



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



# Linha Verde da Resposta à Emergência

Período de Relatório: 1 de Janeiro - 28 de Fevereiro 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.

**6,869** Total Casos Registrados

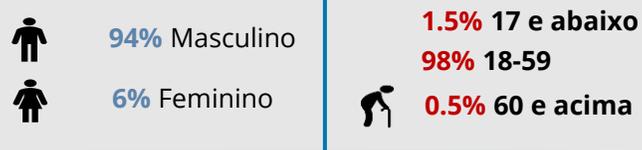
**4,124** Casos Registrados Fevereiro 2023

**98%** Feedback Recebido Fevereiro 2023

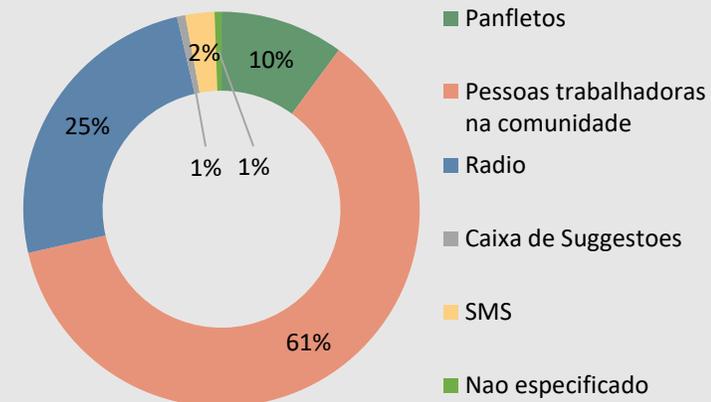


## VISAO GERAL DE DADOS: 1 DE JANEIRO - 28 DE FEVEREIRO 2023

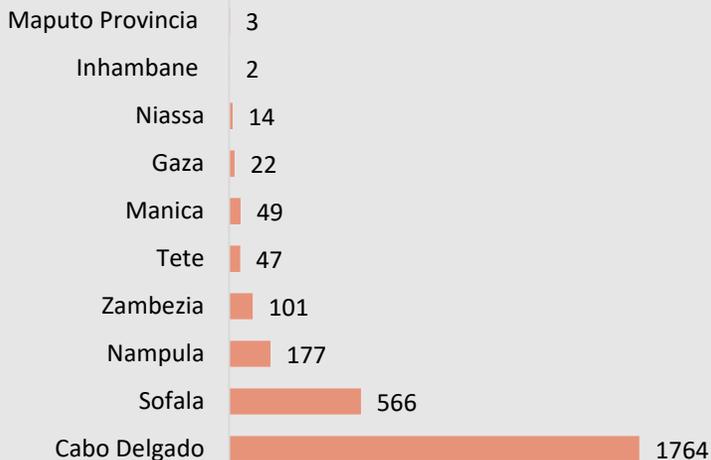
### PERFIL DO CHAMADOR



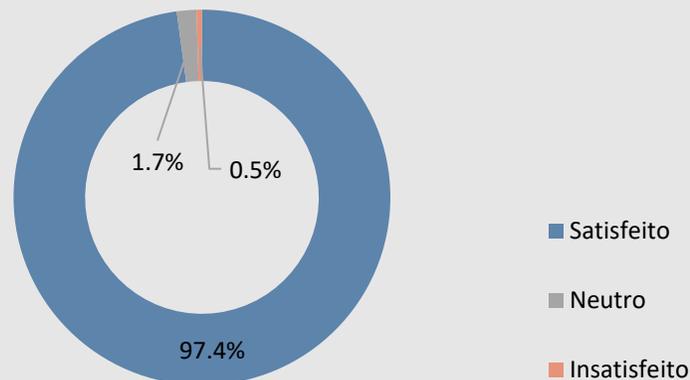
### CONHECIMENTO SOBRE LINHA VERDE 1458



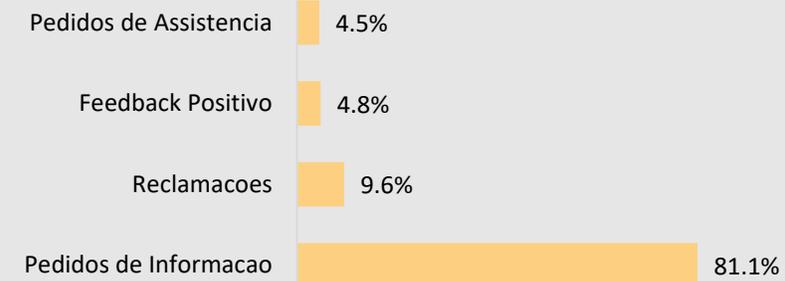
### CASOS POR PROVINCIA



### SATISFAÇÃO



### TIPOS DE CASO



# TIPO DE CASOS REGISTRADOS POR MÊS

## 1 DE MARÇO 2022 – 28 DE FEVEREIRO 2023

**1 - 28 de Fevereiro 2023**

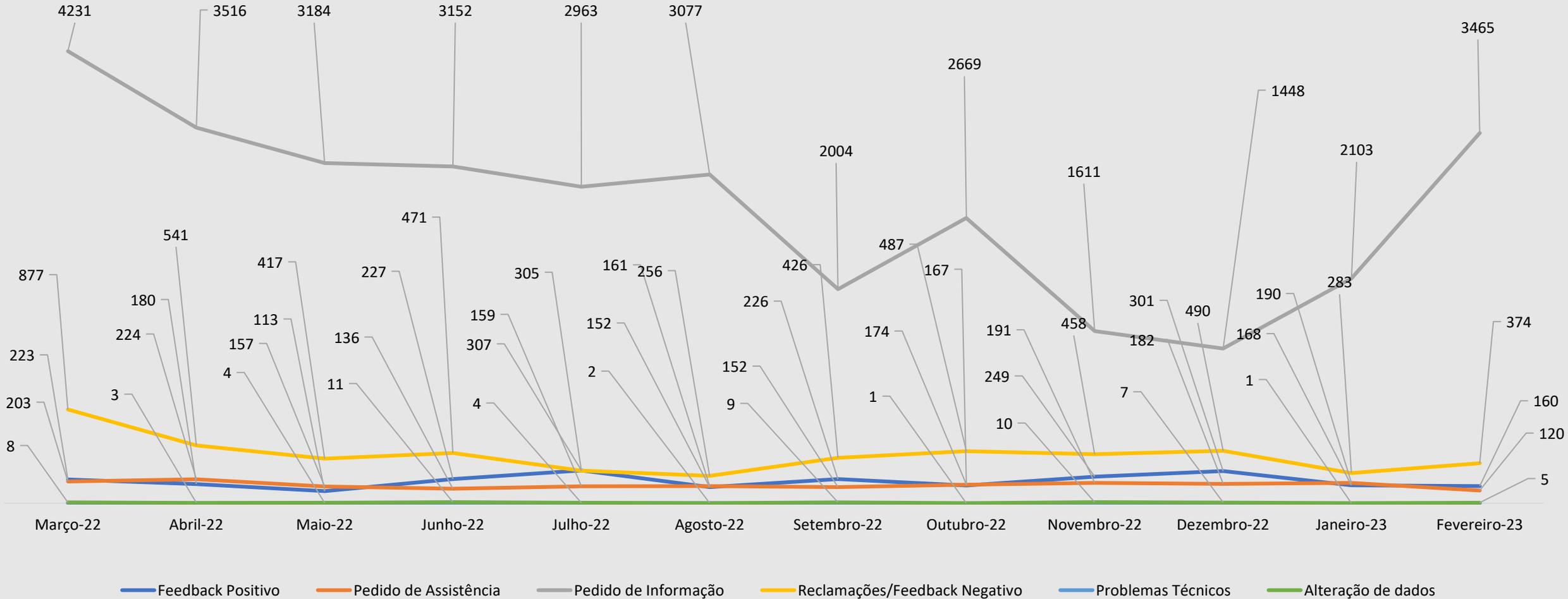
Nr. Total de Casos Registrados:

