



LINHA VERDE
DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA
1458



Linha Verde da Resposta à Emergência

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

106,086 Total Casos Registrados

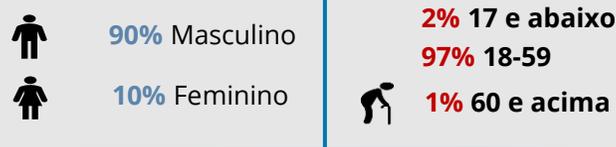
2,428 Casos Registrados
Dezembro 2022

81% Feedback Recebido
Dezembro 2022

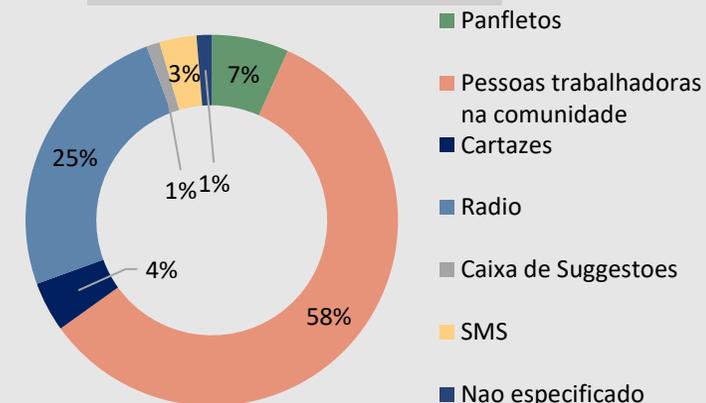


VISAO GERAL DE DADOS: 1 DE JANEIRO - 31 DE DEZEMBRO 2022

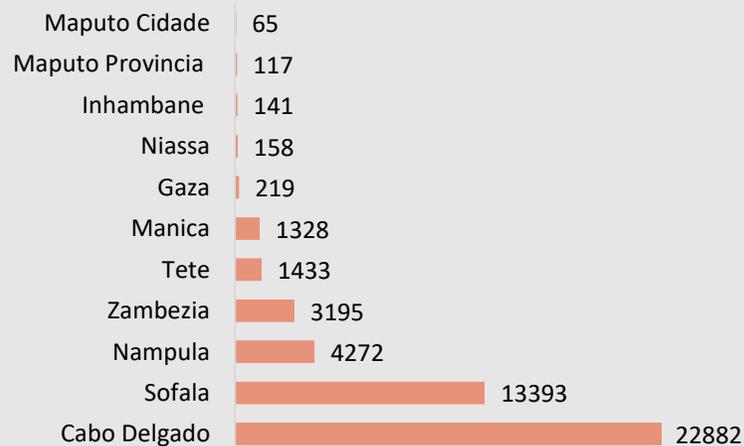
PERFIL DO CHAMADOR



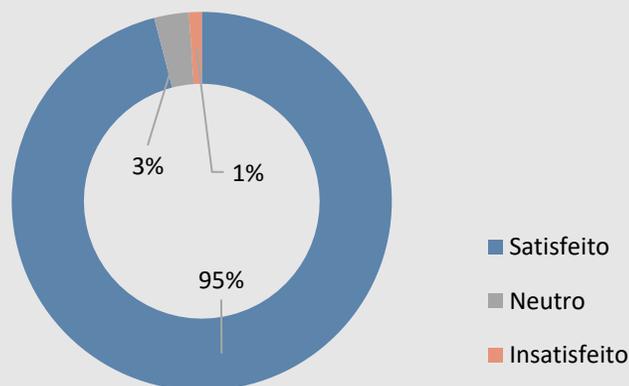
CONHECIMENTO SOBRE LINHA VERDE 1458



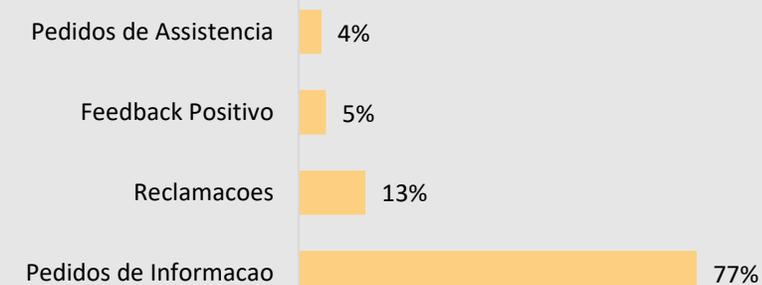
CASOS POR PROVINCIA



SATISFAÇÃO



TIPOS DE CASO



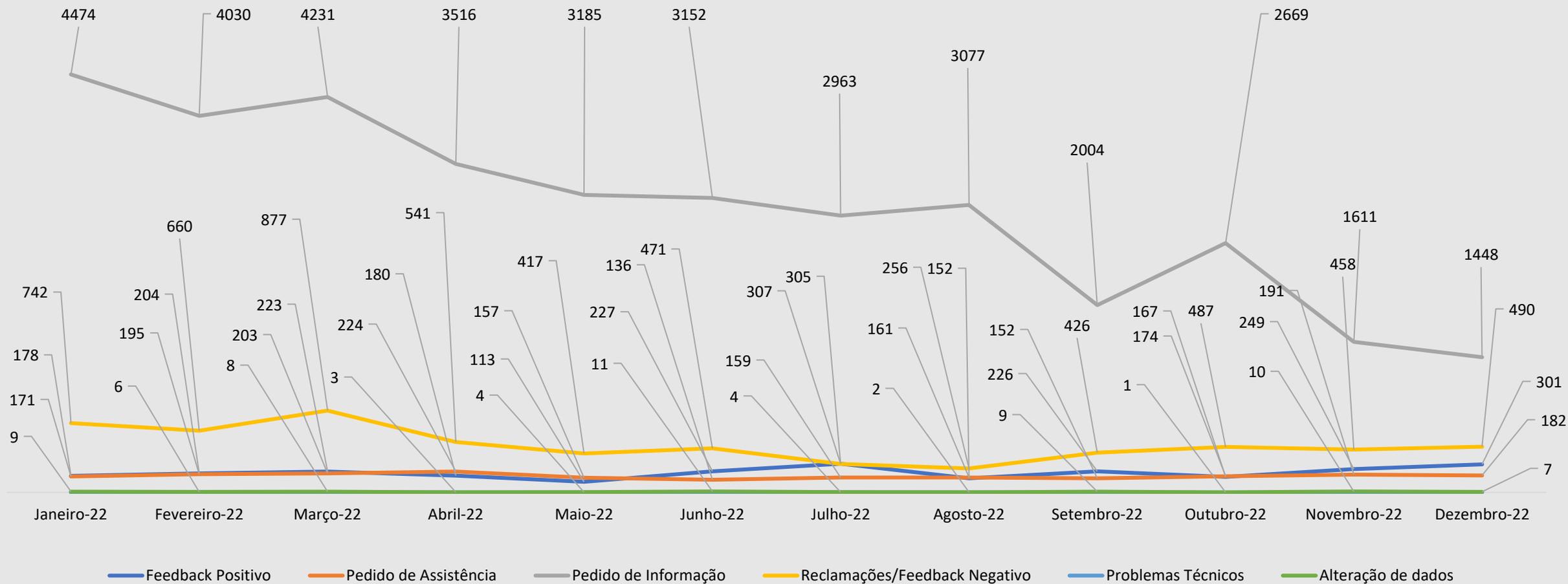
TIPO DE CASOS REGISTRADOS POR MÊS 1 DE DEZEMBRO 2021 – 31 DE DEZEMBRO 2022

1 - 31 de Dezembro 2022

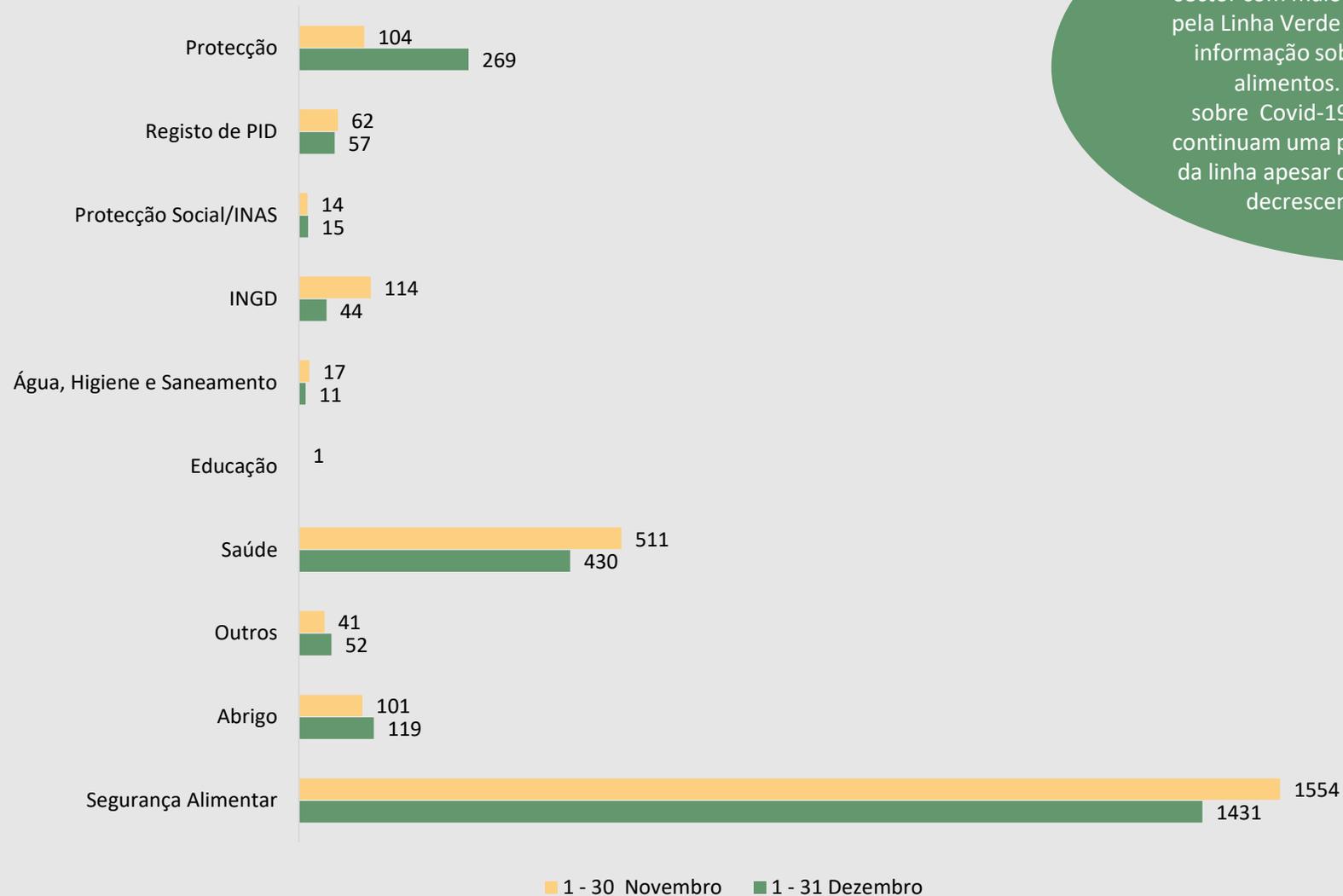
Nr. Total de Casos Registrados:
2,428

Nr. de chamadas da região norte:
1,733

71% dos casos registrados através da Linha Verde 1458 entre 1 e 31 de Dezembro são provenientes da região norte.



CASOS POR SECTOR 1 DE NOVEMBRO – 31 DE DEZEMBRO 2022



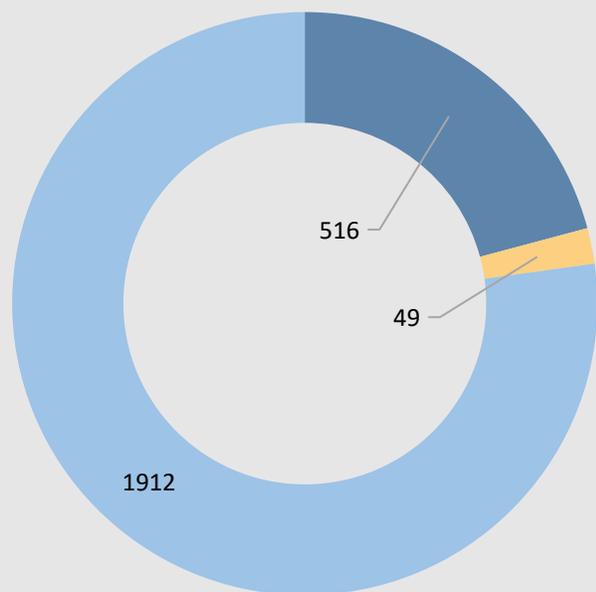
Mesmo com um decréscimo em relação ao mês anterior Segurança Alimentar continua o sector com maior numero de casos registados pela Linha Verde 1458, 46% destes pedidos de informação sobre datas de distribuição de alimentos. Pedidos de informação sobre Covid-19 dentro do sector de saúde continuam uma preocupação entre os utentes da linha apesar de apresentar uma tendência decrescente nos meses passados.

CASOS POR SECTOR 1 – 31 DE DEZEMBRO 2022



Casos Referenciados
516
Resolução na Primeira Chamada
1912

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.



