

# Linha Verde da Resposta à Emergência

Período de Relatório: 1 de Outubro - 30 de Novembro 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.

**103,658** Total Casos Registrados

**2,519** Casos Registrados  
Novembro 2022

**82%** Feedback Recebido  
Novembro 2022

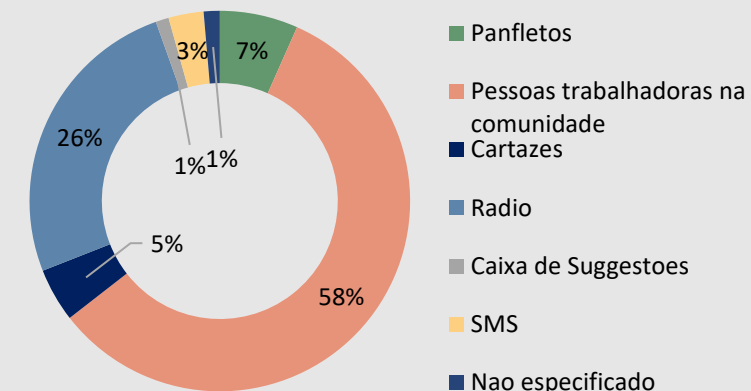


## VISAO GERAL DE DADOS: 1 DE JANEIRO - 30 DE NOVEMBRO 2022

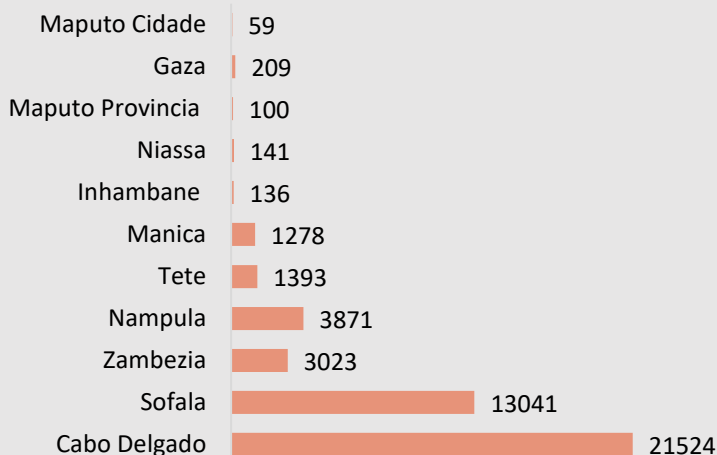
### PERFIL DO CHAMADOR



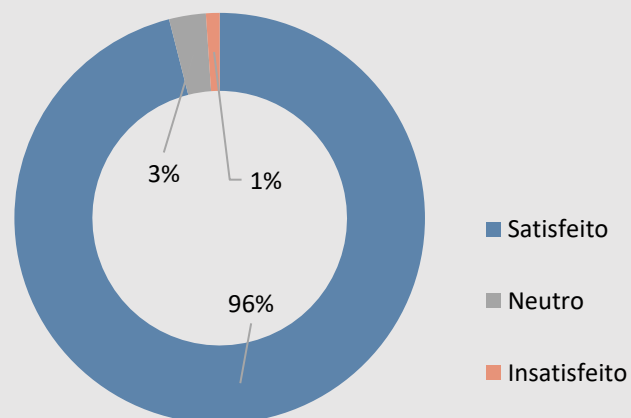
## CONHECIMENTO SOBRE LINHA VERDE 1458



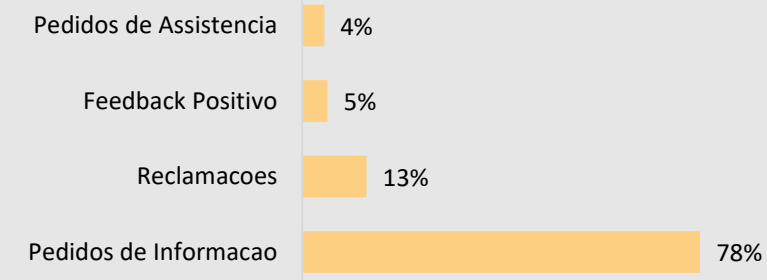
## CASOS POR PROVINCIA



## SATISFAÇÃO



## TIPOS DE CASO



# TIPO DE CASOS REGISTRADOS POR MÊS

## 1 DE DEZEMBRO 2021 – 30 DE NOVEMBRO 2022

**1 - 30 de Novembro 2022**

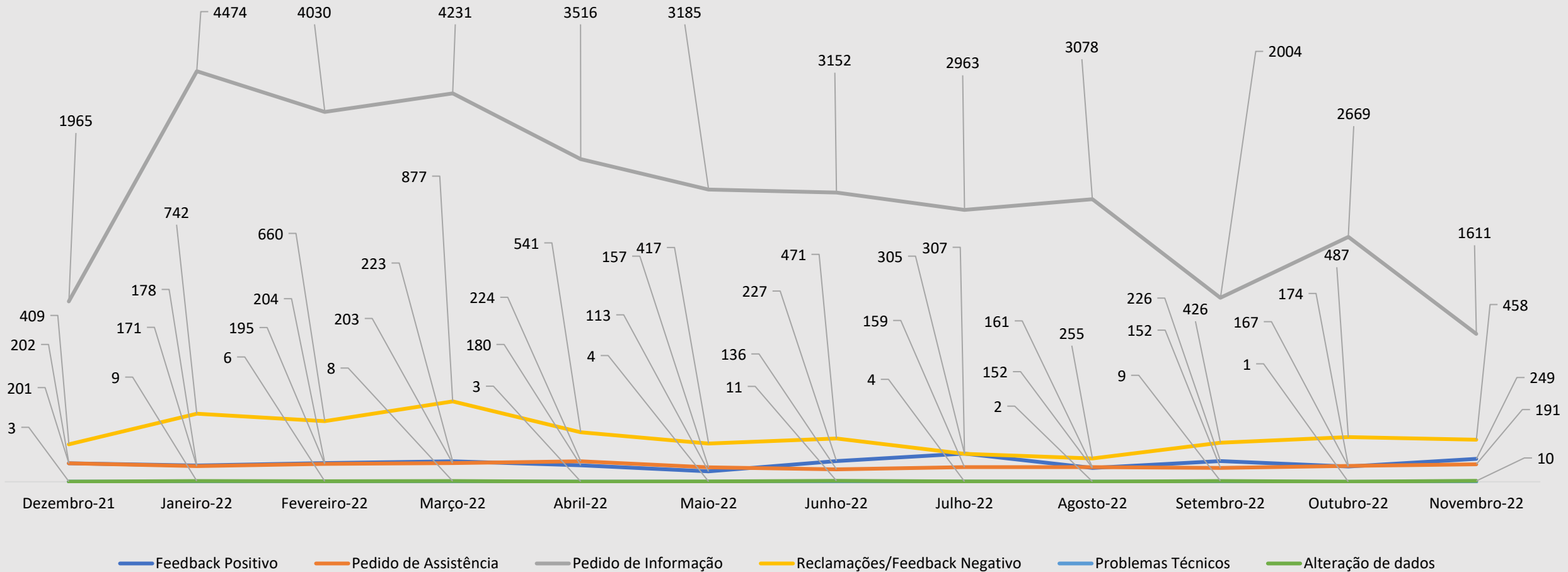
Nr. Total de Casos Registrados:

**2,519**

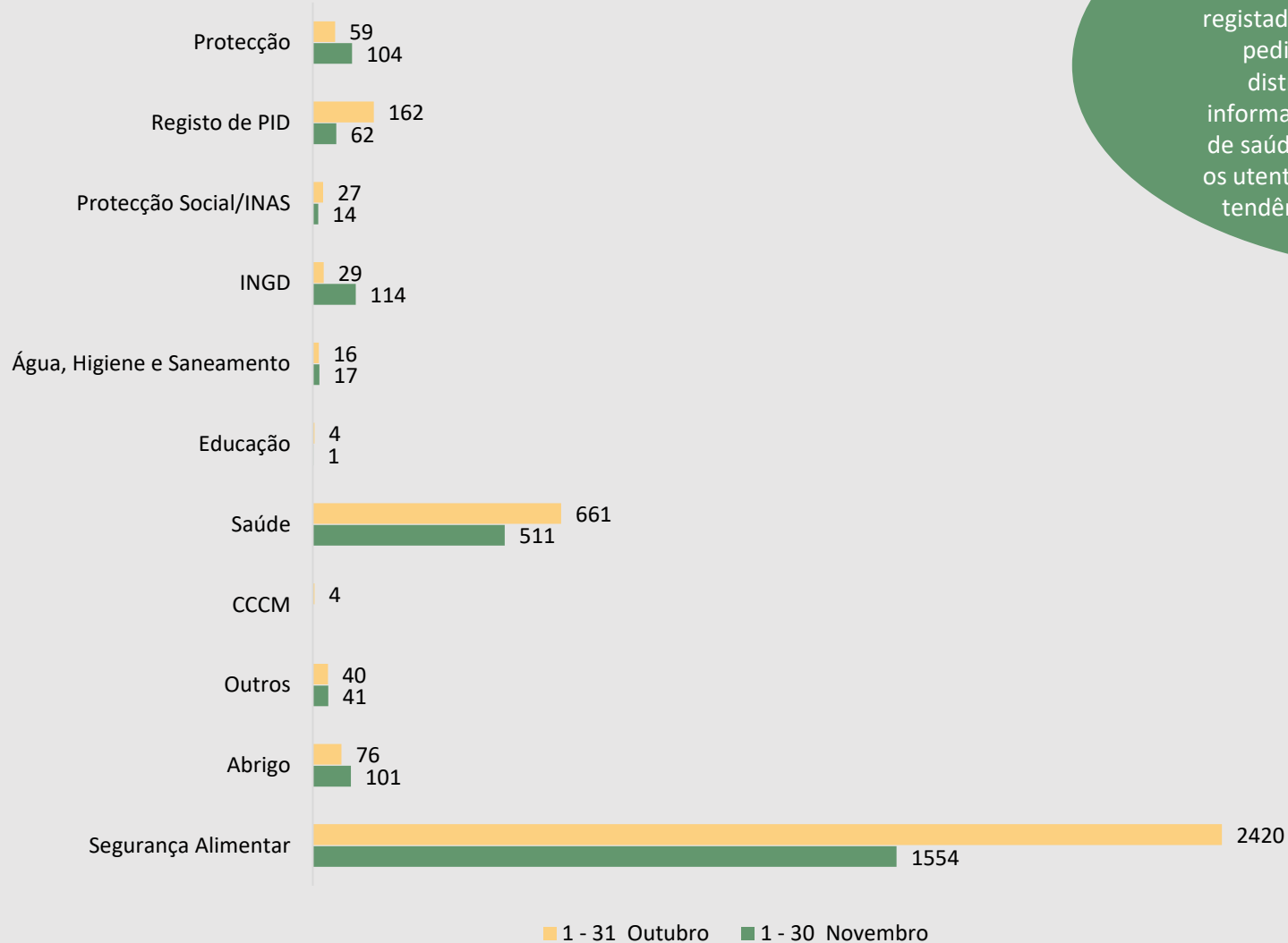
Nr. de chamadas da região norte:

**1,755**

**70%** dos casos registrados através da Linha Verde 1458 entre 1 e 30 de Novembro são provenientes da região norte.



## CASOS POR SECTOR 1 DE OUTUBRO – 30 DE NOVEMBRO 2022

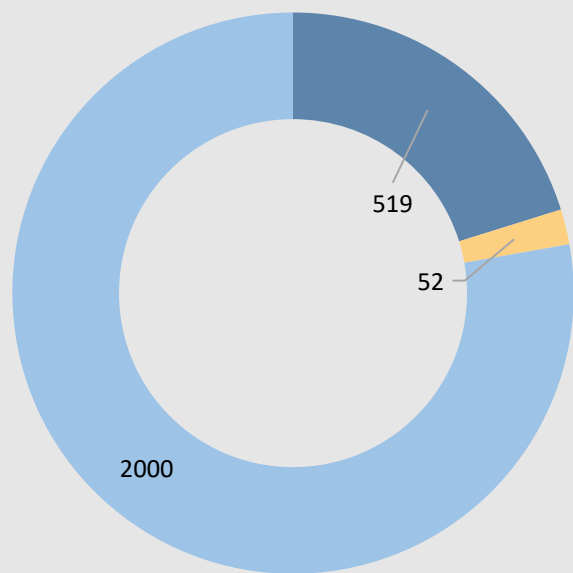


Mesmo com um decréscimo acentuado em relação ao mês anterior Segurança Alimentar continua o sector com maior numero de casos registados pela Linha Verde 1458, 57% destes pedidos de informação sobre datas de distribuição de alimentos. Pedidos de informação sobre Covid-19 dentro do sector de saúde continuam uma preocupação entre os utentes da linha apesar de apresentar uma tendência decrescente nos meses passados.

## CASOS POR SECTOR 1 – 30 DE NOVEMBRO 2022



Casos Referenciados  
519  
Resolução na primeira chamada:  
2000



■ 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	Resolução na Primeira Chamada
Segurança Alimentar	430	39	1124
Abrigo	5	0	96
Outros	0	0	41
Saúde	0	0	511
Educação	1	0	0
ASH	15	0	2
Protecção Social/INAS	13	10	1
Registo de PID	35	0	27
INGD	1	0	113
Protecção	19	3	85
<b>Total</b>	<b>519</b>	<b>52</b>	<b>2000</b>

❖ Na tabela o sector de Protecção agrega casos dos sectores de VBG, Protecção à Criança e Protecção  
❖ ASH - Água, Saneamento e Higiene