**4,124**

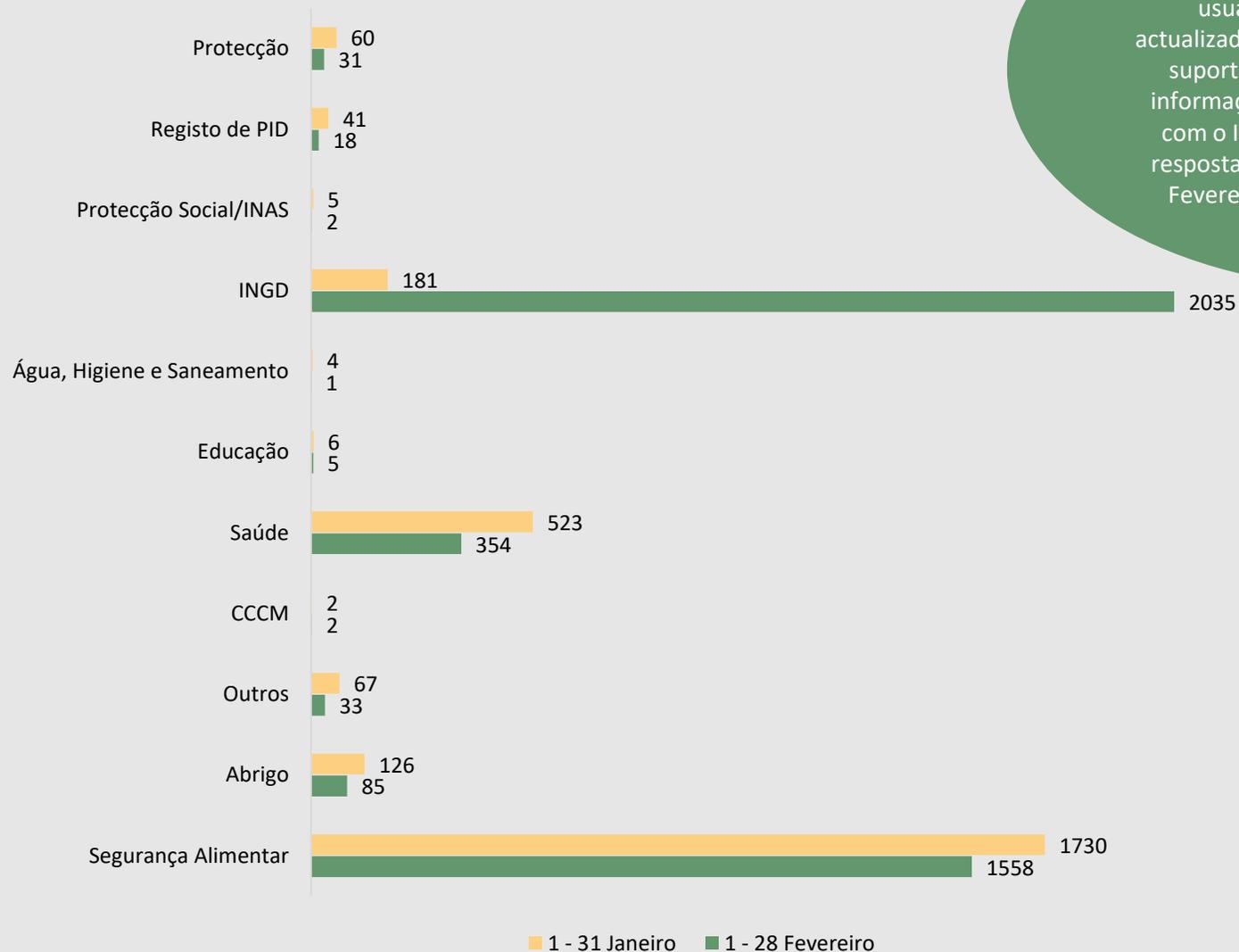
Nr. de chamadas da região centro:

**2,069**

**50%** dos casos registrados através da Linha Verde 1458 entre 1 e 28 de Fevereiro são provenientes da região centro.



## CASOS POR SECTOR 1 DE JANEIRO – 28 DE FEVEREIRO 2023

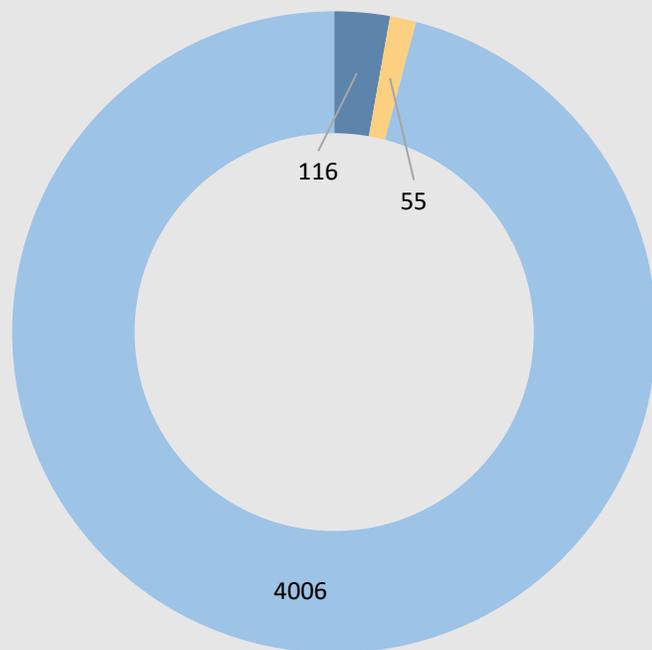


Após a formação do sistema de baixa pressão, a tempestade tropical Freddy, a linha directa registou um aumento no engajamento de usuários que buscam informações actualizadas sobre os efeitos da tempestade e suporte associado. Essas solicitações de informações são capturadas em associação com o INGD como órgão coordenador da resposta. 50% de todos os casos no mês de Fevereiro foram relacionados a eventos meteorológicos.

## CASOS POR SECTOR 1 – 28 DE FEVEREIRO 2023



**Casos Registrados**  
4,124  
**Taxa de Casos Referenciados**  
2.8%  
**Taxa de Resolução na Primeira Chamada**  
97.2%



■ 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	89	55	1468
Abrigo	4	0	81
Outros	0	0	33
CCCM	2	0	0
Saúde	0	0	353
Educação	5	0	0
ASH	1	0	0
Protecção Social/INAS	2	0	0
Registo de PID	3	0	15
INGD	5	0	2030
Protecção	5	0	26
<b>Total</b>	<b>116</b>	<b>55</b>	<b>4006</b>

# CASOS POR RESPOSTA

## 1 DE JANEIRO – 28 DE FEVEREIRO 2023

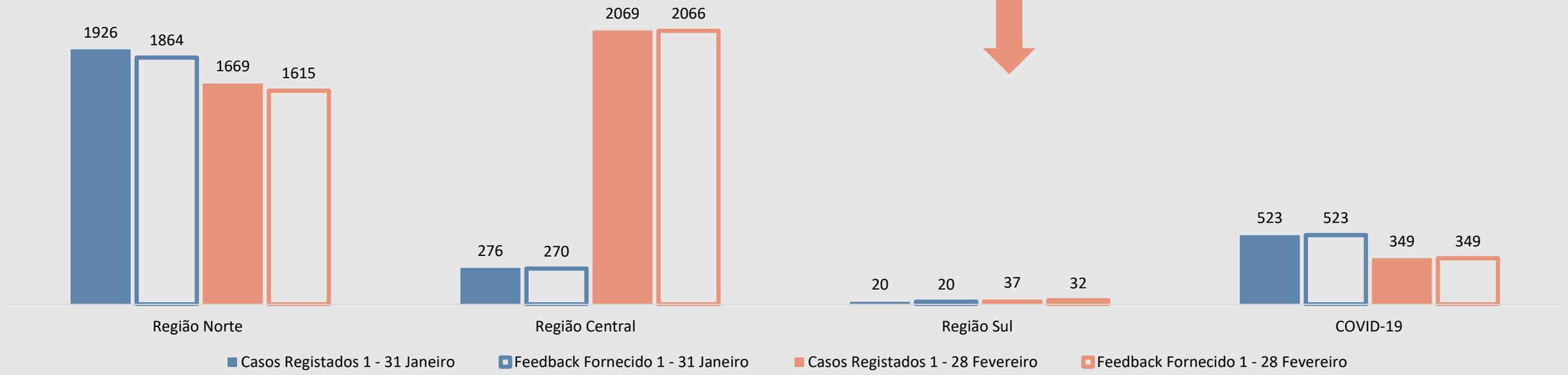


1 – 28 de Fevereiro 2023  
**Casos Registrados:**  
 1669  
**Feedback Fornecido:**  
 1571

1 – 28 de Fevereiro 2023  
**Casos Registrados:**  
 2069  
**Feedback Fornecido:**  
 2066

1 – 28 de Fevereiro 2023  
**Casos Registrados:**  
 349  
**Feedback Fornecido:**  
 349

1 – 28 de Fevereiro 2023  
**Casos Registrados:**  
 37  
**Feedback Fornecido:**  
 32



■ Casos Registrados 1 - 31 Janeiro   ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Janeiro   ■ Casos Registrados 1 - 28 Fevereiro   ■ Feedback Fornecido 1 - 28 Fevereiro