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

Sectores	Casos Referenciados	Feedback de Casos Referenciados	Resolução na Primeira Chamada
Segurança Alimentar	434	39	995
Abrigo	2	0	117
Outros	0	0	52
Saúde	1	0	429
Educação	0	0	0
ASH	6	0	5
Protecção Social/INAS	14	4	1
Registo de PID	52	6	7
INGD	0	0	44
Protecção	7	0	262
Total	516	49	1912

❖ 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 NOVEMBRO – 31 DE DEZEMBRO 2022

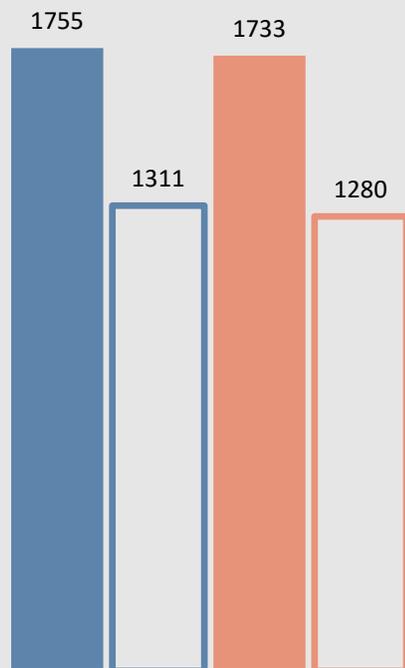


1 – 31 Dezembro 2022
Casos Registrados:
1733
Feedback Fornecido:
1280

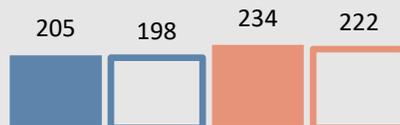
1 – 31 Dezembro 2022
Casos Registrados:
234
Feedback Fornecido:
222

1 – 31 Dezembro 2022
Casos Registrados:
428
Feedback Fornecido:
428

1 – 31 Dezembro 2022
Casos Registrados:
33
Feedback Fornecido:
32



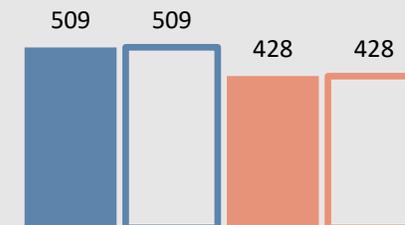
Região Norte



Região Central



Região Sul (resposta a SECA)



COVID-19

■ Casos Registrados 1 - 30 Novembro

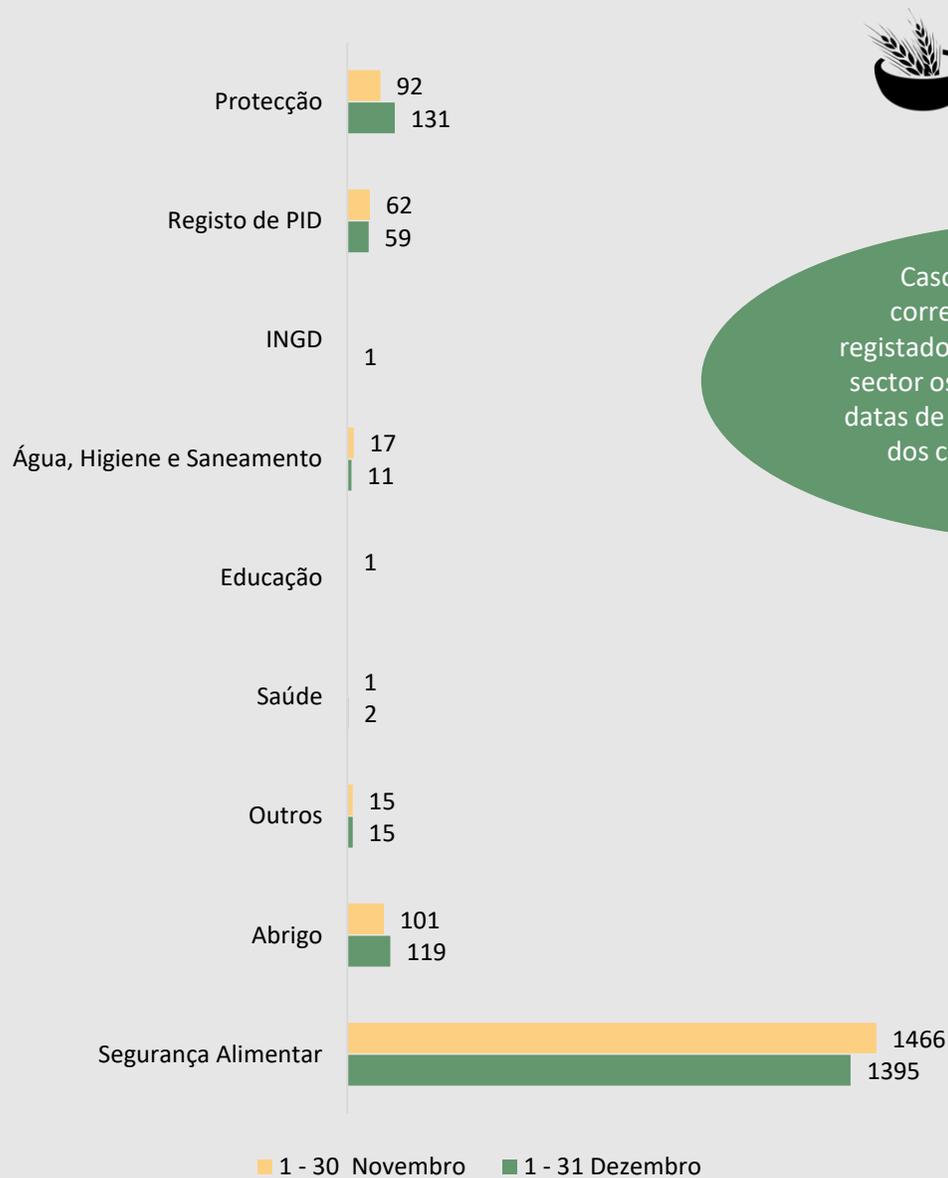
■ Feedback Fornecido 1 - 30 Novembro

■ Casos Registrados 1 - 31 Dezembro

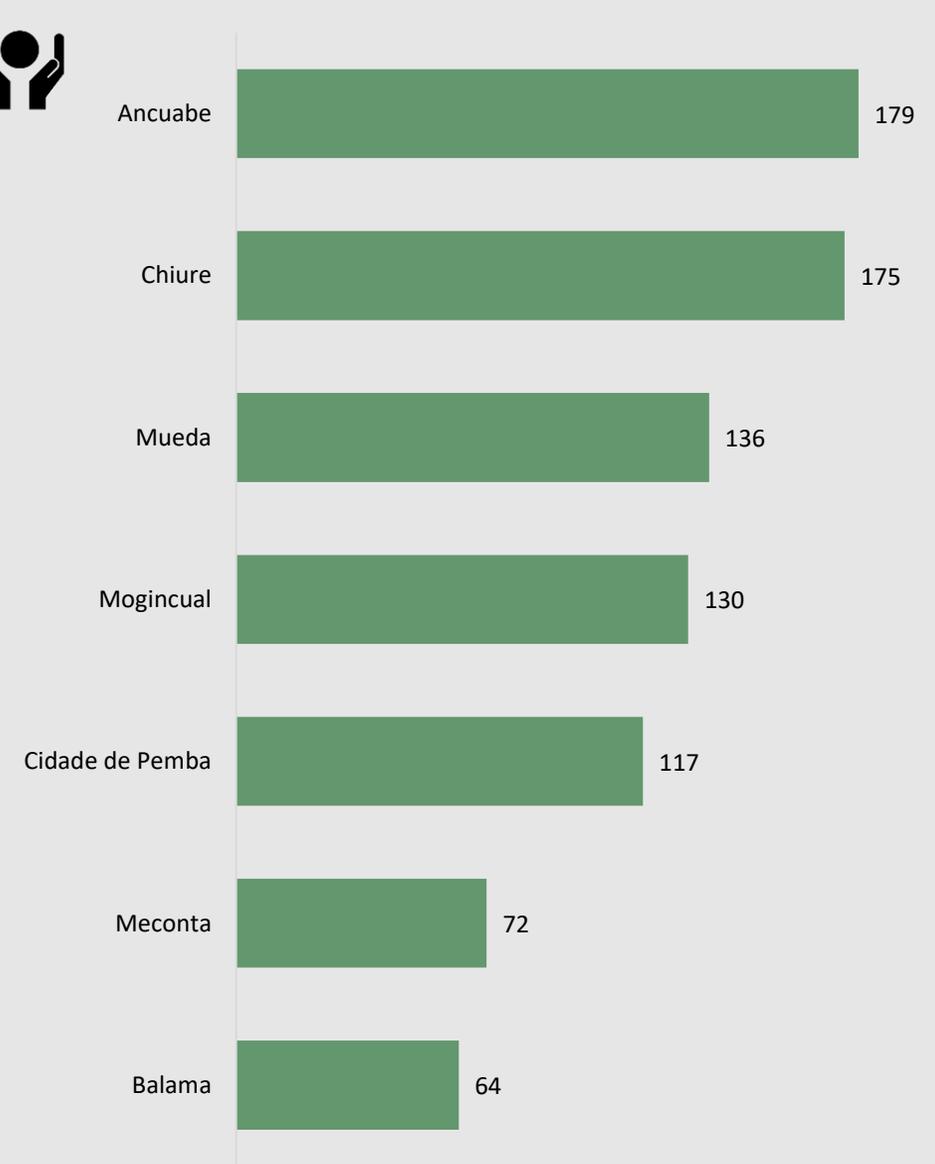
■ Feedback Fornecido 1 - 31 Dezembro

RESPOSTA A REGIÃO NORTE CASOS POR SECTOR 1 DE NOVEMBRO – 31 DE DEZEMBRO 2022

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



Casos de Segurança Alimentar correspondem a 82% dos casos registados na região norte. Dentro deste sector os pedidos de informação sobre datas de distribuição representam 47% dos casos com uma taxa total de feedback de 100%.



RESPOSTA A REGIÃO NORTE

1 DE NOVEMBRO – 31 DE DEZEMBRO 2022

Novembro
Casos Registrados:
1755
Feedback Fornecido:
75%

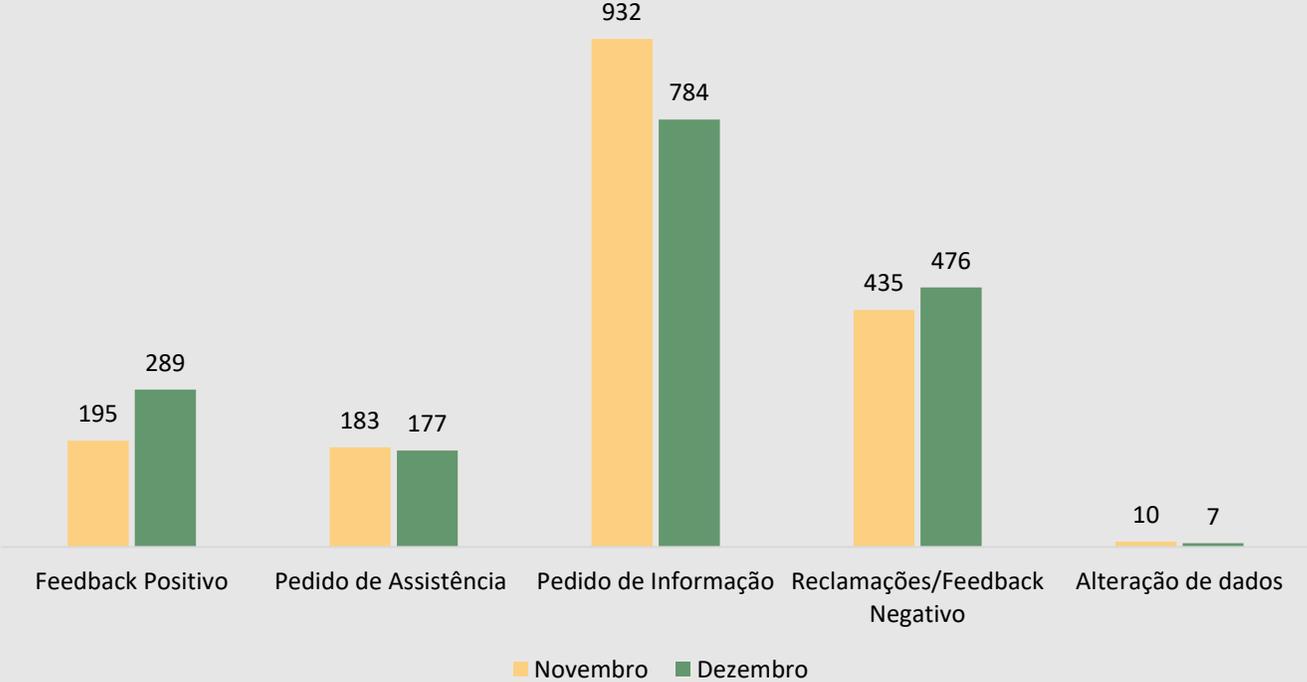
Dezembro
Casos Registrados:
1733
Feedback Fornecido:
74%

Novembro
Casos Registrados:
183
Feedback Fornecido:
83%

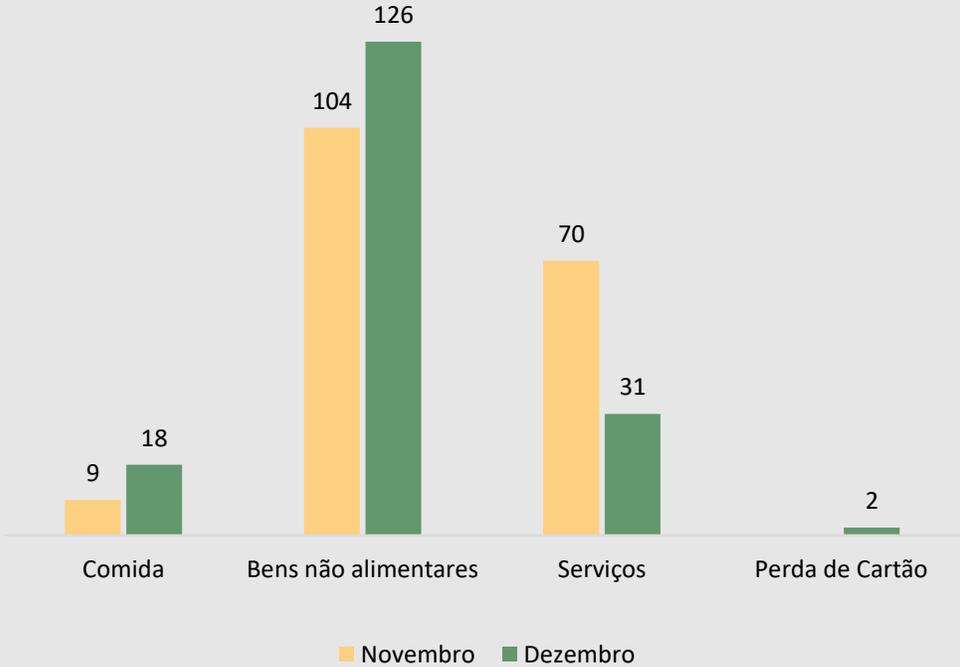
Dezembro
Casos Registrados:
177
Feedback Fornecido:
82%



