

# Linha Verde da Resposta à Emergência

Período de Relatório: 1 de Dezembro 2022 - 31 de Janeiro 2023

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.

**2,745** Total Casos Registrados

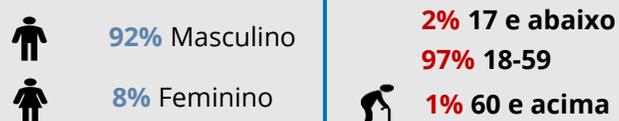
**2,745** Casos Registrados Janeiro 2022

**97%** Feedback Recebido Janeiro 2022

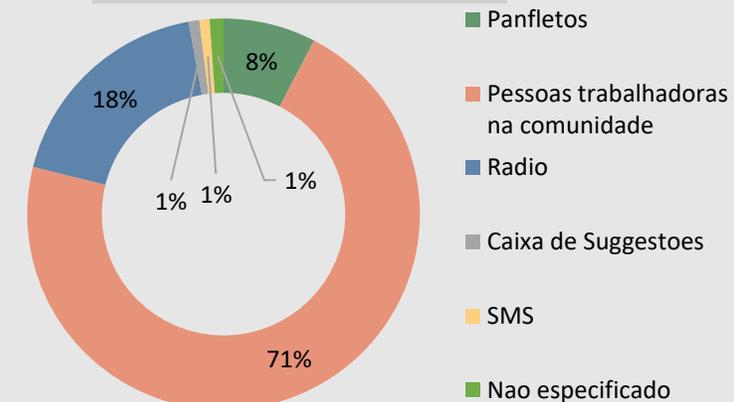


## VISAO GERAL DE DADOS: 1 DE JANEIRO - 31 DE JANEIRO 2023

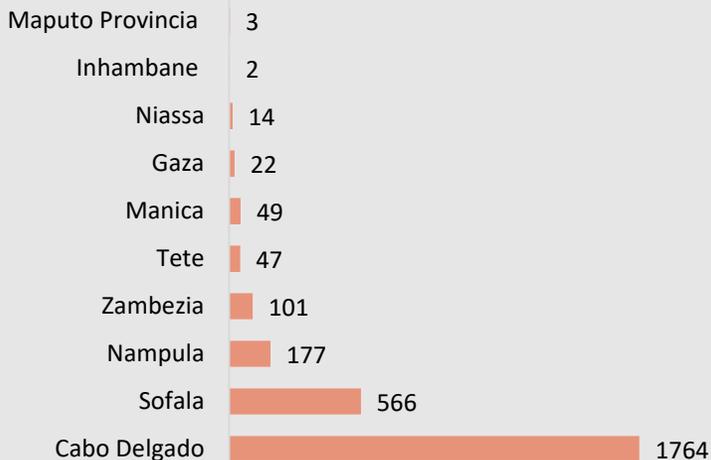
### PERFIL DO CHAMADOR



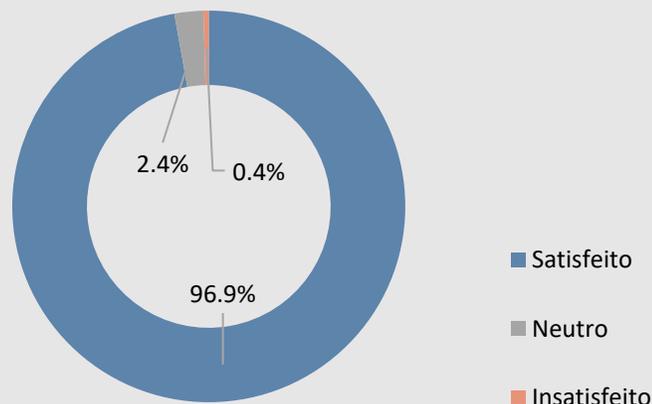
### CONHECIMENTO SOBRE LINHA VERDE 1458



### CASOS POR PROVINCIA



### SATISFAÇÃO



### TIPOS DE CASO



# TIPO DE CASOS REGISTRADOS POR MÊS

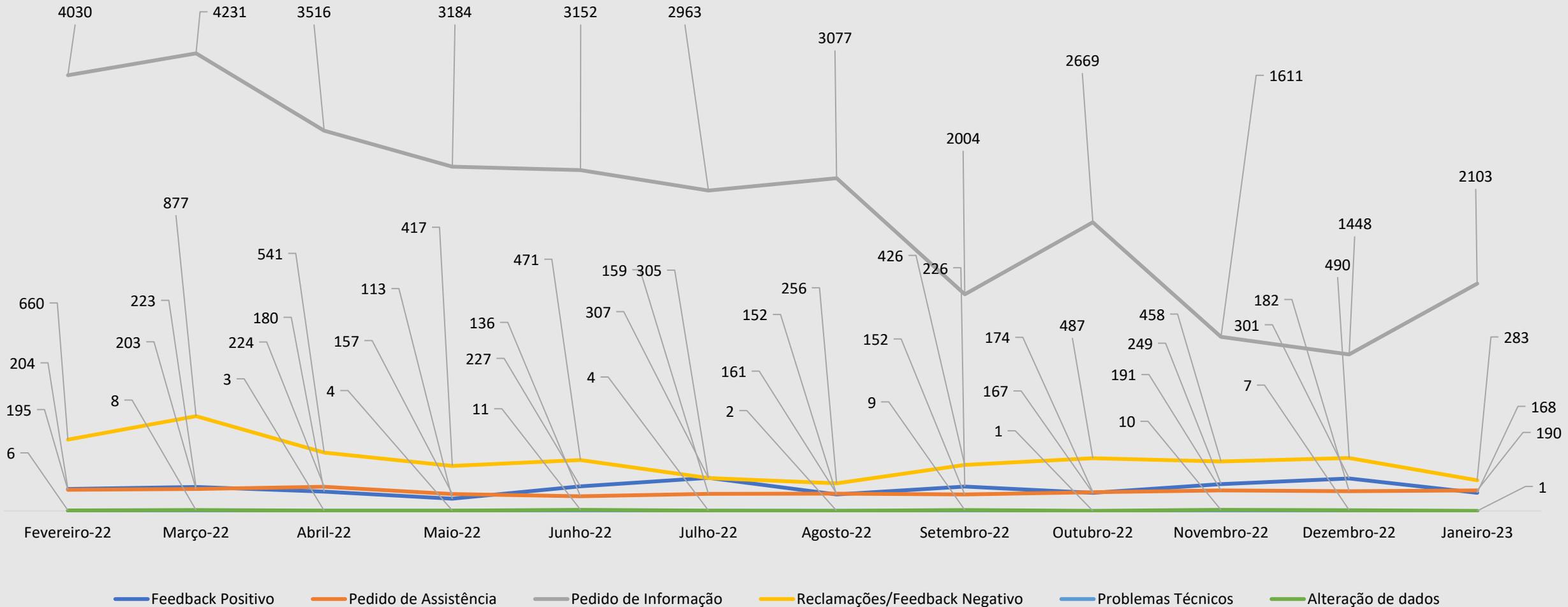
## 1 DE FEVEREIRO 2022 – 31 DE JANEIRO 2023

**1 - 31 de Janeiro 2023**

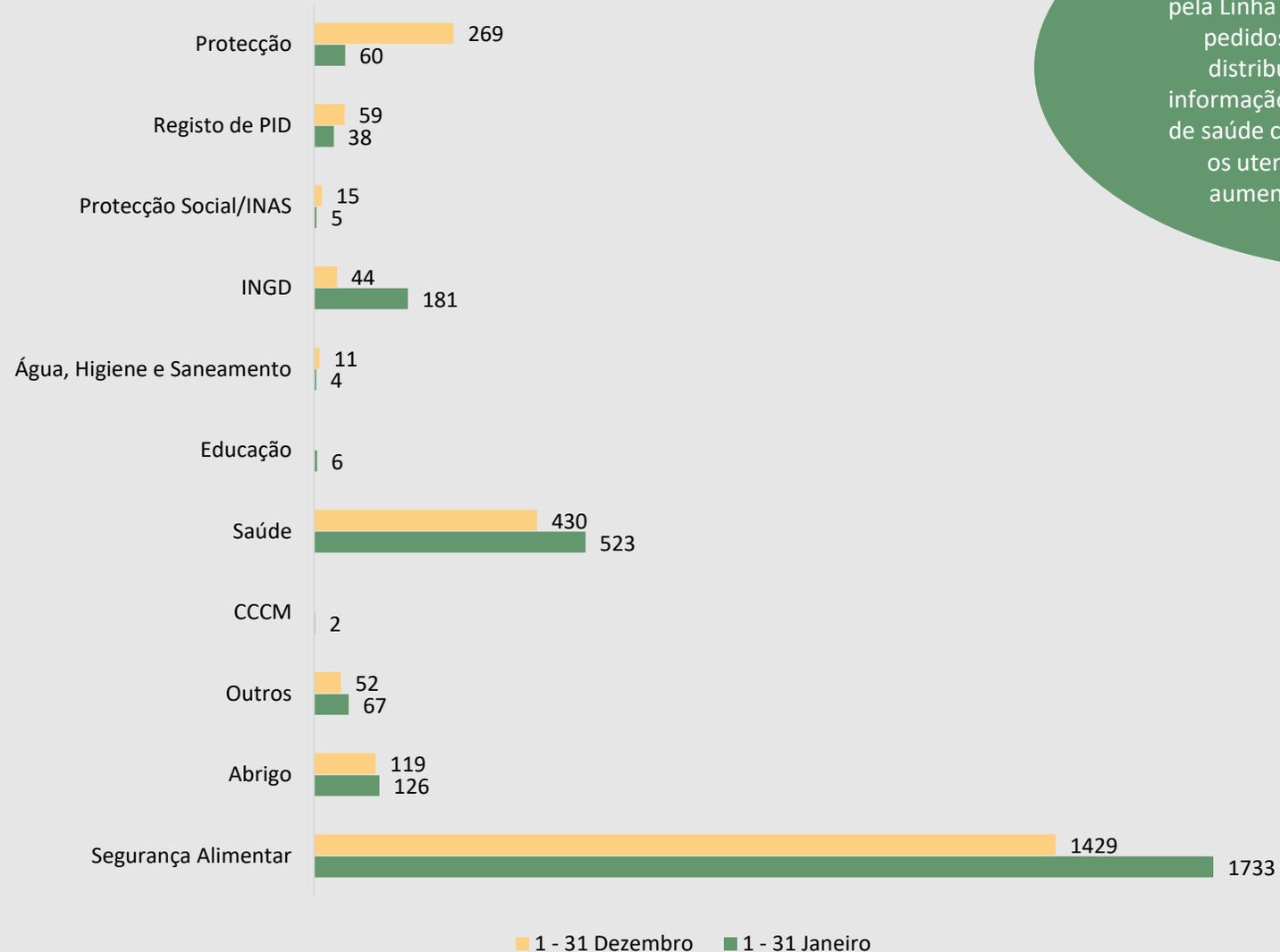
Nr. Total de Casos Registrados:  
**2,745**

Nr. de chamadas da região norte:  
**1,927**

**70%** dos casos registrados através da Linha Verde 1458 entre 1 e 31 de Janeiro são provenientes da região norte.



## CASOS POR SECTOR 1 DE DEZEMBRO 2022 – 31 DE JANEIRO 2023



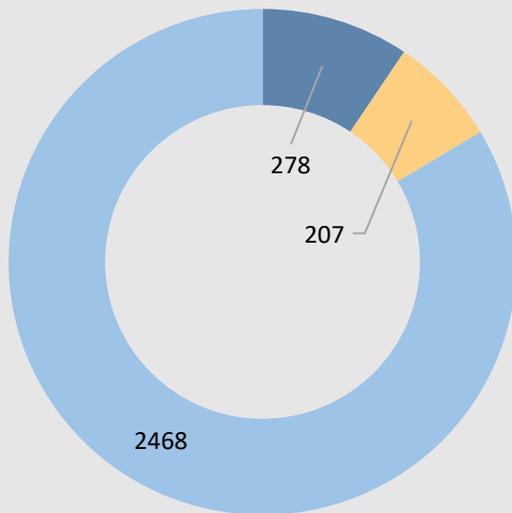
O sector de Segurança Alimentar continua o sector com maior numero de casos registados pela Linha Verde 1458, 73% destes casos sao pedidos de informação sobre datas de distribuição de alimentos. Pedidos de informação sobre Covid-19 dentro do sector de saúde continuam uma preocupação entre os utentes da Linha com um pequeno aumento em relacao ao mes anterior