# CASOS POR RESPOSTA

## 1 DE OUTUBRO – 30 DE NOVEMBRO 2022

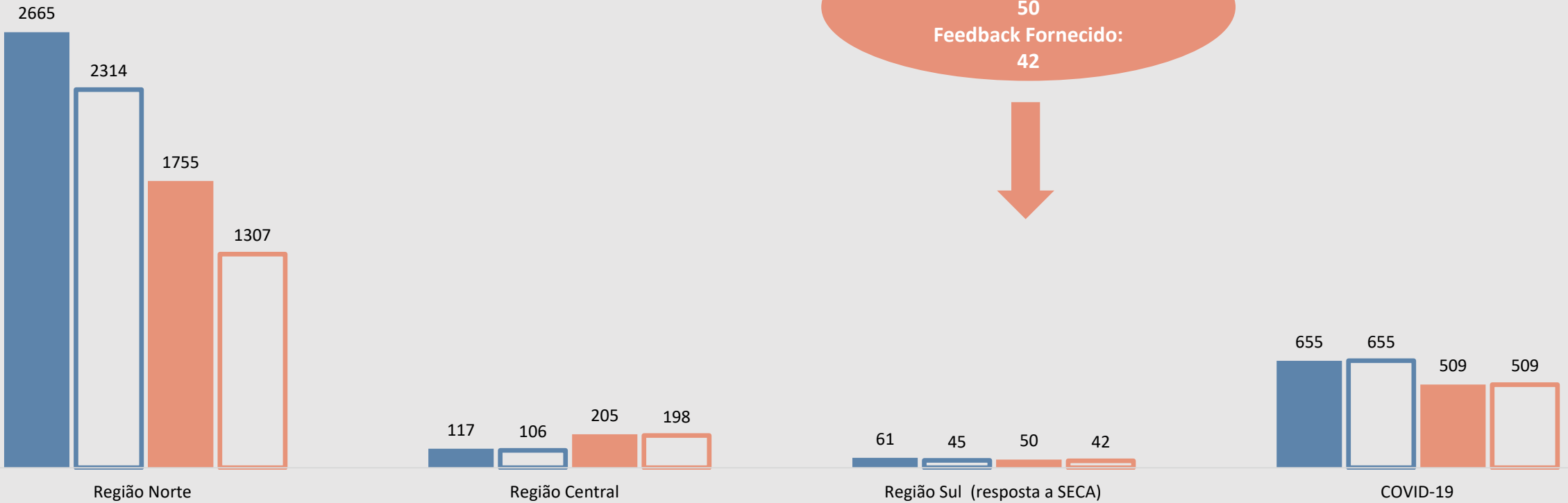


**1 – 30 Novembro 2022**  
**Casos Registrados:**  
 1755  
**Feedback Fornecido:**  
 1307

**1 – 30 Novembro 2022**  
**Casos Registrados:**  
 205  
**Feedback Fornecido:**  
 198

**1 – 30 Novembro 2022**  
**Casos Registrados:**  
 50  
**Feedback Fornecido:**  
 42

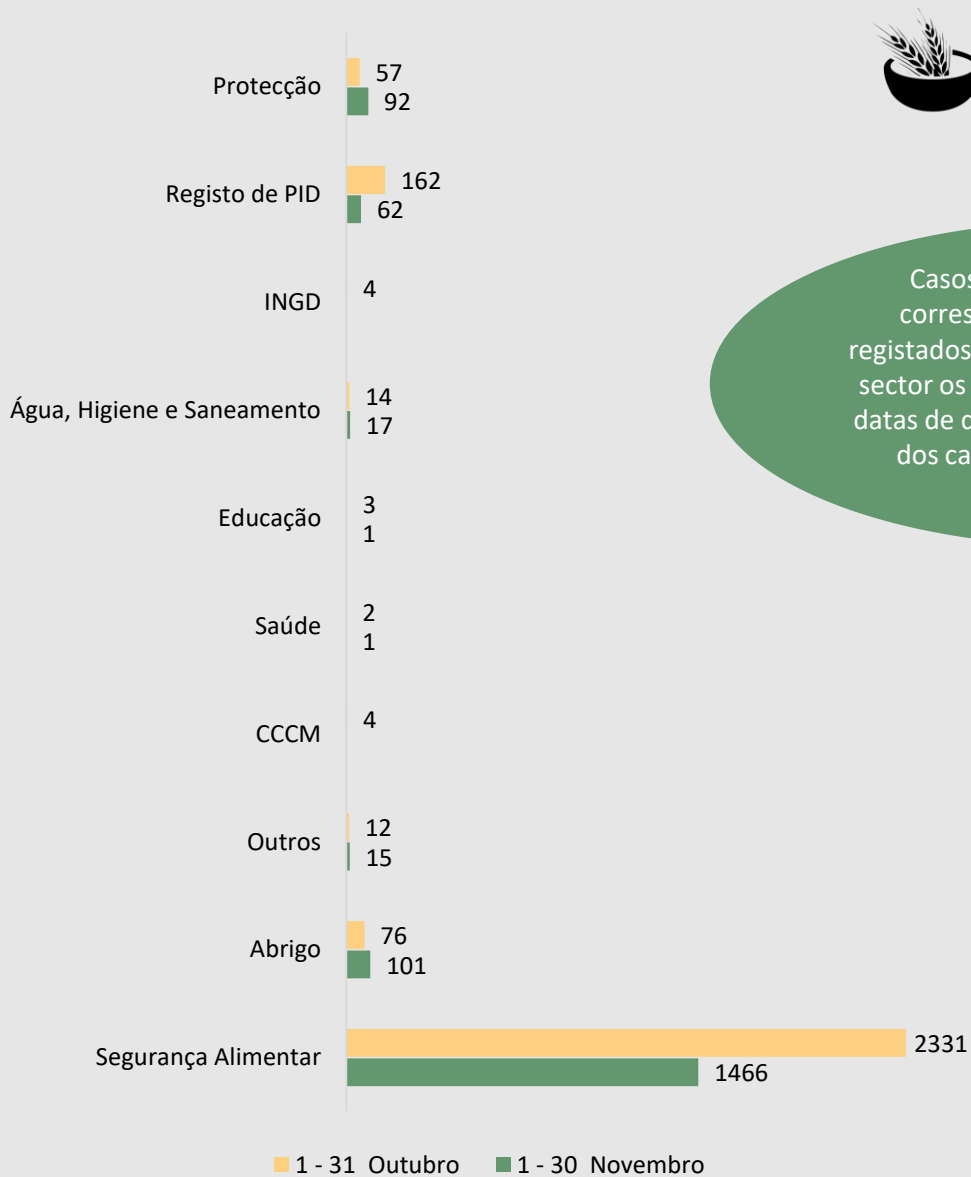
**1 – 30 Novembro 2022**  
**Casos Registrados:**  
 509  
**Feedback Fornecido:**  
 509



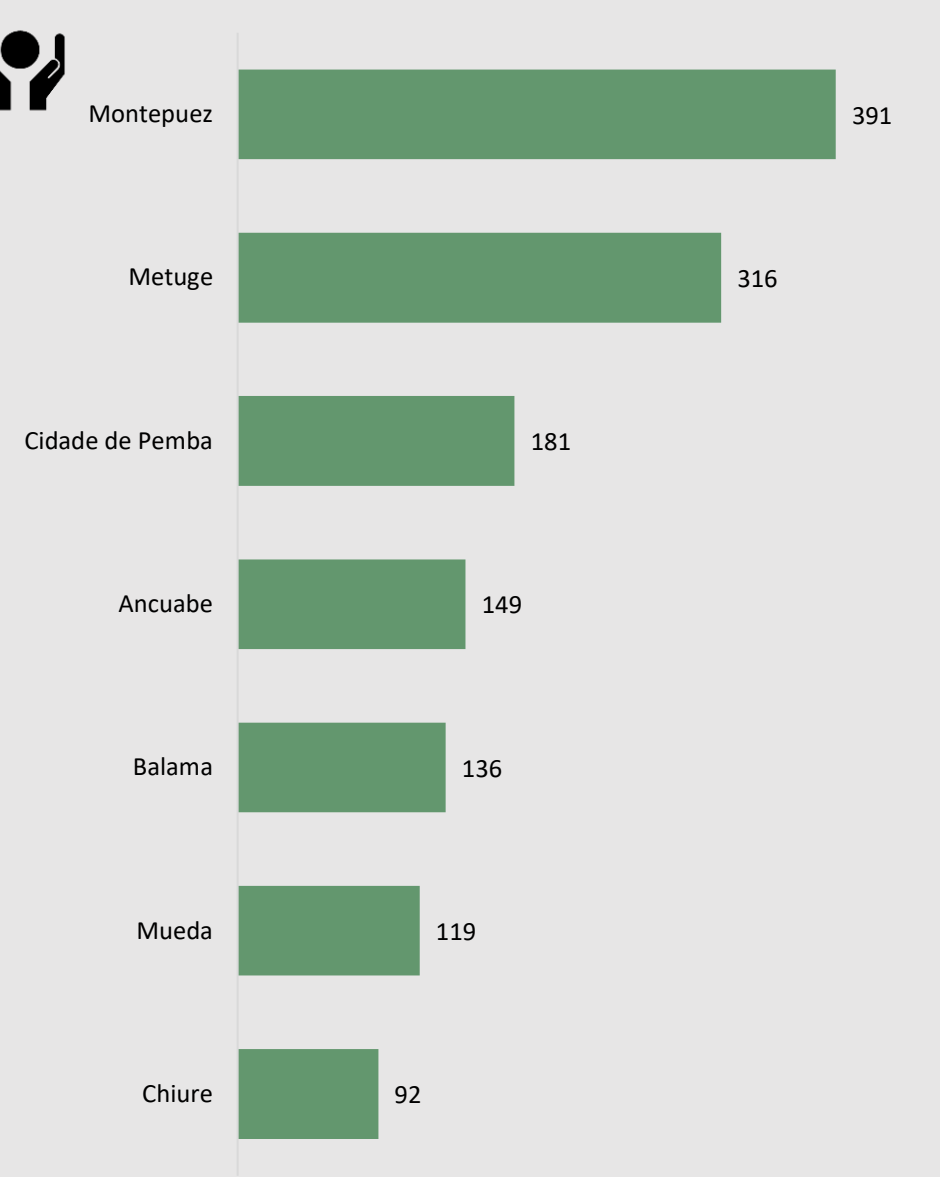
■ Casos Registrados 1 - 31 Outubro    □ Feedback Fornecido 1 - 31 Outubro    ■ Casos Registrados 1 - 30 Novembro    □ Feedback Fornecido 1 - 30 Novembro

# RESPOSTA A REGIÃO NORTE CASOS POR SECTOR 1 DE OUTUBRO – 30 DE NOVEMBRO 2022

# REPOSTA A REGIÃO NORTE DISTRITOS COM ELEVADOS NR DE CASOS 1 – 30 DE NOVEMBRO 2022



Casos de Segurança Alimentar correspondem a 84% dos casos registados na região norte. Dentro deste sector os pedidos de informação sobre datas de distribuição representam 57% dos casos com uma taxa total de feedback de 100%.



# RESPOSTA A REGIÃO NORTE

## 1 DE OUTUBRO – 30 DE NOVEMBRO 2022

**Outubro**  
Casos Registrados:  
**2665**  
Feedback Fornecido:  
**87%**

**Novembro**  
Casos Registrados:  
**1755**  
Feedback Fornecido:  
**75%**

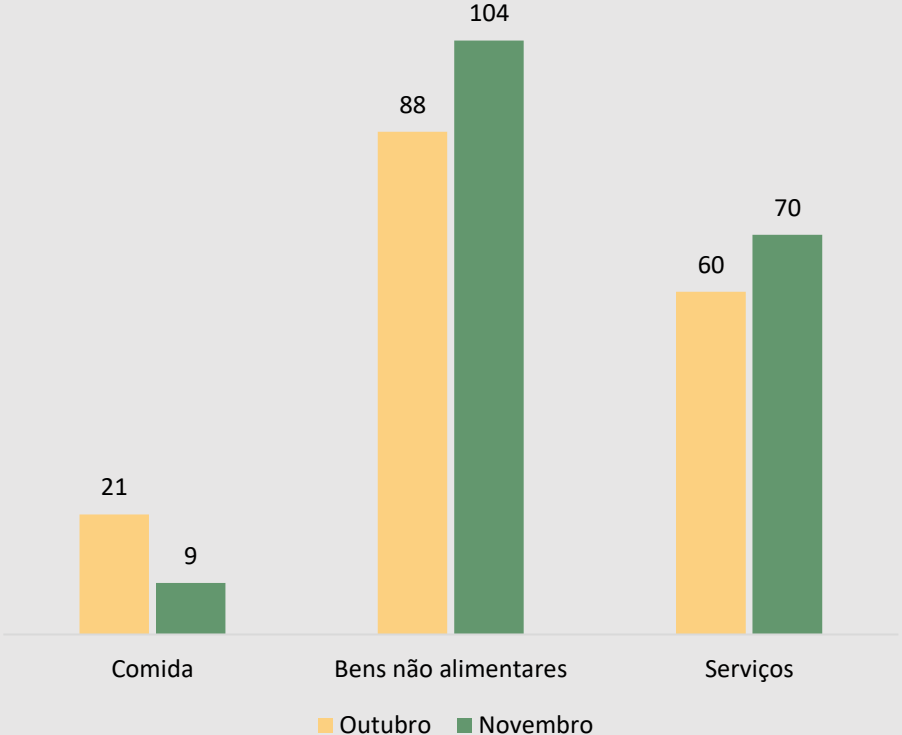
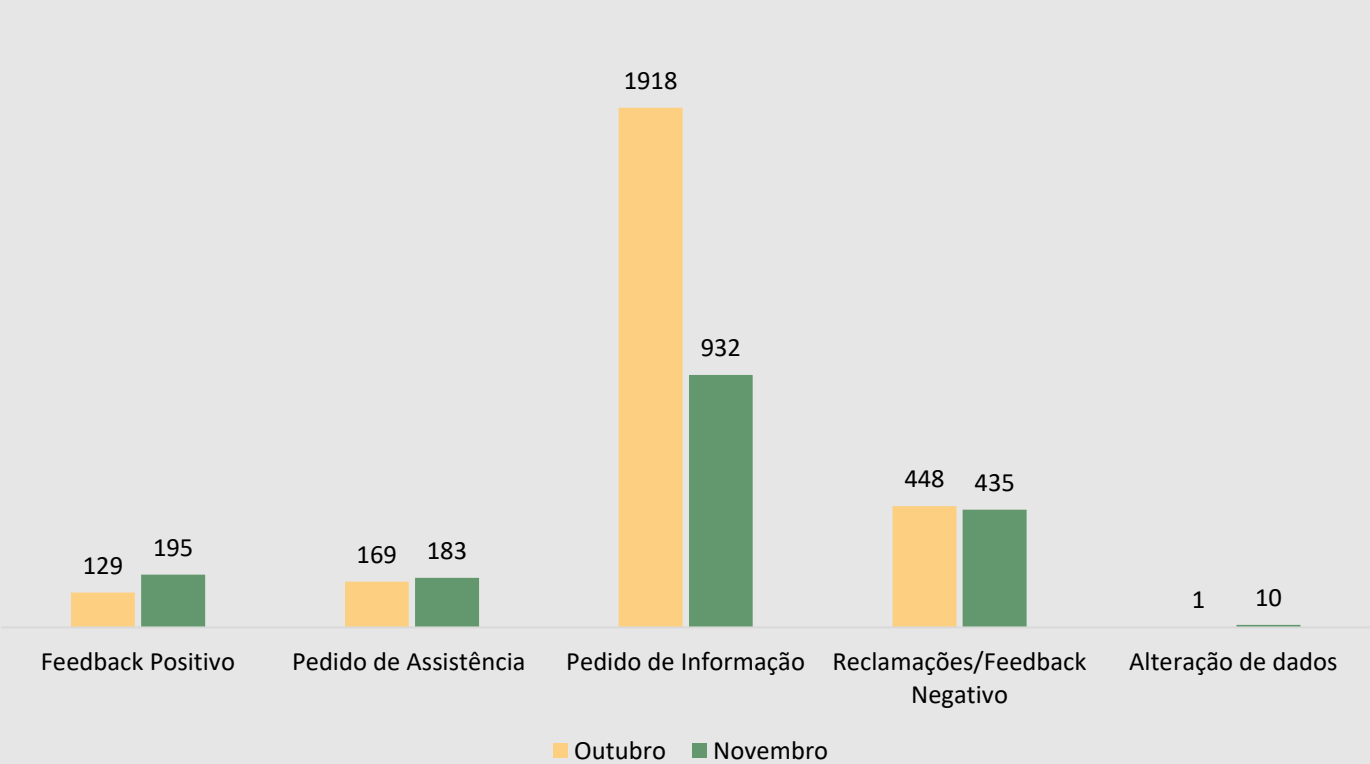
**Outubro**  
Casos Registrados:  
**169**  
Feedback Fornecido:  
**82%**

**Novembro**  
Casos Registrados:  
**183**  
Feedback Fornecido:  
**83%**



### TIPOS DE CASO

### PEDIDO DE ASSISTÊNCIA



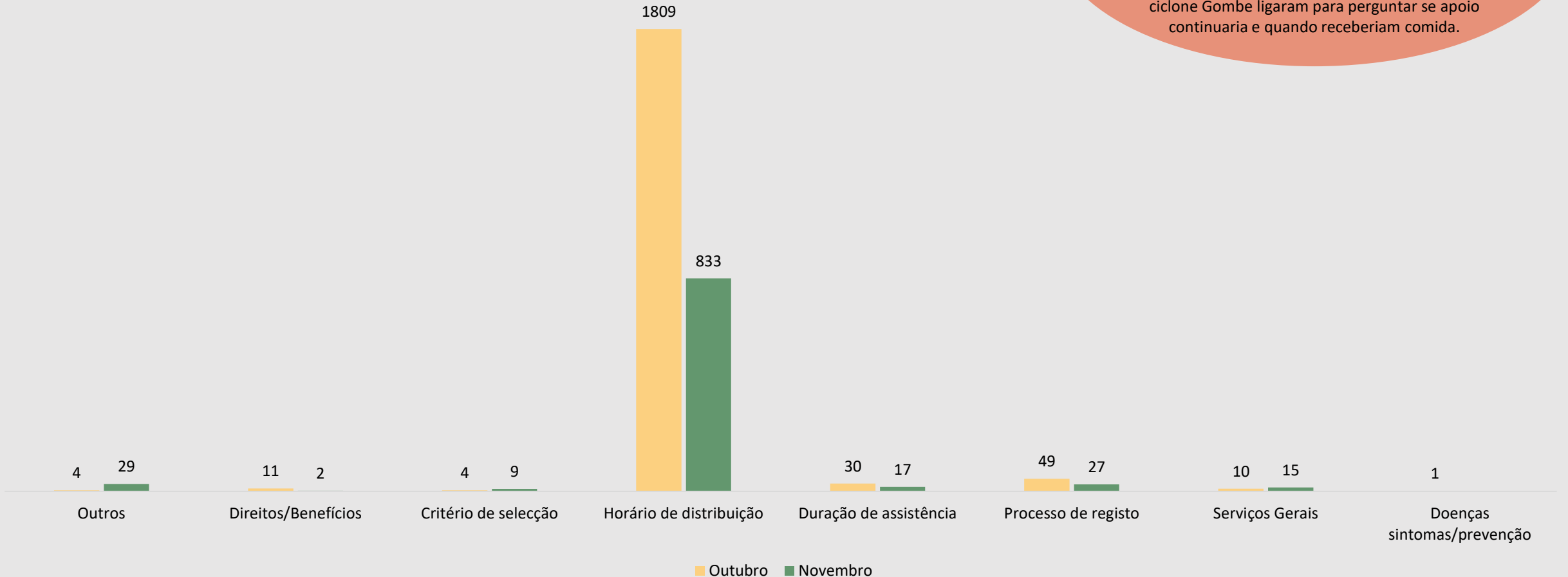
# RESPOSTA A REGIÃO NORTE PEDIDO DE INFORMAÇÃO 1 DE OUTUBRO – 30 DE NOVEMBRO 2022



**Linha Verde 1458** registou um acentuado decréscimo do número de casos de **Horário de distribuição**. Mas este continua predominante entre os pedidos de informação. 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.

