



LINHA VERDE
DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA
1458



Linha Verde da Resposta à Emergência

Período de Relatório: 1 de Novembro - 31 de Dezembro 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.

58,883 Total Casos Registrados

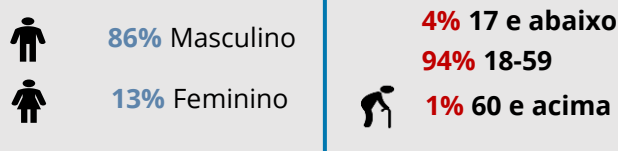
95% Feedback Recebido Desde 1 Jan 2021

30,604 Total Casos Registrados desde 1 de Janeiro 2021

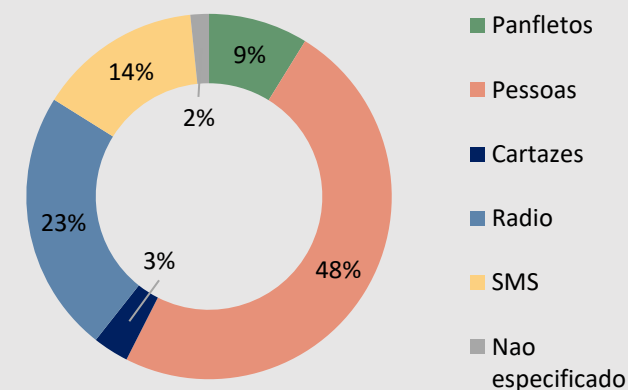


VISAO GERAL DE DADOS: 1 DE JANEIRO - 31 DE DEZEMBRO 2021

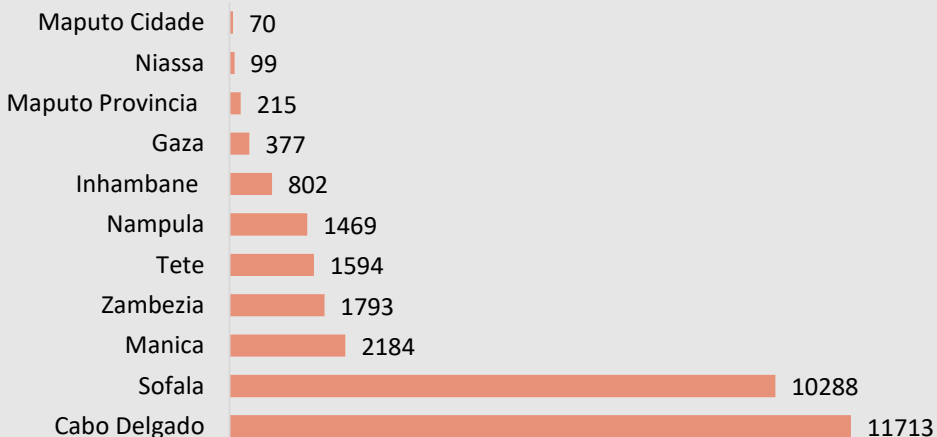
PERFIL DO CHAMADOR



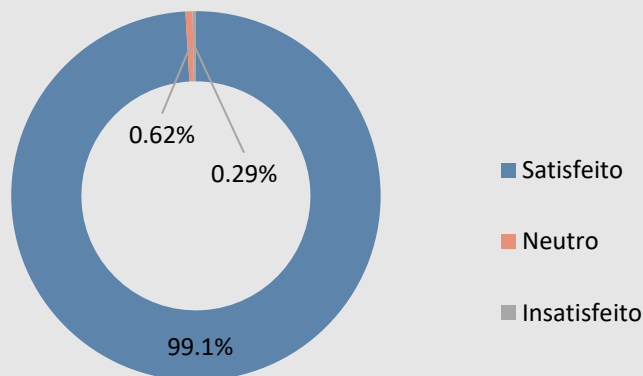
CONHECIMENTO SOBRE LINHA VERDE 1458



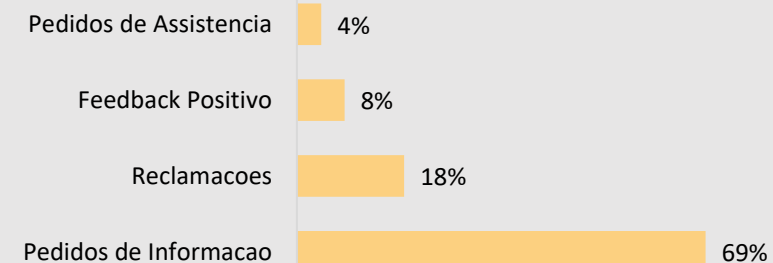
CASOS POR PROVINCIA



SATISFAÇÃO



TIPOS DE CASO



TIPO DE CASOS REGISTRADOS POR MÊS 1 DE JANEIRO 2021 – 31 DE DEZEMBRO 2021

1 - 31 de Dezembro 2021

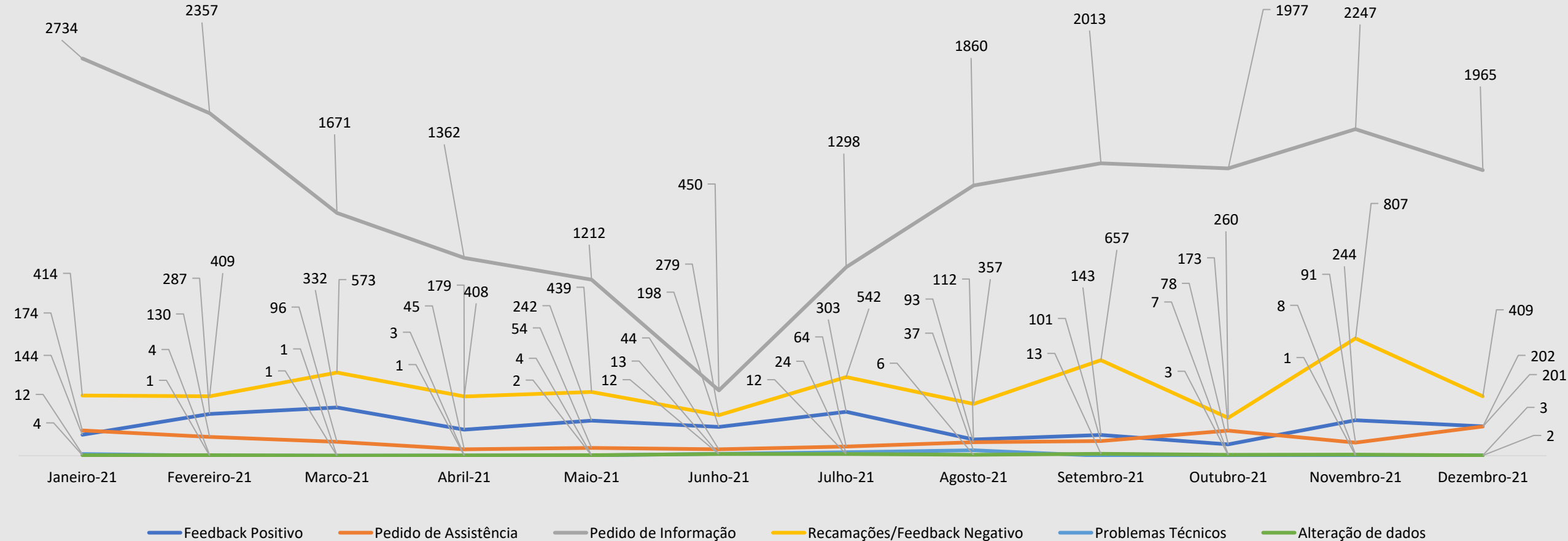
Nr. Total de Casos Registrados:

2,782

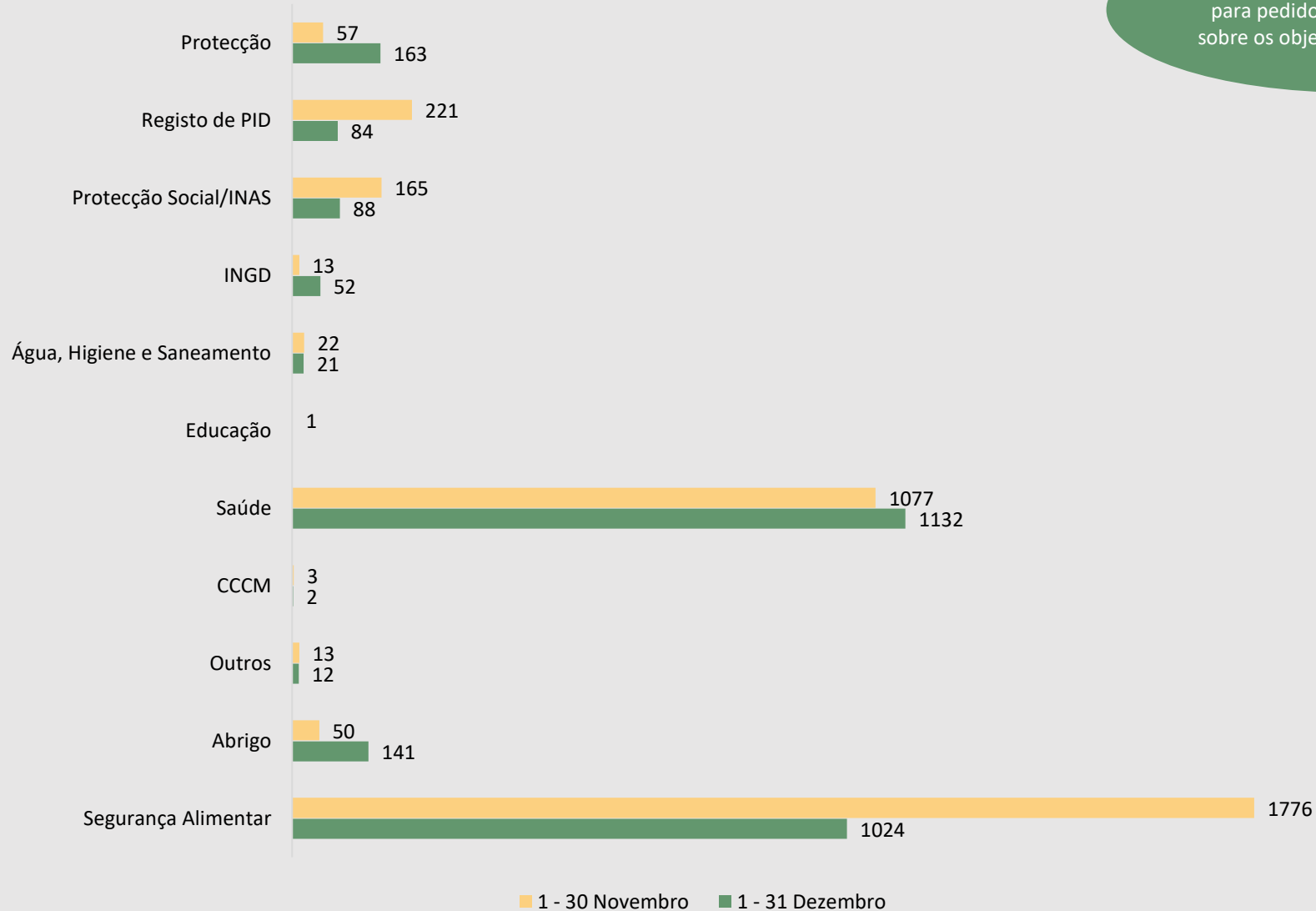
Nr. De chamadas sobre Covid-19:

1,125

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



CASOS POR SECTOR 1 DE NOVEMBRO – 31 DE DEZEMBRO 2021



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

CASOS POR RESPOSTA

1 DE NOVEMBRO – 31 DE DEZEMBRO 2021



1 - 31 Dezembro 2021

Casos Registrados:
1274
Feedback Fornecido:
924

1 - 31 Dezembro 2021

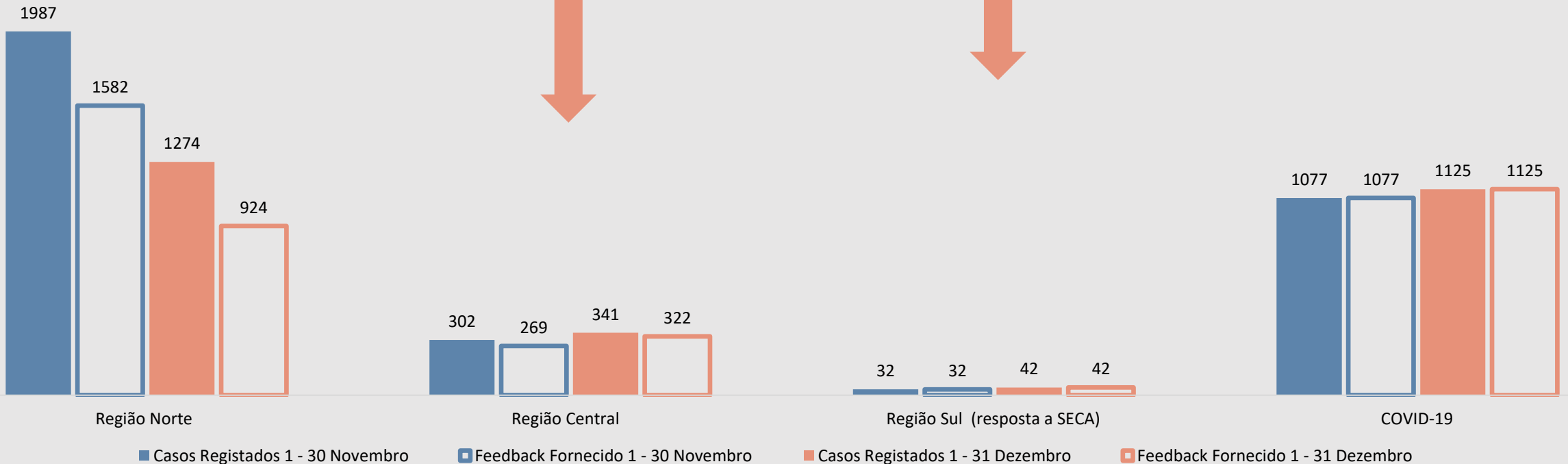
Casos Registrados:
341
Feedback Fornecido:
322

1 - 31 Dezembro 2021

Casos Registrados:
42
Feedback Fornecido:
42

1 - 31 Dezembro 2021

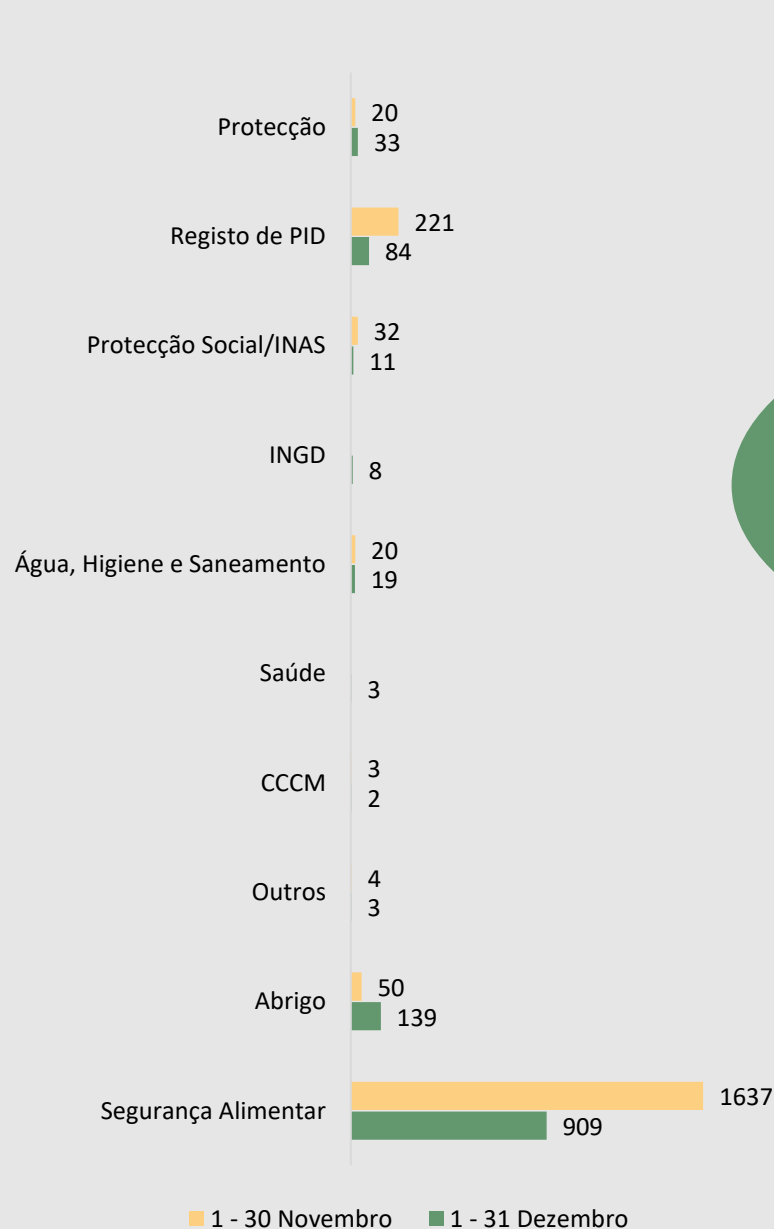
Casos Registrados:
1125
Feedback Fornecido:
1125