## CASOS POR SECTOR 1 – 31 DE JANEIRO 2023



**Casos Registrados**  
2,745  
**Taxa de Casos Referenciados**  
10%  
**Taxa de Resolução na Primeira Chamada**  
90%

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	225	182	1507
Abrigo	6	0	120
Outros	0	0	67
CCCM	2	0	0
Saúde	0	0	523
Educação	5	0	1
ASH	4	0	0
Protecção Social/INAS	3	1	2
Registo de PID	22	22	18
INGD	1	0	180
Protecção	10	2	50
<b>Total</b>	<b>278</b>	<b>207</b>	<b>2468</b>

# CASOS POR RESPOSTA

## 1 DE DEZEMBRO 2022 – 31 DE JANEIRO 2023

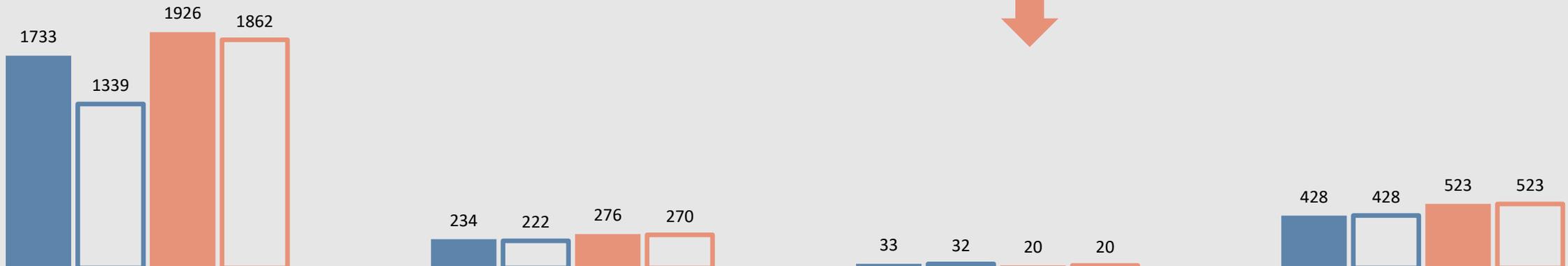


1 – 31 Janeiro 2023  
 Casos Registrados:  
 1926  
 Feedback Fornecido:  
 1862

1 – 31 Janeiro 2023  
 Casos Registrados:  
 276  
 Feedback Fornecido:  
 270

1 – 31 Janeiro 2023  
 Casos Registrados:  
 523  
 Feedback Fornecido:  
 523

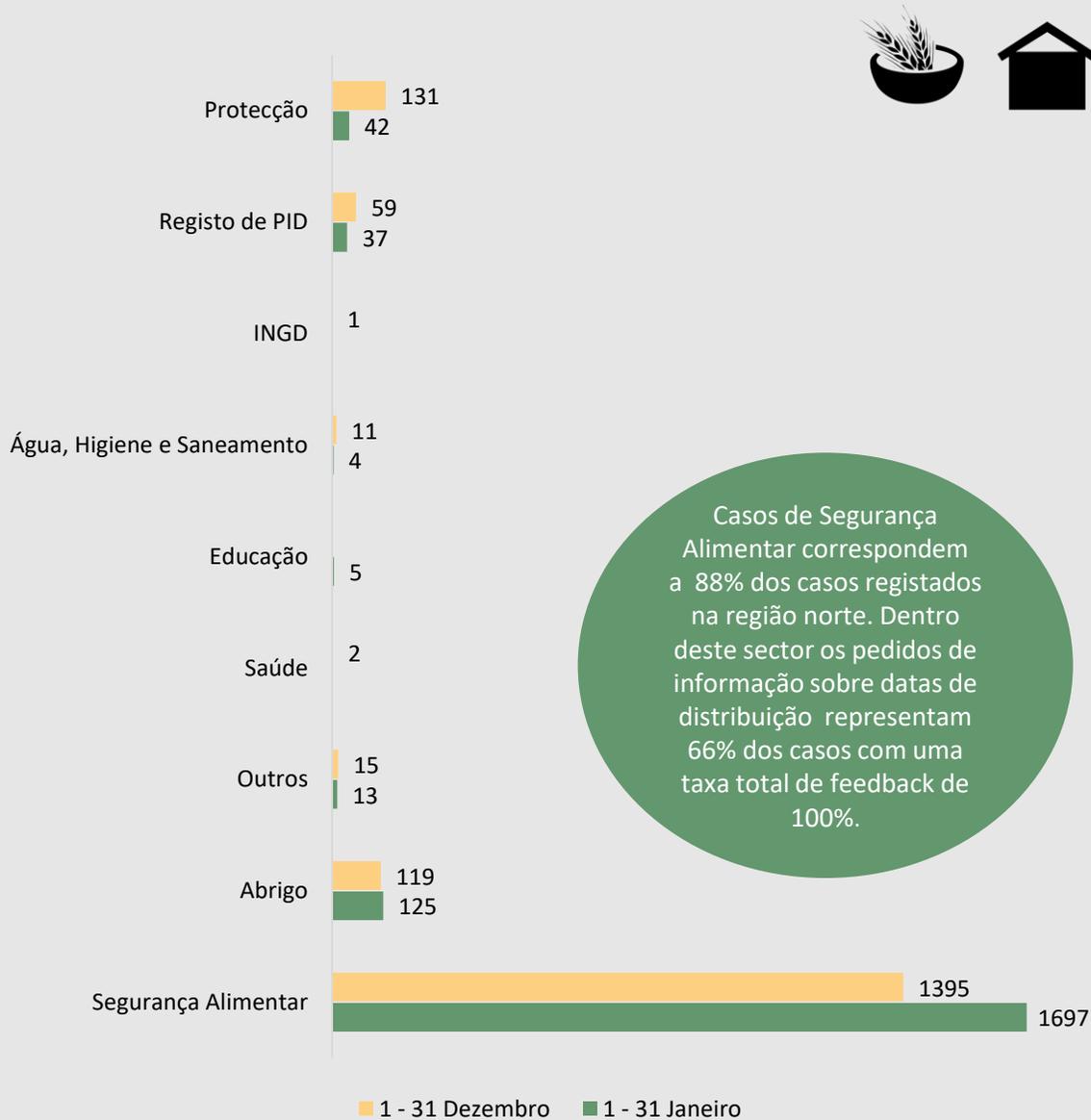
1 – 31 Janeiro 2023  
 Casos Registrados:  
 20  
 Feedback Fornecido:  
 20



■ Casos Registrados 1 - 31 Dezembro    □ Feedback Fornecido 1 - 31 Dezembro    ■ Casos Registrados 1 - 31 Janeiro    □ Feedback Fornecido 1 - 31 Janeiro

## REGIÃO NORTE CASOS POR SECTOR

1 DE DEZEMBRO 2022 – 31 DE JANEIRO 2023

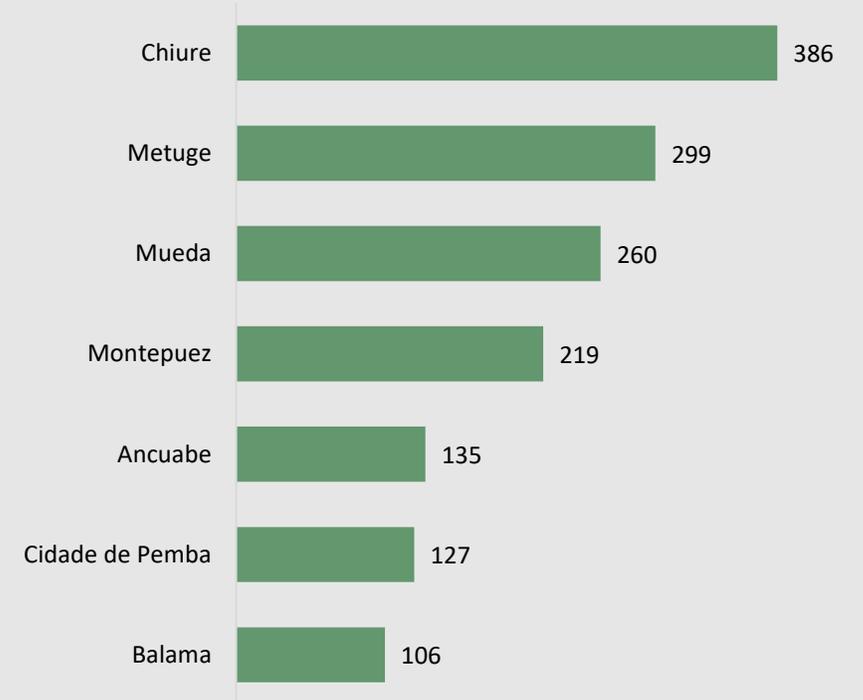


Casos de Segurança Alimentar correspondem a 88% dos casos registados na região norte. Dentro deste sector os pedidos de informação sobre datas de distribuição representam 66% dos casos com uma taxa total de feedback de 100%.



## REGIÃO NORTE DISTRITOS COM ELEVADOS NR DE CASOS

1 – 31 DE JANEIRO 2023



**REGIÃO NORTE**  
**1 DE DEZEMBRO 2022 – 31 DE JANEIRO 2023**

**Dezembro**  
 Casos Registrados:  
**1733**  
 Feedback Fornecido:  
**77%**

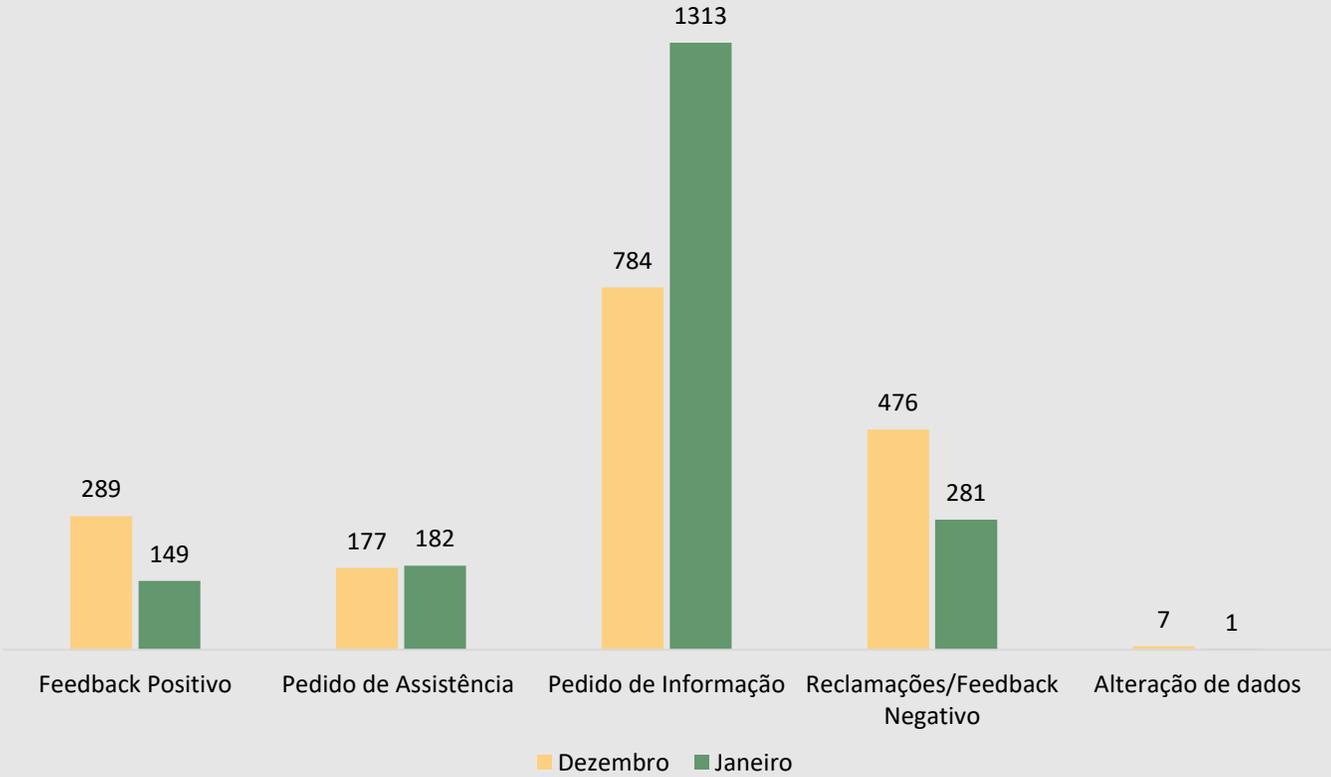
**Janeiro**  
 Casos Registrados:  
**1926**  
 Feedback Fornecido:  
**97%**