TIPOS DE CASO



PEDIDO DE ASSISTÊNCIA



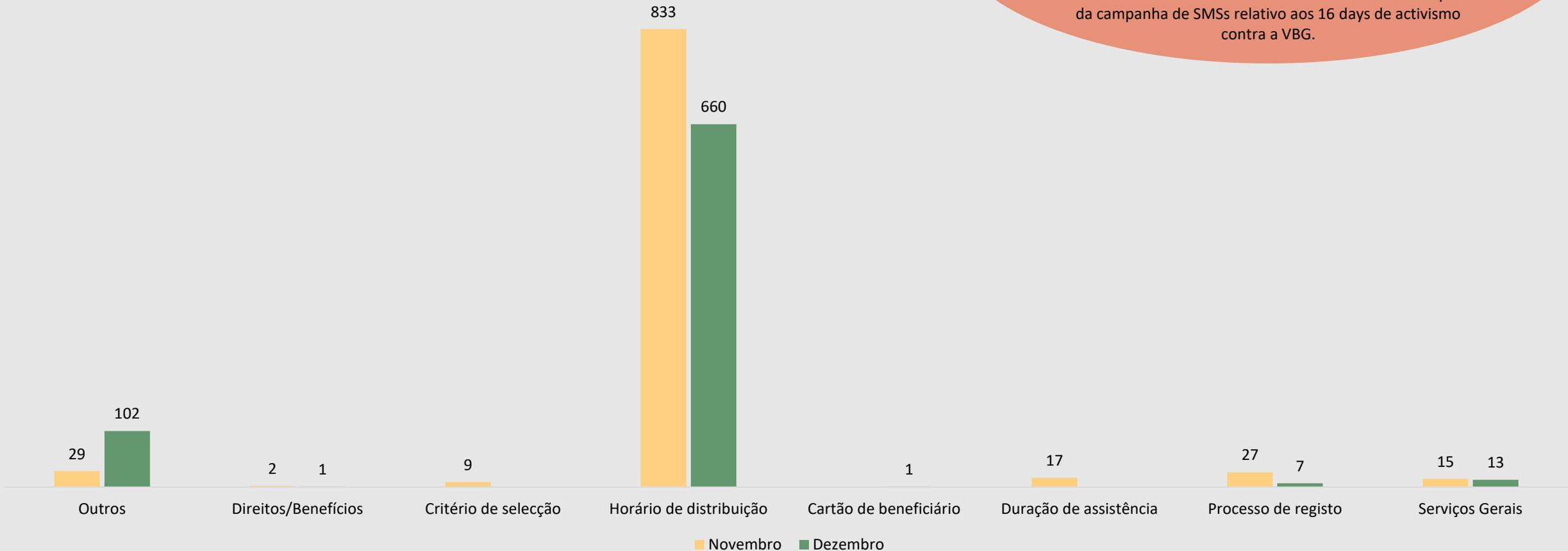
RESPOSTA A REGIÃO NORTE PEDIDO DE INFORMAÇÃO 1 DE NOVEMBRO – 31 DE DEZEMBRO 2022

Novembro
Casos Registados:
932
Feedback Fornecido:
100%

Dezembro
Casos Registados:
784
Feedback Fornecido:
100%



Linha Verde 1458 registou um acentuado decrescimo do número de casos de **Horário de distribuição**. Mas este continua predominante entre os pedidos de informação. A maioria destes casos vem de beneficiários que afirmam ja ter acabo a ração anteriormente distribuída e que estão há meses sem receber comida. Paraa o presente mes **Outros** maioria refere-se a casos onde pessoas ligaram para pedir esclarecimento sobre as SMSs de VBG recebidas como parte da campanha de SMSs relativo aos 16 days de activismo contra a VBG.



RESPOSTA A REGIÃO NORTE

RECLAMAÇÕES/FEEDBACK NEGATIVO

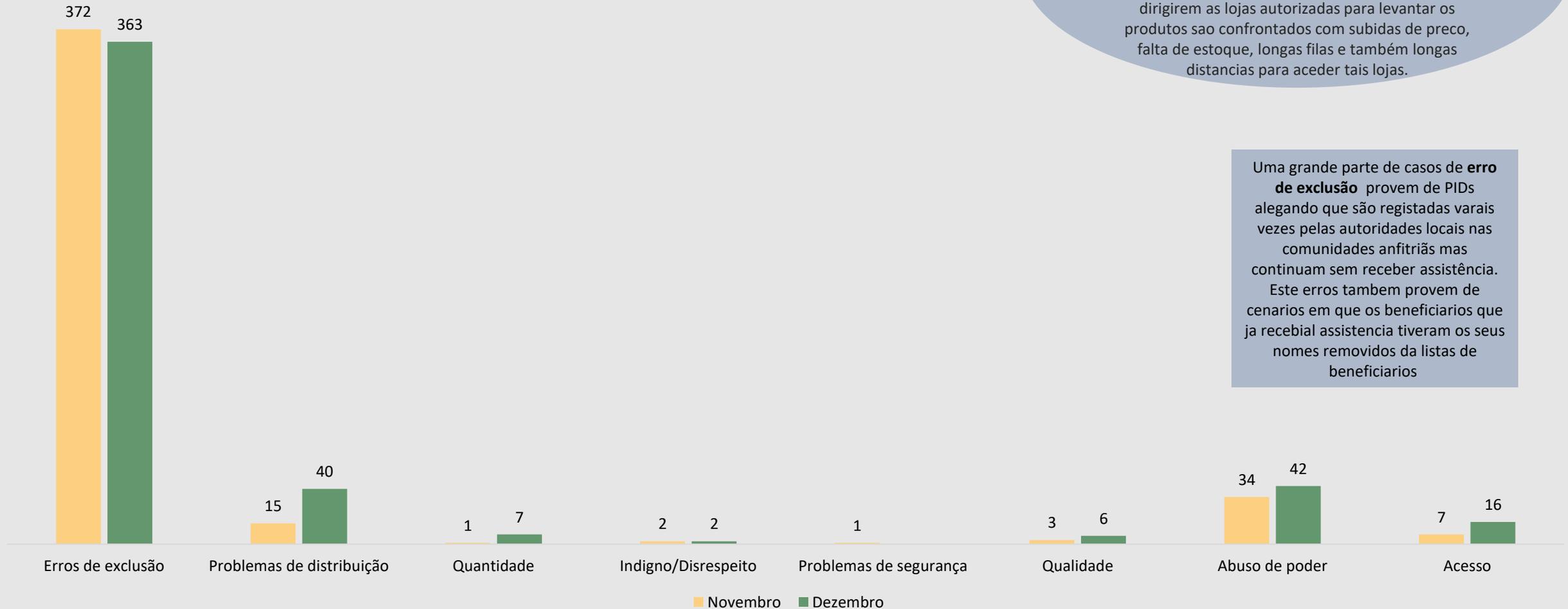
1 DE NOVEMBRO – 31 DE DEZEMBRO 2022



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.

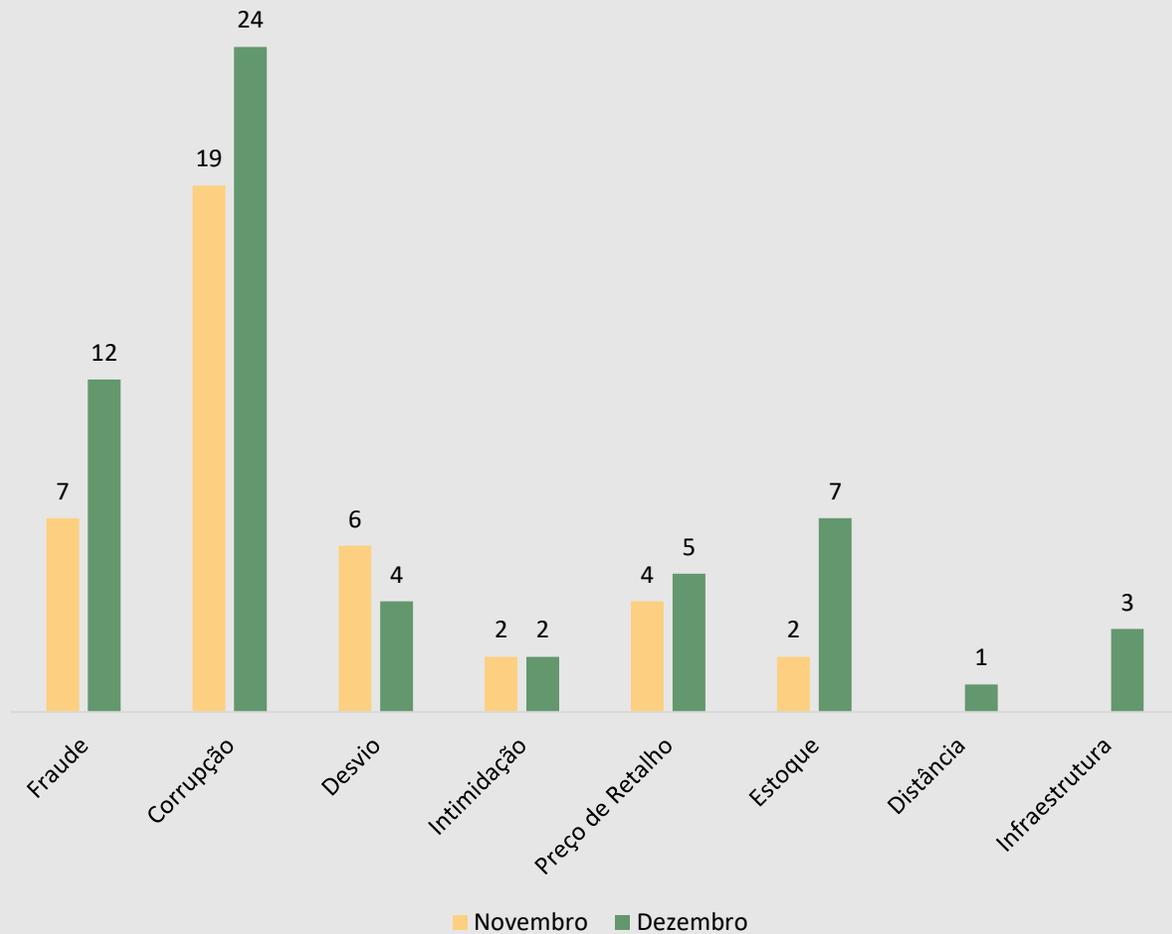
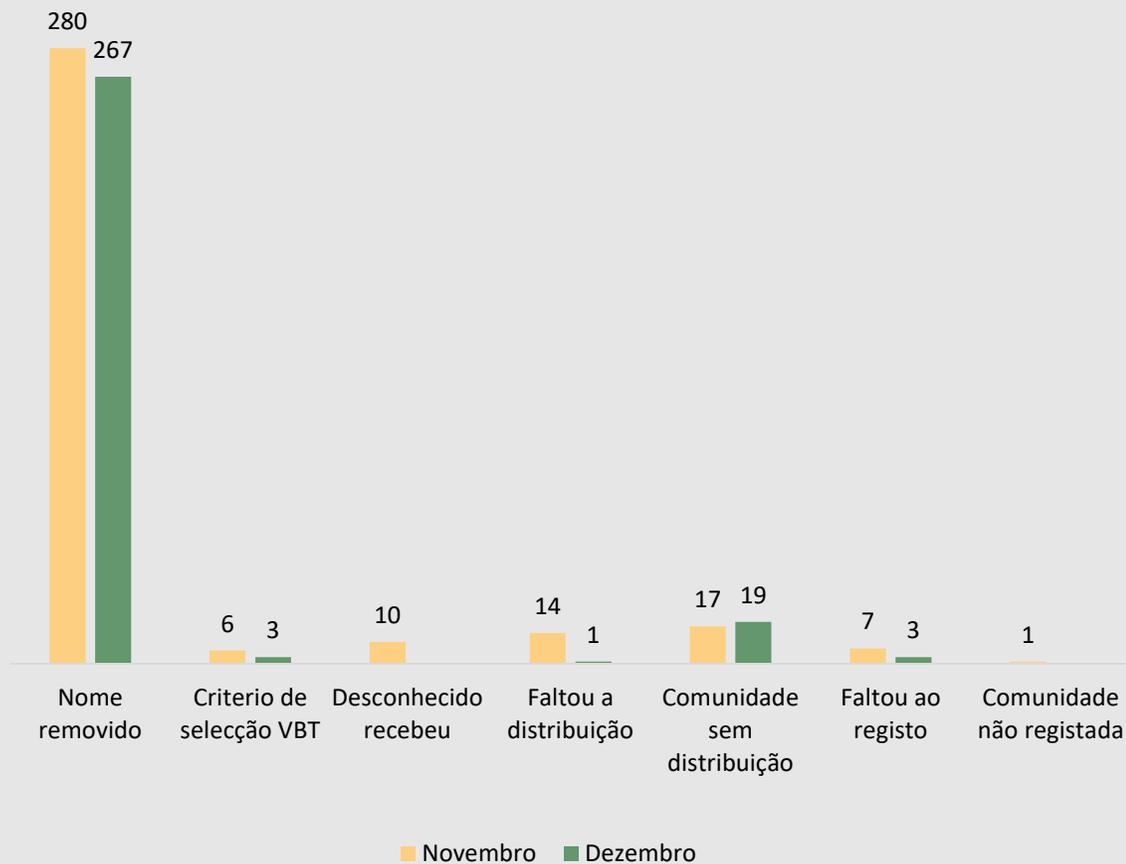
Uma grande parte de casos de **erro de exclusão** provem de PIDs alegando que são registadas várias vezes pelas autoridades locais nas comunidades anfitriãs mas continuam sem receber assistência. Este erro também provem de cenários em que os beneficiários que já recebiam assistência tiveram os seus nomes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