RESPOSTA A REGIÃO NORTE

CASOS POR SECTOR

1 DE NOVEMBRO – 31 DE DEZEMBRO 2021

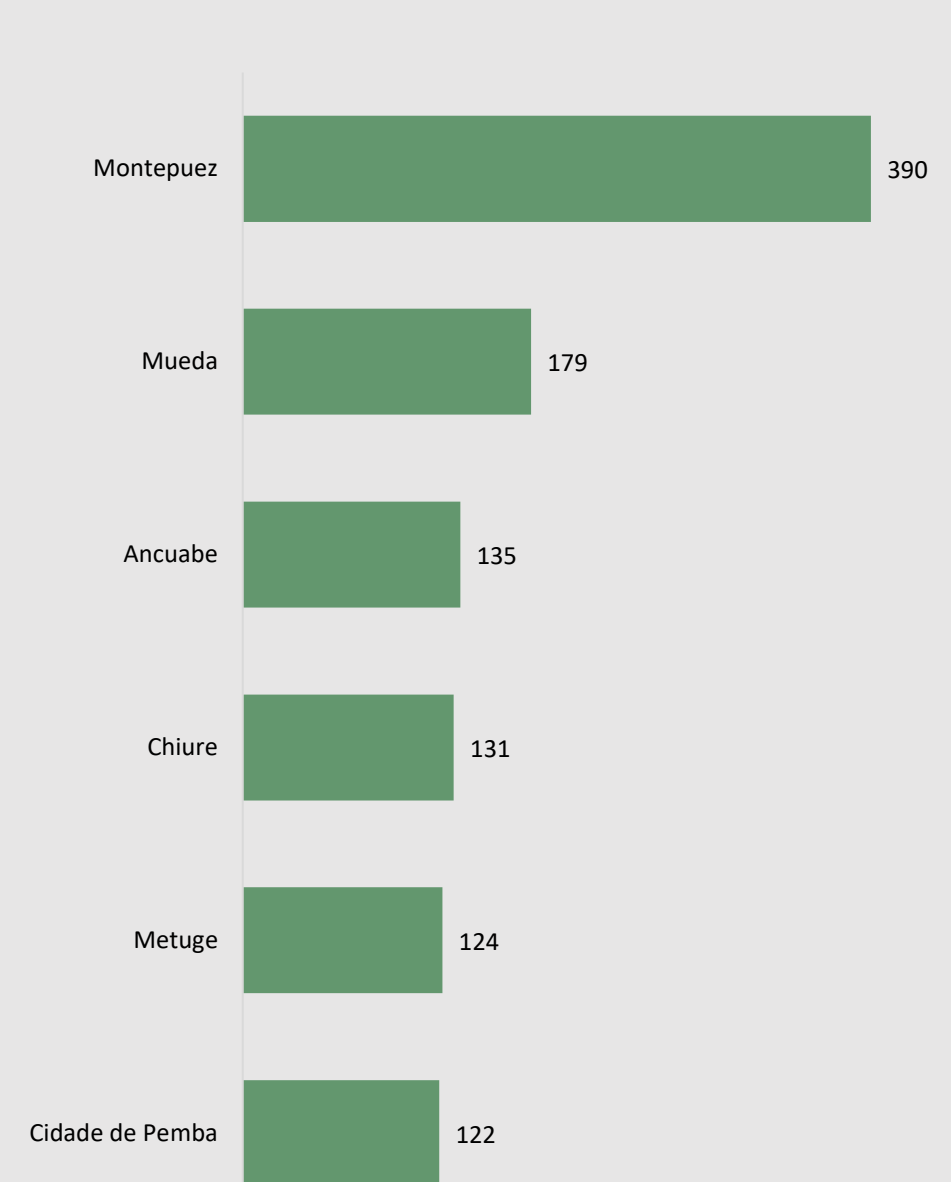


Casos de **Registo de PID** referem-se principalmente a situações nas quais os deslocados ligam para reclamar que os seus nomes nunca aparecem nas listas de beneficiários apesar de várias tentativas de registo junto as autoridades locais. Em menor escala referem-se a situações onde os deslocados ligam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

REPOSTA A REGIÃO NORTE

DISTRITOS COM ELEVADOS NR DE CASOS

1 – 31 DE DEZEMBRO 2021



RESPOSTA A REGIÃO NORTE

1 DE NOVEMBRO – 31 DE DEZEMBRO 2021

Novembro
 Casos Registrados:
1987
 Feedback Fornecido:
80%

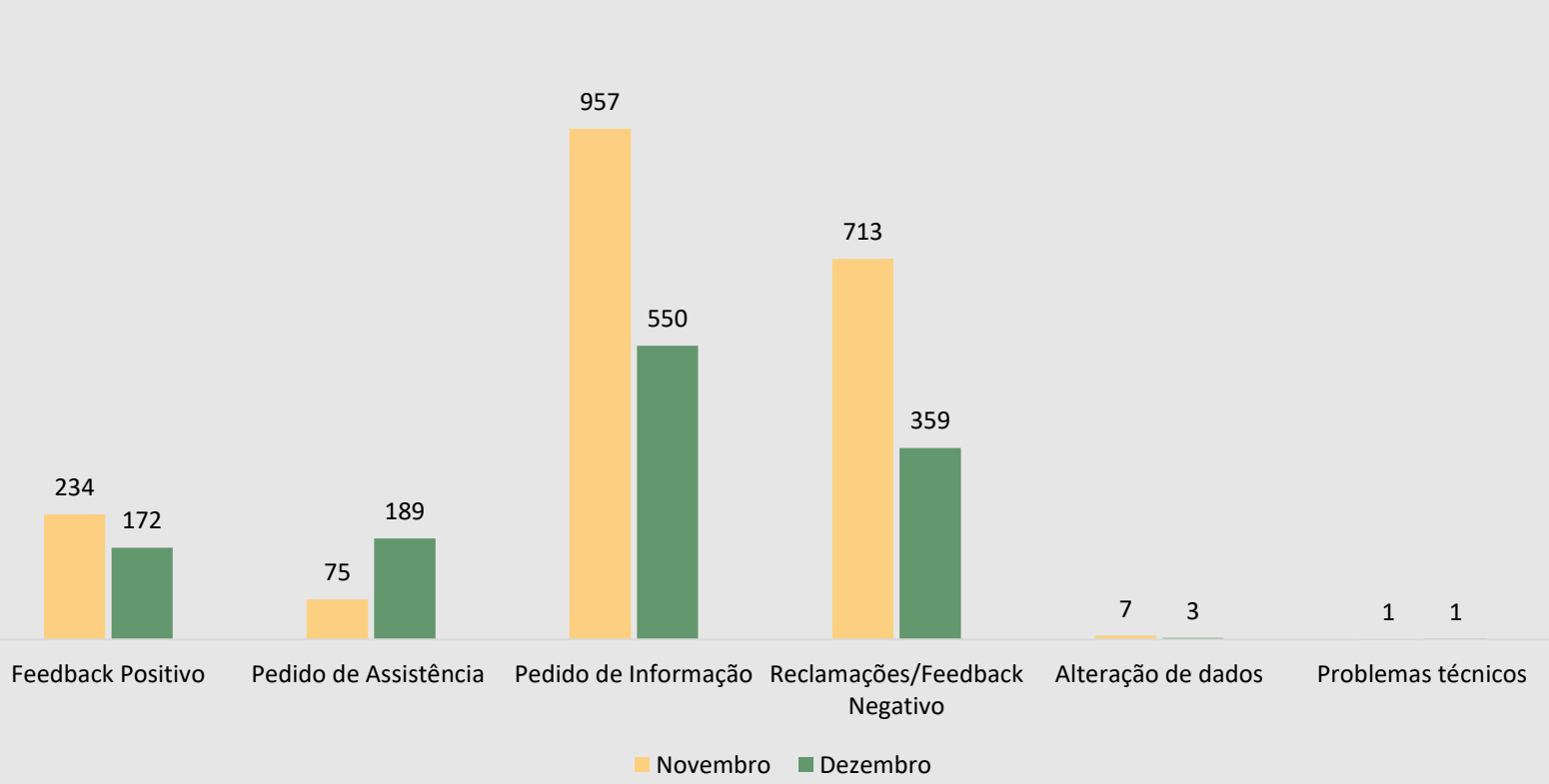
Dezembro
 Casos Registrados:
1274
 Feedback Fornecido:
73%

Novembro
 Casos Registrados:
75
 Feedback Fornecido:
64%

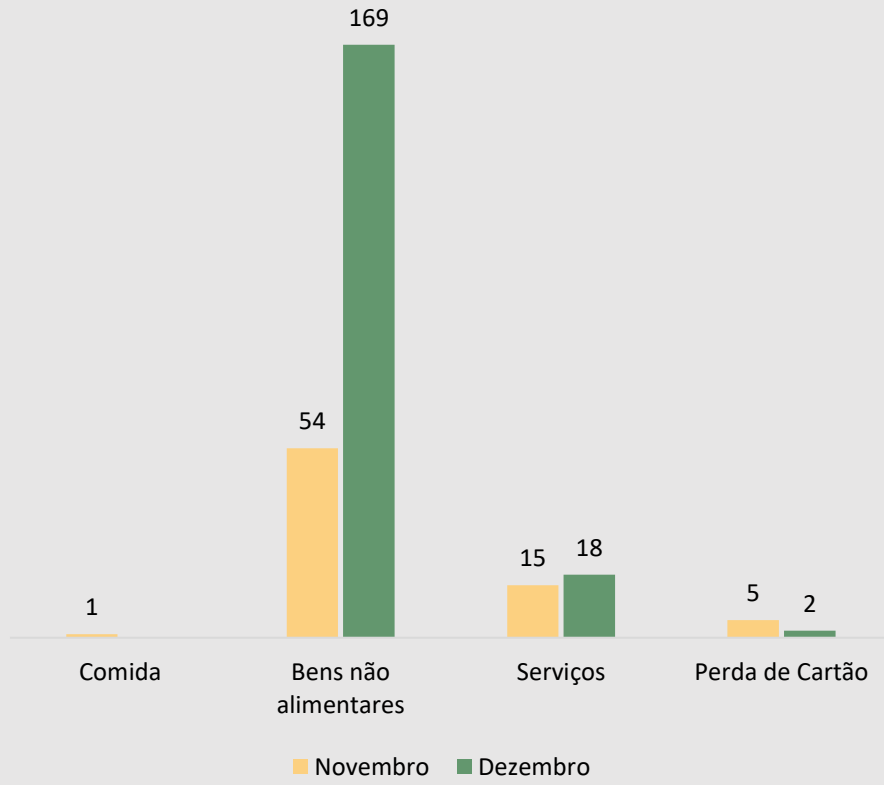
Dezembro
 Casos Registrados:
189
 Feedback Fornecido:
74%



TIPOS DE CASO



PEDIDO DE ASSISTÊNCIA



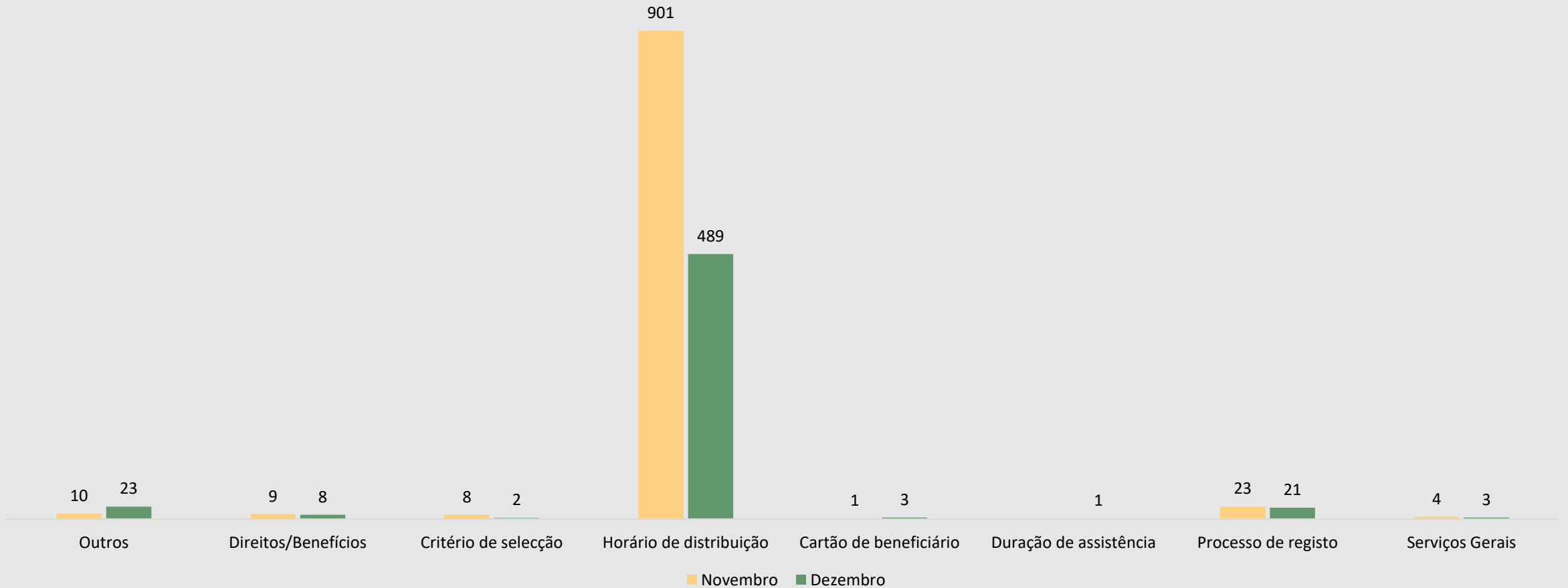
RESPOSTA A REGIÃO NORTE PEDIDO DE INFORMAÇÃO 1 DE NOVEMBRO – 31 DE DEZEMBRO 2021



Novembro
Casos Registados:
956
Feedback Fornecido:
99%

Dezembro
Casos Registados:
550
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 as pessoas têm ligado para agradecer pelas sms e pedir esclarecimento sobre as mesmas.



RESPOSTA A REGIÃO NORTE RECLAMAÇÕES/FEEDBACK NEGATIVO 1 DE NOVEMBRO – 31 DE DEZEMBRO 2021

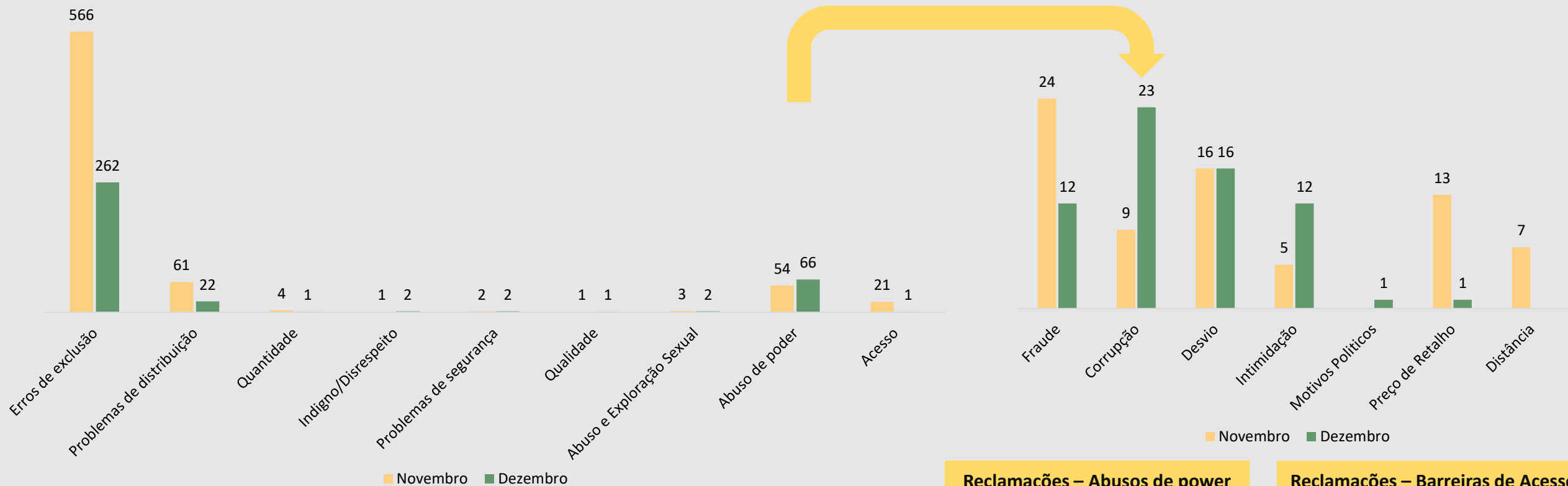


RESPOSTA A REGIÃO NORTE TIPOS DE ABUSO DE PODER E BARREIRAS AO ACESSO 1 DE NOVEMBRO – 31 DE DEZEMBRO 2021

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.