**Dezembro**  
 Casos Registrados:  
**177**  
 Feedback Fornecido:  
**88%**

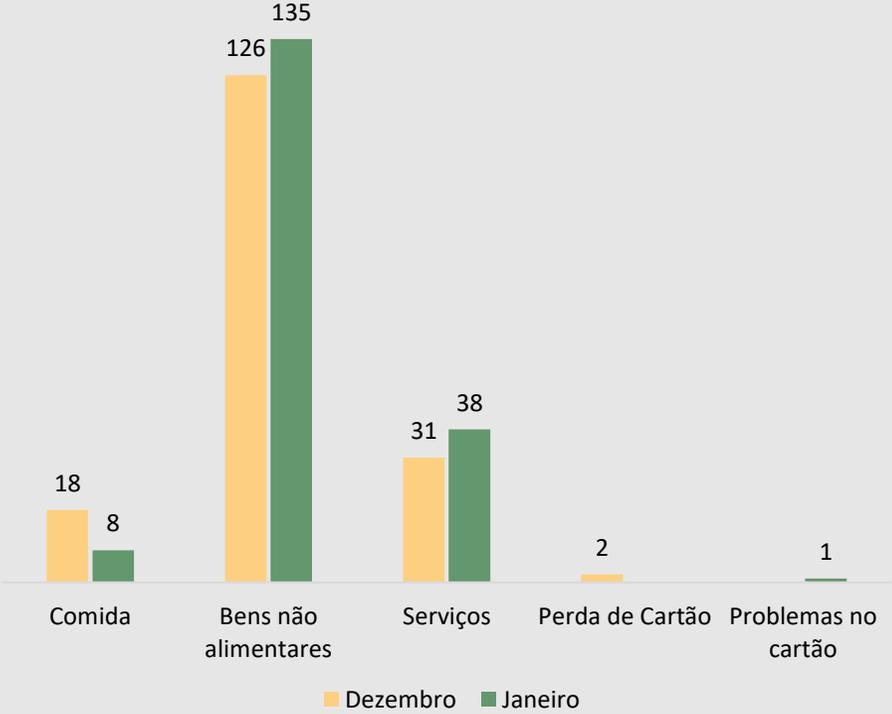
**Janeiro**  
 Casos Registrados:  
**182**  
 Feedback Fornecido:  
**90%**



**TIPOS DE CASO**



**PEDIDO DE ASSISTÊNCIA**



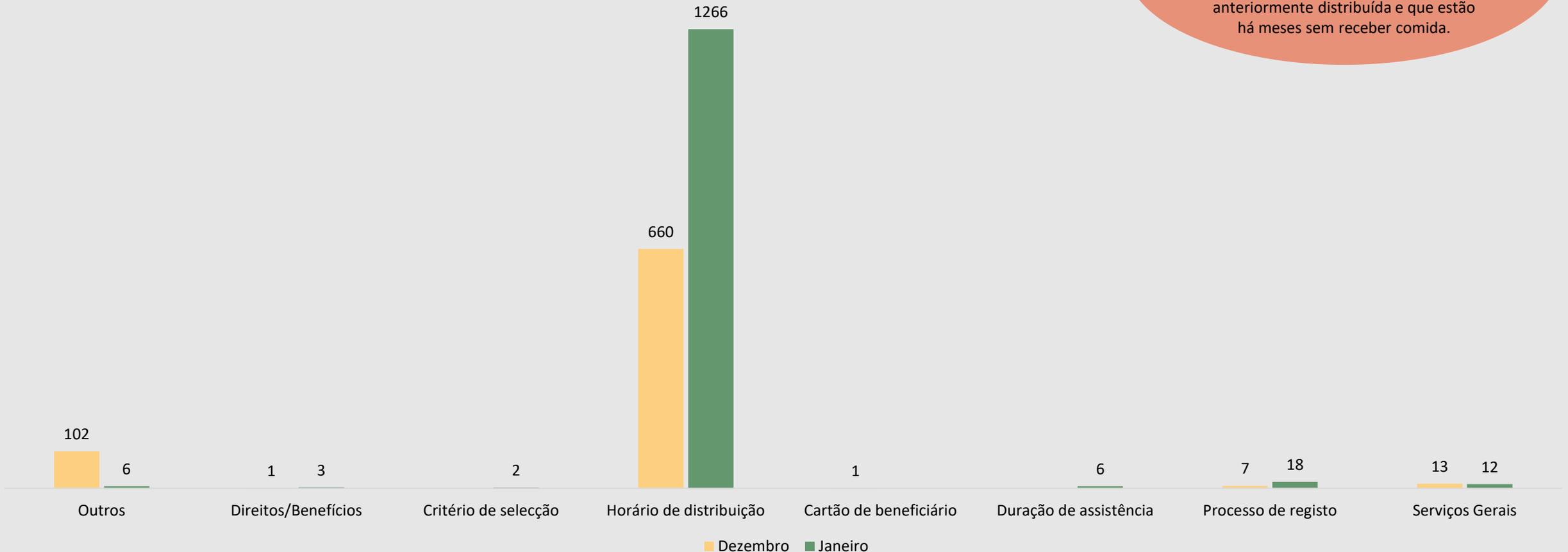
**REGIÃO NORTE**  
**PEDIDO DE INFORMAÇÃO**  
**1 DE DEZEMBRO 2022 – 31 DE JANEIRO 2023**

**Dezembro**  
 Casos Registados:  
**784**  
 Feedback Fornecido:  
**100%**

**Janeiro**  
 Casos Registados:  
**1313**  
 Feedback Fornecido:  
**100%**



**Linha Verde 1458** registou quase o dobro de casos relacionados com **Horário de distribuição**. Uma porção destes casos vem de beneficiários que afirmam já ter acabado a ração anteriormente distribuída e que estão há meses sem receber comida.



# REGIÃO NORTE

## RECLAMAÇÕES/FEEDBACK NEGATIVO

### 1 DE DEZEMBRO 2022 – 31 DE JANEIRO 2023



#### 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.

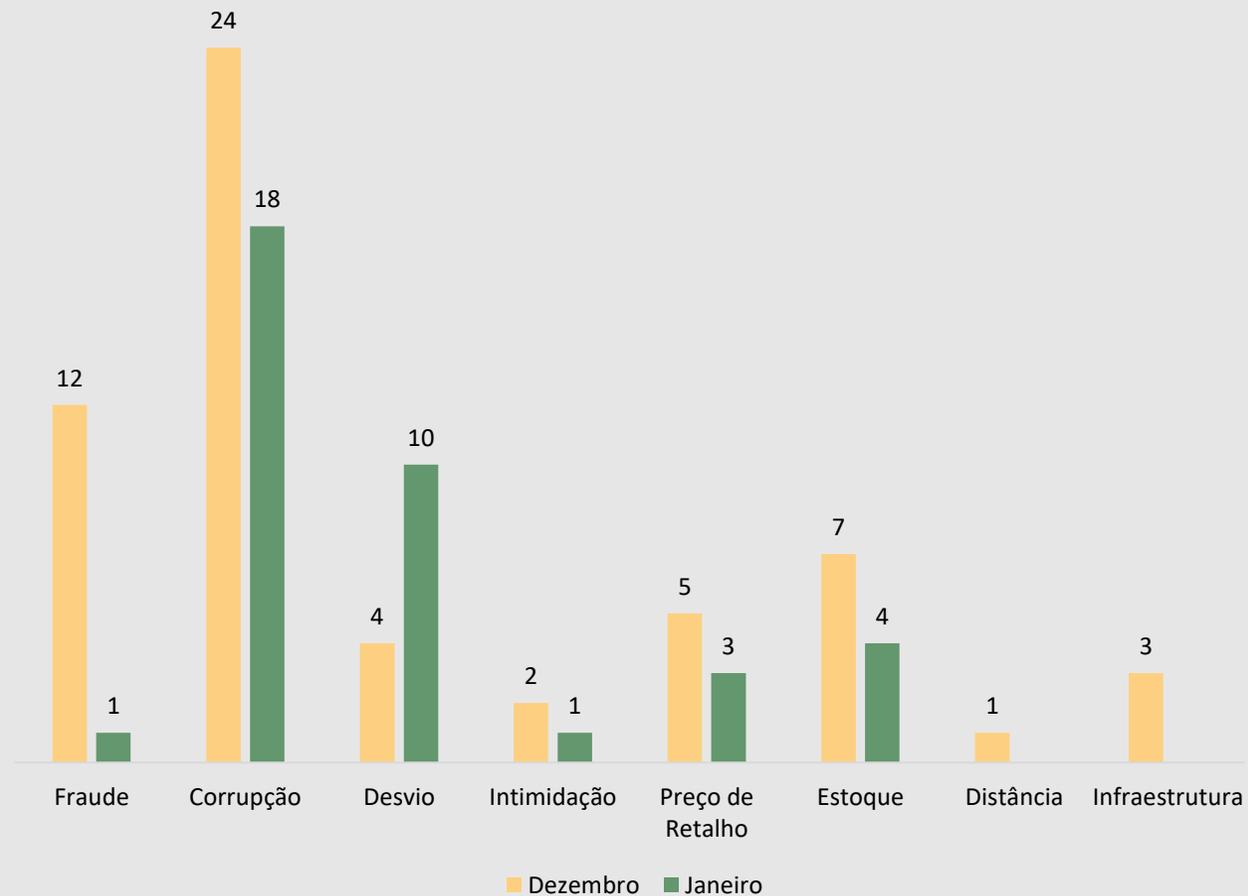
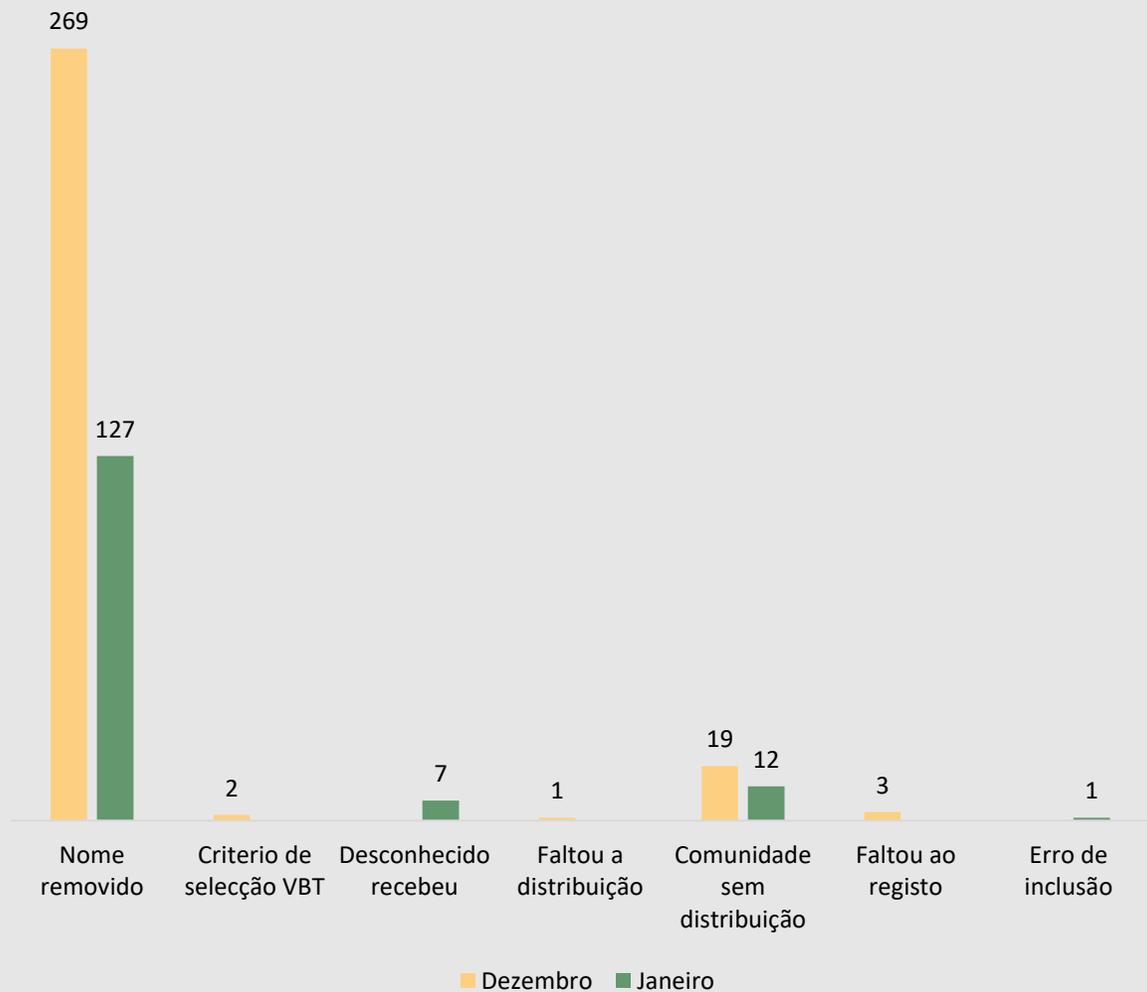
Uma parte de casos de **erro de exclusão** provem de deslocados internos alegando que são registados várias vezes pelas autoridades locais nas comunidades anfitriãs mas continuam sem receber assistência. Este erro também provem de cenários em que os beneficiários que já recebiam assistência tiveram os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



