

Linha Verde da Resposta à Emergência

Período de Relatório: 1 de Junho - 31 de Julho 2022

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 aspecto 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.

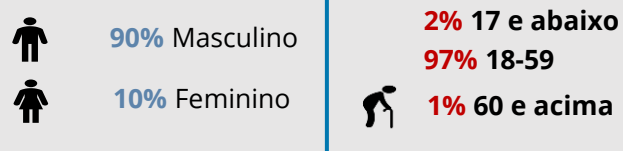
91,175 Total Casos Registrados

94% Feedback Recebido desde 1 Jan 2022

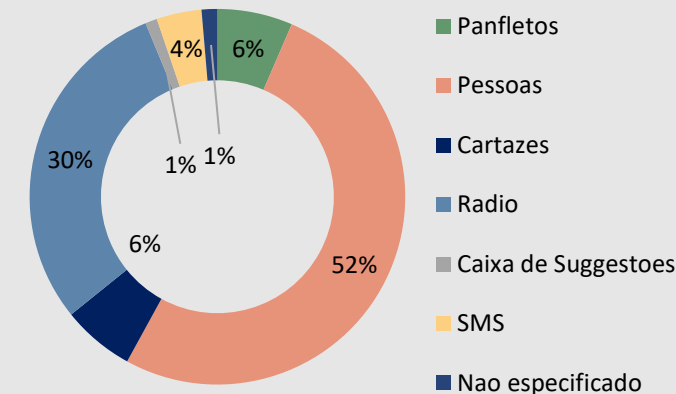
32,292 Total Casos Registrados desde 1 de Janeiro 2022

VISAO GERAL DE DADOS: 1 DE JANEIRO - 31 DE JULHO 2022

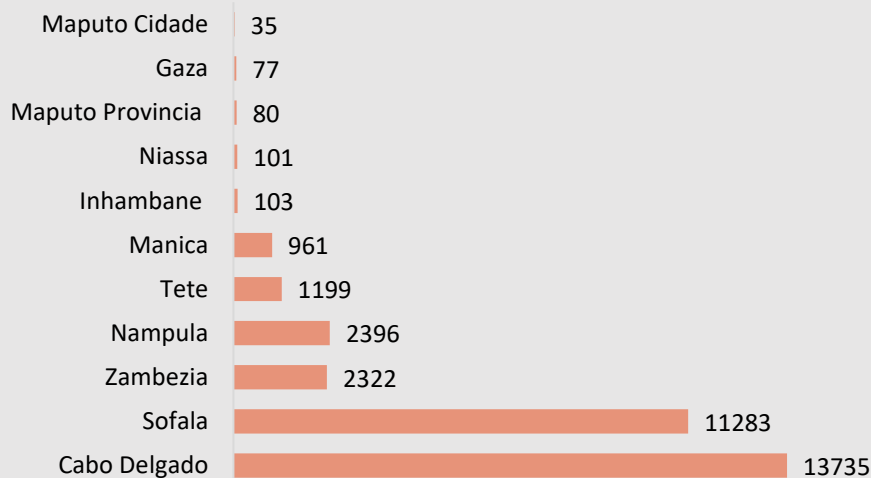
PERFIL DO CHAMADOR



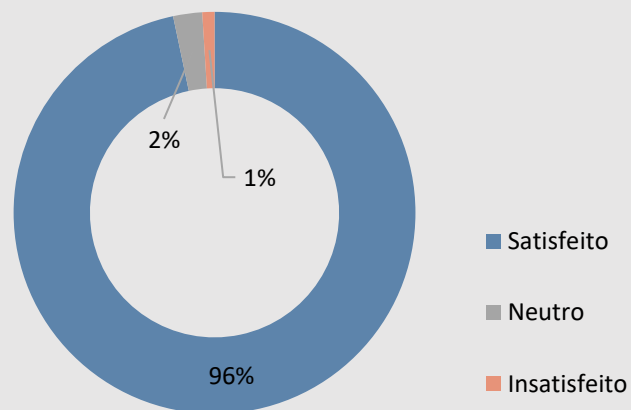
CONHECIMENTO SOBRE LINHA VERDE 1458



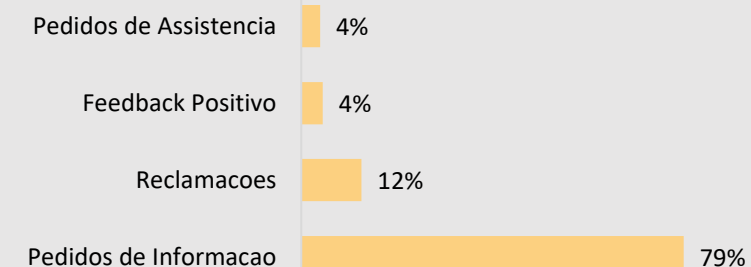
CASOS POR PROVINCIA



SATISFAÇÃO



TIPOS DE CASO



TIPO DE CASOS REGISTRADOS POR MÊS

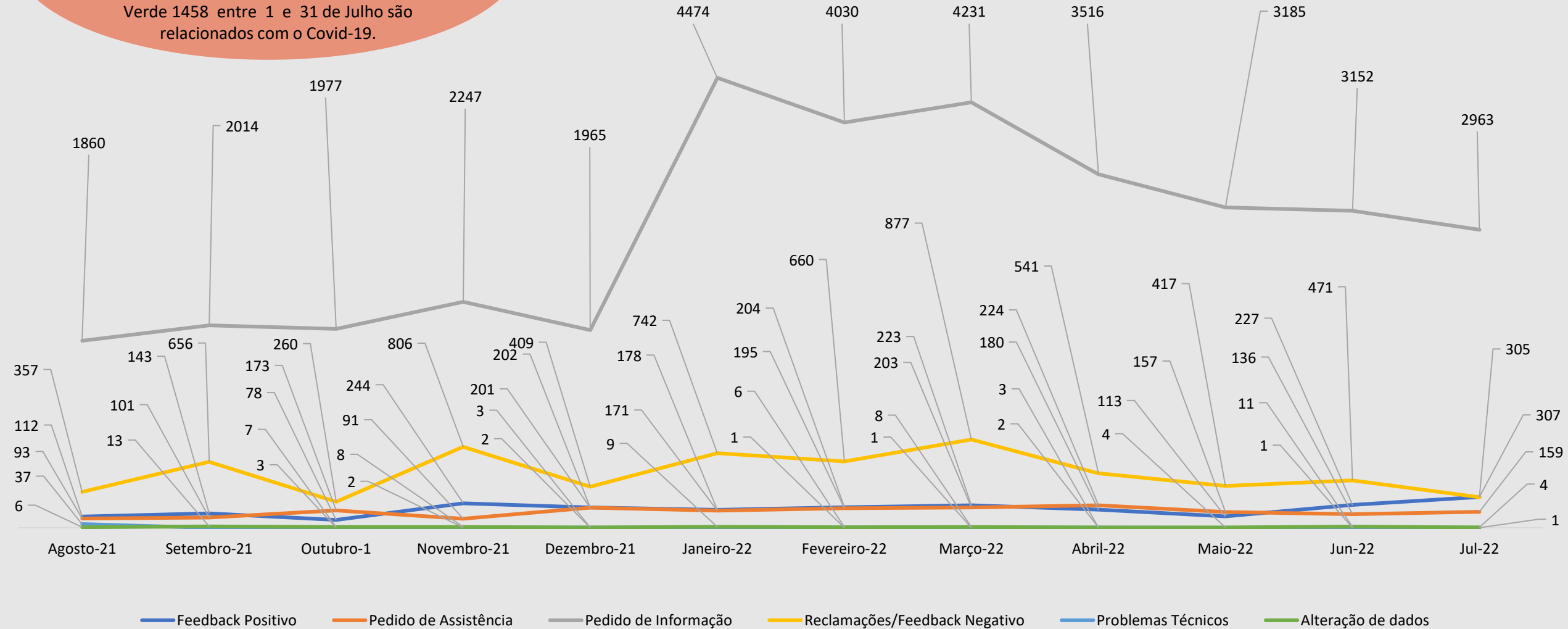
1 DE AGOSTO 2021 – 31 DE JULHO 2022

1 - 31 de Julho 2022

Nr. Total de Casos Registrados:
3,739

Nr. De chamadas sobre Covid-19:
1,174

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



CASOS POR SECTOR 1 DE JUNHO – 31 DE JULHO 2022



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 JUNHO – 31 DE JULHO 2022

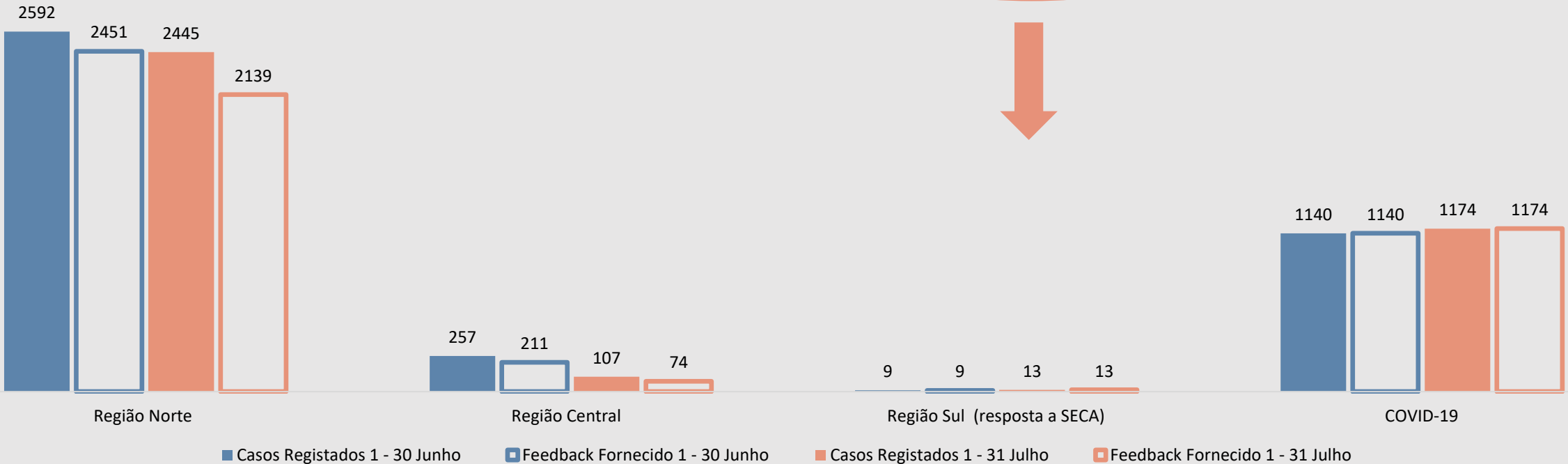


1 – 31 Julho 2022
 Casos Registrados:
 2445
 Feedback Fornecido:
 2139

1 – 31 Julho 2022
 Casos Registrados:
 107
 Feedback Fornecido:
 74

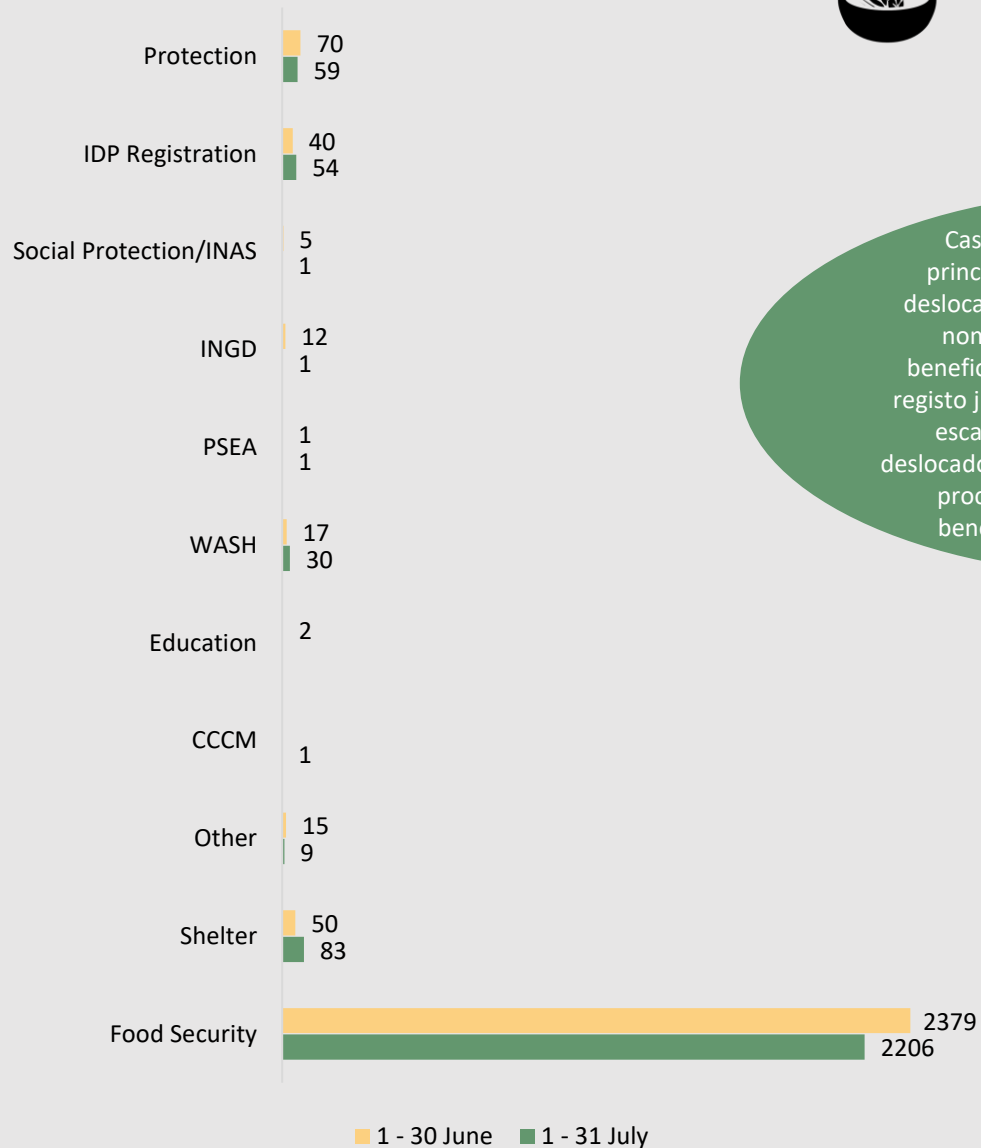
1 – 31 Julho 2022
 Casos Registrados:
 13
 Feedback Fornecido:
 13