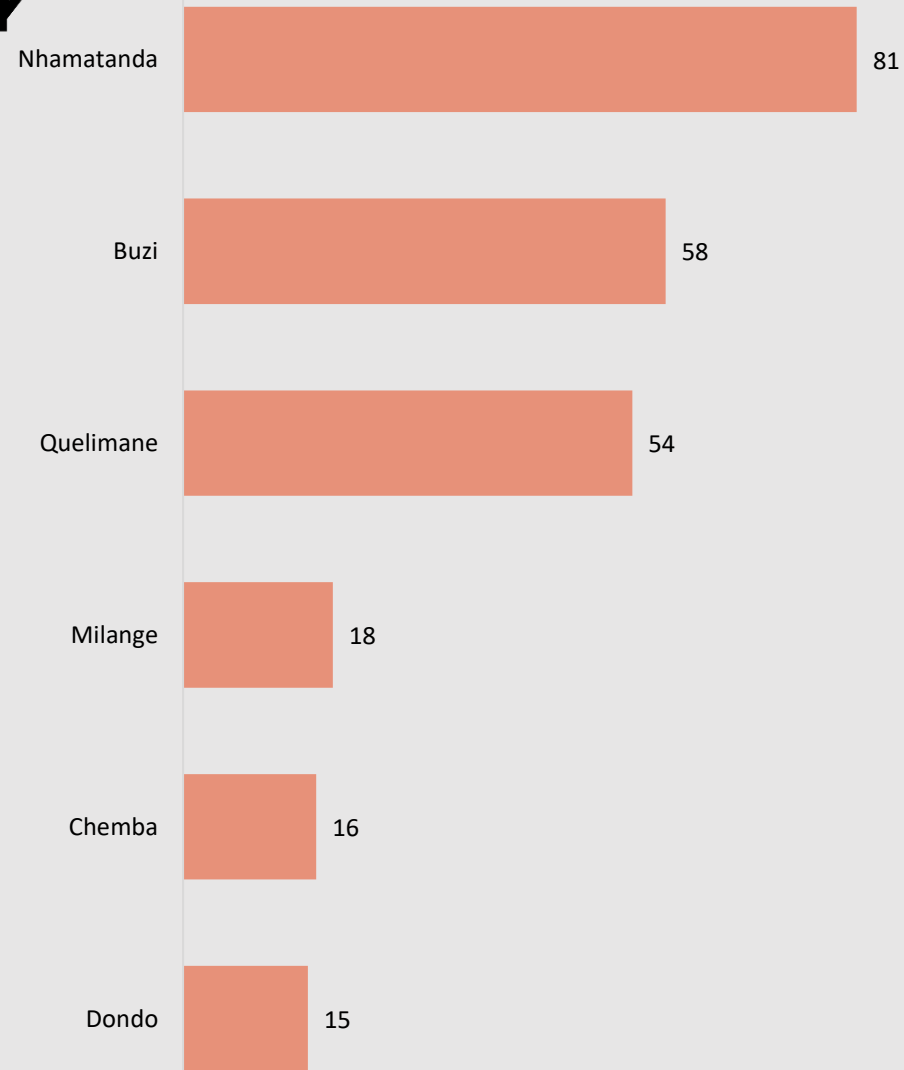
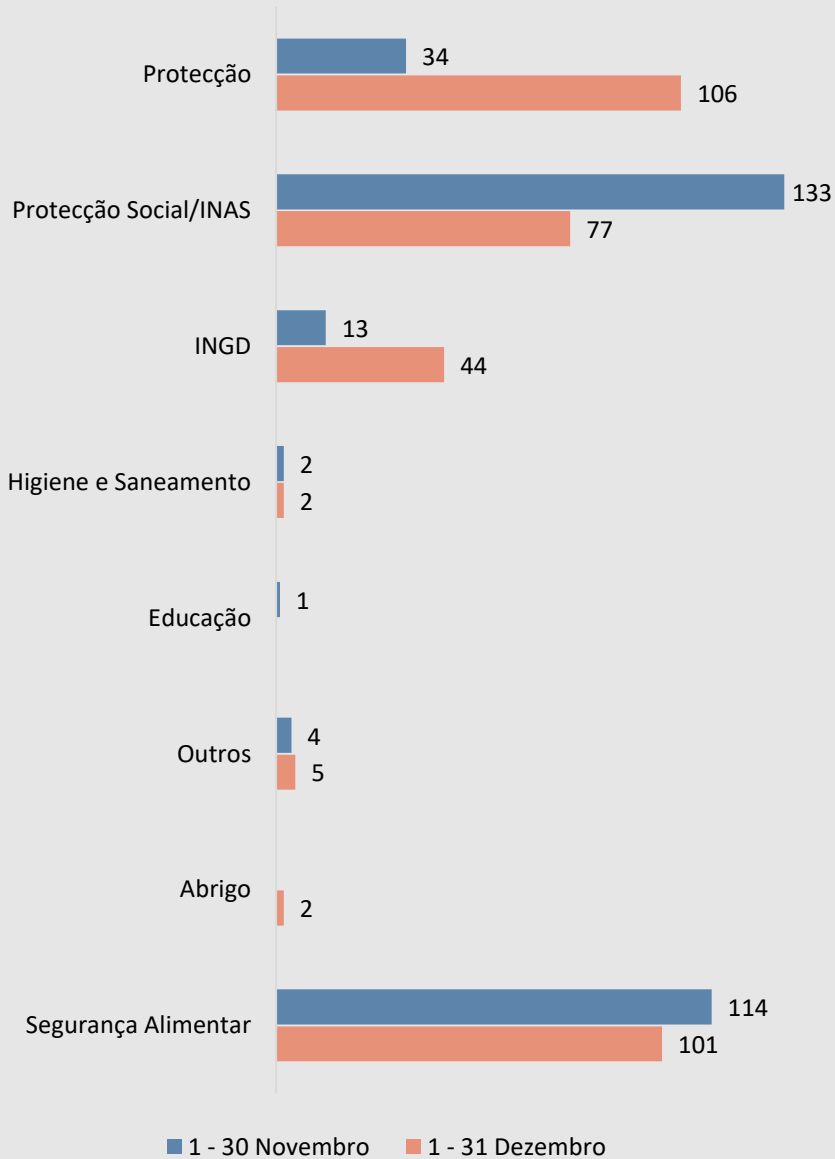


Reclamações – Abusos de power

Reclamações – Barreiras de Acesso

**RESPOSTA A REGIÃO CENTRAL
CASOS POR SECTOR
1 DE NOVEMBRO – 31 DE DEZEMBRO 2021**

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



RESPOSTA A REGIÃO CENTRAL 1 DE NOVEMBRO – 31 DE DEZEMBRO 2021

Novembro
Casos Registrados:
302
Feedback Fornecido:
89%

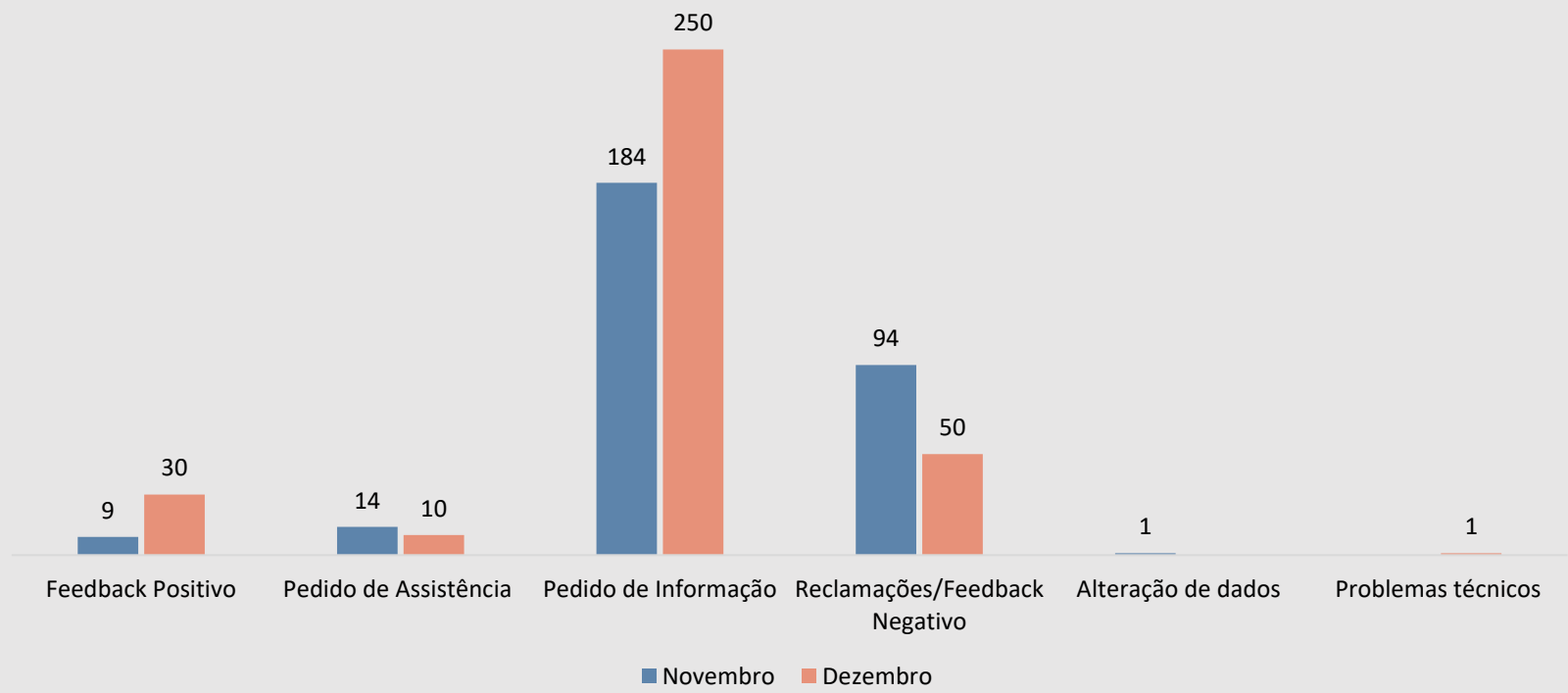
Dezembro
Casos Registrados:
341
Feedback Fornecido:
94%

Novembro
Casos Registrados:
14
Feedback Fornecido:
57%

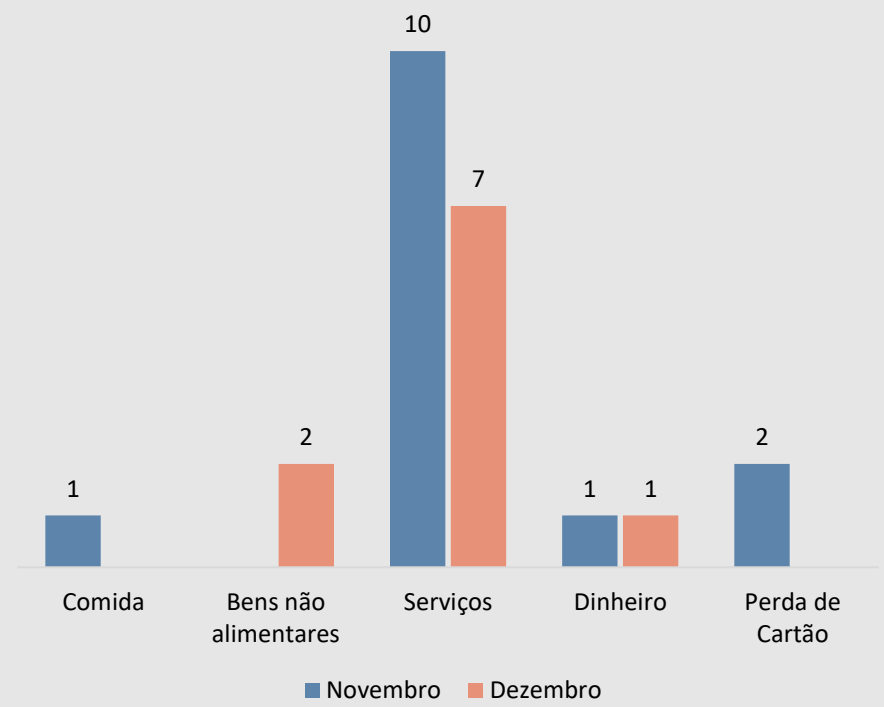
Dezembro
Casos Registrados:
10
Feedback Fornecido:
80%



TIPOS DE CASO



PEDIDO DE ASSISTÊNCIA



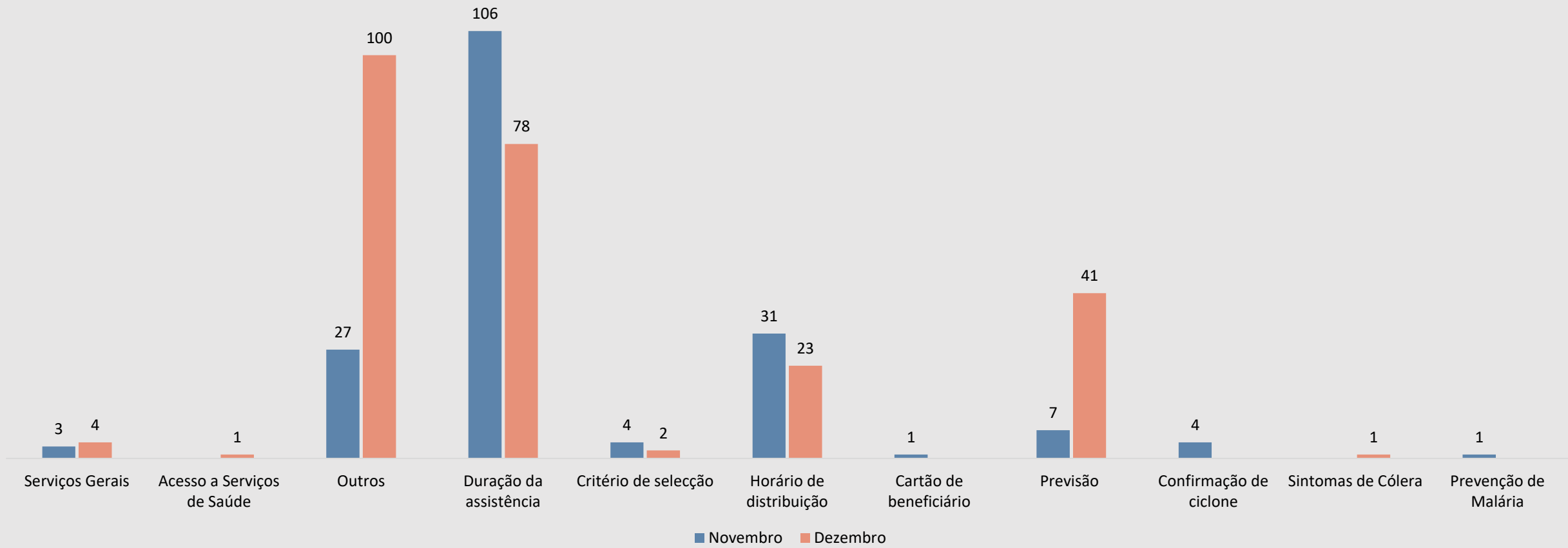
RESPOSTA A REGIÃO CENTRAL PEDIDO DE INFORMAÇÃO 1 DE NOVEMBRO – 31 DE DEZEMBRO 2021

Novembro
Cases Registados:
184
Feedback Fornecido:
98%

Dezembro
Cases Registados:
250
Feedback Fornecido:
100%



O elevado numero de caos **“Outros”** resultam de chamadas para pedidos de esclarecimento sobre as SMS’s enviadas pela Linha Verde. Por favor veja o slide 19 para detalhes 19.