**REGIÃO NORTE**  
**ERROS DE EXCLUSÃO**  
**1 DE DEZEMBRO 2022 – 31 DE JANEIRO 2023**



**REGIÃO NORTE**  
**TIPOS DE ABUSO DE PODER E BARREIRAS AO ACESSO**  
**1 DE DEZEMBRO 2022 – 31 DE JANEIRO 2023**

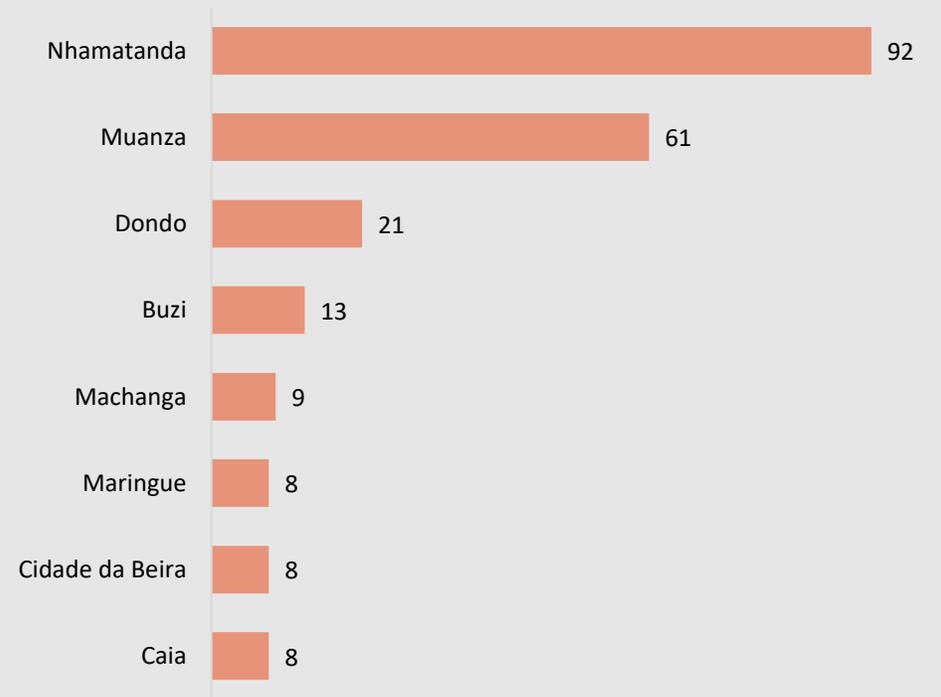
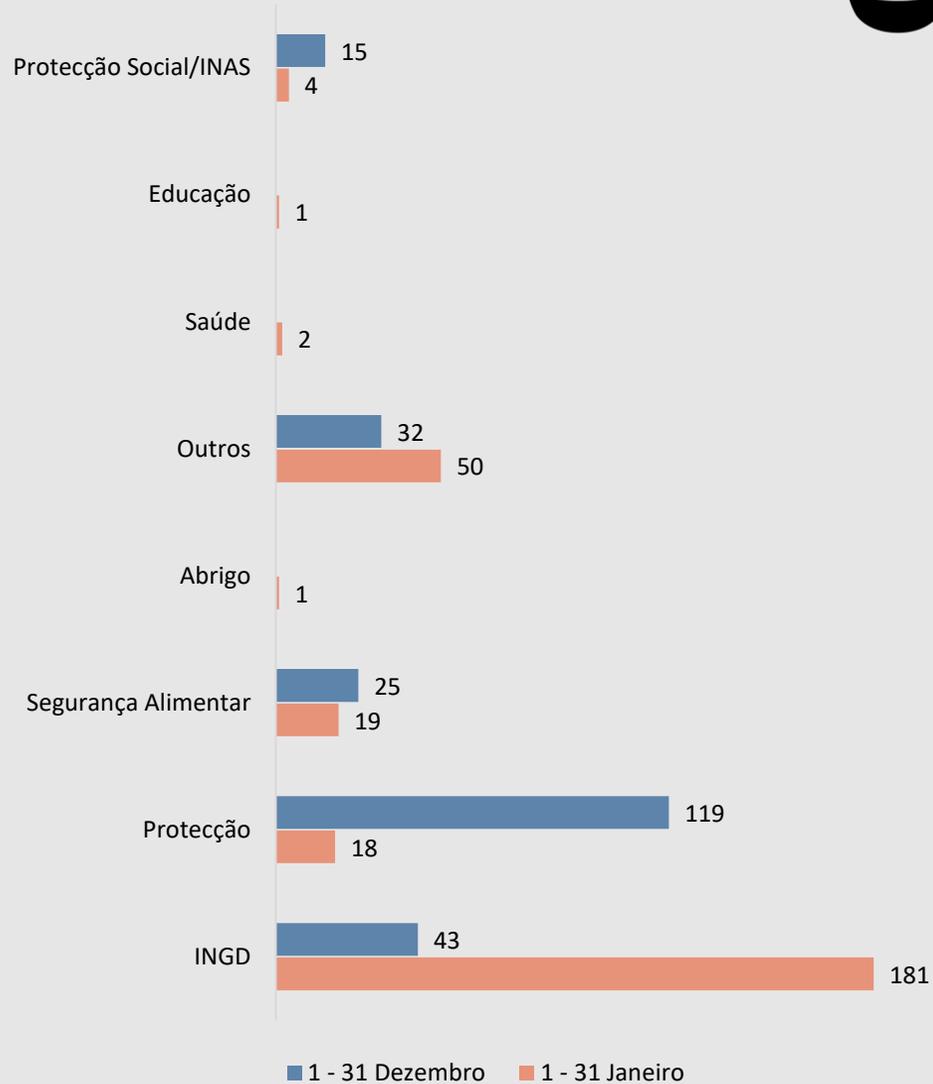


**Reclamações – Abusos de power**

**Reclamações – Barreiras de Acesso**

**REGIÃO CENTRO**  
**CASOS POR SECTOR**  
**1 DE DEZEMBRO 2022 – 31 DE JANEIRO 2023**

**REGIÃO CENTRO**  
**DISTRITOS COM ELEVADOS NR DE CASOS**  
**1 – 31 DE DEZEMBRO 2022**



# REGIÃO CENTRO

## 1 DE DEZEMBRO 2022 – 31 DE JANEIRO 2023

**Dezembro**  
Casos Registrados:  
**234**  
Feedback Fornecido:  
**95%**

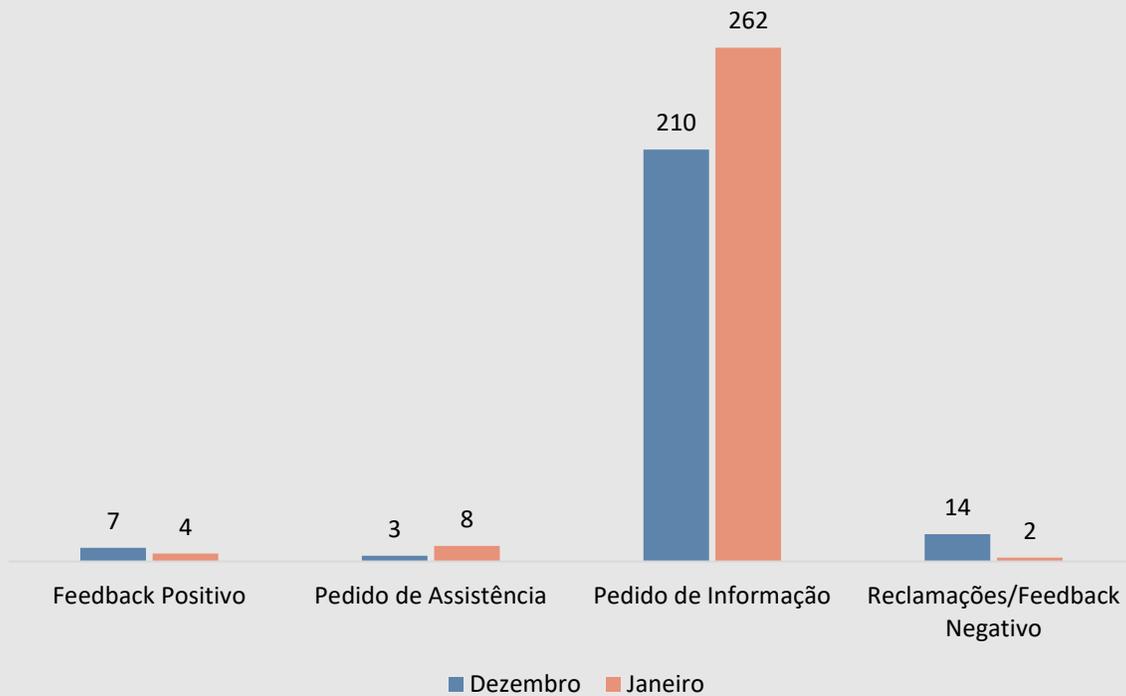
**Janeiro**  
Casos Registrados:  
**276**  
Feedback Fornecido:  
**98%**

**Dezembro**  
Casos Registrados:  
**3**  
Feedback Fornecido:  
**33%**

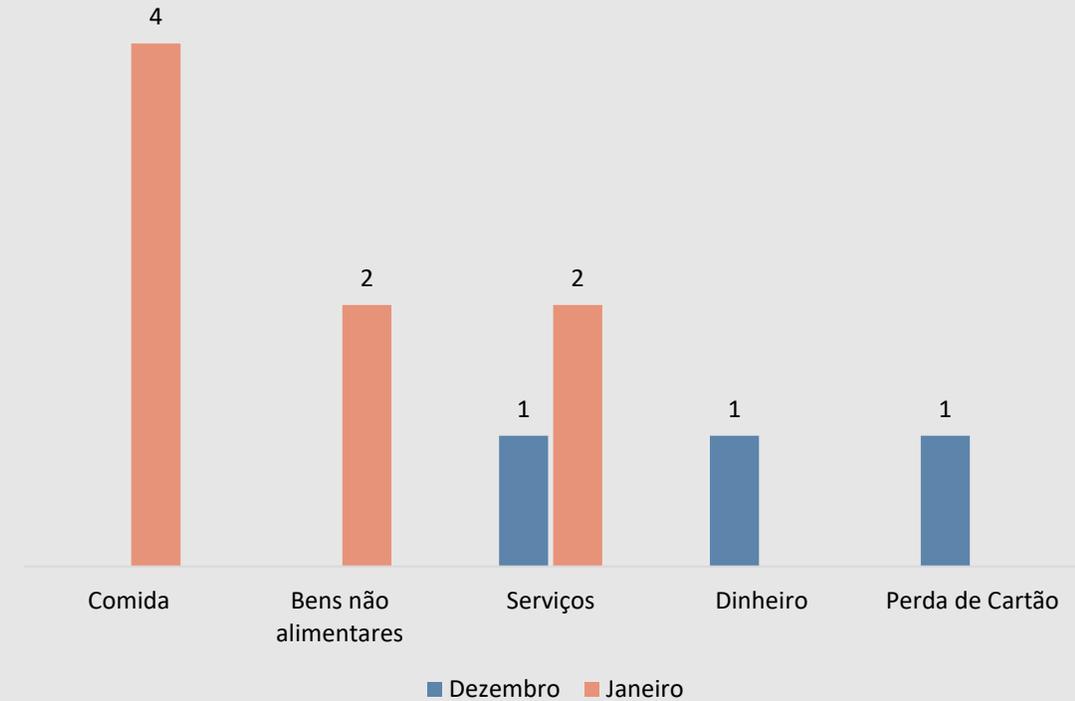
**Janeiro**  
Casos Registrados:  
**8**  
Feedback Fornecido:  
**50%**



