



**LINHA VERDE**  
DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA  
**1458**



# Linha Verde da Resposta à Emergência

Período de Relatório: 1 de Julho - 31 de Agosto 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.

**94,825** Total Casos Registrados

**3,649** Casos Registrados Agosto 2022

**77%** Feedback Recebido Agosto 2022

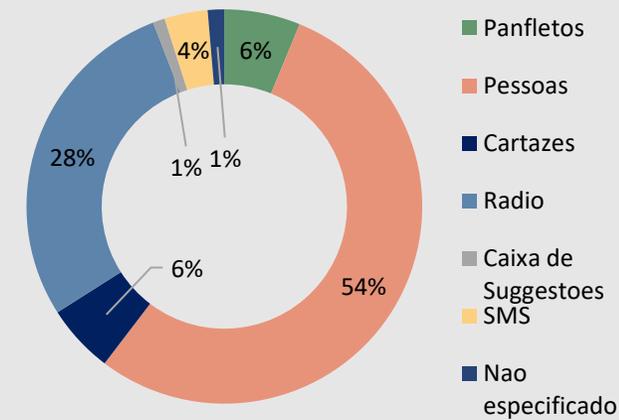


## VISAO GERAL DE DADOS: 1 DE JANEIRO - 31 DE AGOSTO 2022

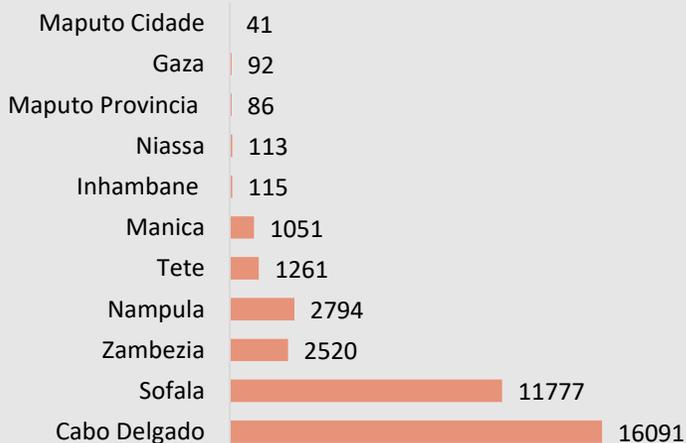
### PERFIL DO CHAMADOR



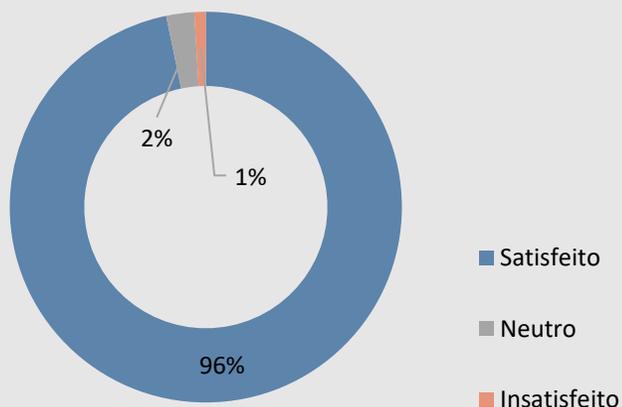
## CONHECIMENTO SOBRE LINHA VERDE 1458



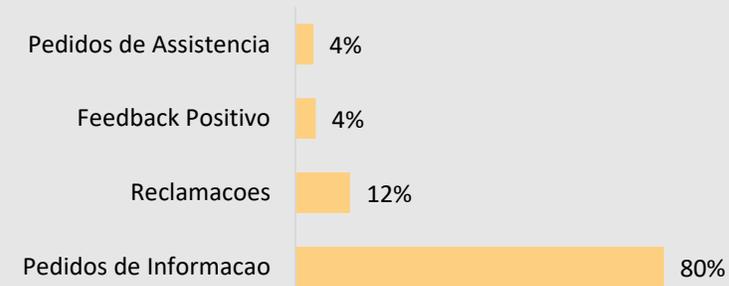
## CASOS POR PROVINCIA



## SATISFAÇÃO



## TIPOS DE CASO



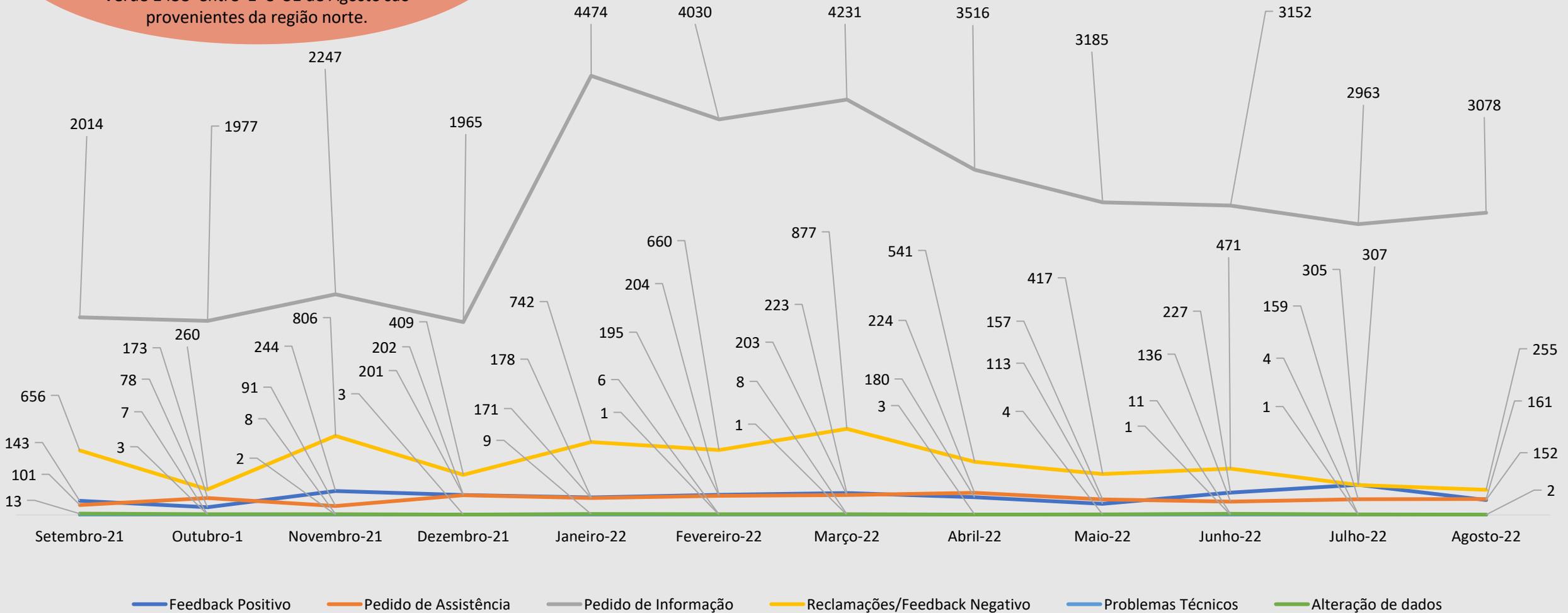
## TIPO DE CASOS REGISTRADOS POR MÊS 1 DE SETEMBRO 2021 – 31 DE AGOSTO 2022

### 1 - 31 de Agosto 2022

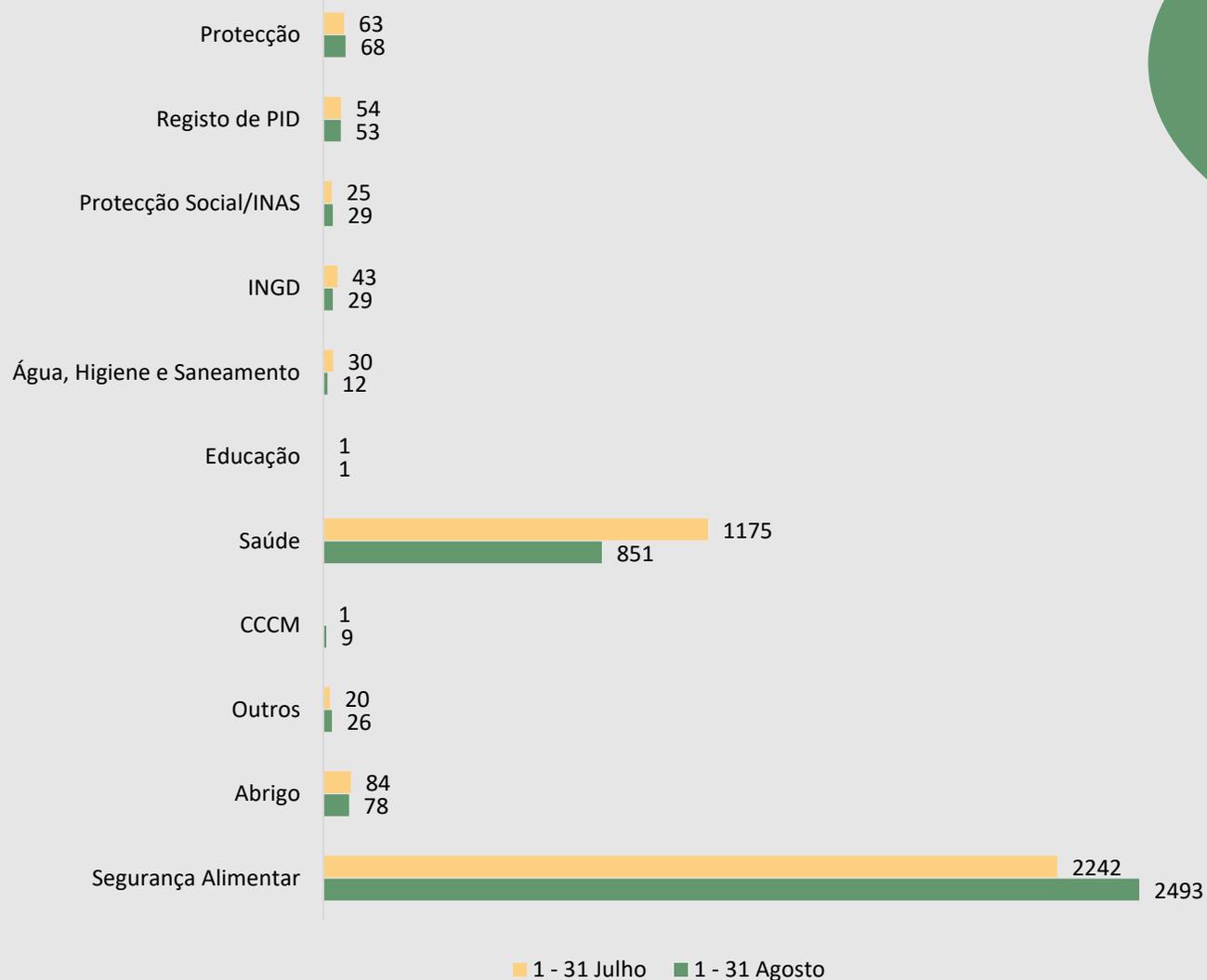
Nr. Total de Casos Registrados:  
**3,649**

Nr. de chamadas da região norte:  
**2,686**

**74%** dos casos registrados através da Linha Verde 1458 entre 1 e 31 de Agosto são provenientes da região norte.



## CASOS POR SECTOR 1 DE JULHO – 31 DE AGOSTO 2022

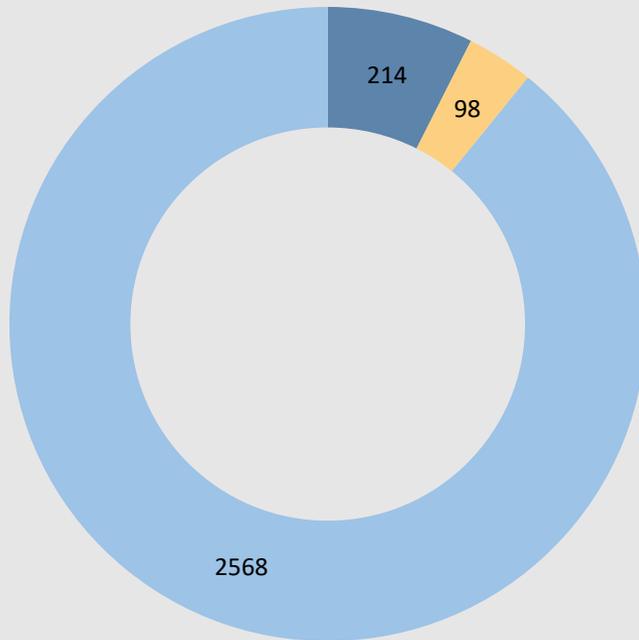


Segurança Alimentar continua o sector com maior numero de casos registados pela Linha Verde 1458, sendo 82% destes pedidos de informação sobre datas de distribuição de alimentos. Pedidos de informação sobre Covid-19 dentro do sector de saúde continuam uma preocupação entre os utentes da linha apesar de apresentar uma tendência decrescente nos meses passados.

## CASOS POR SECTOR 1 DE JULHO – 31 DE AGOSTO 2022



Casos Registados  
3,649  
Feedback Fornecido Agosto 2022:  
77%



■ Casos Referenciados  
■ Feedback de Casos Referenciados  
■ Resolucao na Primeira Chamada

A tabela mostra uma análise por sector de feedback fornecido aos utentes da Linha Verde 1458. 1. **Casos referenciados** são o número de casos que a Linha Verde partilhou com os pontos focais e parceiros dos clusters que requerem uma verificação/investigação minuciosa geralmente feita no campo. Este é principalmente o caso de reclamações - erros de exclusão, alegações de abuso de poder. 2. **Feedback de casos referenciados** é o número de casos que os parceiros e pontos focais fizeram acompanhamento do caso, encontraram a resolução ou orientaram os chamadores sobre as etapas para a resolução do mesmo. 3. **Resolução na primeira chamada** são os casos em que a Linha Verde 1458 foi capaz de responder/fornecer resolução às preocupações dos chamadores na primeira chamada. É o caso dos pedidos de informação e algumas subcategorias.