1 – 31 Julho 2022
 Casos Registrados:
 1174
 Feedback Fornecido:
 1174

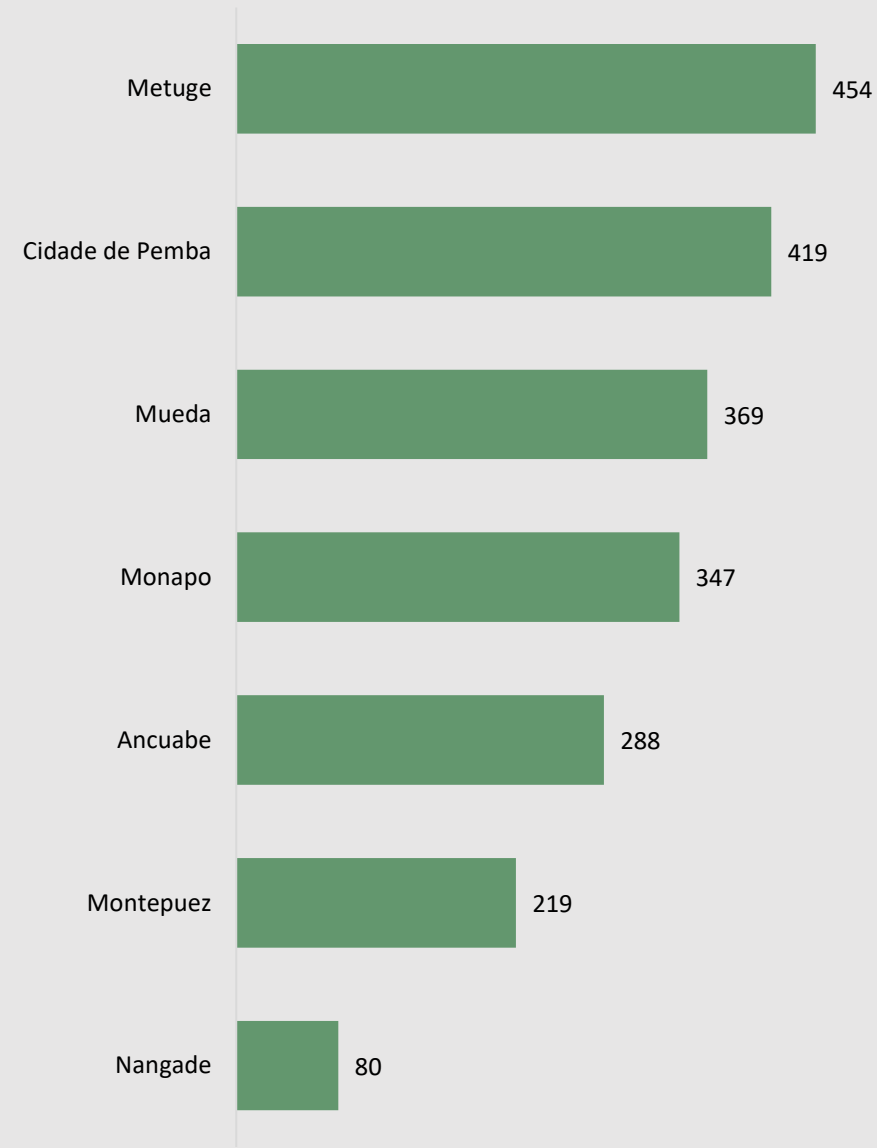


RESPOSTA A REGIÃO NORTE CASOS POR SECTOR 1 DE JUNHO – 31 DE JULHO 2022

REPOSTA A REGIÃO NORTE DISTRITOS COM ELEVADOS NR DE CASOS 1 – 31 DE JULHO 2022



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 JUNHO – 31 DE JULHO 2022

Junho
Casos Registrados:
2592
Feedback Fornecido:
95%

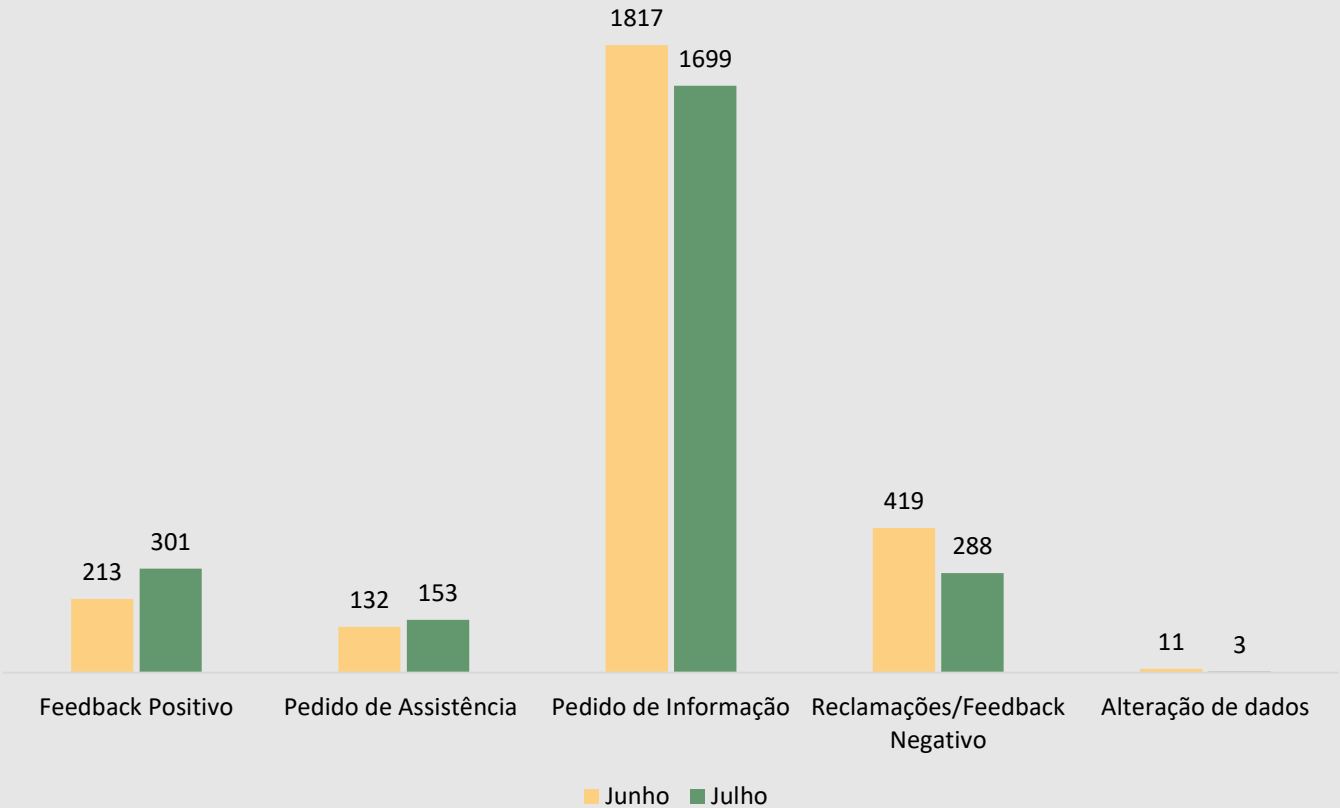
Julho
Casos Registrados:
2445
Feedback Fornecido:
87%

Junho
Casos Registrados:
132
Feedback Fornecido:
91%

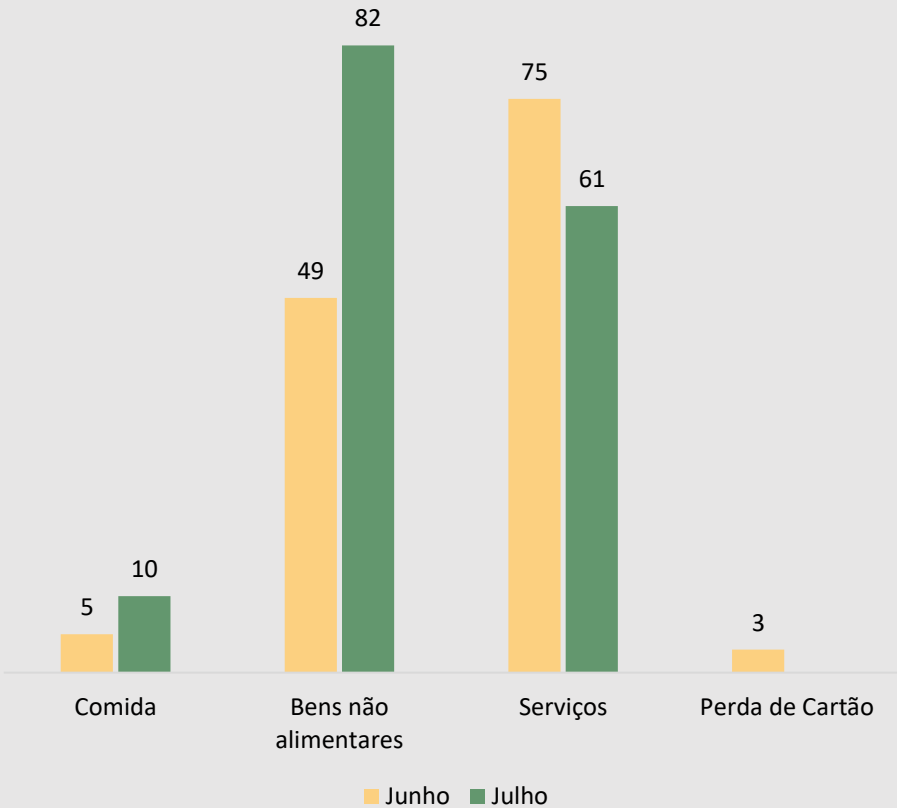
Julho
Casos Registrados:
153
Feedback Fornecido:
82%



TIPOS DE CASO



PEDIDO DE ASSISTÊNCIA



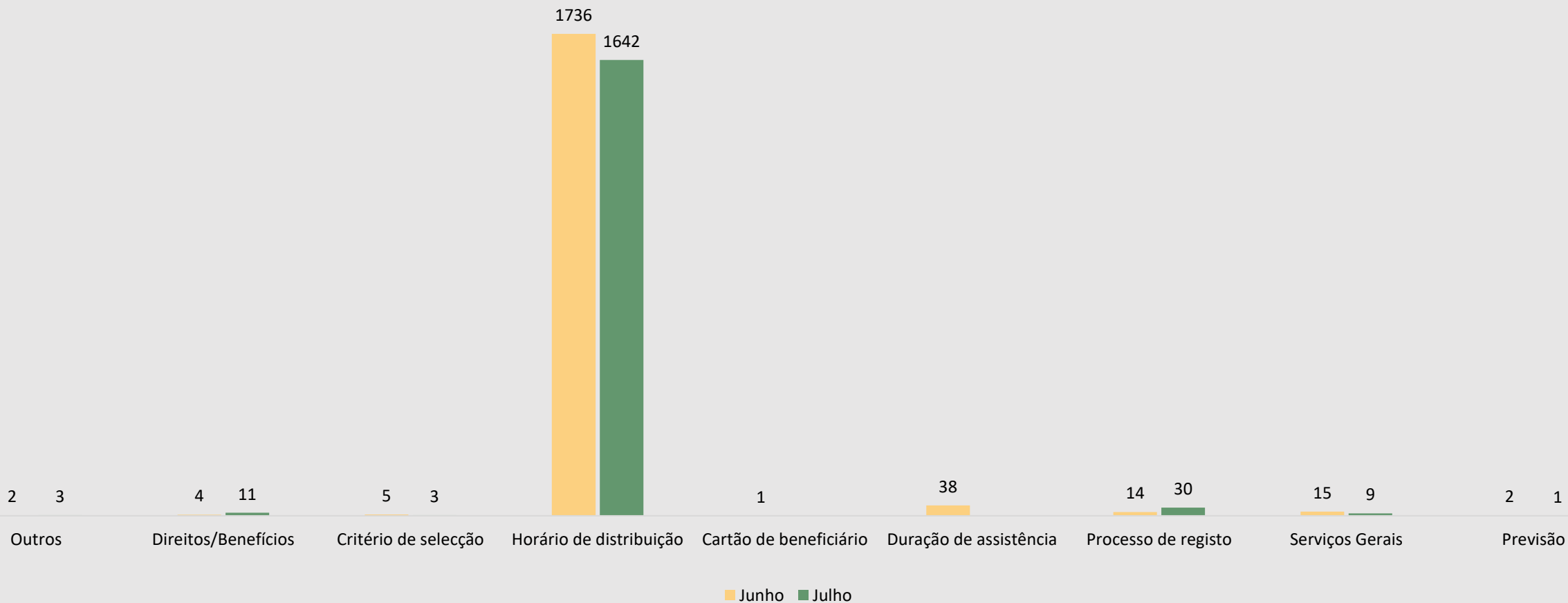
RESPOSTA A REGIÃO NORTE PEDIDO DE INFORMAÇÃO 1 DE JUNHO – 31 DE JULHO 2022



Junho
Casos Registados:
1817
Feedback Fornecido:
100%

Julho
Casos Registados:
1699
Feedback Fornecido:
98%

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 objectivos. Linha Verde tem enviado sms, como resultado pessoas tem ligado para agradecer pelas sms e pedir esclarecimento sobre as mesmas.



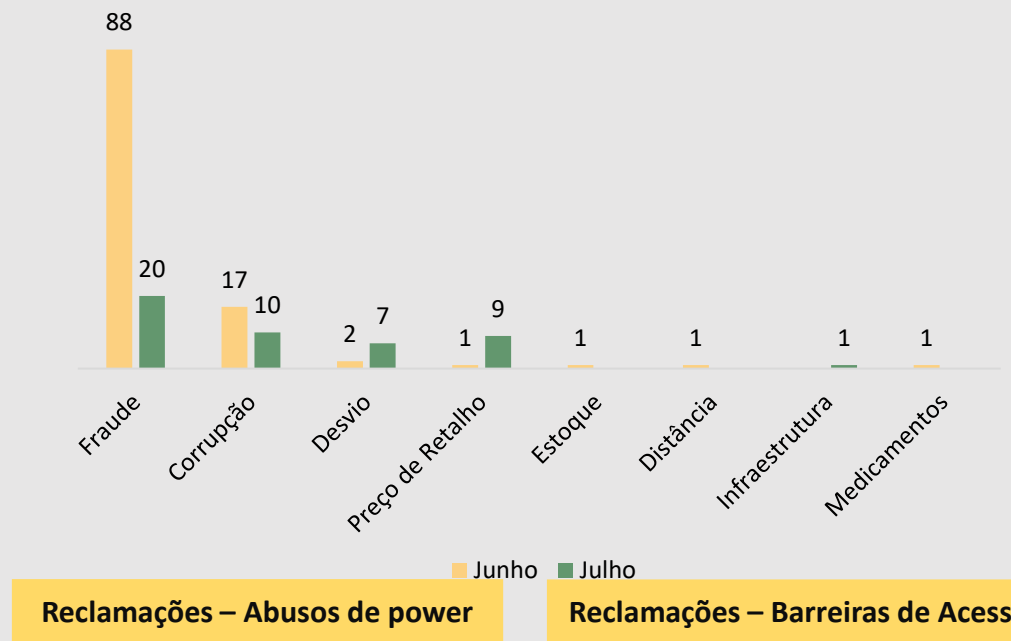
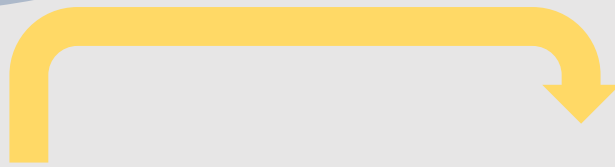
RESPOSTA A REGIÃO NORTE RECLAMAÇÕES/FEEDBACK NEGATIVO 1 DE JUNHO – 31 DE JULHO 2022



RESPOSTA A REGIÃO NORTE TIPOS DE ABUSO DE PODER E BARREIRAS AO ACESSO 1 DE JUNHO – 31 DE JULHO 2022

Uma grande parte de casos de **erro de exclusão** provem de PIDs alegando que são registadas 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.