**Outubro**  
Casos Registados:  
**1918**  
Feedback Fornecido:  
**99%**

**Novembro**  
Casos Registados:  
**932**  
Feedback Fornecido:  
**100%**





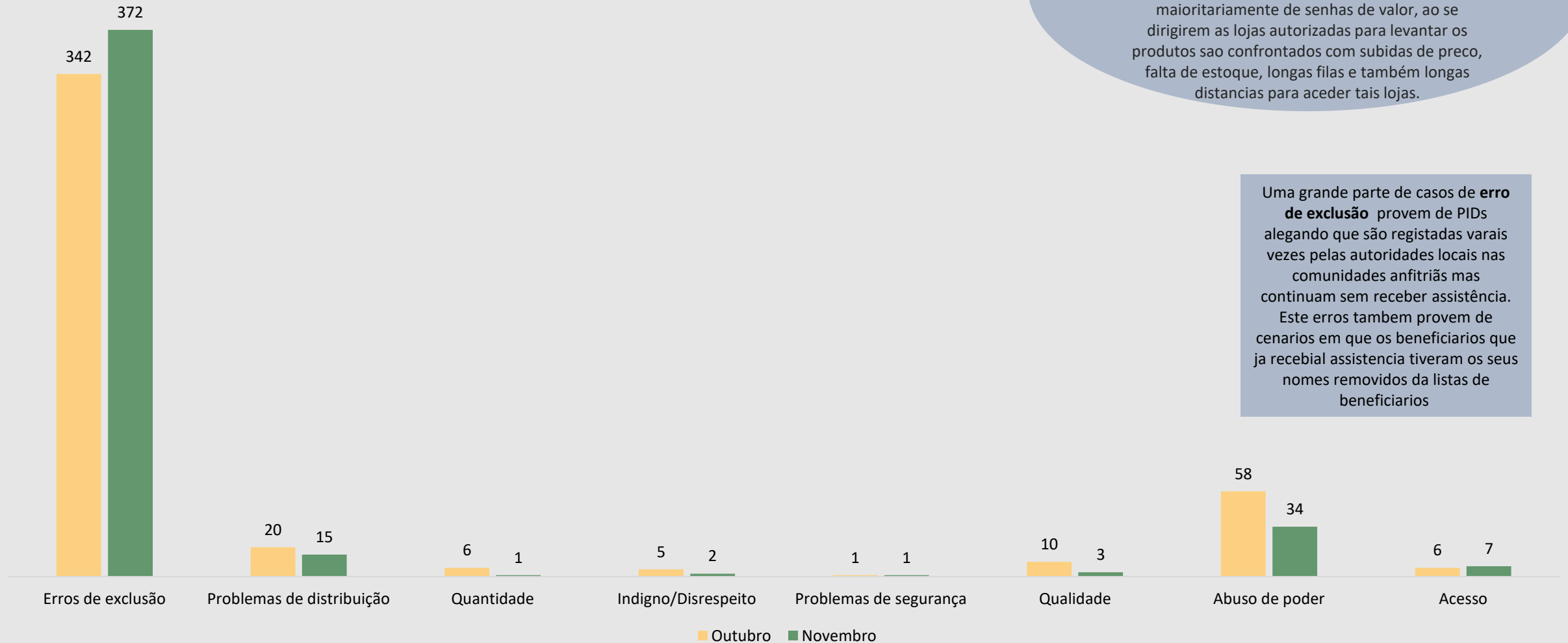
**RESPOSTA A REGIÃO NORTE  
RECLAMAÇÕES/FEEDBACK NEGATIVO  
1 DE OUTUBRO – 30 DE NOVEMBRO 2022**



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

**Acesso:** refere-se a problemas que beneficiários, maioritariamente de senhas de valor, ao se dirigirem as lojas autorizadas para levantar os produtos são confrontados com subidas de preço, falta de estoque, longas filas e também longas distâncias para aceder tais lojas.

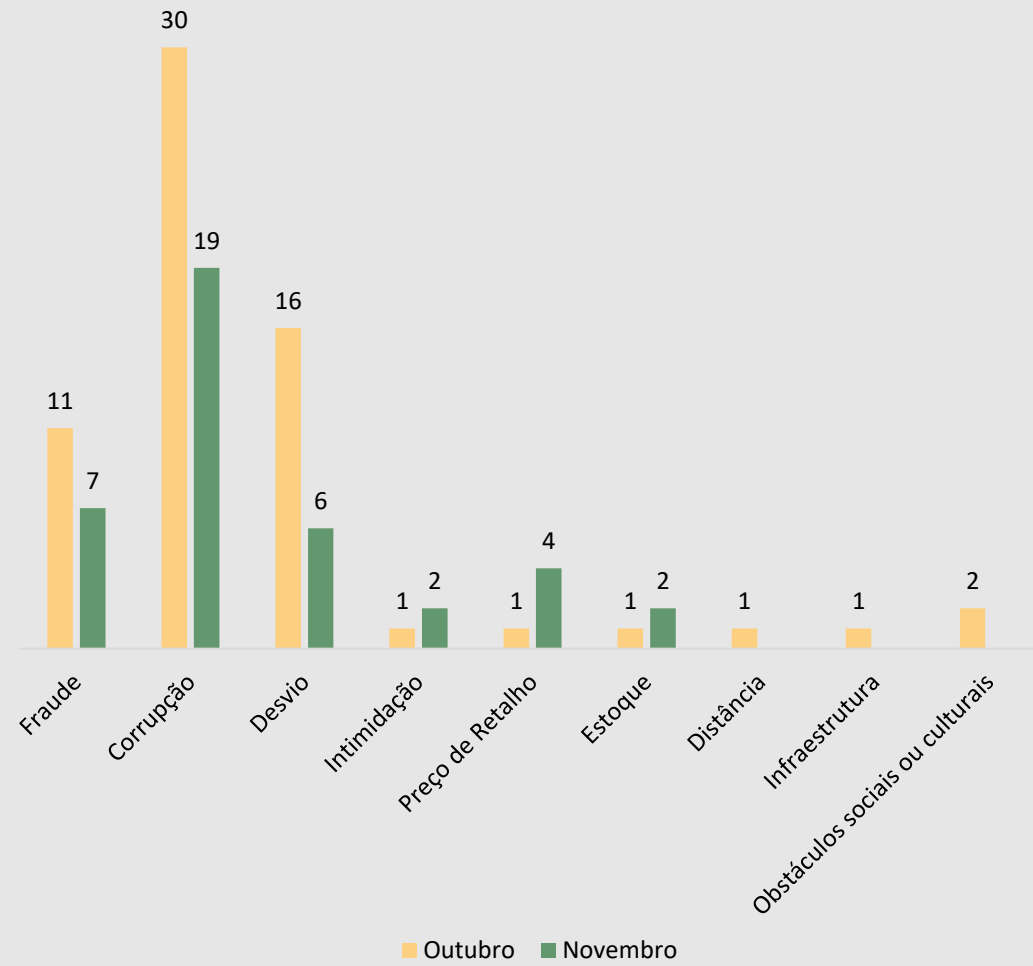
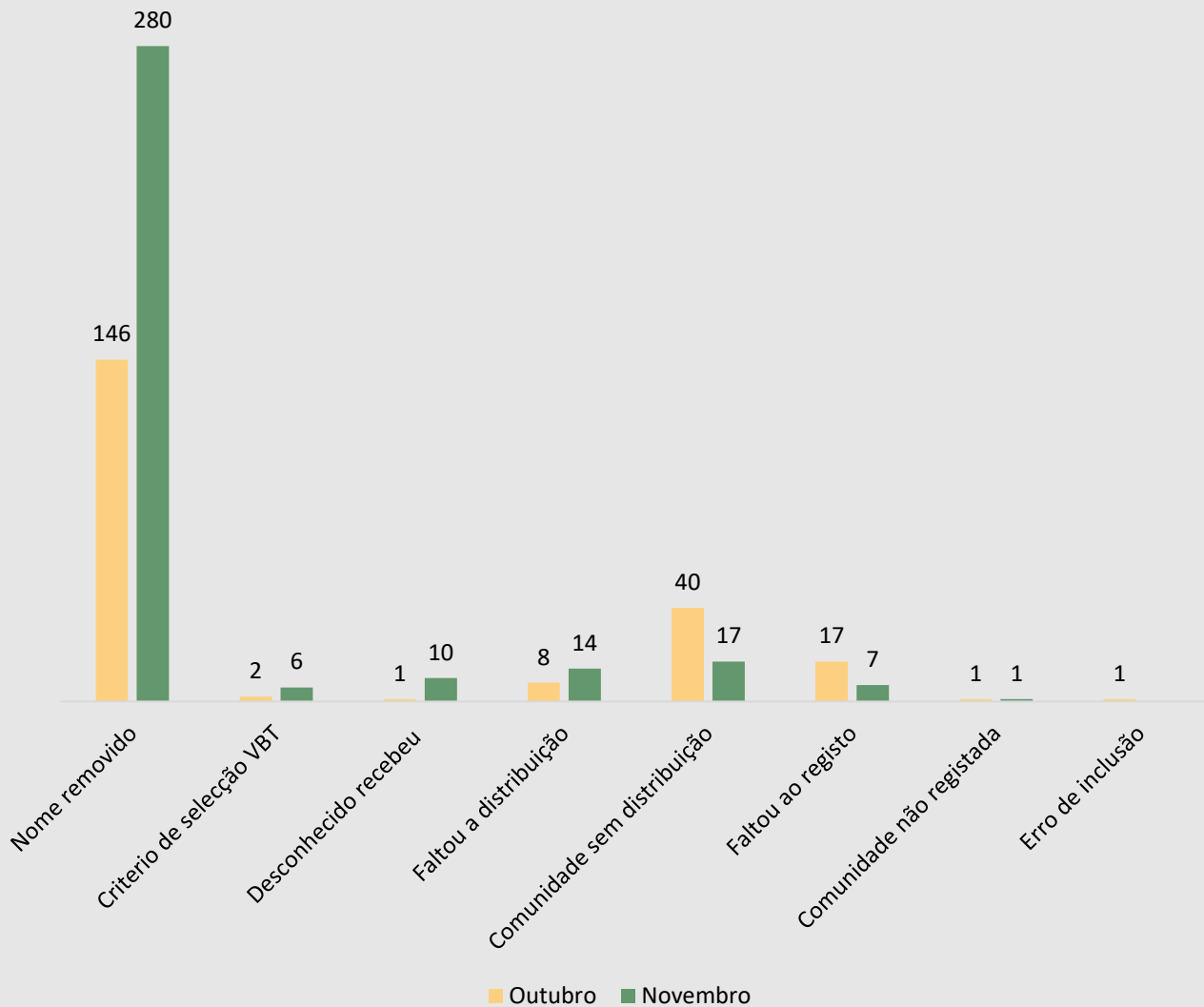
Uma grande parte de casos de **erro de exclusão** provem de PIDs alegando que são registadas várias vezes pelas autoridades locais nas comunidades anfitriãs mas continuam sem receber assistência. Este erro também provem de cenários em que os beneficiários que já recebiam assistência tiveram os seus nomes removidos das listas de beneficiários