### TIPOS DE CASO



### PEDIDO DE ASSISTÊNCIA



# REGIÃO CENTRO

## 1 DE DEZEMBRO 2022 – 31 DE JANEIRO 2023

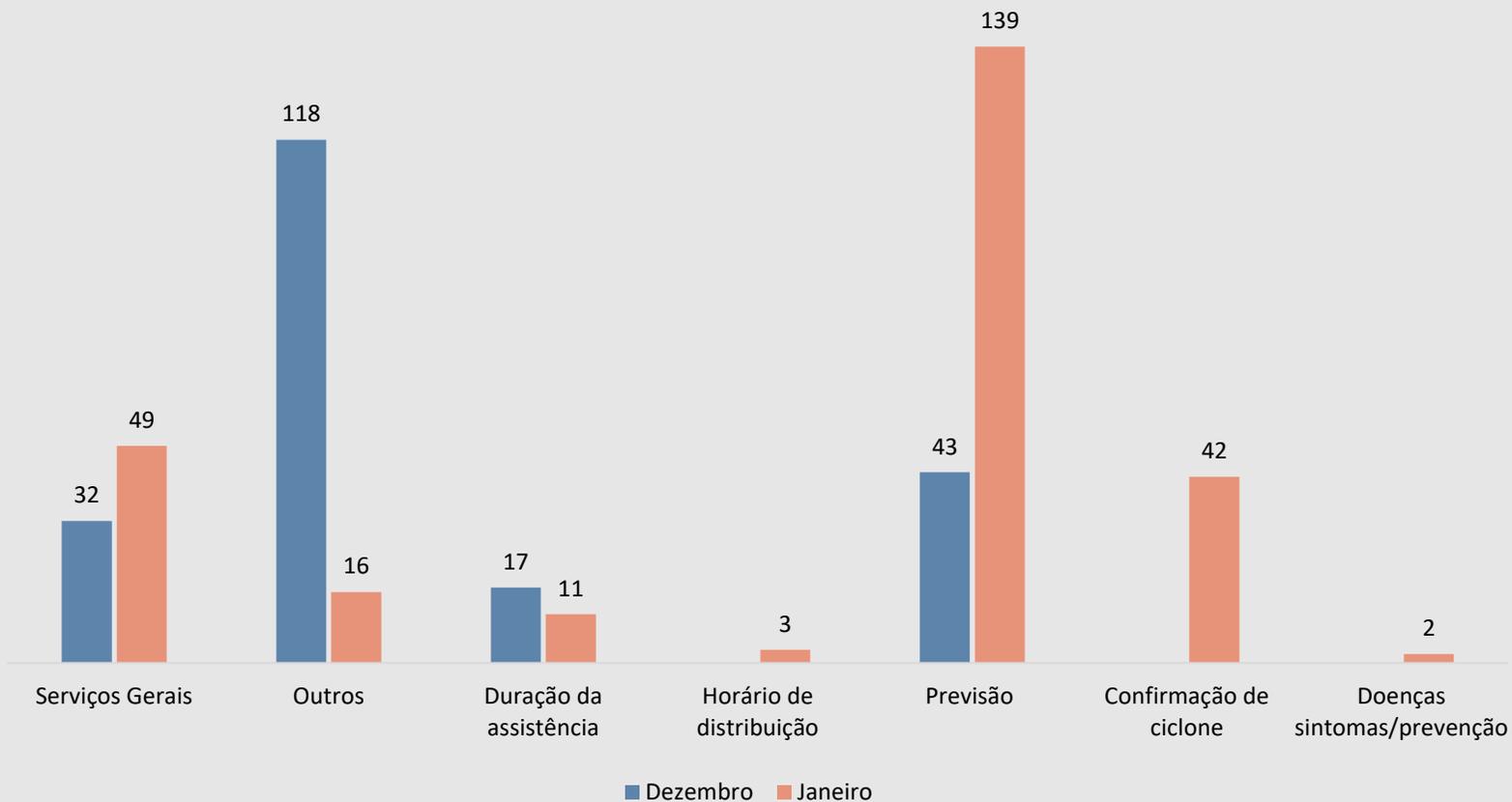
Dezembro  
Casos Registados:  
**210**  
Feedback Fornecido:  
**100%**

Janeiro  
Casos Registados:  
**262**  
Feedback Fornecido:  
**99%**

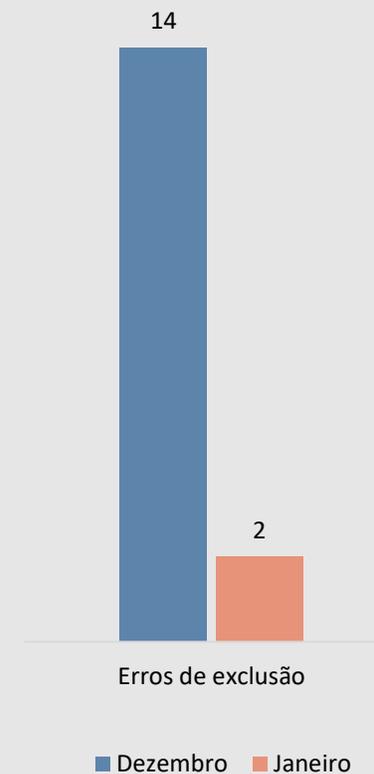


**Previsão** refere-se à casos sobre pedidos de informação sobre previsão meteorológica. **Outros** refere-se à casos nos quais os demandantes ligam a para perguntar o que e VBG em resposta as SMSs enviados no ambito dos 16 Dias de Activismo contra VBG.

### PEDIDO DE INFORMAÇÃO



### RECLAMAÇÕES

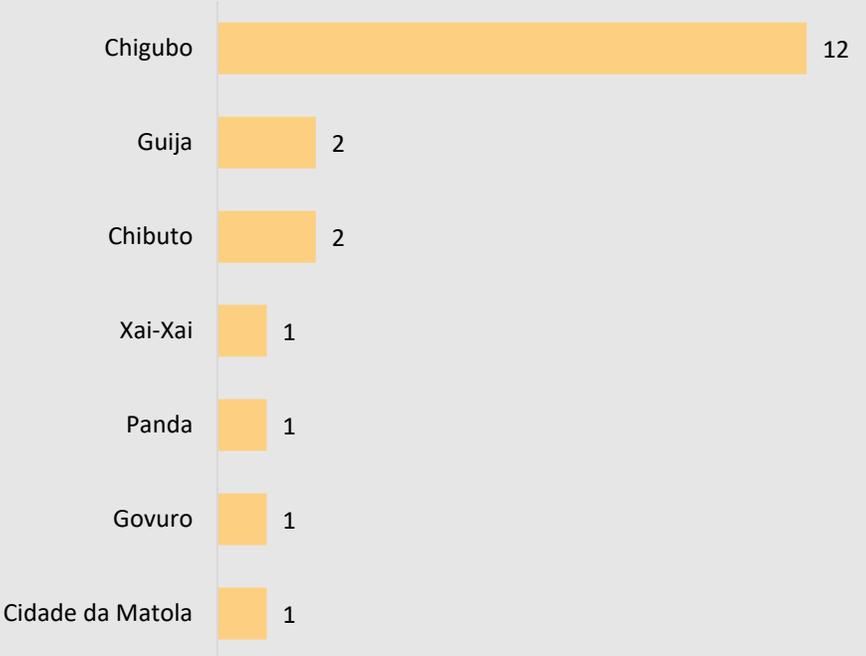
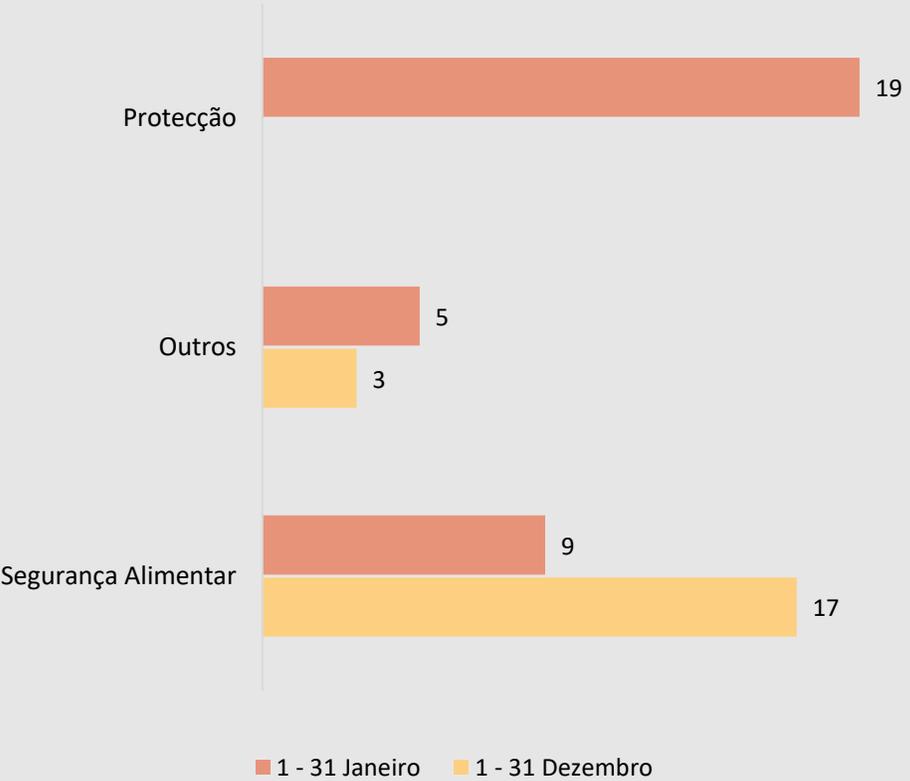


**REGIÃO SUL**  
**CASOS POR SECTOR**  
**1 DE DEZEMBRO 2022 – 31 DE JANEIRO 2023**

**REGIÃO SUL**  
**DISTRITOS COM ELEVADOS NR DE CASOS**  
**1 – 31 DE JANEIRO 2023**



Casos do Sector **Outros** referem-se à pedidos de informação sobre os objectivos da Linha Verde 1458



## FEEDBACK POSITIVO 1 – 31 DE JANEIRO 2023

### SEGURANÇA ALIMENTAR

“Ligo para agradecer pelo apoio de 50 kg de farinha de milho, 25 kg de arroz, 10kg de feijão, 6 litros de óleo alimentar e 2 kg de sal, recebido no dia 28/1/2023 distribuido pelo PMA em parceria com o projecto Kulima. Peco aos parceiros para que continuem com a assistência por um tempo prolongado. Fui afectada pela seca causada pela falta de chuva, onde perdi tudo na minha machamba. Sou residente no bairro Umbene e tenho um agregado familiar composto por 8 membros.” **Mulher, Guija, Gaza**



### SEGURANÇA ALIMENTAR

“Sou deslocada de Macomia para Pemba desde o ano de 2020. Liguei para agradecer o PMA por ter recebido a senha de valor de 3600MT do PMA no dia 26/01/2023 e por ter levantado os produtos alimentares hoje dia 30/01/2023 sem nenhuma dificuldade.” **Mulher, Pemba, Cabo Delgado**



### SEGURANÇA ALIMENTAR

“Sou residente de Erati, bairro Imuane. Quero agradecer por ter recebido 2 enxadas, 1 catana, e 10kg de milho para a sementeira pelo PMA.” **Homem, Erati, Nampula**

### SEGURANÇA ALIMENTAR

“Liguei para agradecer ao PMA, porque no dia 21/01/2023 recebi bens não alimentares de duas enxadas e uma catana da AVSI. Sou deslocada de Nangade desde mês de Novembro de 2020, actualmente vivo com 5 pessoas no C.R. de Imipri onde foi feita a distribuição.” **Mulher, Balama, Cabo Delgado**

### SEGURANÇA ALIMENTAR

“Sou deslocado da comunidade de Natugo, distrito de Quissanga, para Nacoba, no mesmo distrito desde 2020. Sou beneficiário de assistência alimentar prestada pelo PMA e parceiros desde 2020. Estou a ligar para agradecer pelo apoio dado ontem, dia 30/01/2023 onde recebi 50kg de Arroz, 10Kg de Feijao e 4L de óleo alimentar.” **Homem, Quissanga, Cabo Delgado**

### SEGURANÇA ALIMENTAR

“Liguei para agradecer pelo apoio alimentar que recebi do PMA no dia 17/01/2023, que foi 1 saco de arroz de 50kg, 4 litros de óleo, 9kg de super cereal e 10 kg de feijão, na sede do posto. Sou deslocado de Muidumbe desde Março de 2020, actualmente vivo no distrito de Namuno, na localidade de Meloco sede, no bairro Unidade A.” **Homem, Namuno, Cabo Delgado**