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

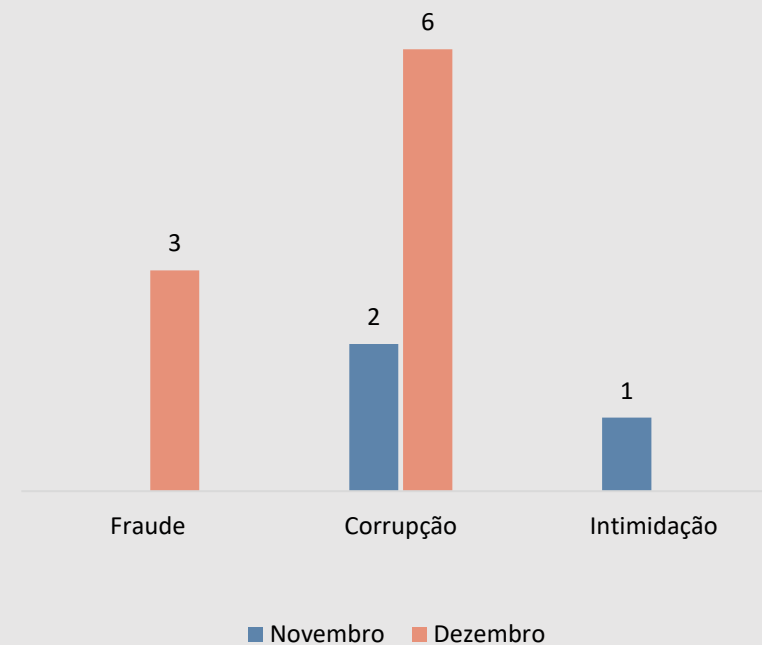
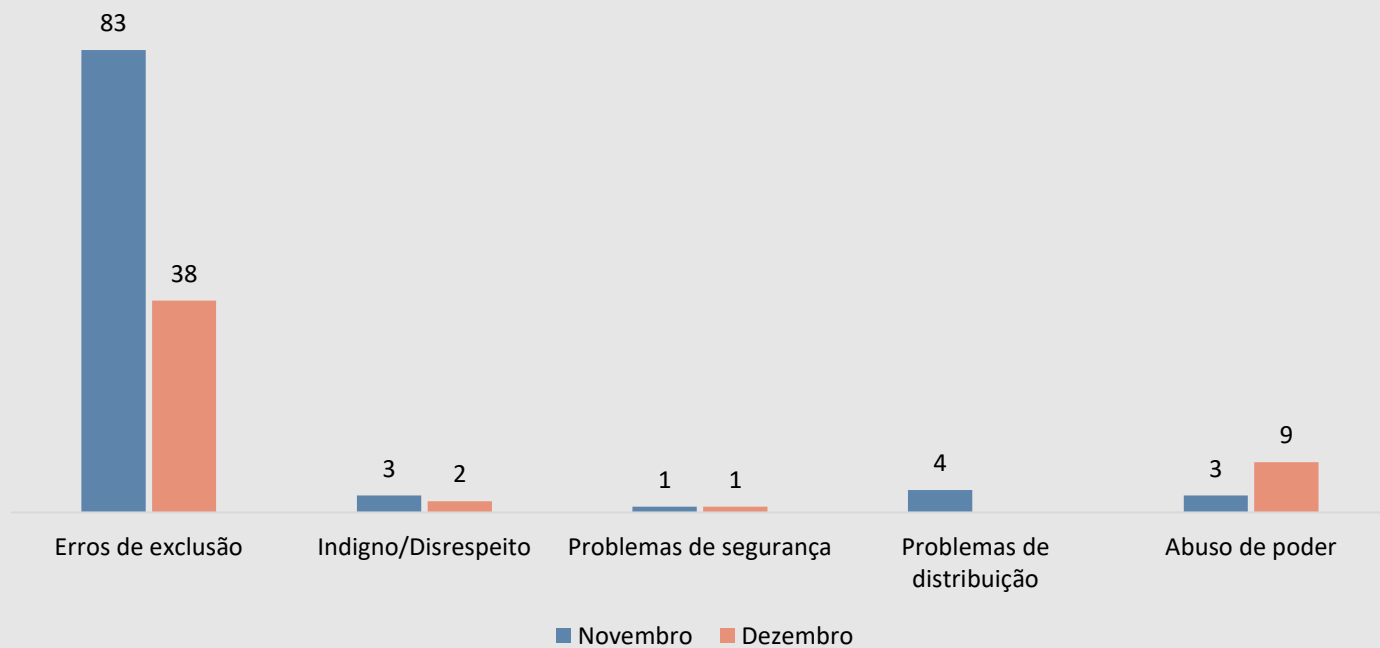
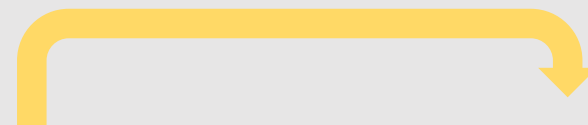


**RESPOSTA A REGIÃO CENTRAL
TIPOS DE ABUSOS DE PODER
1 DE NOVEMBRO – 31 DE DEZEMBRO 2021**

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.



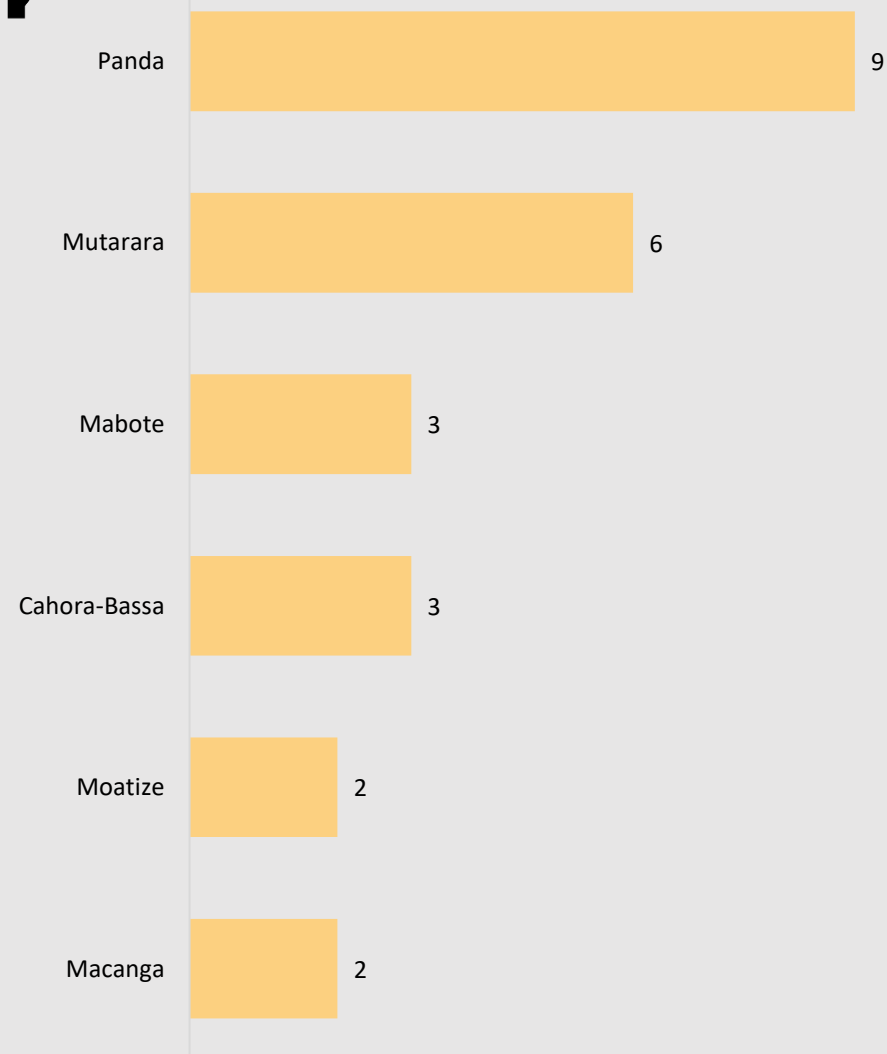
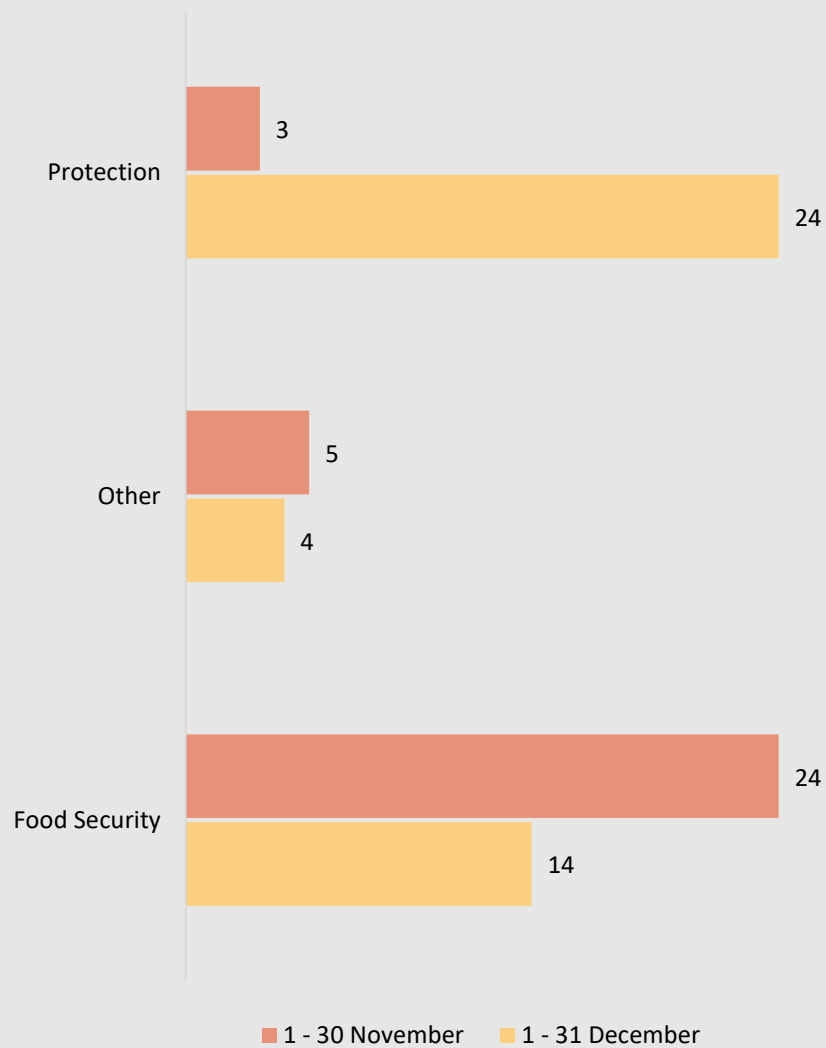
*Casos de Exploração e Abuso Sexual foram removidos das reclamações dado que estes são reportados em separado via PSEA Taskforce.

**RESPOSTA A REGIÃO SUL (SECA)
CASOS POR SECTOR
1 DE NOVEMBRO – 31 DE DEZEMBRO 2021**

**RESPOSTA A REGIÃO SUL (SECA)
DISTRITOS COM ELEVADOS NR DE CASOS
1 – 31 DE DEZEMBRO 2021**



Maioria dos casos do Sector **Outros** referem-se a pedidos de esclarecimento sobre os objectivos da Linha Verde 1458



FEEDBACK POSITIVO 1 – 31 DE DEZEMBRO 2021

PROTECÇÃO SOCIAL/INAS

“Ligo da Zambézia para dizer obrigada por ter recebido hoje telefone dado pelo INAS, no âmbito do programa que visa mitigar o impacto sócio-económico da COVID-19. Agradeço pela ajuda que os parceiros juntamente com a linha verde tem providenciado.” **Feminino, Quelimane, Zambézia**



ABRIGO

“Sou deslocado de Mocimboa da Praia e encontro-me no distrito de Montepuez desde o ano 2020, liguei para agradecer o projecto CARITAS por ter recebido ontem data 17/12/2021 lonas, panelas, loicas, baldes no CR de Marcune. Eu vivo com a minha família que são no total de 6 pessoas onde 4 são crianças e dois adultos.” **Masculino, Montepuez, Cabo Delgado**



ASSISTENCIA MULTIFUNCIONAL EM DINHEIRO

“Sou deslocada de Palma para Mueda estou no Centro Eduardo Mondlane desde Setembro de 2021. Sou beneficiário dos produtos alimentares do PMA e parceiros, vivo com 8 pessoas e liguei agradecer por ter recebido o valor de 6000mt vindo do parceiro Conselho Norueguês de Refugiados, que ocorreu no dia 20 de Dezembro do ano em curso.” **Feminino, Mueda, Cabo Delgado**

INGD-ASSISTÊNCIA ALIMENTAR

“Estou a ligar para agradecer pelo apoio que recebi hoje. Recebi do INGD no centro de Marocane 12.5 kg de arroz, 1 kg de açúcar, 1 barra de sabão e 1 litro de óleo. Sou deslocado de Mocimboa da praia para Ancuabe desde 2018, tenho um agregado composto por 3 membros todos deslocados. Construí um abrigo no C.R. de Marocane e sou beneficiário da assistência alimentar do PMA e recebi pela última vez em Novembro o seguinte: 50 kg de arroz, 10 kg de ervilha e 4 lts de óleo.” **Masculino, Ancuabe, Cabo Delgado**

ÁGUA, SANEAMENTO E HIGIENE

“Sou deslocado do distrito de Macomia para distrito de Metuge desde 2020, vivo com 5 pessoas num centro de reassentamento de Nacuta, onde sou beneficiário da assistência alimentar prestada pelo PMA e parceiros, última vez que recebi os alimentos foi no mês de Novembro, liguei para agradecer pela água que fomos fornecidos ainda hoje que é dia 16/12/2021.” **Masculino, Metuge, Cabo Delgado**

SEGURANÇA ALIMENTAR

“Sou deslocada de Macomia para Marrupa desde 2020 devido aos ataques armados, vivo no posto administrativo de Marrupa localidade Marangira bairro Chonga. Tenho 6 membros na minha família e vivo em casa própria que construí com ajuda do parceiro Caritas, sou beneficiário da assistência alimentar prestada pela PMA e parceiro a última vez que recebi apoio foi no mês de Novembro de 2021 onde recebi 50kg de 10 kg de feijão 4L de óleo. Liguei para linha verde para agradecer pela comida que recebi da Organização PMA.” **Feminino, Marrupa, Niassa**

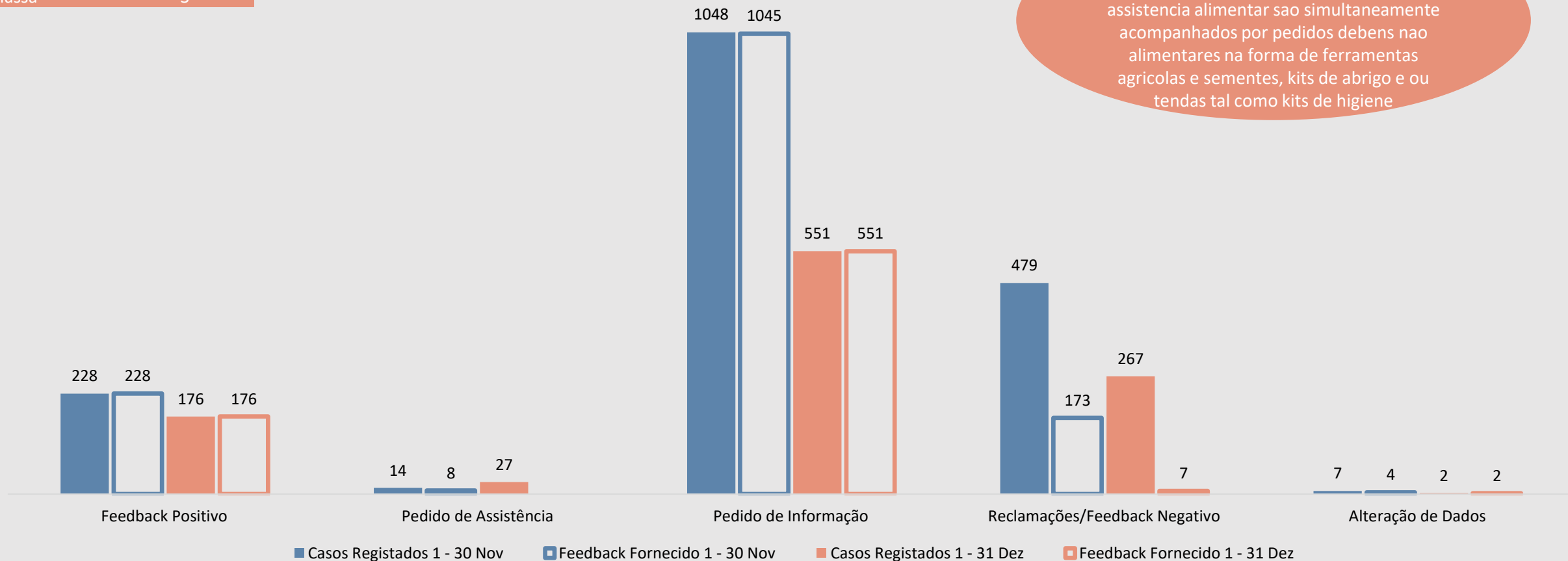
SEGURANÇA ALIMENTAR



Sofala	81
Zambezia	5
Manica	15
Tete	1
Nampula	81
Cabo Delgado	825
Inhambane	11
Gaza	2
Niassa	3

