



LINHA VERDE
DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA
1458



Department
for International
Development



Linha Verde da Resposta à Emergência

16 de Março a 15 de Maio, 2020

A linha **interinstitucional gratuita da ajuda humanitária**, aberta entre **6 da manhã e 9 da noite, 7 dias** por semana. A *Linha Verde 1458* esta utilizada pela população afetada e os atores humanitários para fazer pedidos de informação, assistência ou preocupação que surge da ou relacionado a assistência humanitária. Um aspeto de prestação de contas para a população afetada a *Linha Verde 1458* também serve como uma via para reportar abusos na ajuda humanitária. No contexto de Covid-19, Linha Verde 1458 tem a capacidade e flexibilidade para ajudar na divulgação de informação correta sobre o vírus e encaminhar chamadas relevantes para provedores do serviço de saúde.

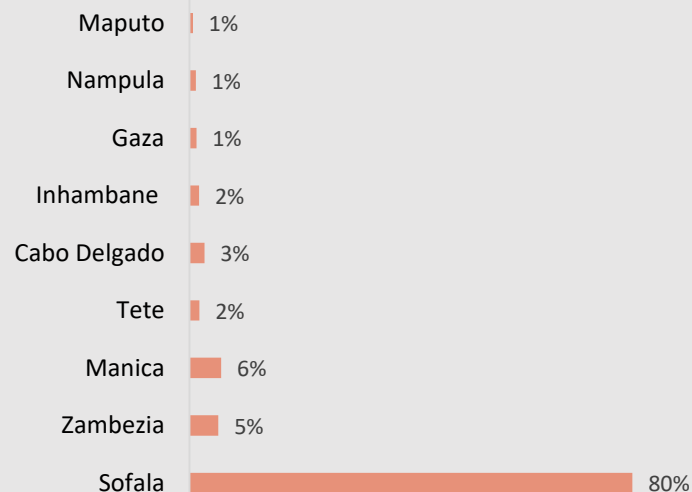
VISAO GERAL DE DADOS CUMULATIVOS : 16 MAIO 2019 – 15 MAIO 2020

11,815 Total Casos Registrados

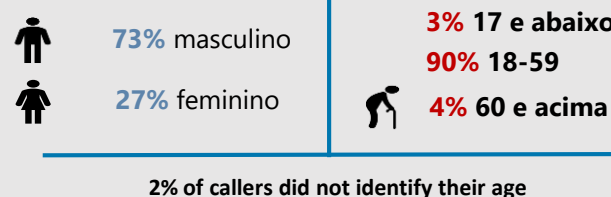
85% Total Feedback Fornecido



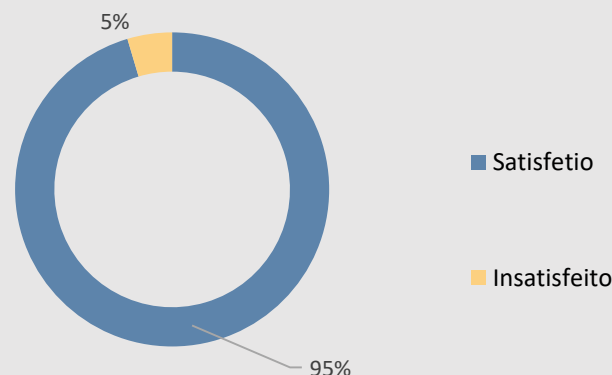
CASOS POR PROVINCIAS



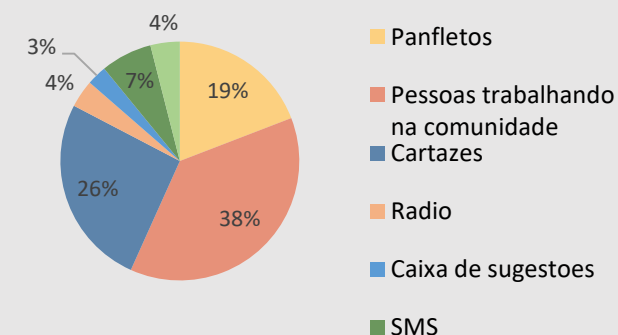
PERFILE DE CHAMADOR



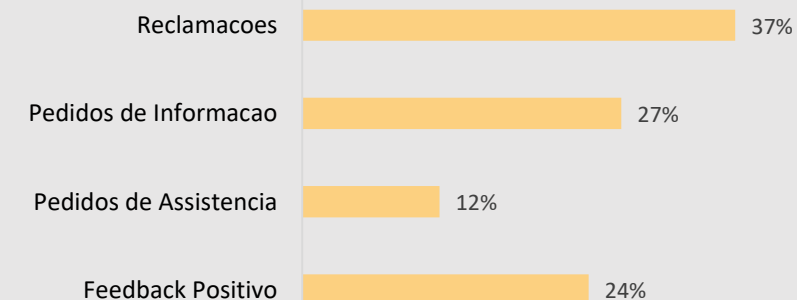
SATISFAÇÃO



CONHECIMENTO SOBRE LV



TIPO DE CASO



TENDÊNCIAS: TIPOS DE CASOS REGISTRADOS POR MÊS MAIO 2019 – MAIO 2020

16 de Abril a 15 de Maio 2020

Nr. Total de Casos registrados:

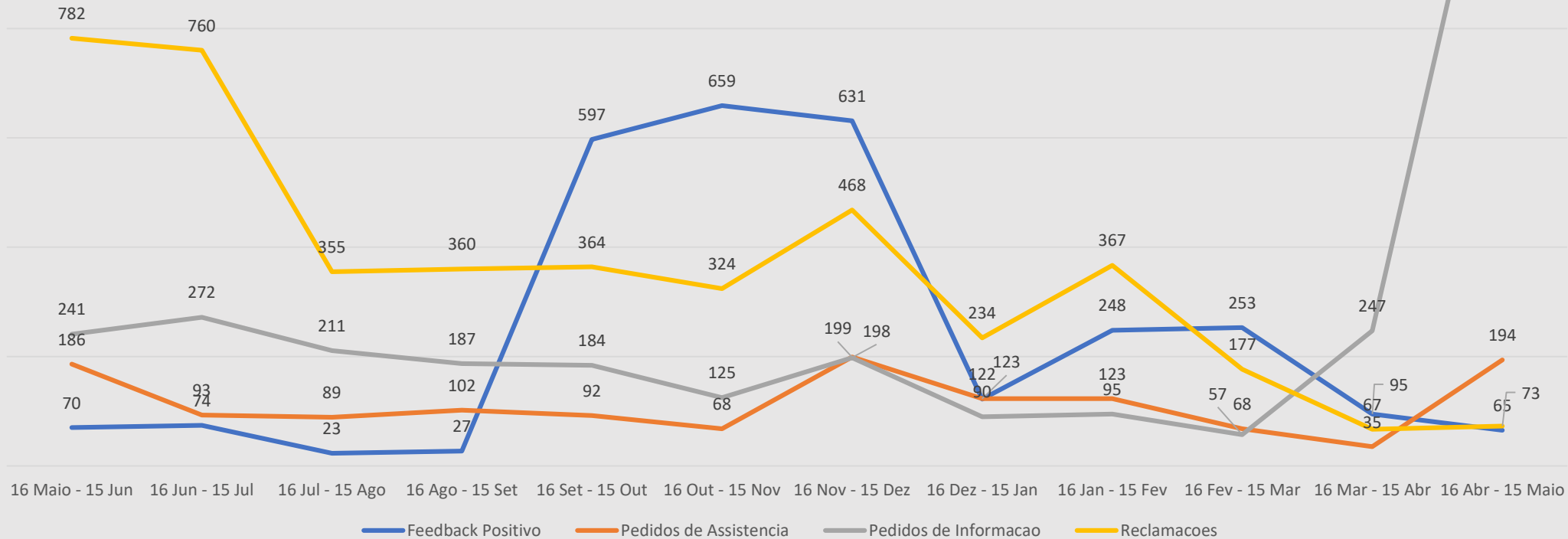
1616

Nr. de demandas a cerca do **Covid-19**:

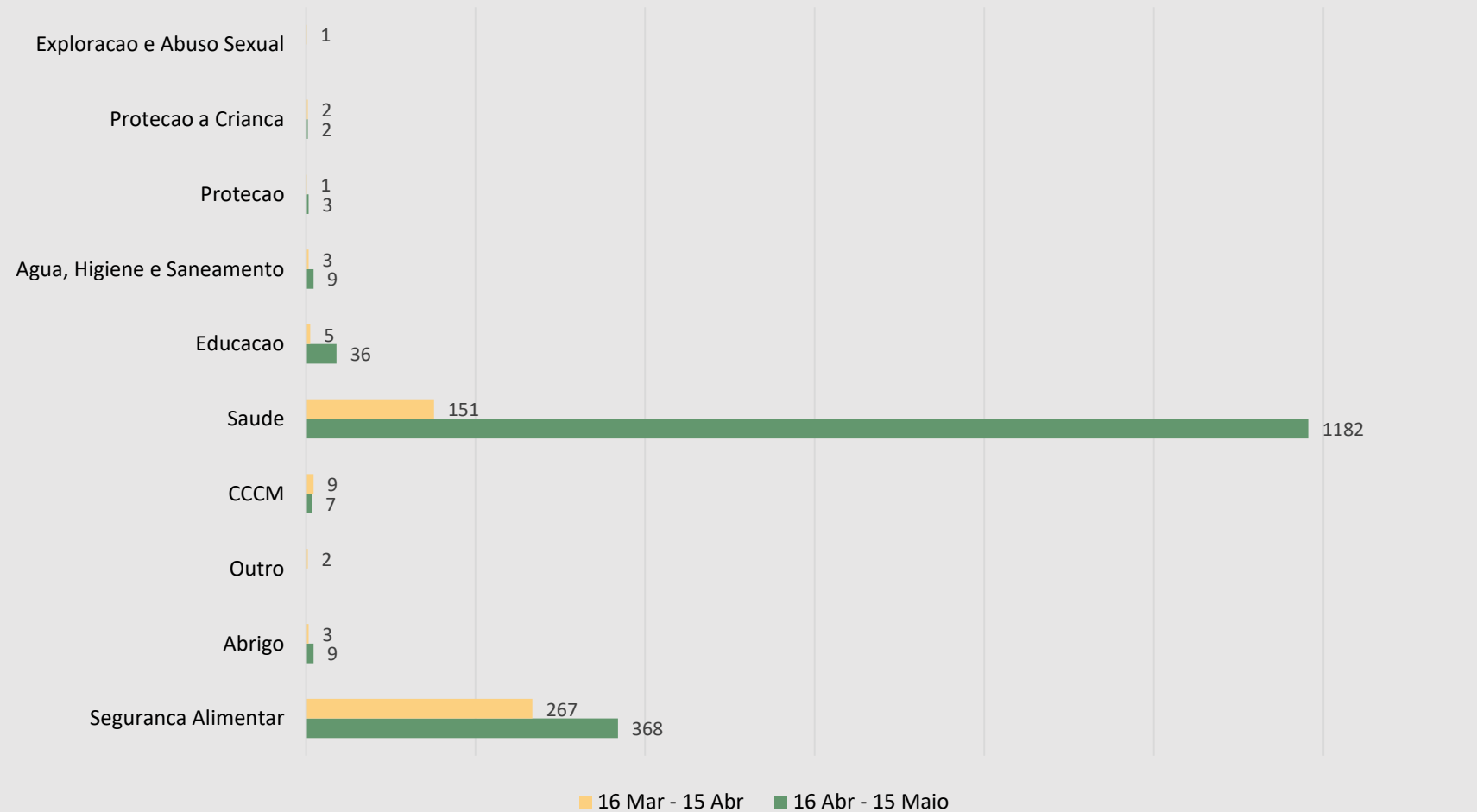
1224

76% das demandas através da Linha Verde 1458 entre 16 de Abril e 15 de Maio foram demandas a cerca do Covid-19C

Registrado um aumento nos pedidos de informação devido demandas a cerca do Covid-19



VISÃO GERAL DE CASOS POR SECTOR MAR-ABR E ABR-MAIO 2020

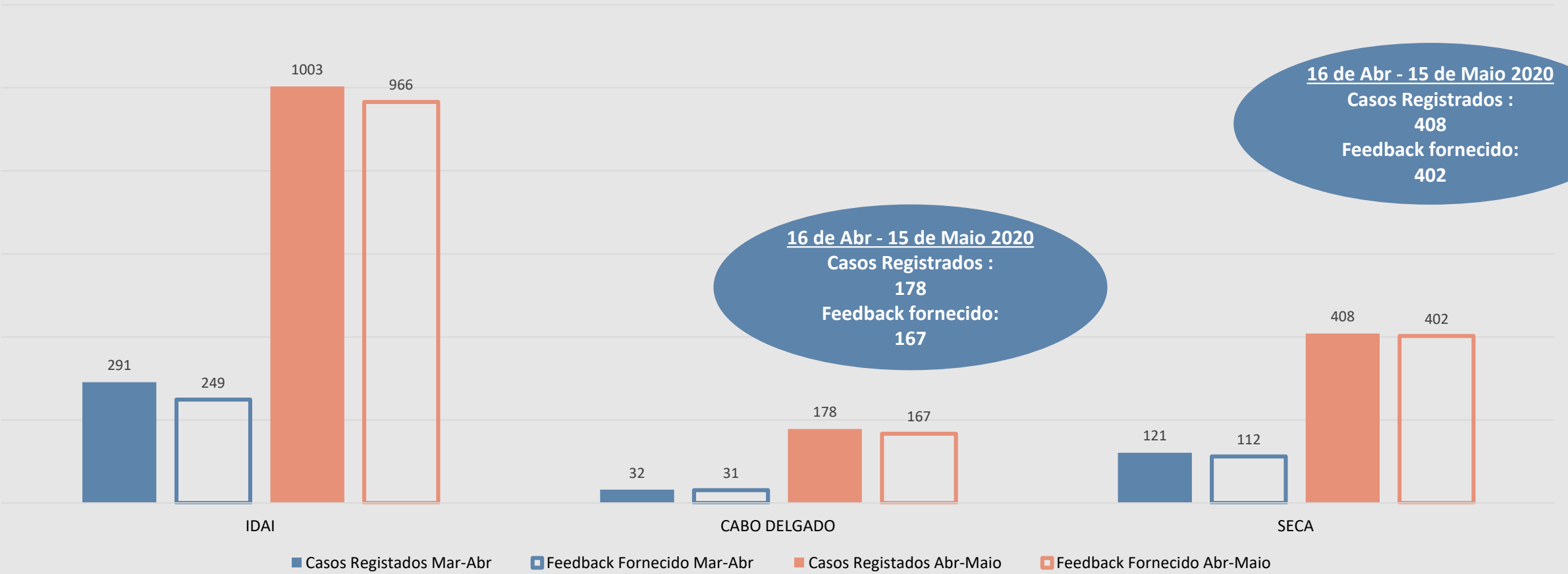


VISÃO GERAL DE CASOS POR RESPOSTA MAR - ABR E ABR - MAIO DE 2020

16 de Abr - 15 de Maio 2020
Casos Registrados:
1004
Feedback fornecido:
966



Casos relacionados ao Corona vírus estão incluídos nas análises por resposta



16 de Abr - 15 de Maio 2020
Casos Registrados :
408
Feedback fornecido:
402

16 de Abr - 15 de Maio 2020
Casos Registrados :
178
Feedback fornecido:
167

■ Casos Registrados Mar-Abr ■ Feedback Fornecido Mar-Abr ■ Casos Registrados Abr-Maio ■ Feedback Fornecido Abr-Maio