RESPOSTA A REGIÃO NORTE
ERROS DE EXCLUSÃO
1 DE NOVEMBRO – 31 DE DEZEMBRO 2022



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

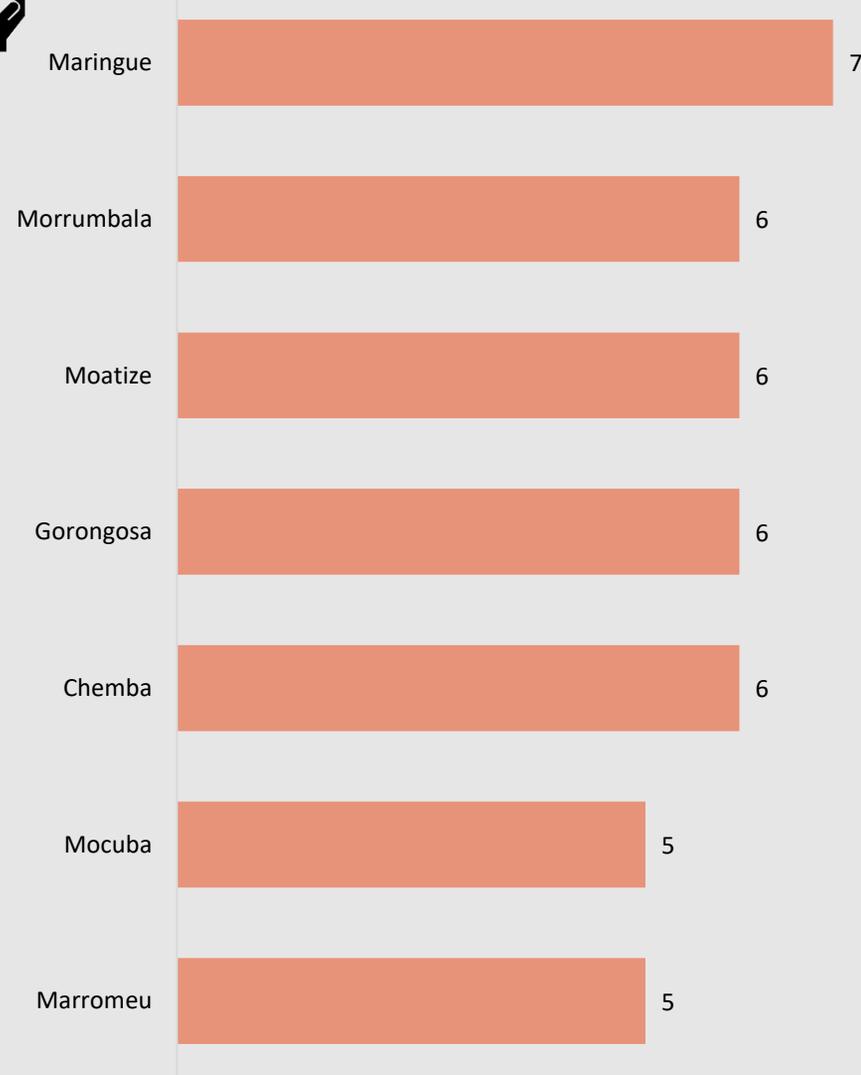
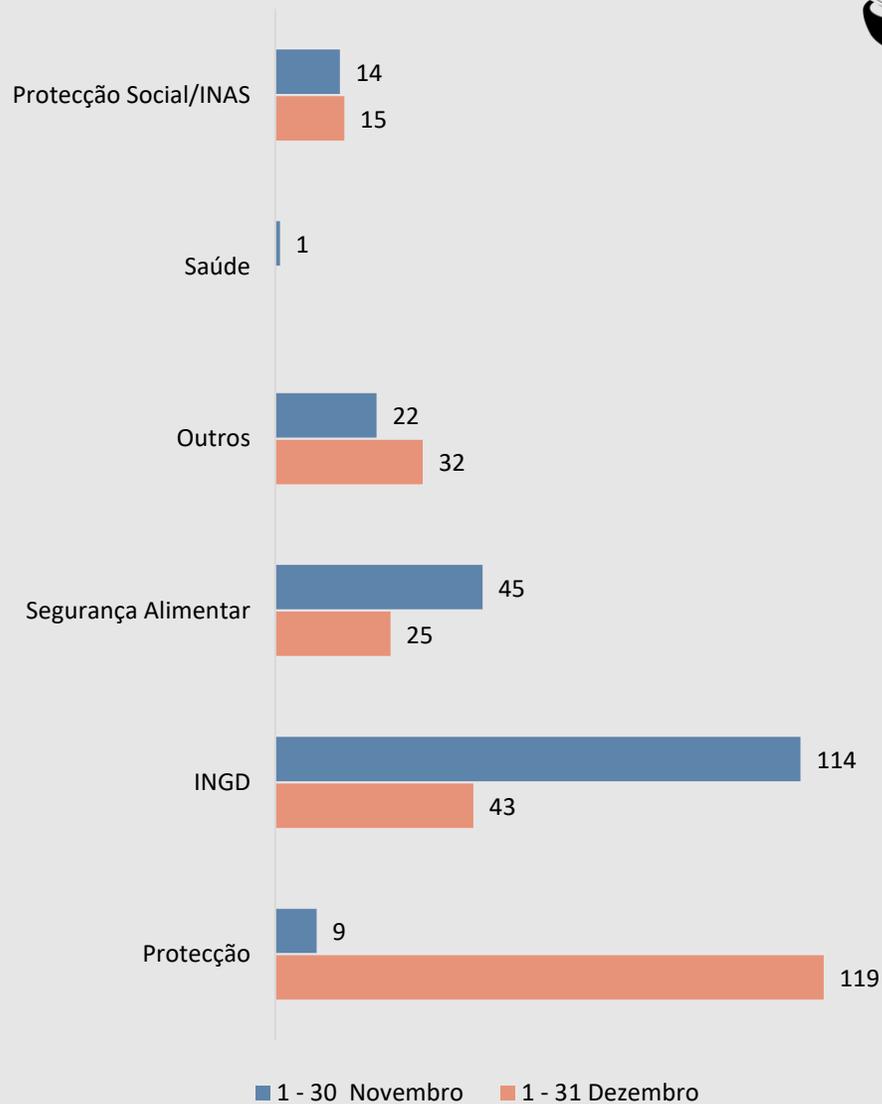


Reclamações – Abusos de power

Reclamações – Barreiras de Acesso

**RESPOSTA A REGIÃO CENTRAL
CASOS POR SECTOR
1 DE NOVEMBRO – 31 DE DEZEMBRO 2022**

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



RESPOSTA A REGIÃO CENTRAL

1 DE NOVEMBRO – 31 DE DEZEMBRO 2022

Novembro
Casos Registrados:
205
Feedback Fornecido:
97%

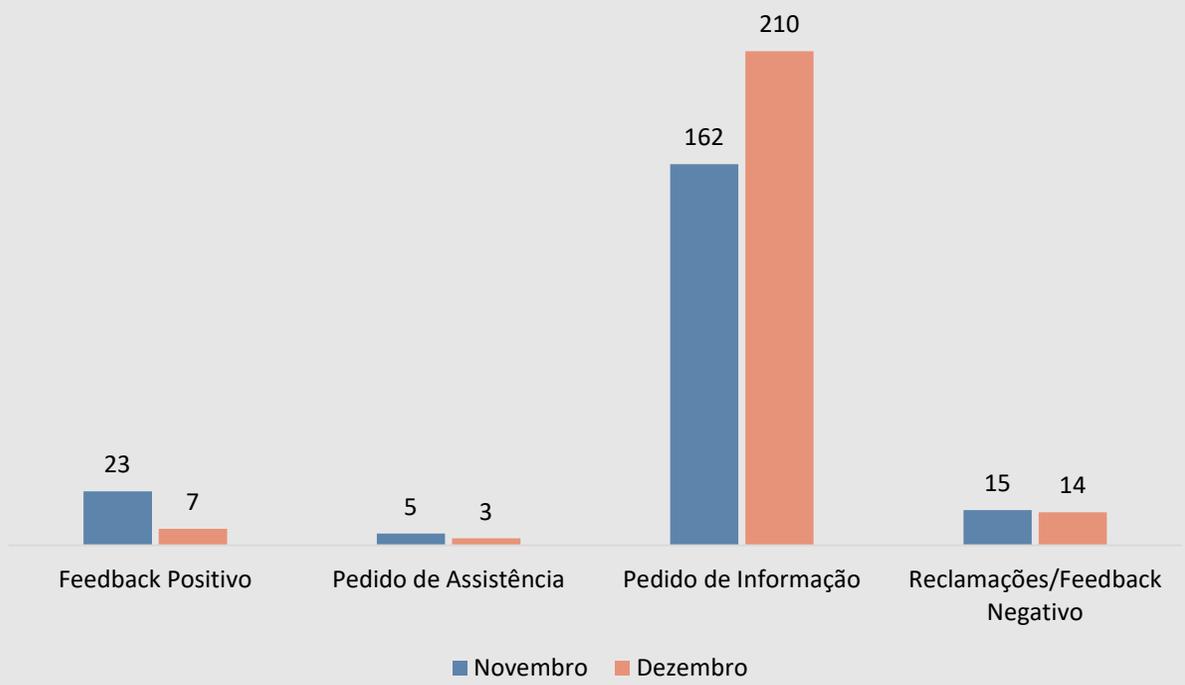
Dezembro
Casos Registrados:
234
Feedback Fornecido:
95%

Novembro
Casos Registrados:
5
Feedback Fornecido:
60%

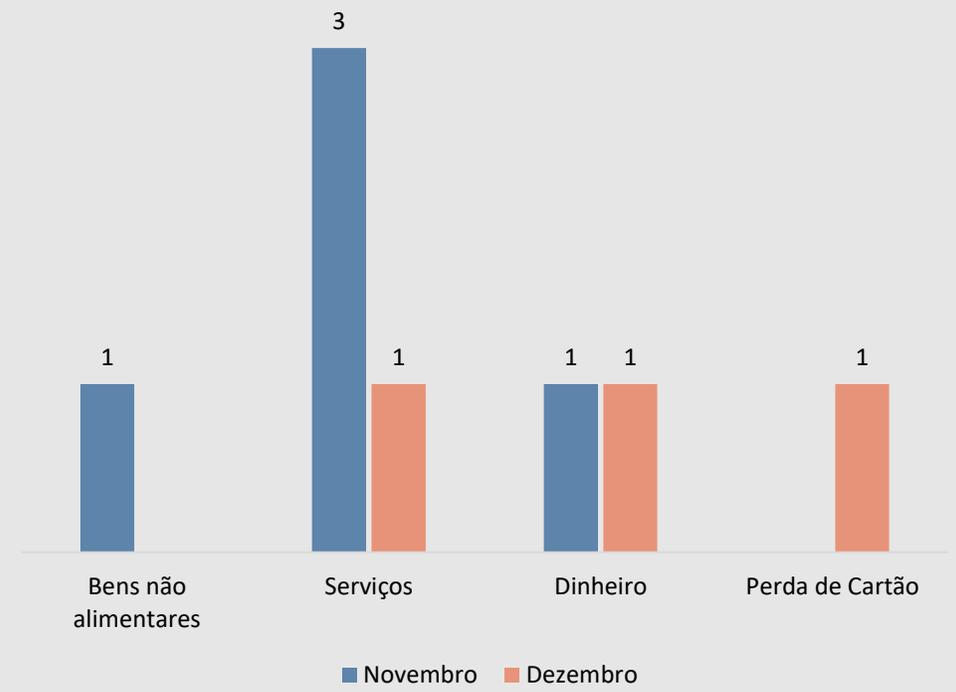
Dezembro
Casos Registrados:
3
Feedback Fornecido:
33%



TIPOS DE CASO



PEDIDO DE ASSISTÊNCIA



RESPOSTA A REGIÃO CENTRAL

1 DE NOVEMBRO – 31 DE DEZEMBRO 2022

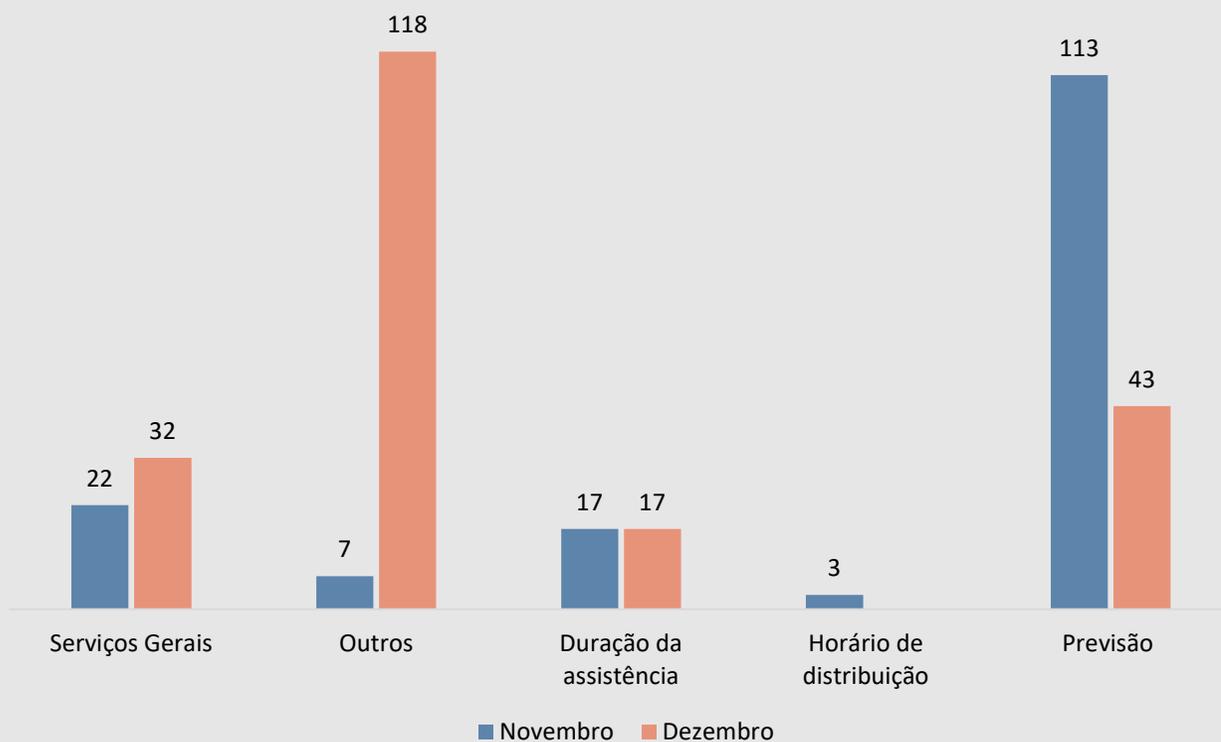
Novembro
Casos Registados:
162
Feedback Fornecido:
100%

Dezembro
Casos Registados:
210
Feedback Fornecido:
100%

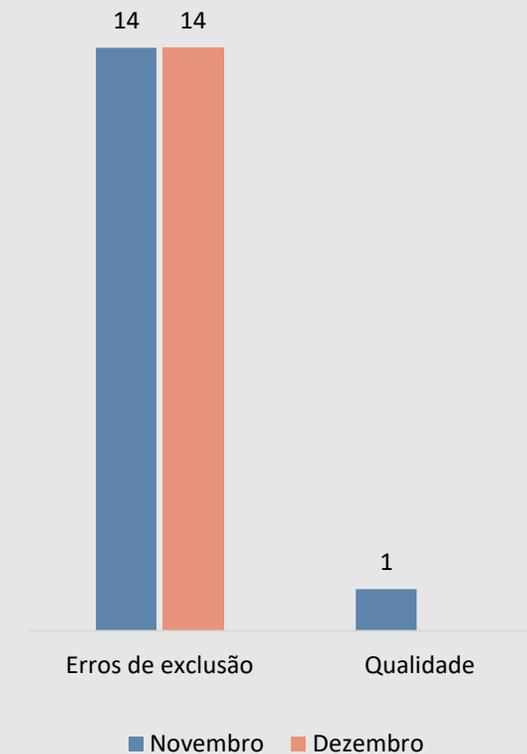


Outros refere-se à casos nos quais os demandantes ligam a para perguntar o que e VBG em resposta as SMSs enviados no ambito dos 16 Dias de Activismo contra VBG. **Previsão** refere-se à casos sobre pedidos de informação sobre previsão meteorológica.