# REGIÃO NORTE

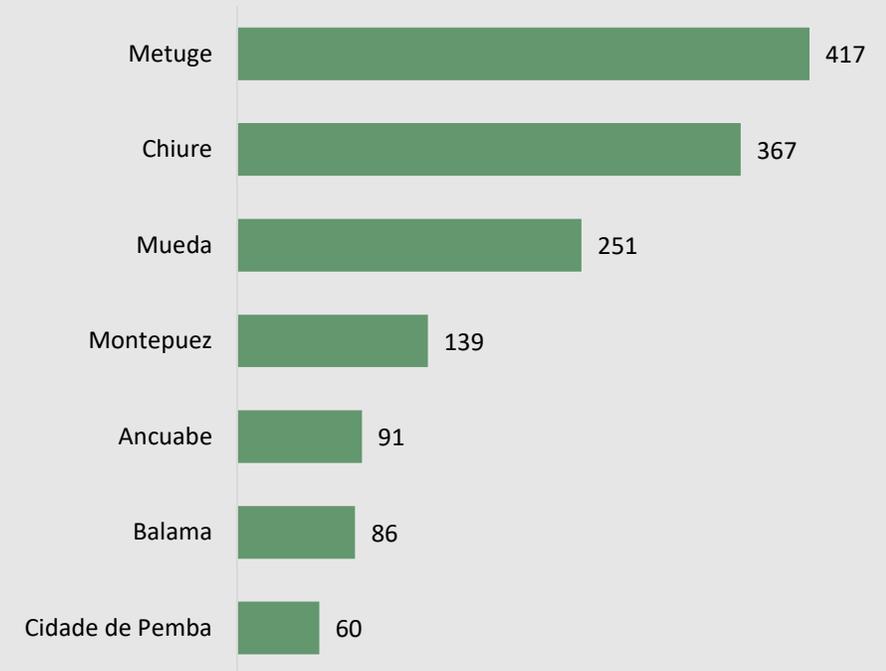
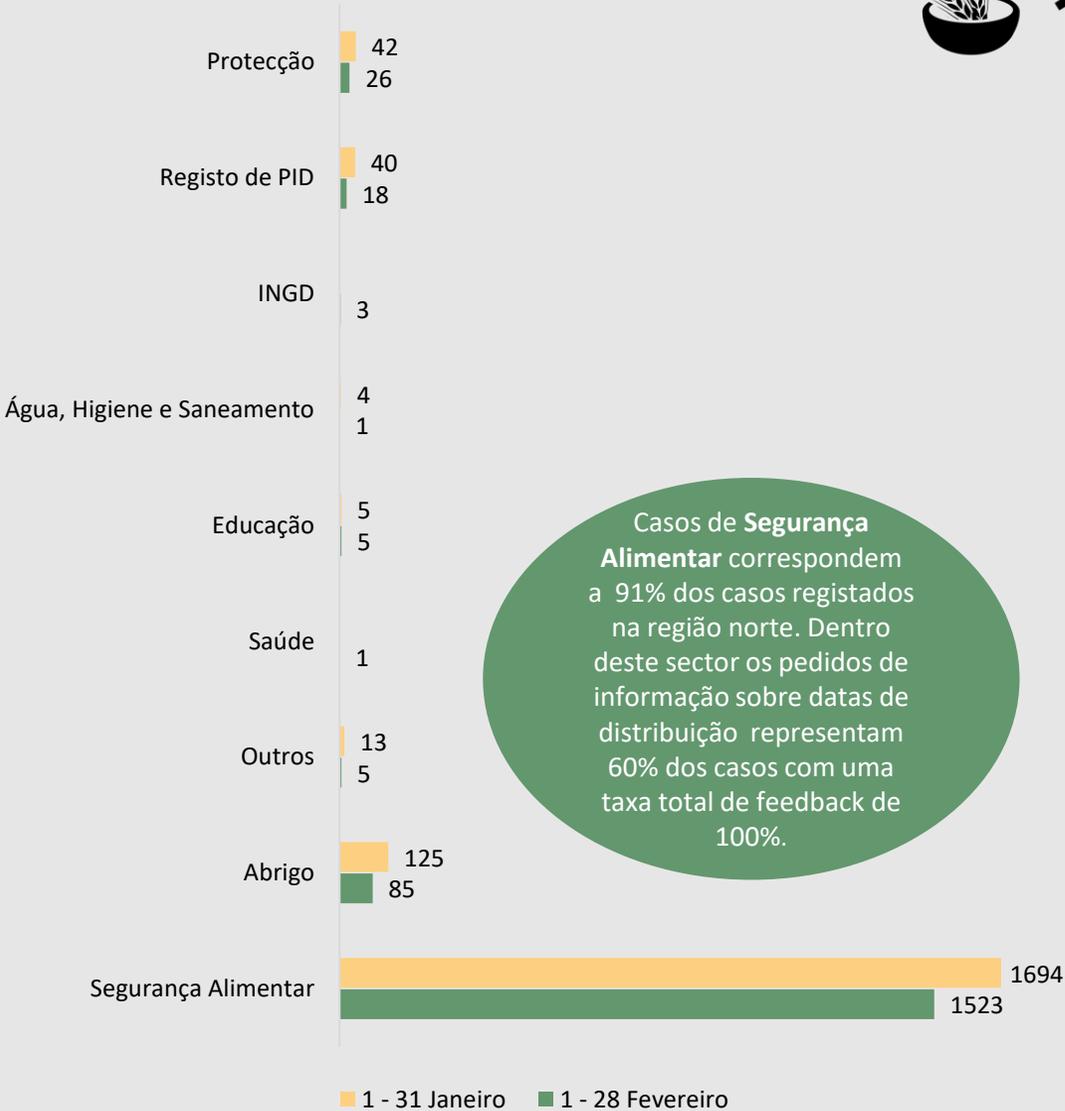
## CASOS POR SECTOR

### 1 DE JANEIRO – 28 DE FEVEREIRO 2023

# REGIÃO NORTE

## DISTRITOS COM ELEVADOS NR DE CASOS

### 1 – 28 DE FEVEREIRO 2023



# REGIÃO NORTE

## 1 DE JANEIRO – 28 DE FEVEREIRO 2023

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

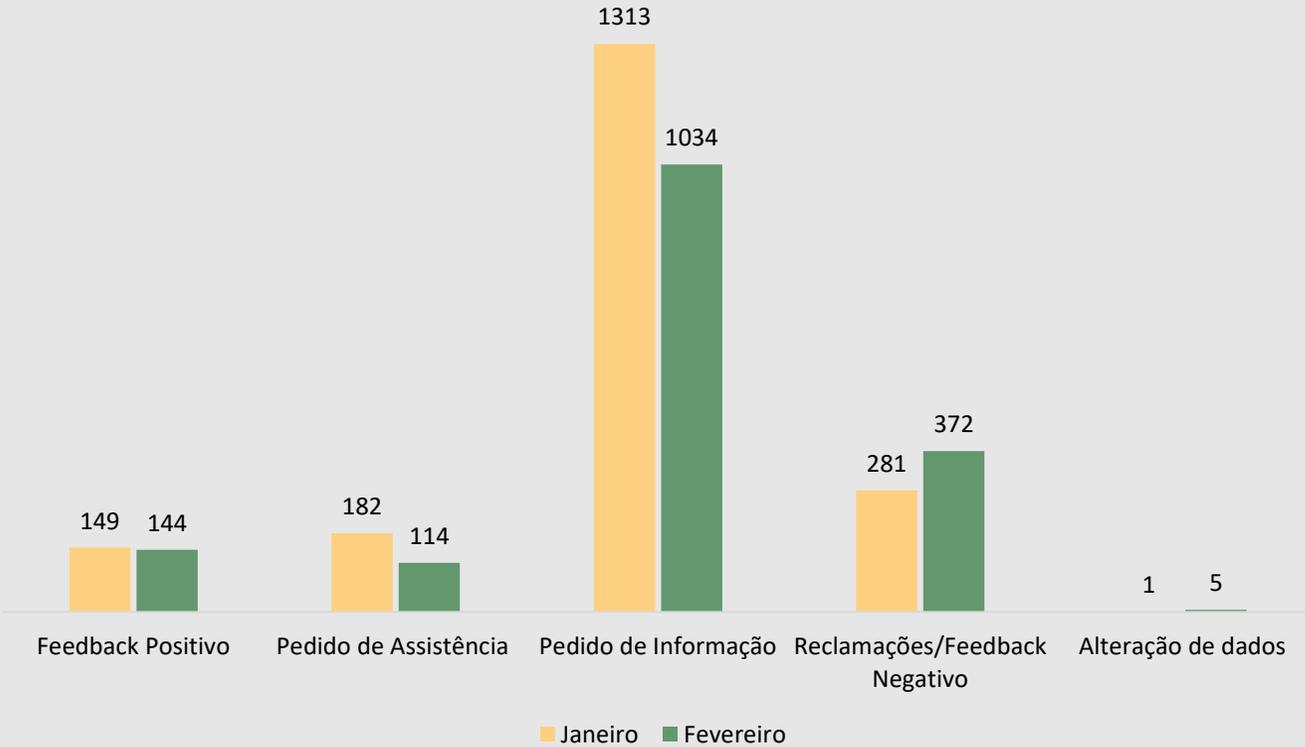
**Fevereiro**  
Casos Registrados:  
**1669**  
Feedback Fornecido:  
**94%**