RESPOSTA AO IDAI 16 DE ABRIL – 15 DE MAIO

Mar/Abr

Casos Registrados:
291
Feedback fornecido:
86%

Abr/Maio

Casos Registrados:
1004
Feedback fornecido:
96%

Mar/Abr

Casos Registrados:
16
Feedback fornecido:
100%

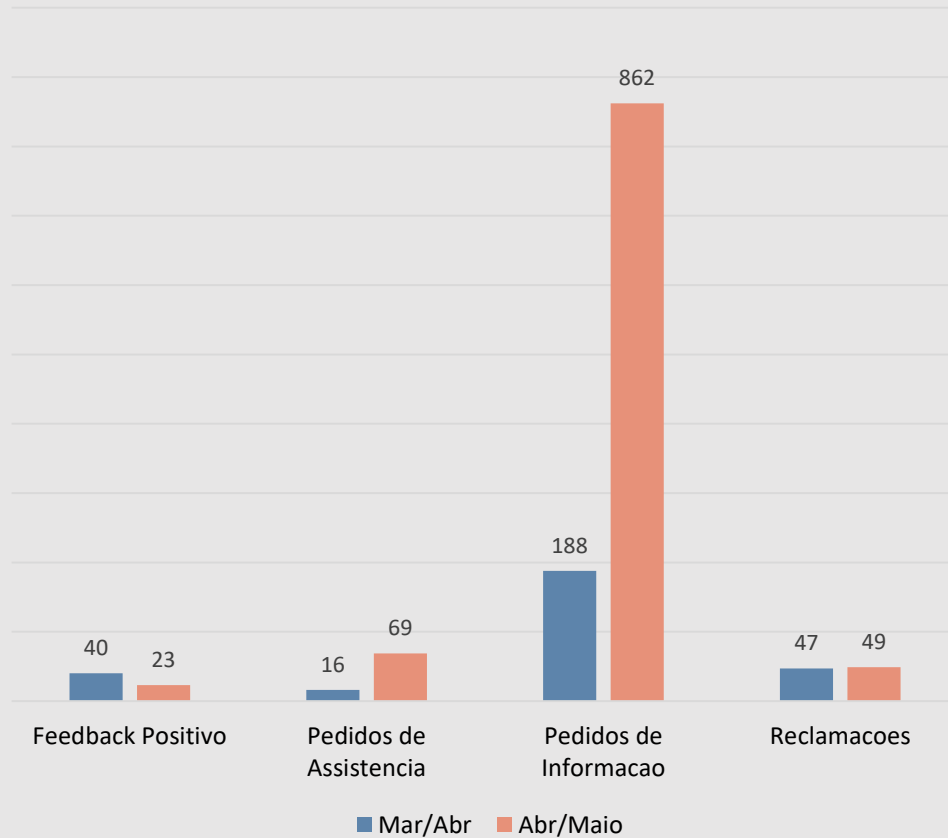
Abr/Maio

Casos Registrados:
65
Feedback fornecido:
98%

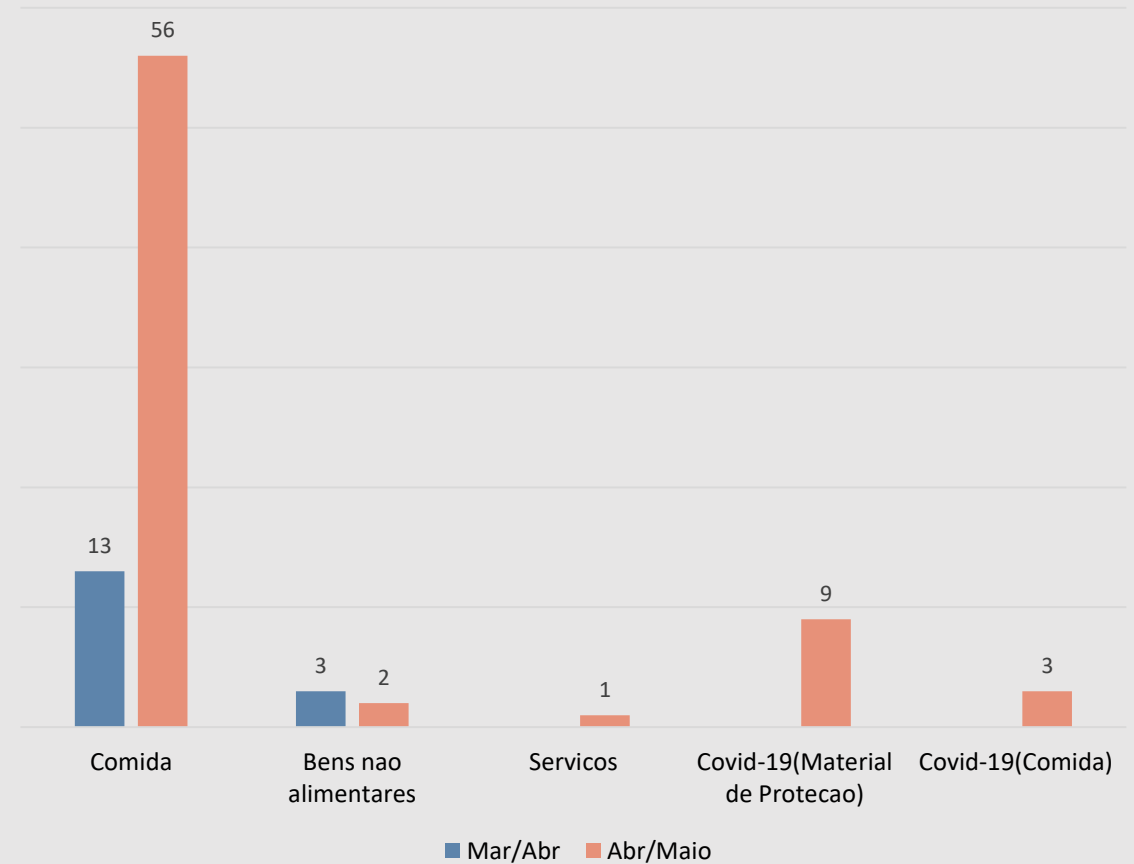


NFI

TIPOS DE CASOS



PEDIDOS DE ASSISTÊNCIA



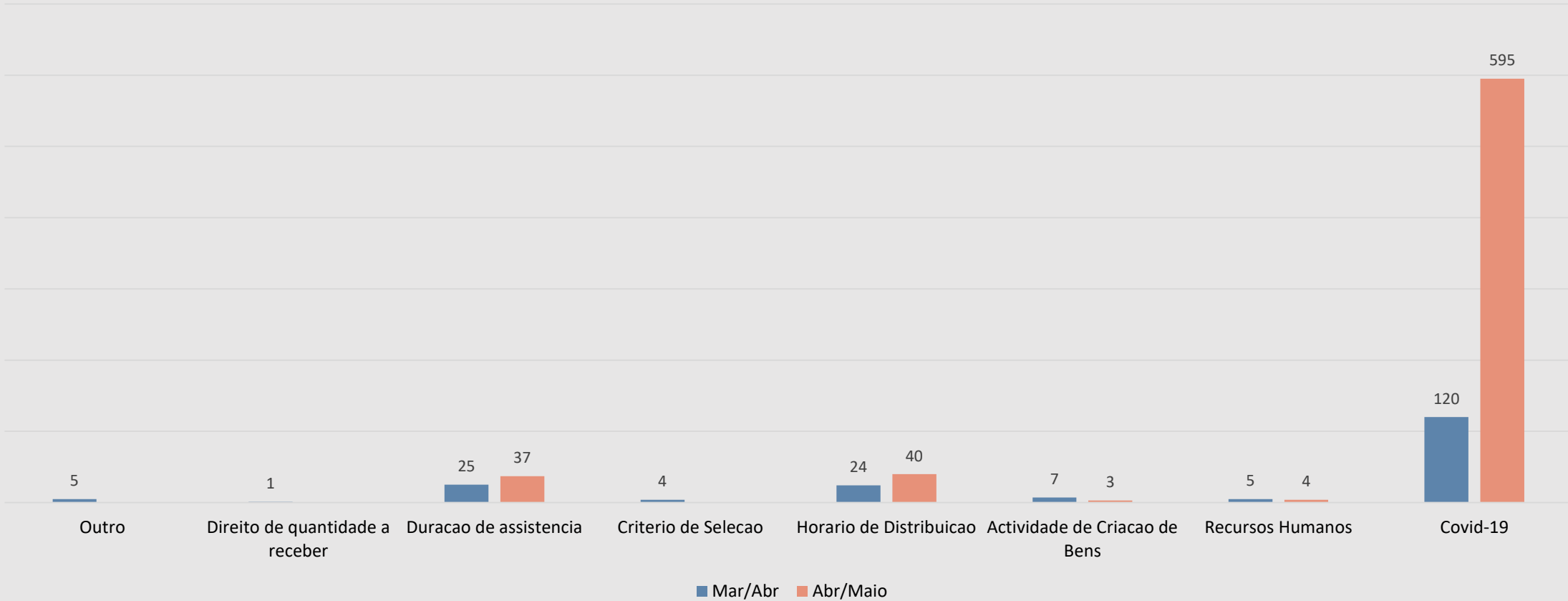
**RESPOSTA AO IDAI
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO
16 DE ABRIL – 15 DE MAIO 2020**



Mar/Abr
Casos Registrados:
191
Feedback fornecido:
94%

Abr/Maio
Casos Registrados:
679
Feedback fornecido:
99%

São analisados em mais detalhe os pedidos de informação relacionados a Covid-19 na segunda parte deste relatório



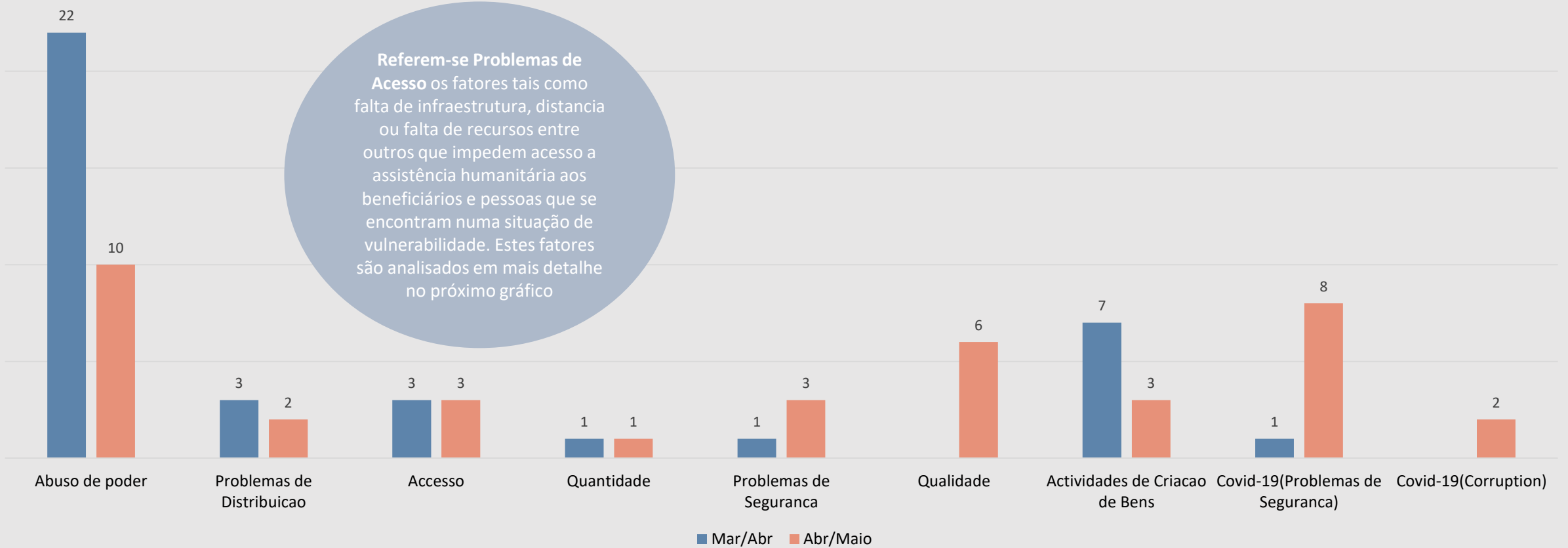
RESPOSTA AO IDAI RECLAMAÇÕES/FEEDBACK NEGATIVO 16 DE ABRIL – 15 DE MAIO 2020



CASOS DE PROTEÇÃO
Mar/Abr & Abr/Maio:
Proteção à Criança: 2
SEA: 1

Abuso de poder refere-se a Fraude e Corrupção. Os “problemas de distribuição” tendem a ser problemas que podem ocorrer durante as distribuições, por exemplo, alimentos insuficientes para todos os beneficiários que exigem que a equipa de distribuição continue a distribuição noutro dia.

Referem-se Problemas de Acesso os fatores tais como falta de infraestrutura, distancia ou falta de recursos entre outros que impedem acesso a assistência humanitária aos beneficiários e pessoas que se encontram numa situação de vulnerabilidade. Estes fatores são analisados em mais detalhe no próximo gráfico

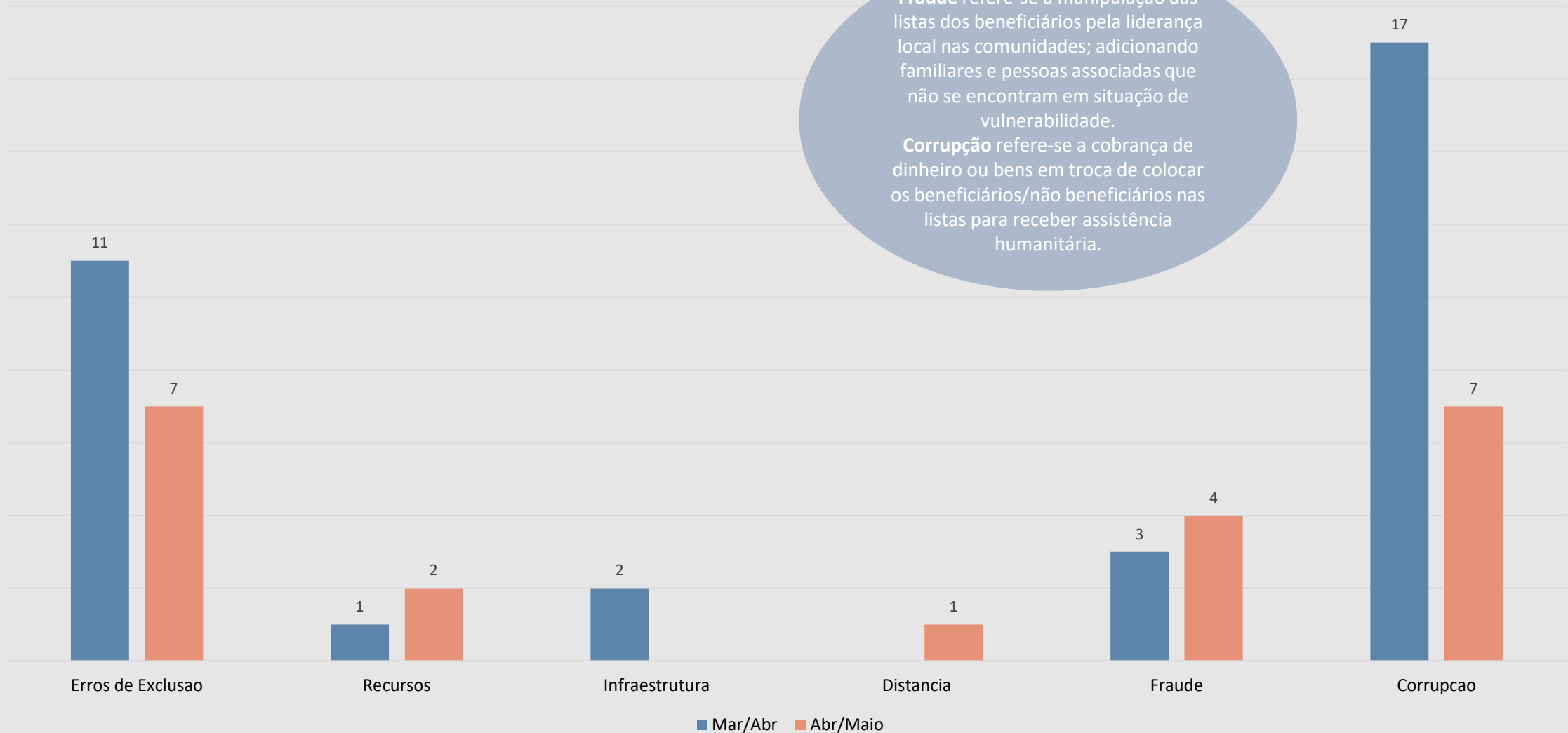


*SEA cases are removed from the complaints graph as they are reported separately through the PSEA Taskforce