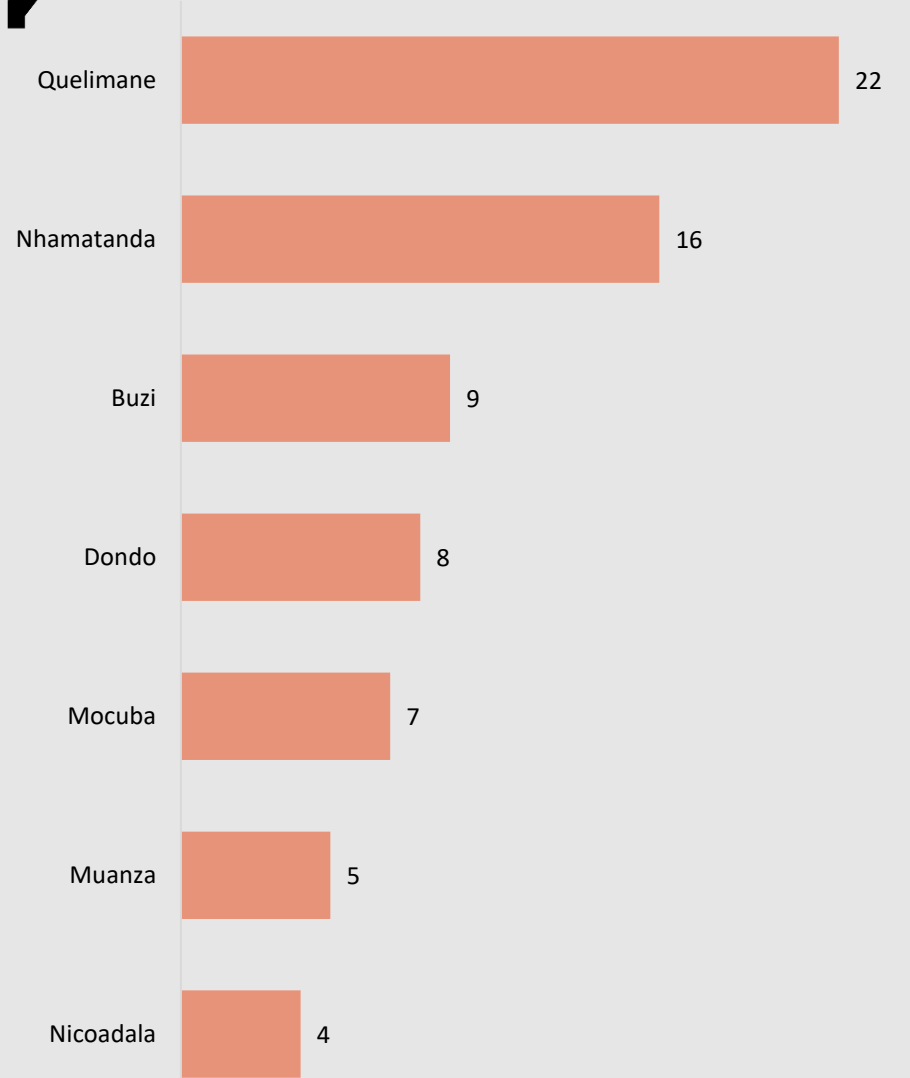
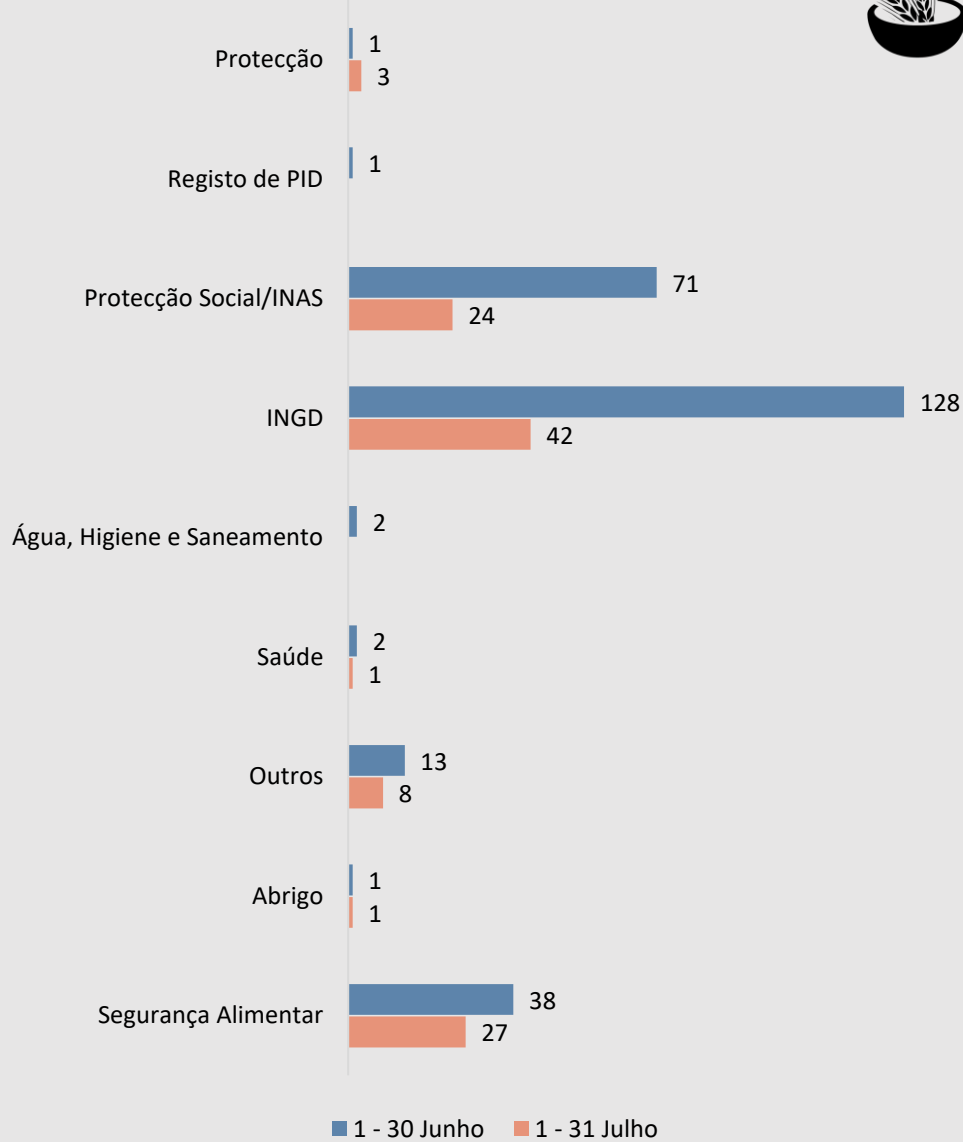


Reclamações – Abusos de power

Reclamações – Barreiras de Acesso

**RESPOSTA A REGIÃO CENTRAL
CASOS POR SECTOR
1 DE JUNHO – 31 DE JULHO 2022**

**RESPOSTA A REGIÃO CENTRAL
DISTRITOS COM ELEVADOS NR DE CASOS
1 – 31 DE JULHO 2022**



RESPOSTA A REGIÃO CENTRAL 1 DE JUNHO – 31 DE JULHO 2022

Junho
Casos Registrados:
257
Feedback Fornecido:
82%

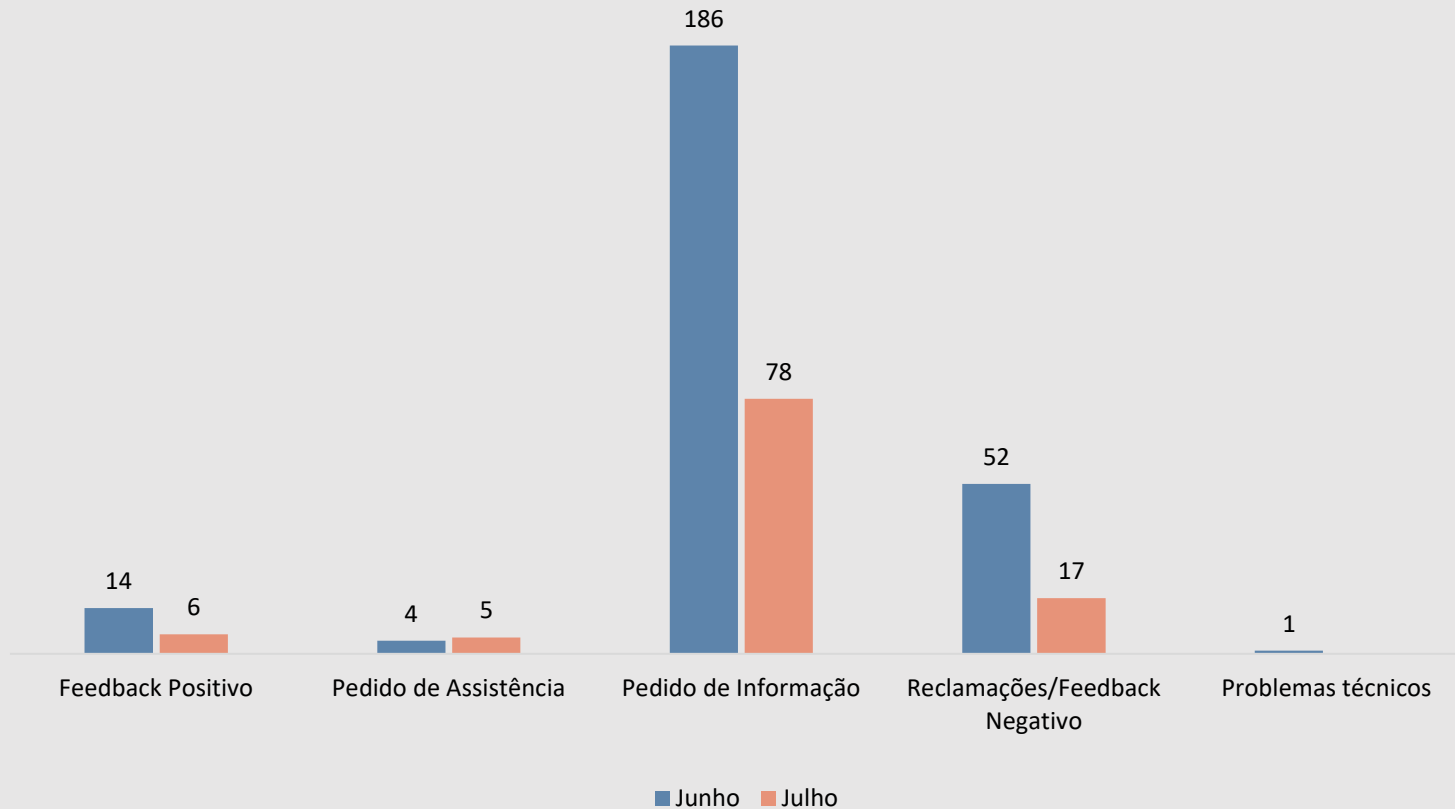
Julho
Casos Registrados:
107
Feedback Fornecido:
69%

Junho
Casos Registrados:
4
Feedback Fornecido:
75%

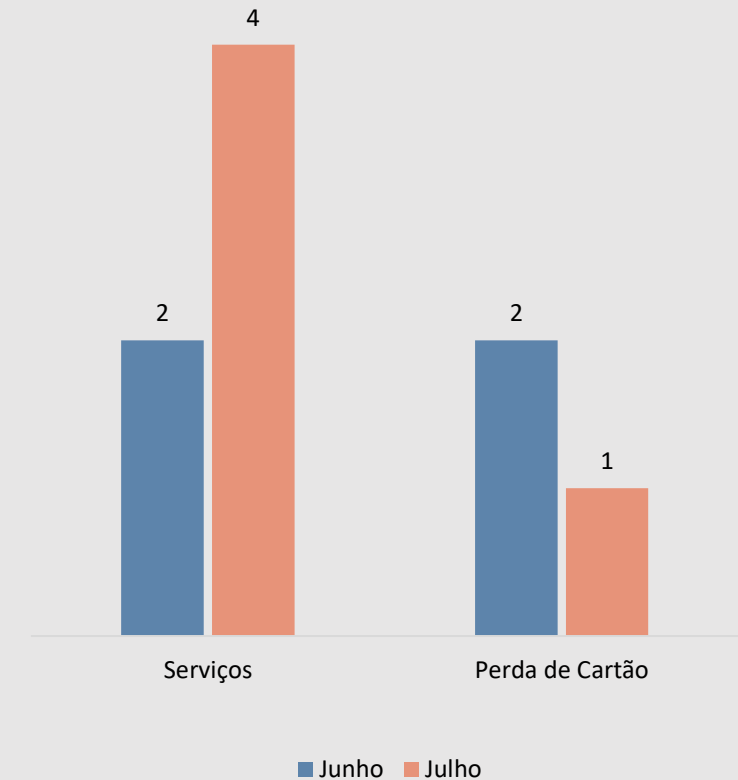
Julho
Casos Registrados:
5
Feedback Fornecido:
60%



TIPOS DE CASO



PEDIDO DE ASSISTÊNCIA



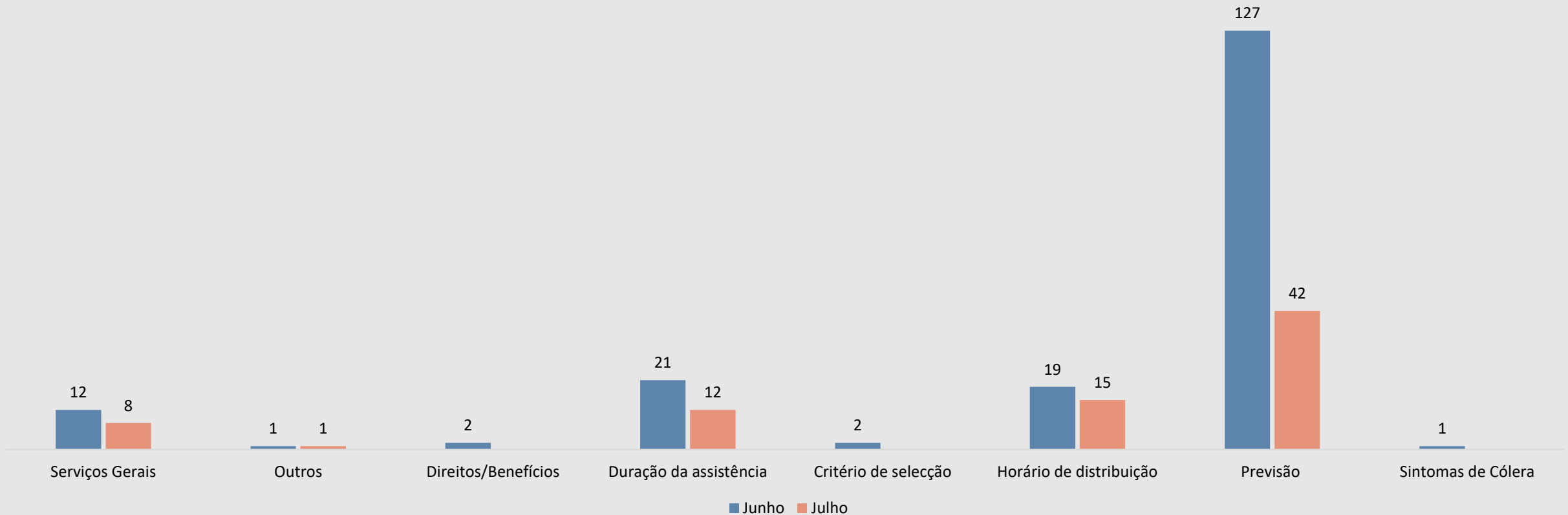
RESPOSTA A REGIÃO CENTRAL PEDIDO DE INFORMAÇÃO 1 DE JUNHO – 31 DE JULHO 2022

Junho
Casos Registados:
185
Feedback Fornecido:
99%

Julho
Casos Registados:
78
Feedback Fornecido:
81%



Serviços Gerais refere-se à casos nos quais os demandantes ligam a para perguntar quais são os objectivos da Linah Verde 1458.