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

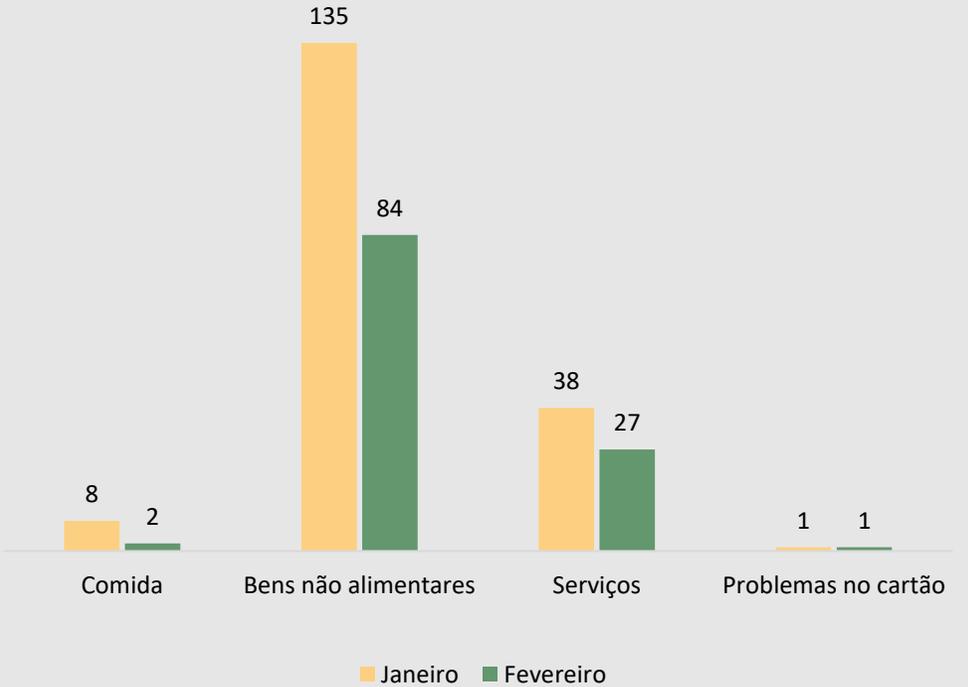
**Fevereiro**  
Casos Registrados:  
**114**  
Feedback Fornecido:  
**87%**



### TIPOS DE CASO



### PEDIDO DE ASSISTÊNCIA



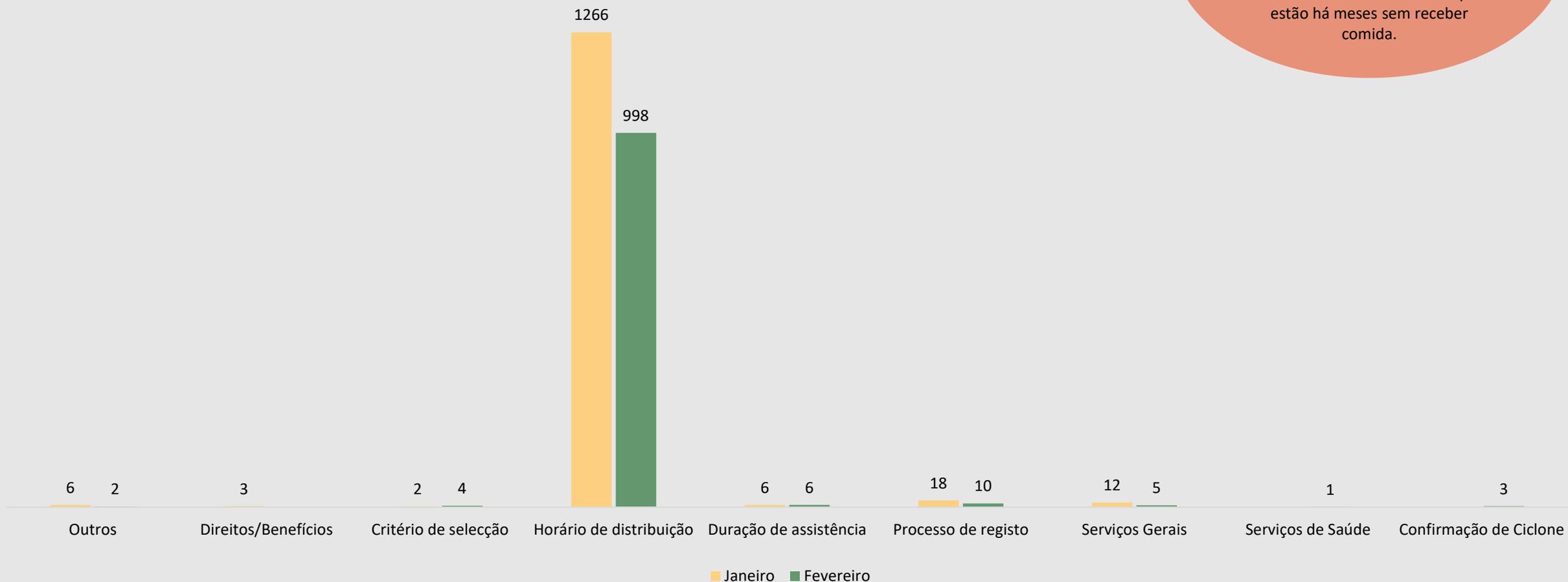
**REGIÃO NORTE**  
**PEDIDO DE INFORMAÇÃO**  
**1 DE JANEIRO – 28 DE FEVEREIRO 2023**



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

**Fevereiro**  
 Casos Registados:  
**1035**  
 Feedback Fornecido:  
**100%**

De Janeiro para Fevereiro a **Linha Verde 1458** registou um declínio de casos relacionados com **Horário de distribuição**. Uma parte 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 JANEIRO – 28 DE FEVEREIRO 2023

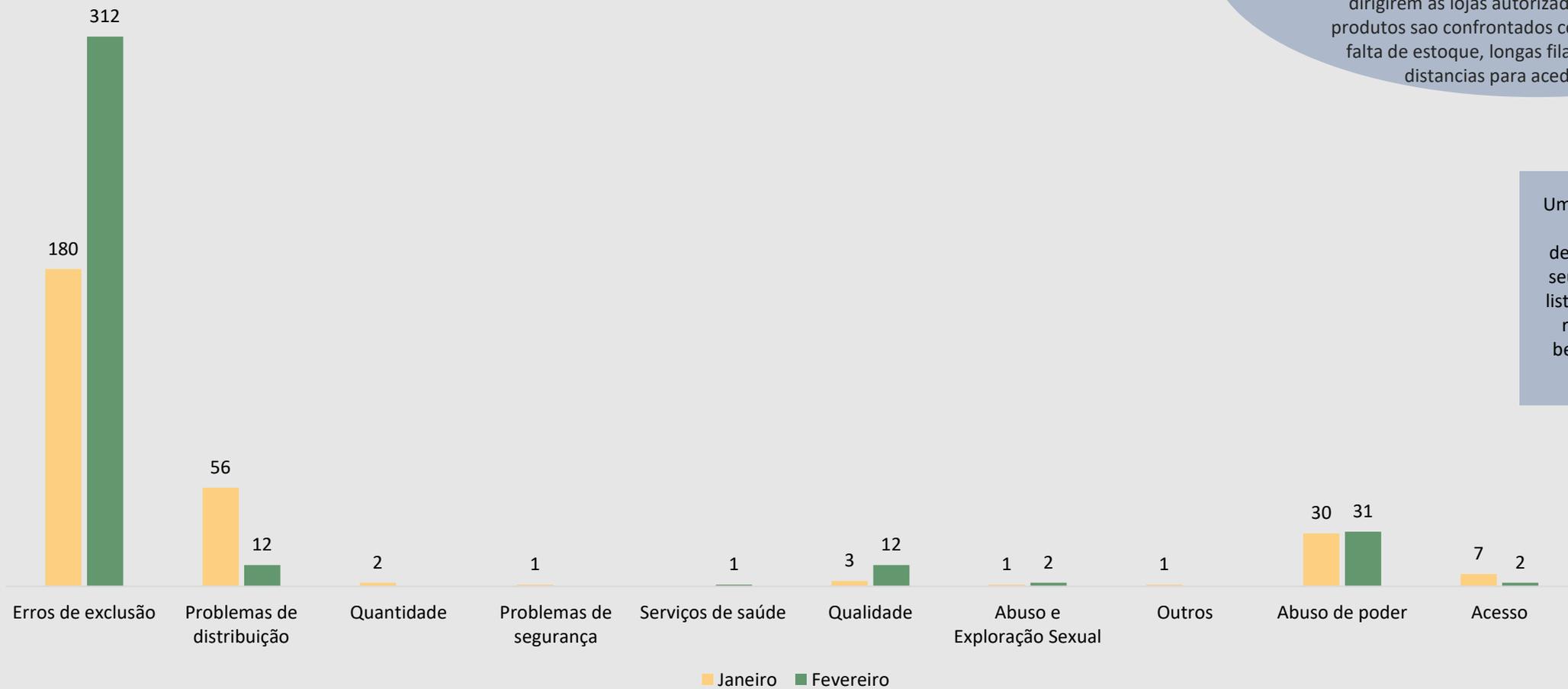


#### Abuso de poder:

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.

