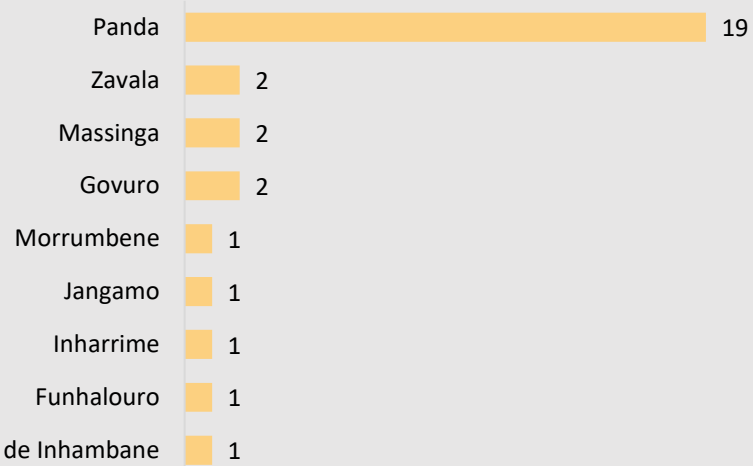
Nampula - 63



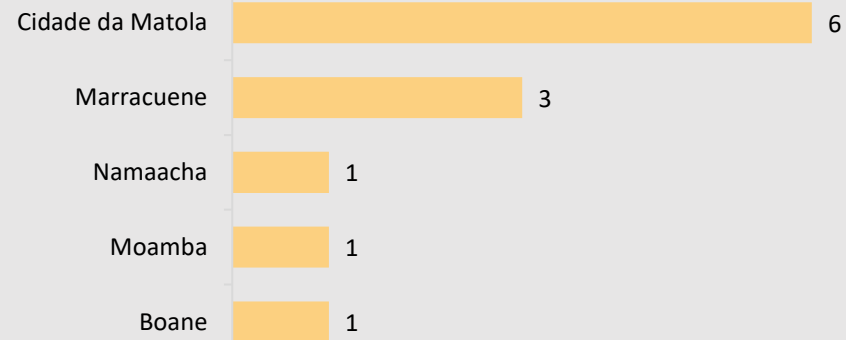
COVID-19: LOCAIS COM CHAMADAS SOBRE COVID-19

1 – 31 DE OUTUBRO 2021

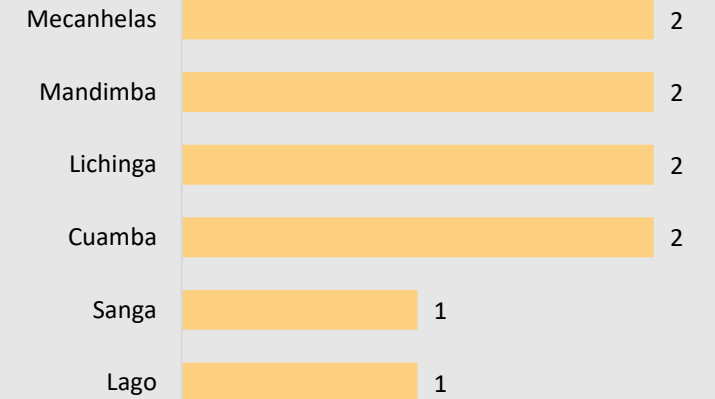
Inhambane - 30



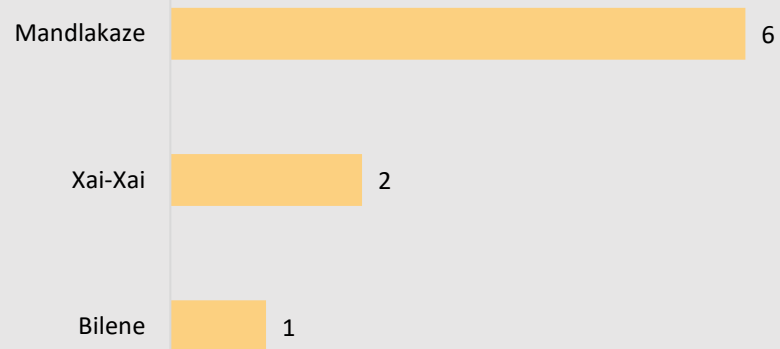
Maputo Provincia - 12



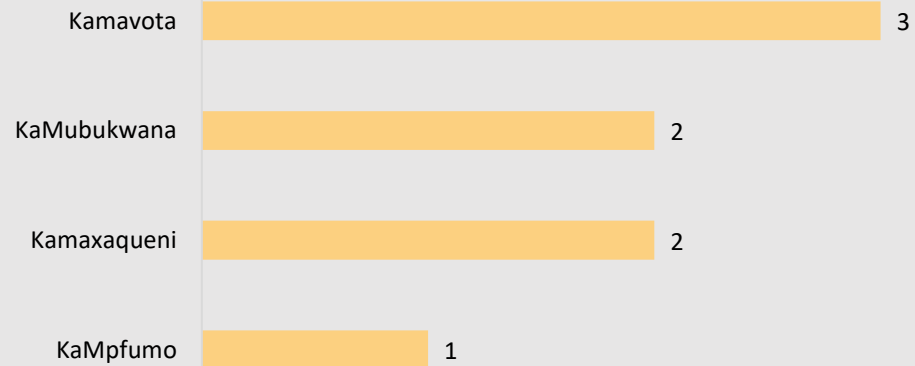
Niassa - 10



Gaza - 9



Maputo Cidade - 8



Covid-19: 1 - 31 de Outubro de 2021

❖ **1.386** casos foram registados sobre a situação da Covid-19 no país:

- 93% dos casos são de pessoas que ligaram em busca do número diário de casos positivos de Covid-19, embora a maioria da população pareça estar feliz que algumas das restrições tenham sido suspensas. Outros esperam que a situação não sofra uma mudança drástica.
- 5% são casos provenientes de pessoas que ainda não sabem quais são as medidas de prevenção. Isso pode ser confuso, pois com algumas das restrições sendo suspensas, muitas pessoas não seguem mais as medidas preventivas em conformidade.
- 1% das pessoas que ligaram ainda perguntam sobre os sintomas, visto que estes variam de pessoa para pessoa. Ficamos a saber que o espectro dos sintomas aumentou dependendo da região e das condições de saúde das pessoas associadas.
- Pessoas ligaram para obter esclarecimentos sobre rumores sobre viagens e o certificado de vacina. Eles afirmam ter sido informados de que não podem viajar para outras partes do país ou para fora do país sem um certificado de vacina. As pessoas que ligaram reclamaram dizendo que nem todos haviam sido vacinados. A Linha Verde 1458 esclareceu que não era verdade, mas que é aconselhável que as pessoas se vacinem. Se eles precisarem viajar, eles devem fazer o teste e continuar a observar as medidas preventivas sempre, pois a Covid-19 ainda é uma ameaça.