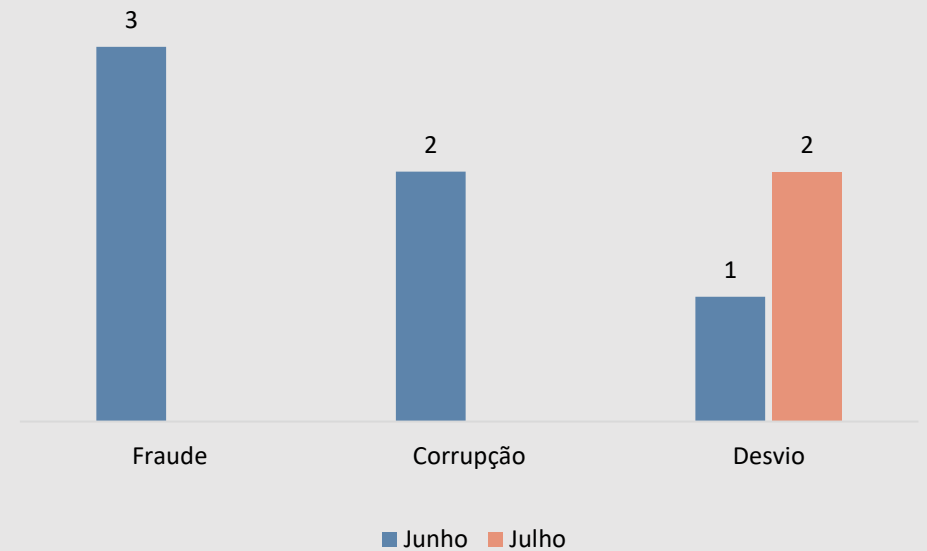
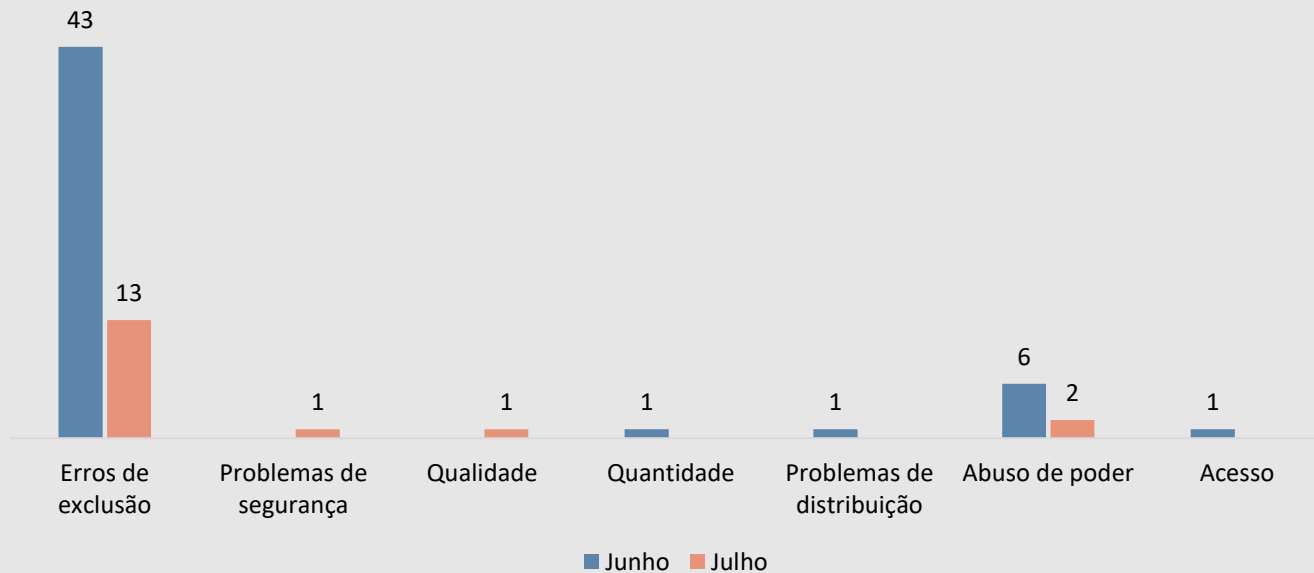
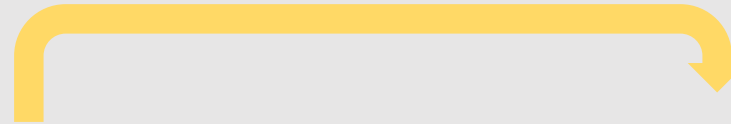
**RESPOSTA A REGIÃO CENTRAL
RECLAMAÇÕES/FEEDBACK NEGATIVO
1 DE JUNHO – 31 DE JULHO 2022**



**RESPOSTA A REGIÃO CENTRAL
TIPOS DE ABUSOS DE PODER
1 DE JUNHO – 31 DE JULHO 2022**

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

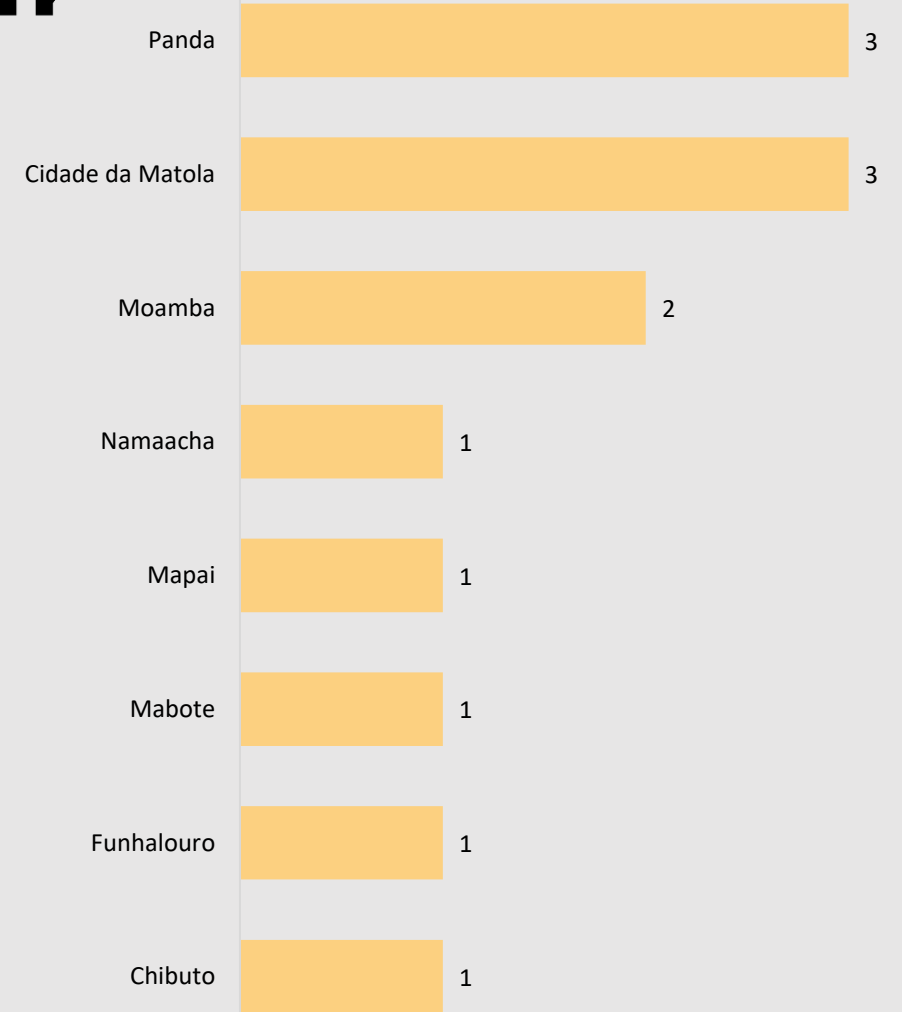
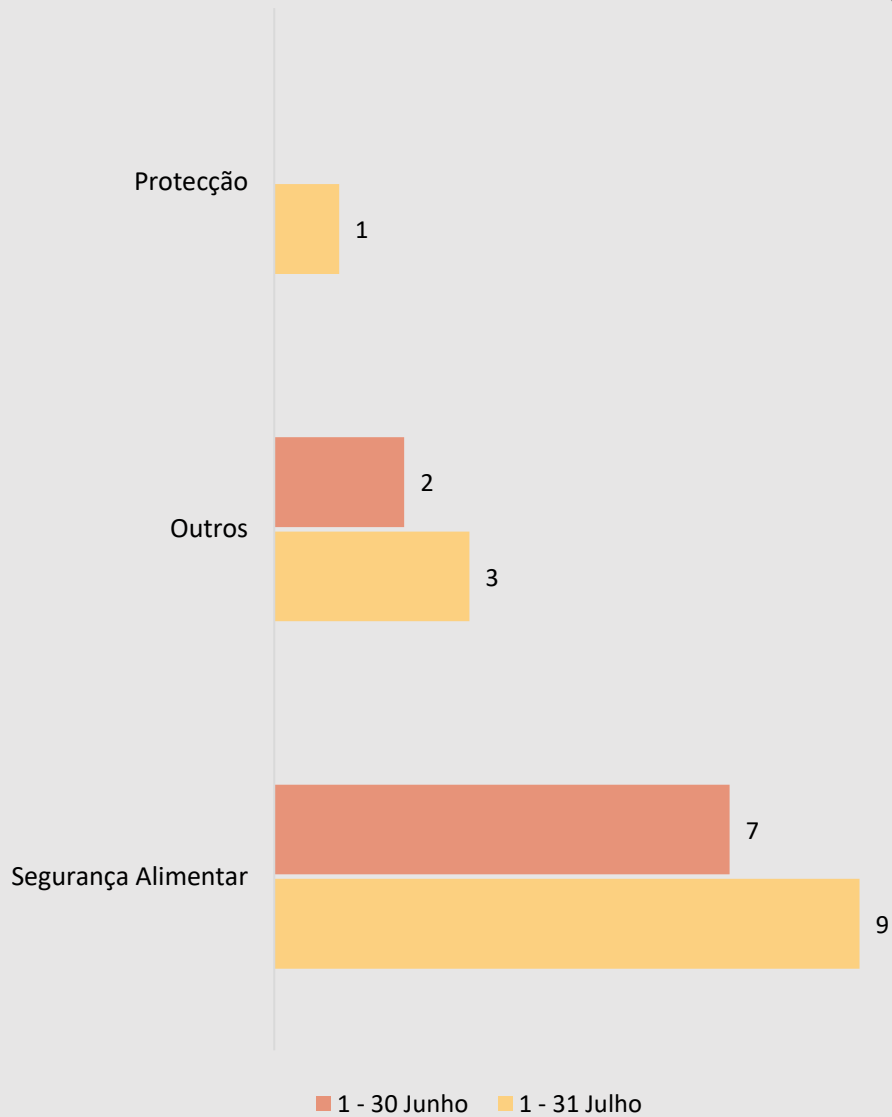
Corrupção: refere-se ao acto ilícito de cobrar uma taxa ou valor monetário a beneficiários/não beneficiários como condição para receber assistência humanitária.



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

**RESPOSTA A REGIÃO SUL (SECA)
CASOS POR SECTOR
1 DE JUNHO – 31 DE JULHO 2022**

**RESPOSTA A REGIÃO SUL (SECA)
DISTRITOS COM ELEVADOS NR DE CASOS
1 – 31 DE JULHO 2022**



FEEDBACK POSITIVO

1 – 30 DE JUNHO 2022

SEGURANÇA ALIMENTAR/ASH

“Liguei para agradecer ao PMA porque no dia 27.07.2022 recebi produtos de higiene: 2 barras de sabão e 1kg de sabão em pó. Sofri com a passada tempestade tropical Gombe, ocorrido no dia 11.03.2022. Actualmente vivo numa cabana própria com 5 pessoas, o local da distribuição é na EPC de Clube, o apoio é do PMA.” **Feminino, Meconta, Nampula**

SEGURANÇA ALIMENTAR

“Sou deslocada do distrito de Palma desde Junho de 2021, actualmente vivo na cidade de Pemba, no bairro Mieze, unidade Napai. Liguei para agradecer pelo apoio que recebi do SEPPA, no qual recebi 1 saco de 50kg de arroz, 4 litros de óleo e 10kg de feijão, no mês de Julho.” **Feminino, Pemba, Cabo Delgado**

SEGURANÇA SOCIAL/INAS

“Ligo da Zambezia no bairro de Lonje não sou beneficiário sou funcionário. Liguei Linha Verde 1458 para agradecer o trabalho feito pelos agentes do INAS durante a distribuição de telemóveis. Estes agentes trabalharam bem sendo que a zona é de difícil acesso para chegar até lá tinham que atravessar um rio e foi num dia de chuva. Tiveram muita paciência com a população, usaram uma linguagem fácil de se entender.” **Masculino, Quelimane, Zambezia**

SEGURANÇA ALIMENTAR

“Sou deslocada de Mocímboá da Praia desde Julho de 2020, actualmente a residir em Montepuez no CR-Ntele. Sou beneficiária do apoio do PMA e parceiros. A última vez que recebi foi no dia 02.07.2022 o cheque de 3600MT na minha comunidade. Agradeço muito pelo apoio.” **Feminino, Montepuez, Cabo Delgado**

SEGURANÇA ALIMENTAR

“Sou deslocado de Muidumbe para Metuge, estou no Centro de Bandari desde o mês de Outubro de 2020. A distribuição ocorreu no dia 19.07.2022 onde recebi um telefone vindo do PMA. Liguei para agradecer o apoio.” **Masculino, Metuge, Cabo Delgado**

ABRIGO

“Sou deslocado de Ancuabe desde Junho de 2022 para Metuge, posto de Nanlia, aldeia de Nacopo. Liguei para agradecer por que ontem dia 21.07.2022 recebi manta, lona, pratos, colheres, copos, rede mosquiteira, panelas, faca. A distribuição correu muito bem e não houve desvio nem confusão. Mas infelizmente não sei o nome do projecto que fez a distribuição. **Metuge, Masculino, Cabo Delgado**

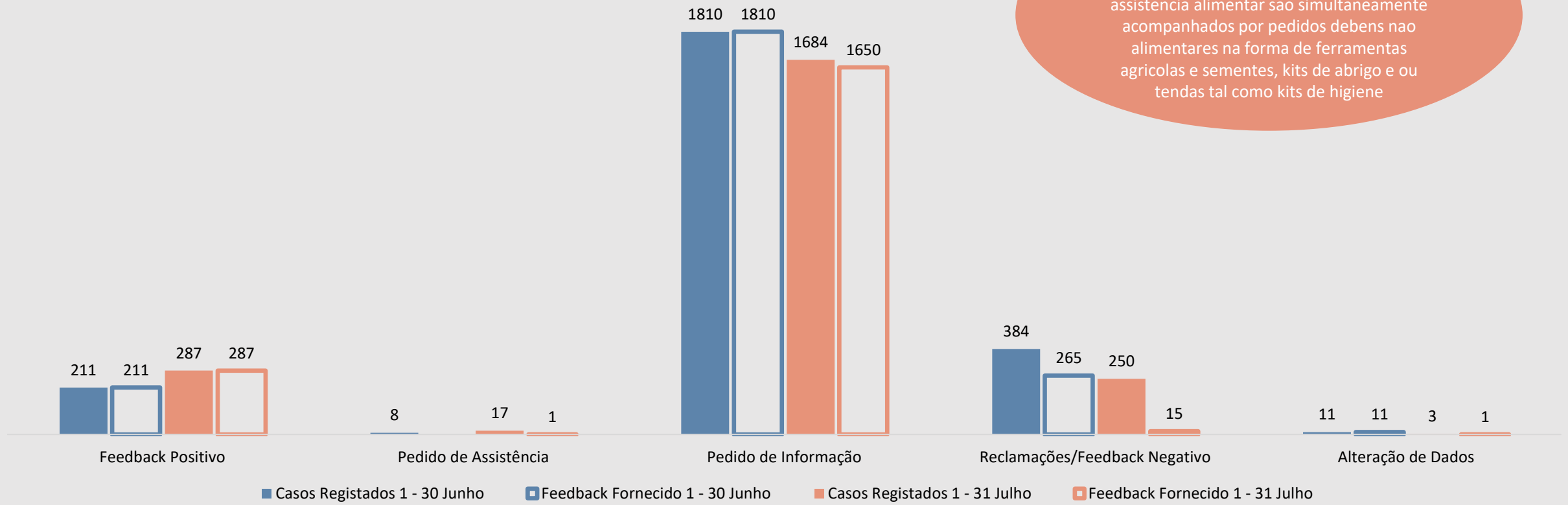
SEGURANÇA ALIMENTAR

Sofala	12
Zambezia	10
Tete	5
Nampula	437
Cabo Delgado	1762
Inhambane	5
Gaza	2
Niassa	7
Maputo Provincia	2