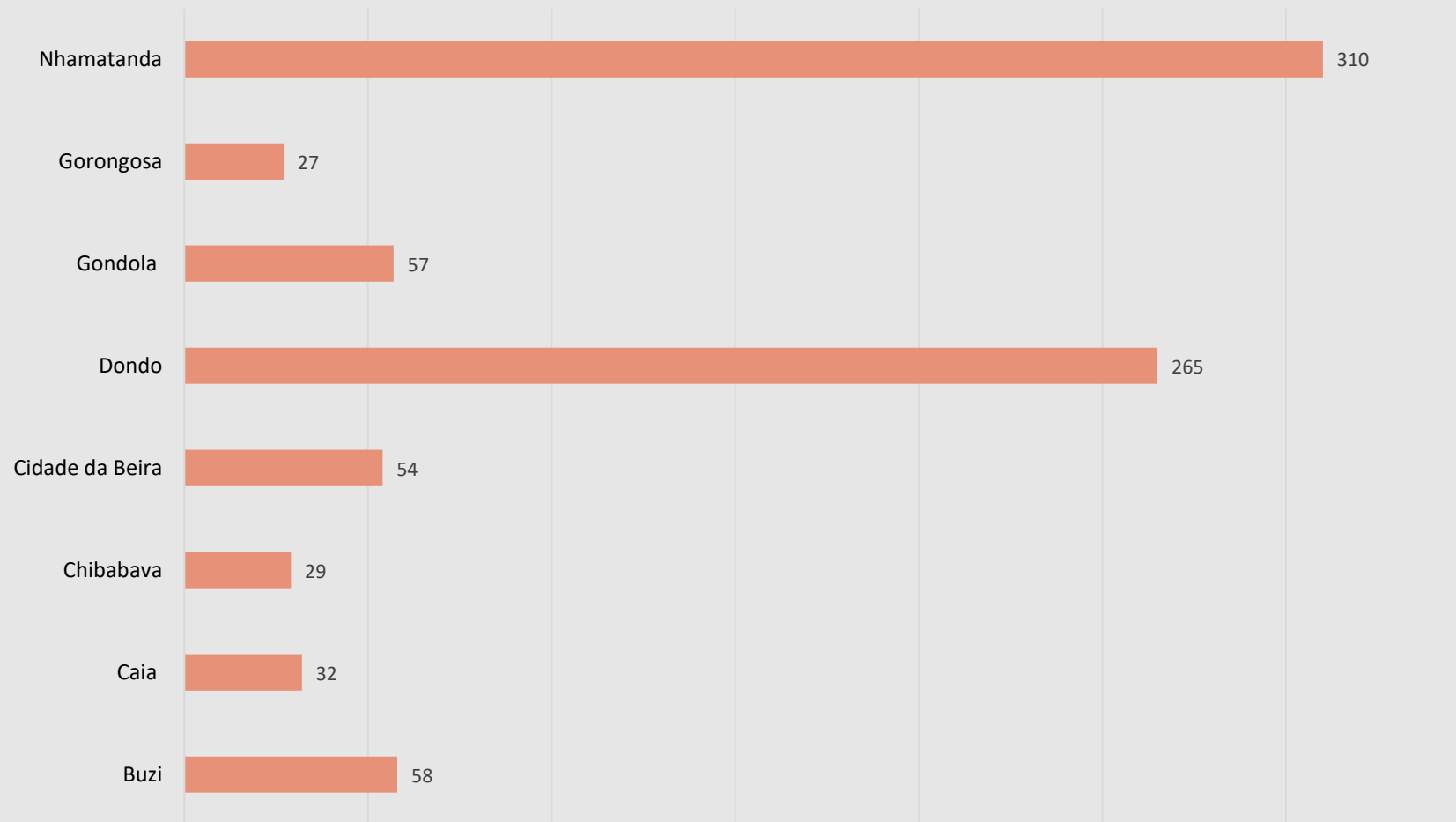
RESPOSTA AO IDAI
DESAGREGAÇÃO DE ABUSOS DE PODER E OUTRAS BARREIRAS DE ACESSO
16 DE ABRIL – 15 DE MAIO 2020

Fraude refere-se a manipulação das listas dos beneficiários pela liderança local nas comunidades; adicionando familiares e pessoas associadas que não se encontram em situação de vulnerabilidade.

Corrupção refere-se a cobrança de dinheiro ou bens em troca de colocar os beneficiários/não beneficiários nas listas para receber assistência humanitária.



RESPOSTA AO IDAI
DISTRITOS COM OS NR DE CHAMADAS MAIS ELEVADOS
ABRIL - MAIO 2020



**RESPOSTA EM CABO DELGADO
16 DE ABRIL – 15 DE MAIO 2020**

Mar/Abr
Casos Registrados:
32
Feedback fornecido:
97%

Abr/Maio
Casos Registrados:
179
Feedback fornecido:
94%

Mar/Abr
Casos Registrados:
8
Feedback fornecido:
100%

Abr/Maio
Casos Registrados:
30
Feedback fornecido:
100%

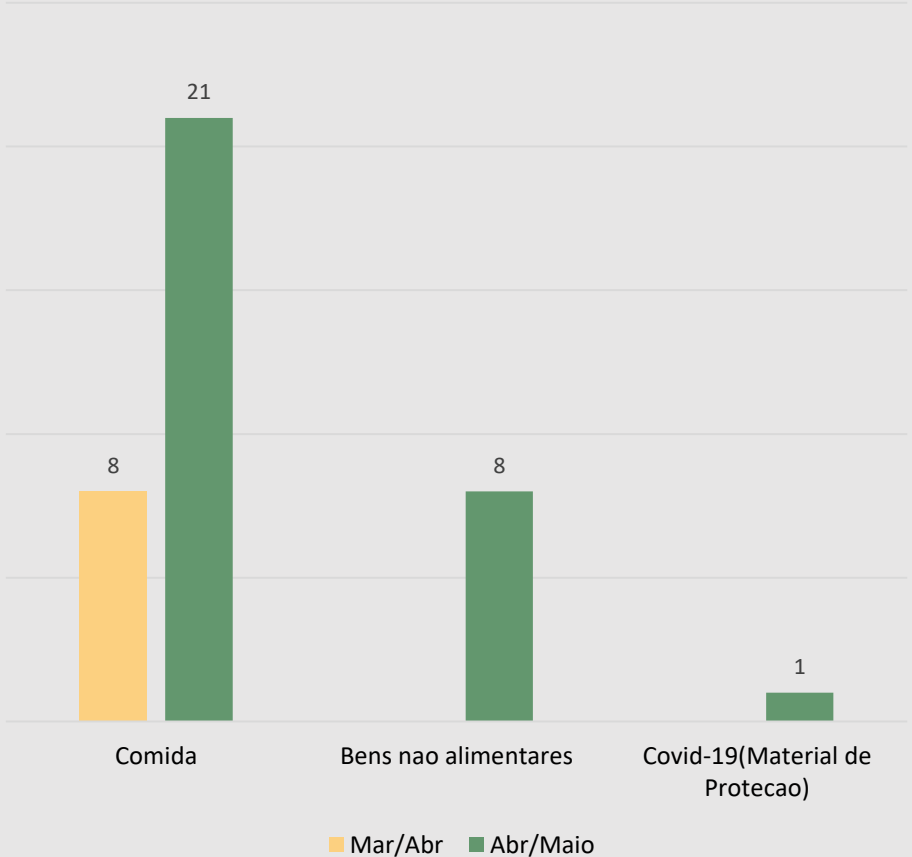
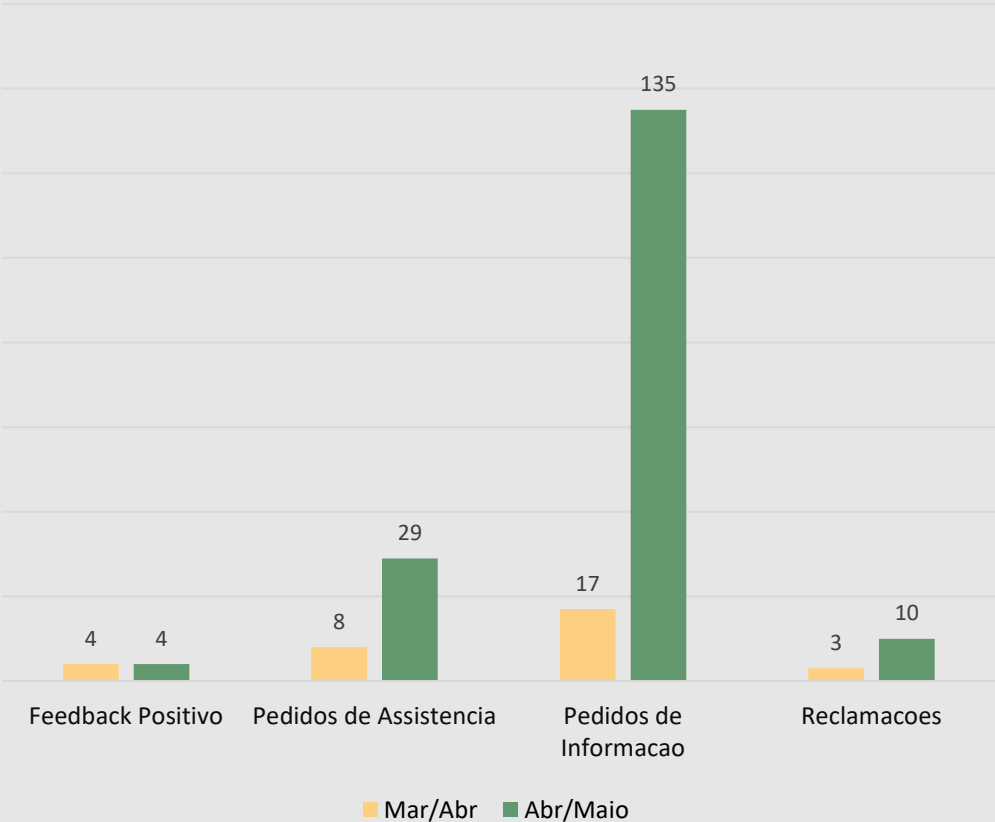


NFI



PEDIDOS DE ASSISTÊNCIA

TIPOS DE CASOS



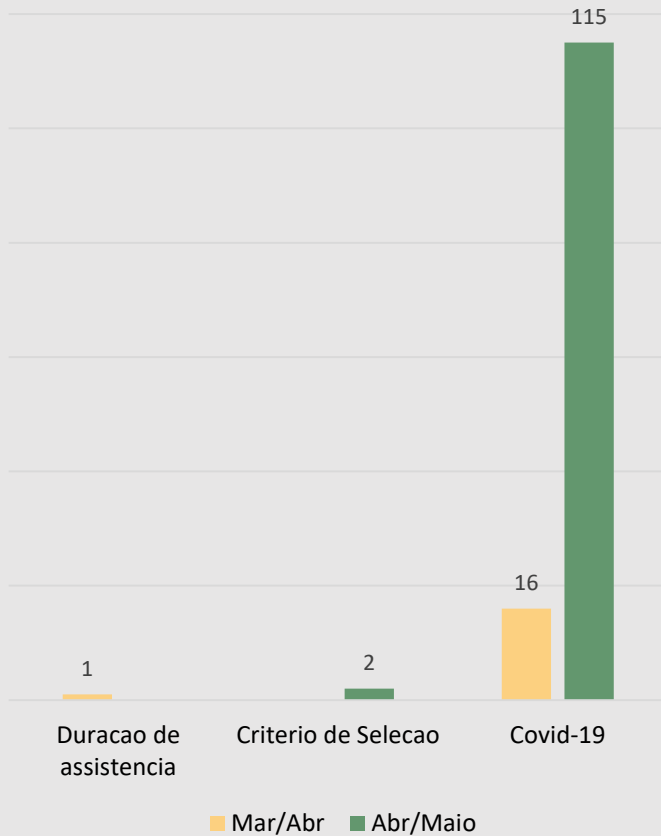
CABO DELGADO RESPOSTA

16 DE ABRIL – 15 DE MAIO 2020

São analisados em mais detalhe os pedidos de informação relacionados a Covid-19 na segunda parte deste relatório



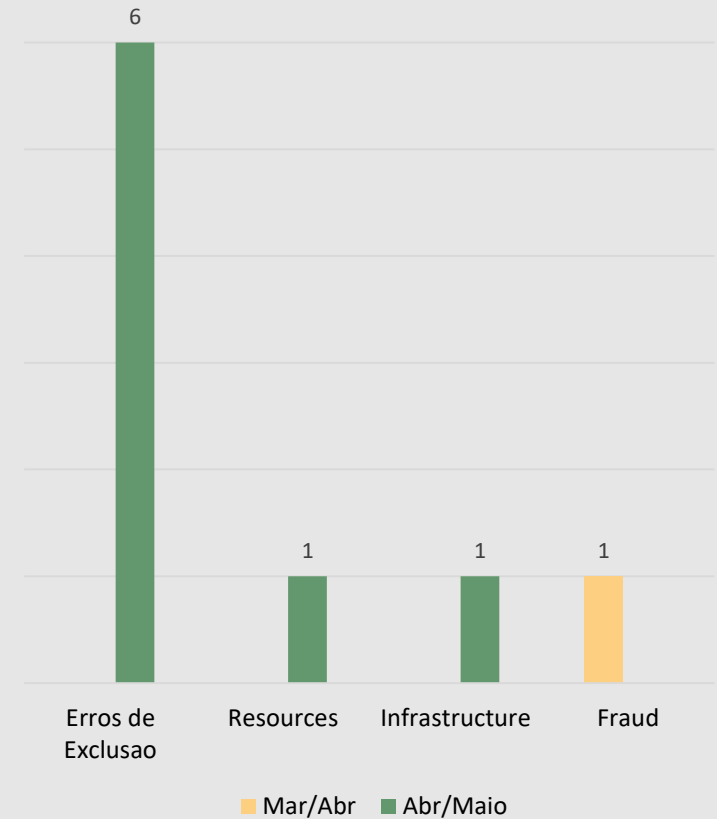
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO



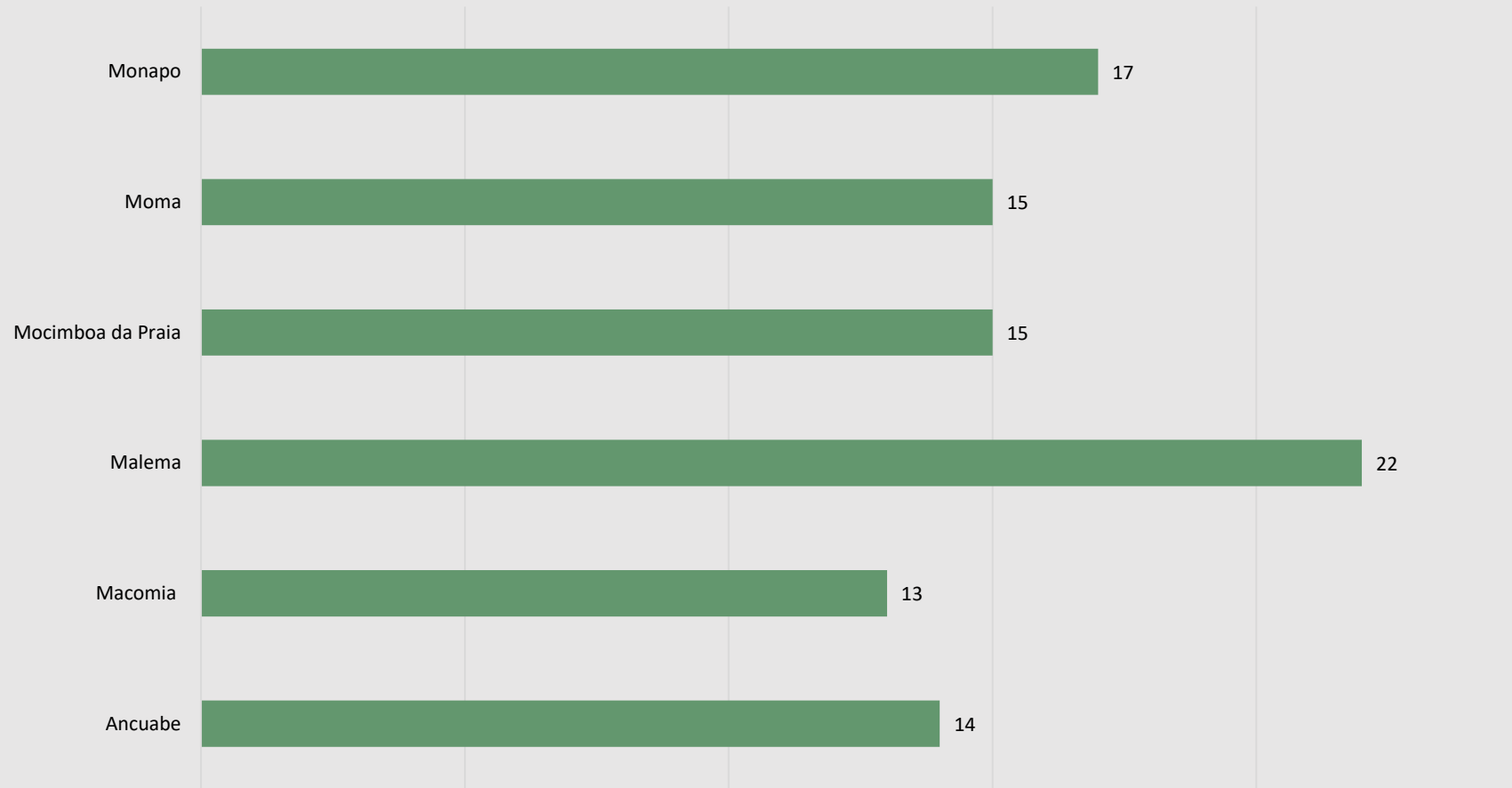
RECLAMAÇÕES



DESAGREGAÇÃO DE ABUSOS DE PODER E OUTRAS BARREIRAS DE ACESSO



**CABO DELGADO RESPOSTA
DISTRITOS COM O NR DE CHAMADAS MAIS ELEVADO
ABRIL - MAIO 2020**



RESPOSTA A SECA 16 DE ABRIL – 15 DE MAIO 2020

Mar/Abr
Casos Registrados:
121
Feedback fornecido:
93%

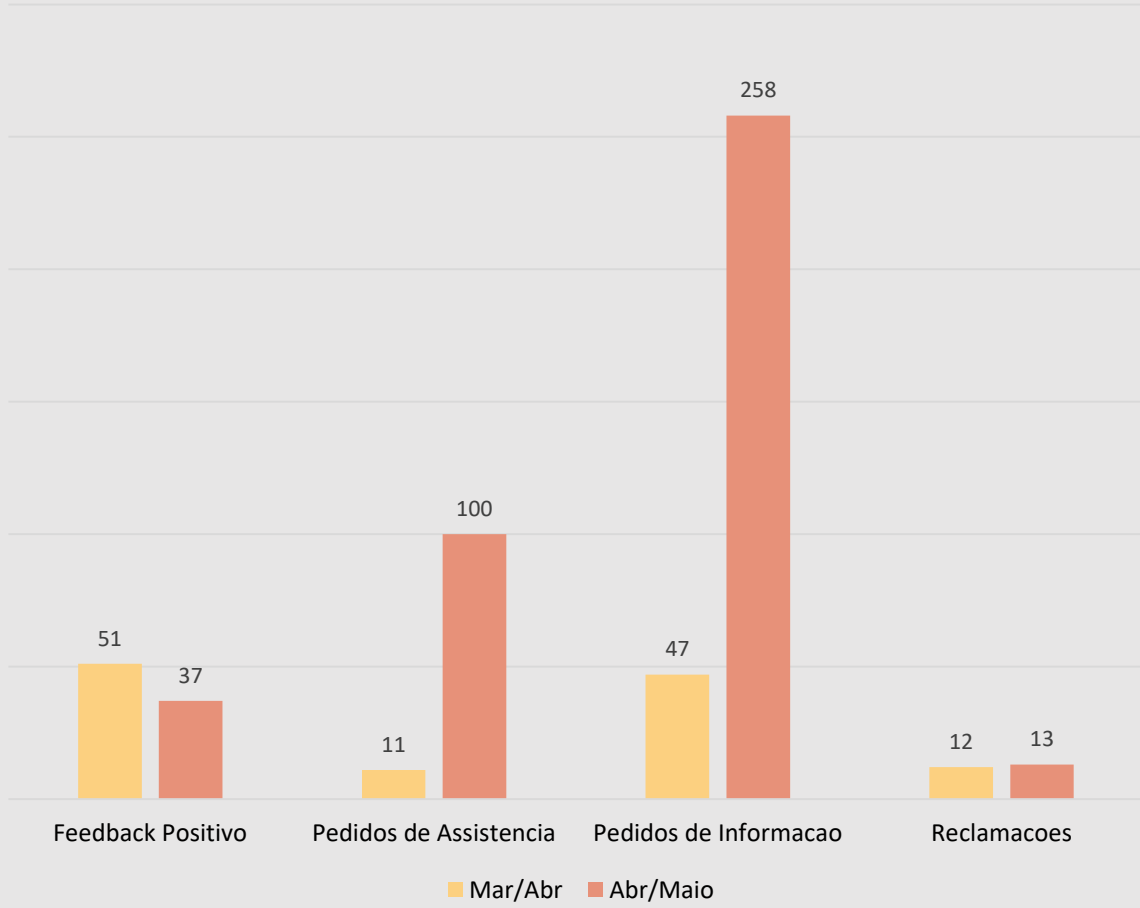
Abr/Maio
Casos Registrados:
408
Feedback fornecido:
99%

Mar/Abr
Casos Registrados:
11
Feedback fornecido:
100%

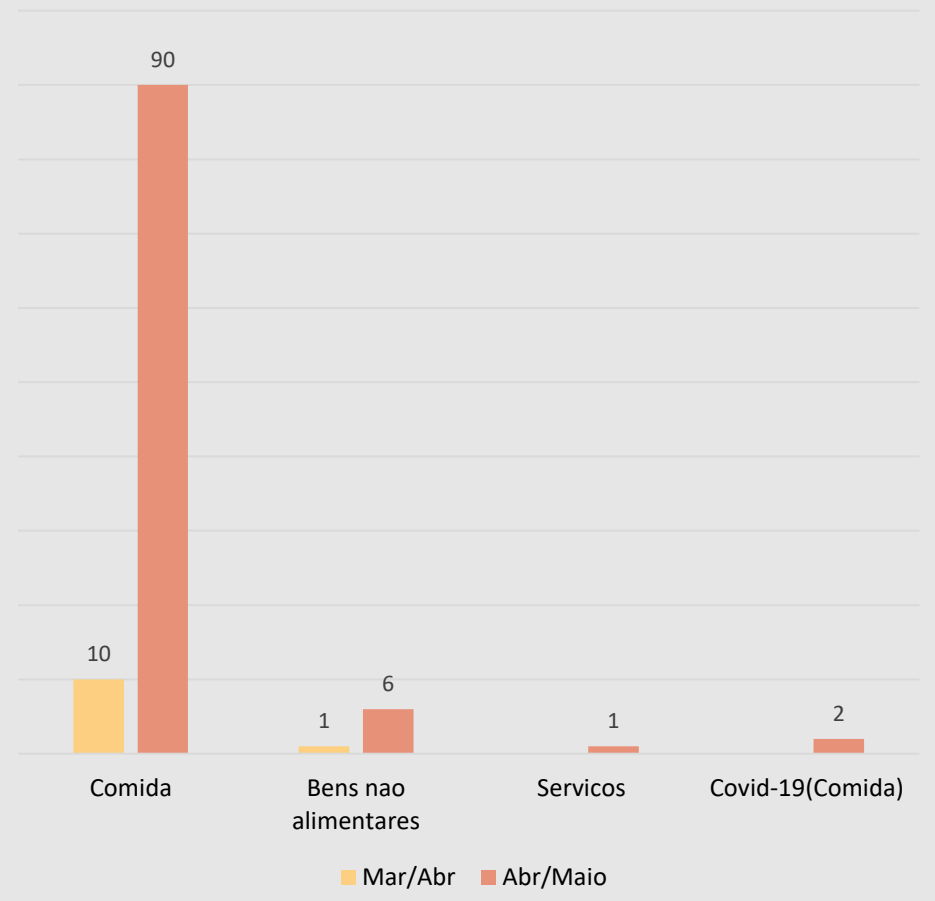
Abr/Maio
Casos Registrados:
99
Feedback fornecido:
100%



TIPOS DE CASOS



PEDIDOS DE ASSISTÊNCIA



RESPOSTA À SECA PEDIDOS DE INFORMAÇÃO 16 DE ABRIL – 15 DE MAIO 2020



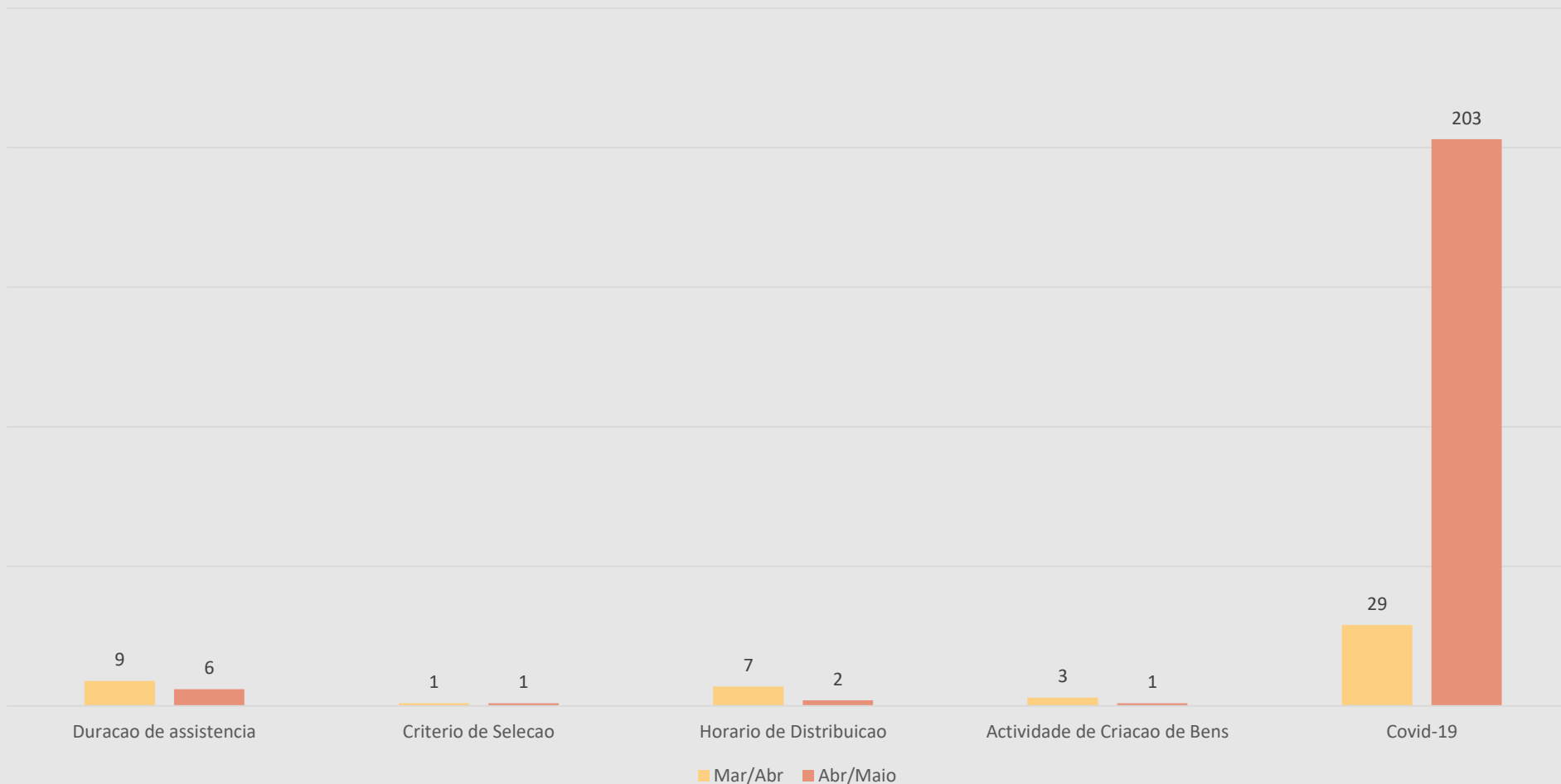
Mar/Abr

Casos Registrados:
49
Feedback fornecido:
98%

Abr/Maio

Casos Registrados:
213
Feedback fornecido:
99%

São analisados em mais detalhe os pedidos de informação relacionados a Covid-19 na segunda parte deste relatório