PEDIDO DE INFORMAÇÃO



RECLAMAÇÕES

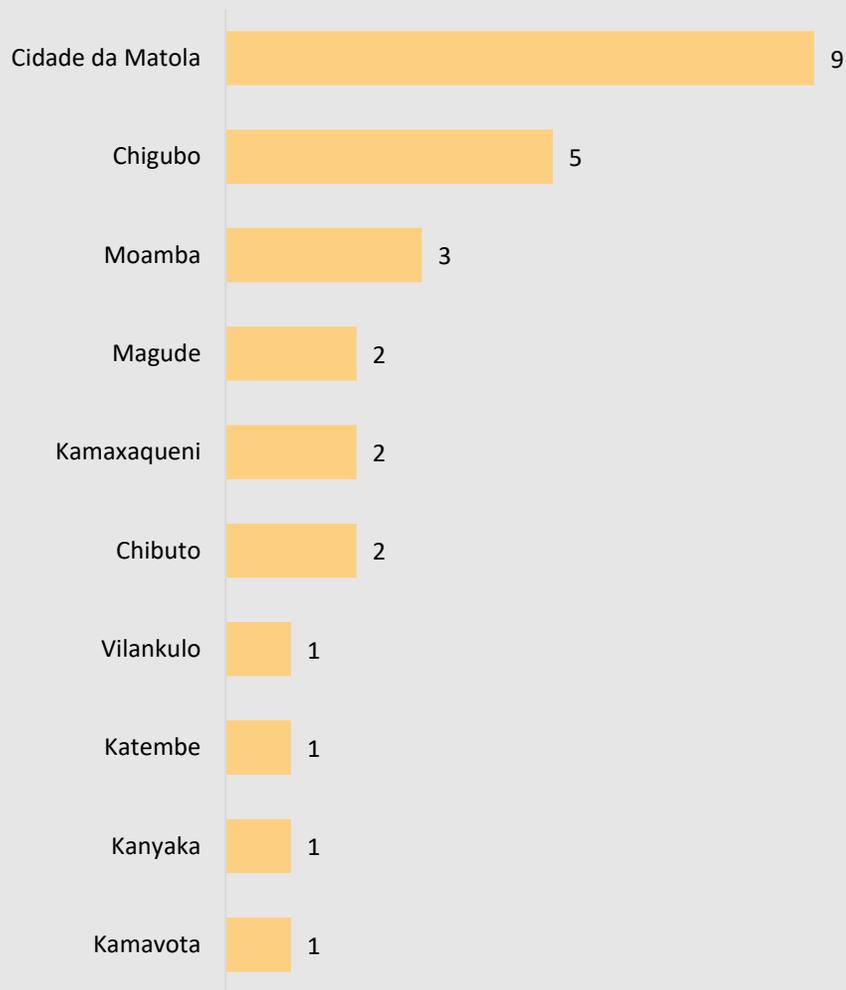
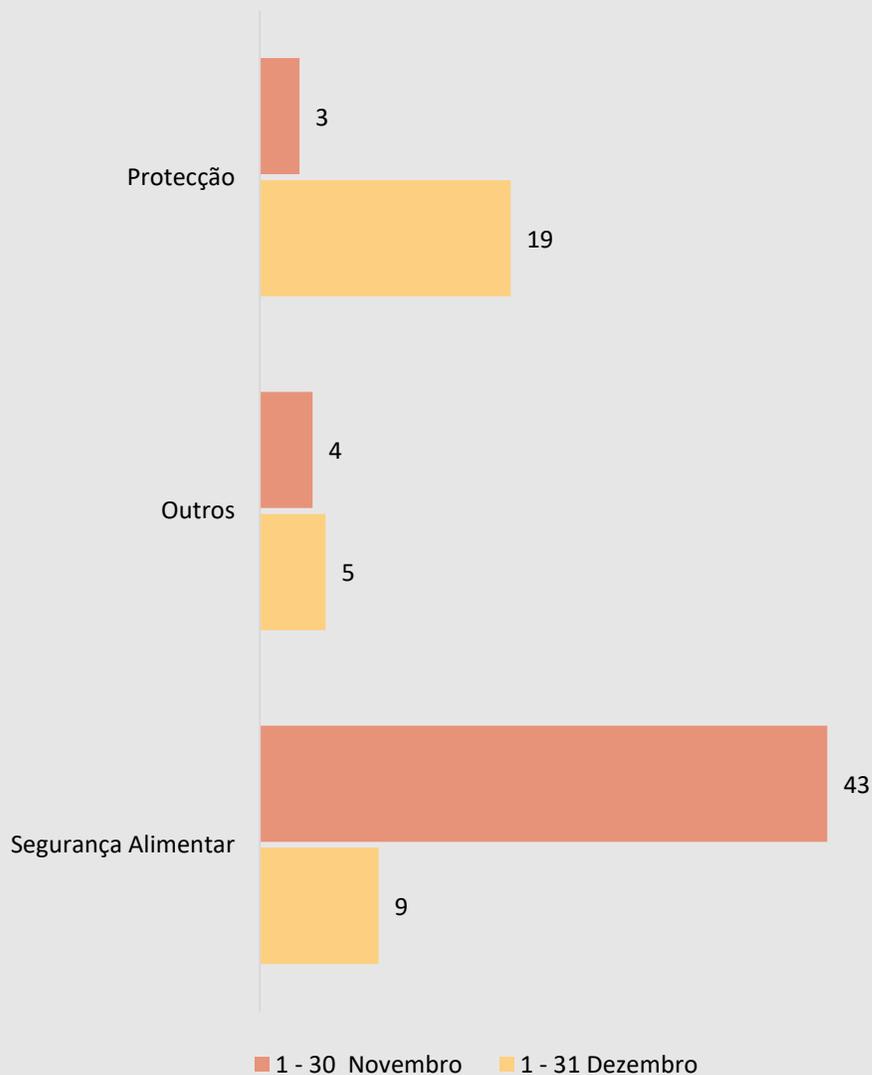


**RESPOSTA A REGIÃO SUL (SECA)
CASOS POR SECTOR
1 DE NOVEMBRO – 31 DE DEZEMBRO 2022**

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



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



FEEDBACK POSITIVO 1 – 31 DE DEZEMBRO 2022

ABRIGO

“Sou deslocado de Palma para Mocimboa desde Marco de 2022 devido aos ataques armados. Vivo na localidade Diaca Sede, em casa emprestada com 8 membros da minha sua família. Fui registado pelo chefe da bairro, mas nunca recebi apoio alimentar. Liguei para a Linha Verde 1458 para agradecer pelo kit de abrigo que recebi no dia 08.12.2022 que continha uma lona, um alicate, pregos, corda e martelo distribuido pelos agentes que traziam coletes verde escritos ‘Noruega’.”
Homem, Mocimboa da Praia, Cabo Delgado

SEGURANÇA ALIMENTAR

“Estou a ligar para agradecer pelo apoio que recebi do PMA, no dia 13.12.2022, no qual recebi 1 cheque de 3600MT. Comprei os seguintes bens alimentares: 1 saco de arroz de 50kg, 5 litros de óleo, 10kg de feijão, 1 caixa de caldo e 2kg de peixe . Sou deslocada de Muidumbe desde Maio de 2020, actualmente vivo no distrito de Mueda, na localidade de Mpeme, no Centro de Reassentamento de Mpeme.” **Mulher, Mueda, Cabo Delgado**

PROTECÇÃO SOCIAL/INAS

“Liguei para agradecer ao PMA porque no dia 16.12.2022 recebi valor de 9000MT do INAS através do Mpesa. Sou mãe solteira e vivo com 3 pessoas em casa própria.”
Mulher, Moatize, Tete

INGD-ACNUR

“Sou responsável do Gabinete Administrativo de Nampula, Sede de Muecate liguei para agradecer a delegação de ACNUR e delegação do INGD pela formação e capacitação na abordagem que concerne a Gestão de riscos e desastres naturais.” **Homem, Muecate, Nampula**

SEGURANÇA ALIMENTAR

“Sou deslocada de Quissanga para Metuge desde 2020 devido aos ataques armados. Vivo no Centro de Reassentamento 25 de Junho com 10 membros da minha família. Fui registado pelo líder da aldeia e sou beneficiário da assistência alimentar do PMA e parceiros. Liguei a Linha Verde 1458 para agradecer ao PMA pelo apoio que recebi no dia 09.12.2022. Recebi 50kg de arroz, 10kg de feijão, 4L de óleo.” **Mulher, Metuge, Cabo Delgado**

SEGURANÇA ALIMENTAR

“Liguei para agradecer o PMA, porque no dia 10.12.2022 recebi 1 saco de 50kg de arroz, 10kg de ervilha, 4litros de óleo. Sou deslocado de Mocimboa da Praia desde mês de Agosto de 2019. Actualmente vivo numa cabana própria com 6 pessoas. Sou beneficiário de assistência alimentar de PMA, o local da distribuição é Posto de Cumbe.” **Homem, Namuno, Cado Delgado**

SEGURANÇA ALIMENTAR



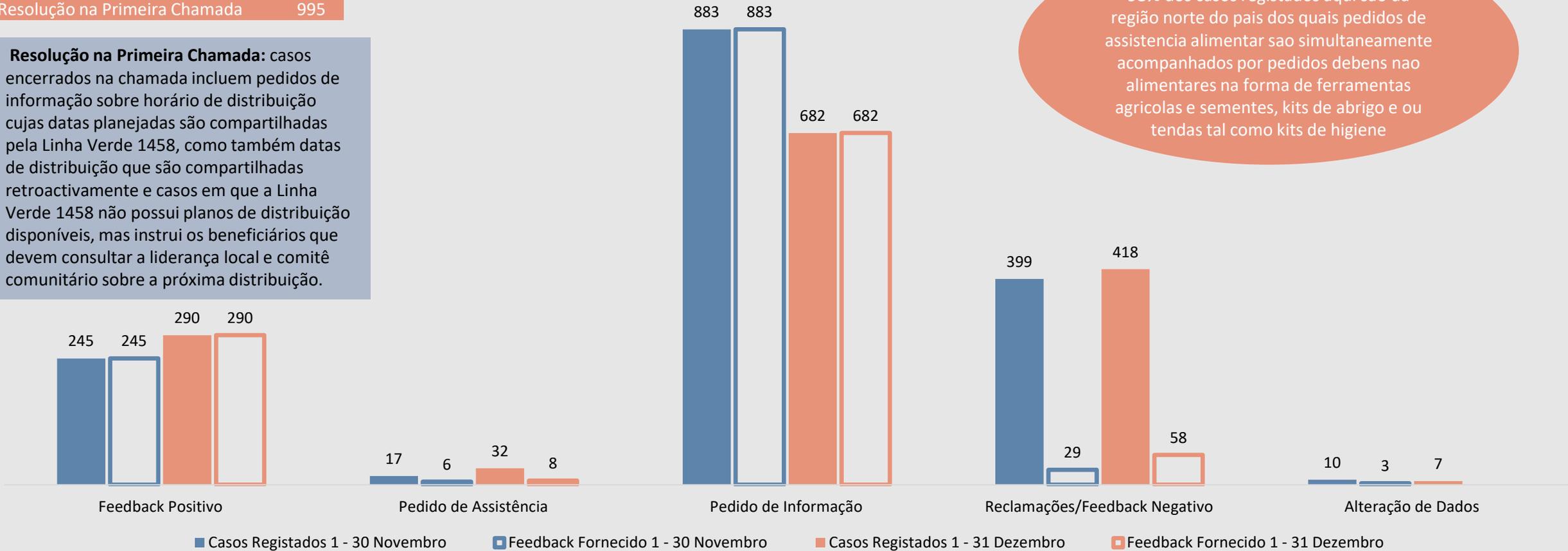
Sofala	13
Zambezia	11
Tete	1
Nampula	311
Cabo Delgado	1078
Gaza	7
Niassa	6
Maputo Provincia	2

Casos Referenciados	434
Feedback Casos Referenciados	39
Resolução na Primeira Chamada	995

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 Dezembro 2022
Casos Registrados:
1429
Feedback Fornecido:
1034

1 – 31 Dezembro 2022
98% dos casos registrados 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