Sectores	Casos Referenciados	Feedback de Casos Referenciados	Resolucao na Primeira Chamada
Segurança Alimentar	119	85	1655
Abrigo	3	0	4
Outros	0	0	26
CCCM	3	2	0
Saúde	0	0	849
Educação	1	0	0
ASH	7	0	2
Protecção Social/INAS	17	5	2
Registo de PID	3	2	0
INGD	1	0	25
Protecção	60	4	4
<b>Total</b>	<b>214</b>	<b>98</b>	<b>2568</b>

# CASOS POR RESPOSTA

## 1 DE JULHO – 31 DE AGOSTO 2022

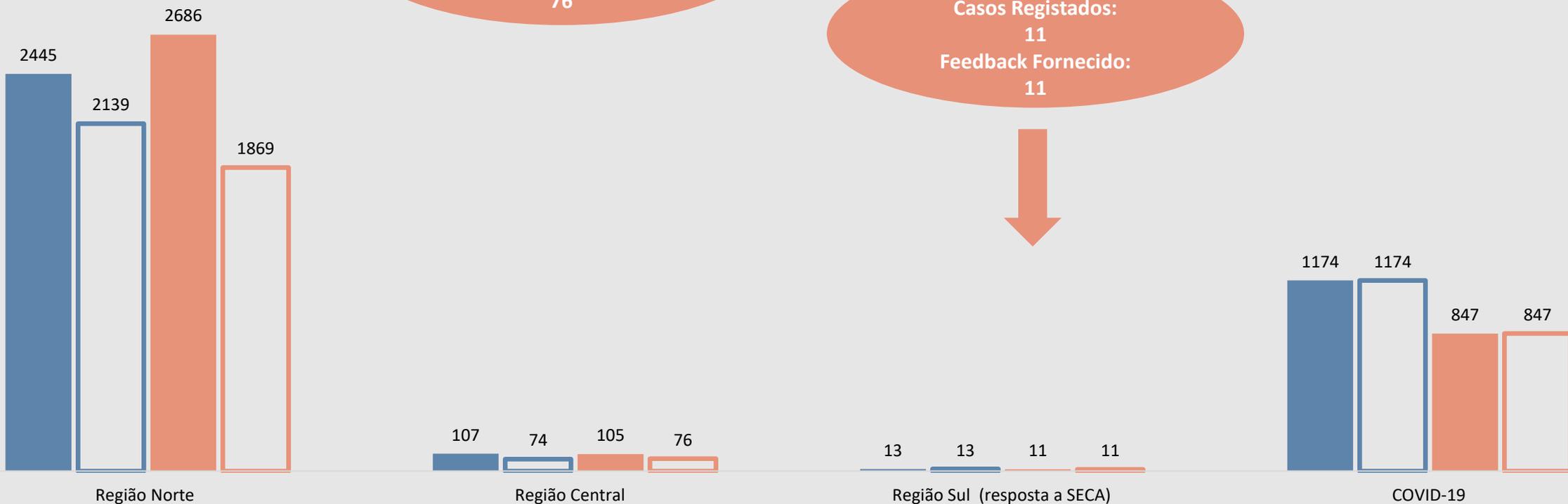


1 – 31 Agosto 2022  
**Casos Registrados:**  
 2686  
**Feedback Fornecido:**  
 1869

1 – 31 Agosto 2022  
**Casos Registrados:**  
 105  
**Feedback Fornecido:**  
 76

1 – 31 Agosto 2022  
**Casos Registrados:**  
 11  
**Feedback Fornecido:**  
 11

1 – 31 Agosto 2022  
**Casos Registrados:**  
 847  
**Feedback Fornecido:**  
 847



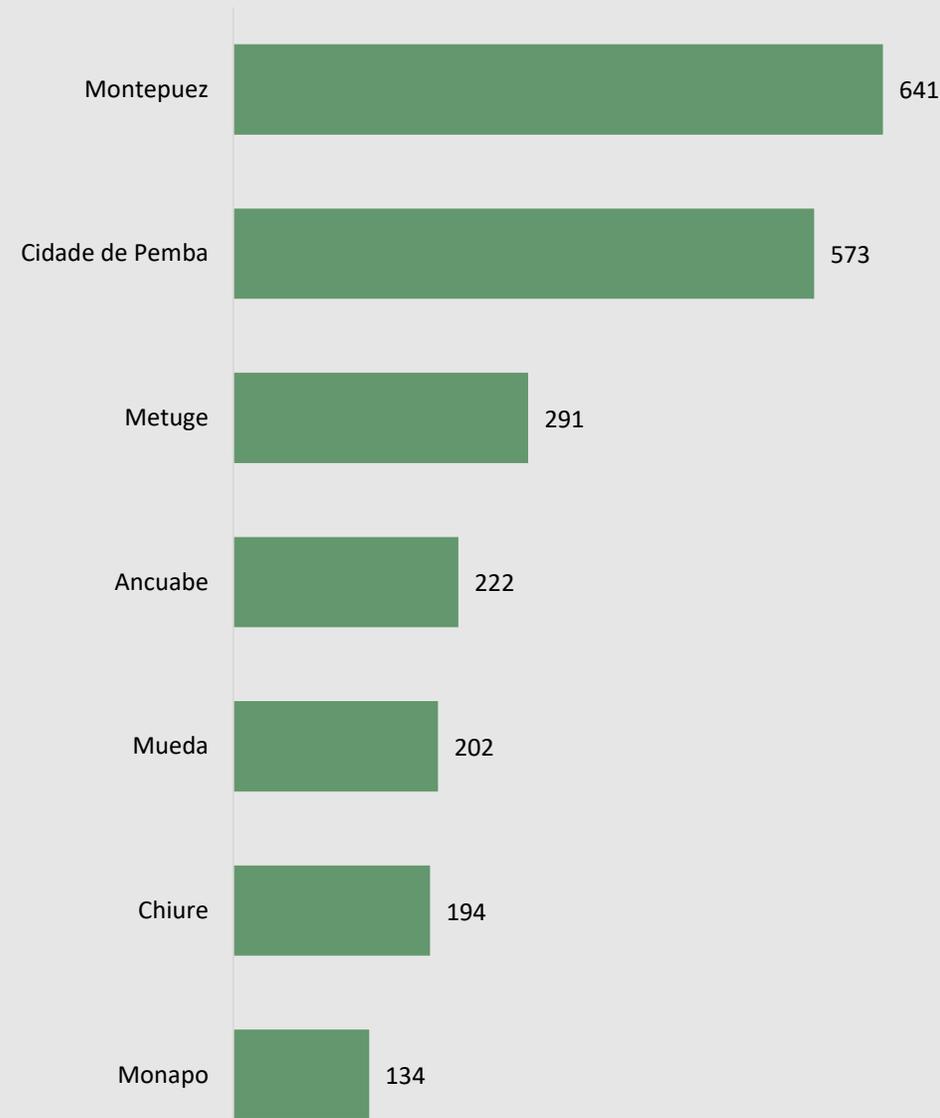
■ Casos Registrados 1 - 31 Julho   ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Julho   ■ Casos Registrados 1 - 31 Agosto   ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Agosto

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

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



Casos de Segurança Alimentar correspondem a 91% dos casos registados na região norte. Dentro deste sector os pedidos de informação sobre datas de distribuição representam 76% dos casos com uma taxa total de feedback de 69%.



# RESPOSTA A REGIÃO NORTE

## 1 DE JULHO – 31 DE AGOSTO 2022

**Julho**  
Casos Registrados:  
**2445**  
Feedback Fornecido:  
**87%**

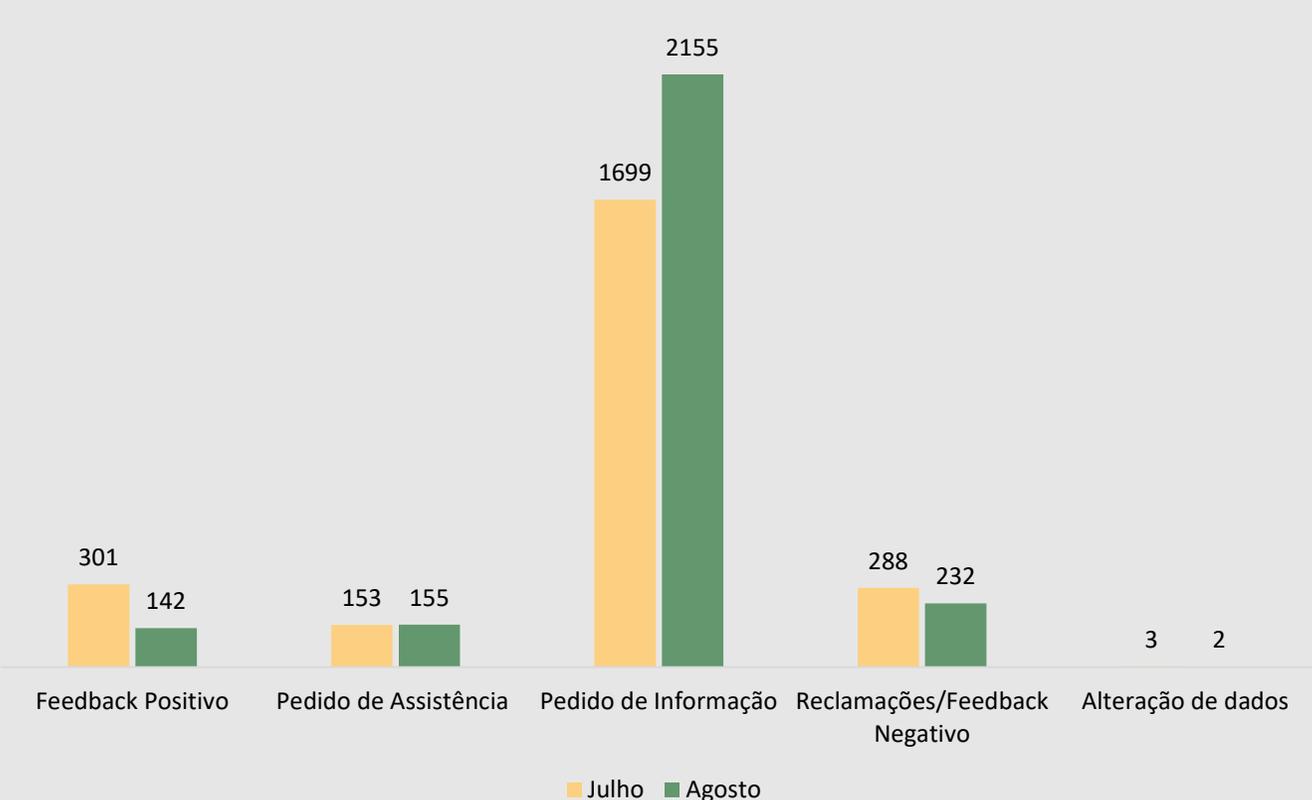
**Agosto**  
Casos Registrados:  
**2686**  
Feedback Fornecido:  
**70%**

**Julho**  
Casos Registrados:  
**153**  
Feedback Fornecido:  
**83%**

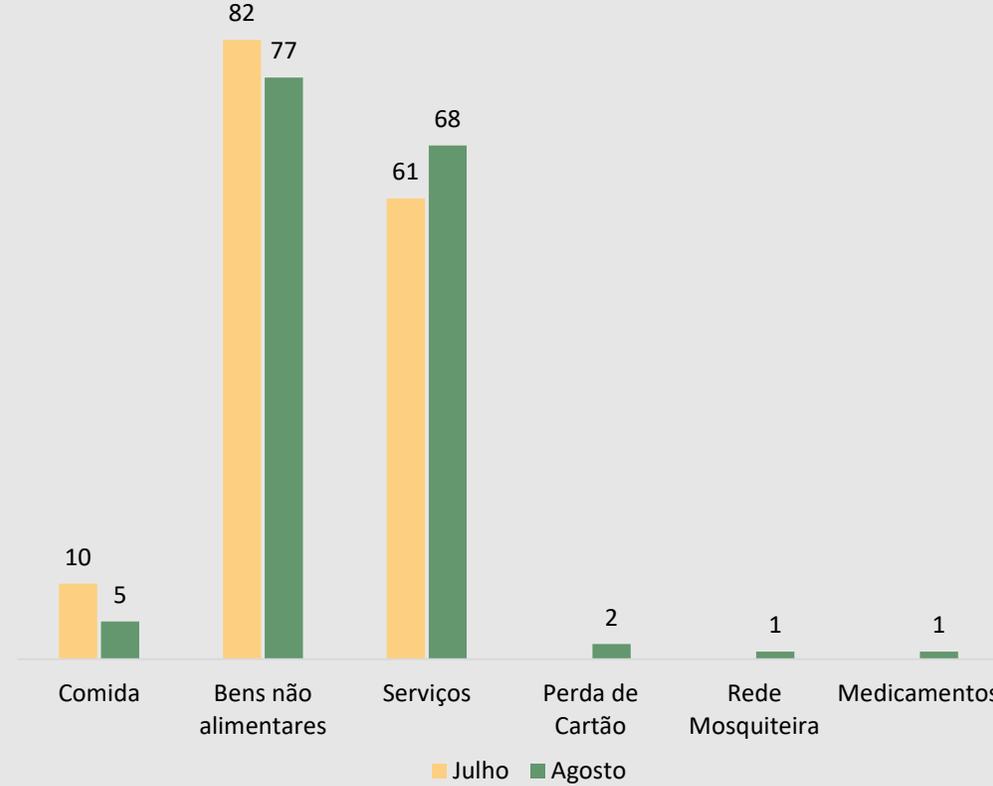
**Agosto**  
Casos Registrados:  
**155**  
Feedback Fornecido:  
**77%**



### TIPOS DE CASO



### PEDIDO DE ASSISTÊNCIA



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



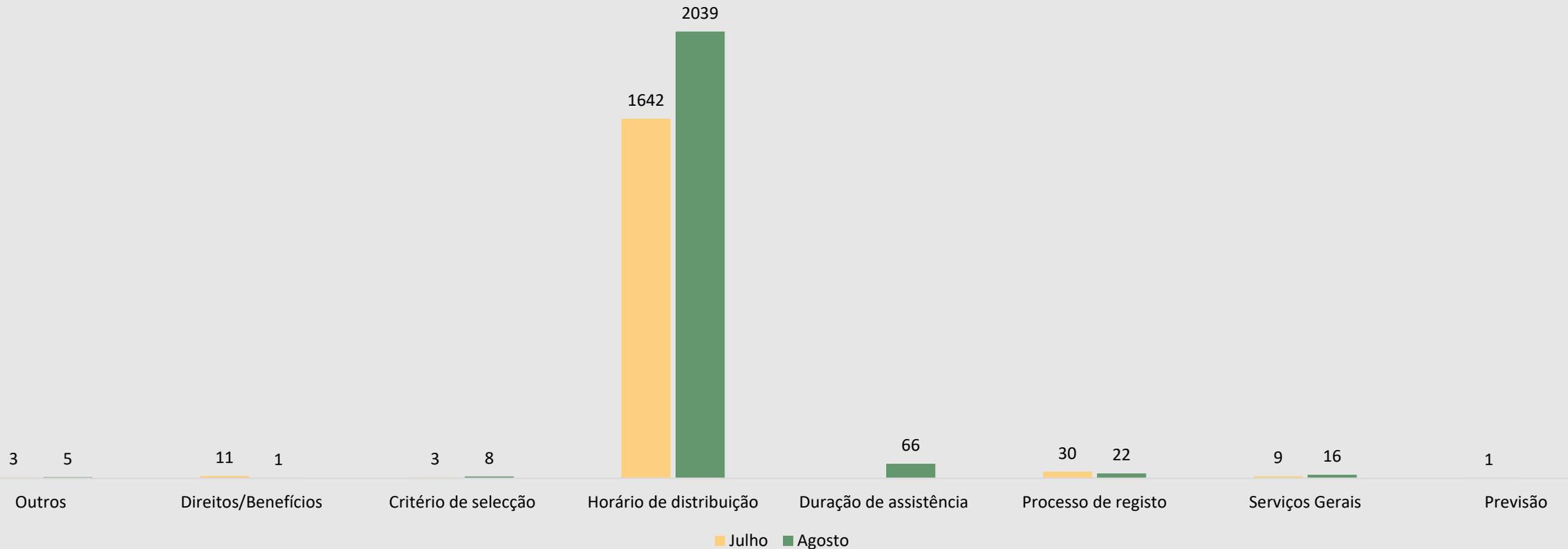
## Julho

Casos Registados:  
**1699**  
Feedback Fornecido:  
**98%**

## Agosto

Casos Registados:  
**2155**  
Feedback Fornecido:  
**70%**

**Linha Verde 1458** recebeu um número considerável de casos de **Horário de distribuição**. A maioria deste casos vem de beneficiários que afirmam já ter acabado a ração anteriormente distribuída e que estão há meses sem receber comida. **Duração de assistência:** beneficiários da assistência ao ciclone Gombe ligaram para perguntar se apoio continuaria e quando receberiam comida.