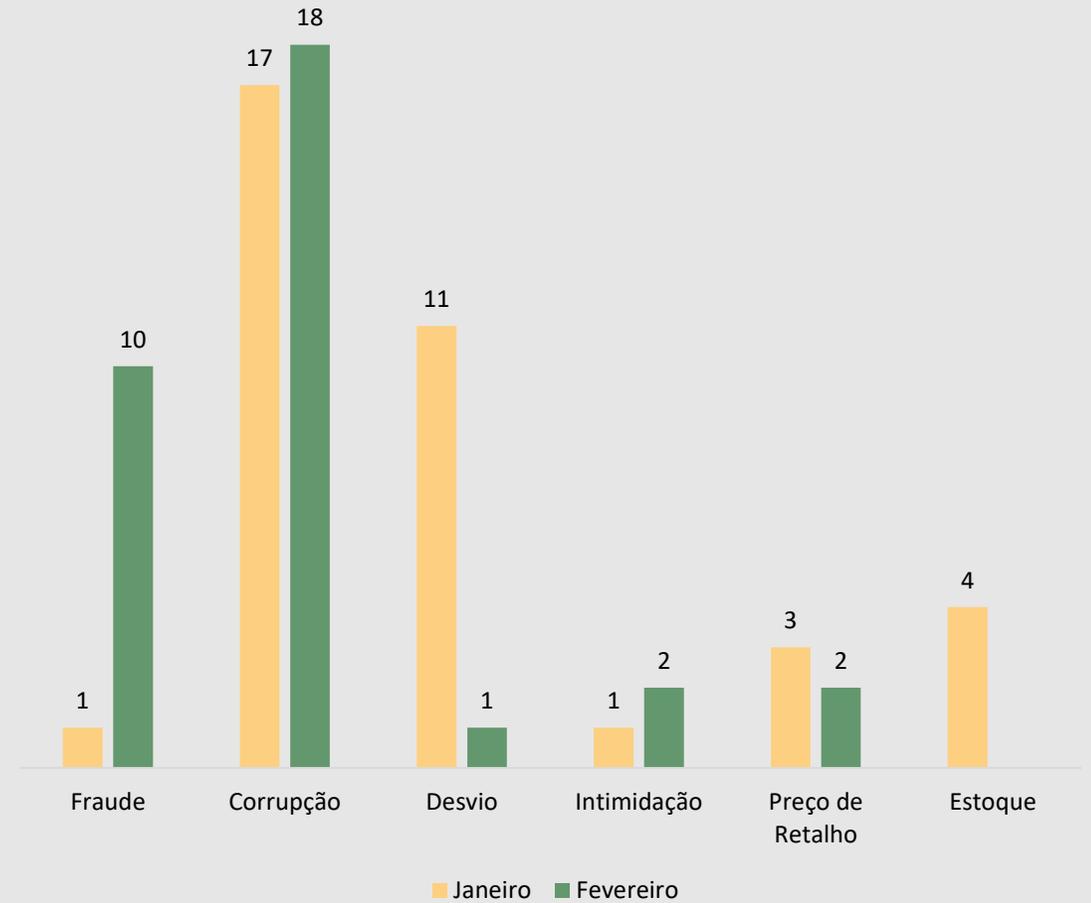
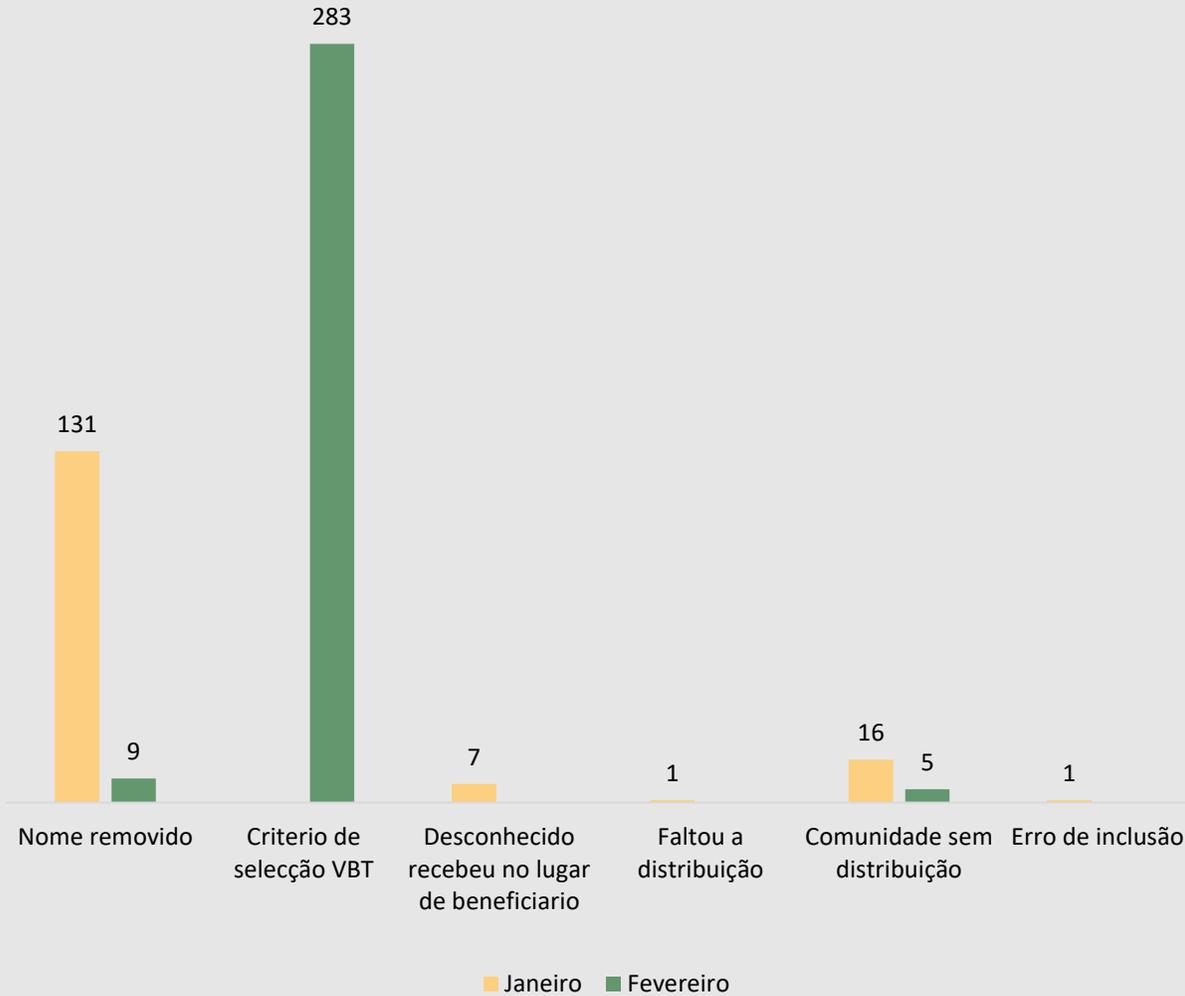
Uma grande parte dos **erros de exclusão** são de deslocados que alegam ter seus nomes removidos das listas de beneficiários como resultado da seleção de beneficiários com base na vulnerabilidade.



**REGIÃO NORTE**  
**ERROS DE EXCLUSÃO**  
**1 DE JANEIRO – 28 DE FEVEREIRO 2023**



**REGIÃO NORTE**  
**TIPOS DE ABUSO DE PODER E BARREIRAS AO ACESSO**  
**1 DE JANEIRO – 28 DE FEVEREIRO 2023**

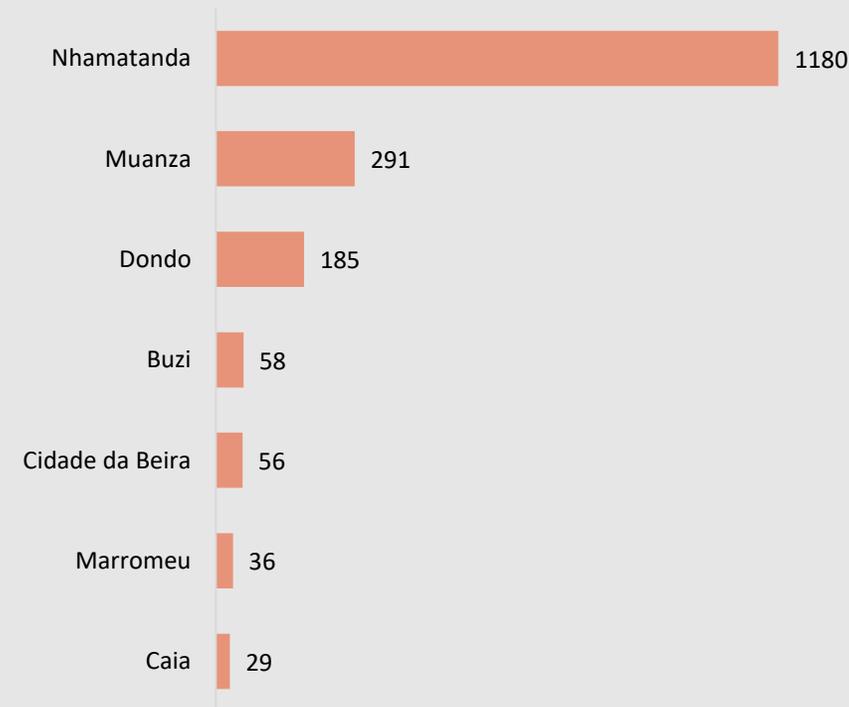
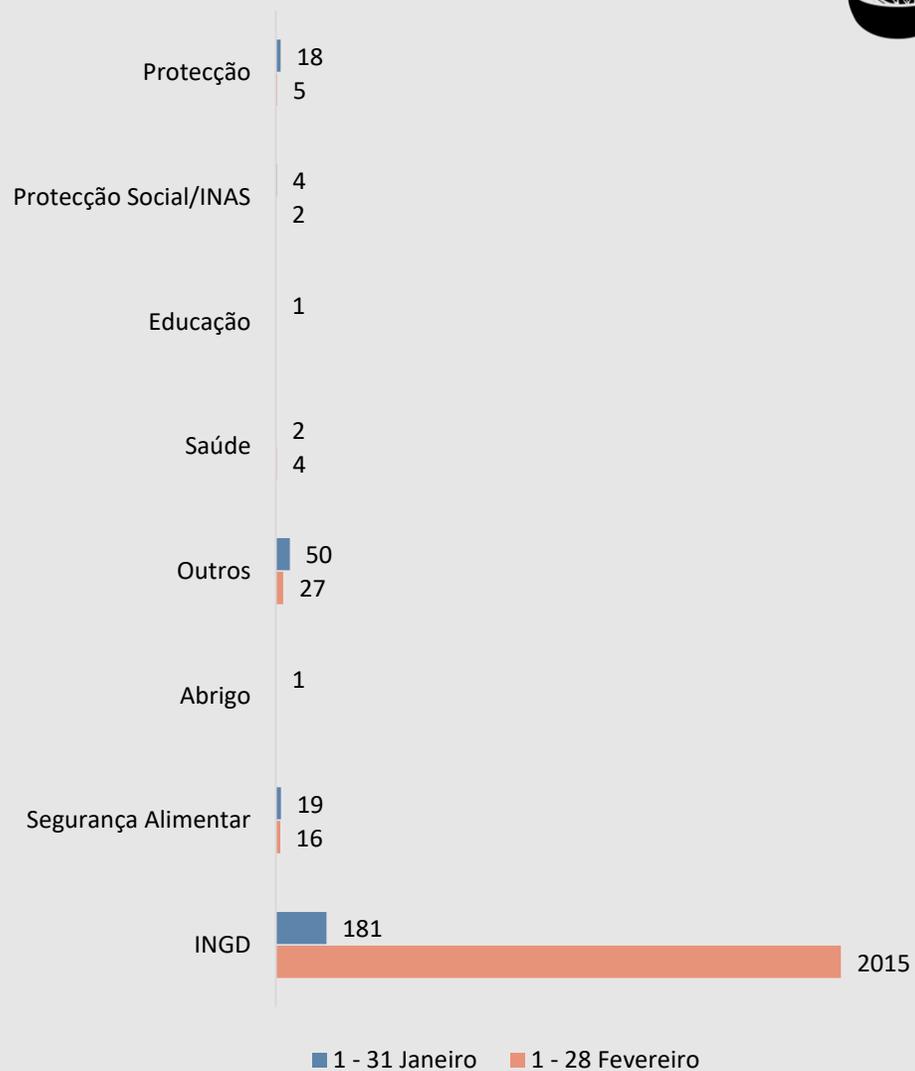