# SEGURANÇA ALIMENTAR



**1 – 31 Janeiro 2023**

Casos Registados:

**1730**

Feedback Fornecido:

**1687**

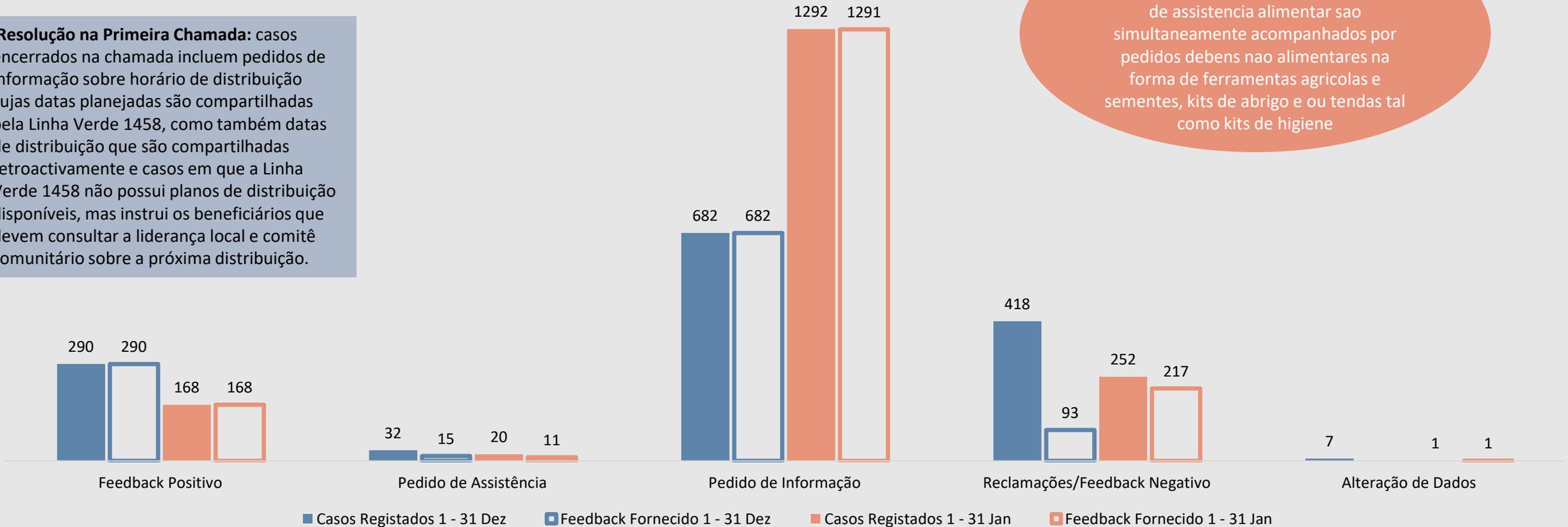
**1 – 31 Janeiro 2023**

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

Sofala	14
Zambezia	4
Manica	1
Nampula	141
Cabo Delgado	1547
Inhambane	2
Gaza	15
Niassa	6

Casos Referenciados	223
Feedback Casos Referenciados	180
Resolução na Primeira Chamada	1507

**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.



## ABRIGO E BENS NÃO ALIMENTARES

Manica	1
Cabo Delgado	125



Casos Referenciados	6
Feedback de Casos Referenciados	0
Resolução na Primeira Chamada	120

**1 – 31 Janeiro 2023**

Casos Registados:  
**126**

Feedback Fornecido:  
**120**

## ÁGUA, SANEAMENTO E HIGIENE



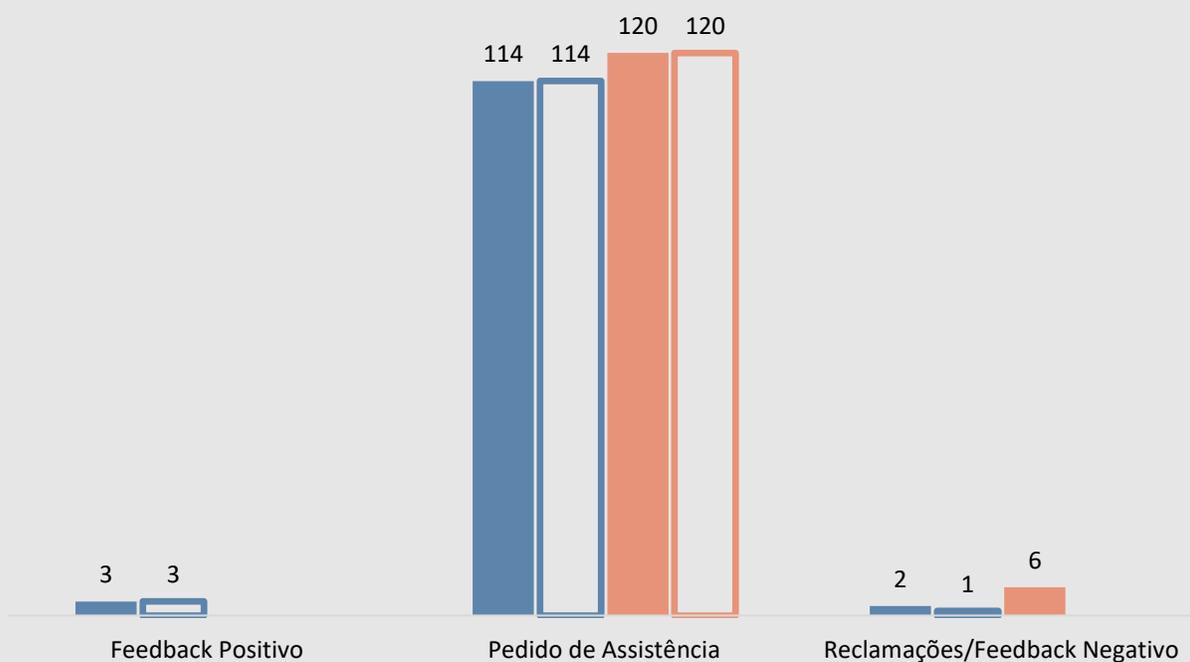
Cabo Delgado	4
--------------	---

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

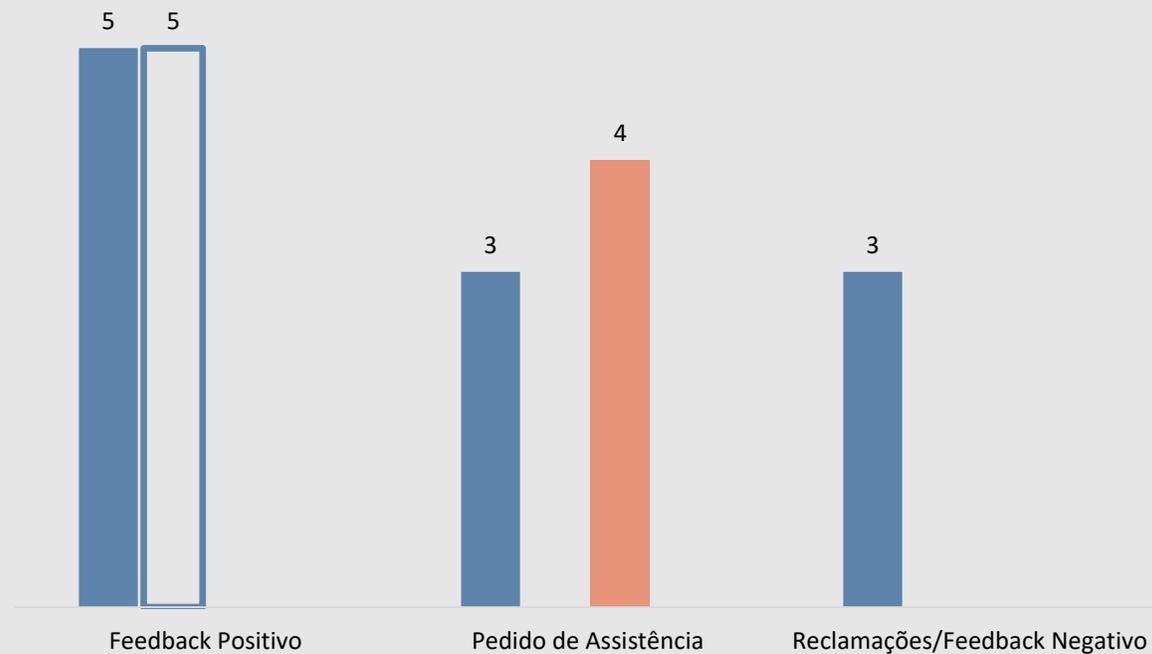
**1 – 31 Janeiro 2023**

Casos Registados:  
**4**

Feedback Fornecido:  
**0**



■ Casos Registados 1 - 31 Dez   ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Dez  
 ■ Casos Registados 1 - 31 Jan   ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Jan



■ Casos Registados 1 - 31 Dez   ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Dez  
 ■ Casos Registados 1 - 31 Jan   ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Jan

## PROTECÇÃO



## REGISTO DE PID

Cabo Delgado 3

Casos Referenciados 3

Feedback de Casos Referenciados 0

Resolução na Primeira Chamada 0

### Casos do sector de Protecção inclui:

Documentação Civil - 3 casos

### 1 – 31 Janeiro 2023

Casos Registados:

3

Feedback Fornecido:

0

### 1 – 31 Janeiro 2023

Casos Registados:

38

Feedback Fornecido:

37

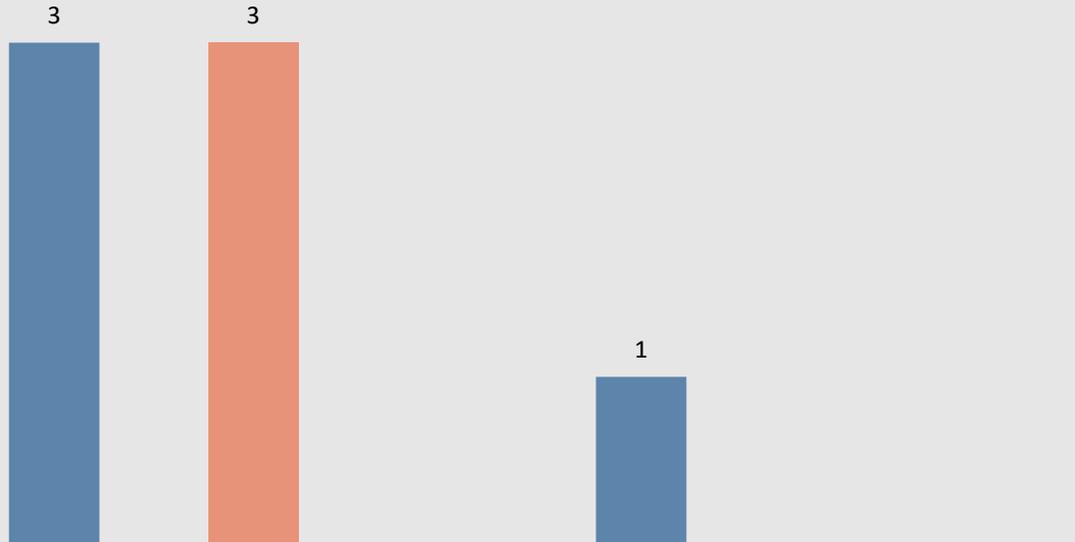
Nampula 3

Cabo Delgado 35

Casos Referenciados 19

Feedback de Casos Referenciados 18

Resolução na Primeira Chamada 19



Pedido de Assistência

Pedido de Informação

■ Casos Registados 1 - 31 Dez   ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Dez  
 ■ Casos Registados 1 - 31 Jan   ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Jan



Pedido de Informação

Reclamações/Feedback Negativo

■ Casos Registados 1 - 31 Dez   ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Dez  
 ■ Casos Registados 1 - 31 Jan   ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Jan

# PROTECÇÃO À CRIANÇA

# VBG

Sofala	7
Cabo Delgado	5
Nampula	1



Casos Referenciados	6
Feedback de Casos Referenciados	2
Resolução na Primeira Chamada	7

**Sector de Protecção à Criança:**  
 Violação sexual - 2 casos  
 Casamento forçado - 2 casos  
 Casamento forçado (Info) – 7 casos

**1 – 31 Janeiro 2023**  
 Casos Registados: **13**  
 Feedback Fornecido: **13**

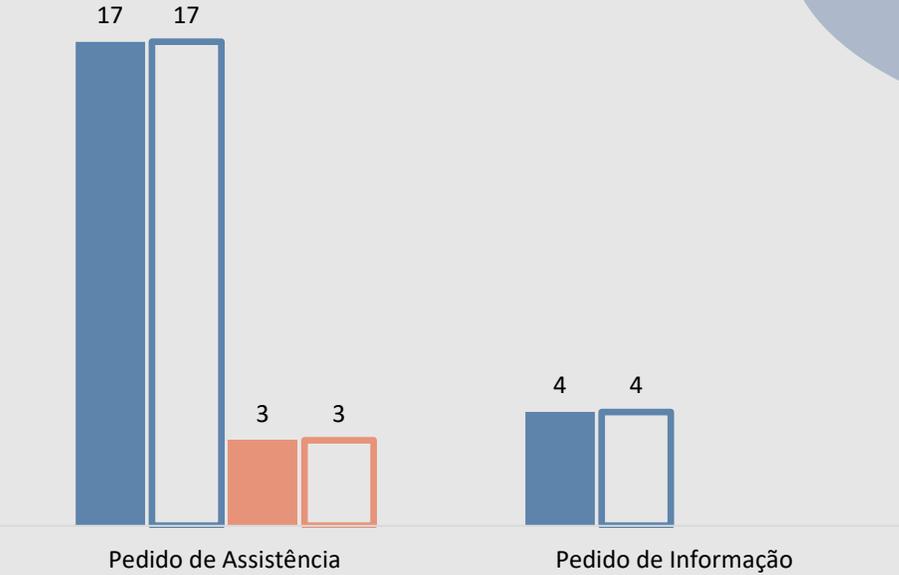
**1 – 31 Janeiro 2023**  
 Casos Registados: **43**  
 Feedback Fornecido: **43**

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.