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

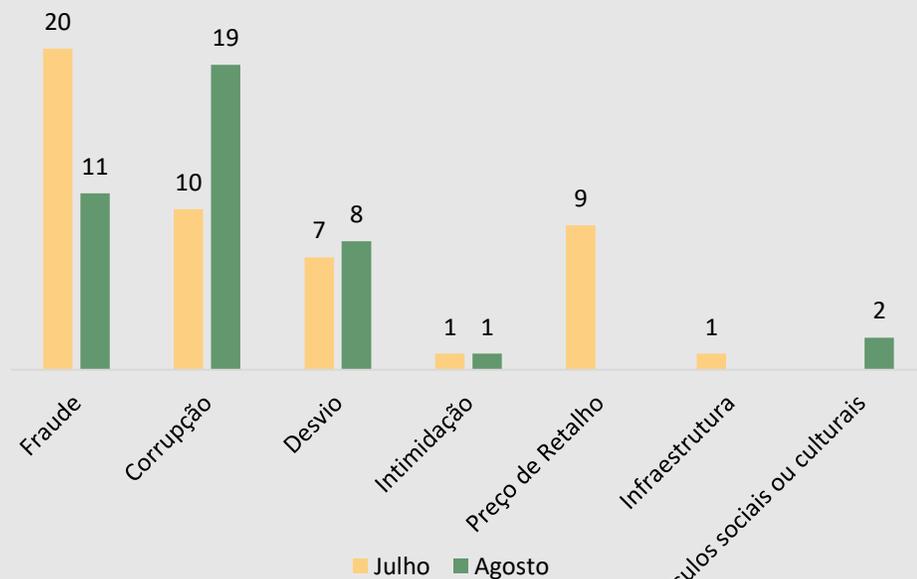
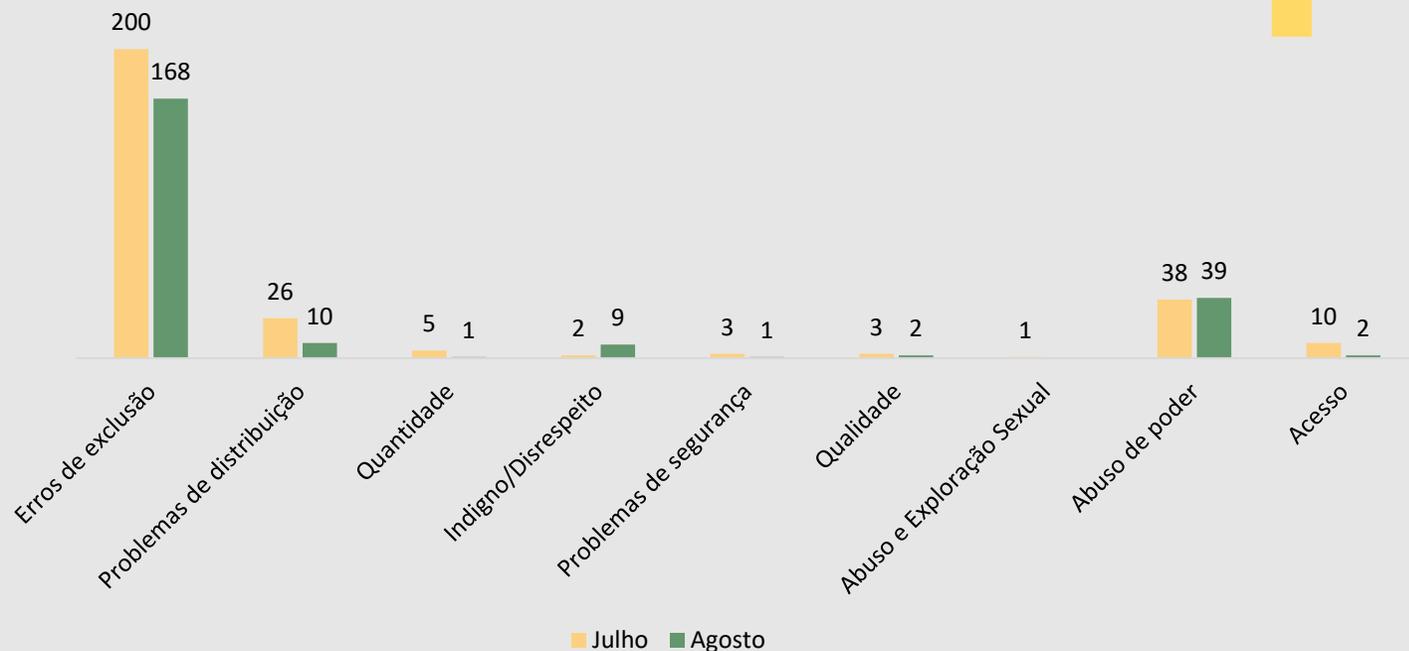


## RESPOSTA A REGIÃO NORTE TIPOS DE ABUSO DE PODER E BARREIRAS AO ACESSO 1 DE JULHO – 31 DE AGOSTO 2022

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.

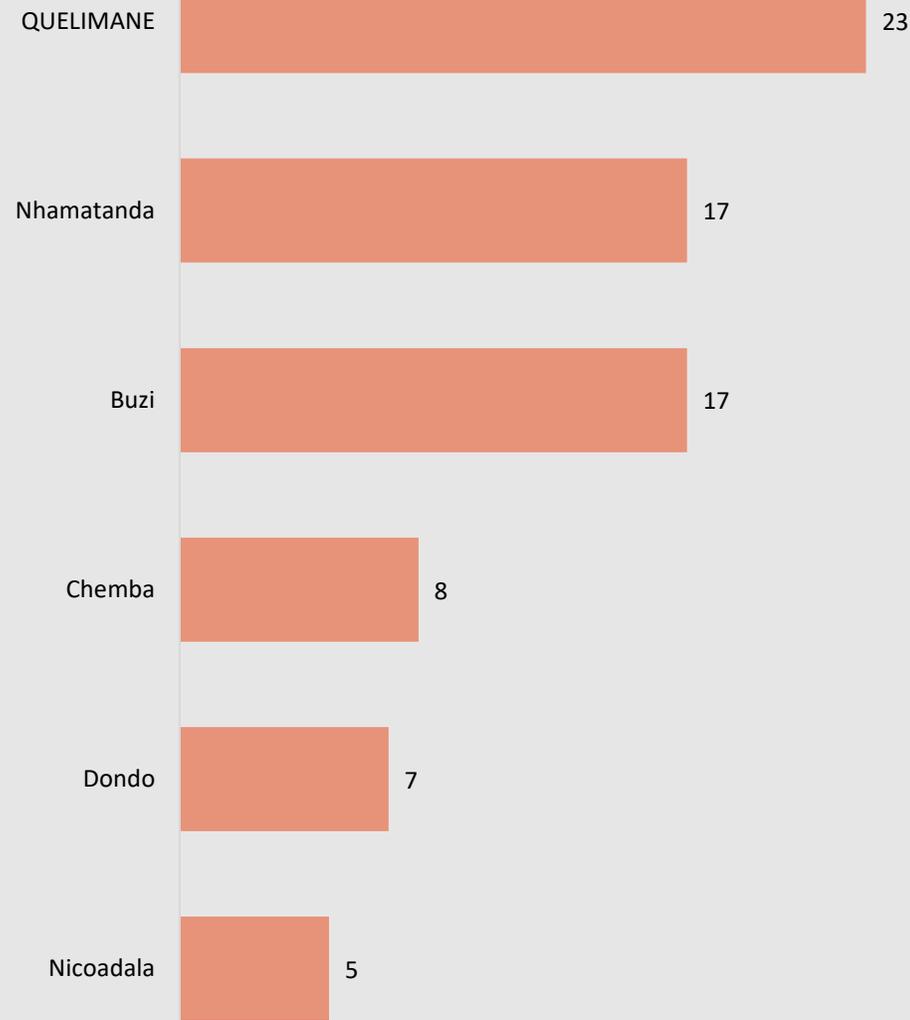
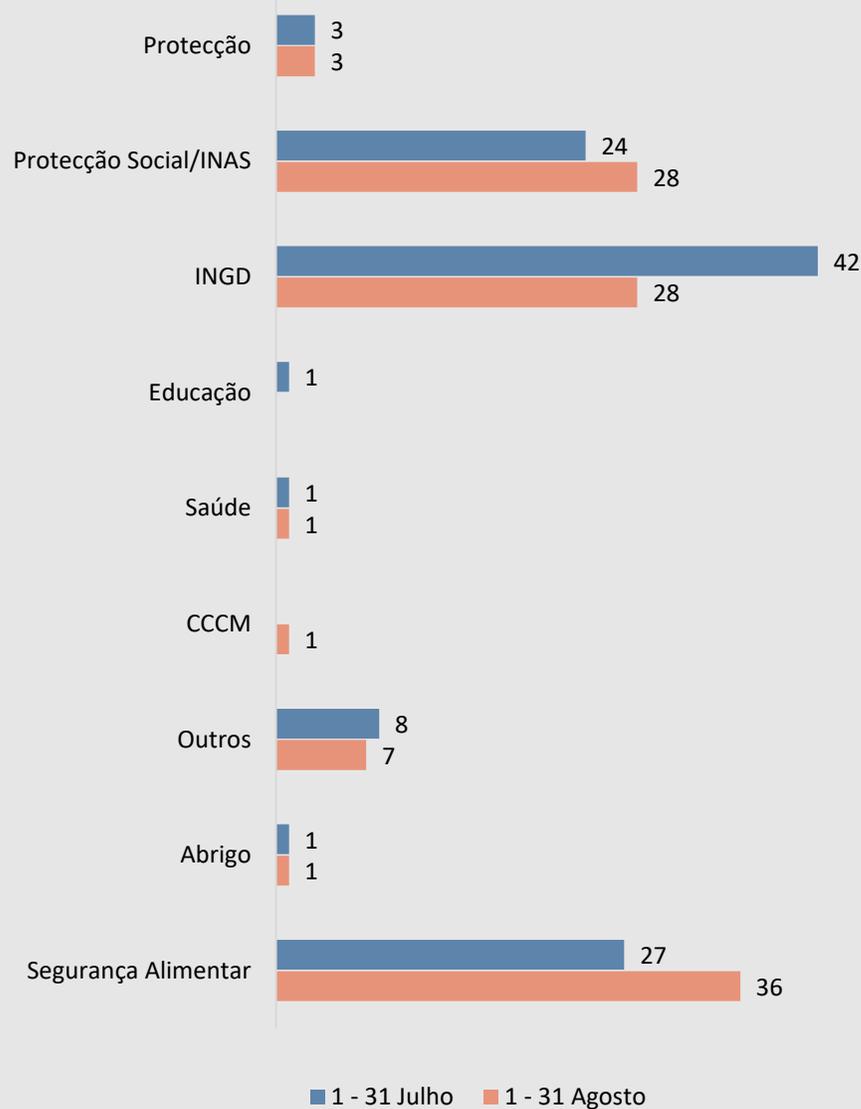


Reclamações – Abusos de power

Reclamações – Barreiras de Acesso

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

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



# RESPOSTA A REGIÃO CENTRAL 1 DE JULHO – 31 DE AGOSTO 2022

**Julho**  
Casos Registrados:  
**107**  
Feedback Fornecido:  
**69%**

**Agosto**  
Casos Registrados:  
**105**  
Feedback Fornecido:  
**70%**

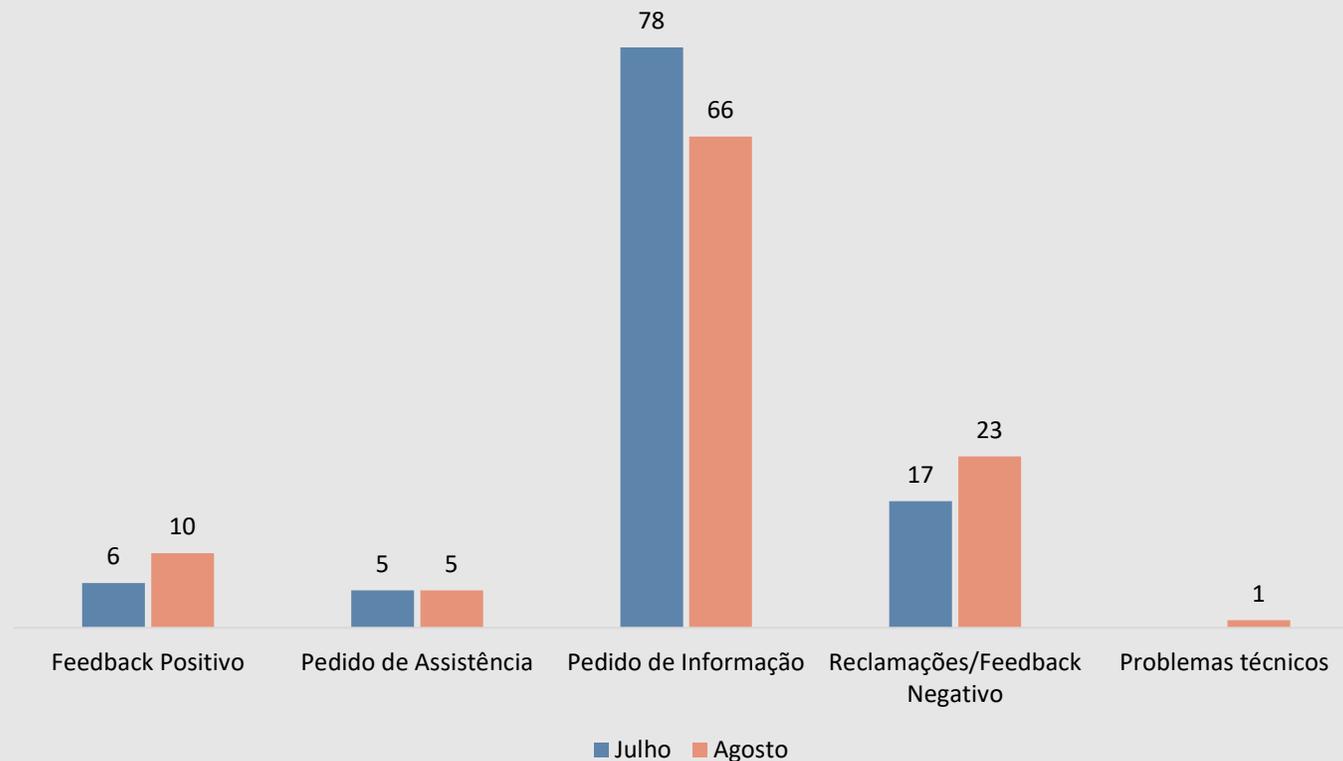
**Julho**  
Casos Registrados:  
**5**  
Feedback Fornecido:  
**60%**