1 - 31 Dezembro 2021
 Casos Registados:
1024
 Feedback Fornecido:
737

1 - 31 Dezembro 2021
 88% 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

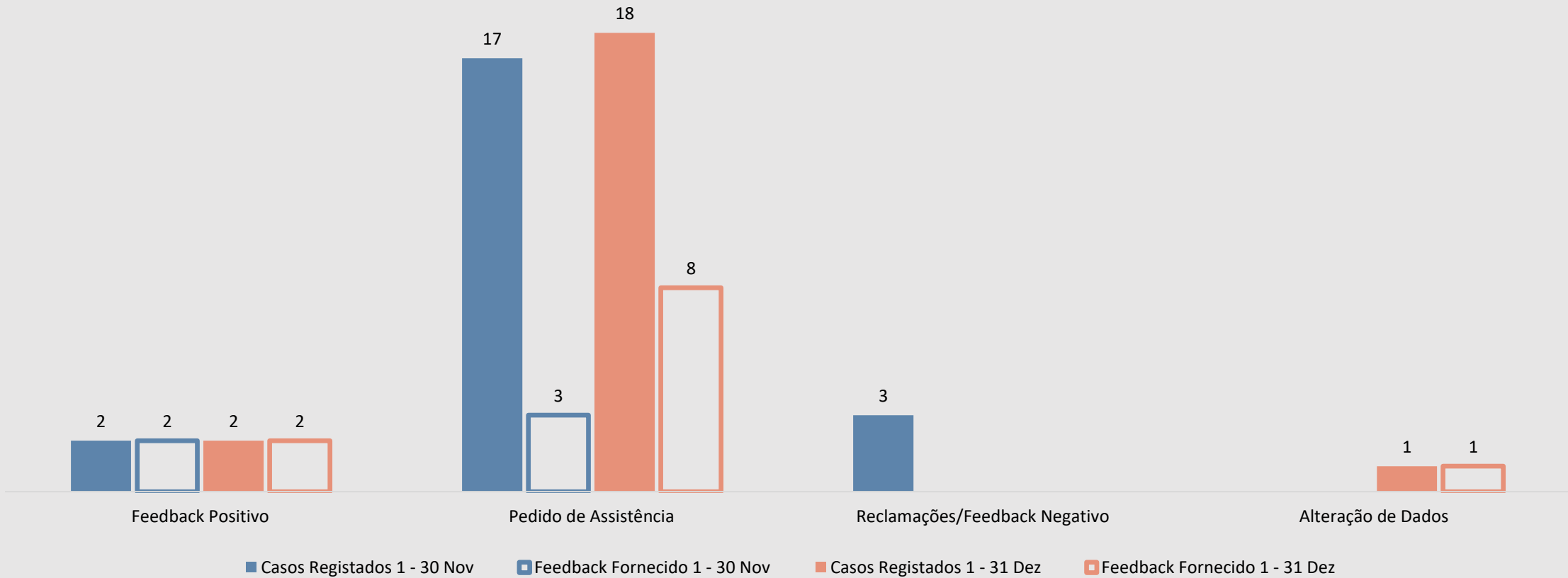


ÁGUA, SANEAMENTO E HIGIENE



1 - 31 Dezembro 2021
Casos Registados:
21
Feedback Fornecido:
11

Sofala	2
Nampula	1
Cabo Delgado	18



CCCM



1 - 31 Dezembro 2021

Cases Registados

2

Feedback Fornecido:

1

ABRIGO E BENS NÃO ALIMENTARES



1 - 31 Dezembro 2021

Cases Registados:

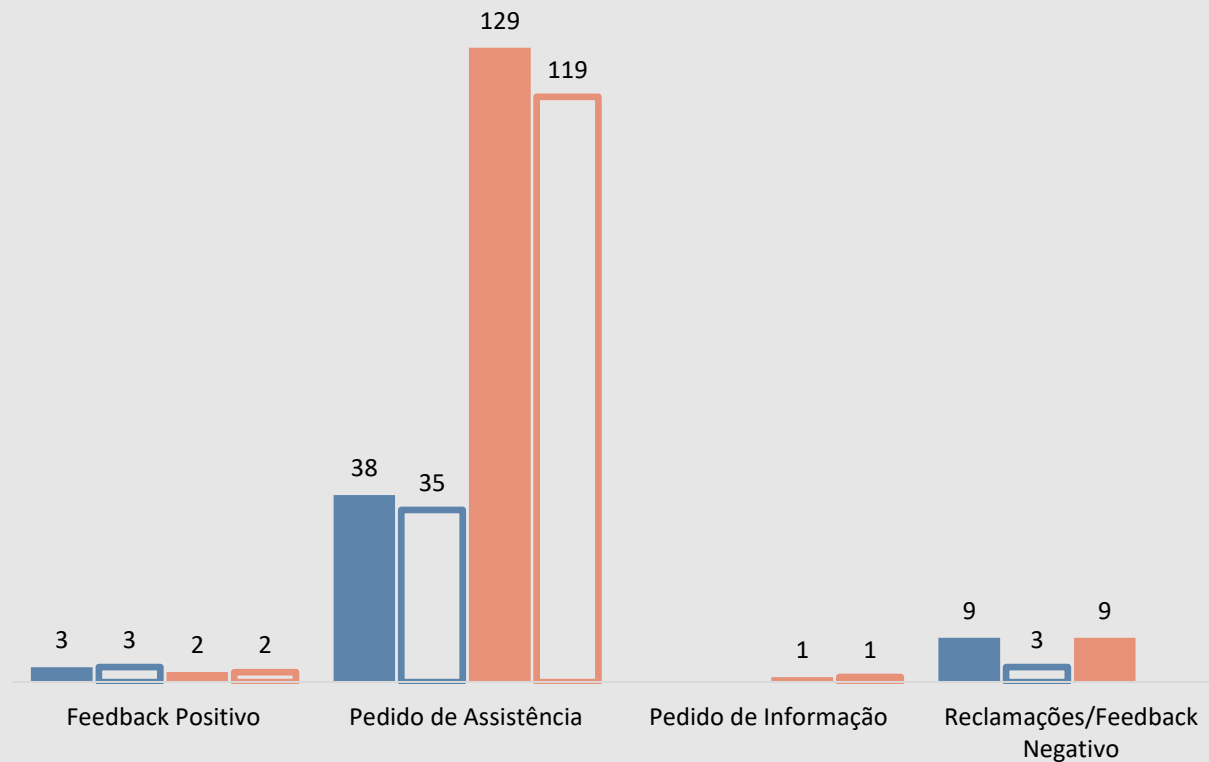
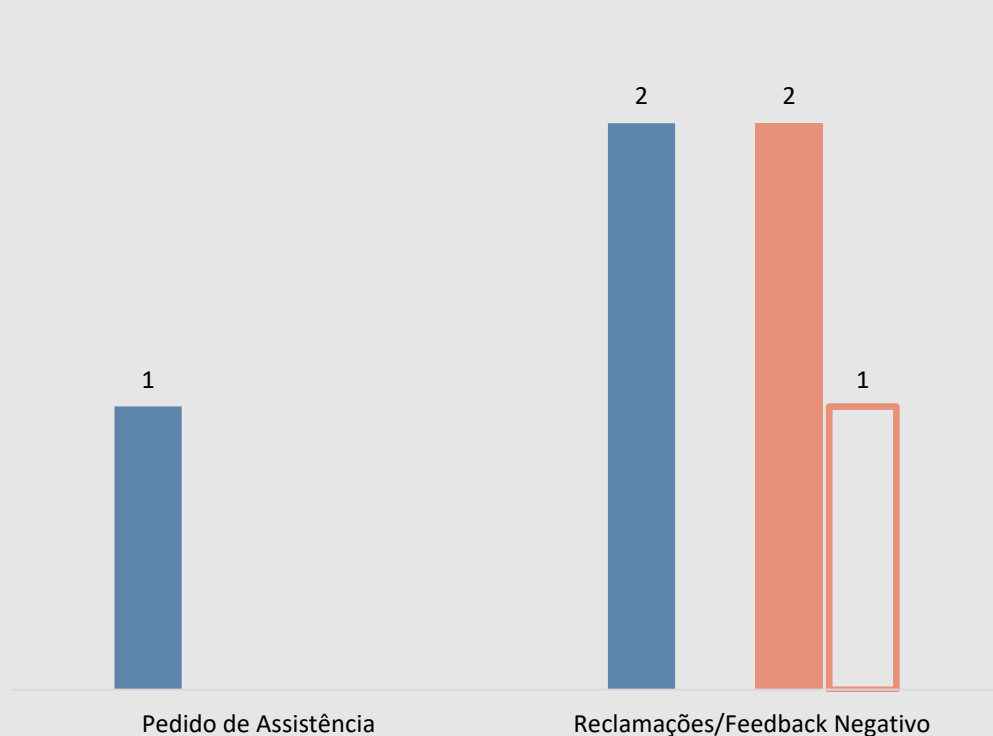
141

Feedback Fornecido:

122

Cabo Delgado 2

Sofala	2
Nampula	1
Cabo Delgado	138



■ Casos Registados 1 - 30 Nov ■ Feedback Fornecido 1 - 30 Nov
 ■ Casos Registados 1 - 31 Dez ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Dez

■ Casos Registados 1 - 30 Nov ■ Feedback Fornecido 1 - 30 Nov
 ■ Casos Registados 1 - 31 Dez ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Dez

SAÚDE



1 - 31 Dezembro 2021

Cases Registados:
1132

Feedback Fornecido:
1129

PROTECÇÃO

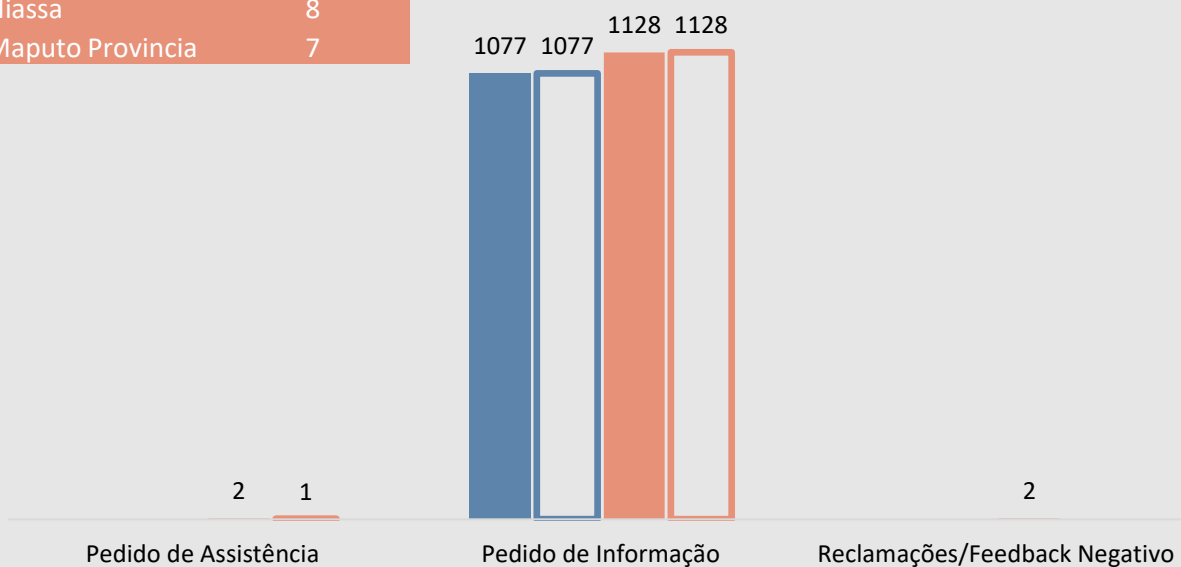
1 - 31 Dezembro 2021

Cases Registados:
7

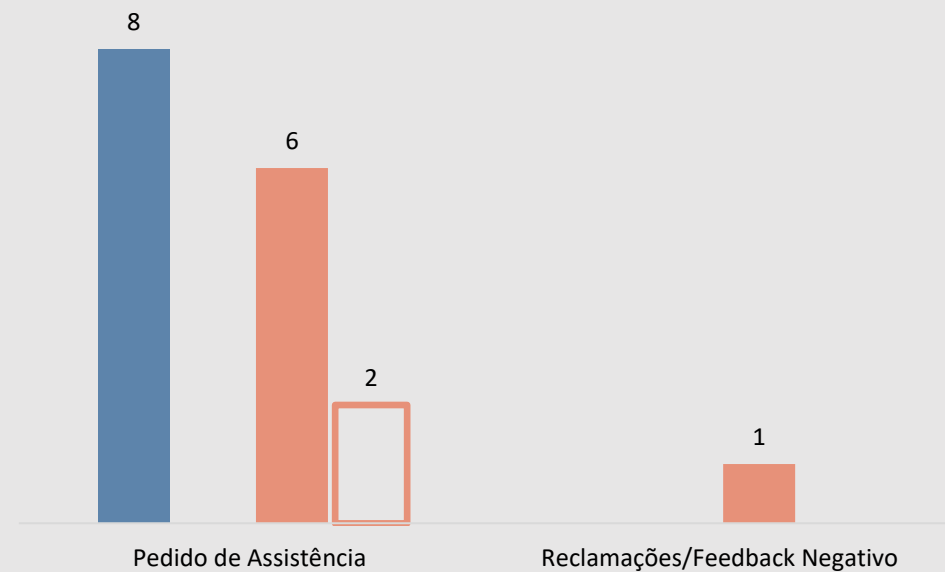
Feedback Fornecido:
2

Cabo Delgado **7**

Sofala	630
Zambezia	76
Manica	97
Tete	116
Nampula	87
Cabo Delgado	76
Inhambane	21
Gaza	8
Maputo Cidade	6
Niassa	8
Maputo Provincia	7



■ Casos Registados 1 - 30 Nov ■ Feedback Fornecido 1 - 30 Nov
 ■ Casos Registados 1 - 31 Dez ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Dez



■ Casos Registados 1 - 30 Nov ■ Feedback Fornecido 1 - 30 Nov
 ■ Casos Registados 1 - 31 Dez ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Dez

PROTECÇÃO A CRIANÇA



1 - 31 Dezembro 2021

Cases Registados:

14

Feedback Fornecido:

14

Sofala	7
Zambezia	2
Tete	1
Nampula	2
Cabo Delgado	1
Gaza	1

VBG

1 - 31 Dezembro 2021

Cases Registados:

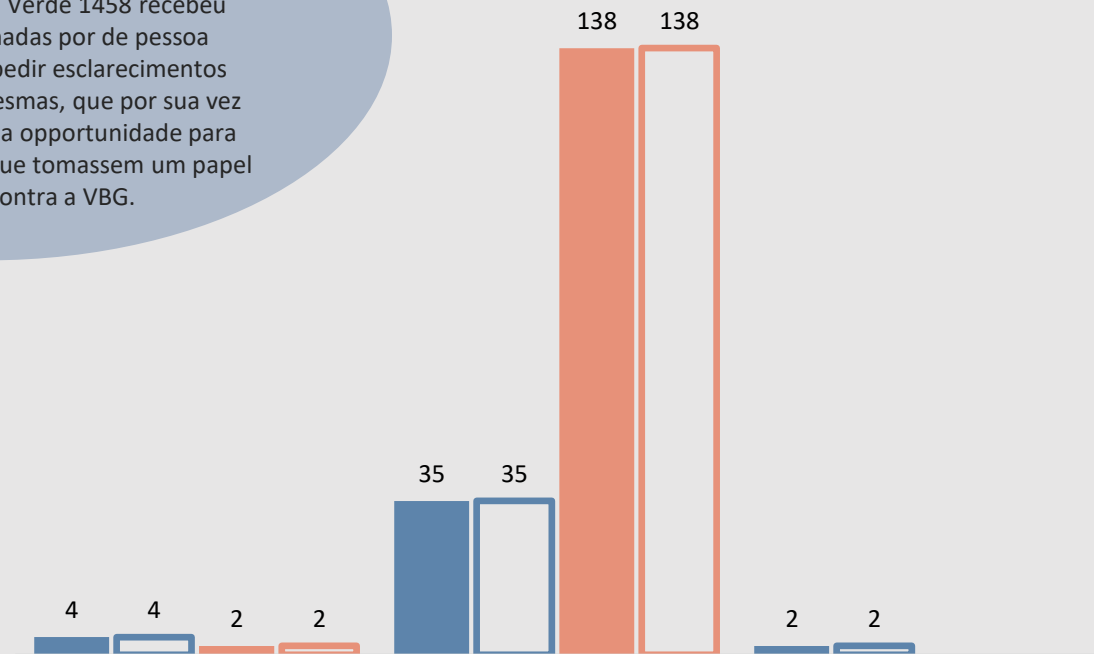
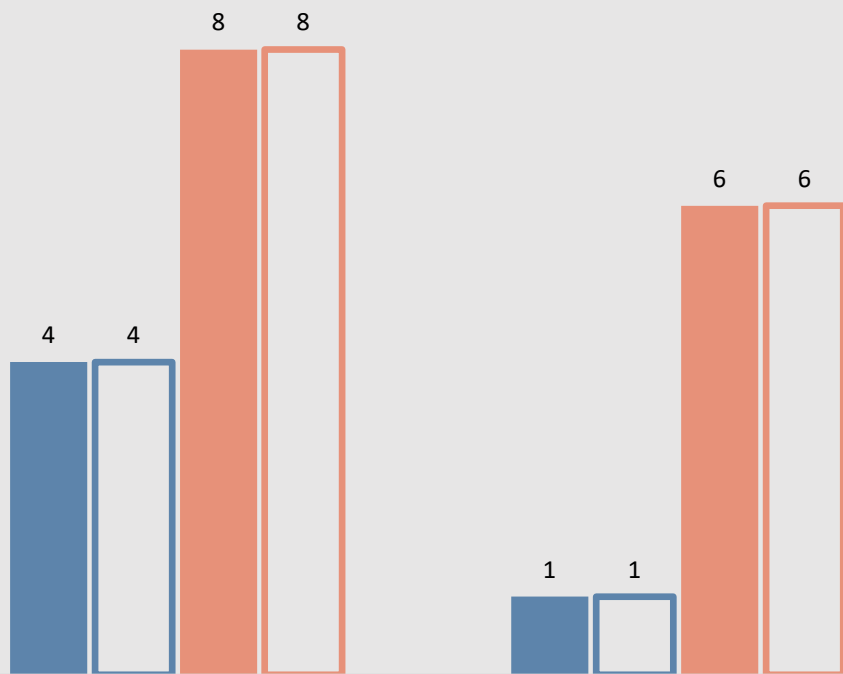
140

Feedback Fornecido:

140

Sofala	72
Zambezia	15
Manica	10
Tete	15
Nampula	11
Cabo Delgado	10
Inhambane	3
Maputo Cidade	1
Maputo Provincia	1

No ambito dos 16 Dias de Activismo contra VBG, a Linha Verde 1458 enviou **duas SMS's** sobre **prevenção da VBG a 30 de Novembro e 5 de Dezembro de 2021** para todos os seus contactos . Como resultado, Linha Verde 1458 recebeu varias/inúmeras chamadas por de pessoa recipients das SMS's a pedir esclarecimentos sobre o conteudo das mesmas, que por sua vez respondeu e aproveitou a oportunidade para sensibilizar a todos para que tomassem um papel activo na luta contra a VBG.



■ Casos Registados 1 - 30 Nov ■ Feedback Fornecido 1 - 30 Nov
 ■ Casos Registados 1 - 31 Dez ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Dez

■ Casos Registados 1 - 30 Nov ■ Feedback Fornecido 1 - 30 Nov
 ■ Casos Registados 1 - 31 Dez ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Dez

INGD

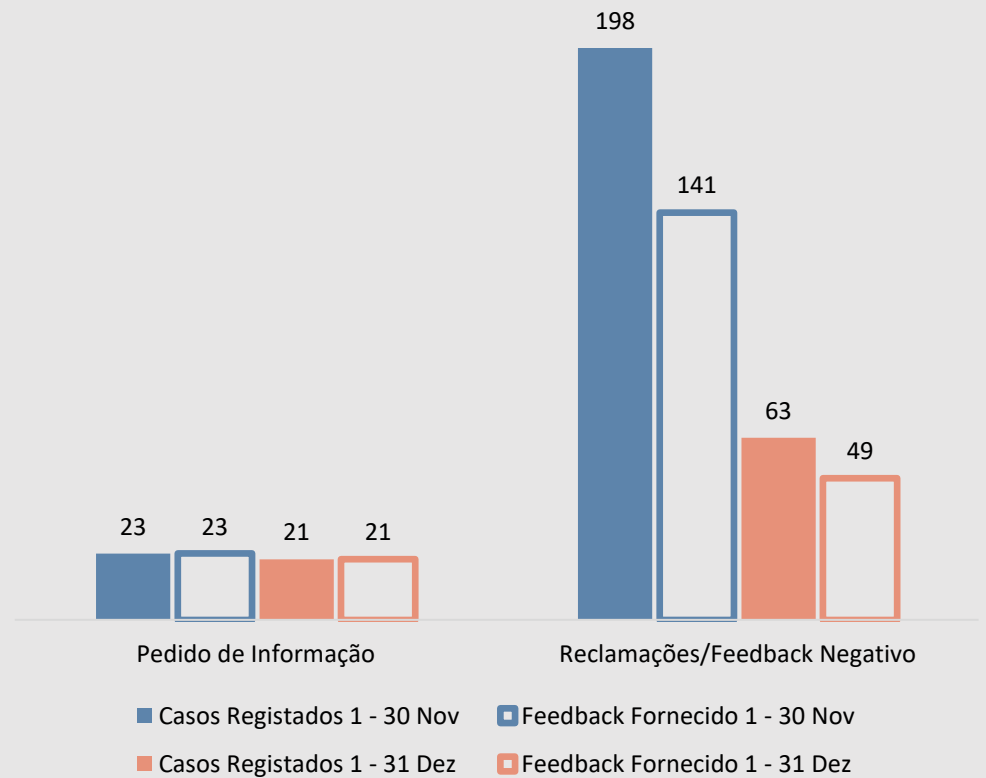
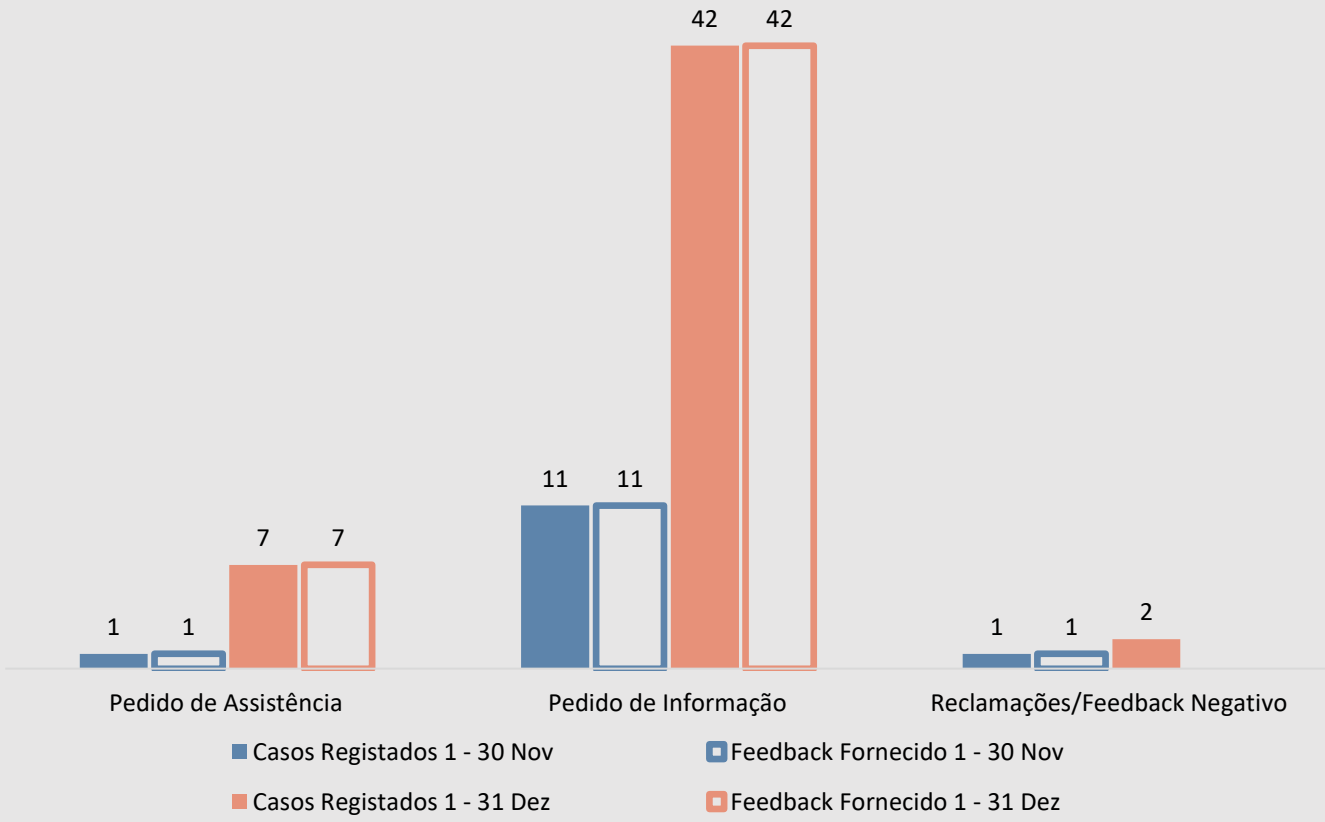
REGISTO DE PID

Sofala	42
Zambezia	2
Cabo Delgado	8

Nampula	2
Cabo Delgado	82

1 - 31 Dezembro 2021
 Cases Registados: **52**
 Feedback Fornecido: **50**

1 - 31 Dezembro 2021
 Cases Registados: **84**
 Feedback Fornecido: **70**



PROTEÇÃO SOCIAL/INAS



1 - 31 Dezembro 2021

Casos Registados:

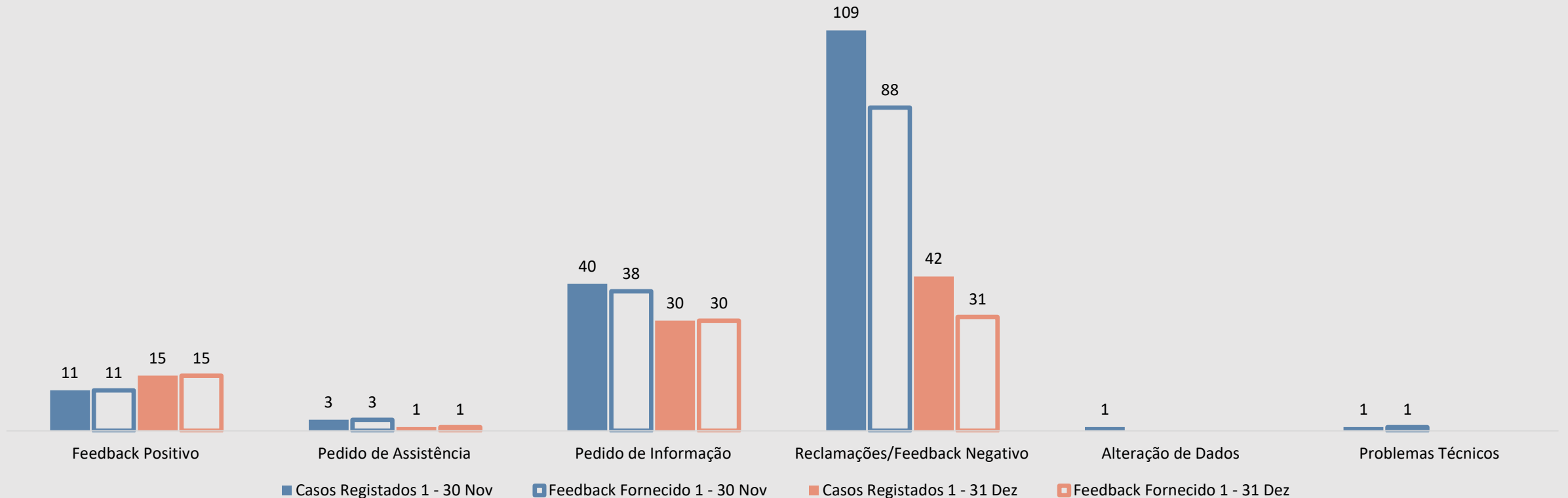
88

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.**

Sofala	10
Zambezia	67
Nampula	1
Cabo Delgado	10



LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

1 – 31 DE DEZEMBRO 2021

Visão geral

- ❖ **30.604** casos foram registados pela da Linha Verde da Resposta a Emergência 1458 desde Janeiro de 2021, com uma taxa de feedback acumulada de 95%.
- ❖ **2.782** casos foram registados no mês de Dezembro de 2021 com uma taxa de *feedback* de 87,5% no mesmo mês.
 - 46% do total de casos registados estão relacionados à situação da Covid-19 no país. As pessoas ligam para a Linha Verde 1458 para saber qual é o número total de casos de Covid-19 em determinada província ou no país em geral.
 - 40% dos casos registados foram recebidos da região norte do país relativamente às várias intervenções em curso.
 - 12% dos casos recebidos foram da região centro do país.

Colaboração Interagencial

Linha Verde 1458 sistema de gerenciamento de casos online para compartilhamento de casos.

- ❖ A partir de 1 de Dezembro a Linha Verde 1458 iniciou a transição completa para a plataforma online de partilha de casos. A maioria dos pontos focais interagenciais já tem acesso à plataforma online e vem recebendo casos durante todo o mês de Dezembro. A Linha Verde 1458 agradece a todos os pontos focais pelo esforço colaborativo.

SMSs de prevenção de VBG enviados durante os 16 dias de Activismo contra VBG em nome dos parceiros humanitários

- ❖ No total, 2 SMSs foram enviados em português alusivo aos 16 dias de Activismo contra a VBG a todos os **79.116** contactos da Linha Verde 1458 em todo o país, bem como contactos de funcionários do **PMA e ONU MULHERES**:
 - **O SMS 1 enviado aos 30 de Novembro de 2021, dizia:** “Rejeite as ideias de que da masculinidade veem a violencia e o dominio. Nos 16 dias de Activismo livre-se dos papéis tradicionais do genero que perpetuam a violência contra mulheres e raparigas.”
 - **O SMS 2 enviado aos 5 de Dezembro de 2021, dizia:** “Nao ha nenhuma situacao em que o casamento atrasado seja consensual. Quando uma rapariga se casa o seu futuro comprometendo-se. Nestes 16 dias de activismo tome uma posição contra casamentos prematuros.”

Resposta da Região Norte (PID): 1 a 31 de Dezembro de 2021

- ❖ Foram registados **1.274** casos da região norte do país, Cabo Delgado, Nampula e Niassa relativos à assistência humanitária. 550 são pedidos de informação, 359 são reclamações, 189 são pedidos de assistência e 172 são feedback positivo.

Assistência Alimentar

Pedidos de informação

- ❖ Foram registados **910** casos de assistência alimentar, destes 478 foram pedidos de informação.
 - 445 pedidos de informação diziam respeito aos horários de distribuição. Alguns beneficiários da assistência alimentar dependem da Linha Verde 1458 para confirmar as informações sobre as datas programadas de distribuição. A Linha Verde 1458 compartilha as datas de distribuição com os beneficiários. Isso ajuda os beneficiários a administrar suas rações ao mesmo tempo em que fornece uma expectativa realista de quando será a próxima distribuição.
 - Foram feitos 21 pedidos de informação sobre o acesso à assistência por parte dos deslocados internos, indicando que não tinham sido registados localmente. A Linha Verde 1458 fornece esclarecimentos sobre como os deslocados internos podem ser registrados nas autoridades locais.
 - Os restantes pedidos de informação diziam respeito ao cabaz alimentar a que cada agregado familiar tem direito e critérios de selecção de beneficiários.
 - 3 pessoas de Meculane, Chiure entraram em contacto com a Linha Verde 1458 para perguntar por que a eles estava a ser solicitada a devolução dos **cartões de beneficiário da FAO** depois de já os terem usado para aceder fertilizantes. Eles também mencionaram que estavam a ser forçados a devolvê-los e que alguns dos beneficiários não obedeceram, pois não receberam uma comunicação clara sobre o motivo pelo qual estavam a ser solicitados a devolvê-los.