ABRIGO E BENS NÃO ALIMENTARES



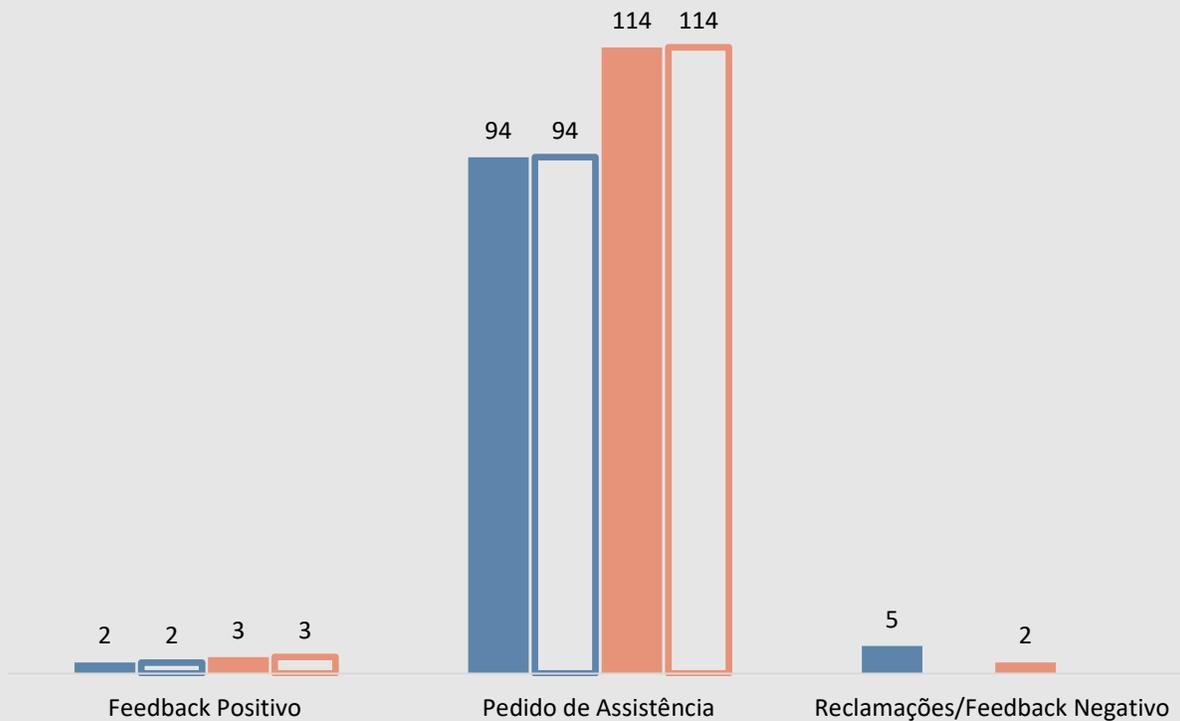
Nampula	1
Cabo Delgado	118

Casos Referenciados	2
Feedback de Casos Referenciados	0
Resolução na Primeira Chamada	117

1 – 31 Dezembro 2022

Casos Registados:
119

Feedback Fornecido:
117



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

ÁGUA, SANEAMENTO E HIGIENE



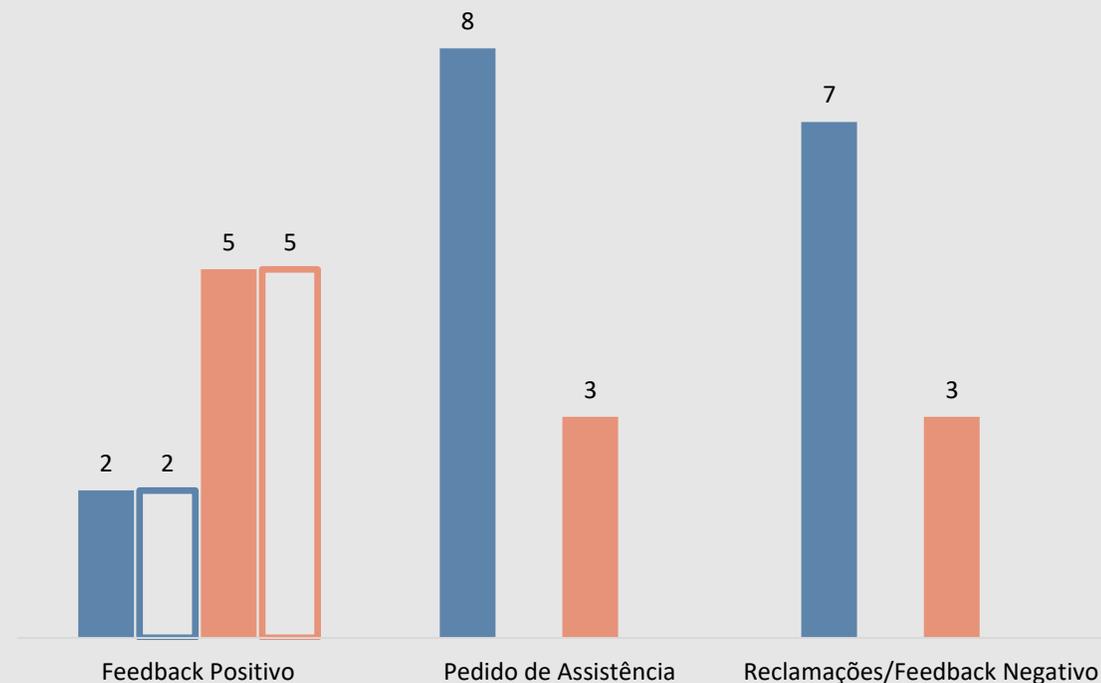
Nampula	4
Cabo Delgado	7

Casos Referenciados	6
Feedback de Casos Referenciados	0
Resolução na Primeira Chamada	5

1 – 31 Dezembro 2022

Casos Registados:
11

Feedback Fornecido:
5



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

PROTECÇÃO



Cabo Delgado 4

Casos Referenciados 4

Feedback de Casos Referenciados 0

Resolução na Primeira Chamada 0

Casos do sector de Protecção inclui:
Documentação Civil - 3 casos
Retorno - 1 caso

1 – 31 Dezembro 2022

Casos Registados:

4

Feedback Fornecido:

0

1 – 31 Dezembro 2022

Casos Registados:

59

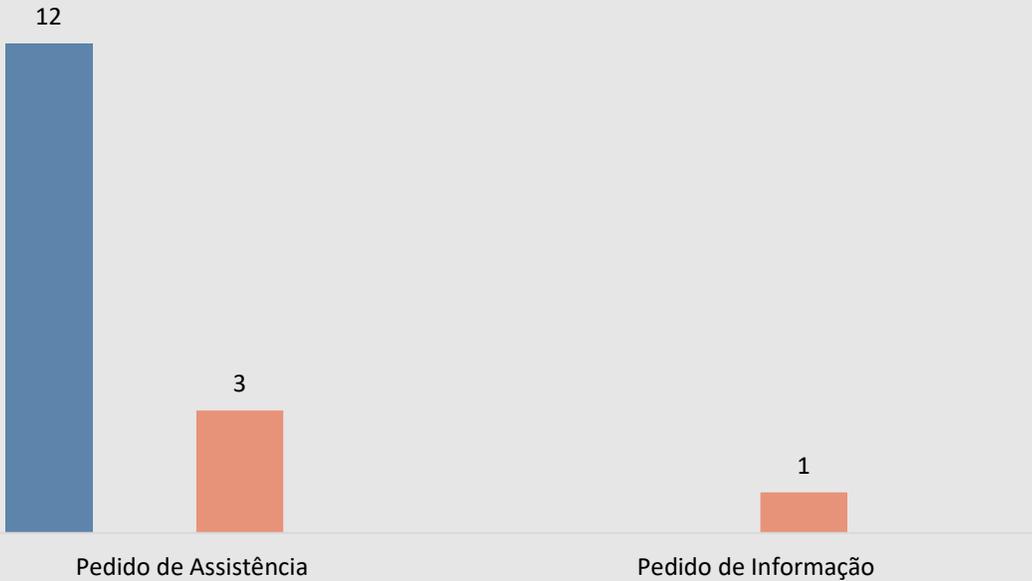
Feedback Fornecido:

13

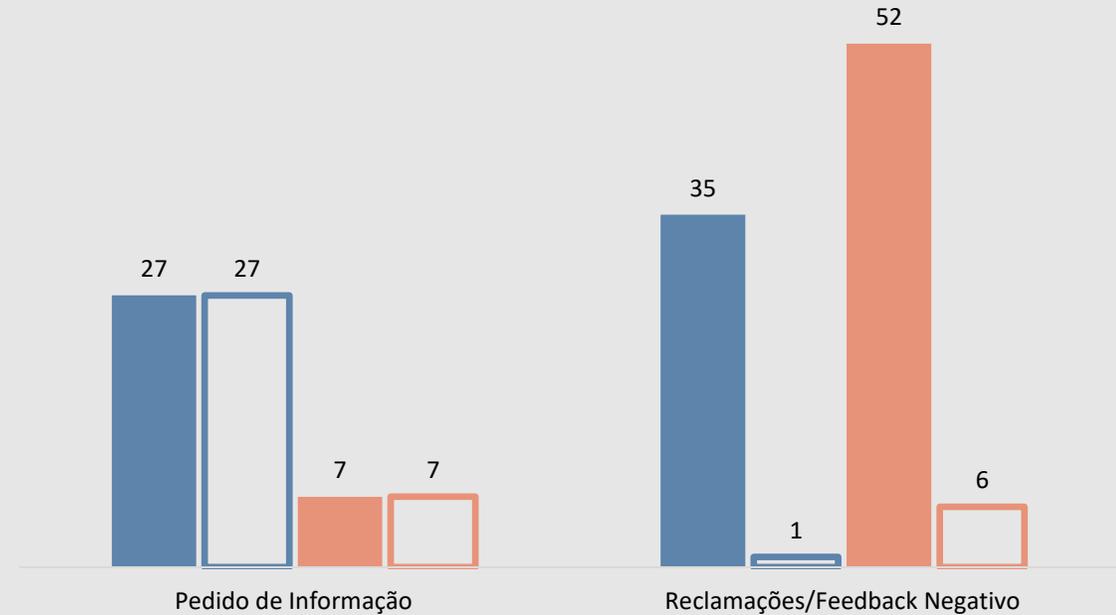
REGISTO DE PID

Niassa	1
Nampula	5
Cabo Delgado	53

Casos Referenciados	52
Feedback de Casos Referenciados	6
Resolução na Primeira Chamada	7



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



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

PROTECÇÃO À CRIANÇA

VBG

Cabo Delgado 3

Casos Referenciados 3

Feedback de Casos Referenciados 0

Resolução na Primeira Chamada 0



1 – 31 Dezembro 2022

Casos Registados:

3

Feedback Fornecido:

3

1 – 31 Dezembro 2022

Casos Registados:

262

Feedback Fornecido:

262

Sector de Protecção à Criança:

Violação sexual - 2 casos

Casamento forçado - 1 caso

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**. **Caasmento forçado (info)** refere-se a casos onde as pessoas ligam para saber o que é casamento forçado.

Sector VBG inclui:

Violação sexual - 2 casos

Violência física – 6 casos

Violência psicológica - 16 casos

Campanha de SMS VBG – 238 casos

Sofala	62
Zambezia	38
Manica	10
Tete	9
Nampula	37
Cabo Delgado	87
Inhambane	2
Gaza	2
Maputo Cidade	3
Maputo Provincia	12

Casos Referenciados	0
Feedback de Casos Referenciados	0
Resolução na Primeira Chamada	262

17

17

3

3

4

4

Pedido de Assistência

Pedido de Informação

■ Casos Registados 1 - 30 Novembro

■ Feedback Fornecido 1 - 30 Novembro

■ Casos Registados 1 - 31 Dezembro

■ Feedback Fornecido 1 - 31 Dezembro

40

40

25

25

31

31

237

237

Pedido de Assistência

Pedido de Informação

■ Casos Registados 1 - 30 Novembro

■ Feedback Fornecido 1 - 30 Novembro

■ Casos Registados 1 - 31 Dezembro

■ Feedback Fornecido 1 - 31 Dezembro

INGD

Sofala	33
Zambezia	4
Manica	2
Tete	4
Nampula	1

Casos Referenciados	0
Feedback de Casos Referenciados	0
Resolução na Primeira Chamada	44

1 – 31 Dezembro 2022

Casos Registados:

44

Feedback Fornecido:

44

SAÚDE



Sofala	220
Zambezia	102
Manica	36
Tete	22
Nampula	31
Cabo Delgado	7
Inhambane	2
Gaza	1
Niassa	7
Maputo Provincia	2

1 – 31 Dezembro 2022

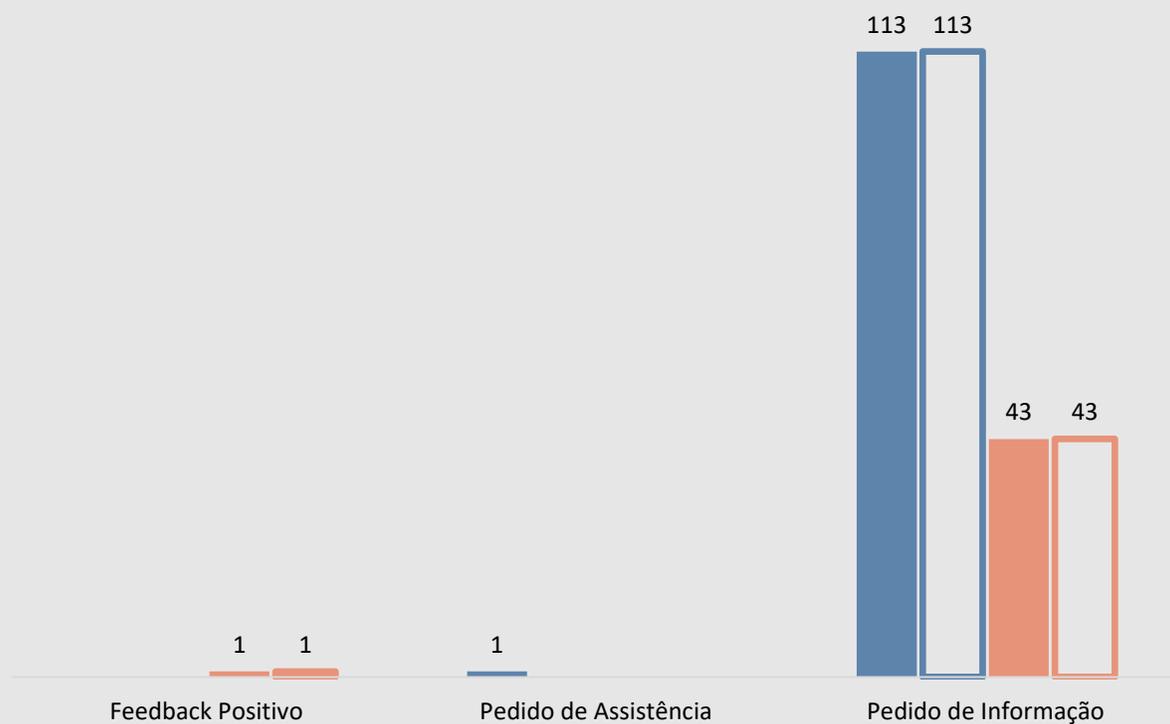
Casos Registados:

430

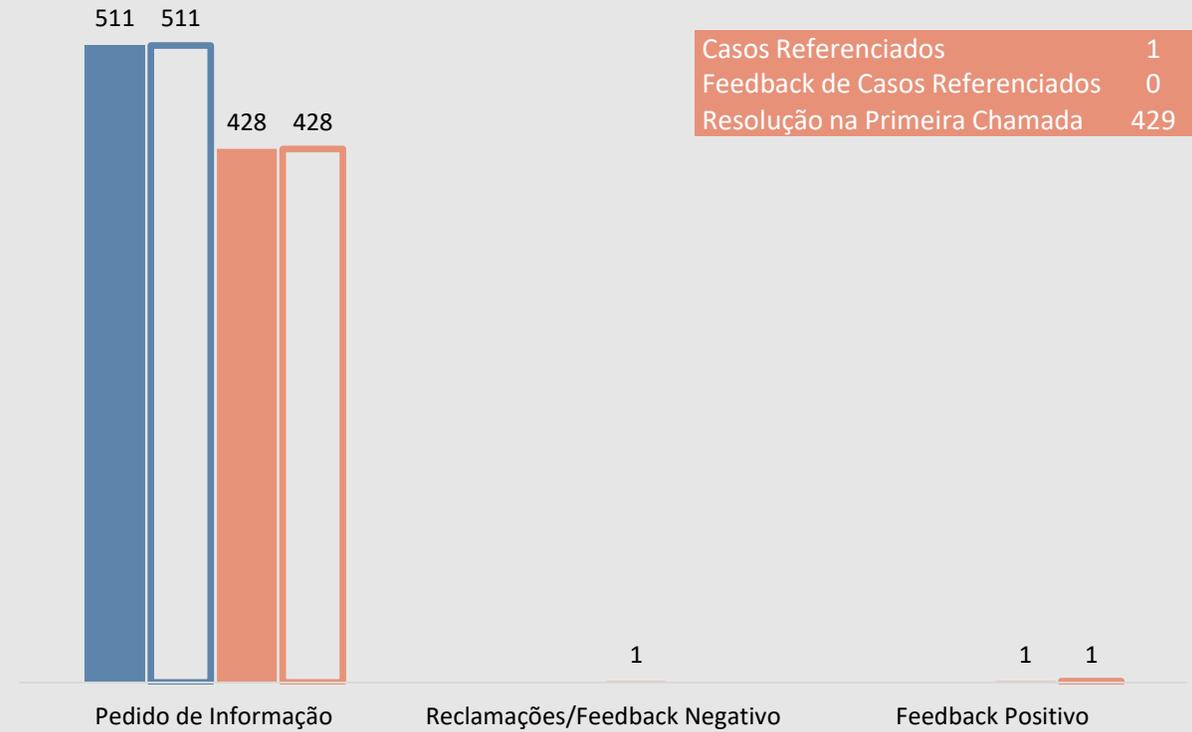
Feedback Fornecido:

429

Casos Referenciados	1
Feedback de Casos Referenciados	0
Resolução na Primeira Chamada	429



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



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

LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

1 – 31 DE DEZEMBRO 2022

Visão geral

❖ Ao longo do mês de Dezembro de 2022, foram registados **2.428** casos pela Linha Verde 1458. A taxa de feedback de todos os casos é de **81%** para os casos encaminhados pela plataforma online e os casos resolvidos durante a ligação no mesmo mês. A taxa de feedback diminuiu, e isso foi observado em casos encaminhados.

- **78.7%** dos casos foram encerrados durante a chamada (resolução na primeira chamada)
- **21.3%** dos casos registados foram encaminhados e dos 21,3%, **9.5%** receberam feedback.

❖ Em Dezembro de 2022:

- **71%** dos casos registados são da região norte, abrangendo preocupações levantadas sobre a resposta ao conflito armado.
- **18%** foram em relação ao Covid-19.
- **10%** eram da região central.
- **1%** da região sul.

SMS Campanha de 16 Dias de Activismo contra a Violência Baseada no Género: Dezembro 2022

❖ A Linha Verde 1458 continuou a contribuir para a campanha dos 16 dias de activismo contra a VBG em colaboração com Cabo Delgado GBV AoR (Area de responsabilidade) através da partilha de sms com os seus utilizadores em Cabo Delgado e em todo o Moçambique. As SMSs foram enviadas nos dias 1, 6 e 10 de Dezembro de 2022 com texto em **Português, Makua e Makonde**.

Data	Texto	Nr. de pessoas alcançadas	Idioma	Localização & usuários
1 Dez. 2022	A violência doméstica é frequentemente perpetrada por pessoas que pensamos que confiamos. Lembre-se que você não está sozinha/o, você pode procurar ajuda. LINHA1458	145 233	Português	Todos os usuários no país
1 Dez. 2022	Mauvilo la mundingande la kutendeka namene na vano tu kumbukila na tunkuvakilupila. Kumbukila wako au navachino gweka yako, wako utulambele pah kukupushela mo.	2 178	Makonde	Mueda, Nangade, Muidumbe
1 Dez. 2022	Issempuere invaria na athu ninakuluvelehum.Uhiliane wira kuri vekha, we huna ivalori ni huna wotholatchaka a shithiana akwa anaurava mono. LINHA 1458	17 977	Makua	Todos os distritos em Cabo Delgado excepto Muidumbe, Mueda, Nangade, Mocimboa da Praia, e Ibo
6 Dez. 2022	Em caso de violência você pode procurar ajuda em um centro ou tenda de saúde que prestam cuidados de borla e assegure a confidencialidade. LINHA 1458	145 233	Português	Todos os usuários no país
10 Dez. 2022	A VBG é uma violação grave de direitos, você pode procurar assistência legal. É importante conversar com pessoas especializadas em casos legais. LINHA 1458	145 233	Português	Todos os usuários no país

LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

1 – 31 DEZEMBRO 2022

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

- ❖ Foram registados **1.733** casos relativos à assistência e necessidades humanitárias na região norte. Destes **1.393** estão relacionados à assistência alimentar, **123** relacionados à assistência e necessidades de abrigo, **131** relacionados à protecção, **57** preocupações de registo de deslocados internos e **11** relacionados a ASH.

Assistência Alimentar

- ❖ Um total de **1.393** casos relacionados com assistência alimentar foram registados em Dezembro de 2022. **663 pedidos de informação, 418 reclamações, 280 feedback positivos, 32 pedidos de assistência e 8 casos de alteração de dados.**

Pedidos de informação

- ❖ Os pedidos de informação estão divididos da seguinte forma:
 - **524** beneficiários da assistência alimentar do PMA em **Cabo Delgado (Metuge, Ancuabe, Montepuez, Chiure, Mueda, Balama, Macomia, Meluco, Nangade, Quissanga)** ligaram para saber sobre as datas de distribuição planeadas. A Linha Verde 1458 partilhou com os chamadores as informações disponíveis sobre os planos de distribuição fornecidos pelos pontos focais do PMA CFM.
- ❖ **137** beneficiários da assistência de resposta ao Gombe e da resposta aos deslocados internos em **Nampula (Mogincual, Monapo, Moma, Erati, Rapale, Mossuril, Meconta, Nacala)** ligaram para saber para quando estavam planeadas as próximas distribuições. A Linha Verde 1458 forneceu a informação sobre as datas de distribuição planeadas conforme partilhado pelos pontos focais do PMA CFM em Nampula.

Reclamações

- ❖ Foram recebidas **418** reclamações, das quais **312** são reclamações de **erro de exclusão**, **41** reclamações de **abuso de poder**, **43** reclamações de **problemas de distribuição**, **13** **problemas de acesso**, **5** reclamações de **quantidade** e **6** reclamações de **qualidade**.
- ❖ Dos **312 erros de exclusão**:
 - **267** pessoas de **Cabo Delgado (Ancuabe, Montepuez, Metuge, Chiure, Pemba), Nampula (Mogincual, Membra, Erati)**, que disseram ser deslocadas internos, afirmaram ter recebido assistência alimentar anteriormente, mas pararam e foram informados de que seus nomes não estão mais nas listas.
 - **17** pessoas que dizem ser beneficiárias reclamaram que **pessoas desconhecidas receberam seus direitos em seu lugar** quando foram chamadas no ponto de distribuição.
 - **19** beneficiários reclamaram que suas comunidades foram excluídas da assistência. Estas reclamações foram recebidas de **Katapua em Chiure, Nanenda em Mueda, Pulo, Ntocota em Metuge, Cajarene em Ancuabe, Monapo, Meconta, Membra e Mogincual em Nampula.**

- **2** beneficiários alegaram ter perdido a distribuição, **1** de **Nanjua A em Ancuabe**, **1** de **Gingone em Pemba**. **2** reclamações de **Milamba em Ancuabe** afirmam que os líderes locais estão a reescrever as listas e não os incluíram nas listas.
- ❖ Foram registadas **41** denúncias de abuso de poder, divididas da seguinte forma:
 - **24** denúncias de **corrupção** recebidas de **Nacala Velha em Nampula, Meculane em Chiure, Ngewe em Ancuabe, Josina Machel e Mahate em Pemba, Cabo Delgado e Lichinga em Niassa**. Todas as reivindicações foram feitas contra os líderes locais. Os chamadores queixaram-se de terem sido cobrados 100MT, 1000MT, 1500MT e 2000MT para serem incluídos nas listas para receber assistência e os líderes locais ameaçam os deslocados internos que não pagam para manter os seus nomes nas listas.
 - **12** deslocados internos queixaram-se dos líderes locais que estão a incluir pessoas que não preenchem os critérios para receber assistência, dizem que os líderes locais estão a incluir membros das comunidades de acolhimento que têm fontes de rendimento e não dependem de assistência para sobreviver. Estas reivindicações vieram principalmente de **Lichinga em Niassa, Nacala em Nampula e Chiure, Metuge, Montepuez e Balama em Cabo Delgado**. Das 12, **2** foram queixas feitas contra agentes humanitários, **1** em Rapale, Nampula onde o autor da chamada disse que a assistência foi prestada pelo PMA apenas à não-beneficiários e **1** de Mpeme em Mueda onde o autor da chamada reclamou que a sua senha de valor lhe foi tirada pela organização que distribuía sem uma explicação.
 - **4** reclamações de **desvio** contra os líderes locais de **Ancuabe, Mueda, Montepuez**. Os chamadores alegaram que os líderes locais levaram as suas senhas e outros reclamaram que estão a ser forçados a dividir sua comida com os líderes locais que por sua vez vendem esta mesma comida.
 - **1** queixa de **intimidação**, de **Meculane em Chiure** a alegar que o líder local permite que os seus filhos durmam com qualquer uma das esposas dos deslocados internos e quando estes ameaçam denunciar a ela e aos seus filhos, ela responde retirando os seus nomes das listas. O denunciante reclamou que ele estava a passar por esta situação na época.
- ❖ Foram recebidas **43** reclamações de **problema de distribuição** de **Montepuez e Ancuabe** onde houve atraso na chegada das lojas móveis para os beneficiários que já tinham recebido as suas senhas de valor. O PMA solicitou à Linha Verde 1458 que informasse aos chamadores que deveriam reservar suas senhas e que os camiões móveis chegariam às comunidades na primeira semana de Janeiro de 2023.
- ❖ **13** **problemas de acesso** foram relatados de **Mogincual em Nampula, Montepuez, Ancuabe, Balama e Mueda em Cabo Delgado**, referindo-se a estoques insuficientes de alimentos pelos retalhistas e altos preços de arroz e óleo.
- ❖ **5** pessoas de **Ancuabe** ligaram a reclamar da **quantidade** de arroz que receberam, sendo 6kg e não tinham a certeza se teria havido um ajuste na ração.

LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

1 – 31 DEZEMBRO 2022

- ❖ **6** beneficiários de **Montepuez (Marcune, Nicuapa e Chimoio), Nangade (Ntamba), Ibo (Quilamba) e Lichinga em Niassa** reclamaram que a farinha de milho e o feijão que receberam estavam infestados e o feijão não cozia bem. A Linha Verde 1458 orientou os beneficiários a não consumirem alimentos estragados e encaminhou todos os casos à equipe PMA CFM para acção urgente de verificação e substituição de alimentos estragados. Os beneficiários também são lembrados de sempre verificar seus alimentos antes de deixar os retalhistas ou pontos de distribuição para facilitar a substituição de qualquer alimento estragado. A equipa do CFM do PMA verificou os casos e informou a Linha Verde 1458 que orientou os deslocados internos sobre como cozinhar o feijão pois o feijão não estava estragado.
- ❖ Foram recebidos **8** casos de **alteração de dados** de pessoas que alegaram ter perdido o acesso à assistência quando se mudaram para outra comunidade, apesar de terem informado as lideranças locais e solicitado a remoção do seu nome na comunidade de onde saíram e inclusão na nova comunidade. Estes casos foram recebidos de **Montepuez, Pemba, Mocímboa da Praia e Quissanga**.

Pedidos de assistência

- ❖ Foram recebidos 31 pedidos de apoio, dos quais 18 são para alimentos, de Mocimboa da Praia, Quissanga e Meluco e 11 são para insumos agrícolas em Balama, Metuge e Montepuez.

Registo de PID's nas comunidades de acolhimento

- ❖ **57** casos são referentes ao registo de deslocados internos, dos quais **50** são denúncias de erros de exclusão e **1** abuso de poder e **7** pedidos de informação.