1 – 31 Julho 2022
 Casos Registados:
2242
 Feedback Fornecido:
1944

1 – 31 Julho 2022
 98% 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



Sofala	584
Zambezia	275
Manica	74
Tete	82
Nampula	90
Cabo Delgado	15
Inhambane	6
Gaza	5
Maputo Cidade	4
Niassa	7
Maputo Provincia	2

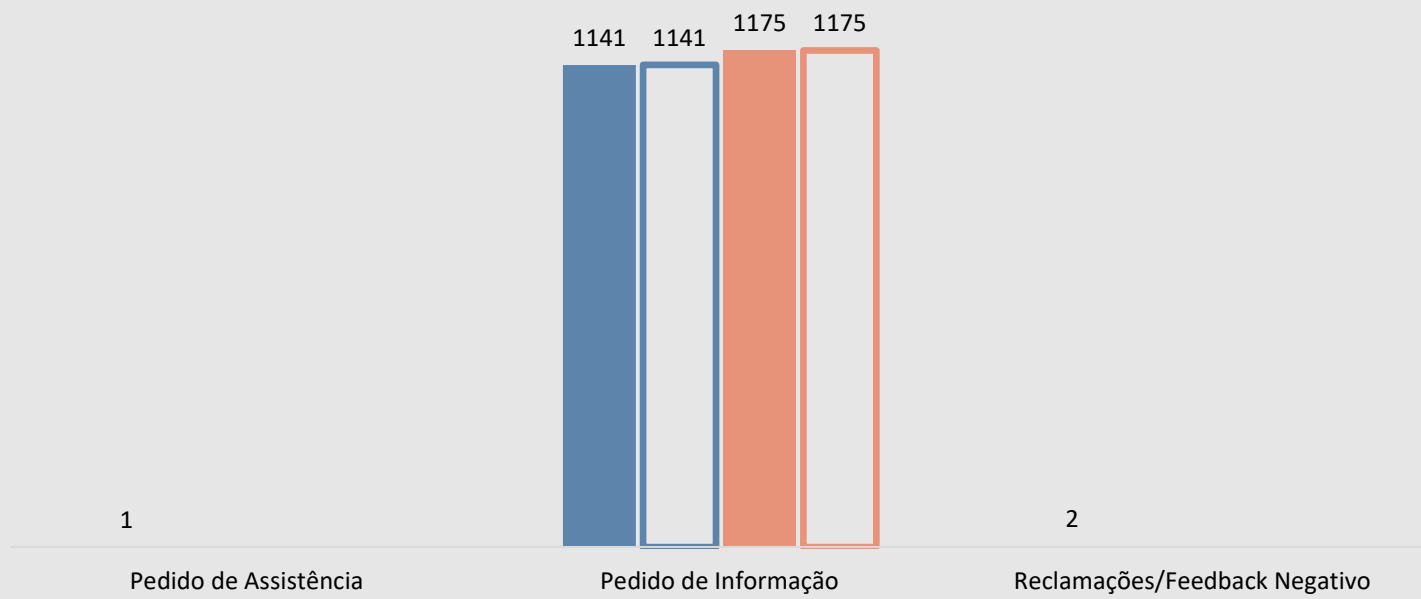
1 – 31 Julho 2022
 Casos Registados:
1175
 Feedback Fornecido:
1175

EDUCAÇÃO

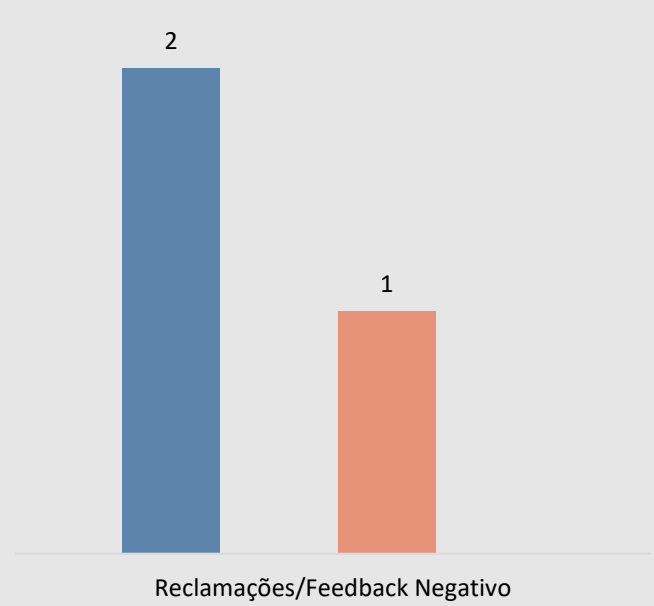


1 – 31 Julho 2022
 Casos Registados:
1
 Feedback Fornecido:
0

Sofala	1
--------	---



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



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

PROTECÇÃO



Nampula	1
Cabo Delgado	4

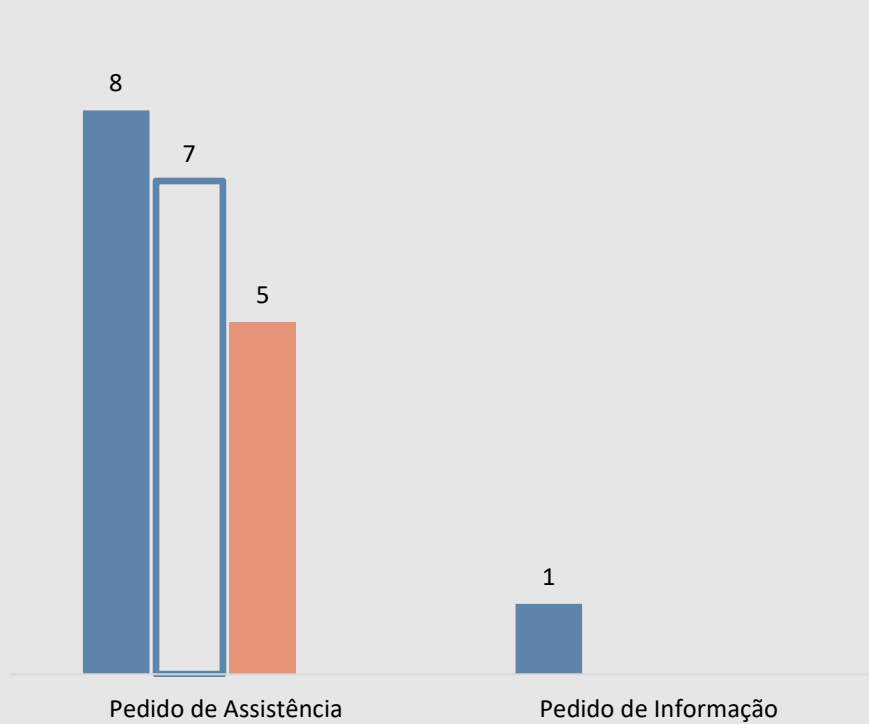
1 – 31 Julho 2022
 Casos Registados
 5
 Feedback Fornecido:
 0

ABRIGO E BENS NÃO ALIMENTARES

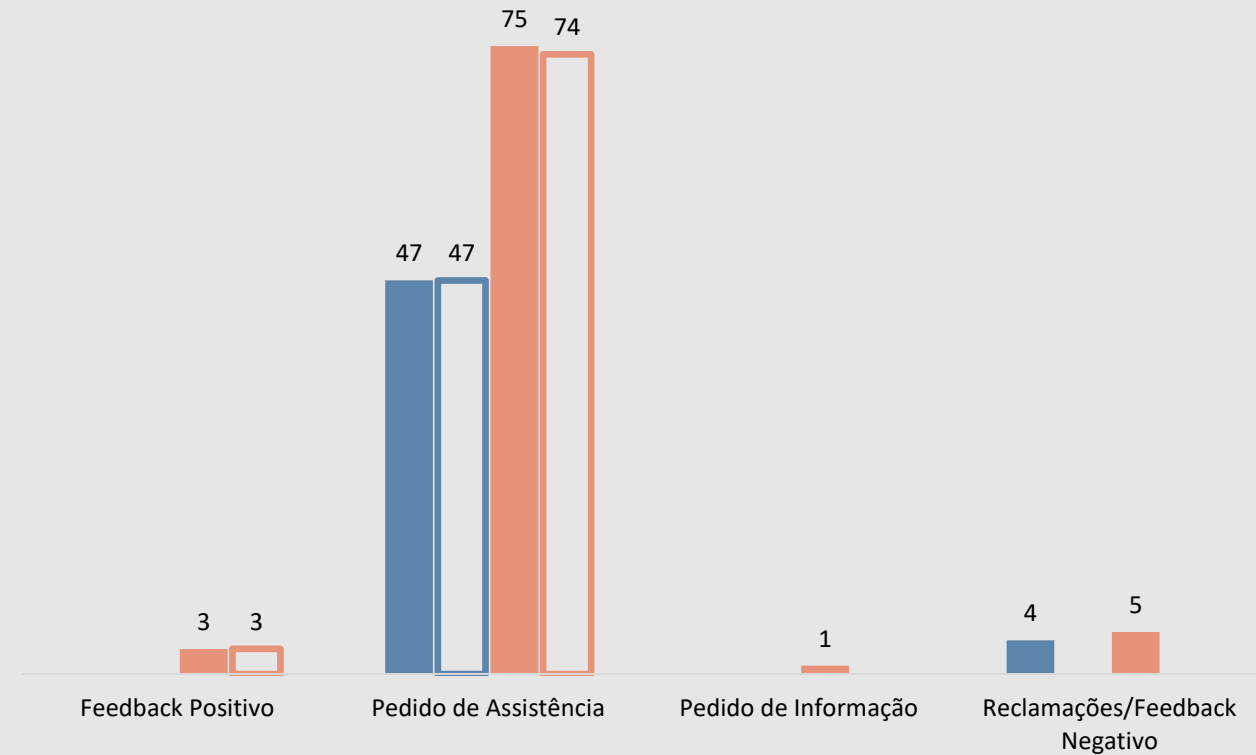


Cabo Delgado	72
Zambezia	1
Nampula	10

1 – 31 Julho 2022
 Casos Registados:
 83
 Feedback Fornecido:
 77



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



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

ÁGUA, SANEAMENTO E HIGIENE

REGISTO DE PID

Nampula	15
Cabo Delgado	15

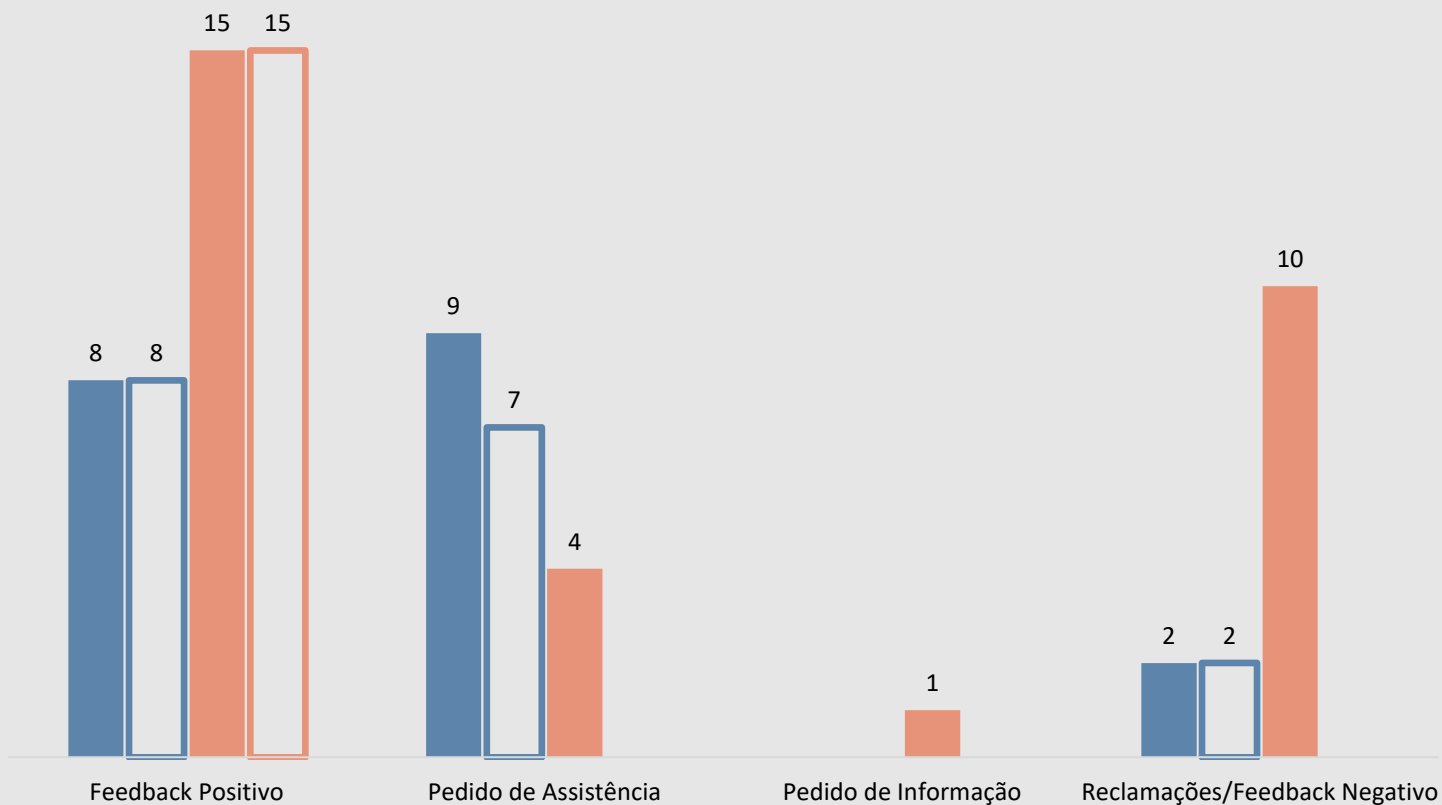


1 – 31 Julho 2022
 Casos Registados:
30
 Feedback Fornecido:
15

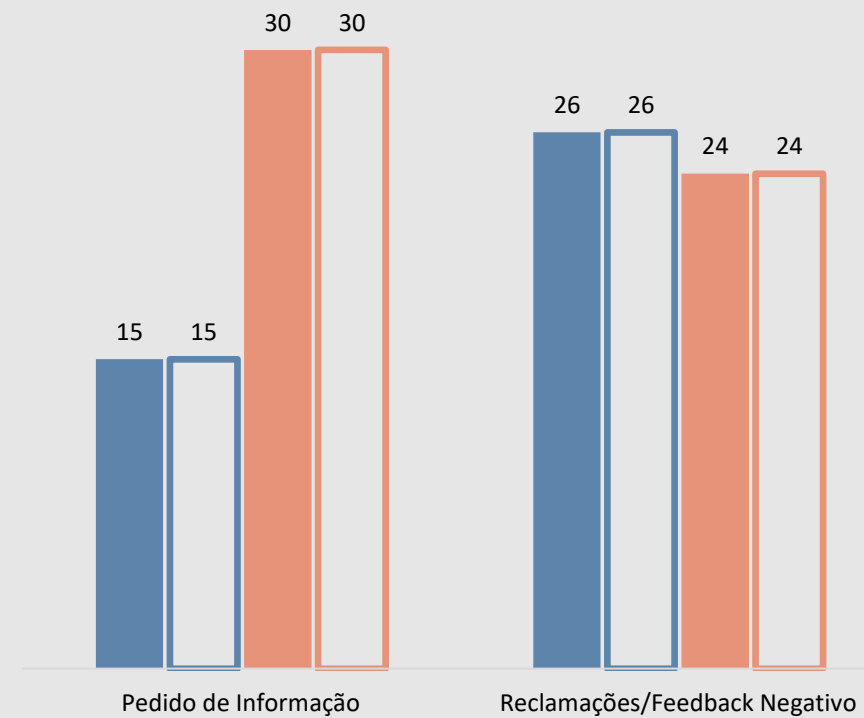
1 – 31 Julho 2022
 Casos Registados:
54
 Feedback Fornecido:
54