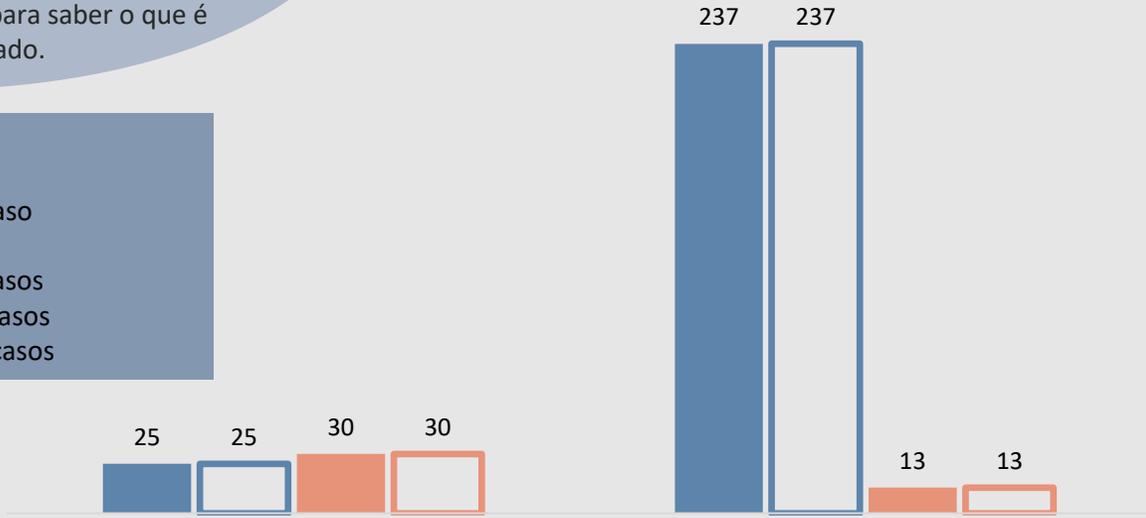
Sofala	2
Zambezia	9
Nampula	2
Cabo Delgado	30

Casos Referenciados	0
Feedback de Casos Referenciados	0
Resolução na Primeira Chamada	43

**Sector VBG inclui:**  
 Violação sexual - 2 casos  
 Violação sexual (info) - 1 caso  
 Violência física – 3 casos  
 Negação de recursos – 2 casos  
 Violência psicológica - 23 casos  
 Campanha SMS VBG – 12 casos



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



■ Casos Registados 1 - 31 Dez    ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Dez  
 ■ Casos Registados 1 - 31 Jan    ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Jan

## INGD

## SAÚDE



Sofala	175
Zambezia	2
Manica	2
Tete	2

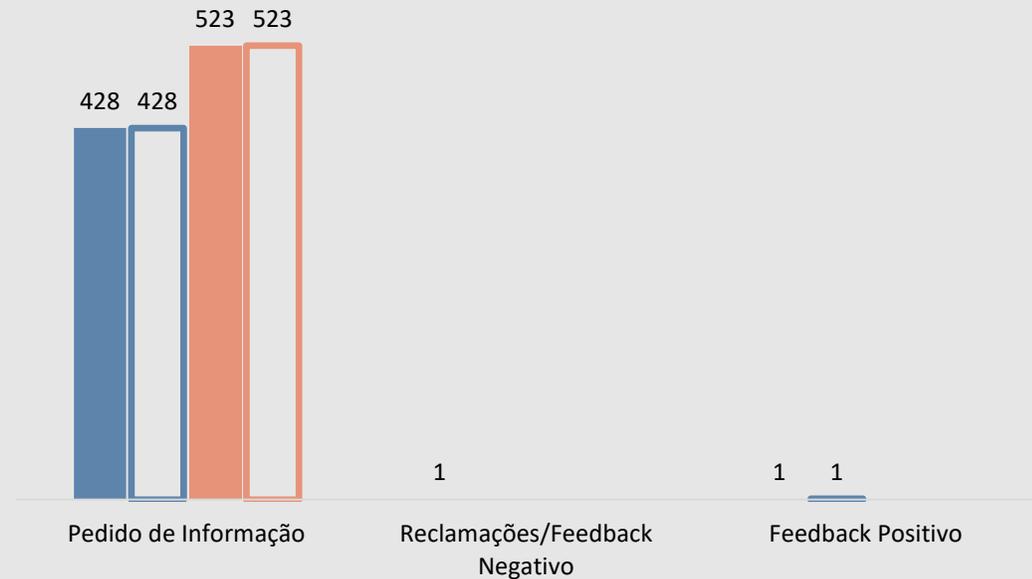
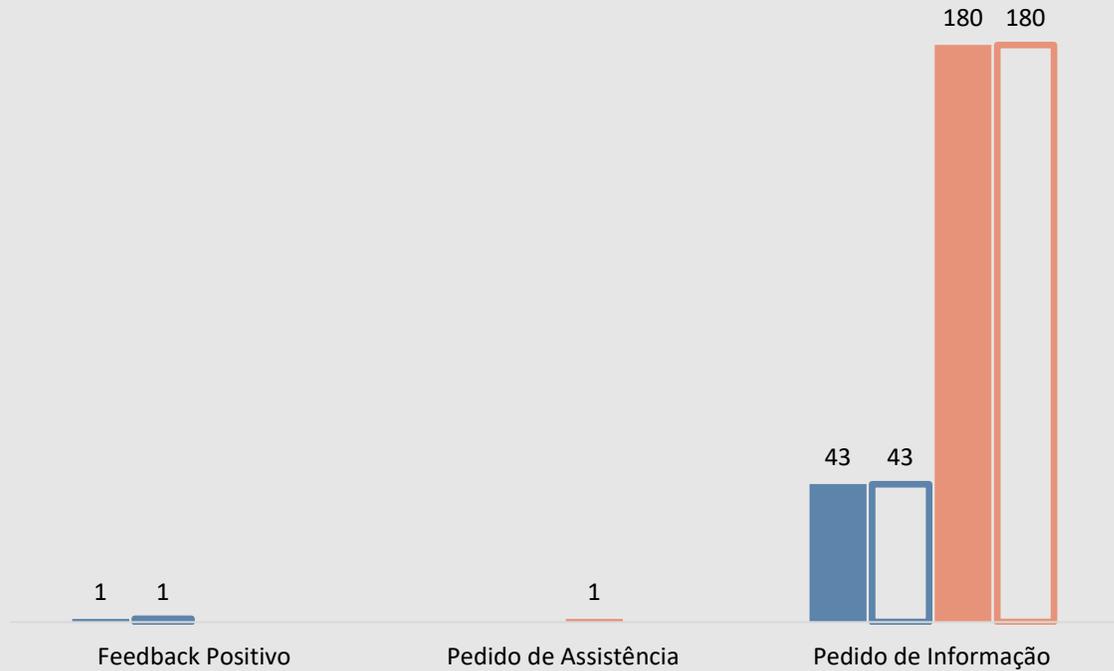
Casos Referenciados	1
Feedback de Casos Referenciados	0
Resolução na Primeira Chamada	180

**1 – 31 Janeiro 2023**  
 Casos Registados:  
**181**  
 Feedback Fornecido:  
**180**

**1 – 31 Janeiro 2023**  
 Casos Registados:  
**523**  
 Feedback Fornecido:  
**523**

Sofala	328
Zambezia	77
Manica	42
Tete	40
Nampula	23
Cabo Delgado	1
Gaza	5
Niassa	4
Maputo Provincia	2

Casos Referenciados	0
Feedback de Casos Referenciados	0
Resolução na Primeira Chamada	522



■ Casos Registados 1 - 31 Dez    ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Dez  
 ■ Casos Registados 1 - 31 Jan    ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Jan

■ Casos Registados 1 - 31 Dez    ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Dez  
 ■ Casos Registados 1 - 31 Jan    ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Jan

# LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

## 1 – 31 DE DEZEMBRO 2022

### Visão geral

- ❖ Durante o mês de Janeiro de 2023, foram registados **2.745** casos pela Linha Verde 1458, com taxa de feedback de **97%**.
  - **90%** dos casos foram encerrados durante a chamada (resolução na primeira chamada)
  - **10%** dos casos registados foram encaminhados aos pontos focais do cluster para verificação e feedback, dos quais **78%** foram abordados e encerrados com feedback.
- ❖ Durante este mês:
  - **70%** dos casos registados são provenientes da região norte, cobrindo preocupações relacionadas à assistência humanitária em resposta ao conflito.
  - **19%** são relacionados à Covid-19.
  - **10%** são da região central.
  - **1%** da região sul.

### Resposta da Região Norte (PID): 1 a 31 de Janeiro de 2023

- ❖ Na região Norte foram registados **1.926** casos relacionados com a assistência humanitária. Deste total, **88%** dizem respeito à segurança alimentar, **1,9%** ao registo de Deslocados Internos, **6,5%** à assistência ao abrigo, **2,2%** à protecção e **0,2%** ao ASH (Água, Saneamento e Higiene).

### Assistência Alimentar

- ❖ Do total de **1.697** preocupações de **segurança alimentar**, **1.278** foram **pedidos de informação**, **249** foram **reclamações**, **149** **feedback positivo**, **17** **pedidos de assistência** e **1** pedido de **alteração de dados**.

### Pedidos de informação

- ❖ Os pedidos de informação são atendidos da seguinte forma:
  - **1265** beneficiários de assistência alimentar ligaram a solicitar o **calendário de distribuição**. A Linha Verde 1458 informou sobre as datas com base nos planos partilhados pelos parceiros e quando os planos não estavam disponíveis a Linha Verde 1458 orientou aos beneficiários a abordar as lideranças locais para consultá-las sobre as datas previstas de distribuições de acordo com as informações partilhadas pelos parceiros. A maioria das chamadas veio de **Chiúre, Metuge, Montepuez, Mueda, Pemba, Ancuabe, Balama e Meconta**
  - **4** **deslocados internos** ligaram de **Montepuez, Ancuabe e Chiúre** para saber se a assistência estava a chegar ao fim, pois afirmaram que foram informados em suas comunidades sobre o fim da assistência. Os beneficiários receberam esclarecimentos dos pontos focais de que a assistência não estava a terminar, mas por falta de fundos não haveria distribuições para o próximo mês de Fevereiro e para Chiure haveria uma mudança na modalidade recebida, passaria a ser em valor e como em espécie.

- **2** beneficiários de assistência alimentar afectados pelo ciclone Gombe no ano passado ligaram de **Monapo** para saber se eles se beneficiariam de assistência em um futuro próximo, afirmando que receberam a última vez em Junho de 2022.
- **3** pedidos de informação sobre os **direitos à receber** relativos a mudança de modalidade de assistência onde os beneficiários foram orientados a ligar para a Linha Verde 1458 e informar a modalidade de atendimento de sua preferência. Estes vieram do local de Katapua em **Chiúre**.
- **2** **deslocados internos** ligaram para saber se eles reúnem aos critérios de selecção para receber assistência alimentar. Os casos vieram de **Pemba e Montepuez**.
- **2** pedidos de informação sobre o processo de verificação da lista de beneficiários de alimentos conduzidos por actores humanitários. Foi explicado que isso fazia parte do processo de verificação para garantir que eles são elegíveis para receber assistência de acordo com os novos critérios de selecção baseada na vulnerabilidade (VBT). As chamadas vieram de **Chiúre**.