**Agosto**  
Casos Registrados:  
**5**  
Feedback Fornecido:  
**0%**

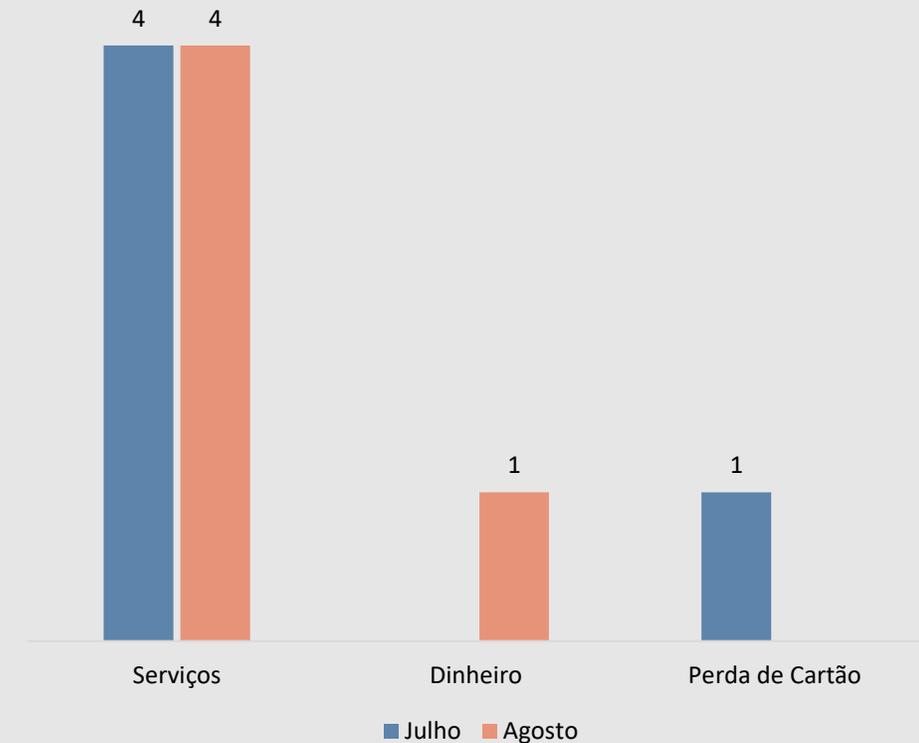


**NFI**

## TIPOS DE CASO



## PEDIDO DE ASSISTÊNCIA



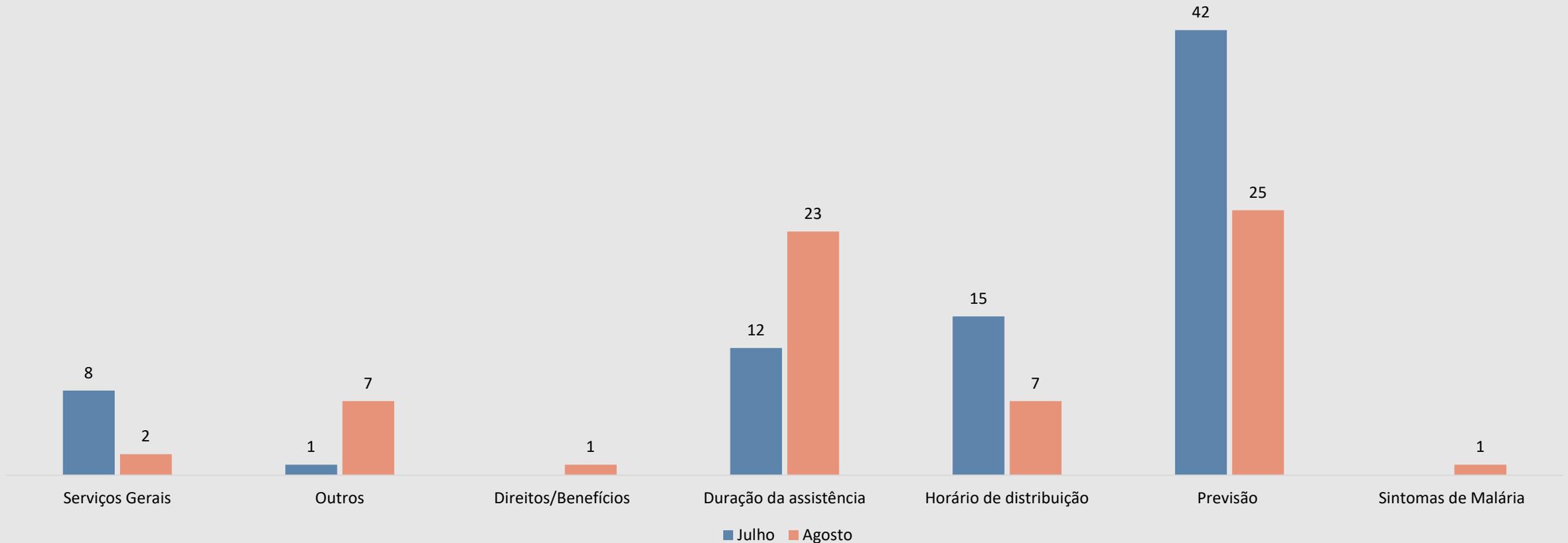
RESPOSTA A REGIÃO CENTRAL  
PEDIDO DE INFORMAÇÃO  
1 DE JULHO – 31 DE AGOSTO 2022

Julho  
Casos Registados:  
78  
Feedback Fornecido:  
81%

Agosto  
Casos Registados:  
66  
Feedback Fornecido:  
88%



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



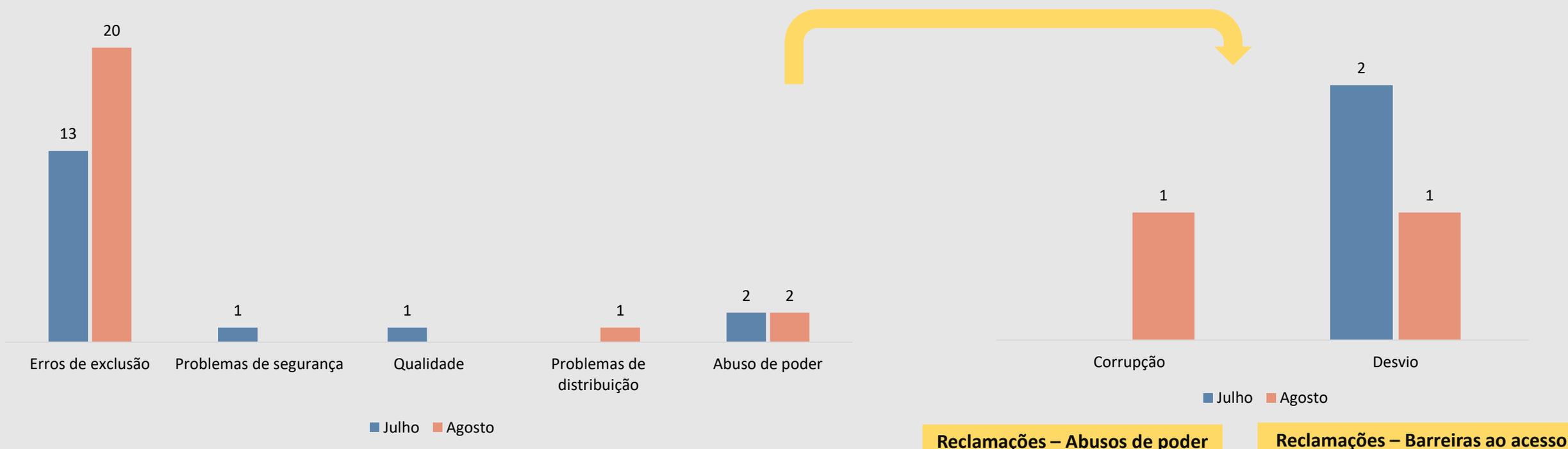
**RESPOSTA A REGIÃO CENTRAL  
RECLAMAÇÕES/FEEDBACK NEGATIVO  
1 DE JULHO – 31 DE AGOSTO 2022**



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

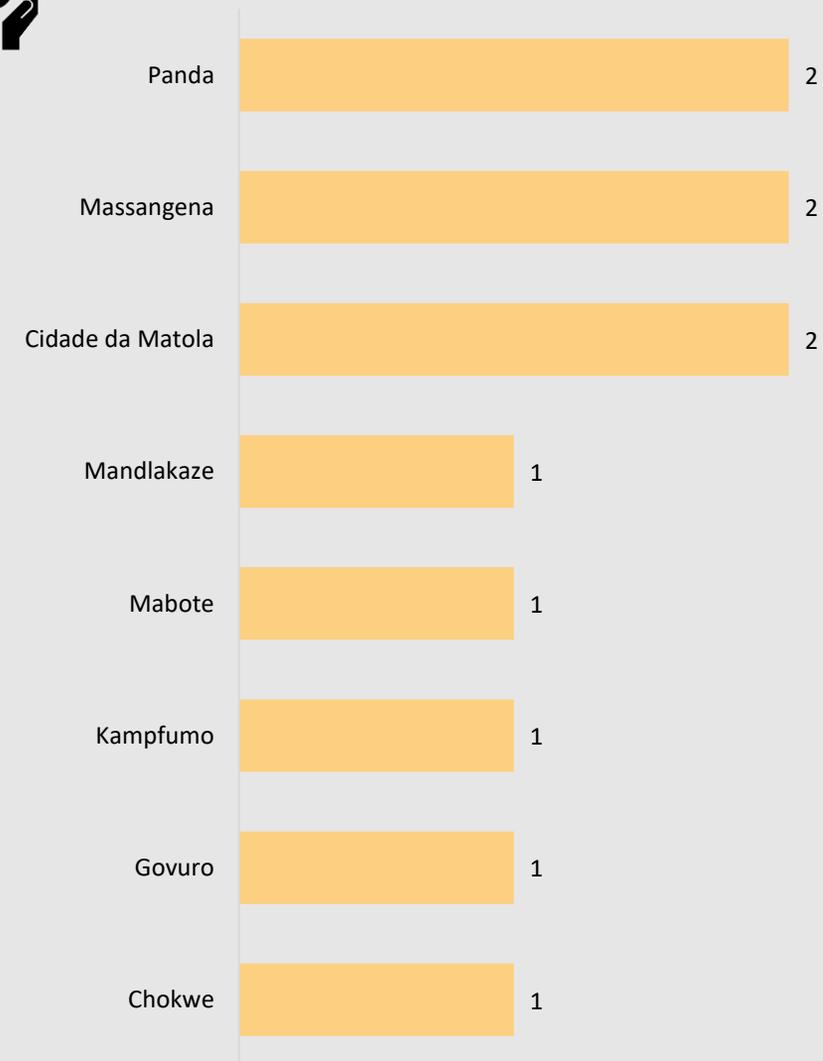
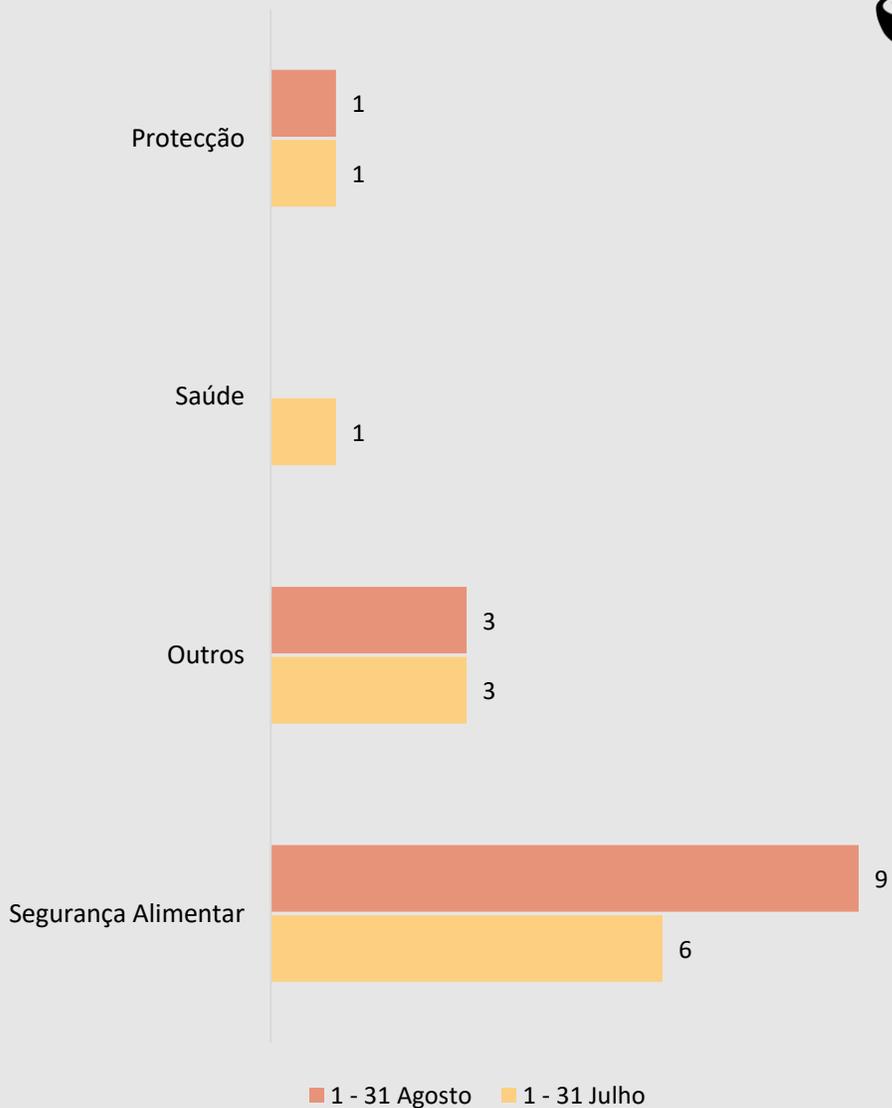
**Abuso de poder:**  
Refere-se a casos corrupção, desvio, fraude protagonizados pelos líderes locais e/ou agentes humanitários que previnem os beneficiários de receber ajuda humanitária

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



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

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



**FEEDBACK POSITIVO**  
**1 – 31 DE AGOSTO 2022**



**SEGURANÇA ALIMENTAR**

“Saí de Mocímboa da Praia para Montepuez em 2020 devido aos ataques armados. Vivo no posto administrativo de Montepuez, no Centro de Reassentamento de Mararange com 5 membros da minha família. Sou beneficiária da assistência alimentar prestada pelo PMA e parceiros. Liguei a Linha Verde 1458 para agradecer pelo apoio do PMA que recebi no dia 10.08.2022 em 50kg de arroz, 10kg de feijão e 4l óleo.” **Feminino, Montepuez, Cabo Delgado**

**PROTECÇÃO SOCIAL/INAS**

“Ligo para agradecer ao PMA porque no dia 13.08.2022, recebi o valor monetário de 4500mts do INAS via M-Pesa. Sou mãe solteira de 2 filhos.” **Feminino, Quelimane, Zambézia**

**SEGURANÇA ALIMENTAR**

“Sou deslocado de Macomia e estou no distrito de Chiúre desde o mês de Julho do ano 2021. Liguei para agradecer ao PMA por ter recebido o kit alimentar(Arroz 50kg, Feijao 10kg, Oleo da Cozinha 4 Litros e Mata fome 4 pacotes) no dia 22 de Agosto do ano 2022 na comunidade de Mecone.” **Masculino, Chiúre, Cabo Delgado**

**ABRIGO/ASH**

“Sou da provincia de Nampula, distrito de Mossuril fui afectado pelo ciclone Gombe juntamente com a minha familia de 4 membros. Liguei para agradecer pelo apoio oferecido no dia 18.08.2022 onde recebi 4 capulanas, 4 peças de roupa interior, 1 lona, 1 martelo ,1kg de pregos de construção , 2 baldes para lavagem das mãos. Este apoio foi oferecido pelos parceiros ANI e OKALIHHERA. **Masculino, Mossuril, Nampula**

**SEGURANÇA ALIMENTAR**

“Sou deslocada do distrito de Quissanga para distrito de Metuge desde 2020, vivo com 10 pessoas. Sou beneficiária da assistência alimentar prestada pelo PMA e parceiros, a última vez que recebi os alimentos foi no dia 25.08.2022. Liguei para agradecer pela ração que venho recebendo desde que fugi de conflitos armados em Quissanga.” **Feminino, Metuge, Cabo Delgado**