Nampula	1
Cabo Delgado	53



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



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

PROTECÇÃO À CRIANÇA

VBG



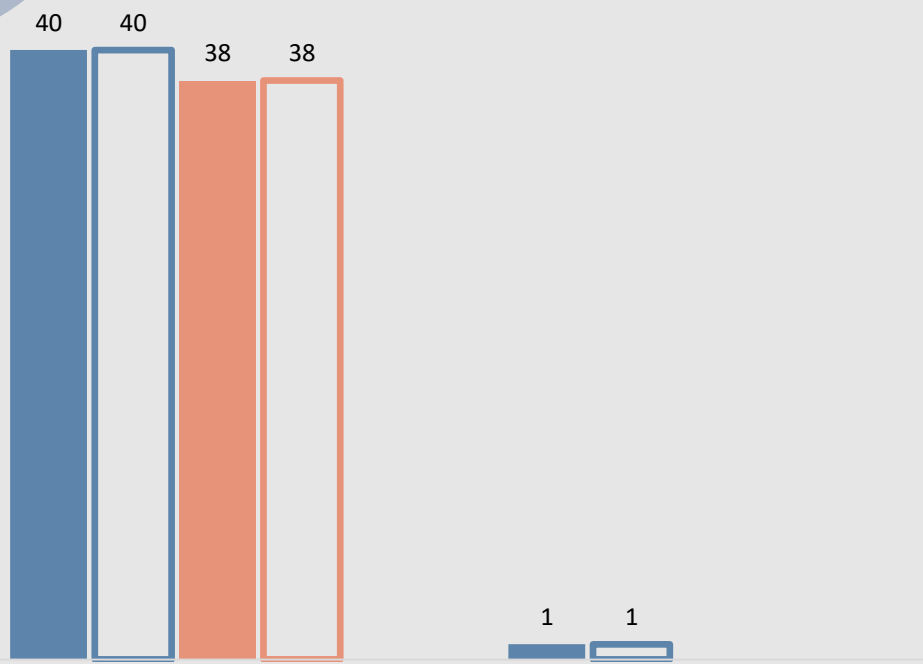
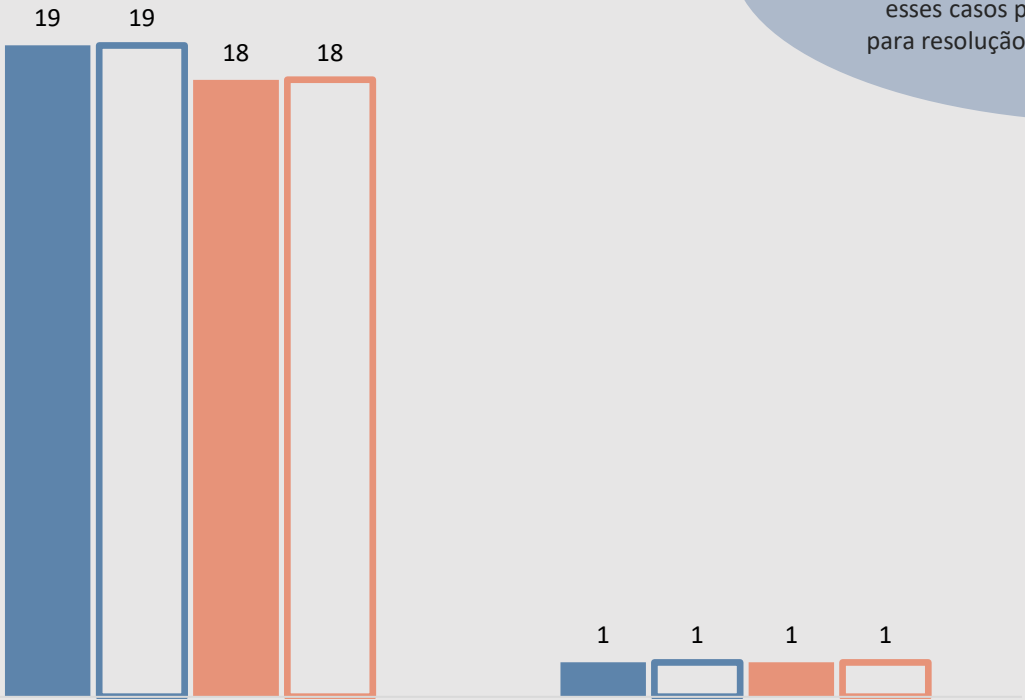
Zambezia	2
Nampula	2
Cabo Delgado	14
Maputo Provincia	1

1 – 31 Julho 2022
 Casos Registados: **19**
 Feedback Fornecido: **19**

1 – 31 Julho 2022
 Casos Registados: **38**
 Feedback Fornecido: **38**

Sofala	1
Cabo Delgado	37

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



Pedido de Assistência
 ■ Casos Registados 1 - 30 Junho
 ■ Casos Registados 1 - 31 Julho

Pedido de Informação
 ■ Feedback Fornecido 1 - 30 Junho
 ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Julho

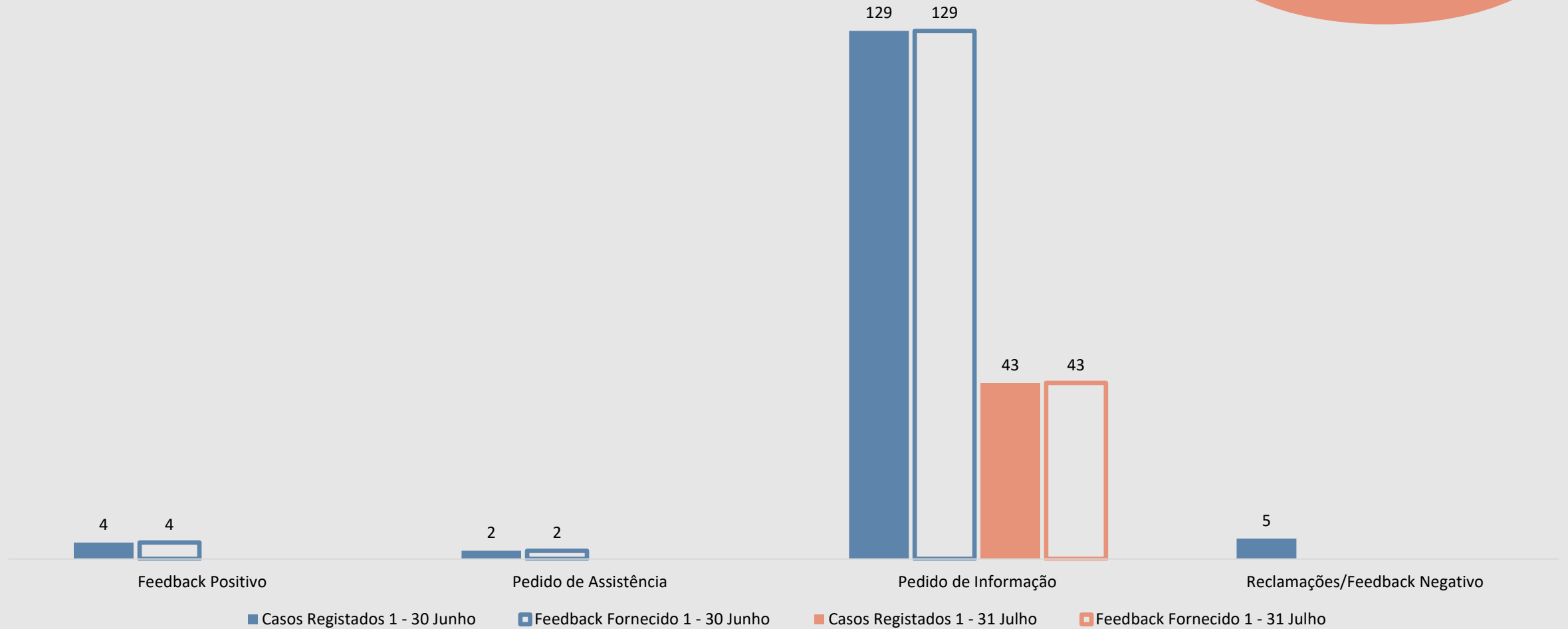
Pedido de Assistência
 ■ Casos Registados 1 - 30 Junho
 ■ Casos Registados 1 - 31 Julho

Pedido de Informação
 ■ Feedback Fornecido 1 - 30 Junho
 ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Julho

INGD

Sofala	34
Tete	4
Zambezia	4
Nampula	2

1 – 31 Julho 2022
Casos Registados:
44
Feedback Fornecido:
43



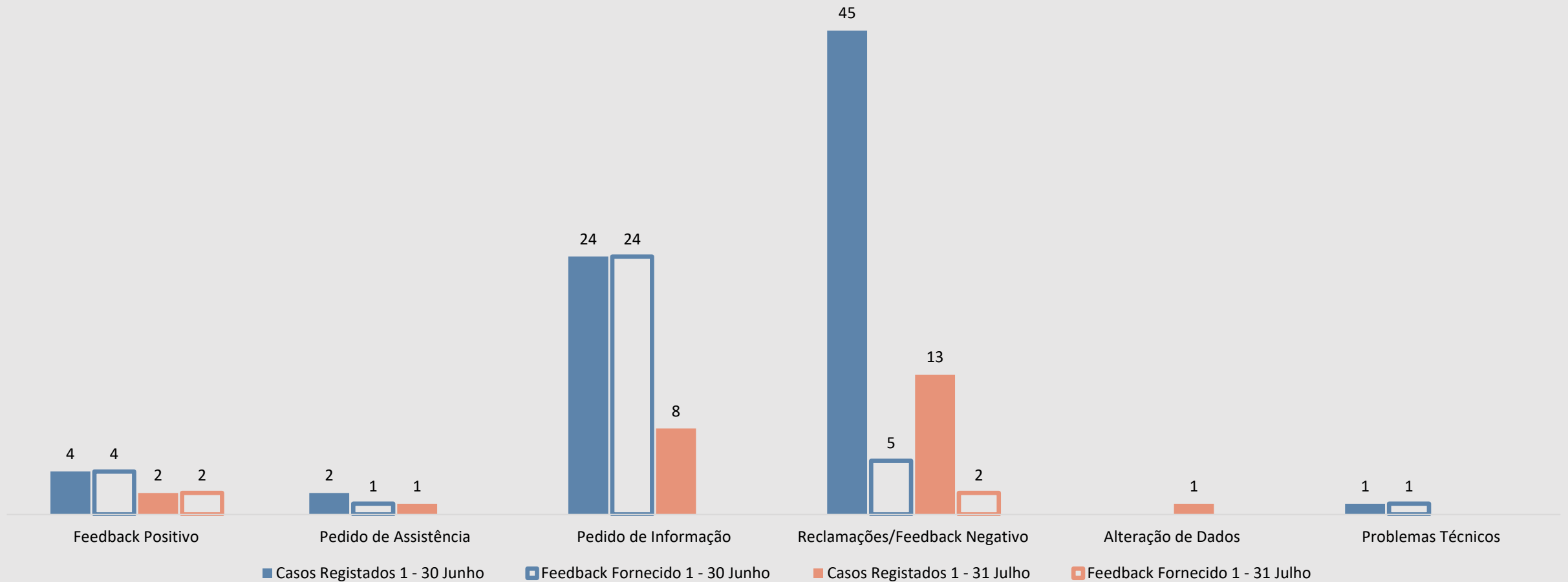
PROTECÇÃO SOCIAL/INAS

Sofala	2
Zambezia	21
Tete	1
Nampula	1

1 – 31 Julho 2022
Casos Registados:
25
Feedback Fornecido:
4



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



LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

1 – 31 JULHO 2022

Visão geral

- ❖ No mês de Julho de 2022, foram registados **3.739** casos pelo serviço de linha directa. Com **91%** dos casos tratados/atendidos no mesmo mês.
 - **65%** dos casos registados pela Linha Verde 1458 dizem respeito à assistência humanitária na região norte.
 - **31%** são preocupações com a situação actual em torno da Covid-19 no país.
 - **3%** dos casos registados provém da região centro do país.

Resposta da Região Norte (PID): 1 a 31 de Julho de 2022

- ❖ Foram registados **2.444** casos relativos à intervenções humanitárias na região norte do país, incluindo (Cabo Delgado, Nampula e Niassa). **2.206** casos estão relacionados com **assistência alimentar**, **83** casos relacionados com **assistência em abrigo**, **54** casos relacionados com **registo de deslocados internos**, **31** casos relacionados com **ASH** (Água, Saneamento e Higiene).

Assistência Alimentar

- ❖ Dos **2.206** casos relacionados à assistência alimentar, **1.655** casos foram **solicitações de informações** relacionadas a distribuições programadas, **284** casos de **feedback positivo** recebidos de beneficiários do programa de assistência alimentar, **249** reclamações, **17** solicitações de assistência.

Pedidos de informação

- ❖ As **1.655** solicitações de informações são divididas da seguinte forma:
 - **1.641** solicitações de informações relacionadas ao horário de distribuição foram recebidas e respondidas durante a ligação. Para aqueles casos cujas informações de distribuição não estavam disponíveis durante a chamada, a Linha Verde 1458 assegurou o retorno com informações sobre as datas de distribuição planeadas, uma vez disponíveis. A maioria das chamadas vem de **Cabo Delgado: Pemba, Metuge, Mueda, Ancuabe, Montepuez, Balama, Chiure; de Nampula: Monapo, Meconta, Memba, Cidade de Nampula e Ilha de Moçambique; e do Niassa: Lichinga, Marrupa e Sanga.**
 - **10** pedidos de informação relacionados com direitos à receber, sendo 5 de beneficiários de assistência alimentar que queriam confirmar informações sobre a redução de rações. Estes eram de **Pemba, Macomia, Mueda e Ancuabe em Cabo Delgado bem como Marrupa em Niassa.** Outros casos de direitos à receber foram de Nampula (Monapo) onde os anteriores beneficiários do programa de assistência alimentar do PMA ligaram para confirmar os novos direitos para os novos beneficiários que receberam senhas de 6742 MT.
 - **3** pedidos de informação sobre critérios de selecção foram recebidos de Meconta em Nampula e Mueda e Ancuabe em Cabo Delgado.