**RESPOSTA A REGIÃO NORTE**  
**ERROS DE EXCLUSÃO**  
**1 DE OUTUBRO – 30 DE NOVEMBRO 2022**



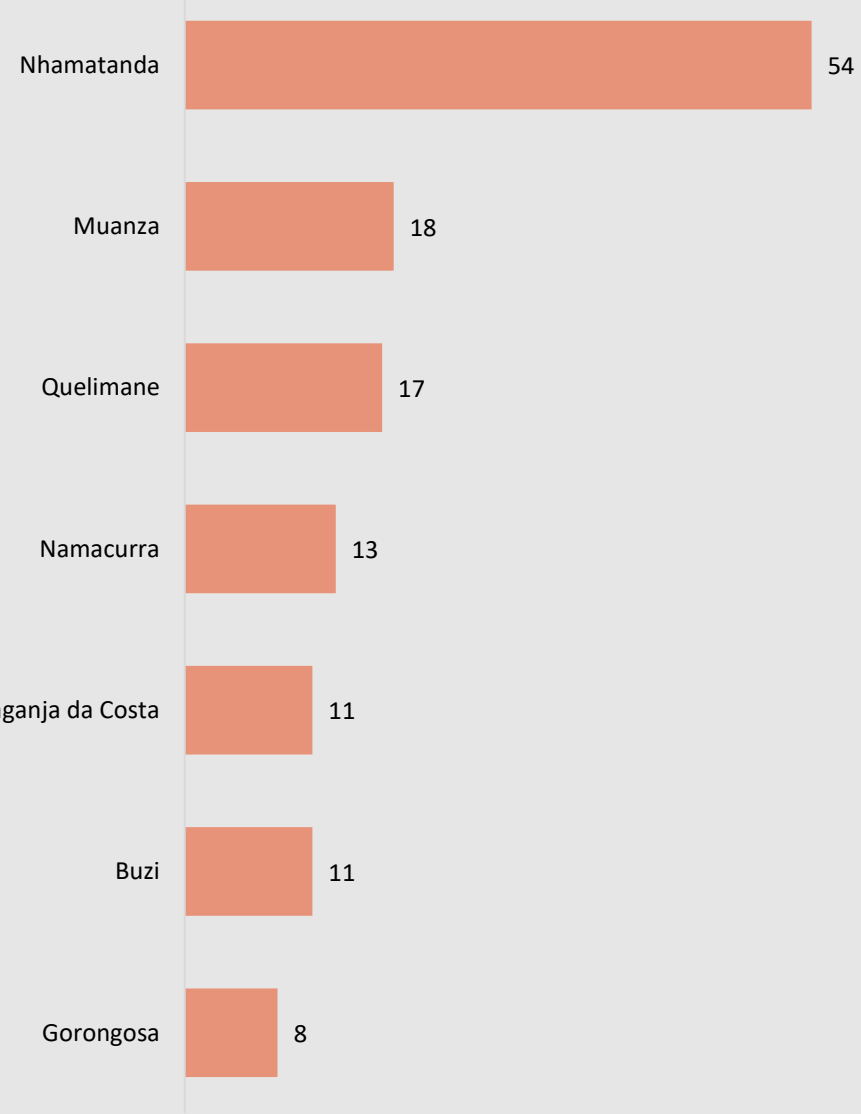
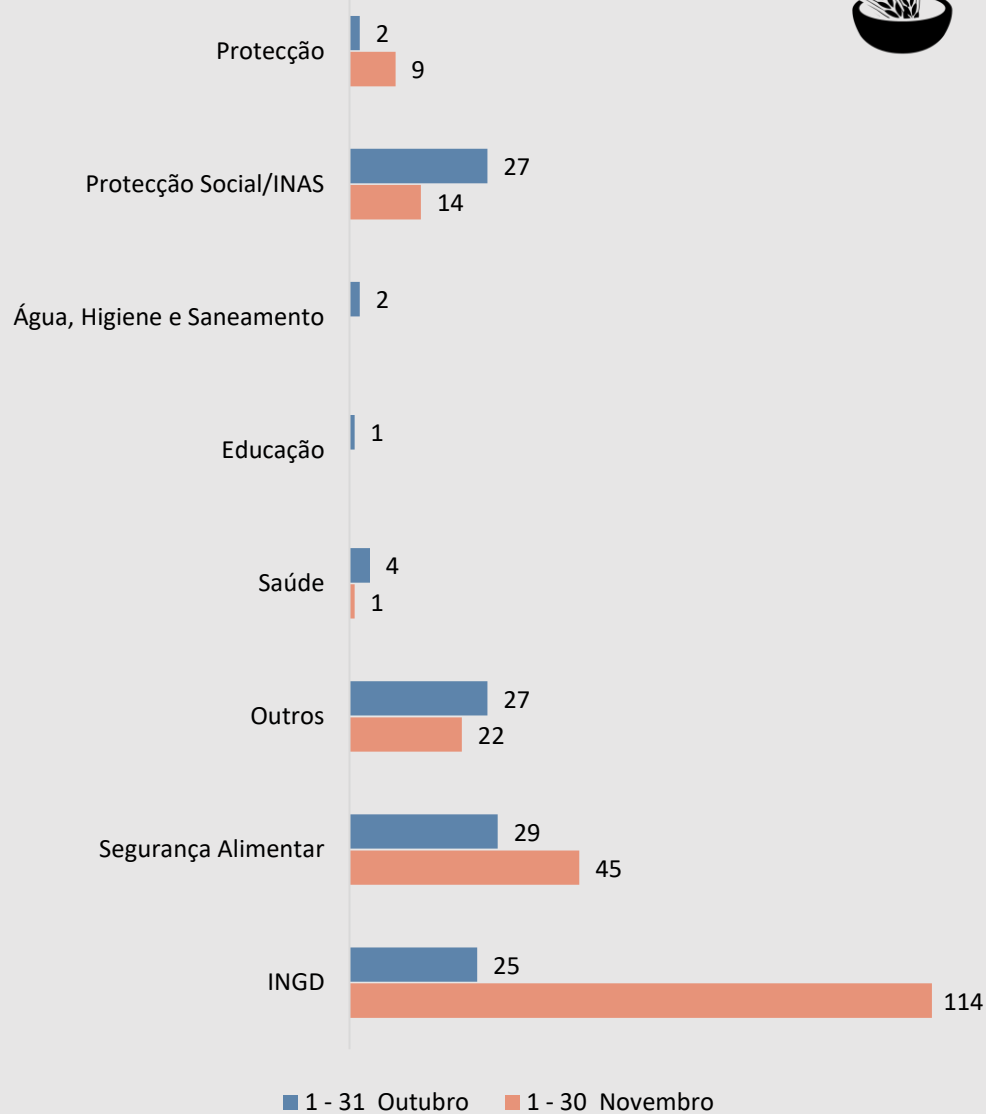
**RESPOSTA A REGIÃO NORTE**  
**TIPOS DE ABUSO DE PODER E BARREIRAS AO ACESSO**  
**1 DE OUTUBRO – 30 DE NOVEMBRO 2022**



**Reclamações – Abusos de power**      **Reclamações – Barreiras de Acesso**

**RESPOSTA A REGIÃO CENTRAL  
CASOS POR SECTOR  
1 DE OUTUBRO – 30 DE NOVEMBRO 2022**

**RESPOSTA A REGIÃO CENTRAL  
DISTRITOS COM ELEVADOS NR DE CASOS  
1 – 30 DE NOVEMBRO 2022**



# RESPOSTA A REGIÃO CENTRAL

## 1 DE OUTUBRO – 30 DE NOVEMBRO 2022

**Outubro**  
Casos Registrados:  
**117**  
Feedback Fornecido:  
**91%**

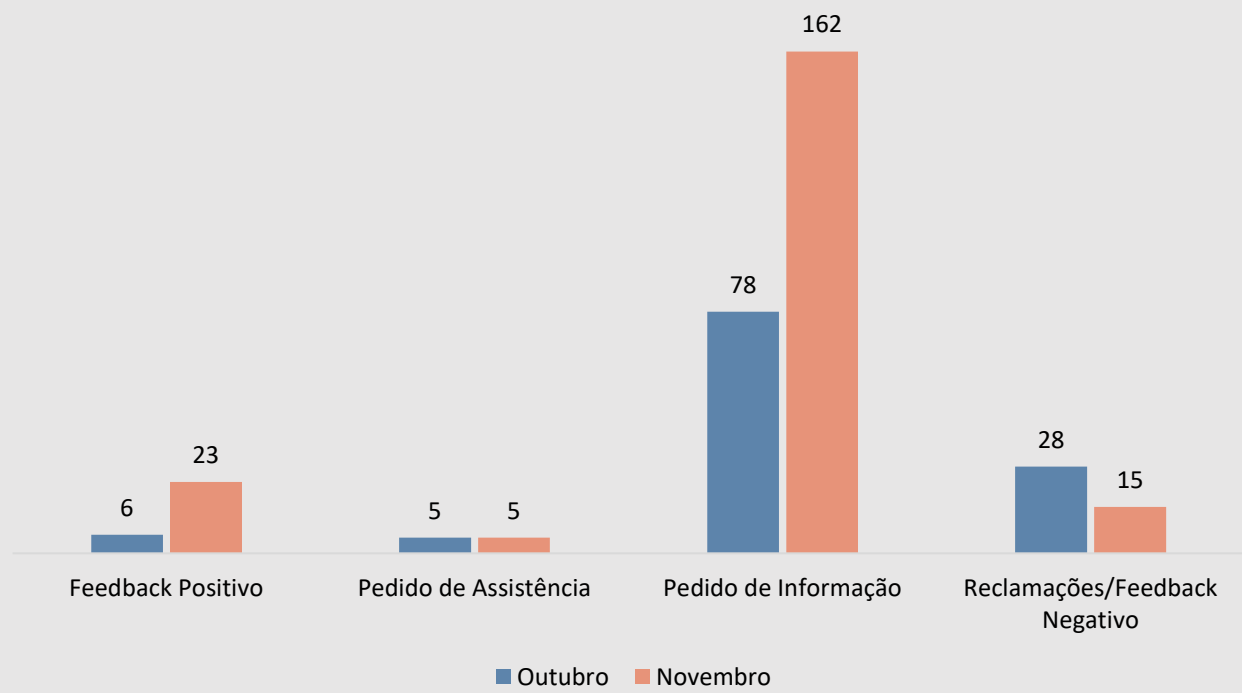
**Novembro**  
Casos Registrados:  
**205**  
Feedback Fornecido:  
**97%**

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

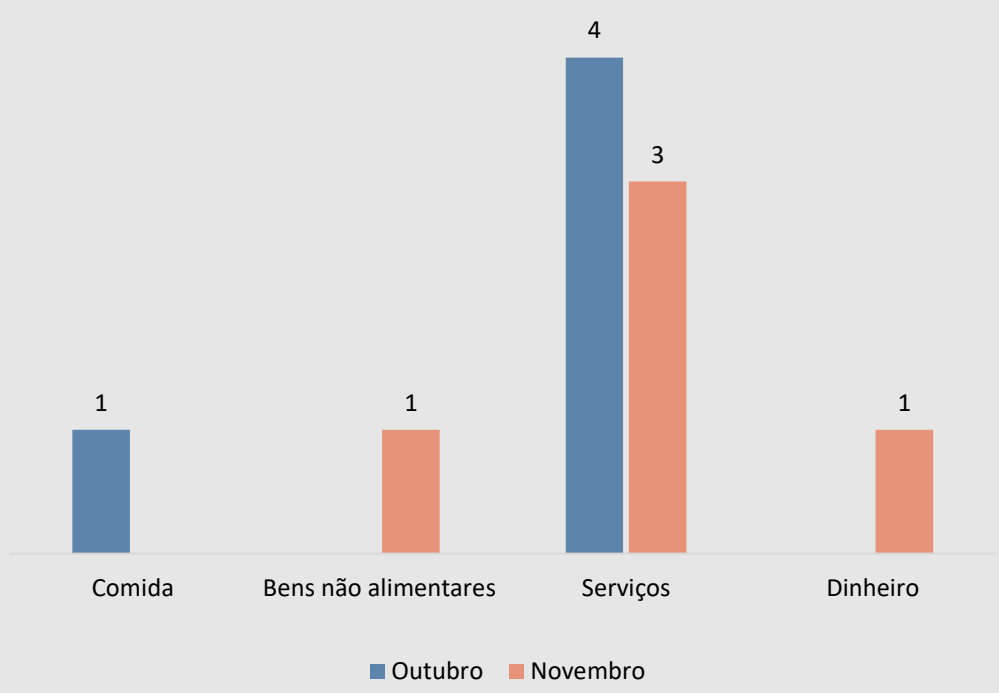
**Novembro**  
Casos Registrados:  
**5**  
Feedback Fornecido:  
**60%**



### TIPOS DE CASO



### PEDIDO DE ASSISTÊNCIA



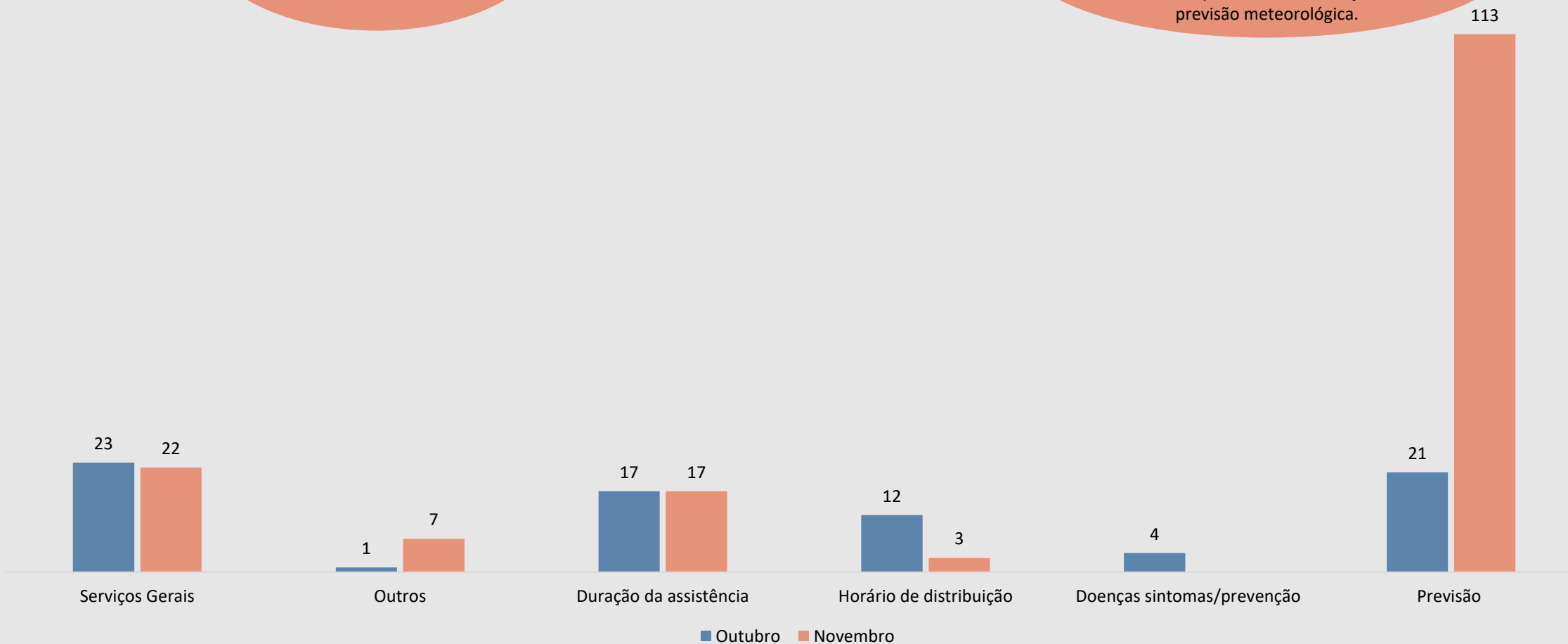
# RESPOSTA A REGIÃO CENTRAL PEDIDO DE INFORMAÇÃO 1 DE OUTUBRO – 30 DE NOVEMBRO 2022



**Outubro**  
Casos Registados:  
**78**  
Feedback Fornecido:  
**100%**

**Novembro**  
Casos Registados:  
**162**  
Feedback Fornecido:  
**100%**

**Serviços Gerais** refere-se à casos nos quais os demandantes ligam a para perguntar quais são os objectivos da Linha Verde 1458. **Previsão** refere-se à casos sobre pedidos de informação sobre previsão meteorológica.