Reclamações

- ❖ Foram recebidas **50** denúncias de exclusão de deslocados internos que afirmam ainda não terem sido incluídos na assistência, apesar de já terem se registado várias vezes junto às lideranças locais. Estas reclamações foram recebidas de Ancuabe, Montepuez, Macomia, Mueda, Pemba, Meluco e Quissanga.
- ❖ Uma denúncia de um deslocado interno de Muidumbe que se encontra actualmente em Malica, Lichinga (Niassa) queixou-se que estava a ser cobrado 100MT para obter uma “Declaração” (documento emitido pelas autoridades locais às famílias deslocadas para a sua identificação e em alguns casos acesso à assistência) pelos líderes locais. Ele também mencionou que outros deslocados internos não pagam e o serviço normalmente é gratuito para todos os deslocados internos em outras comunidades.

Pedidos de informação

- ❖ Foram recebidas 7 chamadas de deslocados a solicitar assistência e a Linha Verde 1458 forneceu informações relacionadas aos critérios de selecção de beneficiários e situação actual de financiamento que está afectar a disponibilidade de assistência para todos. A Linha Verde 1458 também incentivou as pessoas que acreditam reunir os critérios a se registarem junto às lideranças locais da comunidade.

ASH

- ❖ Foram registados **11** casos relacionados ao ASH, dos quais **3** foram **pedidos de assistência**, **3** foram **reclamações** e **5** **feedback positivo**.

Pedidos de assistência

- ❖ Foram recebidos **3** pedidos de assistência de deslocados internos, 1 do **reassentamento de Massasse em Montepuez** que solicitou sabão e baldes, 1 do **reassentamento de Nova Vida em Mueda** onde os chamadores alegam que não têm acesso à água e que as mulheres não têm meios de se limpar durante as o período menstrual. O terceiro pedido foi do local **Namdimba também em Mueda** onde referem que só têm dois pontos de água, e estes não chegam para servir as pessoas do local.

Reclamações

- ❖ **3** **reclamações de falta de acesso à água** foram todas recebidas do **ressentamento de Lianda em Mueda**, os deslocados internos reclamaram que o responsável pela bomba juntamente com alguns membros da comunidade de acolhimento fecharam a fonte através da bomba principal e não lhes permitiam aceder à água. Eles disseram que tentaram pedir ajuda às autoridades locais, mas isso não resolveu o problema. Todos os casos foram encaminhados para o ponto focal do Grupo ASH.

Abrigo e Bens não Alimentares

- ❖ Através da Linha Verde 1458 foram registados **123** casos referentes ao abrigo, de onde **118** pedidos de assistência, **2** reclamações e **3** casos de **feedback positivo**.

Pedidos de assistência

- ❖ **Mueda (locais de reassentamento de Mpeme, Lianda, Namdimba e Eduardo Mondlane): 34** deslocados internos pediram principalmente lonas, também pediram baldes e utensílios de cozinha.
- ❖ **Montepuez (locais de Nacimoja, Massasse, Mirate, Marcune, Ntele Ujama, Upajo e Nanhupo): 24** Os IDP pedem principalmente lonas porque dizem que as que têm estão rasgadas, pedem também utensílios de cozinha, sabão, redes mosquiteiras, insumos agrícolas (sementes e ferramentas).
- ❖ **Ancuabe (locais de reassentamento de Nanona, Cujupane, Nangumi e Natove): 13** deslocados internos solicitados para lonas, redes mosquiteiras, insumos agrícolas (sementes e ferramentas), cobertores, utensílios de cozinha e lâmpadas.
- ❖ **Nangade (locais de reassentamento de Ntoli e Ntamba): 14** pedidos de deslocados internos para lonas, utensílios de cozinha, cobertores e insumos agrícolas (sementes e ferramentas).
- ❖ **Metuge (Ntocota, Nicavaco, Bandar, Ngalane): 13** deslocados internos solicitados para lonas, produtos agrícolas (sementes e ferramentas) e redes mosquiteiras.

LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

1 – 31 DEZEMBRO 2022

- ❖ **Ibo (local de reassentamento de Cimento):** 5 pedido do IDP de lonas, utensílios de cozinha, redes mosquiteiras, candeeiros, sabão, insumos agrícolas (sementes e ferramentas).
- ❖ **Balama (locais de reassentamento de Impire e Angalia):** 5 deslocados internos pediram lonas e insumos agrícolas (sementes e ferramentas).
- ❖ **Namuno (Muatuca, Chanina):** 3 deslocados internos pediram lonas, cobertores, redes mosquiteiras, candeeiros, utensílios agrícolas (sementes e ferramentas) e de cozinha.
- ❖ **Chiure (Megarruma):** 3 deslocados internos pediram lonas, cobertores e utensílios de cozinha.
- ❖ **Macomia (Bengala 2), Meluco (Minapo), Mocimboa da Praia (Ntutoe):** 3 deslocados internos pediram lonas, tapetes de relva, sabão, redes mosquiteiras, candeeiros, utensílios de cozinha e insumos agrícolas (sementes e ferramentas).

Reclamações

- ❖ Foram recebidas **2 reclamações de exclusão**, **1 de Mocimboa da Praia (Diaca)** um deslocado reclamou que o seu nome foi retirado da lista de beneficiários para receber lonas. A outra reclamação foi recebida de um deslocado interno no reassentamento de **Impire em Balama**, indicando que muitos deslocados internos no reassentamento foram excluídos da distribuição de itens de abrigo.

Região Centro: 1 a 31 de Dezembro de 2022

- ❖ Foram recebidas **234** chamadas da região centro do país. Destas **43** foram **consultas relacionadas ao estado meteorológico** indicando uma diminuição das preocupações relacionadas com possíveis eventos climáticos extremos que se aproximam, **25** casos relacionados com assistência alimentar e **15** relacionados com o programa de assistência Covid-19 do INAS, e **32** chamadas de pessoas que estavam a tentar perceber o que é o e para que serve serviço de linha directa.

Beneficiários anteriores da Assistência Alimentar

Feedback positivo e pedidos de informação

- ❖ **13** beneficiários anteriores de assistência alimentar de **Sofala (Dondo, Nhamatanda, Buzi, Gorongosa e cidade da Beira)** telefonaram para perguntar se o PMA estaria a fornecer alguma assistência às suas áreas, uma vez que mencionaram que estão a enfrentar tempos difíceis.
- ❖ **6** beneficiários de assistência alimentar de **Quelimane, Mocuba e Maganja da Costa na Zambézia** ligaram para agradecer a ajuda recebida no mês de Dezembro de 2022. 3 pessoas de Quelimane ligaram para confirmar se a informação que receberam das autoridades locais indicando que não iriam receber mais assistência estava correcta, pois o programa havia terminado. A Linha Verde 1458 confirmou isso. 2 chamadores, um do **Alto Mulócue** e outro de **Quelimane** ligaram para dizer que a última vez que receberam assistência foi em Junho e queriam saber porque não foram incluídos nas distribuições que aconteceram em Dezembro de 2022.

Programa de Assistência Covid-19 do INAS

- ❖ Foram registados um total de 13 casos relativos ao programa de assistência Covid-19 do INAS. 12 reclamações e 1 pedido de assistência.

Reclamações

- ❖ **12** casos de Quelimane, Gurué, Mocuba e Nicoadala onde as pessoas queixaram-se de não terem recebido assistência, apesar de estarem registadas e terem recebido um telemóvel e um cartão SIM. Alguns dizem que nunca receberam uma transferência desde o início do programa e outros dizem que receberam apenas uma das transferências, mas desde então não receberam mais. 1 chamador solicitou ajuda, pois alegou ter perdido o cartão SIM e indicou que não recebeu a transferência devido a esse facto.

Protecção: 1 a 31 de Dezembro de 2022

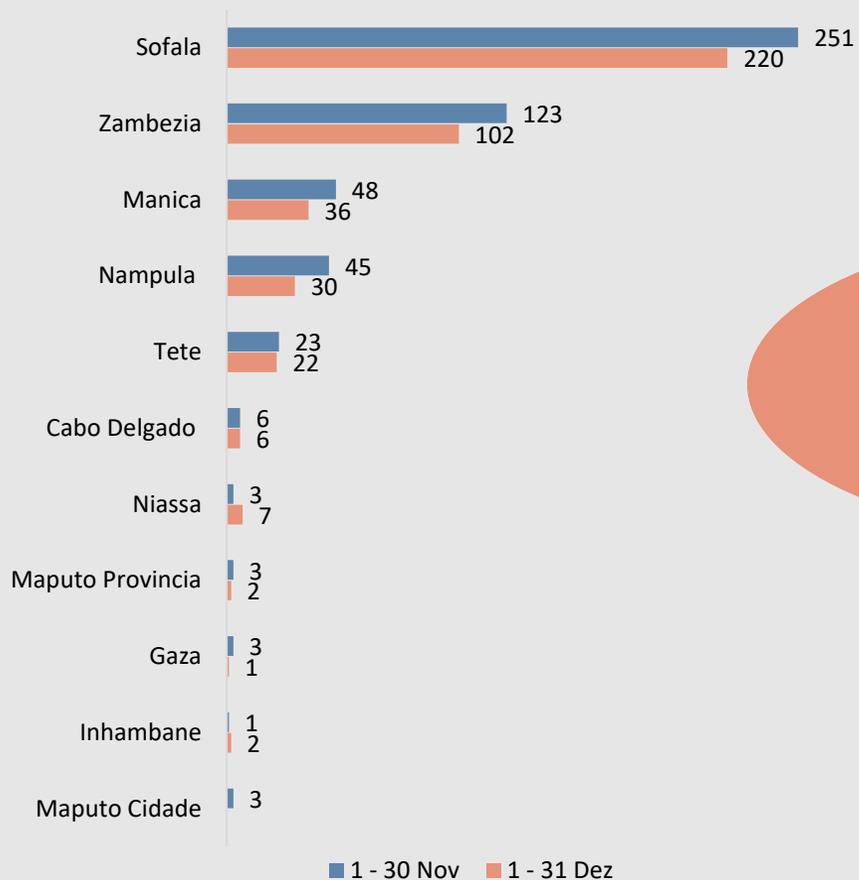
- ❖ Através da Linha Verde 1458 foram registados um total de **268** casos de protecção, dos quais **237** foram **pedidos de informação** sobre VBG, casamento forçado resultantes das SMSs ao longo do mês durante os 16 dias de activismo contra a VBG.
 - **3** preocupações gerais de protecção relativas à pedidos de assistência para documentação civil de deslocados internos em **Chiure (Marrupa, Gihote, Chiure Velho)**.
 - Foram registados **2** casos de **violência sexual de menores** através da linha directa de **Chiure e Metuge**, **1** denúncia de **casamento forçado de Montepuez**, **1** **queixa geral** relativa ao acompanhamento de casos de VBG por um dos principais prestadores de serviços do Estado em **Manica** e 1 caso de **abuso psicológico de Maputo**. **Todos os casos foram encaminhados para a Linha Fala Criança**.
 - **Os Agentes Comunitários da AIFO registaram um total de 23** casos de VBG identificados e encaminhados por eles a nível comunitário dos quais **15** eram casos de **abuso psicológico ou emocional de pessoas com deficiência de Bandar** e **3** de **Fevereiro, Namuapala, e Manono em Metuge e Marcune em Montepuez**. **6** casos de **violência física** contra pessoas com deficiência em **Nangua 1 e 2, Namuapala em Metuge e Marcune em Montepuez**. **2** casos de **violência sexual de Nangua 1 e Namuapala em Metuge**. **Todos os casos receberam apoio e encaminhamento por parte dos agentes comunitários da AIFO**.

Tendências: Covid-19

COVID-19: CATEGORIA DOS CASOS E CASOS POR PROVÍNCIA

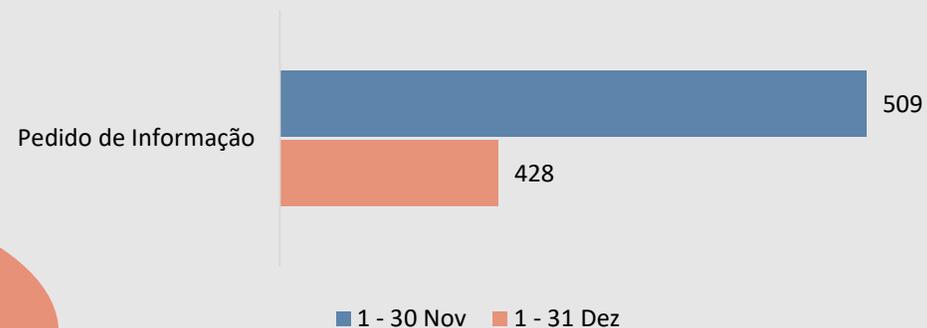
1 DE NOVEMBRO – 31 DE DEZEMBRO 2022

CASOS POR PROVÍNCIA

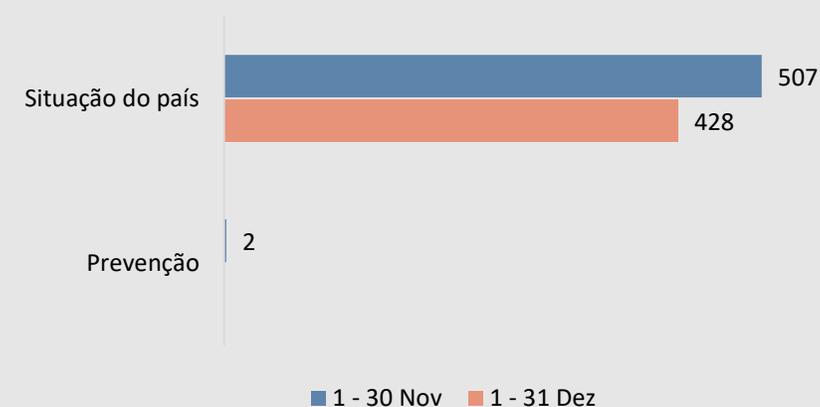


1 – 31 de Dezembro 2022
 Nr. de casos de Covid-19:
428
 18% dos casos registados através da Linha Verde 1458 entre 1 e 31 Dezembro são relacionados com Covid-19.

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 **428** pedidos de informação sobre a situação actual do Covid-19 no país.

- Sofala (220), Zambezia (102), Manica (36), Nampula (30), Tete (22), Niassa (7).