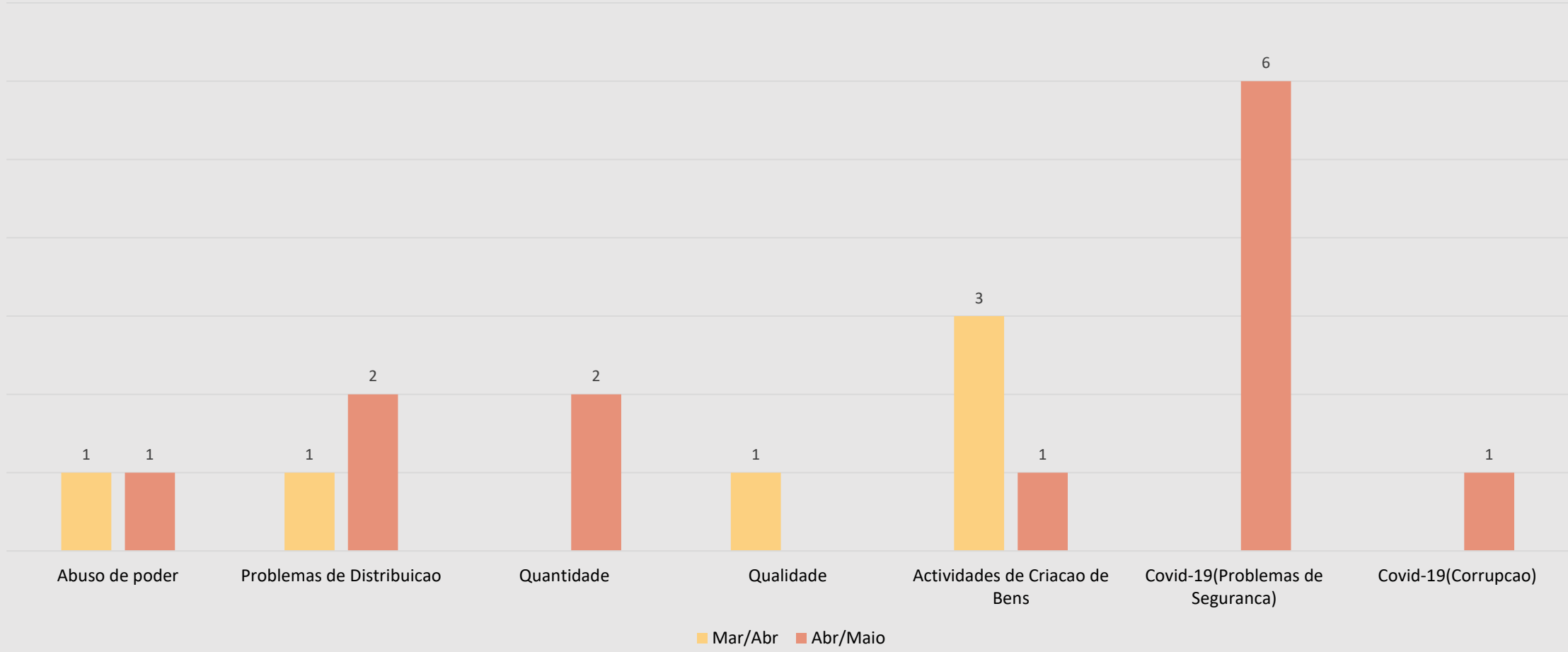


RESPOSTA A SECA RECLAMAÇÕES 16 DE ABRIL – 15 DE MAIO 2020

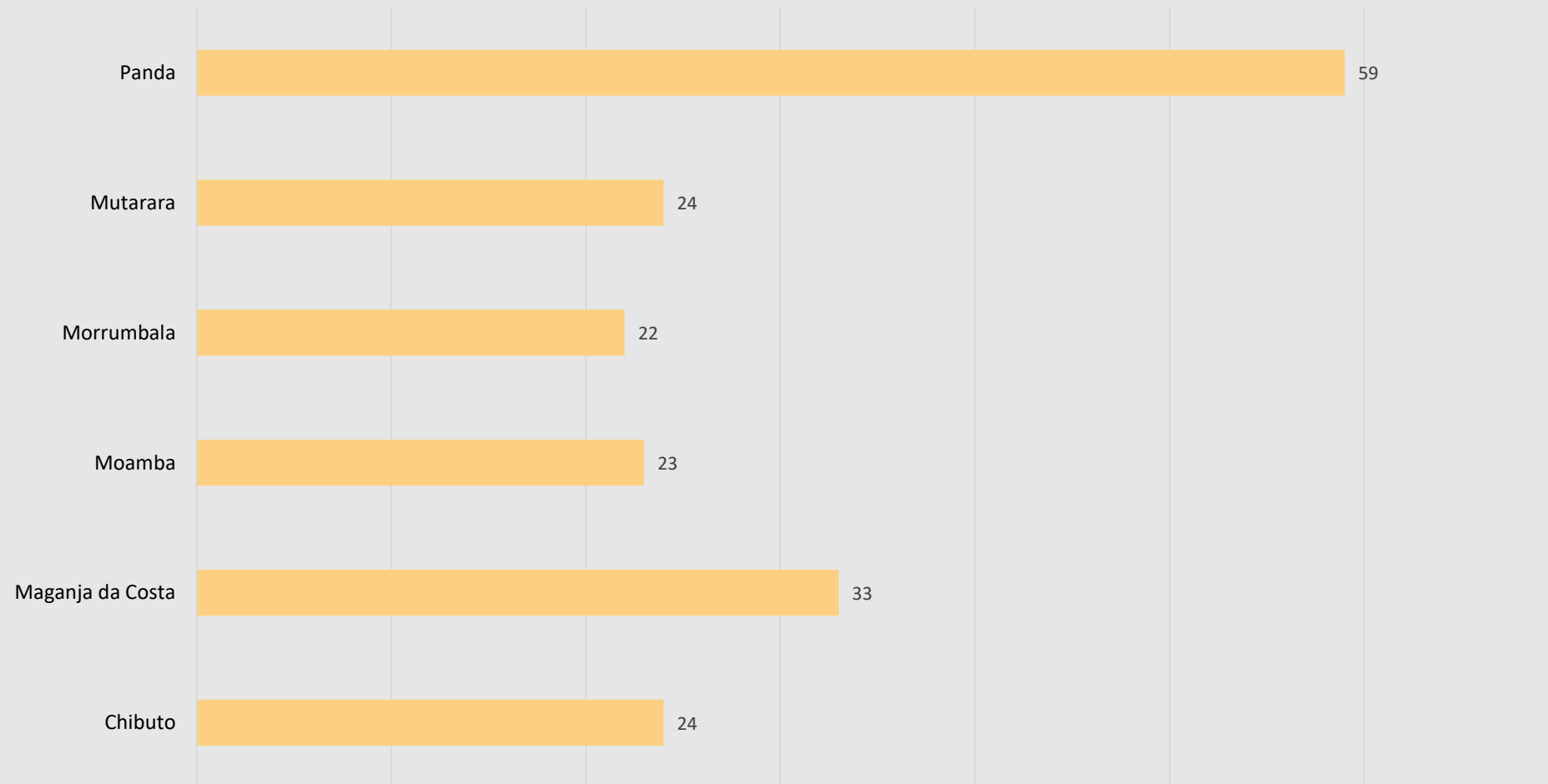


Mar/Abr
Casos Registrados:
7
Feedback fornecido:
43%

Abr/Maio
Casos Registrados:
13
Feedback fornecido:
69%



RESPOSTA À SECA
DISTRITOS COM O NR DE CHAMADAS MAIS ALTAS
ABRIL - MAIO 2020



SEGURANÇA ALIMENTAR



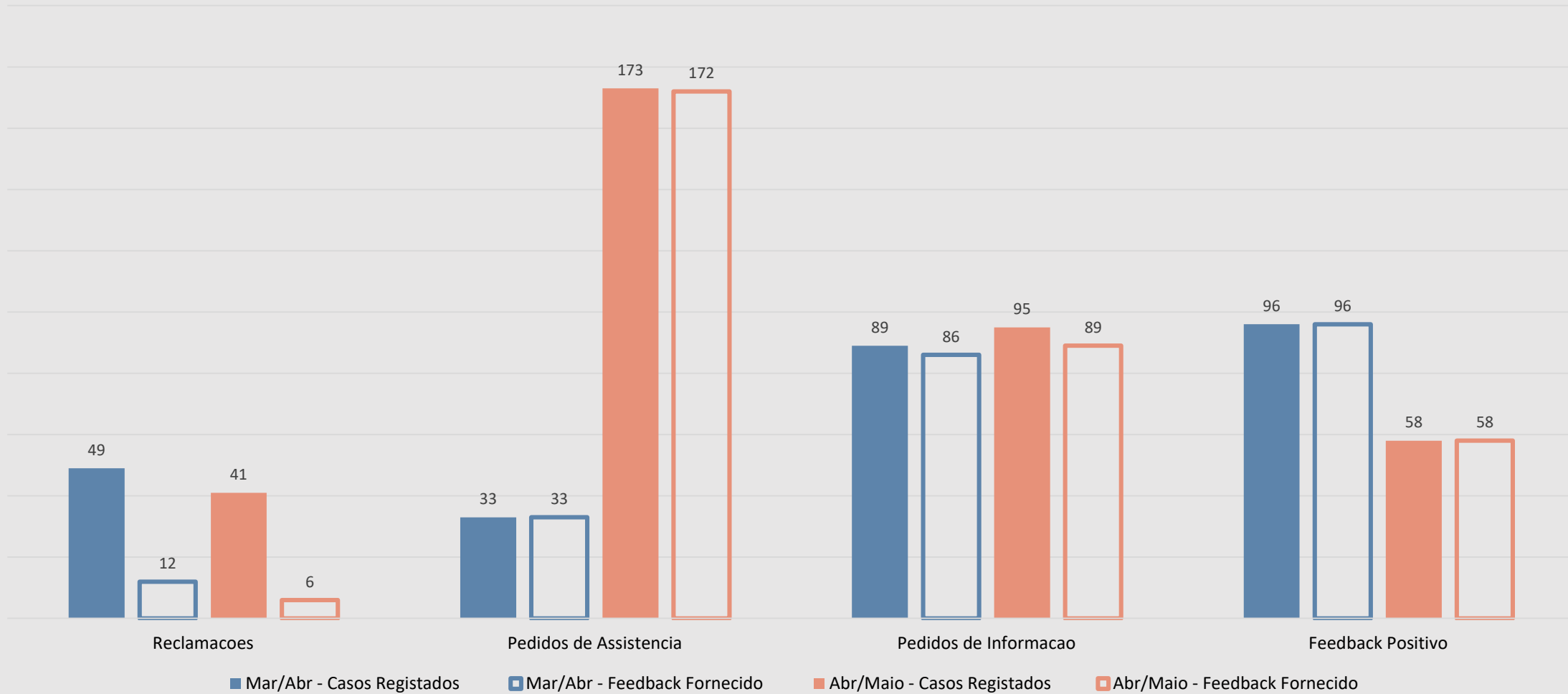
16 Abril – 15 Maio 2020

Casos Registrados:

368

Feedback fornecido:

325



SAÚDE



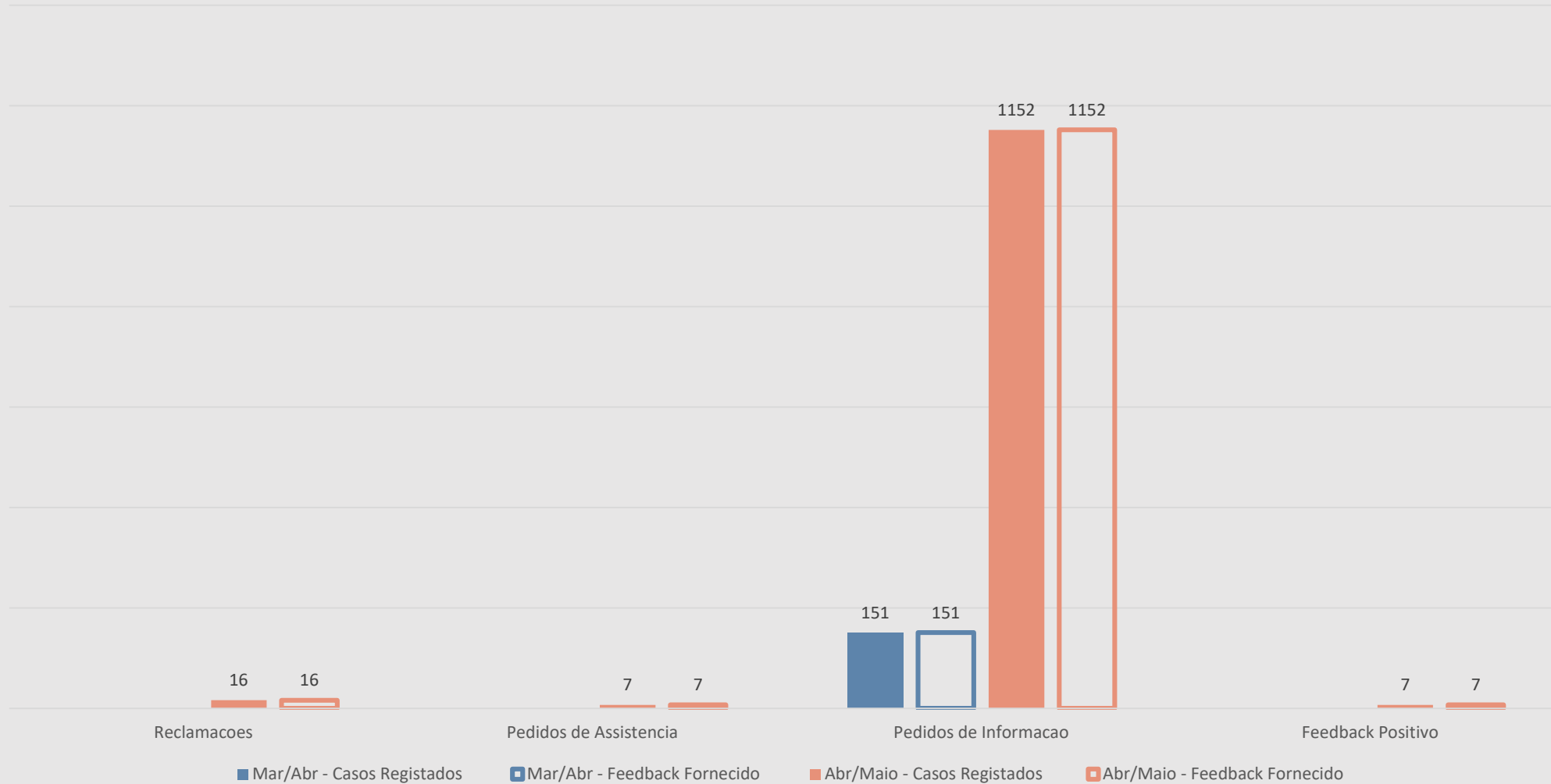
16 Abril – 15 Maio 2020

Casos Registrados:

1182

Feedback fornecido:

1182



EDUCAÇÃO



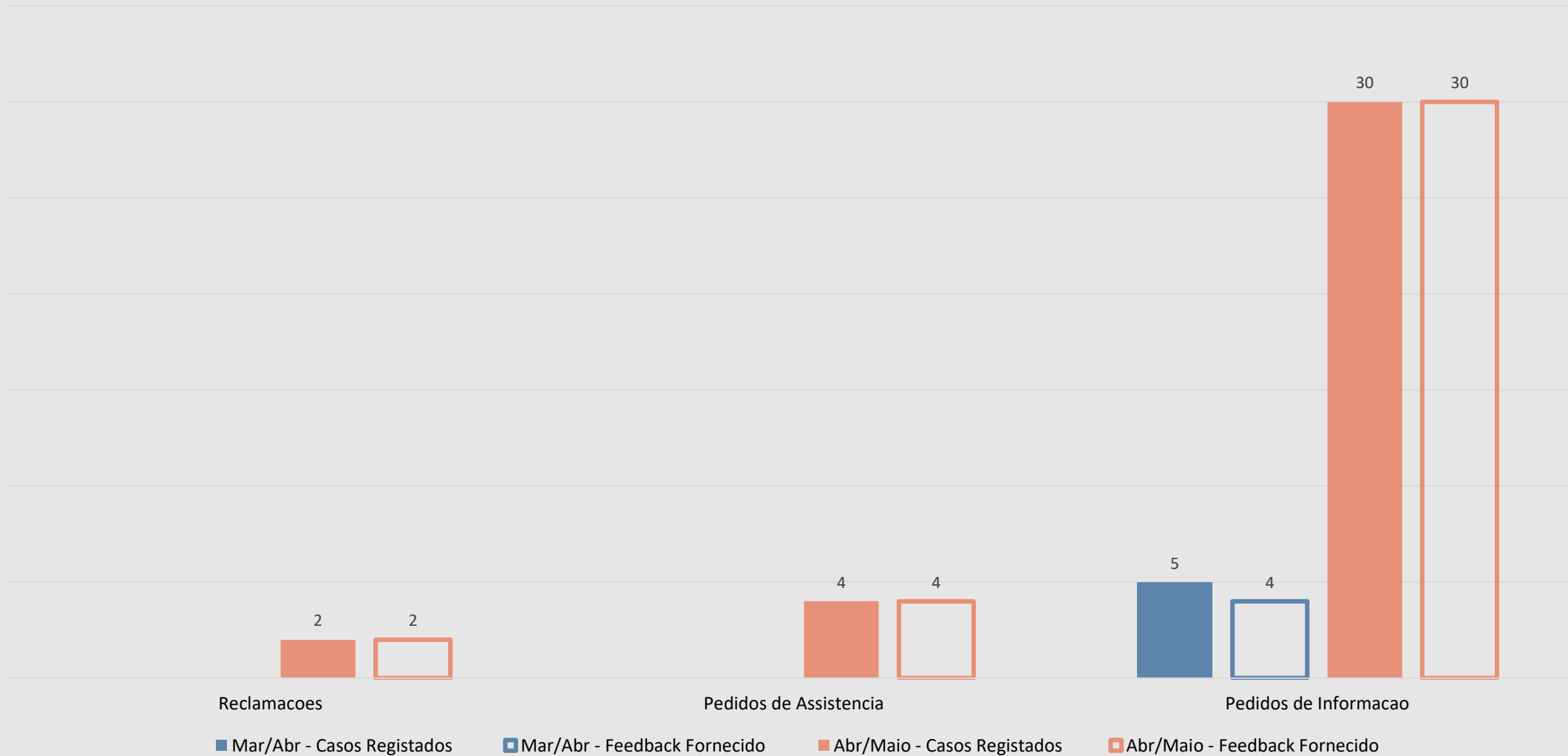
16 Abril – 15 Maio 2020

Casos Registrados:

36

Feedback fornecido:

36



WASH



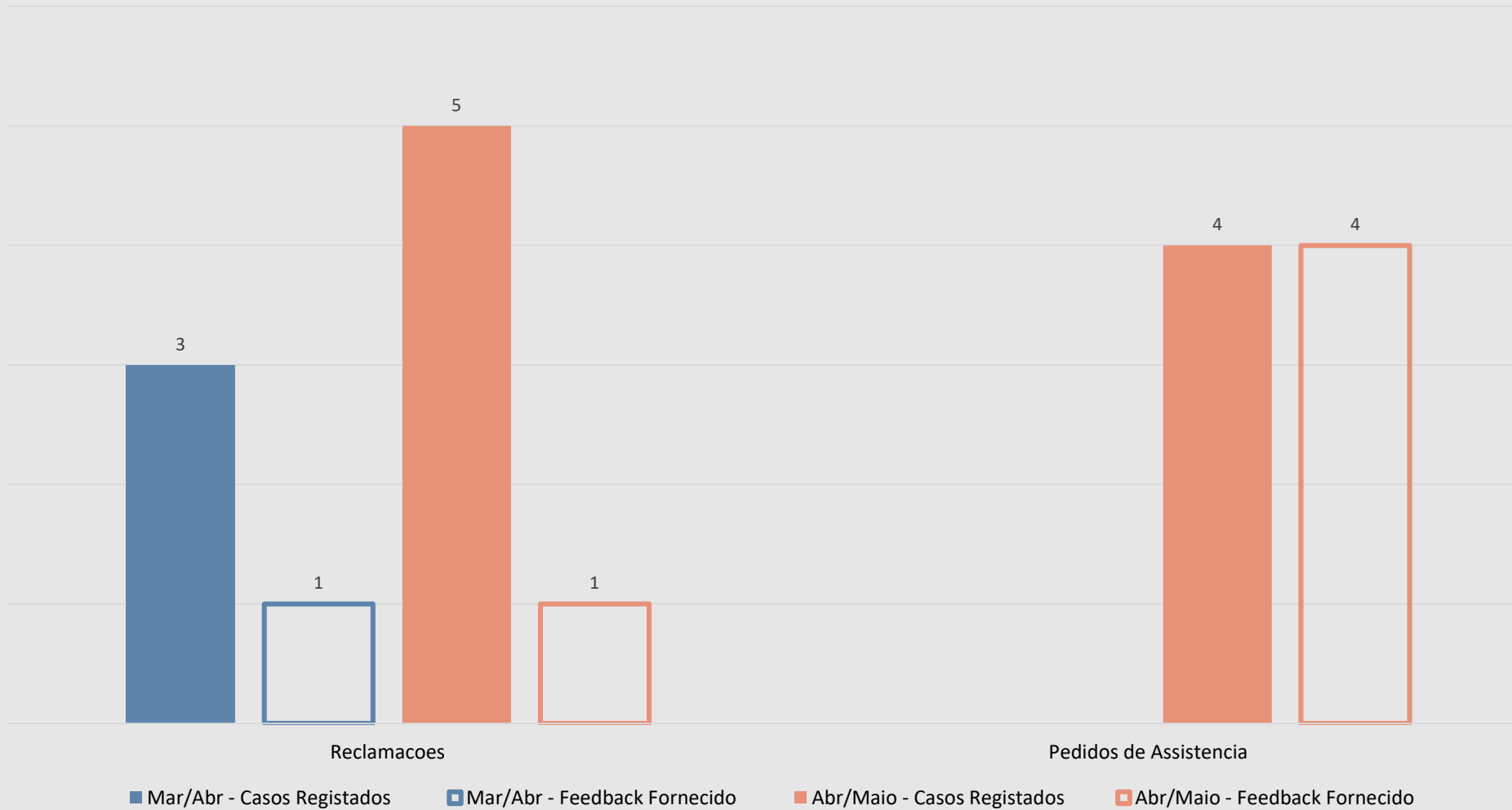
16 Abril – 15 Maio 2020

Casos Registrados:

9

Feedback fornecido:

5



CCCM



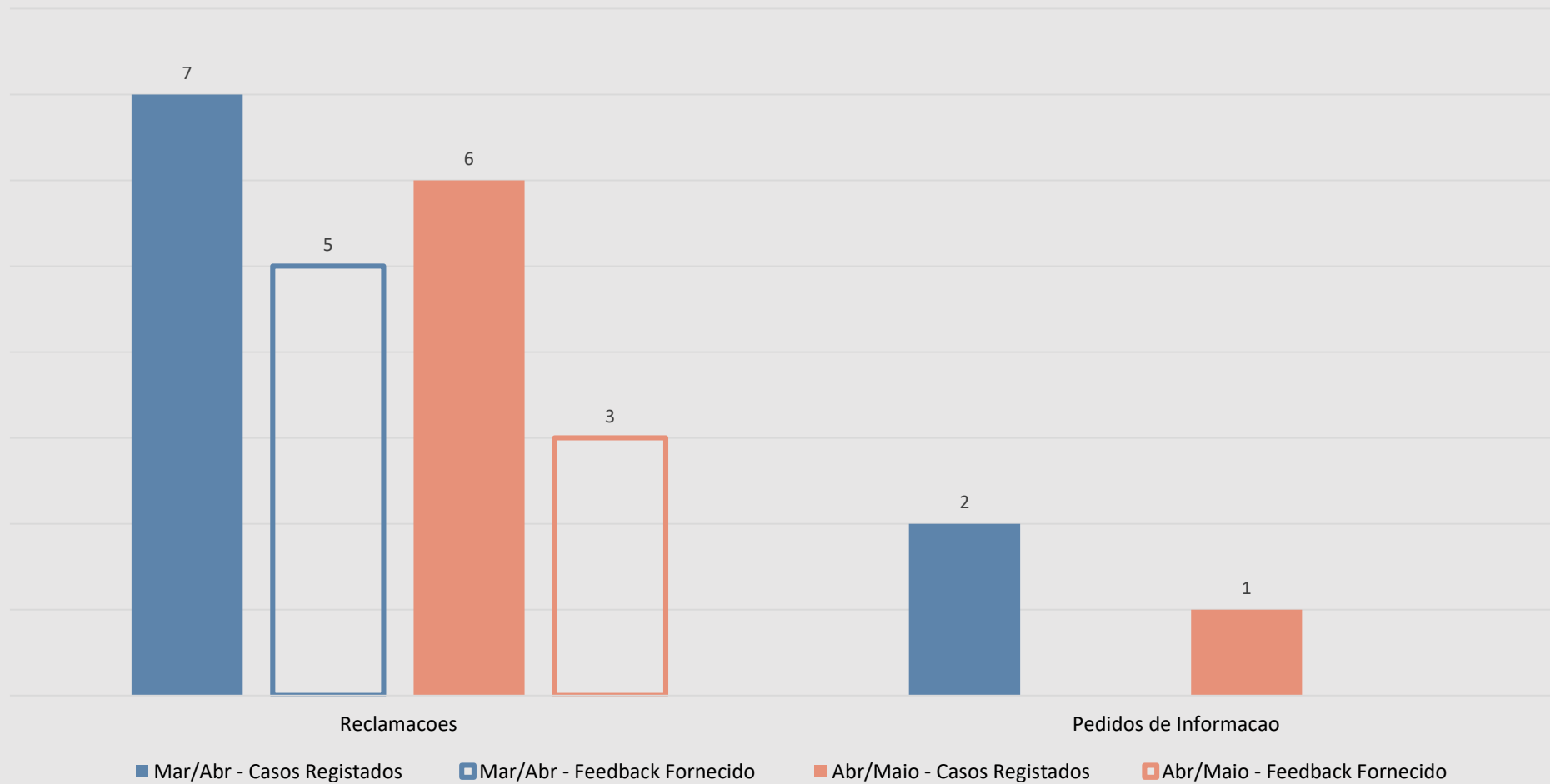
16 Abril – 15 Maio 2020

Casos Registrados:

7

Feedback fornecido:

3



LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: RELATÓRIO NARRATIVO

16 DE ABRIL A 15 DE MAIO DE 2020

Visão geral

- ❖ Até 15 de maio de 2020 Linha Verde da Resposta à Emergência (1458) registrou um total de 11,815 casos com uma taxa de retorno de 85%.
- ❖ A maioria das chamadas continua vindo de Sofala, com 80% do total de casos, seguida por Manica 6% e Zambézia com 5%. Entretanto, é importante notar que neste período, aumentamos nossa capacidade de atuação percebida através de chamadas de distritos que não constavam nas análises anteriores e onde não há intervenção humanitária.
- ❖ Neste período vimos pela primeira, que a maioria das ligações não foram relacionadas à Segurança Alimentar. Desde o período passado já era notado uma aceleração nos casos acerca de Saúde/Covid-19, que neste período significou 76% do total dos casos registrados e Segurança Alimentar 22% dos casos. Este fato reforça a Linha Verde 1458 como um CFM dinâmico e flexível que vem adequando suas características em termos de demandas e distribuição geográfica das chamadas, sem contudo alterar seu mandato.
- ❖ As ligações por “pedidos de informações” continuam prevalentes devido ao contexto de Covid-19 no país. Muitas pessoas, pela falta de acesso a informação através de internet, televisão ou rádio tem utilizado a Linha Verde 1458 para se manter informadas acerca da situação desta doença.
- ❖ Um resumo mensal das chamadas sobre Covid-19 é apresentado na segunda seção do documento, que inclui também referência aos sectores relevantes as preocupações em relação a Covid-19.

Coordenação Interagências e com o Governo nacional: Abril – Maio 2020

- ❖ No mês de Maio a Linha Verde 1458 completou um ano de funcionamento. Este fato foi divulgado nas redes sociais com visibilidade e repercussão:

https://twitter.com/wfp_mozambique/status/1263609179903873027

- ❖ PMA está no processo de finalizar os acordos de co-financiamento entre as instituições das Nações Unidas (UNFPA, OIM, OMS, UNHCR, UNICEF, FAO, UNDP) e a rede das ONGs internacionais para a continuação da Linha Verde 1458 por mais um ano.
 - Isto marca um período dinâmico de trabalho da Linha Verde 1458, com o objetivo de fortalecer a colaboração interagência no âmbito dos compromissos internacionais para centralidade de proteção nas operações humanitárias, responsabilidade para a população afetada e proteção contra exploração e abuso sexual (PEAS).
- ❖ Linha Verde 1458 continua a colaborar com o MISAU na resposta ao Covid-19 através da participações em reuniões e comitês de coordenação, envio semanal do relatório das chamadas que dizem respeito ao Covid-19 e encaminhamento de casos suspeitos de Covid-19 para especialistas de saúde.

Violência Baseada em Gênero (VBG):

- Em coordenação com UNFPA e MISAU foi lançado material de comunicação sobre direitos e denuncia de A Linha Verde 1458 trabalha em parceria com UNFPA para atender casos de violência doméstica e quando o caso for relacionado as crianças, é direcionado a *Linha Fala Criança*, que gere o número 116 que também está indicado no material de comunicação.

LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: RELATÓRIO NARRATIVO

16 DE ABRIL A 15 DE MAIO DE 2020

- Em maio foram doados 30 celulares para Pemba e 36 celulares para Beira para ativistas de VBG treinadas pelo UNFPA. O objetivo foi de promover o acesso das mulheres, dos centros de reassentamento em Sofala e dos centros de acomodação em Cabo Delgado, a Linha Verde 1458 para terem informação segura e de qualidade, bem como para facilitar denúncias de possíveis irregularidades na resposta humanitária através deste CFM.

Resposta ao IDAI: Abril – Maio 2020

- No período entre 16 de abril e 15 de maio 2020, houve expressivo aumento no número de casos recebidos via Linha Verde 1458 subindo de 346 casos no mês passado, para 1.003 casos com taxa de feedback de 96%. Entretanto, do total de casos recebidos, 60% está relacionado aos pedidos de pedidos de informação acerca do Covid-19.

Segurança Alimentar

- Problemas de qualidade:** Alguns problemas de qualidade foram registrados especialmente para feijão (Nhamatanda, Sofala), mas a maioria dos casos foram resolvidos, especialmente aqueles que ligaram para Linha Verde 1458 assim que viram o problema durante a distribuição.
- Abusos de poder - Fraude/Corrupção:** Líderes locais pedindo dinheiro para colocar nomes na lista e/ou inclusão indevida nas listas de pessoas próximas aos líderes nos centros de reassentamento (Bandua, Mandruze e Mandruze-2, Muconja, Metuchira). Também, casos em que há confusão de confecção de listas para outros propósitos da comunidade alheios a ajuda humanitária ou casos relacionados a outros projetos de outras instituições.
- Pedidos de informação sobre duração da assistência:** Pessoas que trabalham no programa de FFA não tinham certeza se deveriam continuar com as atividades. A Linha Verde 1458 informou aos chamadores que não receberiam mais assistência para os ativos criados. E se optassem por continuar os trabalhos para o bem comum, deveriam respeitar as medidas de prevenção do Covid-19 (Sofala e Manica).



LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: RELATÓRIO NARRATIVO

16 DE ABRIL A 15 DE MAIO DE 2020

Resposta humanitária em Cabo Delgado: Abril – Maio 2020

- ❖ Os casos registrados de Cabo Delgado aumentaram de 32 para 138 devido principalmente a pedidos de informação sobre a situação do Covid-19 no país.
- ❖ Entretanto, percebemos também um aumento de casos devido aos conflitos que tem se intensificado naquela região e uma maior distribuição geográfica dos casos (cf. observado no slide 12).
- ❖ Durante este mês, destacam-se os pedidos de assistência alimentar em Pemba por pessoas que estão hospedando os deslocados internos (IDPs).
- ❖ De Metuge e Ancuabe entraram em contato pessoas deslocadas a pedir abrigo, panelas, vestuários, enxadas, catanas, baldes, latrinas entre outros bens para recomeçarem as suas vidas, porque fugiram da guerra sem carregar nada.
- ❖ Importante notar também que muitos erros de inclusão, dizem respeito aos beneficiários deslocados internos, que deveriam estar recebendo ajuda, mas não estão devido a mudança de local (Ancuabe, Metuge, Montepuez, Cidade de Pemba e Meluco).