Reclamações

- ❖ **262** queixas foram registadas sobre assistência alimentar.
- ❖ Nota-se uma queda no número de casos de erros de exclusão registados relacionados a programas de assistência alimentar entre Novembro e Dezembro de 2021. Um total de 177 reclamações de erro de exclusão foram registadas relacionadas à assistência alimentar em Dezembro de 2021.
 - A maioria das reivindicações de erro de exclusão são de beneficiários em locais de reassentamento em Montepuez, o restante é de Ancuabe, Cidade de Pemba, Metuge, Mueda, Chiure, Meluco e Balama. Os chamadores alegam que seus nomes foram removidos das listas sem explicação, alguns mencionam que não receberam suas rações em Setembro de 2021 e outros mencionam que não receberam suas rações na distribuição de Novembro de 2021.

LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

1 – 31 DE DEZEMBRO 2021

- ❖ As reclamações restantes sobre assistência alimentar foram problemas de distribuição principalmente de Montepuez e Ancuabe, onde os chamadores alegaram que as equipes de distribuição não distribuíram a todos os beneficiários e deixaram alguns de fora. Eles alegaram que os parceiros haviam prometido retornar no dia 6 e ainda não haviam voltado para concluir as distribuições no momento de suas ligações para a Linha Verde 1458 no dia 8 de Dezembro de 2021.
- ❖ A Linha Verde 1458 canalizou todas as questões relacionadas à assistência alimentar do PMA aos pontos focais de CFM d PMA para verificação e acção.
- ❖ **63 casos de abuso de poder** foram relatados e estão divididos da seguinte forma:
 - 22 alegações de **corrupção** que relatam que líderes locais cobram dinheiro aos deslocados internos e membros da comunidade anfitriã para adicionar seus nomes às listas de beneficiários com objectivo de receber assistência alimentar.
 - 17 pessoas que ligaram declaram que os líderes locais incluíram nas listas de beneficiários membros da comunidade população anfitriã e pessoas com afinidade.
 - 16 alegações de **desvio** em que os chamadores afirmam que os líderes locais que colocam não-beneficiários em listas também levam a comida deles após as distribuições e vendem de volta para os mesmos.
 - 10 pessoas reclamaram de **intimidação**. As 5 pessoas de Meluco disseram que, quando vão à administração local para perguntar quando será a próxima distribuição, são ameaçadas e mandadas embora. O restante das pessoas que ligam afirma que os deslocados internos estão sempre a ser assediados e ameaçados nas comunidades anfitriãs. Os líderes locais ameaçam removê-los das listas ou até mesmo expulsá-los da comunidade.
 - **Focos:** 20 casos de abuso de poder são de Mueda, 15 de Montepuez, 7 de Chiure, 5 Ancuabe, 5 Metuge e 5 Meluco.

Solicitações de Assistência: Sementes e Ferramentas

- ❖ A Linha Verde 1458 recebeu 27 ligações de deslocados internos a solicitar assistência em sementes e ferramentas agrícolas. A maioria dos pedidos veio de Montepuez e Ancuabe.

Assistência Multifuncional em Dinheiro - Conselho Norueguês de Refugiados

- ❖ 63 casos foram registados pela linha telefónica relacionados ao programa de assistência monetária multifuncional implementado pelo Conselho Norueguês para Refugiados em Mueda usando M-pesa.

Pedidos de informação

- ❖ 36 chamadores contactaram a linha para saber quando receberiam seu desembolso em dinheiro, pois afirmam ter sido registados. Alguns mencionam que receberam um celular para permitir o desembolso, no entanto, ainda não receberam o primeiro desembolso.

- A Linha Verde 1458 interagiu com a equipe do NRC que esclareceu que os atrasos resultaram das medidas de prevenção do Covid-19 restringindo a presença no local de trabalho. O NRC confirmou mais tarde que desembolsou o dinheiro para as 200 famílias restantes no final de Dezembro de 2021. A Linha Verde 1458 conseguiu informar os chamadores sobre o atraso e o NRC também mencionou que acompanhará os casos compartilhados.

Reclamações

- ❖ 20 pessoas entraram em contacto para reclamar que não receberam o segundo desembolso em dinheiro em Dezembro, conforme prometido. Os chamadores comunicaram que foram registados para receber a assistência, receberam telefones celulares e o primeiro desembolso de dinheiro em Outubro. Os casos foram compartilhados com o NRC para verificação e acção.

Água, Saneamento e Higiene

Pedidos de Assistência

- ❖ 19 solicitações de assistência foram recebidas:
 - Pessoas de Meculane em **Chiure** ligaram a solicitar assistência na reparação das fontes de água. Eles mencionaram que estas foram danificadas e, desde então, têm tido problemas para aceder água limpa suficiente.
 - Chamadores de **Balama** (Impire e Tauane), **Metuge** e **Mueda** solicitaram uma ampla variedade de itens de higiene pessoal e geral como baldes, sabão em pó, sabonete, pasta dentífrica. Os de Balama também pediram dinheiro para ir aos hospitais.
 - Pessoas de **Montepuez** ligaram solicitando acesso à água, bem como a itens de higiene pessoal e geral, como baldes, sabão em pó e pasta dentífrica.

Abrigo

- ❖ Um total de 139 casos relacionados à assistência em abrigo foram registados via Linha Verde 1458 ao longo do mês de Dezembro de 2021.

Pedidos de Assistência

- ❖ Dos 139 casos registados relacionados ao abrigo, **129 são solicitações de assistência em itens do abrigo** como lonas. Os interlocutores mencionaram que os que receberam já estão danificados e não os protegerão e suas famílias da chuva.
- ❖ Outros itens de abrigo solicitados são itens de cozinha como panelas, utensílios e pratos. Eles também pedem cobertores e redes mosquiteiras.

LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

1 – 31 DE DEZEMBRO 2021

Reclamações

- ❖ Um pequeno número de reclamações foi recebido em relação à assistência de abrigo fornecida em Montepuez (local temporário de Marcune). Um líder local teria cobrado 1.000MT para inclusão nas listas de beneficiários das lonas.
 - Outros chamadores (PIDs) reclamaram que foram simplesmente excluídos das listas, reclamando ainda que o líder local tentou intimidá-los e desencorajá-los a se reportar à Linha Verde 1458.
- ❖ Os deslocados internos de Ancuabe (local de Cujupane) indicaram que a organização que distribuiu itens de abrigo não os distribuiu uniformemente a todos os beneficiários, observando que nem todos os domicílios receberam os mesmos itens. Os chamadores também mencionaram que as roupas que receberam não estavam em boas condições, afirmando que a assistência foi fornecida pela Cruz Vermelha de Moçambique.
- ❖ Os chamadores de Ancuabe e Mueda também reclamaram que foram excluídos da assistência de abrigo e não receberam nenhum item.

Resposta da Região Central: 1 a 31 de Dezembro de 2021

- ❖ Foram registados 341 casos na região central do país, dos quais 250 são pedidos de informação, 50 reclamações, 30 feedback positivo e 10 pedidos de assistência.

Assistência Alimentar

- ❖ 102 casos foram registados correspondem à assistência alimentar na região central do país.

Pedidos de Informação

- ❖ A maioria são solicitações de informações (81) categorizadas em "duração da assistência" vindas de ex-beneficiários de programas de assistência alimentar do PMA que expressam que ainda precisam de assistência alimentar e pedem que organizações humanitárias os ajudem a se recuperar.

Reclamações

- ❖ Um pequeno número de reclamações foram recebidas de diferentes pessoas em Massane e Macurungo em Buzi, Linha Verde 1458 registou duas denúncias de corrupção onde os chamadores indicaram que os líderes locais estavam a cobrar entre 500MT e 1000MT para incluir seus nomes nas listas de beneficiários de um programa de assistência alimentar.
- ❖ Uma reclamação de corrupção separada foi recebida de Nhampirepire 1, Dondo na qual o autor da chamada alegou que os beneficiários de um programa de assistência alimentar de outra organização estavam a ser cobrados 1.000MT para serem incluídos nas listas.

Programa de assistência do INAS Covid-19

Reclamações

- ❖ Dos 77 casos registados relacionados ao programa de assistência do INAS Covid-19 em Quelimane e Milange na Zambézia, 40 são reclamações, principalmente reclamações de erro de exclusão:
 - Os chamadores que alegaram ter sido registados como beneficiários mencionaram que não receberam a assistência. Alguns até dizem que receberam telefones celulares, mas estão muito confusos e frustrados por não terem recebido a assistência ainda.
- ❖ Um pequeno número de denúncias de fraude e corrupção foi recebido, afirmando que líderes locais cobravam dinheiro para incluir pessoas nas listas ou que adicionaram não-beneficiários às listas para receber assistência.

Pedidos de Informação

- ❖ Beneficiários de Quelimane e Milange ligaram à Linha Verde 1458 para perguntar quando o próximo desembolso ocorreria.
 - Alguns alegando que nunca receberam um desembolso ligaram para saber quando seria o próximo.
 - Outros mencionaram que receberam o primeiro e o segundo e gostariam de saber quando seria o próximo.

Feedback positivo

Os beneficiários do programa de assistência à covid-19 do INAS ligaram para agradecer à instituição pela assistência que receberam.

Pedidos de Informação sobre o Estado de Tempo

- ❖ 44 pessoas de Nhamatanda, Buzi, Dondo e Marromeu em Sofala ligaram para verificar se seriam afectados pelos ventos fortes e tempestades, conforme previsto em Dezembro de 2021. A Linha Verde 1458 apenas confirmará os alertas meteorológicos fornecidos pelo INAM (Instituto Nacional de Meteorologia) e encontra-se em espera para colaborar com o CENOE (Centro Nacional Operativo de Emergências) e parceiros humanitários para enviar alertas no caso de quaisquer eventos climáticos.

LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

1 – 31 DE DEZEMBRO 2021

Protecção: 1 a 31 de Dezembro de 2021

- ❖ Um total de 163 casos de protecção (incluindo GBV, protecção à criança e casos de protecção geral) foram registados pela Linha Verde 1458 entre 1 e 31 de Dezembro de 2021:
 - **14** casos de protecção à criança nos quais **4** foram relatos de **casamento prematuro**, **4** foram casos de **abuso sexual infantil**. Todos foram encaminhados à **Linha Fala Criança**. 5 casos foram **pedidos de informação** de pessoas que buscavam esclarecimentos sobre a lei contra o casamento prematuro no país.
 - Foram registados **140** casos de VBG, destes, apenas 02 foram notificações de casos de VBG que foram encaminhados a prestadores de serviços. **138** casos foram **pedidos de informação** de pessoas que receberam os SMS da Linha Verde 1458 sobre prevenção de VBG durante os 16 dias de activismo, querendo entender melhor o foco dos 16 dias de activismo. Além de prestar esclarecimentos sobre a campanha, a Linha Verde 1458 encorajou os chamadores a denunciar casos de VBG e a participar da luta contra ela.
 - **2** reivindicações de **PEAS** foram recebidas e encaminhadas ao ponto focal de PEAS da organização em questão e aos coordenadores de rede de nível nacional e provincial de PEAS.
 - **4** solicitações de assistência para **documentação civil (documentos de identidade)** de Metuge (Manono), Chiure (Maningane), Ancuabe e Muidumbe.
 - **2** pedidos de assistência para **terrenos e propriedades de habitação** recebidos de Megarruma em Chiure e Ntuto em Ancuabe. Os PIDs mencionaram que não têm abrigo e tiveram problemas em ter acesso para permanecer nos locais de reassentamento nesses distritos.
 - **1** solicitação de assistência para **serviços de reunificação familiar** foi canalizada para o CICV (Comité Internacional da Cruz Vermelha) em Pemba, Cabo Delgado.

Tendências: Covid-19

COVID-19: CATEGORIA DOS CASOS E CASOS POR PROVÍNCIA

1 DE NOVEMBRO – 31 DE DEZEMBRO 2021

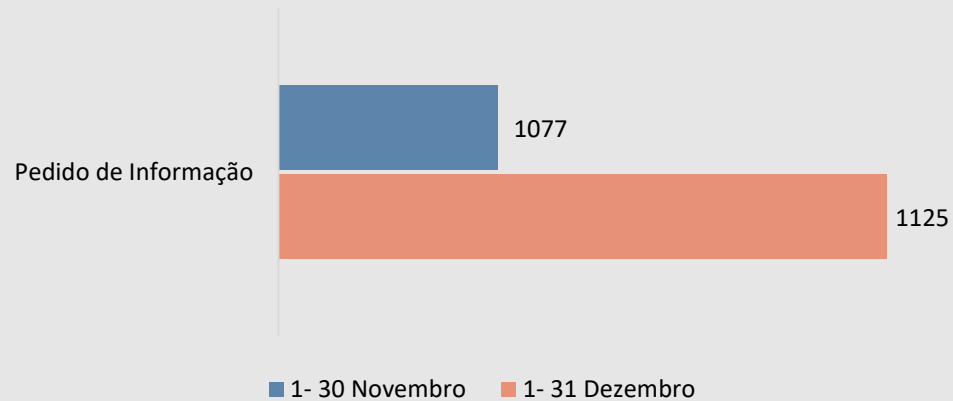
1 – 31 de Dezembro 2021

Nr. de casos de Covid-19:

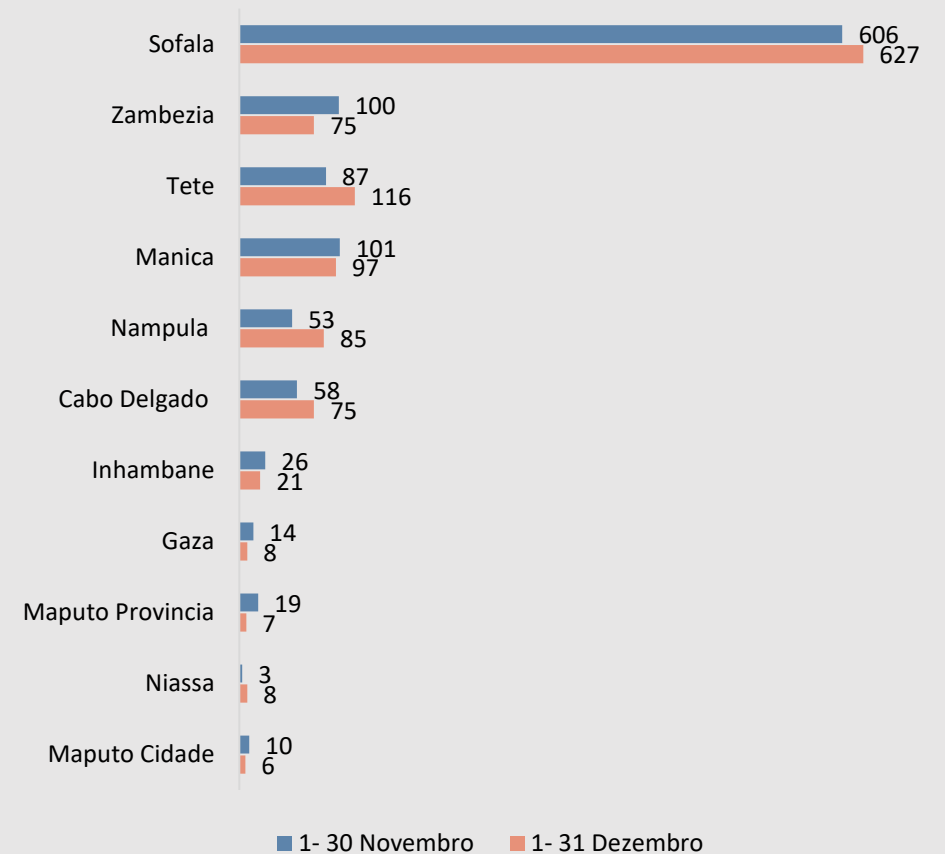
1,125

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

TIPOS DE CASO

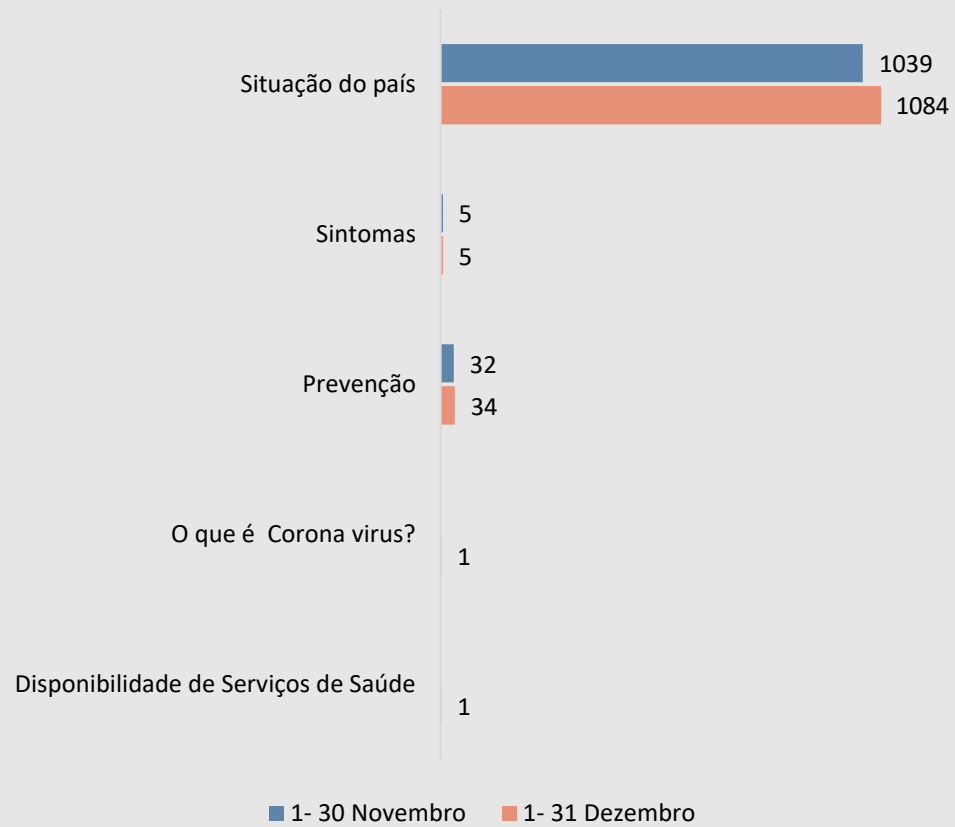


CASOS POR PROVÍNCIA

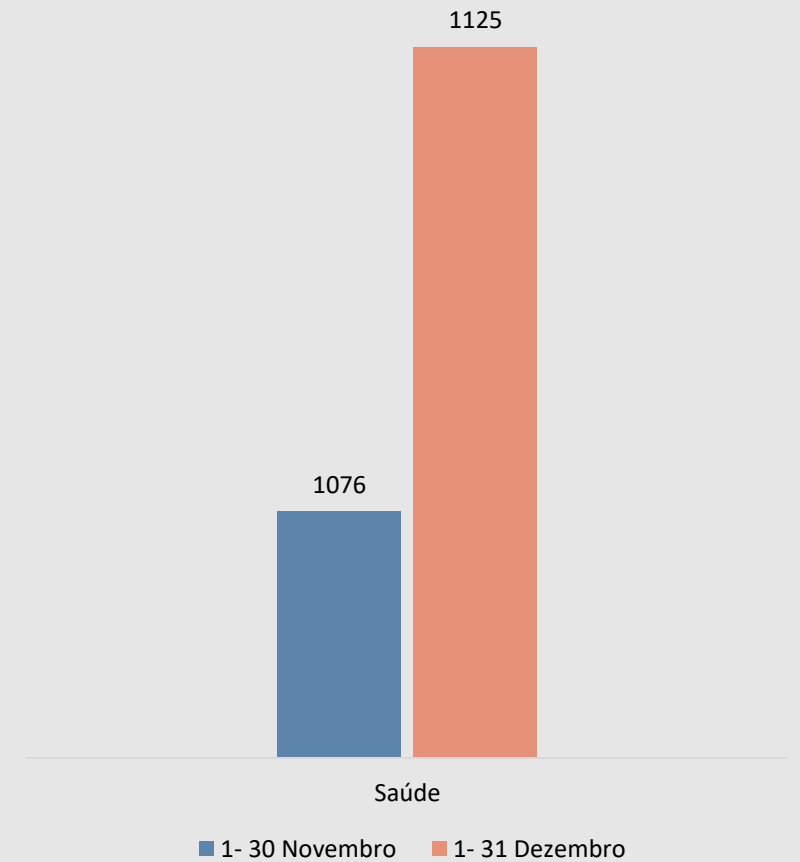


COVID-19
TIPO DE CASOS POR CATEGORIA
SECTORES RELACIONADOS
1 DE NOVEMBRO – 31 DE DEZEMBRO 2021

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO



SECTORES

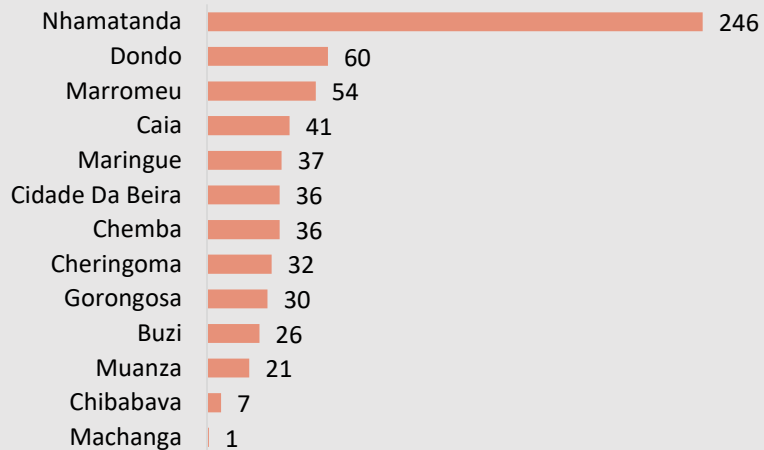


COVID-19: LOCAIS COM CHAMADAS SOBRE COVID-19

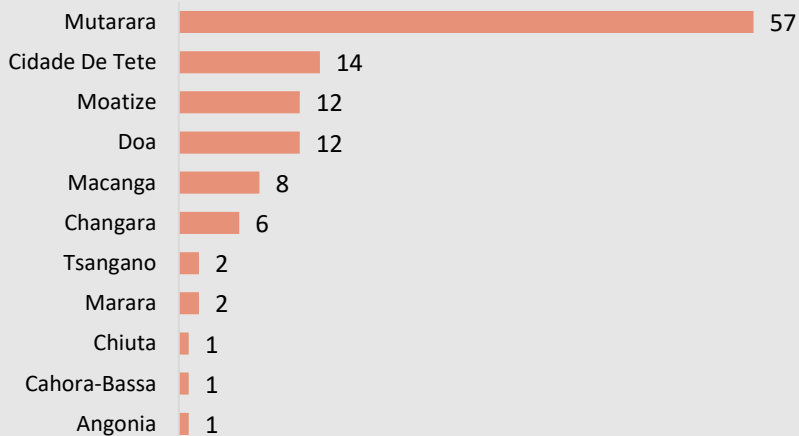
1 – 30 DE DEZEMBRO 2021



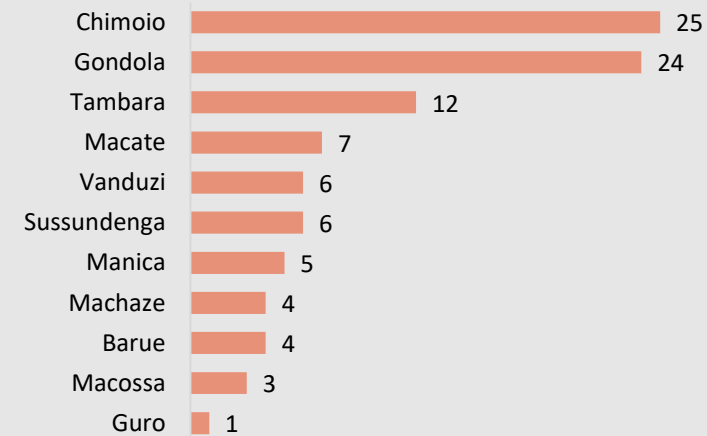
Sofala - 627



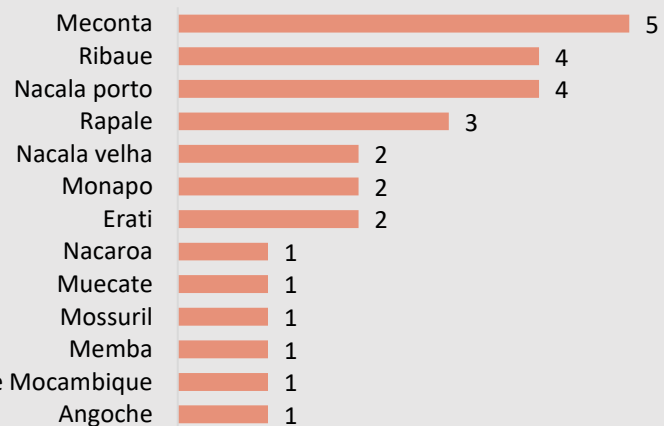
Tete - 116



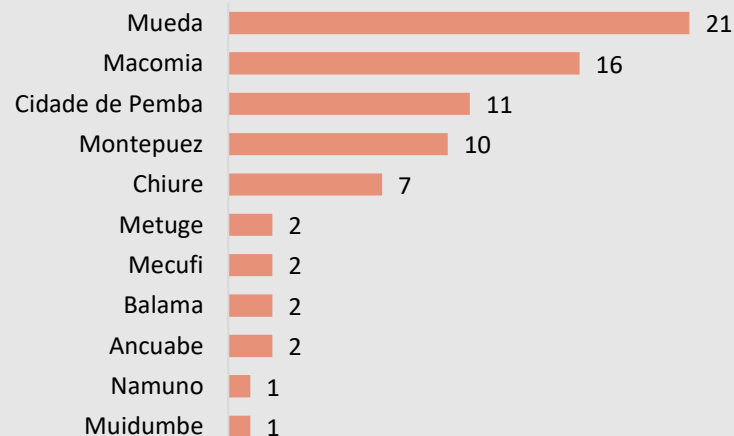
Manica - 97



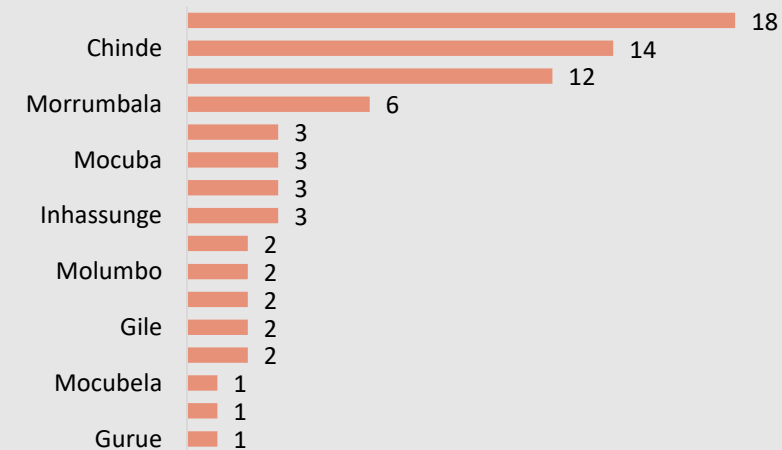
Nampula - 85



Cabo Delgado - 75

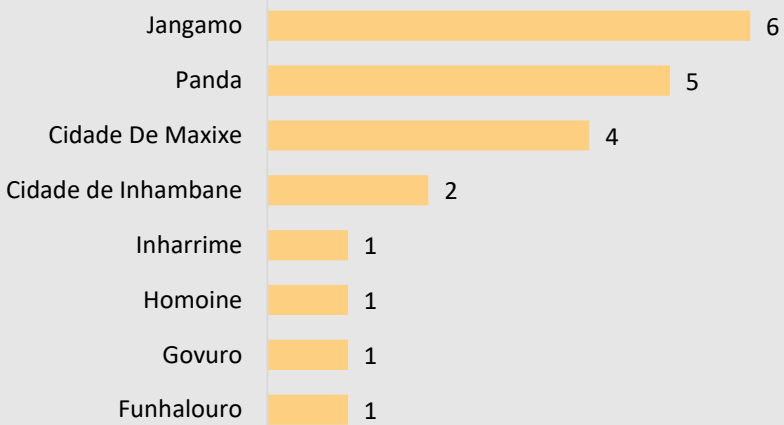


Zambezia - 75

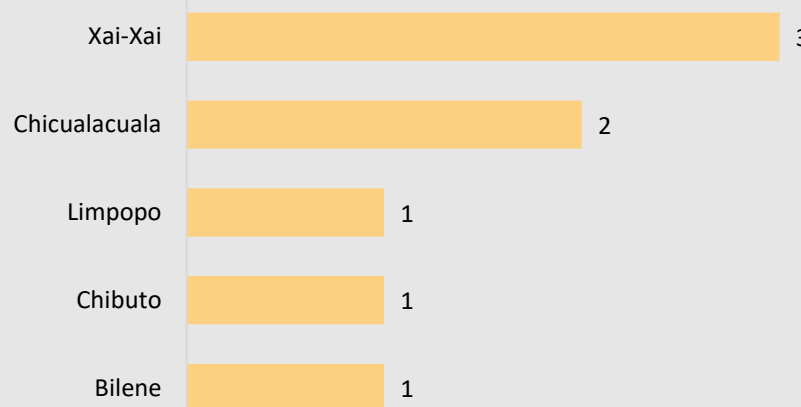


COVID-19: LOCAIS COM CHAMADAS SOBRE COVID-19
1 – 31 DE DEZEMBRO 2021

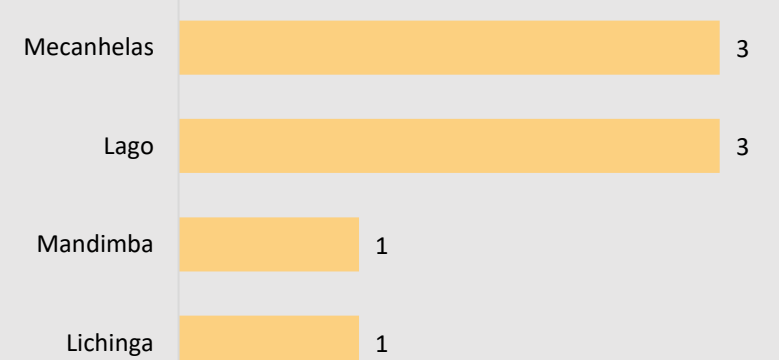
Inhambane - 21



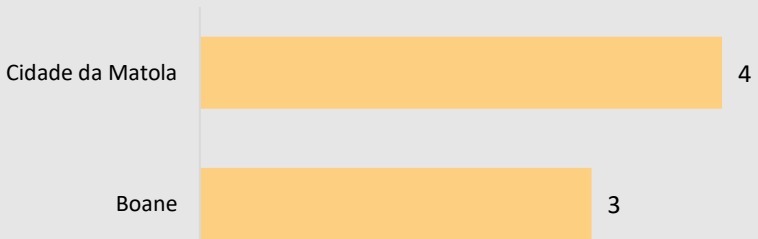
Gaza - 8



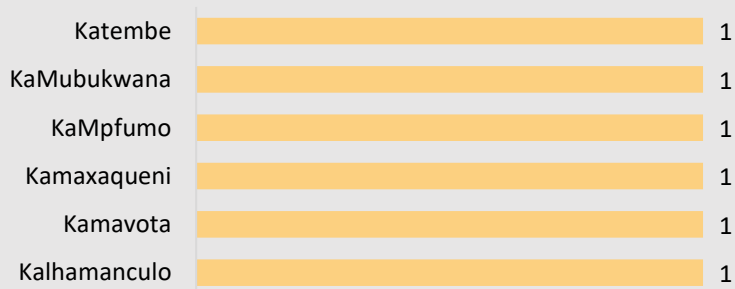
Niassa - 8



Maputo Provincia - 7



Maputo Cidade - 6



NARRATIVA: COVID-19

1 – 31 DE DEZEMBRO 2021

Covid-19: 1 a 31 de Dezembro de 2021

- ❖ **1.125** casos relacionados ao Covid-19 foram registados durante o mês de Dezembro de 2021. Com a situação em constante mudança e diferentes variantes a surgir, as pessoas continuam a ligar para a Linha Verde 1458 diariamente para monitorar o aumento do número de casos ao longo do mês.
 - Uma sólida percentagem de 96% das pessoas que ligam continua a procura de informações sobre as actualizações diárias do número de casos notificados pelo sistema de saúde do país.
 - 3% das chamadas foram referentes às medidas preventivas da Covid-19. Algumas pessoas tendem a pensar que pode haver mudanças nas medidas preventivas, pois diz-se que a taxa de infecção aumenta a cada nova variante.