**SEGURANÇA ALIMENTAR**

“I called to thank you for the support I received from WFP on 30.08.2022. I received a check in the amount of 3600MT. I have been displaced from Quissanga to Pemba since August 2020. I currently live in the Mahate community in a borrowed house with a household composed of 11 members, all displaced. I am a beneficiary of WFP food assistance.” **Masculino, Cidade de Pemba, Cabo Delgado**

# SEGURANÇA ALIMENTAR



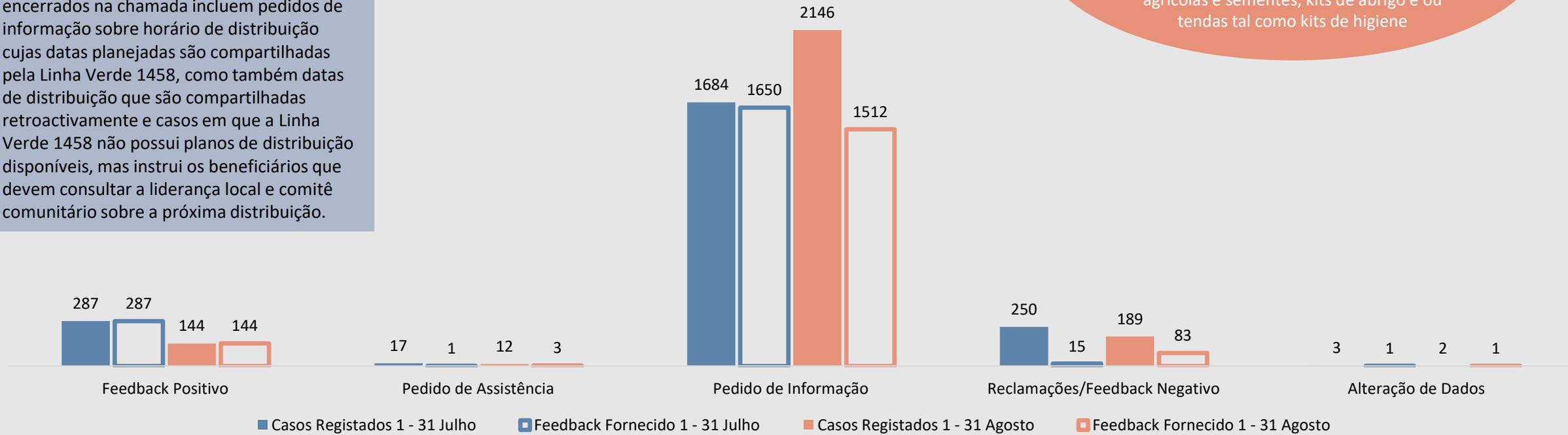
Sofala	27
Zambezia	5
Manica	2
Tete	2
Nampula	314
Cabo Delgado	2136
Inhambane	4
Gaza	2

Casos Referenciados	119
Feedback Casos Referenciados	85
Resolução na Primeira Chamada	1655

**Resolução na Primeira Chamada:** casos encerrados na chamada incluem pedidos de informação sobre horário de distribuição cujas datas planejadas são compartilhadas pela Linha Verde 1458, como também datas de distribuição que são compartilhadas retroactivamente e casos em que a Linha Verde 1458 não possui planos de distribuição disponíveis, mas instrui os beneficiários que devem consultar a liderança local e comitê comunitário sobre a próxima distribuição.

**1 – 31 Agosto 2022**  
 Casos Registrados:  
**2493**  
 Feedback Fornecido:  
**1743**

**1 – 31 Agosto 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 não alimentares na forma de ferramentas agrícolas e sementes, kits de abrigo e ou tendas tal como kits de higiene



# SAÚDE



**1 – 31 Agosto 2022**

Casos Registados:

**851**

Feedback Fornecido:

**849**

# ABRIGO E BENS NÃO ALIMENTARES



**1 – 31 Agosto 2022**

Casos Registados:

**78**

Feedback Fornecido:

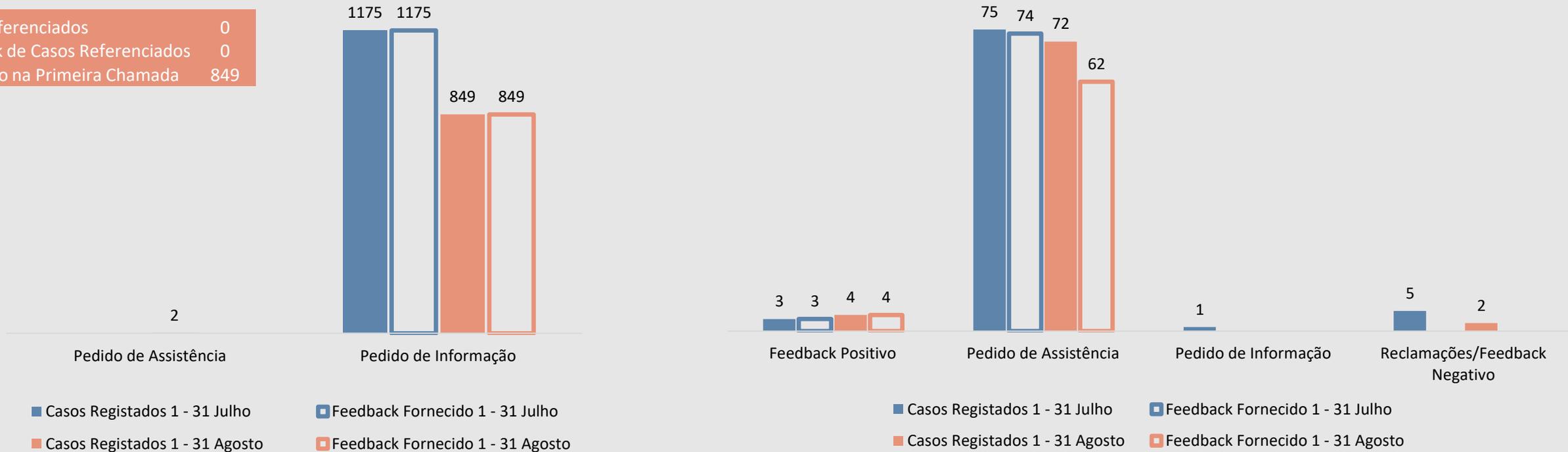
**66**

Sofala	435
Zambezia	162
Manica	85
Tete	58
Nampula	56
Cabo Delgado	16
Inhambane	8
Gaza	12
Maputo Cidade	5
Niassa	10
Maputo Provincia	4

Sofala	1
Nampula	6
Cabo Delgado	70
Niassa	1

Casos Referenciados	3
Feedback de Casos Referenciados	0
Resolução na Primeira Chamada	4

Casos Referenciados	0
Feedback de Casos Referenciados	0
Resolução na Primeira Chamada	849



## ÁGUA, SANEAMENTO E HIGIENE



**1 – 31 Agosto 2022**

Casos Registados:

10

Feedback Fornecido:

2

Nampula	1
Cabo Delgado	11

Casos Referenciados	7
Feedback de Casos Referenciados	0
Resolução na Primeira Chamada	2

## REGISTO DE PID



**1 – 31 Agosto 2022**

Casos Registados:

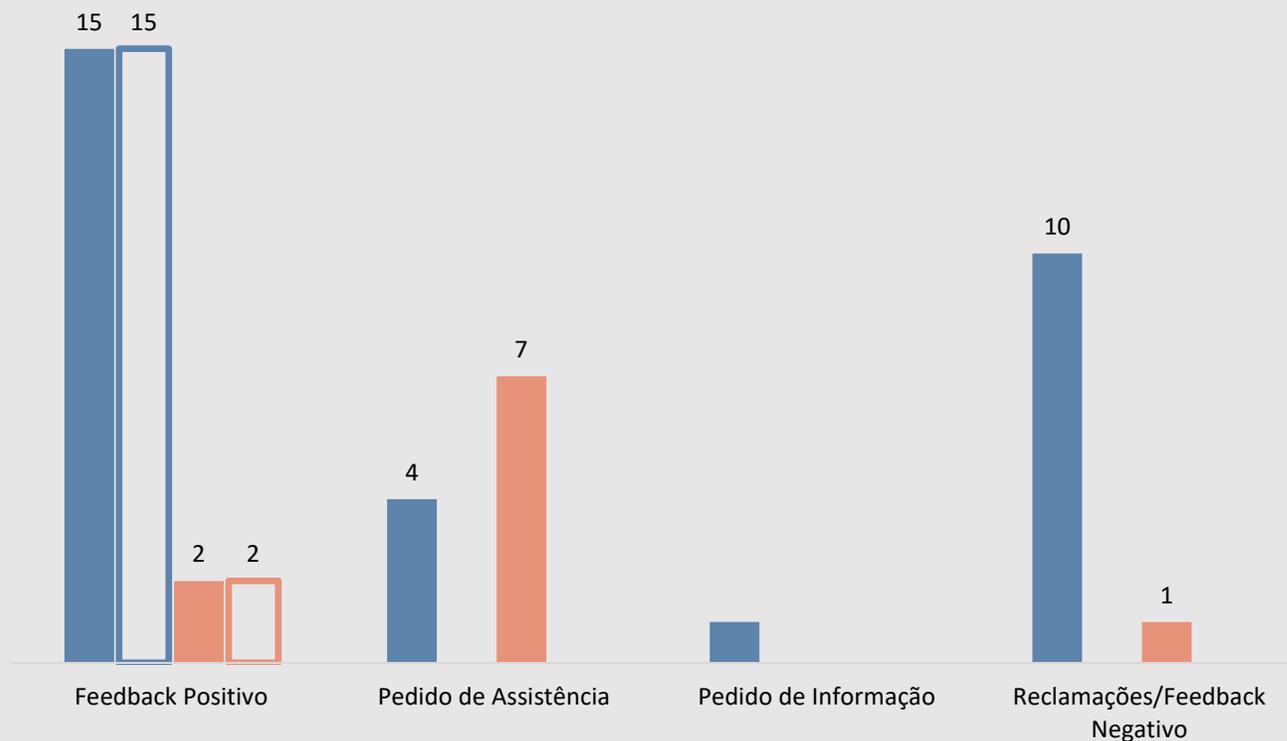
53

Feedback Fornecido:

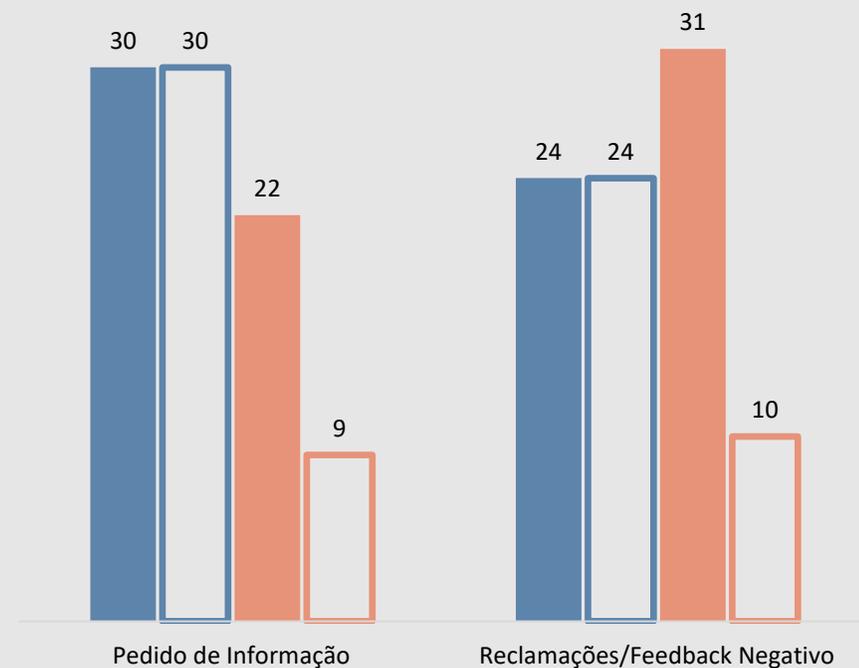
19

Nampula	2
Cabo Delgado	51

Casos Referenciados	3
Feedback de Casos Referenciados	2
Resolução na Primeira Chamada	0



■ Casos Registados 1 - 31 Julho    ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Julho  
 ■ Casos Registados 1 - 31 Agosto    ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Agosto



■ Casos Registados 1 - 31 Julho    ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Julho  
 ■ Casos Registados 1 - 31 Agosto    ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Agosto

# PROTECÇÃO



**1 – 31 Agosto 2022**

Casos Registados

6

Feedback Fornecido:

0

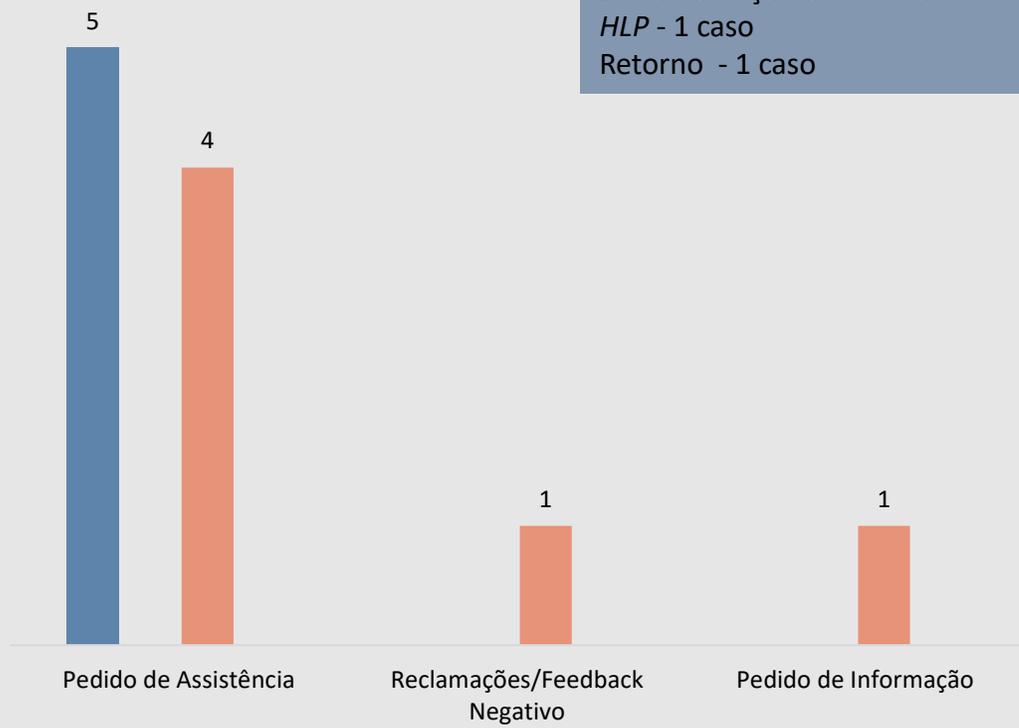
Cabo Delgado 6

Casos Referenciados 3

Feedback de Casos Referenciados 0

Resolução na Primeira Chamada 0

**Sector de Protecção inclui:**  
 Documentação Civil - 4 casos  
 HLP - 1 caso  
 Retorno - 1 caso



■ Casos Registados 1 - 31 Julho    ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Julho  
 ■ Casos Registados 1 - 31 Agosto    ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Agosto

# CCCM



**1 – 31 Agosto 2022**

Casos Registados:

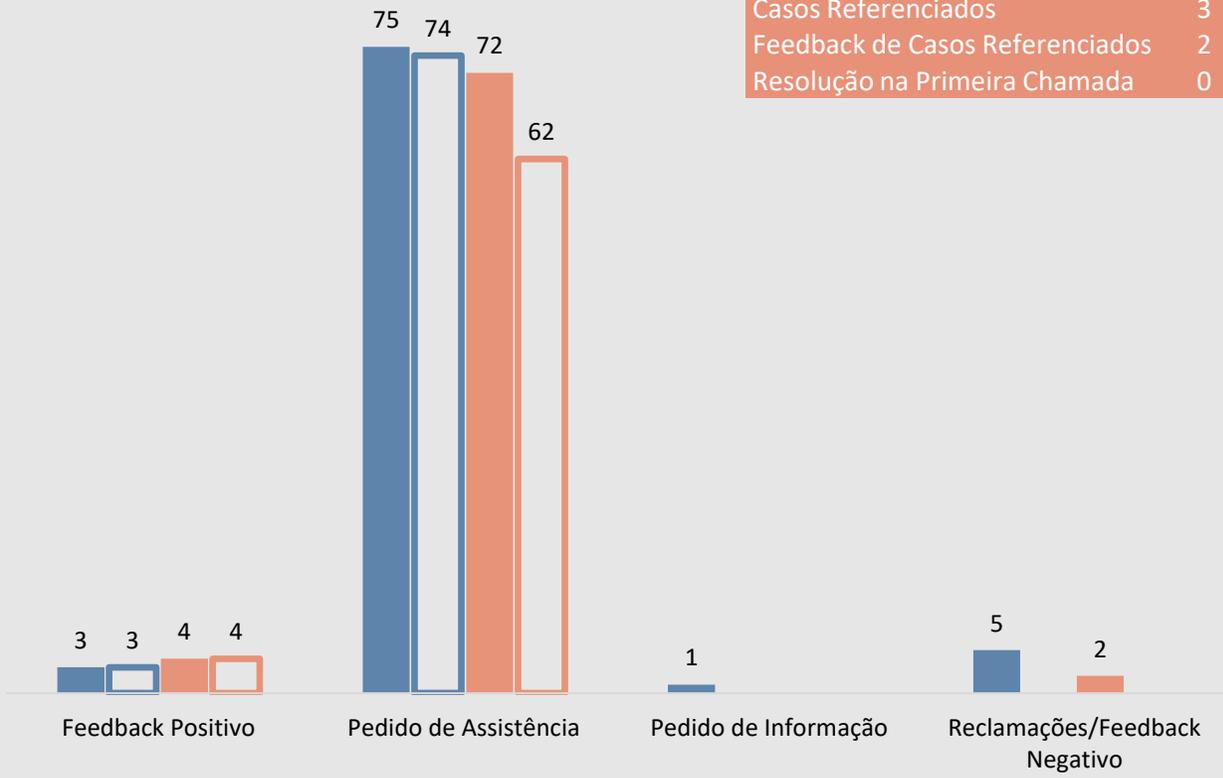
78

Feedback Fornecido:

66

Sofala 1  
 Nampula 6  
 Cabo Delgado 70  
 Niassa 1

Casos Referenciados 3  
 Feedback de Casos Referenciados 2  
 Resolução na Primeira Chamada 0



■ Casos Registados 1 - 31 Julho    ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Julho  
 ■ Casos Registados 1 - 31 Agosto    ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Agosto

# PROTECÇÃO À CRIANÇA



**1 – 31 Agosto 2022**

Casos Registados:  
**29**

Feedback Fornecido:  
**29**

## Sector de Protecção à Criança:

Violação sexual – 7 casos  
 Casamento forçado - 7 casos  
 Violência física - 4 casos  
 Violência psicológica - 8 casos  
 Negação de acesso à recursos - 3 casos

# VBG

**1 – 31 Agosto 2022**

Casos Registados:  
**33**

Feedback Fornecido:  
**33**

Cabo Delgado 33

Casos Referenciados 33

Feedback de Casos Referenciados 0

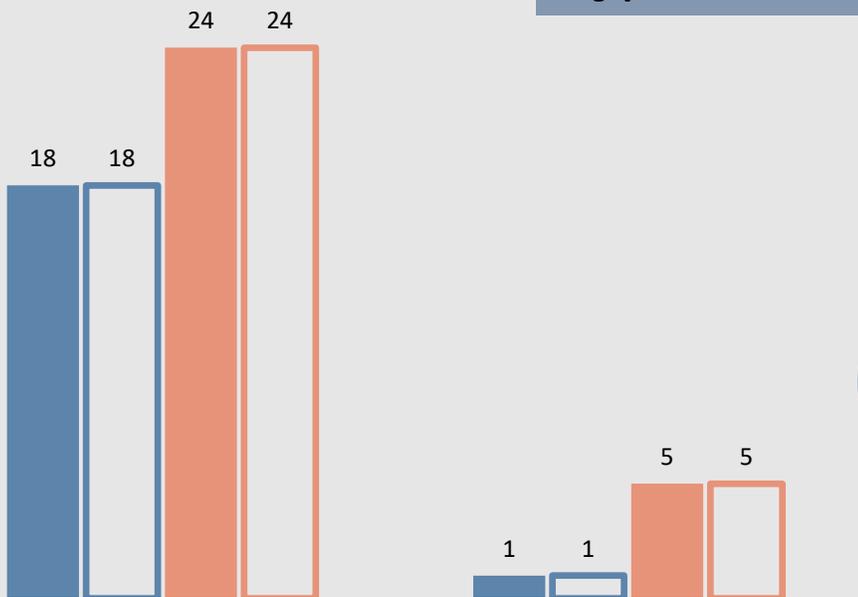
Resolução na Primeira Chamada 0

## Sector VBG inclui:

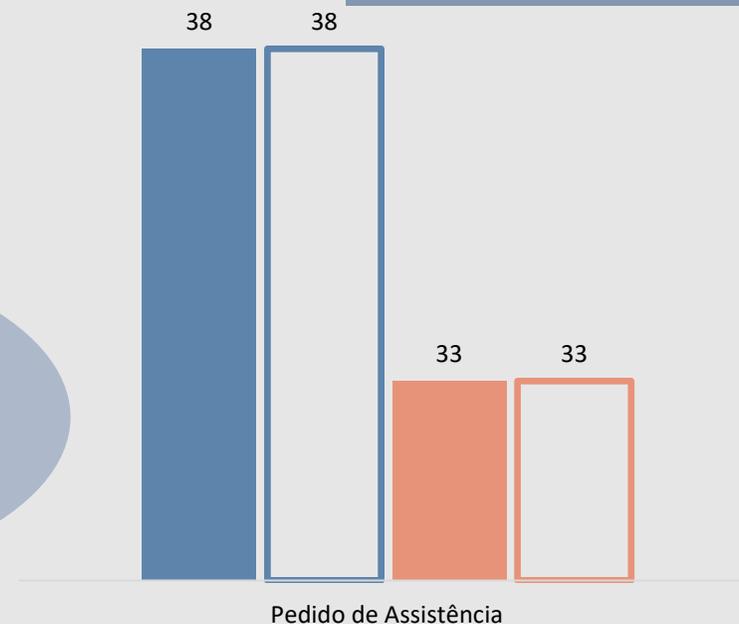
Violação sexual - 6 casos  
 Violência física - 7 casos  
 Violência psicológica - 19 casos  
 Negação de acesso à recursos - 1 caso

Sofala	1
Zambezia	1
Manica	1
Nampula	9
Cabo Delgado	16
Maputo Provincia	1

Casos Referenciados	24
Feedback de Casos Referenciados	4
Resolução na Primeira Chamada	4



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**



■ Casos Registados 1 - 31 Julho    ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Julho  
 ■ Casos Registados 1 - 31 Agosto    ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Agosto

■ Casos Registados 1 - 31 Julho    ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Julho  
 ■ Casos Registados 1 - 31 Agosto    ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Agosto

# INGD

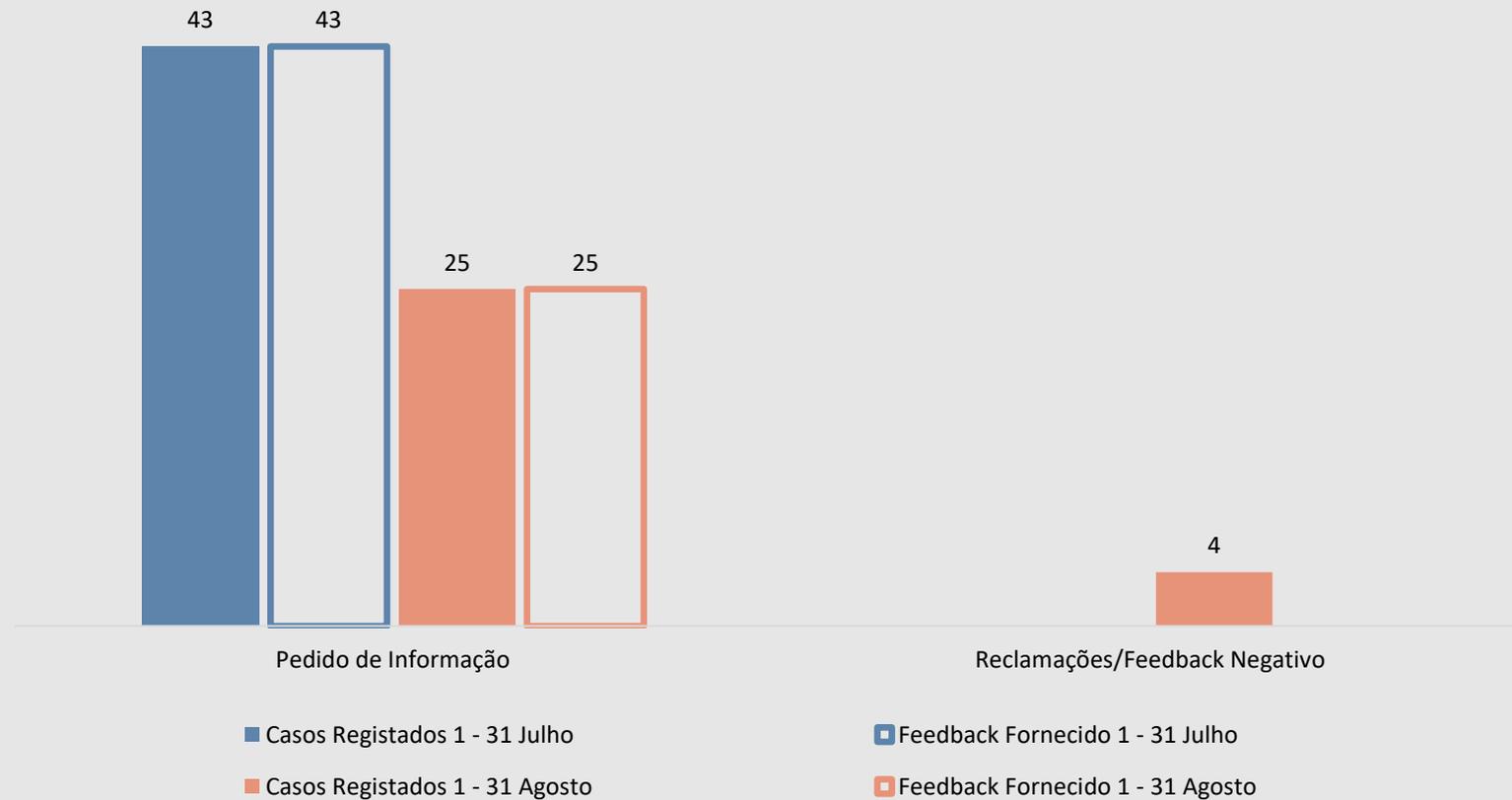
Sofala	23
Tete	2
Zambezia	3
Nampula	1

Casos Referenciados	1
Feedback de Casos Referenciados	0
Resolução na Primeira Chamada	25

1 – 31 Agosto 2022

Casos Registados:  
29

Feedback Fornecido:  
25



## PROTECÇÃO SOCIAL/INAS

Sofala	3
Zambezia	25
Cabo Delgado	1

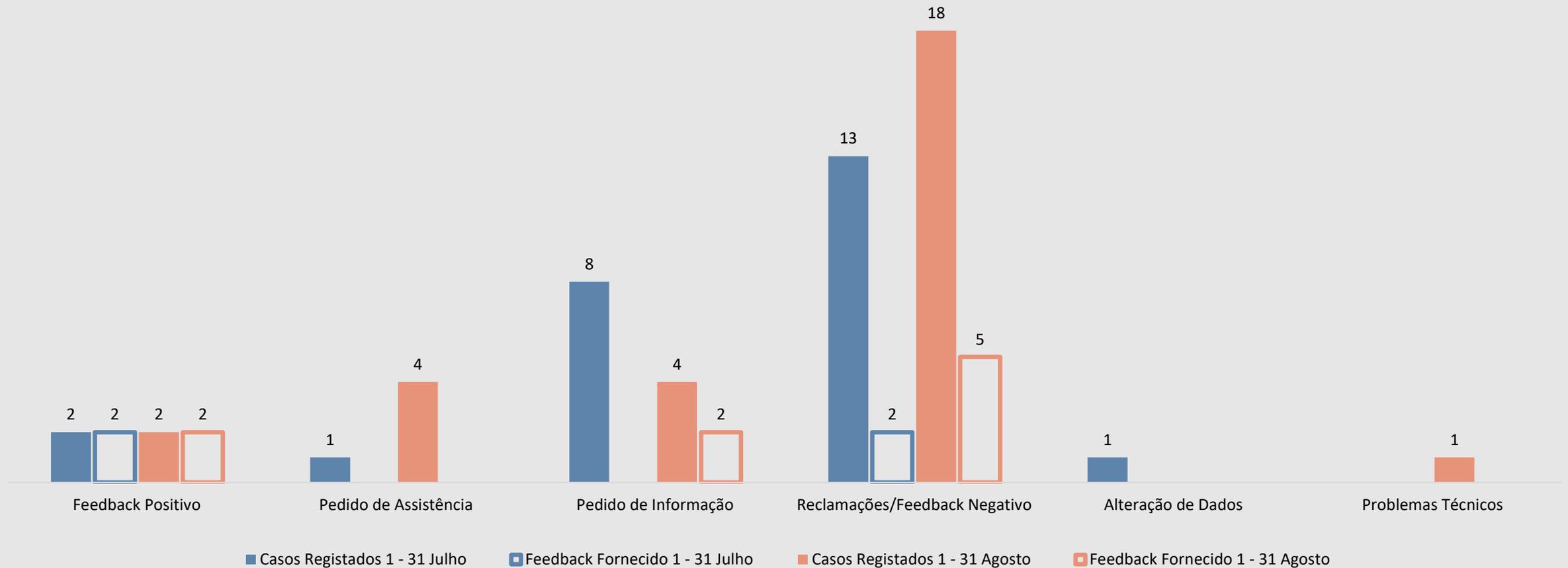
Casos Referenciados	17
Feedback de Casos Referenciados	5
Resolução na Primeira Chamada	2

1 – 31 Agosto 2022

Casos Registados:  
29  
Feedback Fornecido:  
9



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 AGOSTO 2022

### Visão geral

- ❖ 3.649 casos foram registrados pelo serviço de hotline em agosto de 2022. Registrando 92% de feedback acumulado sobre os casos desde janeiro de 2022 e **77% de feedback para casos registados, respondidos na linha e encaminhados durante o mês**. Para melhorar o monitoramento do feedback fornecido e da AAP geral mensalmente, a Linha Verde 1458 incluiu neste relatório uma desagregação de casos/preocupações respondidas durante a chamada (primeira resolução de caso) e casos encaminhados aos actores humanitários e respondidos no mesmo mês.
  - 77% dos casos recebidos foram encerrados durante a chamada (resolução do primeiro caso) e como resultado de reencaminhamento
  - 5% dos casos recebidos e registrados foram encaminhados.
- ❖ Durante este mês:
  - 74% dos casos registados dizem respeito à assistência humanitária na região norte de Moçambique.
  - 23% dos casos registrados foram referentes ao Covid-19.
  - 3% eram da região centro do país.