Resposta a seca (Tete, Nhambane, Gaza e Maputo): Abril – Maio 2020

- ❖ Um total de 408 casos foram registrados entre 16 de abril e 15 de maio de 2020. Entretanto, aproximadamente 250 das chamadas são referentes a pedidos de informações sobre Covid-19.
- ❖ Os pedidos de assistência representam 24% do total dos casos. Dos 100 casos recebidos, 89% é por comida. A maioria estava relacionada a pedidos para continuação de ajuda alimentar até Julho ou Agosto devido a fraca produção por falta da chuva, vindo principalmente de Panda.
- ❖ Os casos de corrupção e abuso de poder são normalmente de beneficiários que são coagidos a cultivarem as terras dos líderes locais e líderes que mantem lucros da venda de mercadorias produzidas no FFA (Mutarara e Panda).

Tendências: Covid-19

COVID-19: TIPOS DE CASOS E CASOS POR PROVINCIA

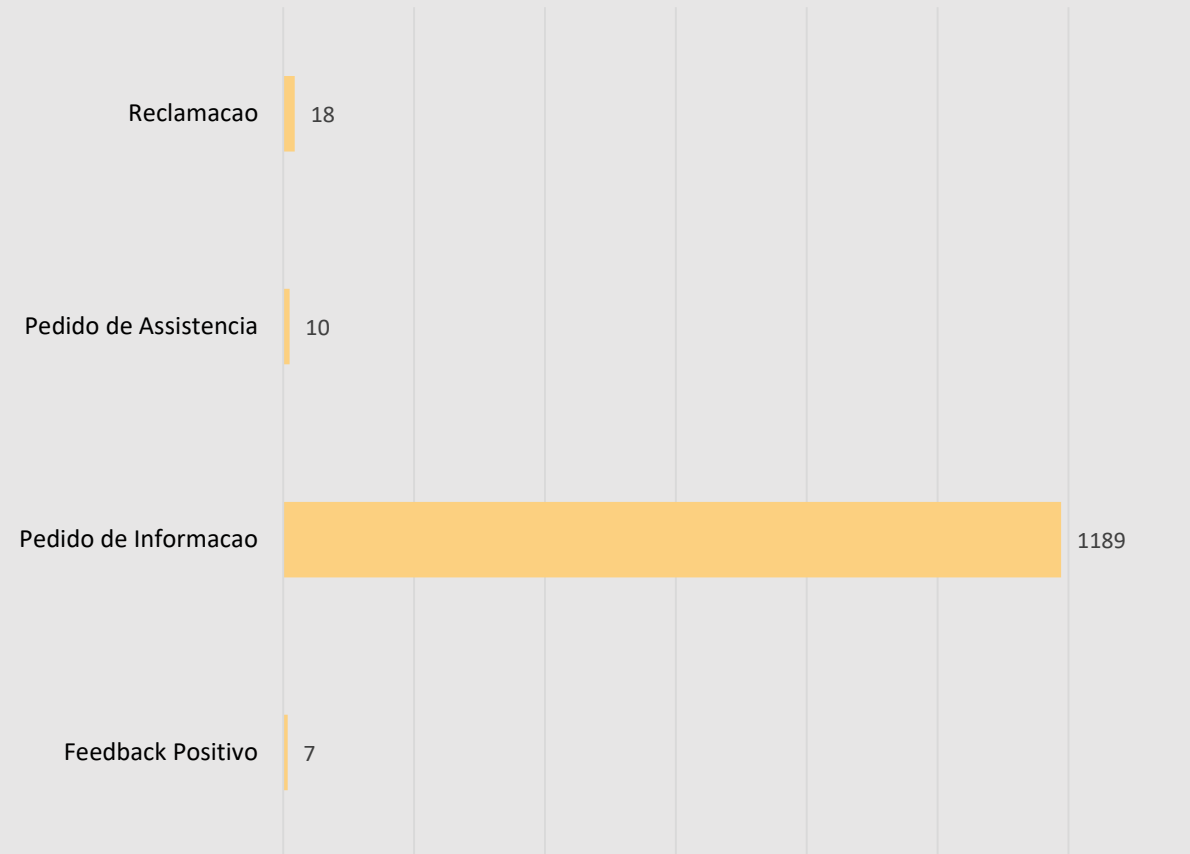
16 DE ABRIL – 15 DE MAIO 2020

16 de Abril a 15 de Maio 2020

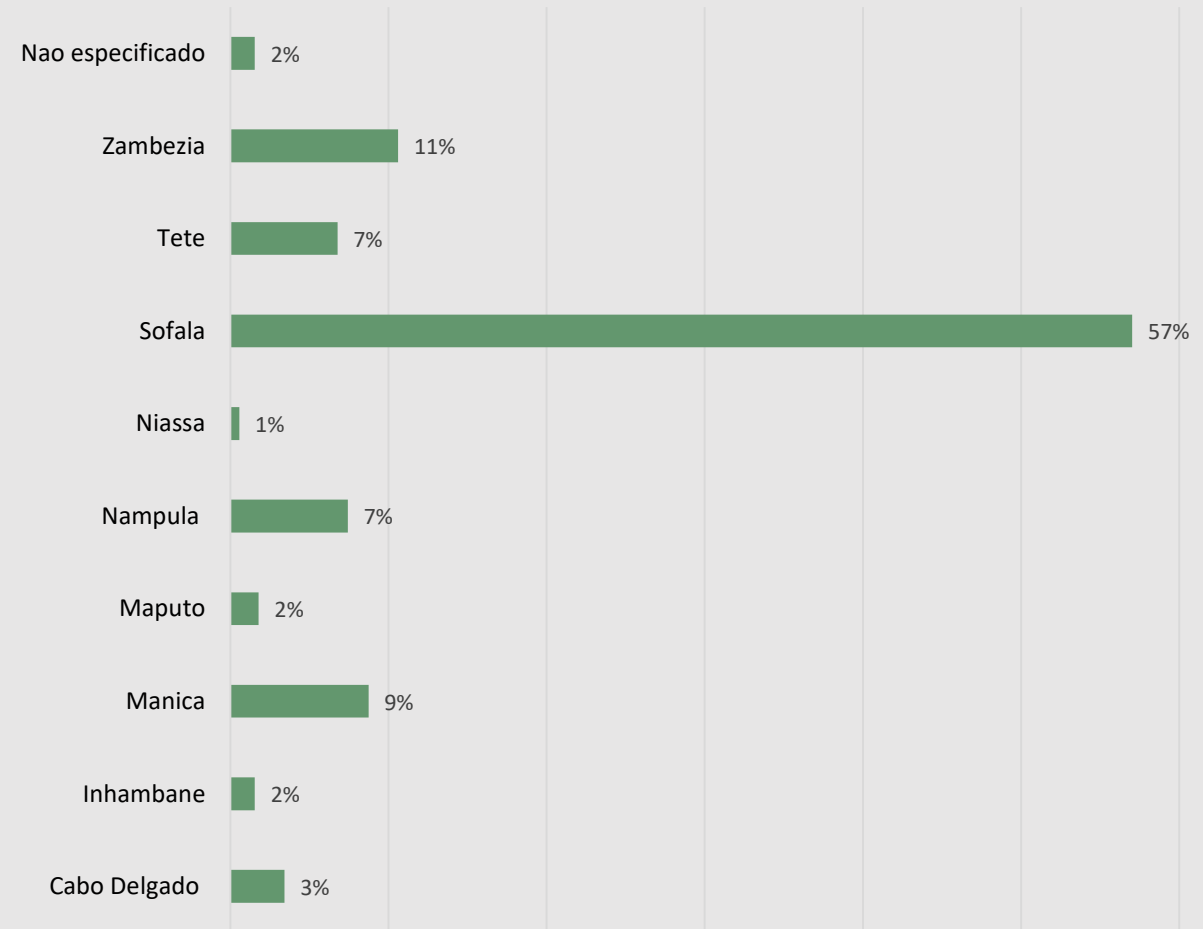
Nr. de demandas a cerca do **Covid-19:**
1224

76% das demandas através da Linha Verde 1458 entre 16 de Abril e 15 de Maio foram demandas a cerca do Covid-19.