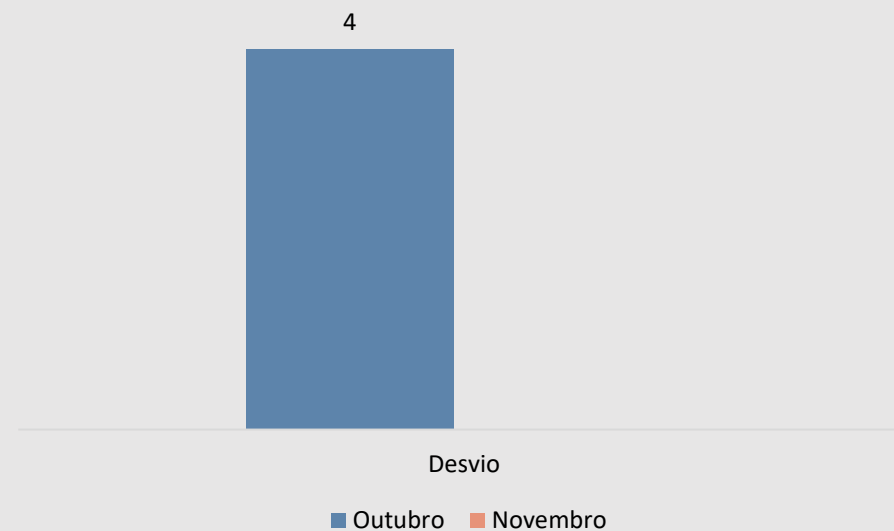
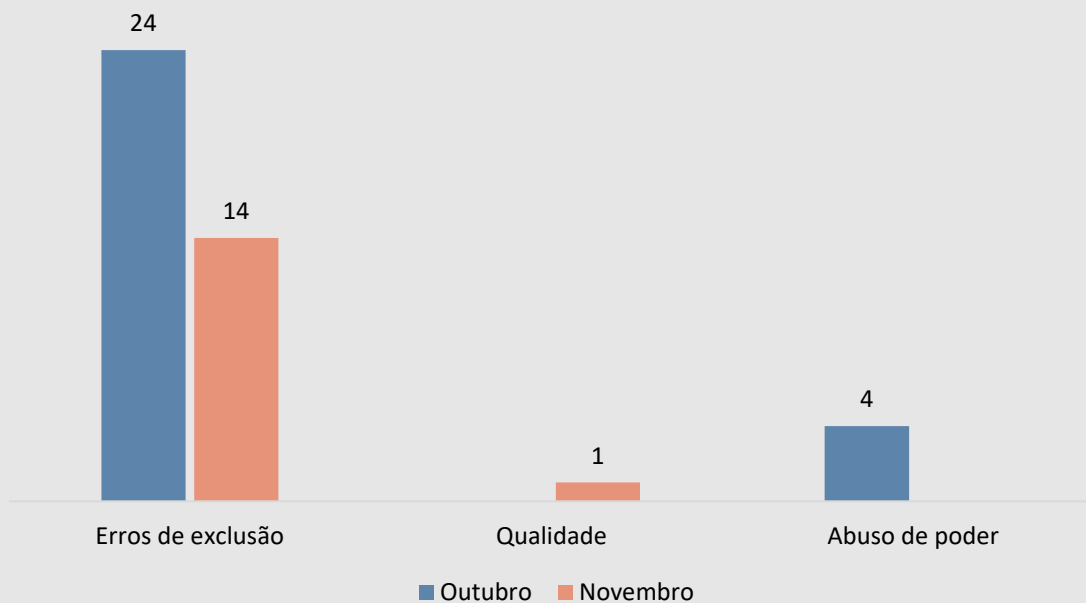
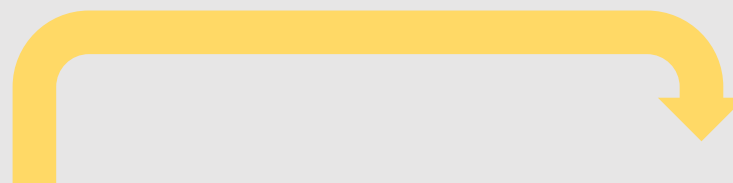
RESPOSTA A REGIÃO CENTRAL  
RECLAMAÇÕES/FEEDBACK NEGATIVO  
1 DE OUTUBRO – 30 DE NOVEMBRO 2022



RESPOSTA A REGIÃO CENTRAL  
TIPOS DE ABUSOS DE PODER  
1 DE OUTUBRO – 30 DE NOVEMBRO 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.



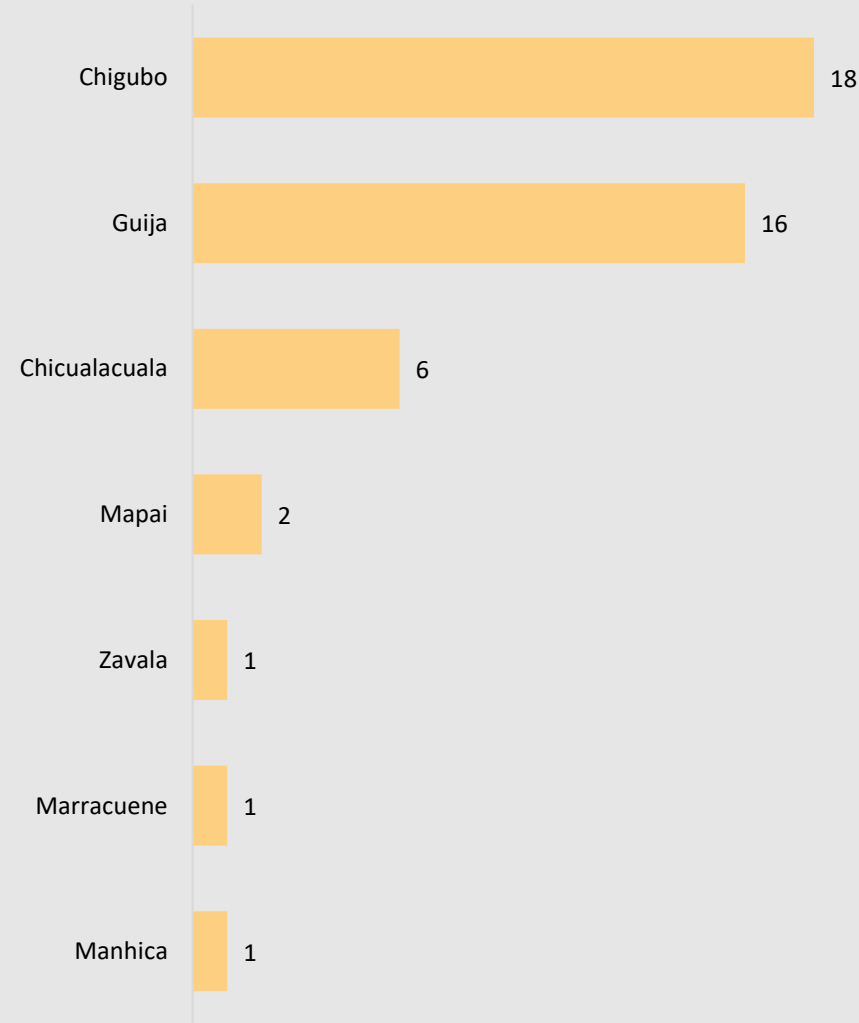
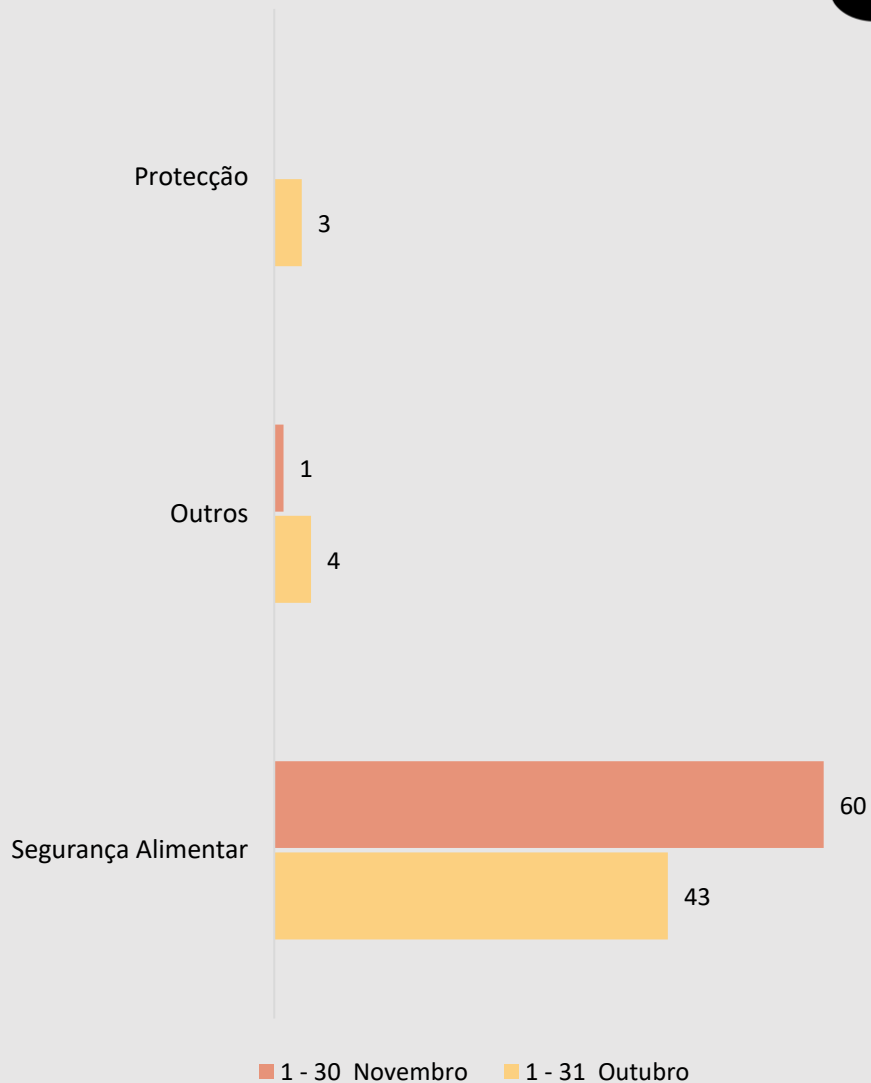
Reclamações – Abusos de poder

**RESPOSTA A REGIÃO SUL (SECA)  
CASOS POR SECTOR  
1 DE OUTUBRO – 30 DE NOVEMBRO 2022**

**RESPOSTA A REGIÃO SUL (SECA)  
DISTRITOS COM ELEVADOS NR DE CASOS  
1 – 30 DE NOVEMBRO 2022**



Casos do sector **Outros** refere-se a pedidos de esclarecimento sobre a os objectivos da Linha Verde 1458



## FEEDBACK POSITIVO 1 – 30 DE NOVEMBRO 2022

### LANCHE ESCOLAR

“Sou deslocada de Mocímboa da Praia para Palma desde Julho de 2021, actualmente vivo no bairro de Incolarino em casa emprestada com 4 membros da minha família. Sou mãe e encarregada de educação, meu filho de 12 anos aluno de EPC de Incolarino beneficiou-se de apoio providenciado pelo projecto Lanche Escolar do PMA. Ligo para agradecer pelo apoio no qual meu filho recebeu 15kg de arroz, 3 litros de óleo alimentar, 3kg de feijão e 3kg de sal no dia 24/11/2022. Queria encorajar aos parceiros para que deem assistência por tempo prolongado.” **Mulher, Palma, Cabo Delgado**



### SEGURANÇA ALIMENTAR

“Sou natural da Zambézia, distrito de Namacurra, bairro de CFM e fui afectada pelo ciclone tropical Gombe. Sou beneficiária da assistência alimentar prestada pelo PMA e parceiros. Liguei para agradecer pelo apoio que nos é prestado pelo PMA. Recebi no dia 5/11/2022 25kg de arroz, 10kg farinha, 4litros de óleo de cozinha, 10kg de feijão e 1kg de sal.” **Mulher, Namacurra, Zambézia**



### ASH-SEGURANÇA ALIMENTAR

“Sou deslocado de Ancuabe para Chiure desde Junho de 2022 devido aos ataques armados. Vivo com 3 familiares no Posto Administrativo de Chiure, localidade Milamba C.R de Nacivare. Fui foi registado pelo lider da aldeia e sou beneficiário da assistência alimentar prestada pelo PMA e parceiros. Recebi em Outubro 2022 50kg de arroz, 10kg de feijão, 4L de óleo. Liguei para a Linha Verde 1458 para agradecer pelo fornecimento de água potavel no centro onde vivo.” **Homem, Chiure, Cabo Delgado**

### ABRIGO-SEGURANÇA ALIMENTAR

“Liguei para agradecer pelo apoio em lonas recebido hoje dia 23/11/2022 distribuídas pela CRUZ-VERMELHA. Sou deslocado de Mocímboa da Praia para Montepuez desde Novembro de 2020. Actualmente vivo no C.R. Nanhupo B com 4 membros da minha familia. Sou beneficiário da assistência alimentar do PMA onde recebo 1 senha de 3600MT, na qual recebi este mes de Novembro 2022.” **Homem, Montepuez, Cabo Delgado**

### SEGURANÇA ALIMENTAR

“Sou deslocada de Mocímboa da Praia para Nampula desde 2020 devido aos ataques armados. Vivo na localidade vila de Nacala-a-Velha em casa emprestada com 7 familiares. Fui registada pelo chefe do bairro. Sou beneficiária da assistência alimentar do PMA e parceiros. No dia 3/11/2022 recebi comida: 70kg de arroz, 11kg de feijão, 4 litros de óleo de cozinha. Ligo para agradecer ao PMA por este apoio.” **Mulher, Nacala-a-Velha, Nampula.**

### SEGURANÇA ALIMENTAR

“Estou grato por ter recebido 50kg de milho, 8kg de feijão nhemba para o consumo e 6 litros de óleo alimentar, 5 latas de milho, 5kg de gergelim e 5 kg de mapira para a produção agrícola distribuído pelo PMA em parceria com a KULIMA no dia 12/11/2022. Sou nativo bairro de Mangundzuane e tenho um agregado familiar de 9 membros. Sofri com seca e perdi tudo na minha machamba. Gostaria de pedir que a ajuda continue por mais tempo e que pudessem incluir um pouco de arroz na cesta basica.” **Homem, Chigubo, Gaza**



# SEGURANÇA ALIMENTAR



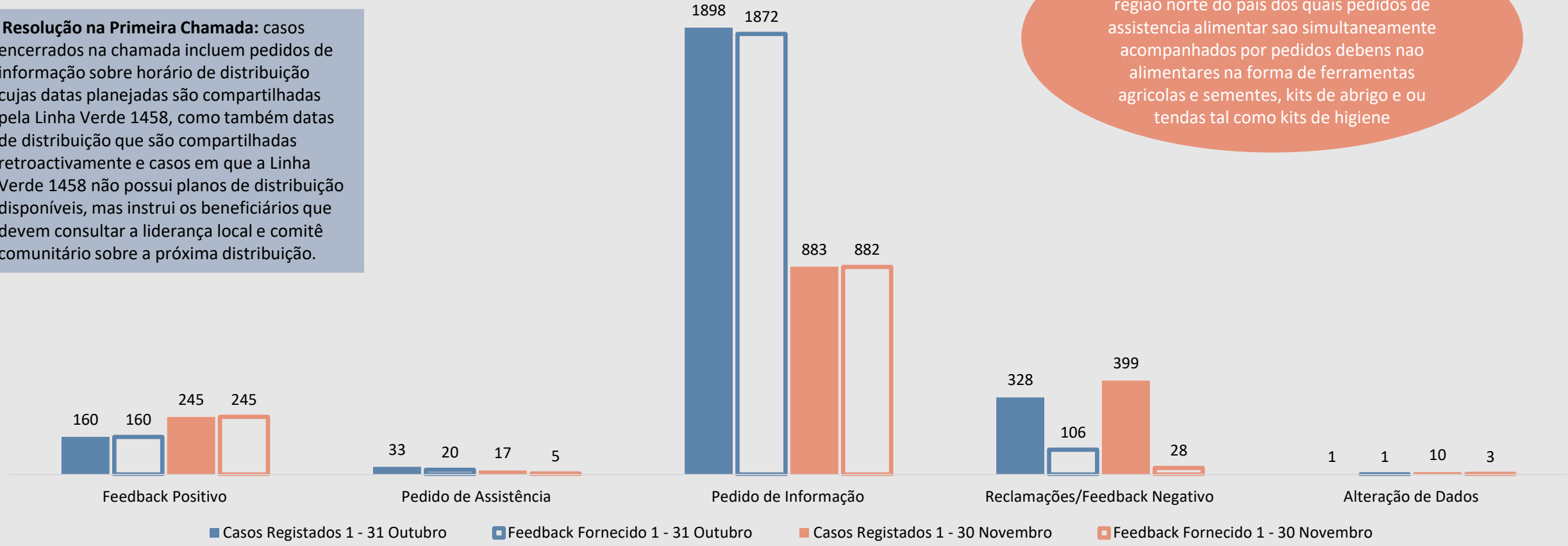
Sofala	18
Zambezia	27
Nampula	197
Cabo Delgado	1267
Gaza	43
Niassa	2

Casos Referenciados	430
Feedback Casos Referenciados	39
Resolução na Primeira Chamada	1124

**1 – 30 Novembro 2022**  
 Casos Registados:  
**1554**  
 Feedback Fornecido:  
**1163**

**1 – 30 Novembro 2022**  
 94% 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

**Resolução na Primeira Chamada:** casos encerrados na chamada incluem pedidos de informação sobre horário de distribuição cujas datas planeadas 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.