Reclamações

- ❖ Foram registadas **249** reclamações via Linha Verde 1458 ao longo do mês de Julho de 2022, uma queda notável no número de reclamações em geral a partir de Junho de 2022. Destas **173** são reclamações por **erro de exclusão**, **37** **abuso de poder**, **27** **problemas de distribuição**, **5** **quantidade**, **3** **problemas de segurança.**
 - A mesma diminuição observada nas reclamações também foi observada especificamente nas reclamações de erro de exclusão. **88** pessoas afectadas por Gombe em **Nampula (Monapo)** alegando serem beneficiárias ligaram para a linha a reclamar que os seus nomes não constavam das listas de beneficiários nas distribuições anteriores e que tinham sido removidos sem explicação.
 - Quase o mesmo número de deslocados internos em Cabo Delgado (**Montepuez, Metuge, Mueda, Ancuabe, Pemba**) também teve queixas de exclusão semelhantes às anteriores, pois alguns alegaram que os seus nomes já não constavam das listas. Outros reclamaram que suas rações ou senhas foram recolhidos ou recebidos por pessoas desconhecidas. Os casos foram compartilhados com os pontos focais do PMA CFM.
 - A Linha Verde 1458 também foi informada de que muitas vezes ocorrem casos de troca de identidade onde há beneficiários com os mesmos nomes, e um acaba por levar a ração do outro, mas também priorizam a verificação das listas com as informações obtidas com consentimento de cada chamador pela **Linha Verde 1458.**
- ❖ Foram registadas **37** denúncias de abuso de poder,
 - Foram recebidas **21** denúncias de fraude. Destas **8** vieram de **Monapo em Nampula** onde as pessoas afectadas pelo ciclone Gombe indicaram que vários membros das populações afectadas foram excluídos das listas de beneficiários porque os líderes locais incluíram os seus familiares e conhecidos. Os restantes: 12 de **Metuge (25 de Junho, Bandar), Montepuez (Nacaca), Mueda (Mpeme, Namdimba, Lianda)** também afirmam que os líderes locais alegaram ter ouvido os nomes dos familiares dos líderes locais a serem chamados durante distribuições.
 - 8 denúncias de corrupção recebidas de Ancuabe, Montepuez, Mueda e Nampula (Monapo e Meconta). Destes, **5 eram contra os líderes locais** que cobravam das pessoas entre **100-1500mt** para incluir seus nomes na lista e 3 alegações foram feitas contra actores humanitários a indicar que lugares nas listas para receber rações alimentares estavam a ser vendidos entre **500-1500mt.**
 - Foram registadas **7 denúncias de desvio.** 5 de Nampula (Cidade de Nampula, Monapo, Meconta) outras foram recebidas de Ancuabe e Metuge em Cabo Delgado. 3 das quais foram feitas contra líderes locais e 4 contra actores humanitários, indicando que as rações estão sendo vendidas aos beneficiários e membros das comunidades anfitriãs.

LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

1 – 31 JULHO 2022

- ❖ Foram registadas **26 reclamações de problemas de distribuição** de **Cabo Delgado (Ancuabe, Metuge, Mueda) e Nampula (Monapo e Meconta)**. Todas foram reclamações de actividades de distribuição incompletas, onde os chamadores sentiram que ficaram com a impressão ou informações falsas de que as equipas de distribuição retornariam para concluir as actividades de distribuição e, desde então, não haviam feito até o momento em que as pessoas ligaram para a Linha Verde 1458.
- ❖ Foram registadas **5 reclamações** sobre a **quantidade** vindas de **Meconta e Mossuril em Nampula e Lianda em Mueda, Cabo Delgado** onde os beneficiários do programa de assistência alimentar do PMA reclamaram sobre a quantidade das rações indicando que em tempos tão difíceis como o actual as rações não cobririam as suas necessidades.
- ❖ Um pequeno número de ligações foram recebidas de pessoas a relatar distúrbios que ocorreram e interromperam as actividades de distribuição, os chamadores alegaram que foram causados por membros das comunidades anfitriãs em **Ancuabe (Milamba) e Mueda (Lianda)**.

Registo de deslocados internos nas comunidades de anfitriãs

Pedidos de informação

- ❖ 30 deslocados internos receberam esclarecimentos sobre como podem se registrar em suas comunidades anfitriãs e potencialmente receber assistência se forem elegíveis para o efeito. A Linha Verde 1458 tentou orientar os deslocados internos neste processo, especialmente quando recém-chegados à algumas comunidades e gostariam de continuar a receber assistência ou gostariam de se registar e se qualificar para receber assistência.
 - As chamadas foram recebidas principalmente de Pemba, Metuge, Montepuez, Chiure, Ancuabe, Macomia.

Reclamações

- ❖ Várias reclamações de erro de exclusão recebidas de deslocados internos que afirmam chegar às comunidades anfitriãs e se registar com os líderes locais apenas para descobrir que não estão incluídos nas listas de beneficiários para receber assistência.

ÁGUA, SANEAMENTO E HIGIENE (ASH)

- ❖ Dos 30 casos relacionados com **ASH**, **15** foram feedback positivo e **10** foram reclamações, **4** pedidos de assistência e **1** pedido de informação.

Feedback positivo

- ❖ Todas as **15** chamadas de feedback positivo vieram de Nampula (Monapo, Meconta e Mogincual) de beneficiários de assistência alimentar do PMA que também receberam sabonete e pasta dentífrica.

Reclamações

- ❖ Todas as queixas foram de deslocados internos em Montepuez, Metuge e Chiure, onde os líderes locais cobram de cada família entre 1, 2, 5 e 10 Meticais por balde de 20L de água. Os deslocados internos reclamam que não podem pagar por isso. A Linha Verde 1458 foi informada pelo cluster WASH que quando as organizações e o FIPAG instalam fontes de água nas comunidades locais, normalmente, é necessário cobrar uma taxa a todos os membros da comunidade que acedem à fonte de água para garantir que existe um fundo disponível para manutenção e conserto das bombas de água ou torneiras sempre que houver avaria/dano.

Pedidos de assistência

- ❖ 1 pedido para construção de latrinas de Nagua em Metuge, 1 pedido de kits de higiene do Bairro Timar em Chiure, 2 pedidos de fontes de água de Chilindi e Namdimba em Mueda.

Abrigo e NFIs

- ❖ Um total de **83** ligações relacionadas à pedidos de assistência em abrigo foram registadas via Linha Verde 1458. **75** solicitações de assistência, **4** reclamações, **1** pedido de informação e **3** feedbacks positivos.

Pedidos de assistência

- ❖ **Mueda: 25** pedidos de utensílios de cozinha, lonas e redes mosquiteiras foram recebidos dos PIDs de Lianda, Nanhala, Nambavala, Mpeme e Namdimba.
- ❖ **Montepuez (Massasse, Campona, Nacaca, Mucone: 13** pessoas residentes nos locais solicitaram assistência em lonas, cobertores, utensílios de cozinha e lâmpadas.
- ❖ **Metuge (Bandar, Namuapala, Nangua 2, Ngunga, Saul 2): 13** pessoas residentes nos locais e reassentamento ligaram a solicitar assistência em lonas, utensílios de cozinha, baldes, redes mosquiteiras e sabão.
- ❖ **Nampula (Meconta, Monapo e Cidade de Nampula): 11** pessoas atingidas pelo ciclone Gombe ligaram para a Linha Verde 1458 a pedir assistência em lonas e materiais de construção para reparar e reconstruir as suas casas.
- ❖ **Chiure (Ocuá, Maningane, Rehile, Meriha): 5** pessoas que vivem nos locais de reassentamento solicitaram assistência em lonas, utensílios de cozinha, redes mosquiteiras, esteiras, cobertores e lâmpadas.
- ❖ **Nangade (sítios de Ntamba e Ntoni):** foram recebidos **4** pedidos de assistência em lonas e utensílios de cozinha.

LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

1 – 31 JULHO 2022

Reclamações

- ❖ **2 reclamações de erro de exclusão** foram recebidas dos deslocados em **Katapua, Chiure e Lusaka em Montepuez**, a indicar que eles não receberam os kits de Abrigo distribuídos por Aga Khan.
- ❖ 2 queixas de deslocados em Katapua em Chiure para expressar indignação e alegar que os deslocados foram **agredidos verbalmente por trabalhadores de uma organização humanitária** que distribuía facões, machados, enxadas, lonas e utensílios de cozinha. Eles solicitaram que a organização removesse os trabalhadores, pois eles não respeitam os deslocados internos.

Região Centro: 1 a 31 de Julho de 2022

- ❖ Foram registados **107** casos da região centro do país. As chamadas vieram da Zambézia, Sofala e Tete.

Consultas relacionadas à Meteorologia

- ❖ Foram recebidas **43** ligações sobre questões relacionadas à previsão de tempo, uma queda consecutiva nesta área nos últimos três meses. A maioria foi recebida de Sofala, e em menor escala da Zambézia e Tete.

Programa de Assistência INAS Covid-19

- ❖ Foram registados **22** casos relativos ao programa de assistência INAS Covid-19 da Zambézia (Quelimane, Mocuba).

Reclamações

- ❖ **12 reclamações de erro de exclusão foram recebidas de chamadores em Quelimane:**
 - Alguns ligaram para dizer que haviam sido cadastrados como beneficiários, receberam os telefones porém reclamaram porque não receberam a última transferência.
 - Outros reclamaram que estavam cadastrados e alegaram atender a todos os critérios para serem beneficiários, mas desde então não foram incluídos no programa apesar de terem sido cadastrados

Solicitações de informações

- ❖ 5 pessoas alegando ser beneficiárias do programa de assistência Covid-19 ligaram para saber quando receberiam a próxima transferência. 1 pessoa ligou para pedir para fazer parte do programa.

Deslocados e Pessoas afectadas pelo Ciclone Gombe - Zambézia e Tete

Pedidos de informações

- ❖ **9** pedidos de informação sobre o horário de distribuição foram recebidos por um conjunto diverso de pessoas, **4** dos pedidos de informação vieram de deslocados internos de **Cabo Delgado na Zambézia** e os restantes foram de pessoas que foram afetadas pelo **ciclone Gombe. Zambézia (Mocuba, Nicoadala, Namacurra); Tete (Chifunde, Cidade de Tete)**

Beneficiários anteriores da Assistência Alimentar

Pedidos de informações

- ❖ Foram recebidos **12** ligações de antigos beneficiários de assistência alimentar em **Buzi, Nhamatanda, Dondo e Marromeu** a perguntar se o PMA poderia considerar fornecer-lhes assistência alimentar.

Protecção: 1 a 31 de Julho de 2022

- ❖ Foram registados **63** casos de protecção através da plataforma online Linha Verde 1458. Com 11 recebidos através do serviço de linha directa 1458 e 52 registados por agentes comunitários AIFO em Montepuez e Metuge.
 - 5 casos registados relativos à **documentação civil**, dos quais **4 eram pedidos de assistência**, destacando os desafios enfrentados pelos deslocados internos para **circular livremente, crianças com acesso à escola e acesso a assistência**. Os pedidos de assistência foram recebidos de Mueda (reassentamentos de Namdimba, Mpeme), Montepuez. **Uma queixa** foi recebida de um deslocado em **Marcune** alegando que eles estão a ser **cobrados 2000Mt por certidões de nascimento**, eles também solicitaram ser vinculados aos serviços de documentação civil em Balama, onde ouviram que os deslocados estão a beneficiar-se do serviço gratuitamente.
 - **6** pessoas ligaram para a Linha Verde 1458 para denunciar abusos relacionados com crianças de diferentes partes do país (**Nampula (Ilha de Moçambique, Malema), Zambézia (Lugela, Mocuba) e Maputo (Namaacha)**). Estes casos foram compartilhados com a Linha Fala Criança e outros pontos focais de protecção à criança para acompanhamento e articulação com Assistência e Protecção Social. **Agentes comunitários da AIFO** registaram **14** casos de vários tipos de abusos de crianças predominantemente abusos psicológicos de crianças com deficiência. A maioria dos casos registados foram de **Nangua 2 e Ngalane, em Metuge** e outros de **Montepuez (Ntele, Mahipa e Nacaca)**. Os casos foram encaminhados à organizações parceiro de cooperação que prestam serviços nesta área.
 - **2** pessoas ligaram para a Linha Verde 1458 para relatar casos de **VBG** vindos da **Beira em Sofala e Pemba**. Linha Verde 1458 compartilhou casos com os pontos focais de VBG. **Os agentes comunitários da AIFO** registaram **36** casos de vários tipos de VBG entre pessoas com deficiência em **Metuge (Nangua 2, Ngalane, Bandar) e Montepuez (Ntele, Mahipa, Matunda, Nacaca)**. Todos os casos foram encaminhados às organizações para assistência que actuam na área de VBG.

Tendências: Covid-19

COVID-19: CATEGORIA DOS CASOS E CASOS POR PROVÍNCIA

1 DE JUNHO – 31 DE JULHO 2022

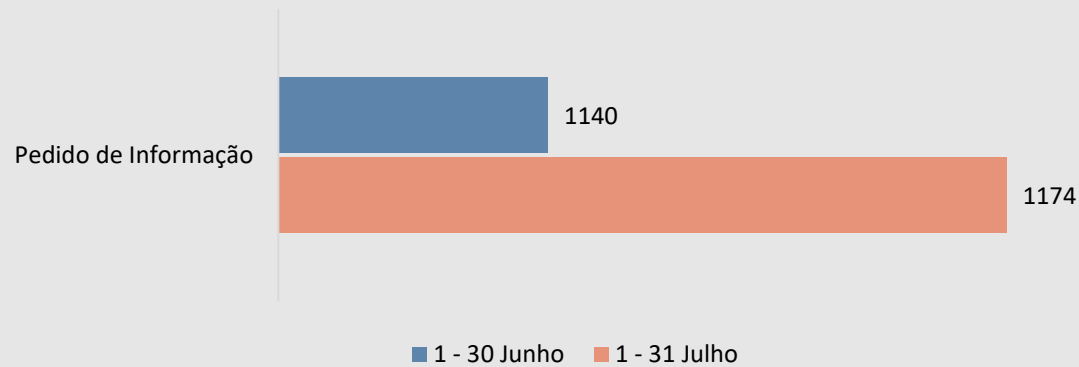
1 – 31 de Julho 2022

Nr. de casos de Covid-19:

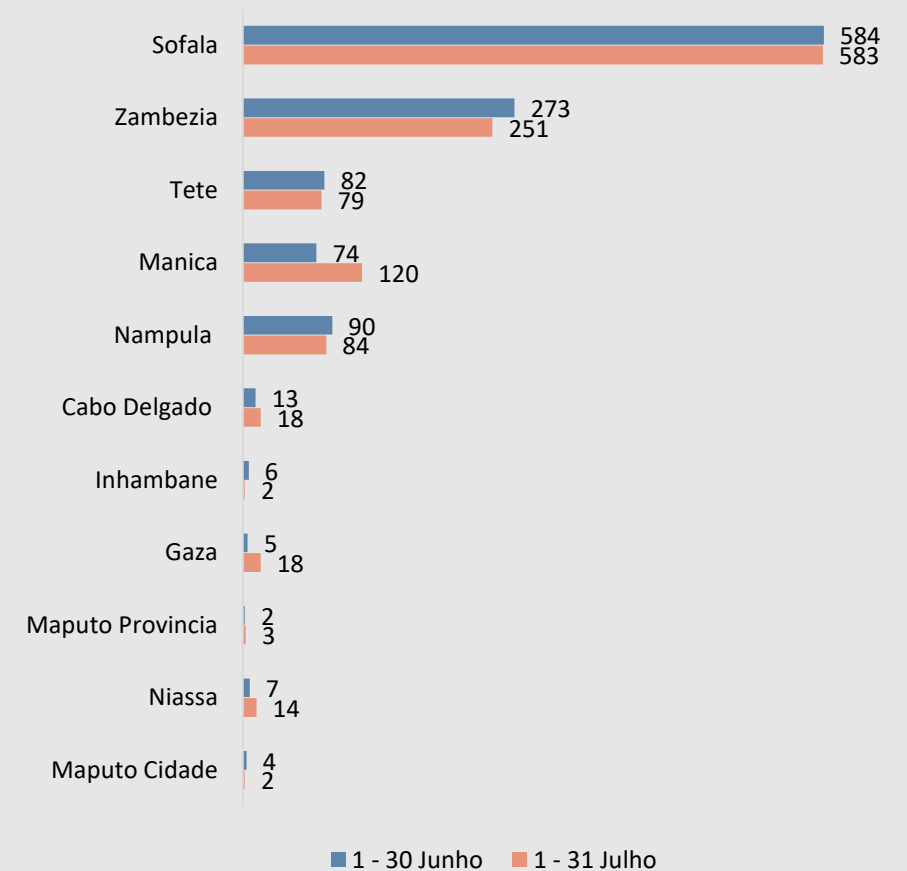
1.174

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

CATEGORIA DOS CASOS

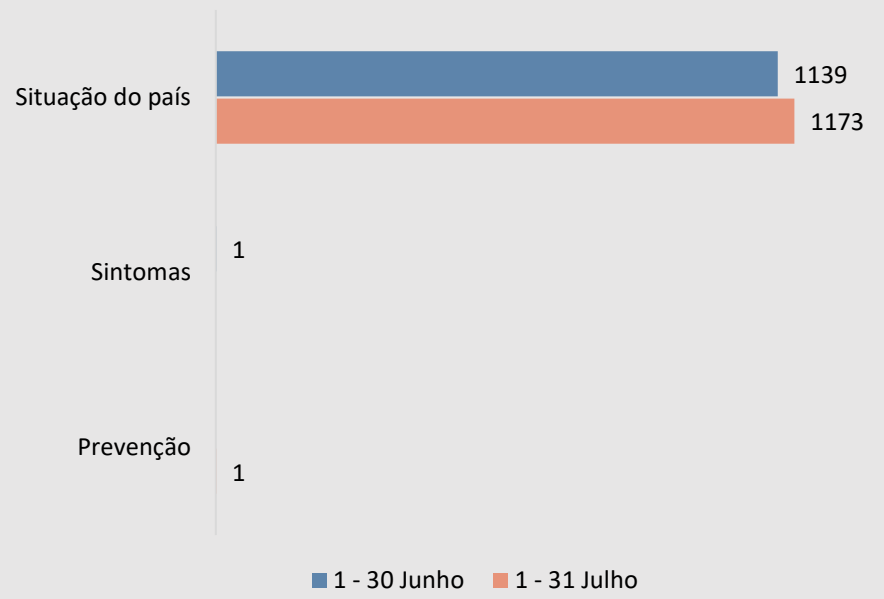


CASOS POR PROVÍNCIA

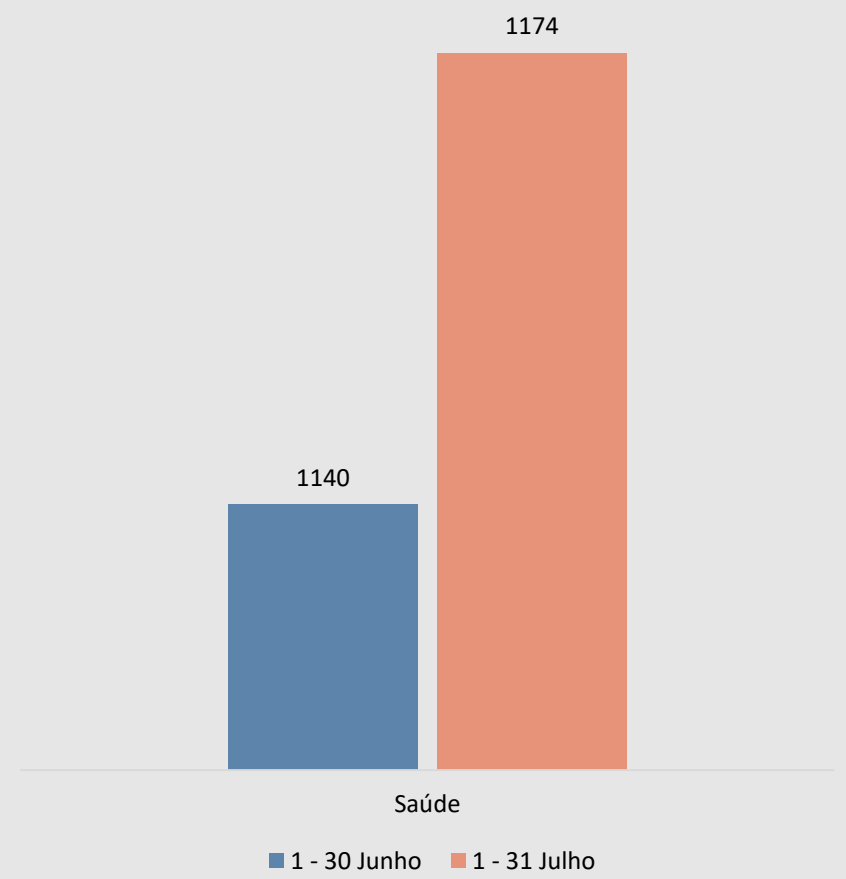


COVID-19
TIPO DE CASOS POR CATEGORIA
SECTORES RELACIONADOS
1 DE JUNHO – 31 DE JULHO 2022

PEDIDO DE INFORMAÇÃO



SECTORES

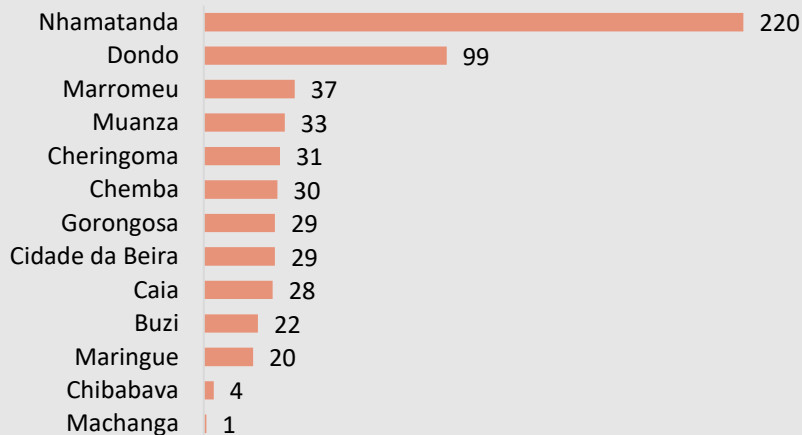




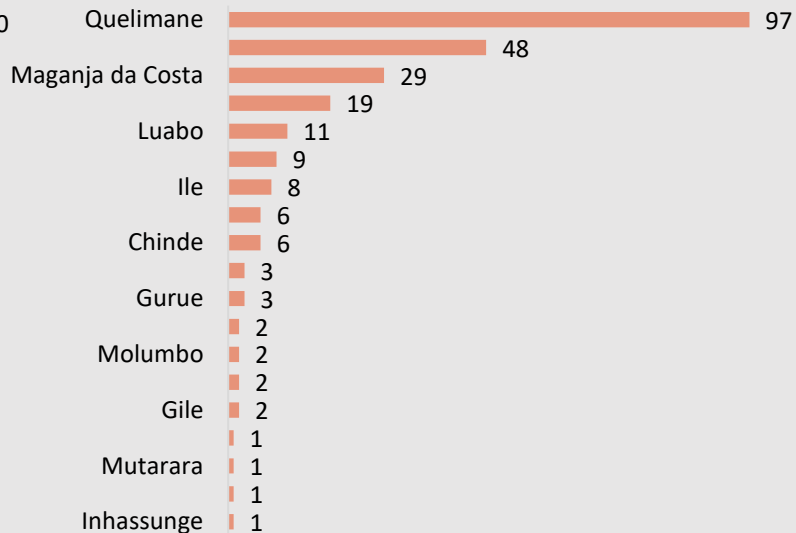
COVID-19: LOCAIS COM CHAMADAS SOBRE COVID-19

1 – 31 DE JULHO 2022

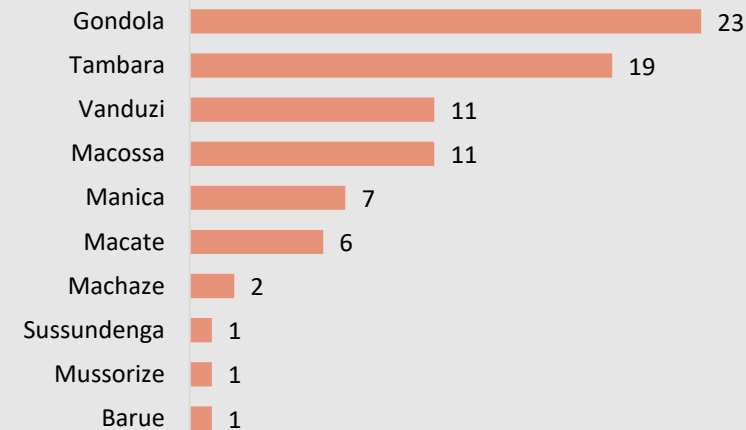
Sofala - 583



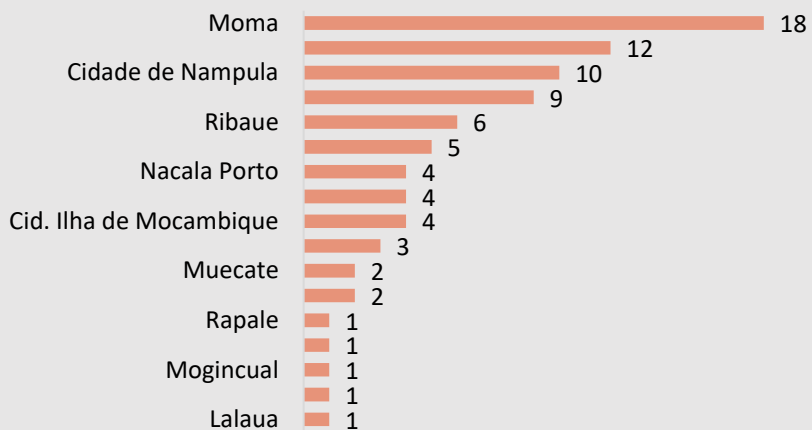
Zambezia - 251



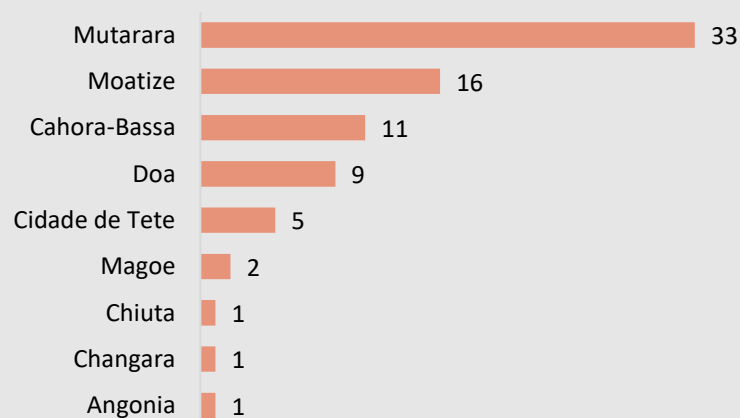
Manica - 120



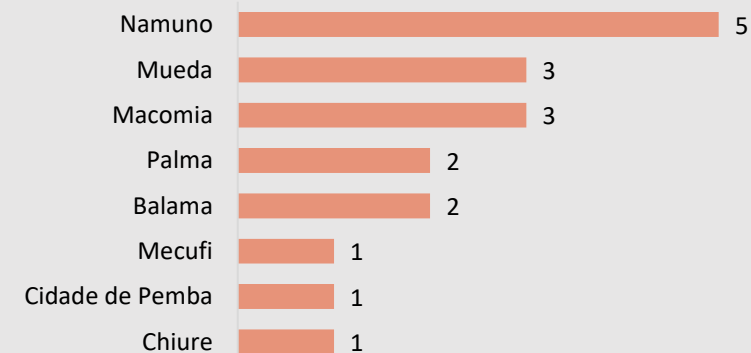
Nampula - 84



Tete - 79



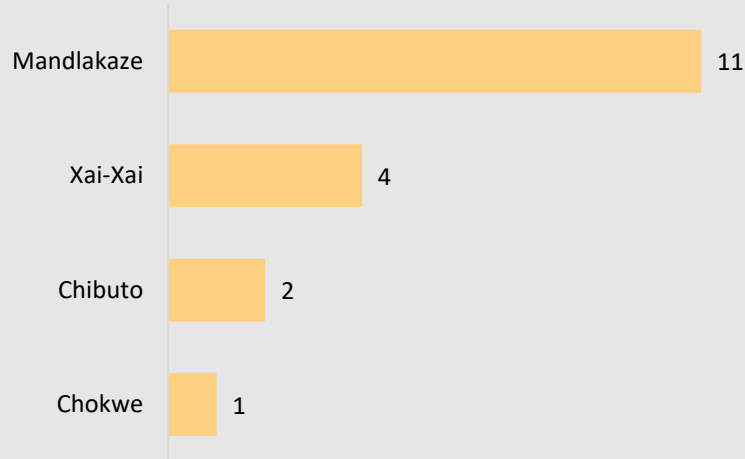
Cabo Delgado - 18



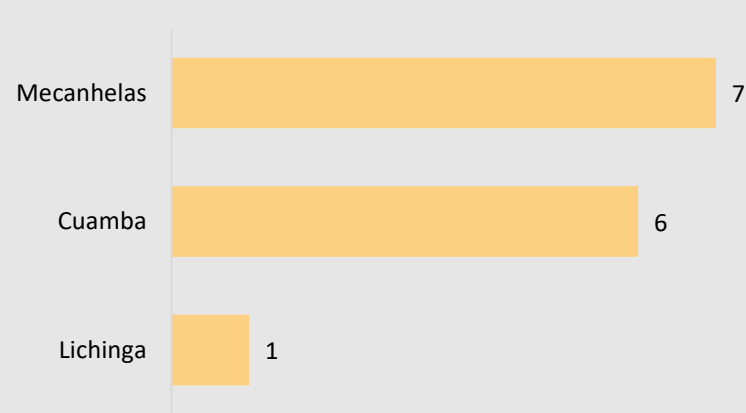
COVID-19: LOCAIS COM CHAMADAS SOBRE COVID-19
1 – 31 DE JULHO 2022



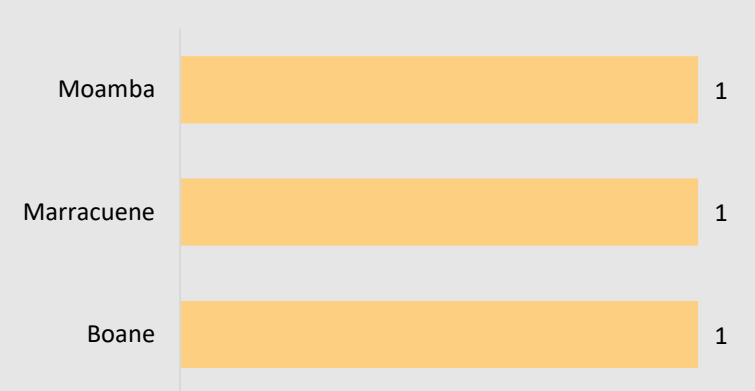
Gaza - 18



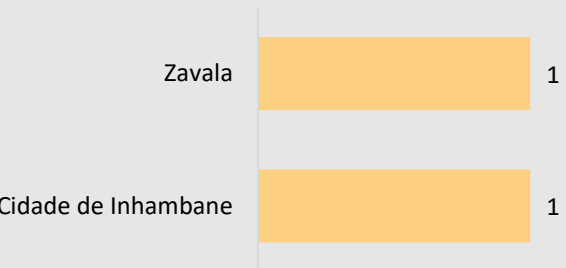
Niassa - 14



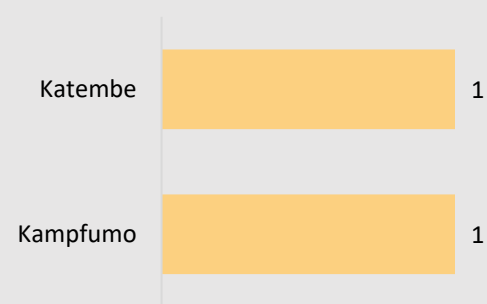
Maputo Provincia - 3



Inhambane - 2



Maputo Cidade - 2



Covid-19: 1 a 31 de julho de 2022

- ❖ **1.174** casos registados via Linha Verde 1458 referentes à Covid-19. As pessoas continuam a procurar informação sobre a **situação actual** do país, a monitorar o número de casos em cada uma das províncias. Segue abaixo a distribuição pelas províncias:
 - **Sofala (583), Zambézia (251), Manica (120), Nampula (84), Tete (79), Gaza e Cabo Delgado com 18 casos cada e Niassa (14).**