**Reclamações – Abusos de power**

**Reclamações – Barreiras de Acesso**

**REGIÃO CENTRO**  
**CASOS POR SECTOR**  
**1 DE JANEIRO – 28 DE FEVEREIRO 2023**

**REGIÃO CENTRO**  
**DISTRITOS COM ELEVADOS NR DE CASOS**  
**1 – 28 DE FEVEREIRO 2023**



# REGIÃO CENTRO

## 1 DE JANEIRO – 28 DE FEVEREIRO 2023

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

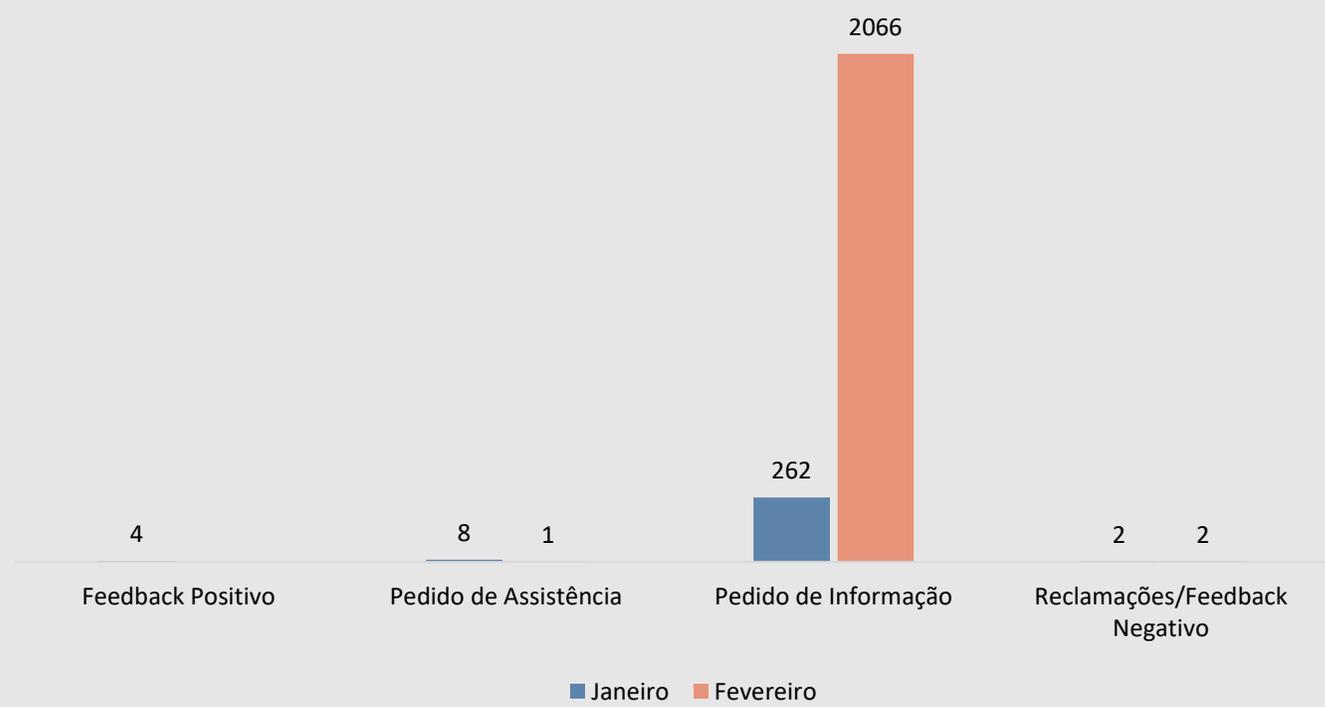
**Fevereiro**  
Casos Registrados:  
**2069**  
Feedback Fornecido:  
**100%**

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

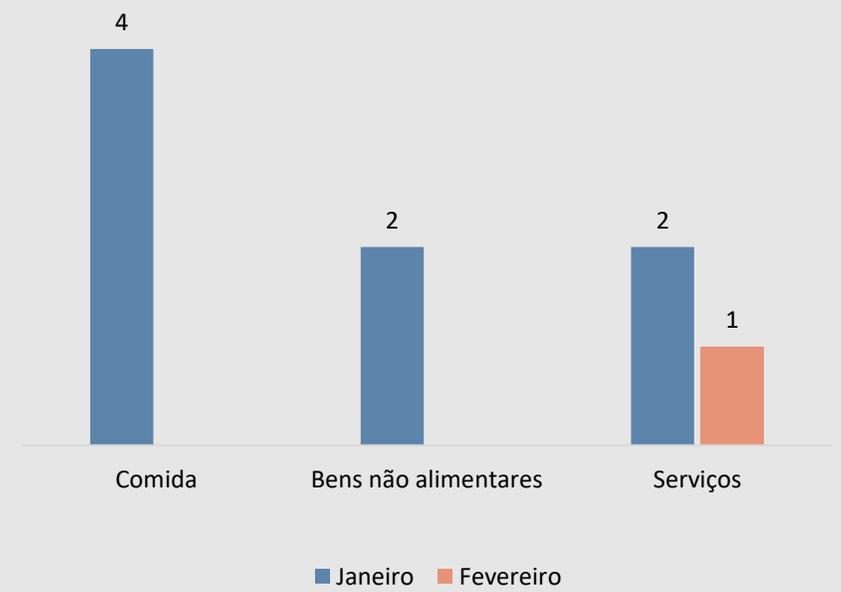
**Fevereiro**  
Casos Registrados:  
**1**  
Feedback Fornecido:  
**100%**