### Treinamento interagencial para operadores de LV 1458

- ❖ Entre 15 e 19 de Agosto de 2022, os operadores da Linha Verde 1458 receberam formação dos diferentes *clusters* sobre os seus papéis e áreas de intervenção na resposta humanitária na região norte e outras partes do país. As sessões fornecem aos operadores informações básicas para responder às perguntas recebidas pela linha. Esses treinamentos ajudam a equipá-los com habilidades sobre como lidar com casos complexos, além de destacar as possíveis lacunas e oportunidades de informação.
- ❖ Os *clusters* que apoiaram esta actividade foram **ASH, Abrigo, CCCM, Segurança Alimentar e Meios de Subsistência, Protecção, subcluster GBV**.

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

- ❖ Foram registados **2.686** casos relativos às intervenções humanitárias na região norte (Cabo Delgado, Niassa e Nampula). **2.451** estão relacionados com assistência alimentar, **79** relacionados com assistência a abrigos, **53** questões relacionadas com o registo de deslocados internos nas comunidades de acolhimento e **10** relacionadas com ASH.

### Assistência Alimentar

- ❖ Dos **2.451** casos registados referentes à assistência alimentar. **2.112** casos são pedidos de informação, **189** são reclamações, **138** são feedbacks positivos e **12** pedidos de assistência para alimentos e insumos agrícolas.

### Pedidos de informação

- ❖ Os 2.112 pedidos de informação estão divididos da seguinte forma:
- ❖ 2.039 solicitações de informações relacionadas ao tempo de distribuição foram recebidas e respondidas durante a ligação. Para aqueles cujas informações de distribuição não estavam disponíveis durante a ligação, 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**: Montepuez, Pemba, Metuge, Ancuabe, Mueda, Chiure, Nangade, Balama, Mecufi;
  - **Nampula**: Monapo, Meconta, Nacala Velha, Erati, Rapale, Nacala Porto e Ilha de Moçambique.
- ❖ **66** pedidos de informação sobre a duração da assistência principalmente de Monapo, Meconta e Mogincual em Nampula, sendo os chamadores pessoas que foram afectadas pelo meu ciclone Gombe.
- ❖ **8** deslocados internos de Pemba, Montepuez, Chiure, Ancuabe e Macomia, ligaram para verificar quais são os critérios para os beneficiários dos programas de assistência alimentar.
- ❖ A Linha Verde 1458 conseguiu dar resposta a todos os pedidos de informação durante a chamada como resolução de primeiro caso devido a informação disponibilizada pelo PMA e cluster de segurança alimentar relativamente aos programas de assistência alimentar.

### Reclamações

- ❖ Foram registadas **188** reclamações via Linha Verde 1458 ao longo do mês de Agosto de 2022, uma queda notável dos 249 em Julho de 2022. Destas **135 são reclamações por erro de exclusão, 37 abuso de poder, 09 problema de distribuição, 2 qualidade, 2 problemas de acesso**:
  - **122** pessoas identificando-se como deslocados internos a reclamar que não receberam assistência na distribuição anterior, alegando que seus nomes não estão mais na lista para receber assistência alimentar do PMA e parceiro. Alguns mencionaram que não estavam cientes das datas de distribuição e, portanto, não estavam no ponto de distribuição no dia da distribuição e, portanto, não receberam seus kits de alimentação. As reclamações vieram principalmente de **Chiure, Mueda, Pemba, Ancuabe, Montepuez, Metuge e Balama** e **13** vieram de **Erati, Lalaua, Monapo, Meconta, Mossuril e Nacala porto**. Estas pessoas se dizem beneficiárias e alegam ter sido retiradas das listas sem explicação.
- ❖ Foram registadas **37** denúncias de abuso de poder,
  - **18** denúncias de **corrupção** recebidas de Cabo Delgado (Chiure, Mueda, Montepuez e Pemba) e Nampula (Nacala Porto). Destas, **11** foram alegações contra a **equipa de distribuição do actor humanitário**, alegadamente que cobravam às pessoas entre **100 – 1500MT** para incluir os seus nomes na lista. **7** alegações foram feitas contra **líderes locais** indicando que os lugares nas listas para receber rações alimentares estavam a ser vendidos entre **200 – 1500MT**.

# LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

1 – 31 AGOSTO 2022

- **10 denúncias de fraude** feitas contra líderes locais, foi alegado que líderes locais em **Cabo Delgado (Mueda, Pemba, Montepuez) e Nampula (Ilha de Moçambique e Cidade de Nampula)** incluíram familiares e conhecidos nas listas de beneficiários.
- Foram recebidas **8 reclamações de desvio** feitas contra líderes locais de Mueda, Ancuabe, Chiure e Pemba em Cabo Delgado e Rapale e Cidade de Nampula em Nampula. Os chamadores citaram que o líder local vendeu rações recebidas por seus familiares aos beneficiários.
- ❖ Foram registadas **9 reclamações de problemas de distribuição** de Cabo Delgado (Ancuabe, Montepuez, Mueda). Todas eram reclamações de actividades de distribuição incompletas onde os chamadores receberam informações de que as equipas de distribuição retornariam para concluir as actividades de distribuição, mas não o tinham feito no momento em que as pessoas ligaram para a Linha Verde 1458.
- ❖ Foram recebidas **4** queixas de **indignação** por tratamento desrespeitoso por parte das equipas de distribuição de Nacala Porto e Monapo.
- ❖ Todas as reclamações relacionadas à assistência alimentar do PMA foram encaminhadas aos pontos focais do CFM do PMA e aquelas relacionadas às outras organizações foram canalizadas através do coordenador do *cluster* de segurança alimentar.

## **Registo de deslocados internos nas comunidades de acolhimento**

### **Pedidos de informação**

- ❖ Foram recebidos **23 pedidos de informação** sobre o processo de registo de deslocados internos. Estes ligaram a solicitar sua inclusão em programas de assistência humanitária, a Linha Verde 1458 orienta os chamadores a se registarem junto aos líderes da comunidade anfitriã. Os pedidos de informação foram recebidos de Pemba, Chiure, Ancuabe, Mueda, Montepuez e Metuge.

### **Reclamações**

- ❖ Foram recebidas **31** queixas de exclusão de pessoas que alegam ser deslocadas, indicando que fizeram várias tentativas de se registarem junto dos líderes da comunidade de acolhimento e, apesar disso, não foram incluídas nas listas para receber assistência.

## **ASH (Água, Saneamento e Higiene)**

- ❖ Foram registados **12** casos relacionados com ASH. **7** pedidos de assistência, **3** reclamações e **2** casos de feedback positivo.

### **Pedidos de assistência**

- ❖ **6** pedidos de assistência dizem respeito ao acesso à água ou ao aumento das fontes de água, enquanto os interlocutores também destacaram a necessidade de baldes para armazenar água por períodos mais longos. Os pedidos foram recebidos dos locais de Mpeme e Namatil em Mueda, Ntamba em Nangade, Naua em Ancuabe e Nicavaco em Metuge.

### **Reclamações**

- ❖ **2** reclamações foram de deslocados internos em Meculane em Chiure, que citaram que eles haviam sido excluídos da distribuição de baldes pela PLAN International.

## **Abrigo e Bens Não Alimentares**

- ❖ Um total de **79** chamadas relacionadas a pedido de assistência em abrigo foram registadas via Linha Verde 1458. **73** foram solicitações de atendimento, **4** reclamações e **3** foram feedbacks positivos.

### **Pedidos de assistência**

- ❖ **Mueda: 28** pedidos de utensílios de cozinha, lonas e redes mosquiteiras foram recebidos de deslocados internos nos locais de **Lyanda, Mpeme e Namdimba**.
- ❖ **Nangade (locais de reassentamento de Ntamba e Ntoni):** foram recebidos **15** pedidos de assistência em lonas, redes mosquiteiras, lâmpadas e utensílios de cozinha.
- ❖ **Metuge (locais de reassentamento Nicavaco, Cahora Bassa, Impiri e Nangua):** **7** pessoas residentes nestes locais ligaram para solicitar assistência em lonas, utensílios de cozinha, baldes, redes mosquiteiras e sabão.
- ❖ **Macomia (local de reassentamento Chinavane):** **6** pessoas ligaram a pedir assistência em lonas, utensílios de cozinha e cobertores.
- ❖ **Nampula (Meconta, Monapo e Mongincual):** **6** pessoas ligaram para a Linha Verde 1458 a pedir assistência em lonas e utensílios de cozinha, redes mosquiteiras e lâmpadas.

### **Montepuez 6**

### **Reclamações**

- ❖ Foram recebidas **4** queixas de Meculane em Chiure, de deslocados internos que alegaram terem sido excluídos da distribuição de redes mosquiteiras.

## **Região Centro: 1 a 31 de Agosto de 2022**

- ❖ Foram registados **105** casos da região centro abrangendo Sofala, Manica, Tete e Zambézia. O maior número de casos está relacionado à assistência alimentar (**36**), seguido por casos relacionados ao programa de assistência INAS Covid-19 (**28**) e o mesmo número para consultas sobre eventos relacionados ao estado meteorológico.

## **Beneficiários anteriores da Assistência Alimentar**

### **Pedidos de informação**

- ❖ **36** beneficiários anteriores de assistência alimentar de Sofala (Buzi, Nhamatanda, Chemba), Manica (Sussundenga) e Zambézia (Nicoadala, Quelimane, Namacurra). A maioria são pedidos de informação sobre a probabilidade de prestação de assistência alimentar à grupos vulneráveis na região centro.

# LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

## 1 – 31 AGOSTO 2022

### Consultas relacionadas à Meteorologia

- ❖ 28 casos relacionadas ao estado meteorológico foram recebidas e respondidas na chamada. 3 casos foram reclamações de Buzi em Sofala, pessoas ligaram a reclamar terem sido **excluídas** de um programa de reconstrução de abrigos “pós-ciclone” para pessoas que perderam as suas casas após o IDAI e não conseguiram reconstruir. Estes foram encaminhados ao INGD para facilitar a identificação do actor e a conscientização sobre a possível exclusão de pessoas elegíveis.

### Programa de Assistência INAS Covid-19

- ❖ Foram recebidas 28 chamadas de beneficiários do **programa de assistência INAS Covid-19** em Quelimane e Nicoadala na Zambézia. A maioria eram reclamações.

### Reclamações

- ❖ Foram recebidas 19 **reclamações de exclusão** de pessoas que alegaram ser beneficiárias do programa citaram não terem recebido a transferência ocorrida no dia 22 de Agosto de 2022. Outros que ligaram indicaram que não receberam nenhuma transferência desde o início do programa apesar de estar cadastrados como beneficiários do programa e ter recebido os celulares.
  - 1 queixa de corrupção foi recebida de alguém que ligou a alegar que o líder local estava a cobrá-los 20MT para serem registados como beneficiários do programa INAS.

### Pedidos de informação

- ❖ Foram recebidos 4 pedidos de informação sobre a data da próxima transferência de beneficiários que não sabiam que o programa havia terminado enquanto se aguardava a transferência final em Setembro para aqueles que não haviam recebido a transferência em Agosto de 2022.

### Sensibilização sobre Linha Verde 1458



### Protecção: 1 a 31 de Agosto de 2022

- ❖ Foram registados 68 casos de protecção através da plataforma online Linha Verde 1458. 20 recebidos através do serviço de linha directa e 49 registados por agentes comunitários da AIFO em Metuge e Montepuez.
  - Foram registados 3 **pedidos de assistência** a partir do reassentamento de Ujama em Montepuez, Impiri em Balama e Pulo em Metuge, os deslocados internos a solicitar ajuda na obtenção de documentos de identificação. 1 reclamação recebida de Nacaca em Montepuez, onde o chamador citou que eles **havam sido cobrados 200MT, 500MT e 1000MT** separadamente pela equipe que veio para ajudá-los a tratar dos documentos de identidade.
  - 1 chamada de um deslocado residente na aldeia de Ntocota a solicitar a sua **relocação** para o reassentamento. 1 de um deslocado em Nandimba que procurou saber informações sobre o momento adequado para retornar a Macomia.
  - 4 relatos de **casamento prematuro, abuso sexual, agressão física e negligência de crianças** foram reportados através da Linha Verde 1458 provenientes de Meconta, Nacala Velha, Cidade de Nampula e Murrupula em Nampula. Foram recebidos 4 pedidos de informação sobre a lei do casamentos prematuros via Linha Verde 1458 da Ilha de Moçambique, Moma, Meconta e Monapo em Nampula. Todos os pedidos de assistência foram encaminhados e todos os pedidos de informação respondidos durante a chamada
  - Os agentes comunitários da AIFO registaram 49 **casos de protecção** dos quais 15 são **casos de protecção à criança** de Montepuez e Metuge e 33 casos de **VBG** de vários tipos de (Bandar, 25 de Junho, Nanhupo B, Unidade, Manono, Tratara, Mwaja, Nangua 2) em Montepuez e Metage.