TIPOS DE CASOS

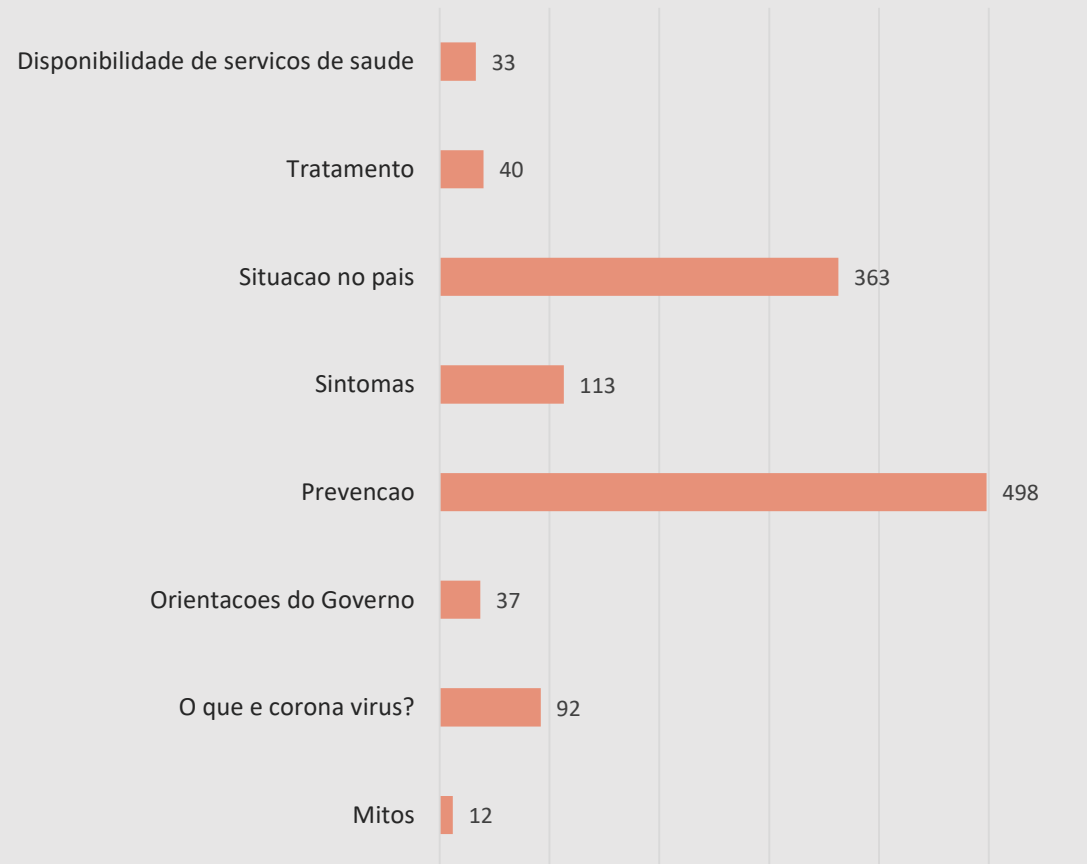


CASOS POR PROVINCIA

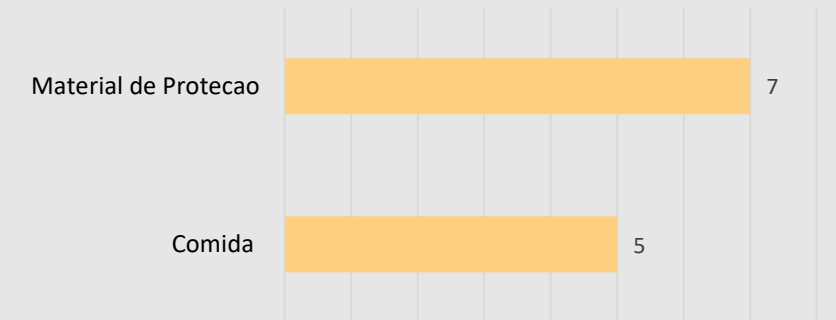


**COVID-19:
16 DE ABRIL A 15 DE MAIO 2020**

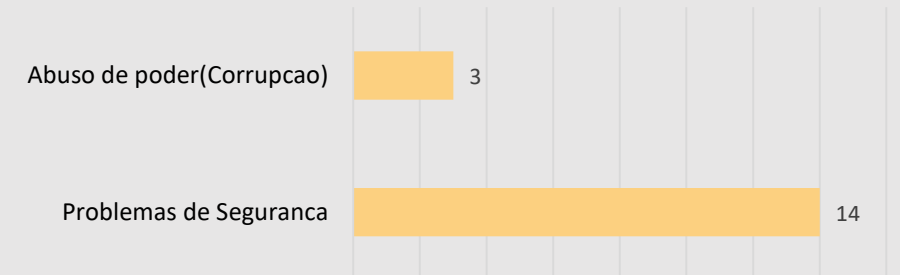
PEDIDOS DE INFORMACAO



PEDIDOS DE ASSISTÊNCIA

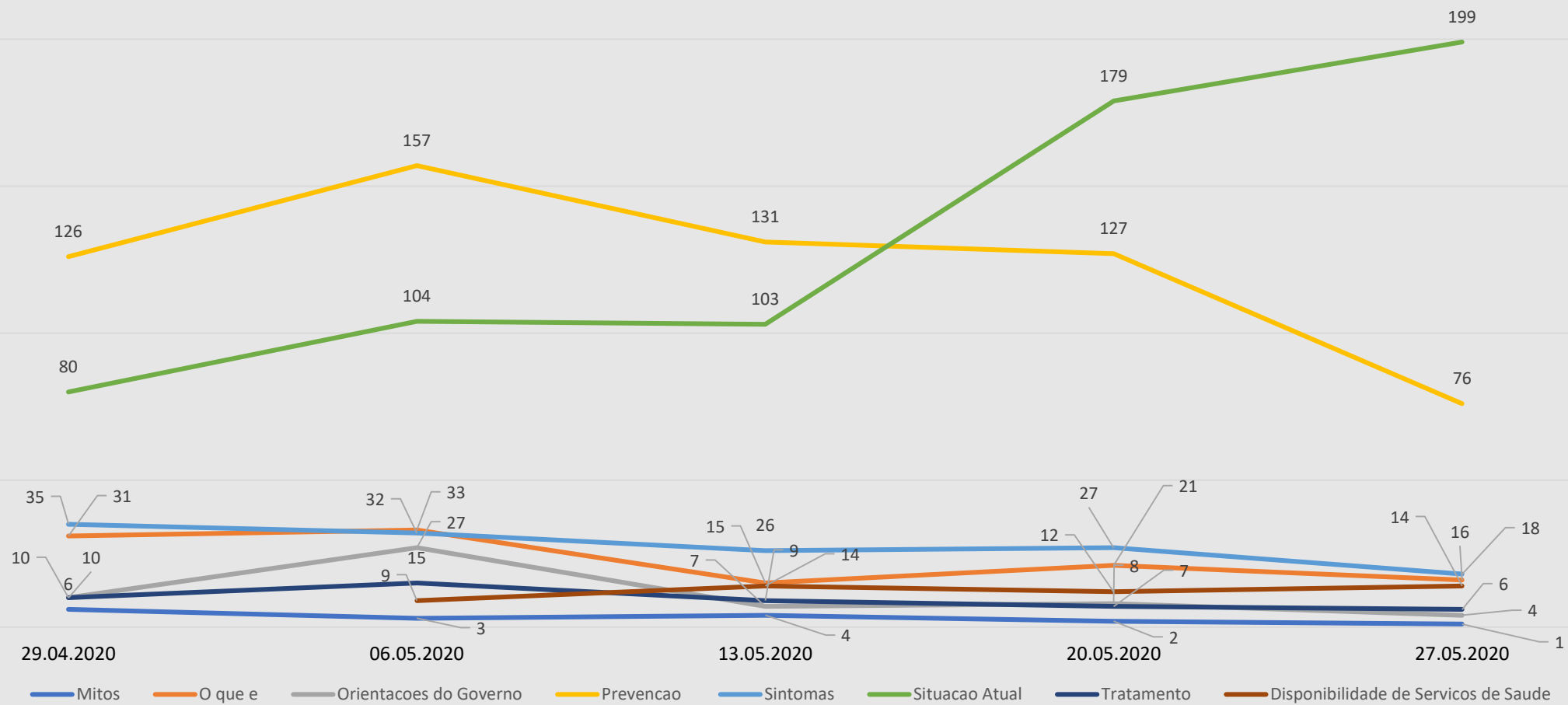


RECLAMAÇÕES



COVID-19: PEDIDOS DE INFORMAÇÃO EM DETALHE

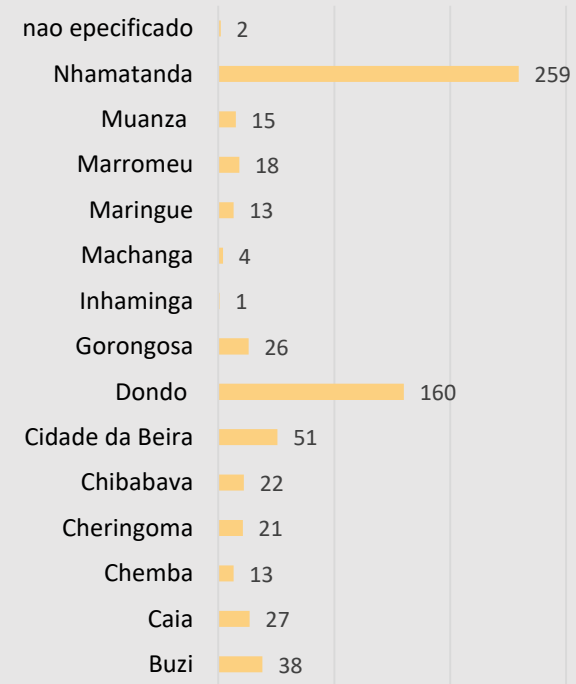
16 DE ABRIL A 15 DE MAIO 2020



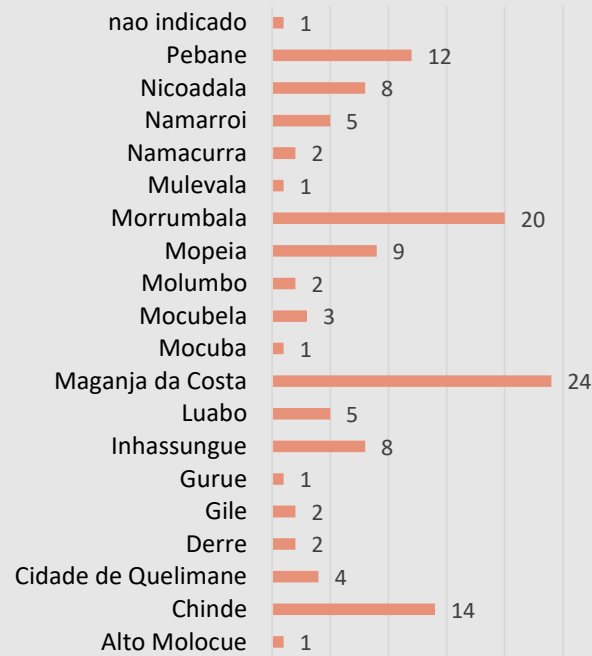
COVID-19: PROVENIENCIA DAS CHAMADAS

16 DE ABRIL A 15 DE MAIO 2020

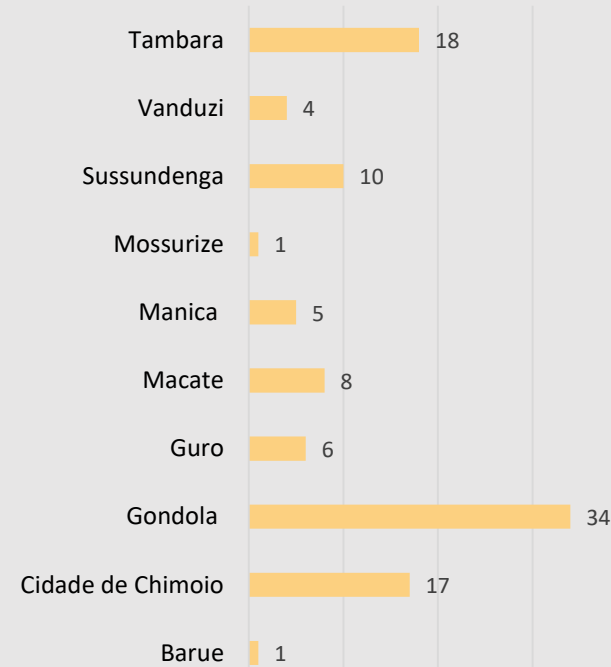
SOFALA - 670



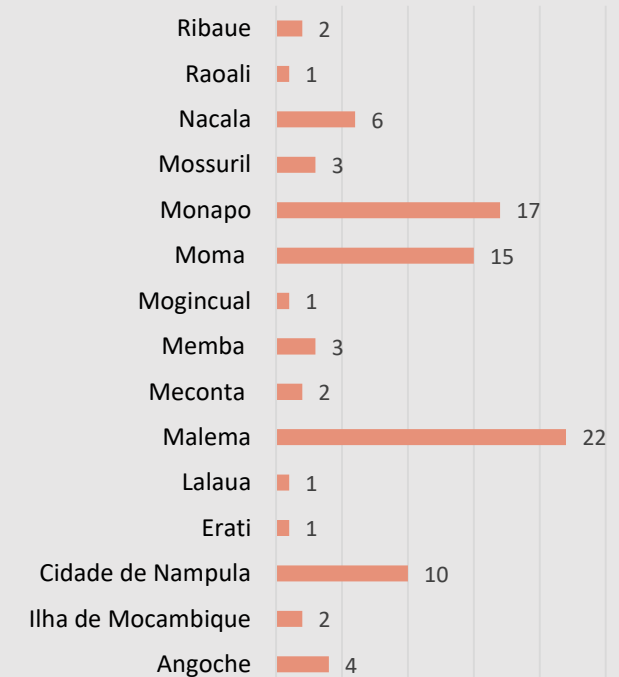
ZAMBEZIA - 125



MANICA - 104



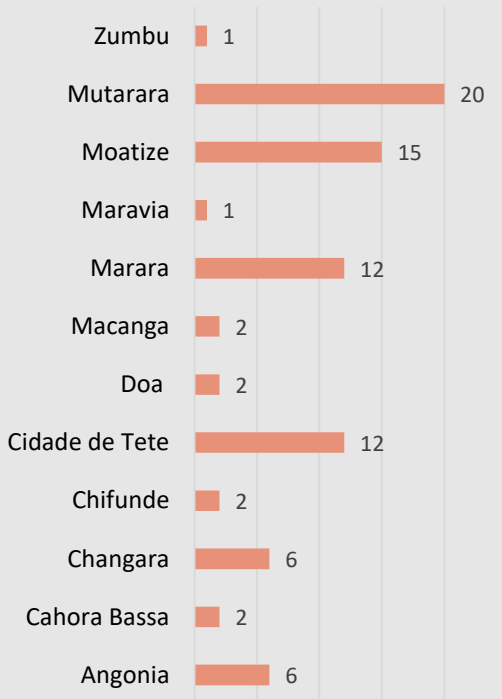
NAMPULA - 90



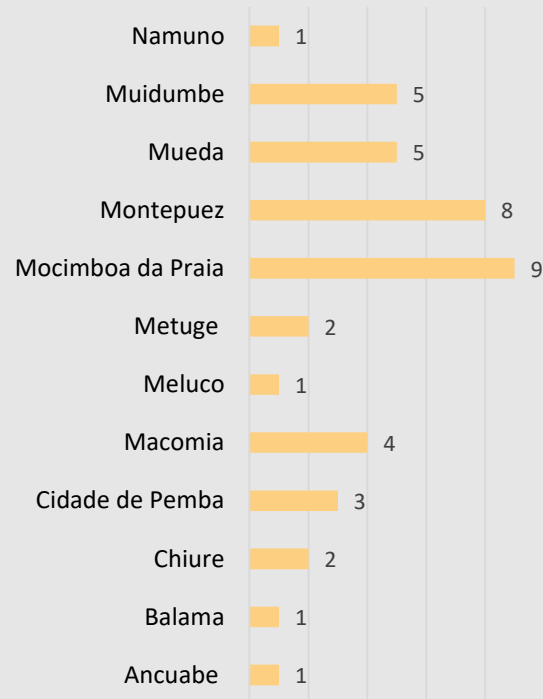
COVID-19: PROVENIENCIA DAS CHAMADAS

16 DE ABRIL A 15 DE MAIO 2020

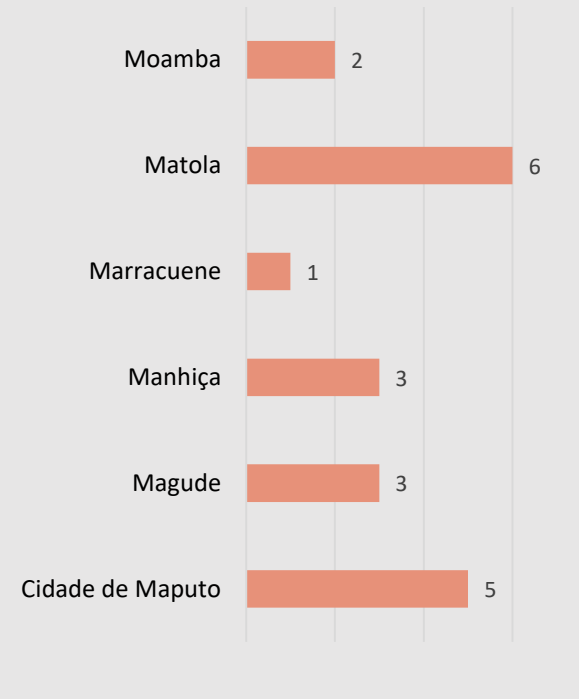
TETE - 81



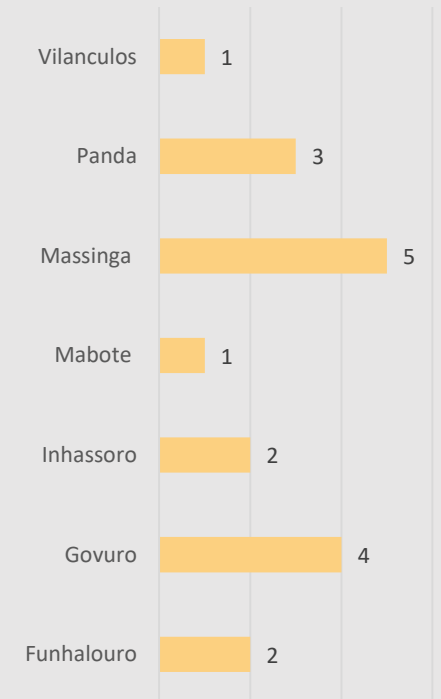
CABO DELGADO - 42



MAPUTO - 20



INHAMBANE - 18



RELATÓRIO NARRATIVO: COVID-19

16 DE ABRIL – 15 DE MAIO 2020

Covid-19: Abril – Maio 2020

- ❖ A Linha Verde de Resposta a Emergência 1458 recebeu entre os dias 16 de Abril e 15 de Maio de 2020, um total de 1616 casos registados, dos quais 1224 foram por pedidos de informações acerca do Covid-19, o que representa 76% do total de casos registados no mês. Entretanto, os operadores são instruídos a oferecer aos chamadores mensagens sobre Covid-19, independentemente do objetivo da chamada. Desde que os casos de COVID-19 começaram a ser notificados nos países vizinhos em março, a Linha Verde 1458 passou a receber solicitações de informações sobre o vírus.

Visão geral de uso do mecanismo no contexto de Covid-19

- ❖ A maior parte das chamadas foi para pedidos de informação. Esta categoria foi subdividida em 8 (cf. slide 23). Durante o período em questão, percebemos a evolução gradual das demandas de sobre **prevenção** e **situação atual** do país. As dúvidas mais frequentes em relação a situação atual, diz respeito a:
 - Quantos casos existem no país? Em quais localidades? Quantos recuperados?
 - Se existem hospitais específicos que atendem Covid-19?
 - Se a doença já tem tratamento, cura, vacina, remédio.
- ❖ Muitos dos chamadores dizem não ter rádio nem televisão para obter informação atualizada sobre a situação atual e recorrem a Linha Verde 1458 como meio acessível, gratuito e confiável.
- ❖ Durante este período, a Linha Verde 1458, enviou 3 SMSs para aproximadamente 71mil contatos da base de dados sobre medidas de prevenção do Covid-19. O resultado foi muito positivo, pois além de informar a população de áreas rurais com pouco acesso a informação, a cada SMS enviado, o número de chamadas aumentou.

Pedidos de esclarecimentos:

- ❖ A análise dos pedidos de esclarecimento indica os seguintes temas entre 16 de abril e 15 de maio:

- **Reabertura das escolas e anulação do ano letivo:** durante este período, as demandas começam a evoluir de “quando as aulas irão voltar?” para “o ano letivo será anulado?” uma vez que muitos alunos não tem condições de assistir as tele aulas e estudar a partir da casa.
- **Uso de máscaras:** Como usa-las? Pode compartilhar e emprestar? Se deve lavar ou trocar depois de quanto tempo de uso? Como ter acesso?
- **Como proteger crianças e bebês:** Isolamento, uso de máscaras, alimentação etc.
- **Mulheres lactantes e alimentação dos bebês:** Se as mulheres devem continuar amamentando e como devem alimentar seus filhos de forma correta.
- **Contatos entre casais:** Se pode beijar e/ou manter relações sexuais.
- **Prática de desporto:** Se as pessoas podem treinar e praticar esportes.
- **Manuseio de moeda/ dinheiro:** Como se prevenir ao manuseá-lo.

Pedidos de assistência:

- ❖ A maior parte dos pedidos de assistência diz respeito ao acesso a materiais de proteção, principalmente mascarar.

Reclamações:

- ❖ As reclamações são geralmente referentes a **aglomerações** e **abusos de poder**. Os casos de abuso de poder dizem respeito principalmente a policiais a cobrar indevidamente pessoas que se deslocam para a cidade (Tete), bem como a cobrança por parte dos policiais que estão a beber ou não estão usando máscaras (Sofala).

RELATORIO NARRATIVO: COVID-19

16 DE ABRIL – 15 DE MAIO 2020

Mitos e Boatos:

- ❖ Os mitos e boatos continuam a aparecer nas chamadas. Entretanto, o número tem diminuído a cada semana. Os operadores da Linha Verde 1458 tem fechado todos os casos durante as chamadas com esclarecimentos corretos. Além daqueles já reportados no último relatório (se o vírus resiste a altas e baixas temperaturas; as pessoas negras não pegam; mitos relacionados a questões religiosas, etc.), os seguintes foram registrados neste período:
 - “A demandante ouviu dizer, que a cura do Covid19 requer livrar fezes e esfregar na cara da pessoa que sofre dessa pandemia”. (Gaza, 26/04/20)
 - “O demandante ligou procurando saber se bebidas alcoólicas podem curar corona vírus?” (Sofala, 06/05/20)
 - “O demandante diz que ouviu dizer que o Corona vírus voa, quer saber se e verdade”. (Tete, 05/05/20)
 - “Preciso beber água quente para combater Corona vírus?” (Sofala, 09/05/20)
 - “Será que nós não podemos usar coisas de China?”(Sofala, 08/05/20)

Educação

- ❖ Desde que o Governo interrompeu as aulas com o fechamento das escolas a partir do dia 23 de março, devido ao contexto de Covid-19, a Linha Verde 1458 tem recebido muitas ligações pedindo informação acerca da data do retorno das aulas ou se o ano escolar será anulado. Muitos alunos e alunas não tem acesso as tele aulas e encontram-se sem condições mínimas de estudos. Outras demandas de Educação, dizem respeito principalmente a pedidos de assistência.