### TIPOS DE CASO



### PEDIDO DE ASSISTÊNCIA



# REGIÃO CENTRO

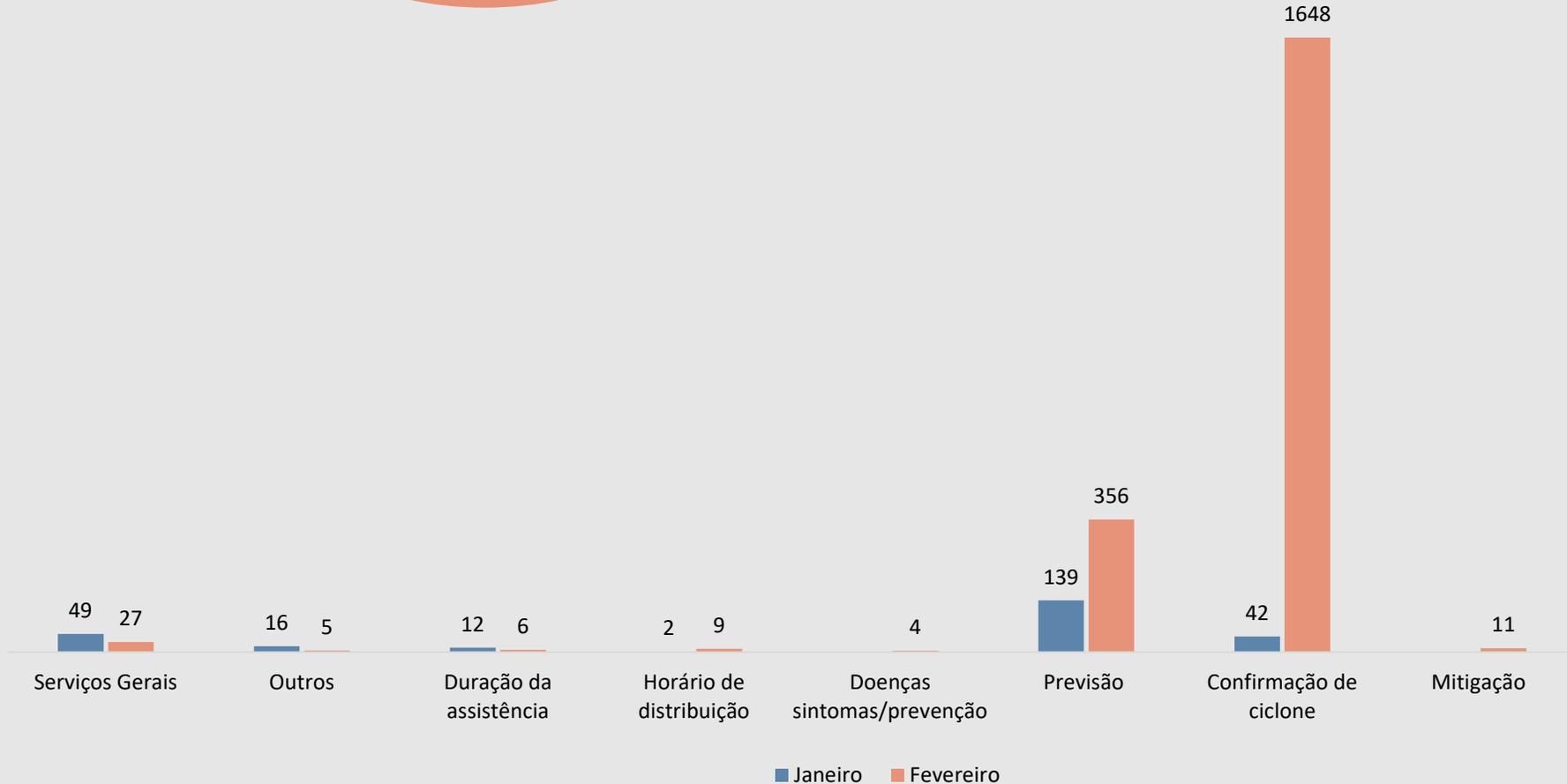
## 1 DE JANEIRO – 28 DE FEVEREIRO 2023

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

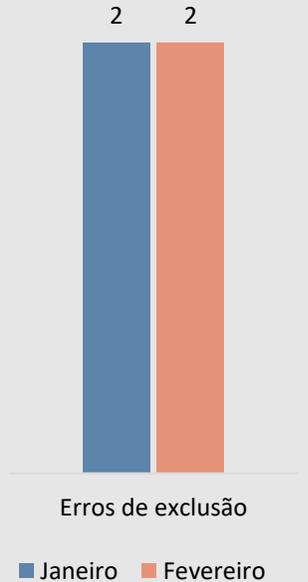
**Fevereiro**  
Casos Registados:  
**2066**  
Feedback Fornecido:  
**100%**



Linha Verde 1458 registou um incremento substancial de casos relativo a **Confirmação de ciclone** e **Previsão**. Estes referem-se pedidos de informação e actualização meteorológica por ordem da passagem da tempestade tropical Freddy que atingiu a região sul do país.



### RECLAMAÇÕES

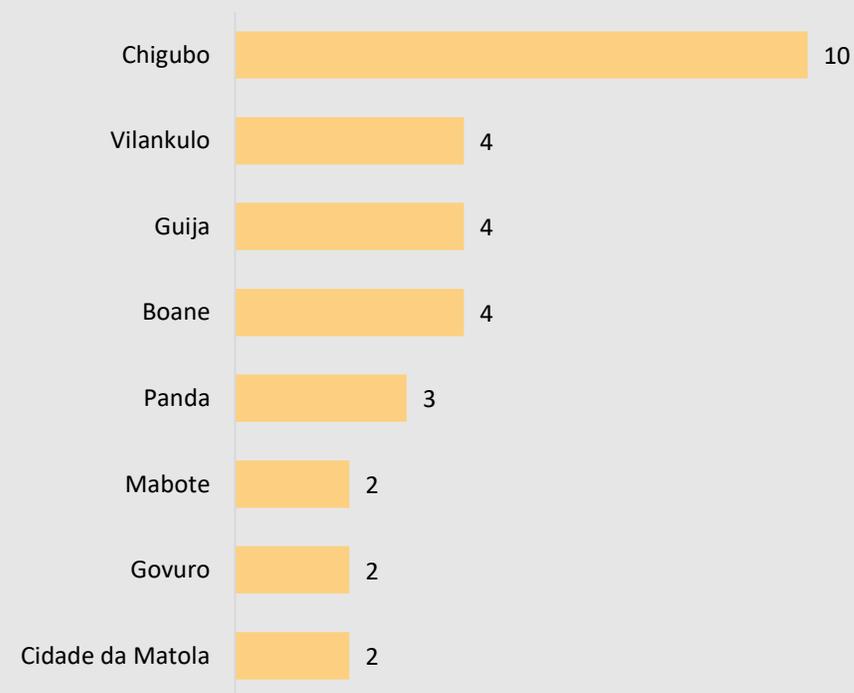
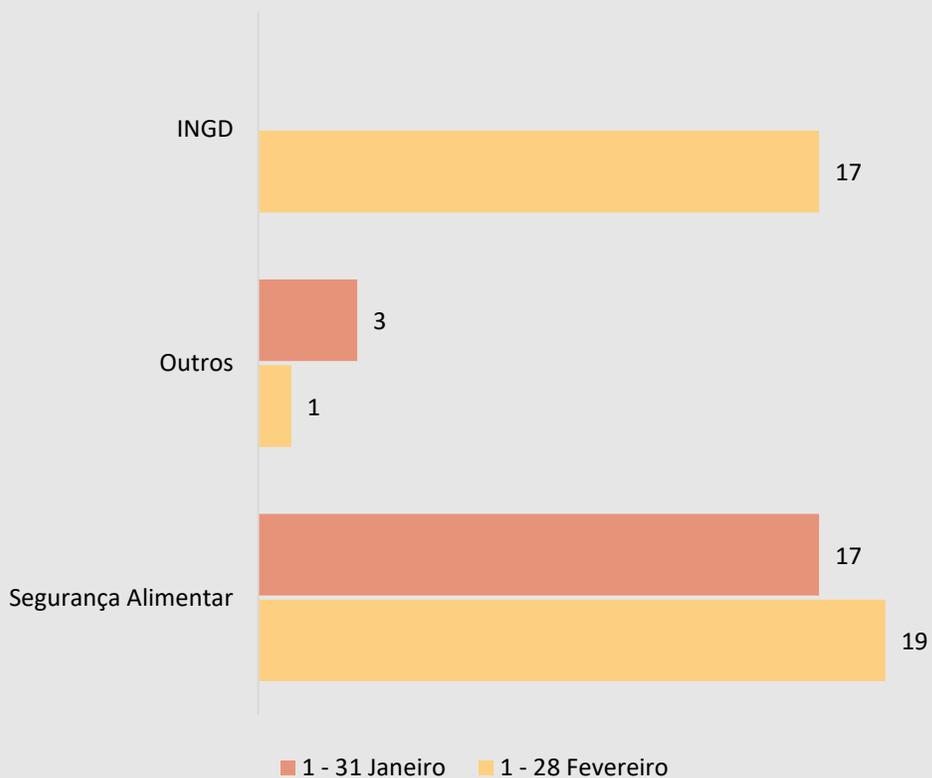


**REGIÃO SUL**  
**CASOS POR SECTOR**  
**1 DE JANEIRO – 28 DE FEVEREIRO 2023**

**REGIÃO SUL**  
**DISTRITOS COM ELEVADOS NR DE CASOS**  
**1 – 28 DE FEVEREIRO 2023**



Maioria dos casos do sector **Outros** refere-se a pedidos de informação sobre os objectivos da Linha Verde 1458



**FEEDBACK POSITIVO**  
**1 – 28 DE FEVEREIRO 2023**

**ABRIGO**

“Ligo para agradecer pelo apoio em 1 lona, 2 panelas, 5 pratos, 5 colheres, 1 faca, 2 tigelas recebido no dia 16/2/2023 na sede do bairro da CARE INTERNACIONAL e peço aos parceiros para que continuem a dar assistência por um tempo prolongado. Sou deslocado de Ancuabe, aldeia de Nandule para Nacussa desde 6 de Junho de 2022, actualmente vivo no CR-Nacussa com um agregado familiar composto de 8 membros.”