### TREINAMENTO PARA OPERADORES LINHA VERDE 1458

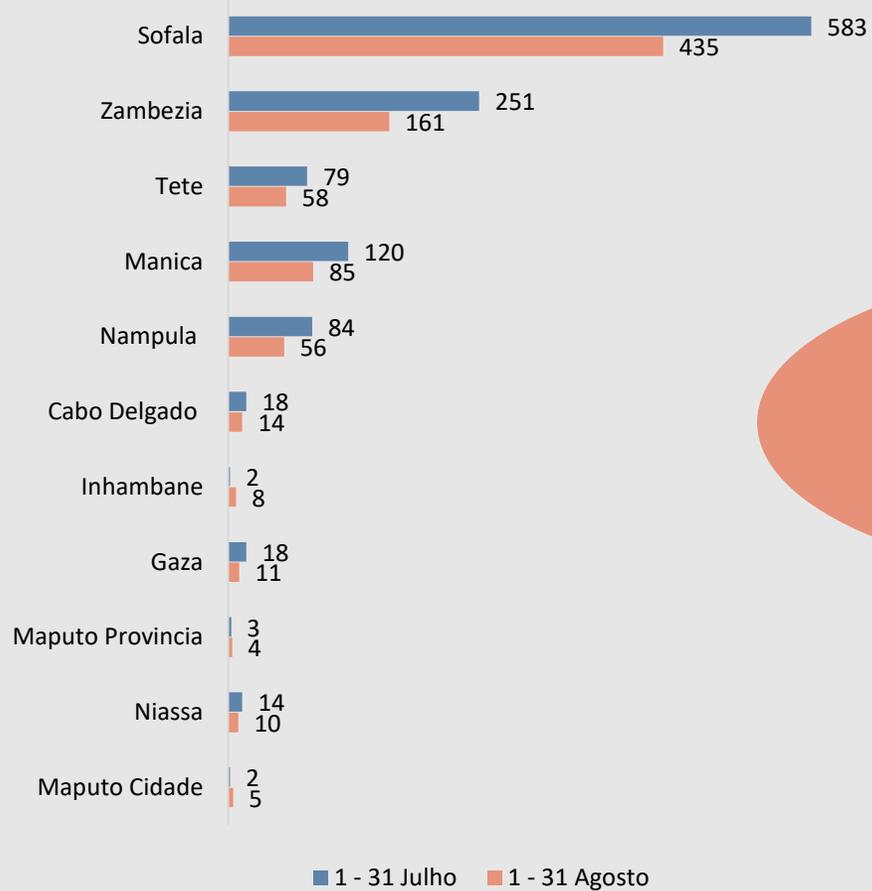


## Tendências: Covid-19

# COVID-19: CATEGORIA DOS CASOS E CASOS POR PROVÍNCIA

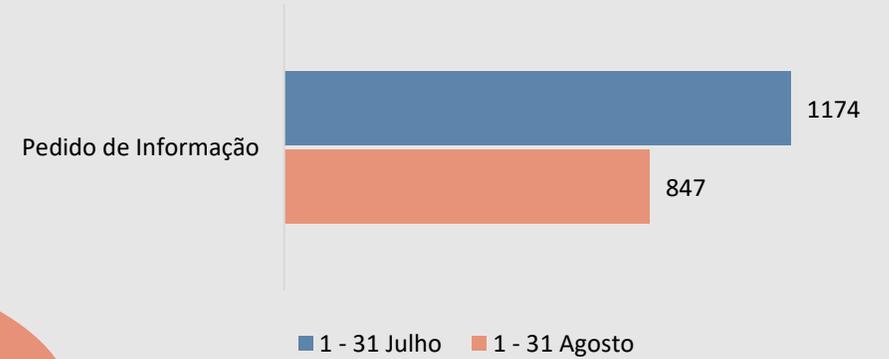
## 1 DE JULHO – 31 DE AGOSTO 2022

### CASOS POR PROVÍNCIA

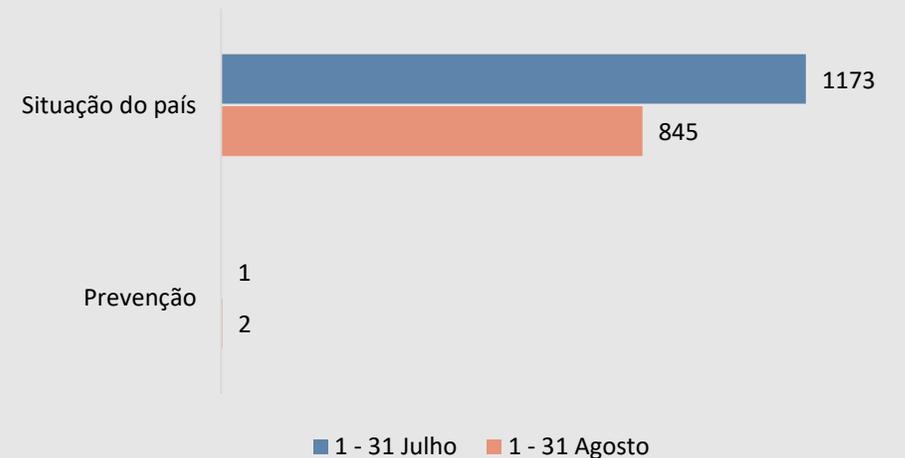


**1 – 31 de Agosto 2022**  
 Nr. de casos de Covid-19:  
**847**  
**23%** dos casos registados através da Linha Verde 1458 entre 1 e 31 Agosto são relacionados com Covid-19.

### CATEGORIA DOS CASOS



### PEDIDO DE INFORMAÇÃO



❖ Um total de **847** casos foram registados concernentes a Covid-19 de diferentes partes de Moçambique. A maioria são pedidos de informação sobre a situação actual do país.

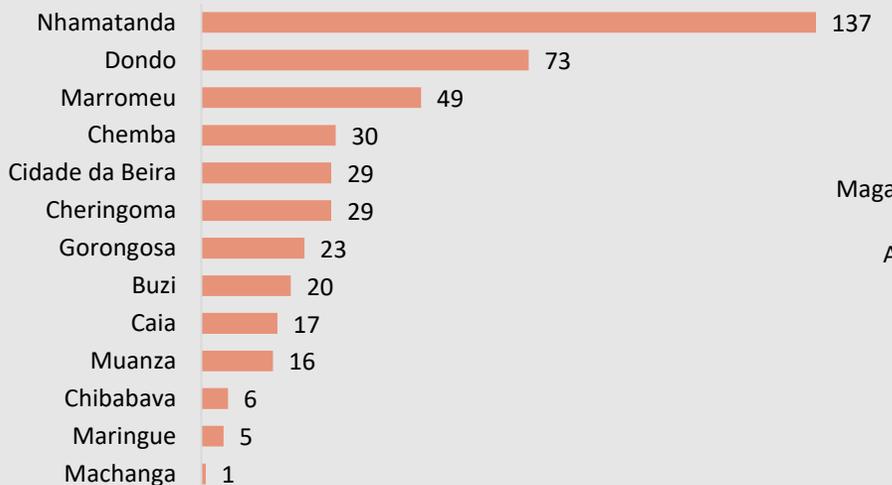
- Sofala (435), Zambezia (161), Manica (85), Tete (58), Nampula (56), Cabo Delgado (14), Gaza (11) e Niassa (10).



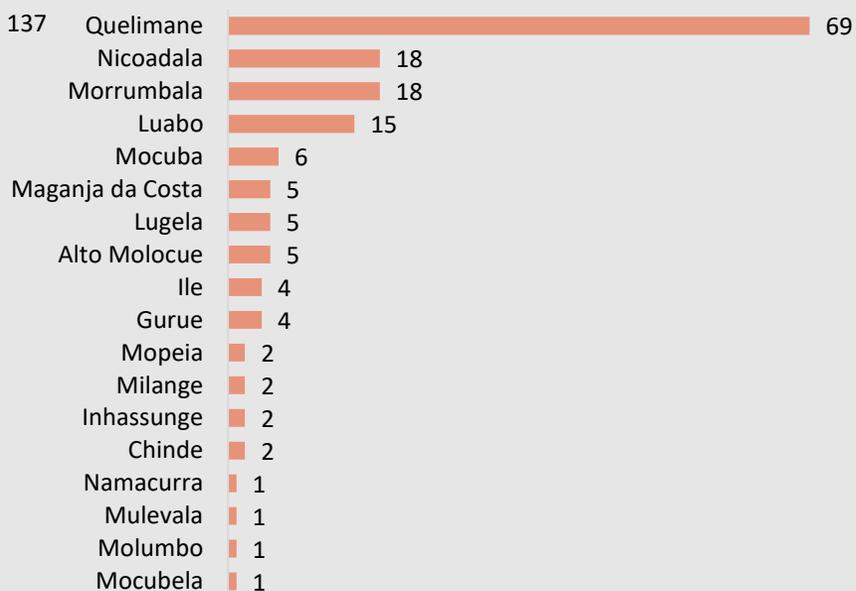
# COVID-19: LOCAIS COM CHAMADAS SOBRE COVID-19

## 1 – 31 DE AGOSTO 2022

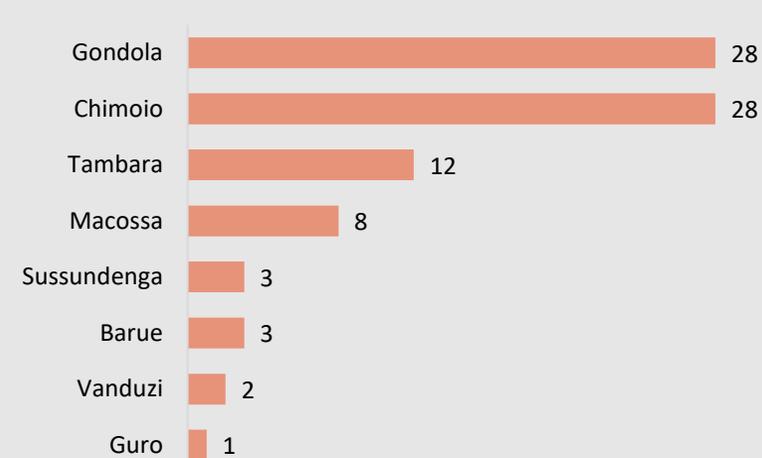
### Sofala - 435



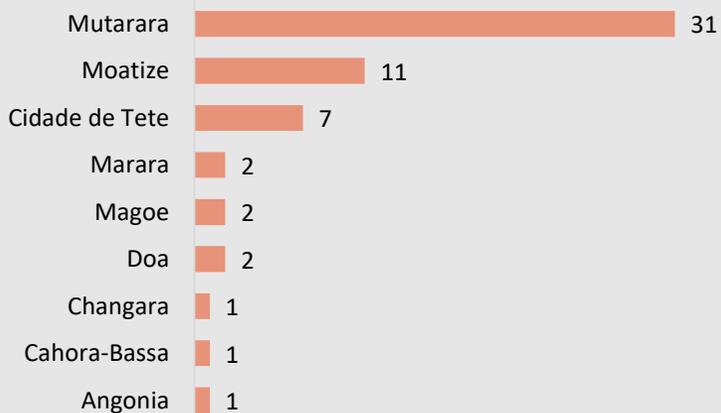
### Zambezia - 161



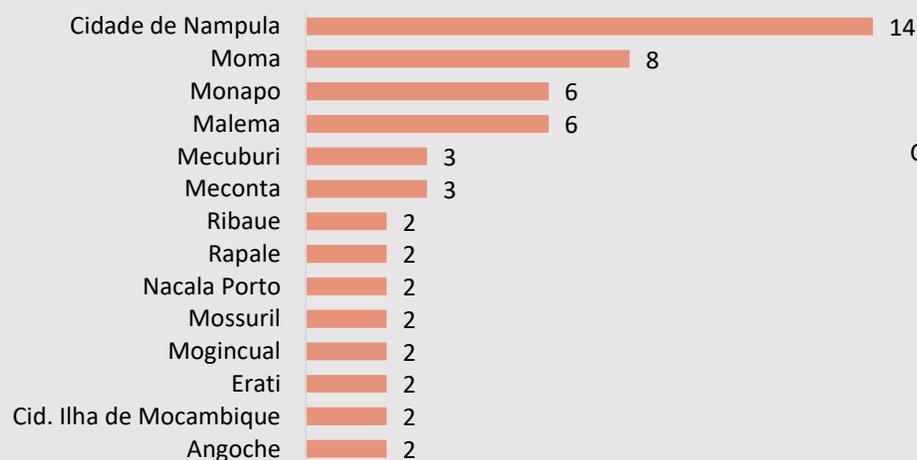
### Manica - 85



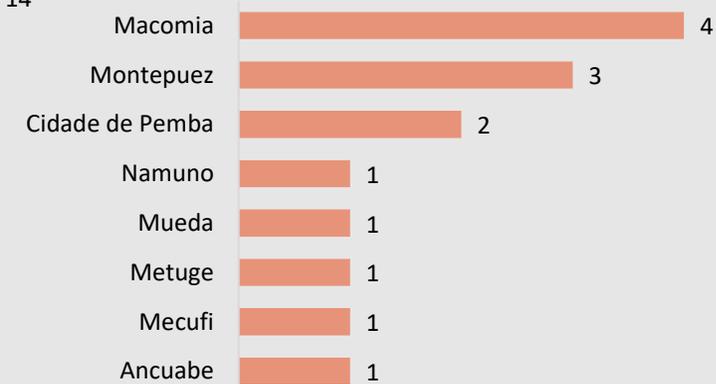
### Tete - 58



### Nampula - 56



### Cabo Delgado - 14

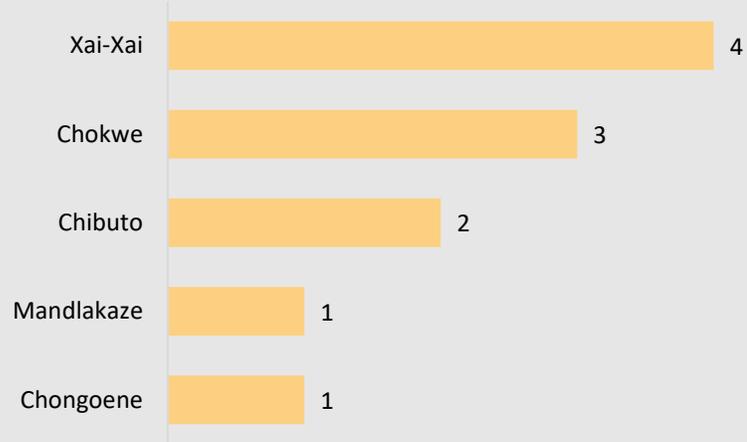


# COVID-19: LOCAIS COM CHAMADAS SOBRE COVID-19

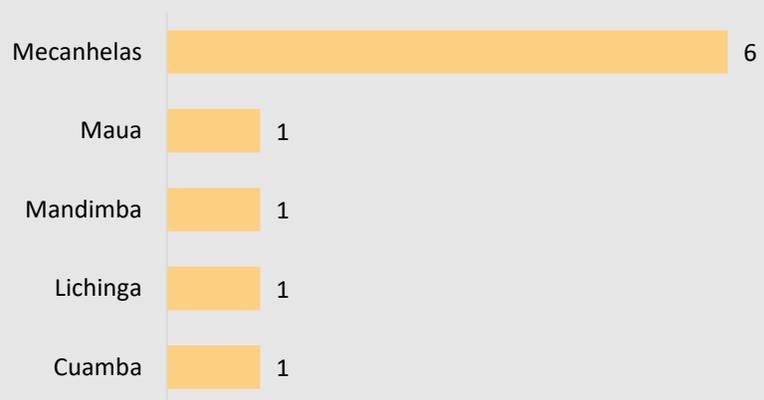
## 1 – 31 DE AGOSTO 2022



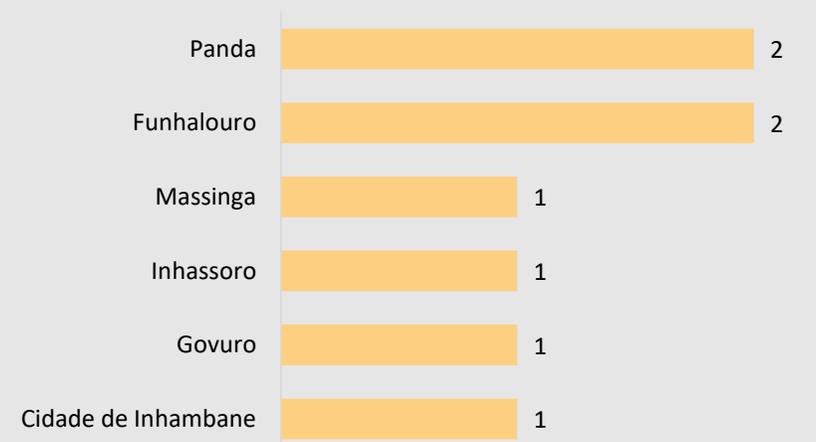
### Gaza - 11



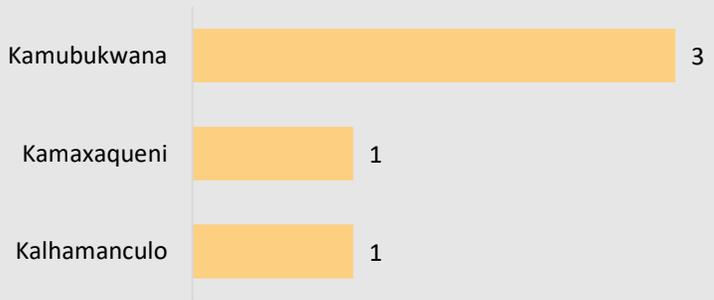
### Niassa - 10



### Inhambane - 8



### Maputo Cidade - 5



### Maputo Provincia - 4