## SAÚDE



**1 – 30 Novembro 2022**

Casos Registados:

**511**

Feedback Fornecido:

**511**

Sofala	251
Zambezia	124
Manica	48
Tete	23
Nampula	45
Cabo Delgado	7
Inhambane	1
Gaza	3
Maputo Cidade	3
Niassa	3
Maputo Provincia	3

Casos Referenciados	0
Feedback de Casos Referenciados	0
Resolução na Primeira Chamada	511

## EDUCAÇÃO

**1 – 30 Novembro 2022**

Casos Registados:

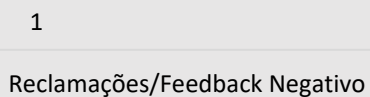
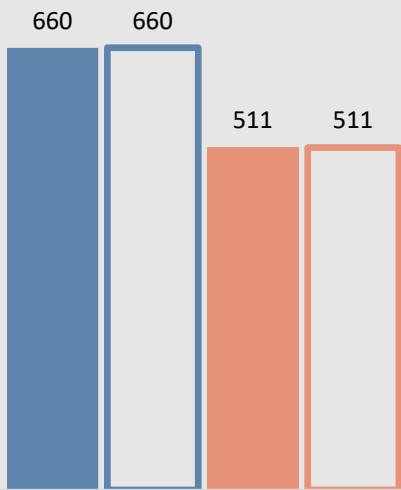
**1**

Feedback Fornecido:

**0**

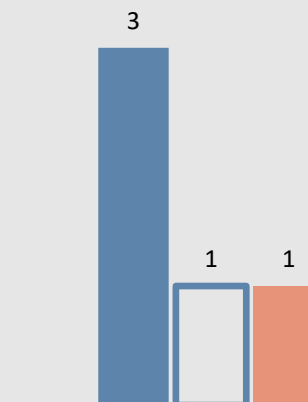
Cabo Delgado	1
--------------	---

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



■ Casos Registados 1 - 31 Outubro  
■ Casos Registados 1 - 30 Novembro

■ Feedback Fornecido 1 - 31 Outubro  
■ Feedback Fornecido 1 - 30 Novembro



■ Casos Registados 1 - 31 Outubro  
■ Casos Registados 1 - 30 Novembro

■ Feedback Fornecido 1 - 31 Outubro  
■ Feedback Fornecido 1 - 30 Novembro

## ABRIGO E BENS NÃO ALIMENTARES



Nampula	3
Cabo Delgado	98

Casos Referenciados	5
Feedback de Casos Referenciados	0
Resolução na Primeira Chamada	96

**1 – 30 Novembro 2022**  
 Casos Registados:  
**101**  
 Feedback Fornecido:  
**96**

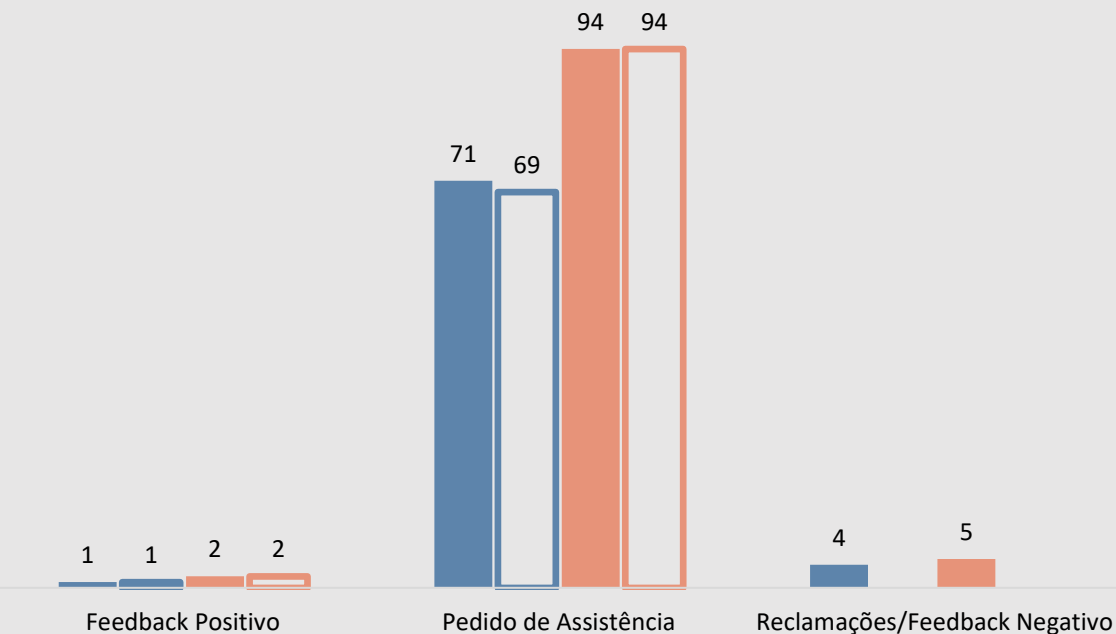
## ÁGUA, SANEAMENTO E HIGIENE



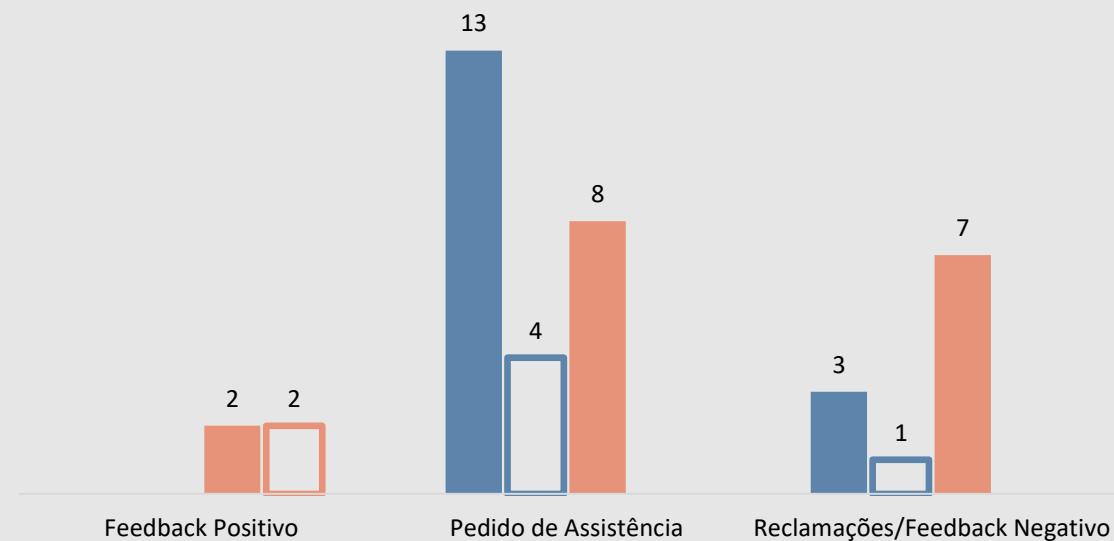
Nampula	2
Cabo Delgado	15

Casos Referenciados	15
Feedback de Casos Referenciados	0
Resolução na Primeira Chamada	2

**1 – 30 Novembro 2022**  
 Casos Registados:  
**17**  
 Feedback Fornecido:  
**2**



■ Casos Registados 1 - 31 Outubro    □ Feedback Fornecido 1 - 31 Outubro  
 ■ Casos Registados 1 - 30 Novembro    □ Feedback Fornecido 1 - 30 Novembro



■ Casos Registados 1 - 31 Outubro    □ Feedback Fornecido 1 - 31 Outubro  
 ■ Casos Registados 1 - 30 Novembro    □ Feedback Fornecido 1 - 30 Novembro

## PROTECÇÃO



Niassa	1
Cabo Delgado	9
Nampula	2

Casos Referenciados	12
Feedback de Casos Referenciados	0
Resolução na Primeira Chamada	0

**Casos do sector de Protecção inclui:**  
 Documentação Civil - 11 casos  
 Realocação - 1 caso

1 – 30 Novembro 2022

Casos Registados:  
**12**  
 Feedback Fornecido:  
**0**

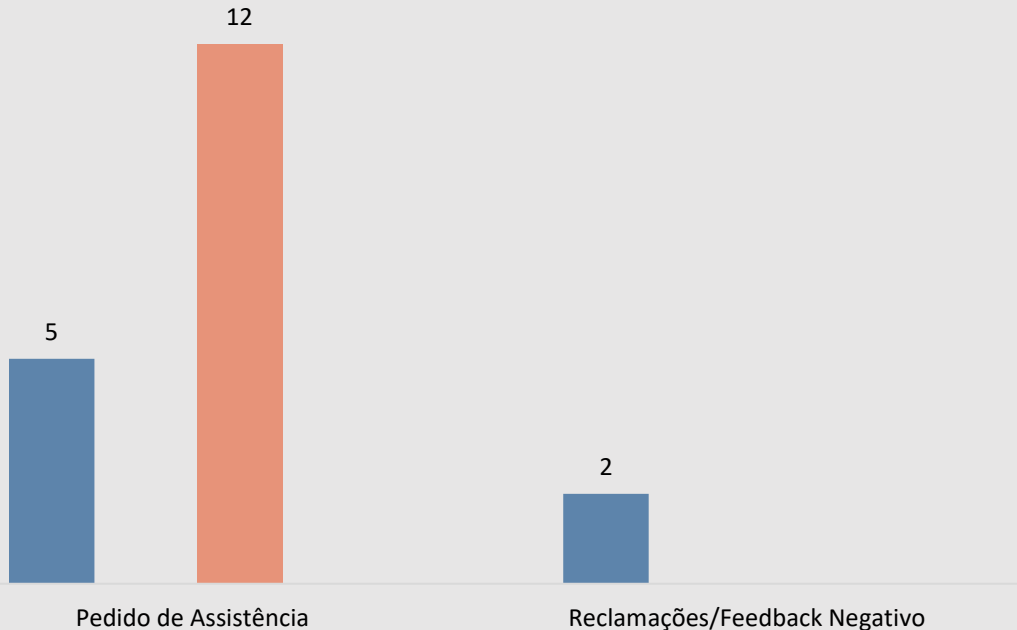
1 – 30 Novembro 2022

Casos Registados:  
**62**  
 Feedback Fornecido:  
**27**

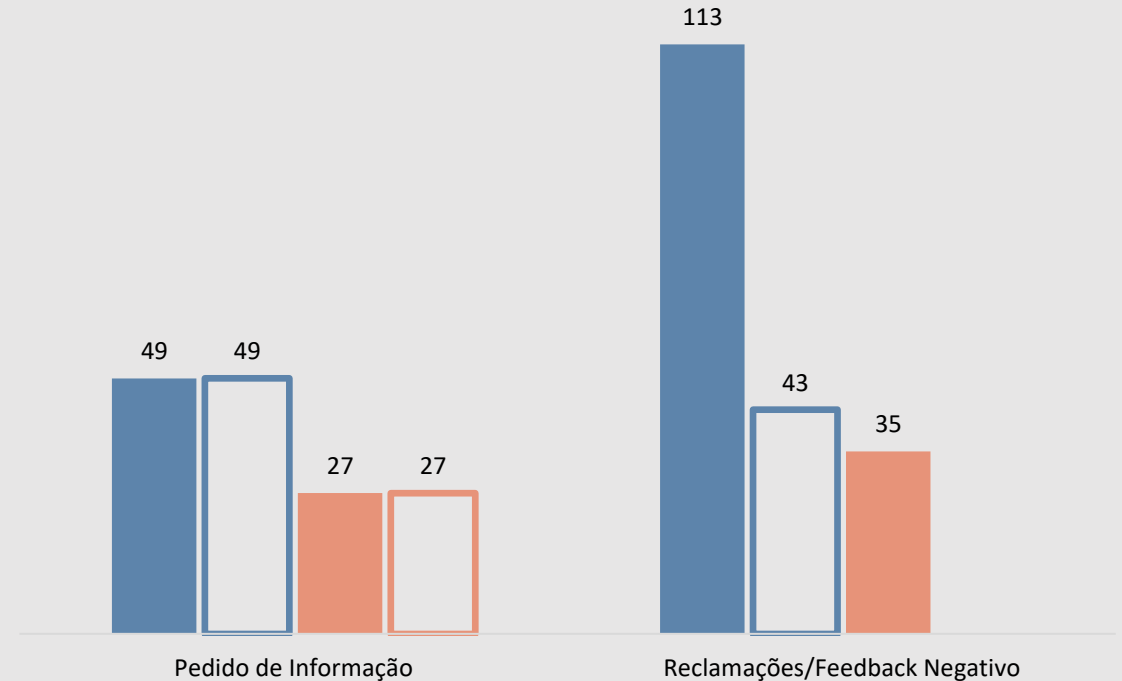
## REGISTO DE PID

Nampula	7
Cabo Delgado	55

Casos Referenciados	35
Feedback de Casos Referenciados	0
Resolução na Primeira Chamada	27



■ Casos Registados 1 - 31 Outubro    ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Outubro  
 ■ Casos Registados 1 - 30 Novembro    ■ Feedback Fornecido 1 - 30 Novembro



■ Casos Registados 1 - 31 Outubro    ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Outubro  
 ■ Casos Registados 1 - 30 Novembro    ■ Feedback Fornecido 1 - 30 Novembro

# PROTECÇÃO À CRIANÇA

# VBG

Sofala	3
Zambezia	1
Manica	1
Nampula	2
Cabo Delgado	13
Maputo Cidade	1



**1 – 30 Novembro 2022**

Casos Registados:

21

Feedback Fornecido:

21

**1 – 30 Novembro 2022**

Casos Registados:

71

Feedback Fornecido:

71

Zambezia	4
Nampula	9
Cabo Delgado	56
Maputo Provincia	1
Maputo Cidade	1

Casos Referenciados	17
Feedback de Casos Referenciados	3
Resolução na Primeira Chamada	4

Casos Referenciados	40
Feedback de Casos Referenciados	0
Resolução na Primeira Chamada	31

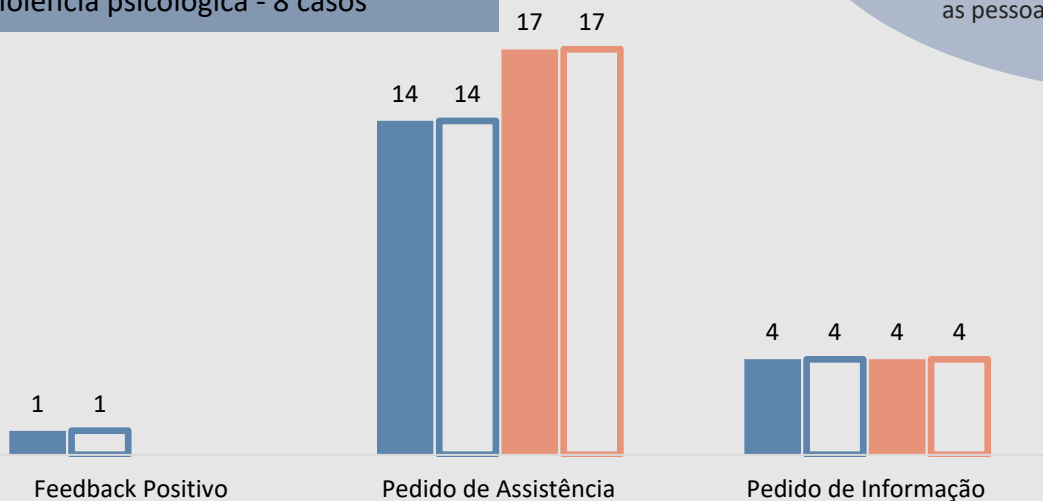
## Sector de Protecção à Criança:

- Violação sexual - 4 casos
- Casamento forçado - 2 caso
- Casamento forçado (info) - 4 casos
- Violência física - 1 caso
- Negação de acesso à recursos - 1 caso
- Violência psicológica - 8 casos

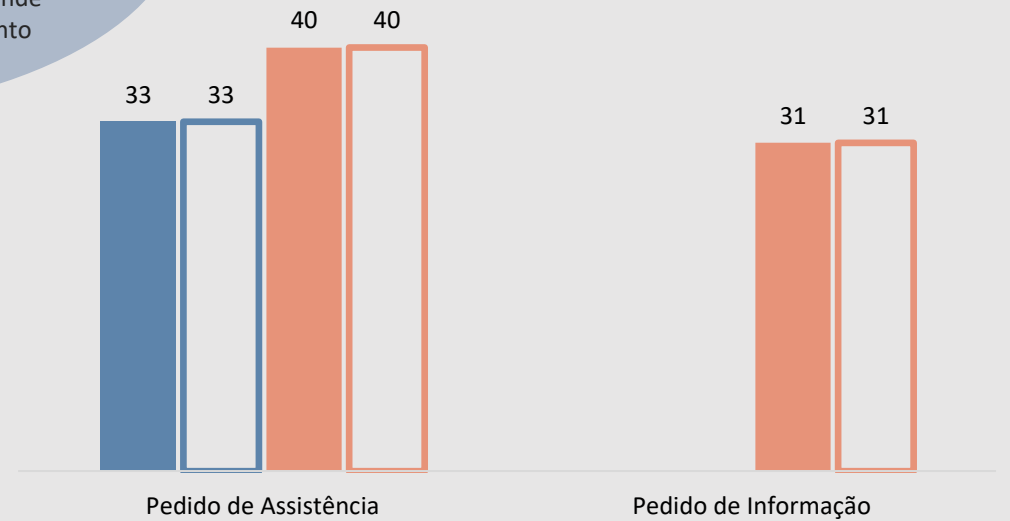
Os casos de **Protecção à Criança** são encaminhados para a **Linha Fala Criança**, assim como os casos de **GBV** são encaminhados para o **cluster GBV** para resolução e posteriormente encerrados pela Linha Verde 1458. No entanto, esses casos podem levar de um a seis meses para resolução pela **Linha Fala Criança e cluster GBV**. **Casamento forçado (info)** refere-se a casos onde as pessoas ligam para saber o que é casamento forçado.

## Sector VBG inclui:

- Violação sexual - 4 casos
- Violação sexual (info) - 1 caso
- Violência física – 18 casos
- Negação de acesso à recursos - 1 caso
- Violência psicológica - 16 casos
- Campanha de SMS VBG – 28 casos



■ Casos Registados 1 - 31 Outubro      ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Outubro  
 ■ Casos Registados 1 - 30 Novembro      ■ Feedback Fornecido 1 - 30 Novembro



■ Casos Registados 1 - 31 Outubro      ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Outubro  
 ■ Casos Registados 1 - 30 Novembro      ■ Feedback Fornecido 1 - 30 Novembro

# INGD

**1 – 30 Novembro 2022**

Casos Registados:

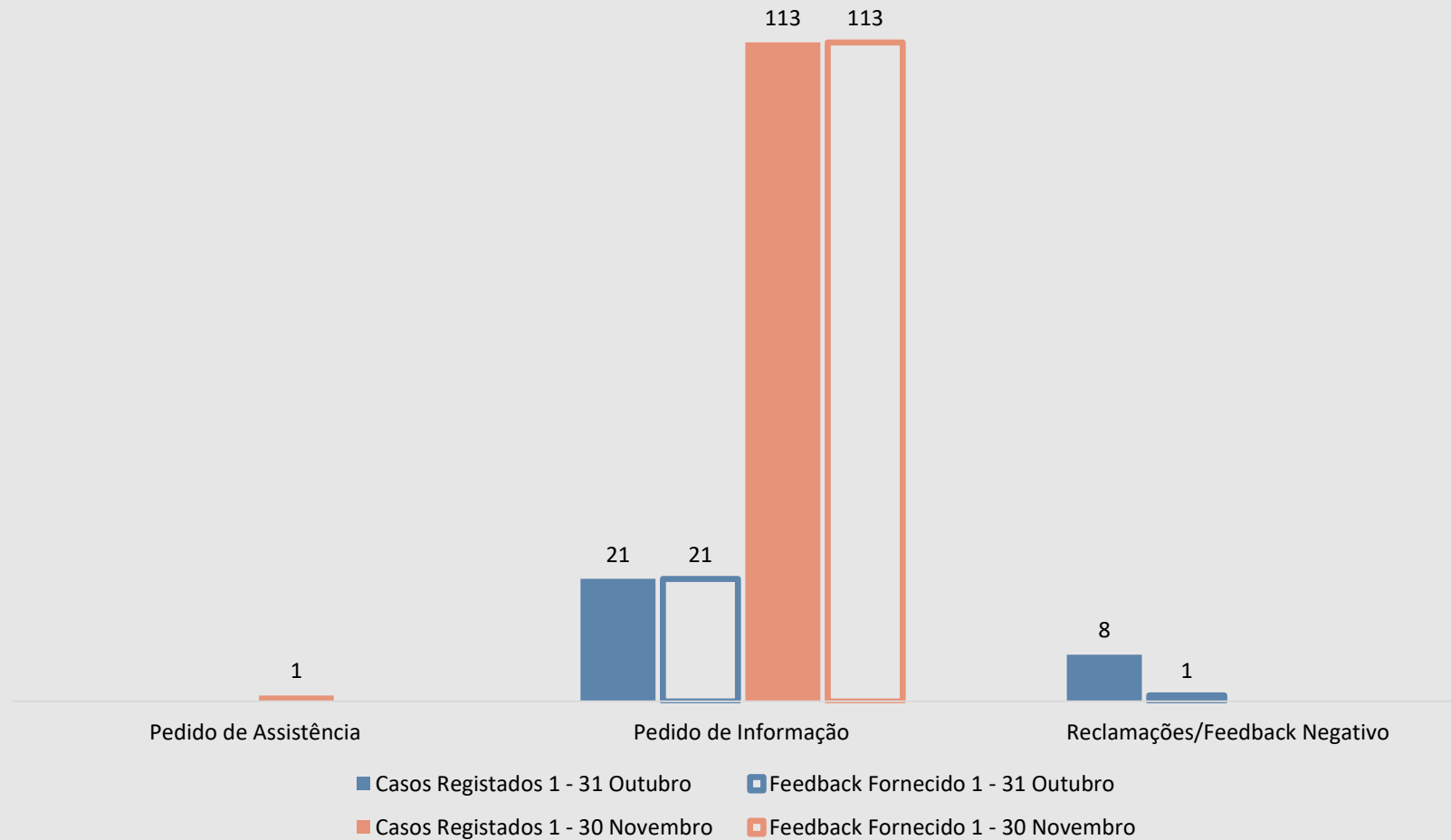
**114**

Feedback Fornecido:

**113**

Sofala	98
Manica	3
Tete	7
Zambezia	6

Casos Referenciados	1
Feedback de Casos Referenciados	0
Resolução na Primeira Chamada	113



# LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

## 1 – 30 DE NOVEMBRO 2022

### Visão geral

- ❖ Um total de **2.519** casos foram registados pela Linha Verde 1458 ao longo do mês de Novembro de 2022. A taxa de feedback é de **81,8%**, demonstrando um declínio limitado no encerramento dos casos encaminhados. Abaixo está uma desagregação do feedback fornecido às preocupações levantadas por meio do serviço, sobre a taxa de chamadas e encerramento de casos encaminhados por meio da plataforma online.
  - **79%** dos casos foram encerrados durante a chamada (resolução do primeiro caso)
  - **21%** dos casos registados foram encaminhados aos pontos focais do cluster para feedback, dos quais apenas **10%** foram encerrados com feedback.
- ❖ Durante este mês:
  - **70%** dos casos registados são da região norte, abrangendo preocupações levantadas em relação à resposta ao conflito.
  - **20%** foram sobre Covid-19.
  - **8%** foram da região central.
  - **2%** da região sul.

### SMS Campanha de 16 Dias de Activismo contra a Violência Baseada no Género.

- ❖ A Linha Verde 1458 em colaboração com Cabo Delgado VBG AoR contribuiu para a campanha SMS de 16 dias nos dias 26 e 27 de Novembro de 2022 com SMSs em **Português, Makua e Makonde**.
  - Uma SMS em **Português** foi enviada a **145.233** contactos de usuários que ligaram para a Linha Verde 1458 desde Janeiro de 2021. Dizia o seguinte: **“Obrigado uma rapariga ou um rapaz a se casar e uma violência que afeta os direitos fundamentais das crianças O matrimônio de uma criança menor de 18 anos e ilegal”**.
  - A SMS em **Makonde** foi enviado para **2.178** contactos identificados como falantes de MaKonde, dizia: **“Paukahlidya dyo mwalhi au nempa pa kulota valombwe axo ni mauvilo la nava pata muchino moe mpaga na matumise la vadioko. Ku lombwa na ndioko akanava kuwicha mika 18 axo nichino xa kuyoa”**.
  - Uma SMS em **Makua** enviada para **17.977** usuários da Linha Verde 1.458 dizia: **“Wakhanhereriha ashinmwane uthelana issempuere inthakanela nithu tchintchi. Uthelana issempuere totho ihana miaka 18 nampaka cadeia”**.

### Resposta da Região Norte (PID): 1 a 30 de Novembro de 2022

- ❖ Foram registados **1.755** casos relativos à assistência e necessidades humanitárias na região norte. **1.466** estão relacionadas com assistência alimentar, **101** relacionados com assistência e necessidades de abrigo, **92** relacionados com protecção, **62** questões de registo de deslocados internos e **17** relacionadas com Água, Saneamento e Higiene (ASH).

### Assistência Alimentar

- ❖ Dos **1.466** casos relacionados com assistência alimentar, **861** são **pedidos de informação**, **388** **reclamações**, **191** **chamadas de feedback positivo**, **16** **pedidos de assistência** e **10** **pedidos de alteração de dados**.

### Pedidos de informação

- ❖ Os pedidos de informação estão divididos da seguinte forma:
  - **833** IDP's ligaram a procura de informações sobre o **calendário de distribuição**. A Linha Verde 1458 compartilhou informações sobre os planos de distribuição disponibilizados e para os que não estão disponíveis, a Linha Verde 1458 orientou os chamadores a consultarem as lideranças locais sobre as datas planeadas de distribuição informadas pelos parceiros. A maioria dos casos veio de **Balama, Nangade, Montepuez, Mueda, Metuge, Chiure, Meconta, Mocímboa da Praia e Pemba**.
- ❖ **17** beneficiários anteriores de assistência alimentar que foram afectados pelo ciclone Gombe de **Meconta** e **Monapo** em **Nampula** perguntaram quando receberiam assistência novamente. A maioria deixou de receber assistência em Março e Junho de 2022.
- ❖ Foram recebidas **9** perguntas sobre **critérios de selecção** de pessoas que tentavam entender se elas se enquadram nos critérios para receber assistência alimentar de **Chiure, Ancuabe, Mueda, Ibo e Cuamba** em Niassa. Alguns deles mencionaram que vendiam carvão, tinham um negócio de táxi motorizada e outro especificou que era um trabalhador ocasional de construção civil.
- ❖ **3** pedidos de informação sobre o direito a receber, alguns relativos à composição de kits alimentares que são compostos por bolachas energéticas (Chiure), programas de assistência alimentar cujos beneficiários se destinam a receber telemóveis (Ancuabe) e um beneficiário que quis perceber porque deixou de receber senhas de valor (Pemba).

### Reclamações

- ❖ Foram recebidas **388** reclamações relativas às intervenções de assistência alimentar. **332** foram reclamações de **erros de exclusão**, **15** de **problemas de distribuição**, **32** de **abusos de poder**, **3** de **qualidade** e **6** de **acesso**.

# LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

1 – 30 DE NOVEMBRO 2022

- ❖ Dos **332** erros de exclusão:
  - **276** deslocados internos alegaram que seus nomes foram removidos das listas. A maioria era de Montepuez, Ancuabe, Pemba, Metuge, Chiure, Mueda, Cidade de Nampula, Meconta, Mossuril, Erati e Lichinga.
  - **10** alegações de deslocados de que pessoas desconhecidas assinaram e receberam seus direitos (Pemba). **14** alegaram que estavam ausentes nas distribuições. **18** afirmaram que comunidades inteiras foram excluídas da assistência (Namuno, Metuge, Meconta, Ancuabe, Mueda).
  - **7** deslocados alegaram ter estado ausentes enquanto as listas estavam a ser actualizadas enquanto 4 pessoas queixaram-se de terem sido excluídas das actividades de registo (Meconta, Chiure, Pemba).
- ❖ Foram registadas **32** reclamações de **abuso de poder**, divididas da seguinte forma:
  - **18** denúncias de **corrupção** foram recebidas principalmente de **Montepuez (Ntele, Nanhupo e Ujama), Chiure (Katapua e Maningane), Pemba (Eduardo Mondlane, Metula)**. Os deslocados internos alegaram que foram cobrados entre **100 e 1500MT** para se inscreverem em listas para receber assistência alimentar. 15 deles foram alegadamente perpetrados por **líderes locais** e 2 alegadamente perpetrados por agentes humanitários.
  - Foram recebidas **6** denúncias de **fraude** de Chiure (Katapua, Maningane e Navara), Montepuez (Nanhupo B, Ntele) e Nampula (Cidade de Nampula). As pessoas que ligaram alegaram que os líderes locais estavam a incluir não-beneficiários nas listas.
  - Foram registadas **5** queixas de **desvio** de Pemba, Metuge e Ancuabe onde os chamadores alegaram que os líderes locais os obrigaram a dividir os seus kits de alimentação com eles e venderam os artigos à não-beneficiários.
  - **2** reclamações de **intimidação** recebidas de Ngapa em Mueda e Megarruma em Chiure. Os deslocados internos alegaram que os líderes locais estavam a forçar os beneficiários a compartilhar seus direitos com eles e que seriam removidos das listas se não cumprissem.
- ❖ **15** casos de **problemas de distribuição** foram recebidos de **Montepuez, Metuge, Meconta, Mueda**. Os deslocados internos acreditavam que os alimentos estavam a ser desviados para a venda, pois notaram que um número ainda menor de beneficiários estava a receber assistência. As pessoas que ligaram foram informadas de que essa redução provavelmente se devia aos recursos limitados e assistência disponibilizada apenas aos mais vulneráveis.
- ❖ **10** casos de **alteração de dados** de deslocados internos que ligaram para a Linha Verde 1458 para informar que haviam se mudado de uma comunidade para outra e gostariam que suas informações fossem actualizadas em relação à distribuição de parceiros e listas de distribuição de líderes locais. Estes casos vieram de **Mocimboa da Praia, Mueda, Palma, Pemba e Quissanga**.

- ❖ **5** casos de **problemas de acesso** devido aos **preços elevados** cobrados pelos retalhistas por produtos alimentares elegíveis, como arroz e óleo de cozinha (Balama, Montepuez, Pemba). Os outros dois foram problemas relatados em relação à disponibilidade de estoque de alimentos em Balama e Mossuril).
- ❖ **3** reclamações de **qualidade**, 2 de **Nicavaco e Ntocota** em **Metuge** em relação ao **feijão**, os beneficiários reclamaram que eram difíceis de cozinhar. A terceira reclamação foi sobre poeira no **arroz** distribuído em **Palma**.

## **Registo de PIDs nas comunidades de acolhimento**

- ❖ 62 casos respeitantes ao registo de deslocados internos, dos quais **35** são reclamações de exclusão e **28** pedidos de informação.