### Reclamações

- ❖ Foram apresentadas **249** reclamações relativas a actividades de assistência alimentar. **153** casos de **erro de exclusão**, **56** **problemas de distribuição**, **29** reclamações de **abuso de poder**, **6** reclamações de **barreiras ao acesso**, **3** problemas de **qualidade** e **2** reclamações de **qualidade** dos alimentos distribuídos.
- ❖ Dos **153** erros de exclusão:
  - **128** deslocados internos alegaram que tiveram seus nomes removidos das listas de beneficiários e não receberam alimentos no último ciclo de distribuição. Maioria dos casos veio de **Pemba, Metuge, Montepuez, Chiúre, Ancuabe e Macomia**
  - **16** Os deslocados internos reclamaram que suas comunidades inteiras foram excluídas das distribuições enquanto as comunidades vizinhas recebiam. Estes casos vieram de **Ancuabe, Metuge, Balama, Pemba em Cabo Delgado, Meconta, Cidade de Nampula e Erati em Nampula**.
  - **7** deslocados internos alegaram que pessoas desconhecidas receberam comida no seu lugar de Pemba, Quissanga e Cidade de Nampula.
  - Uma deslocada interna alegou que foi excluída das distribuições porque foi declarado pelos responsáveis das listas que o seu nome figurava em duas listas. Uma deslocada interna esteve ausente durante as distribuições. Ambos os casos vieram de **Pemba**.
- ❖ Dos **56** problemas de distribuição levantados pela população afectada:
  - **29** deslocados internos de **Balama e Montepuez** reclamaram da demora na chegada das lojas móveis para compra dos produtos alimentares via vouchers recebidos no mês anterior. Instruída pelos pontos focais dos CFM, a Linha Verde 1458 informou que a chegada das lojas móveis estava prevista para a segunda e terceira semana do corrente mês de Janeiro.

# LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVE

## 1<sup>ST</sup> – 31<sup>ST</sup> DECEMBER 2022

- 27 beneficiários reclamaram que nem todos receberam alimentos devido à pouca quantidade disponível e as equipes de distribuição haviam prometido retornar para continuar a distribuição não o tinham feito até o momento que as reclamações foram feitas. Estes casos vieram principalmente de **Macomia** em Cabo Delgado, **Meconta** e **Erati** em **Nampula**. Os casos foram verificados e explicados aos chamadores que, devido à quantidade reduzida de alimentos, é dada prioridade aos deslocados internos recém-chegados e explicado que as distribuições agora são feitas em ciclos de dois meses ou mais prolongados.
- ❖ Para os **29** casos de **abuso de poder**, eles estão divididos da seguinte forma:
  - 17 alegações de **corrupção** das quais **15** reclamações foram feitas contra o líder local que dizem ter cobrado entre 1000 – 3000MZN para incluir deslocados internos nas listas de beneficiários. Os casos são de Montepuez, Metuge, Ancuabe, Erati, Cidade de Nampula e Nacala-a-Velha em Nampula. **2** reclamações contra actores humanitários cobrando taxas de deslocados internos para serem incluídos nas listas em Pemba, Cabo Delgado e Erati, Nampula. Os casos foram encaminhados ao Governo distrital para verificação e acção.
  - **10** casos de **desvio** de Pemba, Ancuabe, Mocimboa da Praia, Nangade e Meconta em Nampula. Em alguns casos, os deslocados internos afirmaram que nem todas as rações de alimentos foram distribuídas, e o restante foi desviado e vendido em lojas locais. Em outros casos, os deslocados internos reclamaram que os líderes locais estão recebendo rações de alimentos e cheques que deveriam ser distribuídos aos deslocados internos.
  - **1** caso de **fraude** de Chiúre a alegar que a família de um líder local mudou-se para um centro de reassentamento para receber assistência destinada aos deslocados internos.
  - **1** queixa de **intimidação** onde um deslocado interno reclamou que um líder local ameaçou retirar o seu nome das listas de beneficiários de alimentos caso não contribuisse com o valor de 200MT para a construção de uma ponte na comunidade.
- ❖ 3 reclamações sobre a **qualidade** das rações de assistência alimentar foram reportadas de Balama e Metuge. Os beneficiários reclamaram que o milho estava com vermes, o feijão estava infestado e as sementes de milho distribuídas para a produção agrícola estavam podres. Os beneficiários foram orientados a inspecionar os alimentos durante as distribuições para evitar levar para casa alimentos impróprios para o consumo. A Linha Verde 1458 encaminhou os casos para o cluster alimentar para verificação e tomada de acção.

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

- ❖ Foi reportado um total de 40 casos relacionados com o registo de pessoas internamente deslocadas (PIDs), dos quais **55%** foram erros de exclusão e **45%** pedidos de informação sobre o **processo de registo**.

### **Pedidos de informação**

- ❖ Foram recebidos **18** pedidos de informação sobre processos de registo de deslocados internos recentemente chegados às suas novas comunidades de acolhimento, bem como de deslocados internos que já residem em comunidades de acolhimento que nunca se beneficiaram de assistência e pretendem tornar-se beneficiários. A Linha Verde 1458 continua a instruí-los a consultar a liderança local e o governo e seguir seus procedimentos. A maioria dos casos veio dos distritos de **Muidumbe, Mueda, Meluco, Metuge** e **Balama** em **Cabo Delgado**.

### **Reclamações**

- ❖ **22** queixas de erros de exclusão principalmente de Ancuabe, Balama, Macomia, Mueda e Chiúre. Os deslocados internos afirmaram que, apesar de várias tentativas de registo para se tornarem beneficiários, os seus nomes ainda não aparecem nas listas de beneficiários de alimentos. A Linha Verde 1458 incentiva a continuidade nas tentativas de registo e explica os critérios de elegibilidade que podem estar impedindo sua inclusão nas listas de beneficiários.

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

- ❖ **4** pedidos de assistência relacionados com ASH foram registados durante o mês
  - Um pedido de serviços de abastecimento de água no reassentamento de **Namupala** em **Metuge**.
  - Um pedido de artigos de higiene do reassentamento de **Angalia** em **Balama**.
  - Dois pedidos provenientes do reassentamento de **Nandimba** em **Mueda** para o aumento do abastecimento de água uma vez que a quantidade fornecida não é suficiente para cobrir toda a população.

### **Abrigo e bens não alimentares**

- ❖ Foram registados **125** casos relacionados a assistência e necessidades de abrigo, sendo **95%** pedidos de assistência e **5%** reclamações.

### **Pedidos de assistência**

- ❖ **Mueda (reassentamentos de Nandimba, Lyanda, Mpeme, Nachitenje): 45** deslocados internos pediram lonas, utensílios de cozinha, lanternas e cobertores.
- ❖ **Nangade (reassentamentos de Ntamba, Ntoli, Mualela): 17** deslocados internos solicitaram lonas, utensílios de cozinha, lanternas, cobertores e esteiras.
- ❖ **Ancuabe (reassentamentos de Nannona, Cajupane, Nacussa B, Nanjua A e Namavi): 14** deslocados internos solicitaram lonas, utensílios de cozinha, baldes, redes mosquiteiras e poucos solicitaram ferramentas agrícolas.

# LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVE

## 1<sup>ST</sup> – 31<sup>ST</sup> DECEMBER 2022

- ❖ **Montepuez (reassentamentos de Campona, Nanhupo, Massasse, Marcune, Ntele): 12** deslocados internos solicitaram utensílios de cozinha, cobertores, lonas, lanternas, esteiras e redes mosquiteiras.
- ❖ **Chiure (reassentamentos de Ocu, Murrocue): 10** deslocados internos solicitaram lonas, tapetes de grama, lanternas e outros solicitaram sementes e ferramentas agrícolas.
- ❖ **Metuge (Bandar, Nicavaco, 25 de Junho, reassentamento de Ngalane): 7** deslocados internos solicitaram lonas, utensílios de cozinha, redes mosquiteiras, cobertores, lanternas e alguns artigos de higiene e sementes para a agricultura.
- ❖ **Namuno (Meloco, 19 de Outubro) 3, Macomia (Bangala 2), 3:** Os deslocados internos solicitaram lonas, esteiras, lanternas, utensílios de cozinha, cobertores e algumas sementes e ferramentas agrícolas.
- ❖ **Balama (local de Tauane), 2 Ibo (local de Cumilamba), 2:** Os deslocados internos solicitaram lonas, utensílios de cozinha, materiais de construção e poucos pediram sementes e ferramentas agrícolas.

### Reclamações

- ❖ 2 casos de erros de exclusão de deslocados internos dos **reassentamentos** de **Namdimba** e **Lyanda** em **Mueda**, que reclamam não estar a receber assistência em itens de abrigo e que a assistência foi prestada apenas à população anfitriã. **3 erros de exclusão** vieram de deslocados internos que afirmaram que seus nomes não apareciam na lista para receber itens de abrigo. Estes casos vieram da **comunidade de Montepuez** em **Quissanga**, **reassentamento** de **Natove** em **Ancuabe** e do **reassentamento** de **Ocu** em **Chiúre**.
- ❖ 1 denúncia de abuso de poder alegando que o chefe do **reassentamento Marocane** em **Ancuabe** está a desviar e a vender materiais de construção doados por um projecto.

### Resposta da Região Centro: 1 a 31 de Janeiro de 2023

- ❖ Na região centro a Linha Verde 1458 registou um total de **276** casos, **95%** pedidos de informação, **2,8%** pedidos de assistência, **1,4%** feedback positivo e **0,7%** reclamações. A maioria das preocupações levantadas são relacionadas à previsão meteorológica, e um pequeno número sobre o programa de Protecção Social Covid-19 do INASE solicitações de antigos beneficiários de assistência alimentar em busca de informações sobre a retomada da assistência em suas comunidades.

### Consultas relacionadas ao estado meteorológico

- ❖ A estação chuvosa e os sistemas de alerta prévio para a tempestade tropical **Cheneso** que atingiu a costa de Madagascar resultaram num incremento significativo de ligações (180) de pessoas que buscam informações sobre a previsão do tempo e para confirmar se a tempestade atingirá o país, o que não aconteceu. A Linha Verde 1458 providencia os utentes atualizações sobre o estado de tempo com base nas informações compartilhadas pelos canais oficiais. 1 chamador de Nhamatanda pediu ajuda em alimentos uma vez que a chuva destruiu todas as suas colheitas.

### Beneficiários anteriores da Assistência Alimentar

#### Pedidos de informação

- ❖ **12** antigos beneficiários de assistência alimentar ligaram de Búzi, Nhamatanda e Caia em Sofala e Gurué na Zambézia afirmando que precisam urgentemente de assistência alimentar e gostariam de saber se e quando a assistência alimentar será retomada.

#### Protecção: 1 a 31 de Janeiro de 2023

- ❖ Um total de **59** casos foram registados pela Linha Verde 1458. Os casos estão distribuídos da seguinte forma:
- ❖ **3** casos de **protecção** em que deslocados internos pedem apoio na obtenção de **documentação civil**, alegando que a polícia os tem interpelado e interrogado por falta de documento de identificação. Estes casos vieram de **Meloco** em **Namuno**, **local de Realocação de Ocu** em **Chiúre** e **reassentamento de Nandimba** em **Mueda**.
- ❖ **8 casos de protecção à criança**, 2 denúncias de **casamento forçado** provenientes de Moma em Nampula, e Beira em Sofala, que foram encaminhados para a Linha Fala Criança. Além disso, foram recebidos um total de 6 pedidos de informação sobre casamento forçado de Nhamatanda, Muanza e Beira em Sofala, Moma em Nampula e Pemba em Cabo Delgado.
- ❖ Os Pontos Focais Comunitários da AIFO registaram **29 casos de GBV** de pessoas portadoras de deficiência em Montepuez e Metuge. 23 casos de abuso psicológico/emocional, 3 casos de agressão física, 2 casos de violação sexual e 2 casos de negação de recursos. Além disso, os pontos focais comunitários da AIFO registaram 4 casos de protecção à criança de pessoas portadoras de deficiência, todos relacionados a abuso psicológico/emocional.
- ❖ **1 caso de GBV** a reportar agressão física em Nicoadala, Zambézia. Linha Verde 1458 encaminhou ao chamador para os serviços de saúde locais.