## **Pedidos de informação**

- ❖ **28** deslocados internos de **Mueda, Ancuabe, Cidade de Pemba, Montepuez, Metuge, Nangade e Balama** receberam esclarecimentos da Linha Verde 1458 sobre os passos que podem tomar para se registarem nas comunidades de acolhimento. A Linha Verde 1458 também forneceu informações sobre os critérios de elegibilidade para o acesso à assistência, bem como as limitações actuais da assistência, a fim de gerir as expectativas gerais do pedido de acesso à assistência dos deslocados.

## **Reclamações**

- ❖ **36** pessoas de Metuge, Ancuabe, Cidade de Pemba, Mueda e Chiure alegando ser deslocados internos ligaram para a Linha Verde 1458 a reclamar de não terem sido incluídas na assistência alimentar, apesar de se terem registado várias vezes junto das líderes locais. A Linha Verde 1458 encaminha esses casos aos pontos focais do PMA CFM para análises e verificações.

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

- ❖ Foram registados **17** casos relacionados com **ASH**, dos quais **8** foram **pedidos de assistência**, **7** foram **reclamações** e **2** **feedback positivo**.

## **Pedidos de assistência**

- ❖ **2** pedidos de assistência para artigos de higiene do local de reassentamento de **Angalia em Balama** e do sítio de **Marrupa em Chiure**.
- ❖ Os restantes **6** pedidos de assistência são para pontos de água adicionais e manutenção de pontos de água existentes nos seguintes locais: **Nova Vida e Mpeme em Mueda, Saul em Metuge, Ntamba em Nangade, Nanona em Ancuabe e Nroque em Chiure**.



### Reclamações

- ❖ Foram recebidas **3** reclamações de **erro de exclusão** de 25 de Junho em Metuge, Napuluco em Macomia e Cidade de Nampula. Os deslocados internos afirmam que não receberam itens de higiene porque seus nomes foram removidos das listas. O deslocado de Nampula alegou que o registo dos beneficiários para distribuição de artigos de higiene pela UNICEF exigia cartão de vacinação contra a covid-19 ou bilhete de identidade e queixou-se de que alguns não os tinham e como tal seriam excluídos da assistência. A Linha Verde 1458 encaminhou todos os casos para o ponto focal do grupo de ASH.
- ❖ Outras **2** reclamações vieram de **Namdimba e Lianda em Mueda** onde os chamadores reclamaram que estavam a ser cobrados 5MT para ter acesso à água pelos líderes locais e isto significava que alguns não tinham acesso à água porque não tinham dinheiro para pagar por ela. Os restantes dois casos, um do local de reassentamento de Nicavaco em Metuge em que se queixou de ainda não ter recebido o valor acordado para a instalação de latrinas no local pelo actor humanitário ADEL. O outro caso foi de Lianda em Mueda, um deslocado que alegou que o responsável pelo ponto de água foi muito desrespeitoso com os deslocados proferindo palavras injuriosas.

### Abrigo e Bens não alimentares

- ❖ Através da Linha Verde 1458 foram registados **101** casos relacionados ao abrigo. **94** pedidos de atendimento, **5** reclamações e **2** ligações de feedback positivo.

### Pedidos de assistência

- ❖ **Mueda (locais de reassentamento de Lianda, Mpeme, Namdima):** **24** deslocados internos solicitaram principalmente lonas, artigos de cozinha e cobertores. Eles também mencionaram que suas lonas estão rasgadas e precisam desesperadamente de novas.
- ❖ **Montepuez (locais de reassentamento de Nacimoja, Nanhupo A, Marcune, Ujama, Chimoio, Lusaka):** **20** deslocados internos solicitaram lonas, utensílios de cozinha, sementes e ferramentas agrícolas.
- ❖ **Metuge (Ngalane, Nanlia, Bandar, Nicavaco, Ntocota, Manono):** **20** deslocados internos solicitaram lonas, potes, abrigo e ferramentas agrícolas, lâmpadas e esteiras.
- ❖ **Ancuabe (locais de reassentamento de Nanona, Nacussa, Milamba):** **10** deslocados internos solicitaram cobertores, lonas, esteiras, roupas e redes mosquiteiras.
- ❖ **Nangade (locais de reassentamento de Ntamba e Ntoli):** **5** deslocados internos solicitados para insumos agrícolas (sementes e ferramentas), lonas, candeeiros e utensílios de cozinha.
- ❖ **Ibo (local de reassentamento de Cumuamba):** **3** deslocados solicitaram lonas, potes, redes mosquiteiras, insumos agrícolas (sementes e ferramentas).
- ❖ **Chiure (locais de reassentamento de Gihote, Meculane e Megarruma):** **3** deslocados solicitaram lonas, utensílios de cozinha, candeeiros, sabão, utensílios agrícolas e sementes.

### Reclamações

- ❖ Foram recebidas **3** reclamações do local de reassentamento **Nicavaco em Metuge**, **1** reclamação relacionada com a **quantidade** onde um beneficiário mencionou que o seu kit de bens não alimentares não continha uma lâmpada. **1** reclamação de **fraude** alegando que o representante dos deslocados internos de Maremano havia incluído não-deslocados internos na lista para distribuição de lonas, utensílios de cozinha, cobertores, lâmpadas solares e redes mosquiteiras da Care e uma reclamação de erro de exclusão de um deslocado interno que disse que 26 pessoas não receberam os bens não alimentares que foram distribuídos no local.
- ❖ **2** das outras reclamações foram de Mueda (Ngapa) onde um deslocado reclamou que apenas os novos deslocados receberam lonas, enquanto os antigos que estavam lá há mais tempo não receberam enquanto também precisavam. Uma reclamação veio de Metuge (resseantamento de Nacopo) na qual um deslocado alegou que os líderes locais estavam a forçar os beneficiários a dar-lhes parte dos bens não alimentares que receberam da AVSI.

### Região Centro: 1 a 30 de Novembro de 2022

- ❖ Foram recebidas **184** chamadas da região centro do país. **115** foram preocupações relacionadas com o meteorologia com a aproximação da época das tempestades e ciclones, **45** casos relacionados com assistência alimentar e **15** relacionados com o programa de assistência Covid-19 do INAS, e 23 chamadas de pessoas que tentavam perceber para que serve o serviço de linha directa.

### Beneficiários anteriores da Assistência Alimentar

#### Feedback positivo e pedidos de informação

- ❖ **23** pessoas de **Namacurra, Maganja da Costa e Mocuba na Zambézia** ligaram para agradecer a ajuda alimentar que receberam.
- ❖ Foram recebidos **19** pedidos de informação de anteriores beneficiários da assistência do PMA em **Buzi, Nhamatanda, Caia, Chemba, Cheringoma e Dondo em Sofala**. As pessoas ligaram para pedir que a assistência alimentar seja fornecida novamente, pois estão a lutar para sobreviver.
- ❖ Foram recebidas **3** reclamações de **Maganja da Costa e Mocuba na Zambézia**. **2** eram **reclamações de exclusão** em que os chamadores alegavam que os nomes dos beneficiários haviam sido removidos das listas sem explicação. **1** **reclamação foi relacionada à qualidade** em que o chamador mencionou que a farinha de milho tem insectos e apresentava mau cheiro. A Linha Verde 1458 aconselhou o interlocutor a não consumir a comida e encaminhou o caso para o ponto focal do PMA CFM na Zambézia para acompanhamento.

# LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

## 1 – 30 DE NOVEMBRO 2022

### **Programa de Assistência Covid-19 do INAS**

❖ Foram registados um total de **14** casos relativos ao programa de assistência Covid-19 do INAS. **11** reclamações, **1** pedido de informação e **1** pedido de assistência.

#### **Reclamações**

❖ **11** chamadores de Quelimane queixaram-se de não terem recebido assistência apesar de terem sido registados para receber a mesma. A Linha Verde 1458 aconselhou os chamadores a contactarem os escritórios locais do INAS e estes, por sua vez, mencionaram que foram informados pelos funcionários do INAS para esperarem até 30 de Novembro de 2022

### **Protecção: 1 a 30 de Novembro de 2022**

❖ Através da Linha Verde 1458 foram registados um total de **104** casos de protecção, dos quais **36** foram pedidos de informação sobre casamento forçado e VBG resultantes da SMS enviada aos 26 de Novembro no início dos 16 dias de Activismo contra a VBG.

❖ **12** casos de protecção geral relativa à pedidos de assistência em documentação civil de deslocados internos em **Cabo Delgado (Cidade de Pemba, Montepuez, Mueda e Chiure), Nampula (Cidade de Nampula e Mongincual) e Niassa (Lichinga)**.

❖ **9** casos de **protecção à criança** foram reportados através da linha directa. **2 casos de violação sexual envolvendo menores (Metuge), 2 denúncias de casamento forçado (Sofala e Nampula), 1 negligência e 1 pedido de assistência alimentar** de alguém que afirma ser tutor de 20 órfãos ambos de Sofala. **3** casos de VBG (violência física) reportados em Maputo Cidade, Maputo Província e Mecufi em Cabo Delgado. A Linha Verde 1458 continua a trabalhar com a Linha Fala Criança (LFC) no encaminhamento de casos de protecção a criança para serviços essenciais de sobrevivência. A LFC, por sua vez, fornece à Linha Verde 1458 feedback sobre os casos e a Linha Verde 1458 pode encerrar os casos com evidências de que eles são ou foram gerenciados.

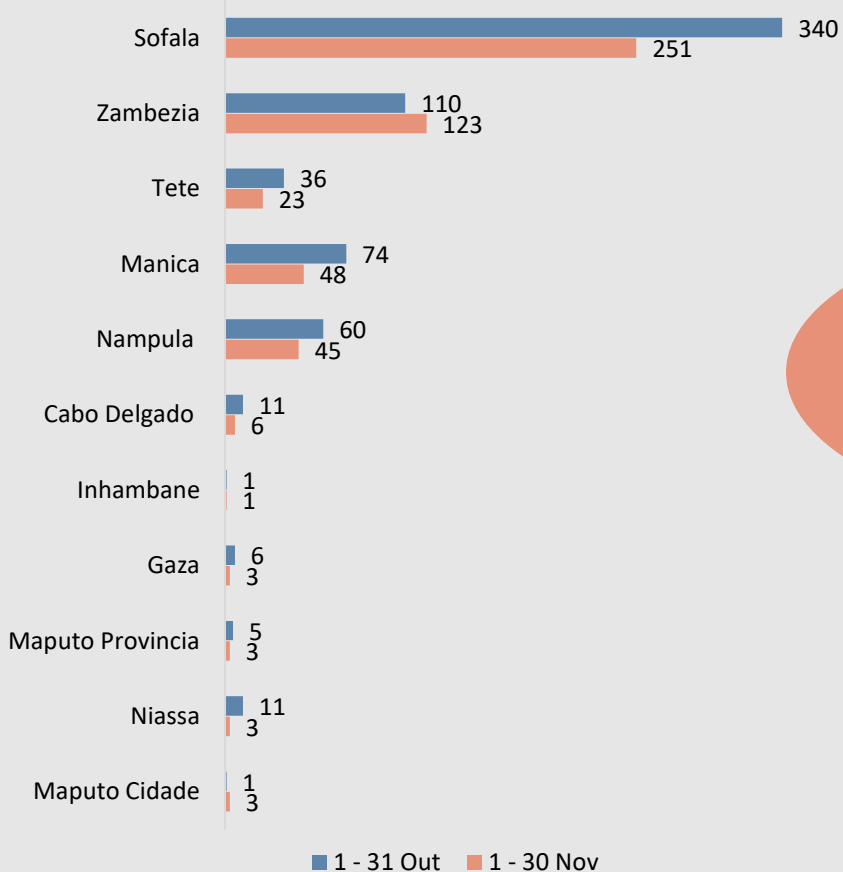
❖ **Os agentes comunitários da AIFO registaram 48 casos** entre pessoas com diferentes tipos de deficiência em Metuge e Montepuez através da plataforma online Linha Verde 1458. **12** casos relacionados com a protecção da criança envolvendo menores de 18 anos com deficiência, dos quais **8 são abusos emocionais/psicológicos, 2 casos de violação sexual envolvendo menores** que já foram atendidos em unidades de saúde e reportados às autoridades e **1** caso de **agressão física**. **37** Casos de VBG de Montepuez e Metuge em que a maioria são também abusos psicológicos e emocionais de pessoas com deficiência devido às suas deficiências, seguidos por casos de agressão física perpetrada por parceiros íntimos e outros são actos aleatórios de violência física contra pessoas com deficiência. **4 casos de violação sexual envolvendo adultos** já atendidos em unidades sanitárias e **2** casos de **negação de recursos**.

## Tendências: Covid-19

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

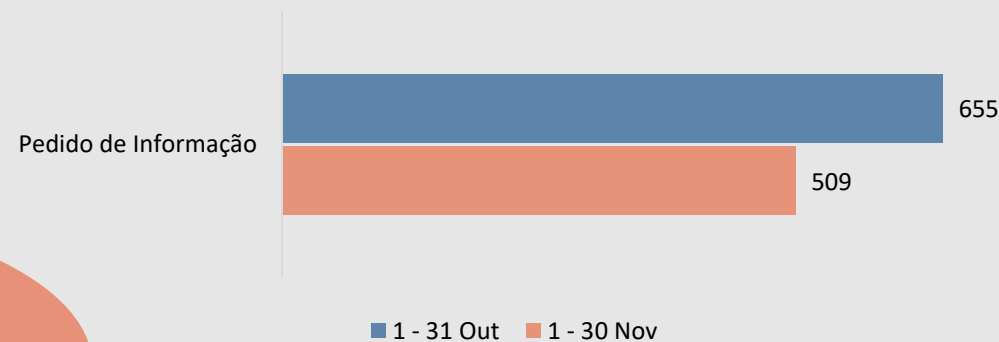
## 1 DE OUTUBRO – 30 DE NOVEMBRO 2022

### CASOS POR PROVÍNCIA

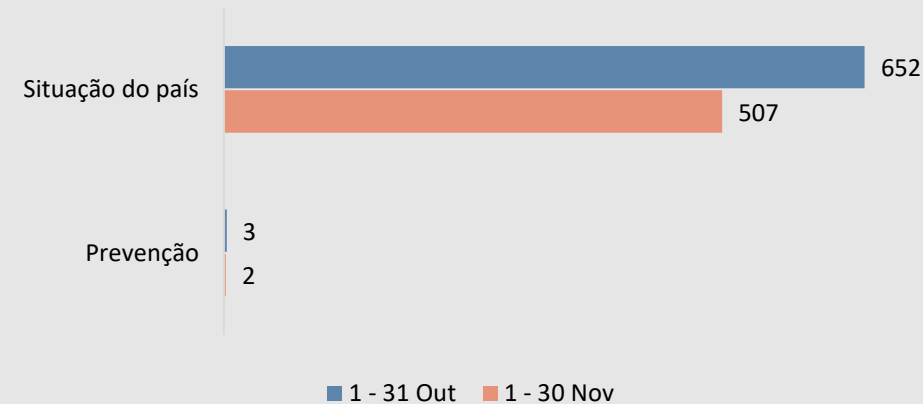


**1 – 30 de Novembro 2022**  
 Nr. de casos de Covid-19:  
**509**  
 20% dos casos registados através da Linha Verde 1458 entre 1 e 30 Novembro são relacionados com Covid-19.

### TIPOS DE CASO



### PEDIDO DE INFORMAÇÃO



❖ Demonstrando um declínio constante e consistente em relação às preocupações com o Covid-19, compartilhadas através da Linha Verde 1458, foram recebidos **509** pedidos de informação sobre a situação actual do Covid-19 no país.

- Sofala (251), Zambezia (123), Manica (48), Nampula (45), Tete (23), Cabo Delgado (6).