**Homem, Ancuabe, Cabo Delgado**



**SEGURANÇA ALIMENTAR**

“Sou nativa da Provincia de Gaza no distrito de Chigubo, ligo para agradecer por ter recebido o Kit alimentar do SEPPA no mes de Janeiro do ano corrente, onde recebi 50kg Farinha, 20kg de Arroz, 20 kg de Feijao, 6 litros, 2kg de Sal.”

**Mulher, Chigubo, Gaza**



**ABRIGO**

“Sou deslocado de Quissanga cheguei em Janeiro de 2022 à Meluco. Vivo no centro de reassentamento de Menapo com 5 membros da minha família. Fui apresentado as estruturas locais e registado pelo chefe do bairro. Recebi em Dezembro de 2022 lona, manta, dois baldes, duas capulanas, duas panelas, dois martelos, e duas caixas de penso por isso ligo para agradecer o apoio.”

**Homem, Meluco, Cabo Delgado**

**SEGURANÇA ALIMENTAR**

“Sou deslocada de Mocimboa da Praia para Nacala porto desde 2020. Tenho um agregado familiar composto por 9 membros todos deslocados e vivemos acolhidos. Sou beneficiária da assistência alimentar do PMA. Recebi no dia 13/02/2023 50 kg de arroz, 10 kg de feijão e 4 lts de óleo de cozinha. Estou grata pelo apoio.”

**Mulher, Nacala Porto, Nampula**

**SEGURANÇA ALIMENTAR**

“Sou deslocada do distrito de Quissanga para cidade de Pemba desde 2020, e beneficiária da assistência alimentar prestada pelo PMA e parceiros, a última vez que recebi a senha de alimentos foi no dia 31.01.2023, ligo para agradecer a ração que sempre venho beneficiando deste que fugiu de conflitos armados.”

**Mulher, Cidade de Pemba, Cabo Delgado**

**SEGURANÇA ALIMENTAR**

“Ligo para agradecer pelo apoio que recebi do SEPPA no dia 21 de Fevereiro, onde recebi 1 cheque de 3.600MT e consegui comprar 1 saco de arroz de 50kg, 5 litros de óleo, uma caixa de caldo e 3 pacotes de massas, 2 caixa de raja e duas latas de leite. Sou deslocado de Muidumbe desde Maio de 2020, actualmente vivo no distrito de Chiure.”

**Homem, Chiure, Cabo Delgado**

# SEGURANÇA ALIMENTAR



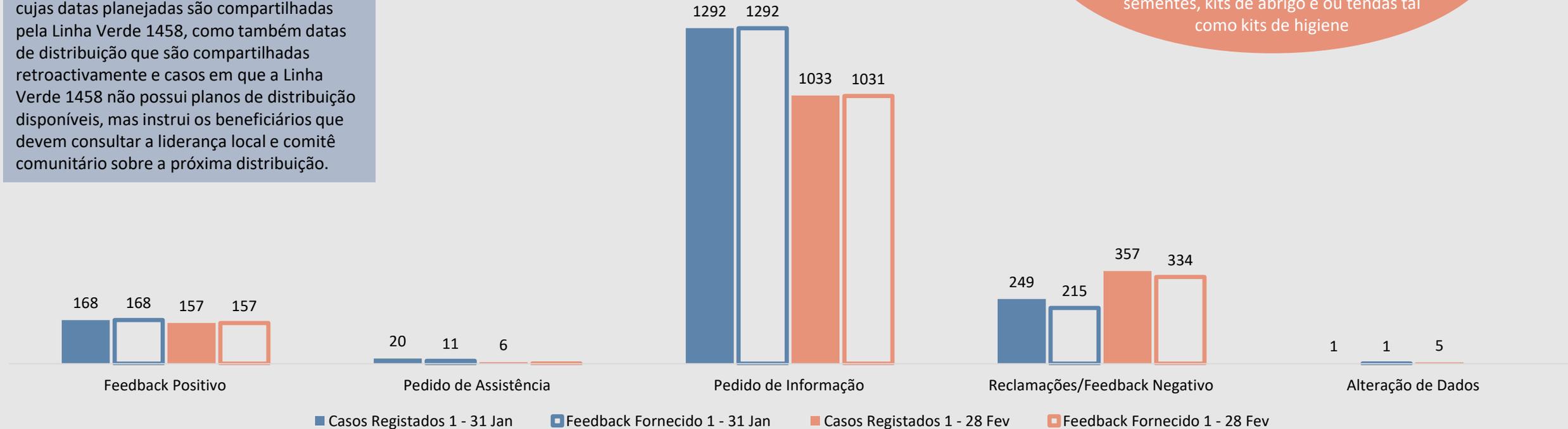
Sofala	5
Zambezia	10
Manica	1
Nampula	83
Cabo Delgado	1450
Inhambane	2
Gaza	17
Niassa	3

Casos Referenciados	89
Feedback Casos Referenciados	55
Resolução na Primeira Chamada	1481

**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 retroativamente 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 – 28 de Fevereiro 2023**  
 Casos Registrados:  
**1571**  
 Feedback Fornecido:  
**1536**

**1 – 28 de Fevereiro 2023**  
**98%** dos casos registrados 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



## ABRIGO E BENS NÃO ALIMENTARES



Cabo Delgado	85
Casos Referenciados	4
Feedback de Casos Referenciados	0
Resolução na Primeira Chamada	81

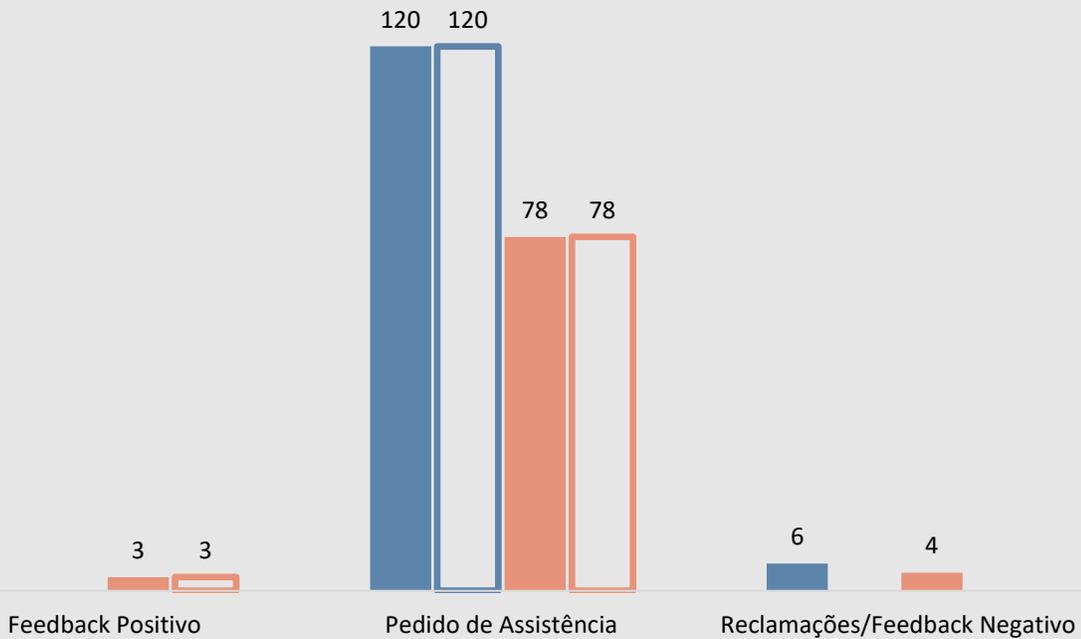
1 – 28 de Fevereiro 2023

Casos Registrados:

85

Feedback Fornecido:

81



■ Casos Registrados 1 - 31 Jan   ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Jan  
 ■ Casos Registrados 1 - 28 Feb   ■ Feedback Fornecido 1 - 28 Feb

## ÁGUA, SANEAMENTO E HIGIENE



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

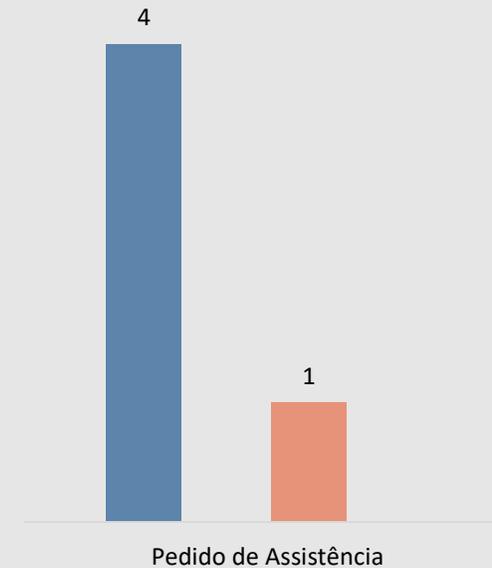
1 – 28 de Fevereiro 2023

Casos Registrados:

1

Feedback Fornecido:

0



■ Casos Registrados 1 - 31 Jan   ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Jan  
 ■ Casos Registrados 1 - 28 Feb   ■ Feedback Fornecido 1 - 28 Feb

## PROTECÇÃO



Nampula	1
Cabo Delgado	1

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

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

1 – 28 de Fevereiro 2023

Casos Registados:  
2  
Feedback Fornecido:  
0

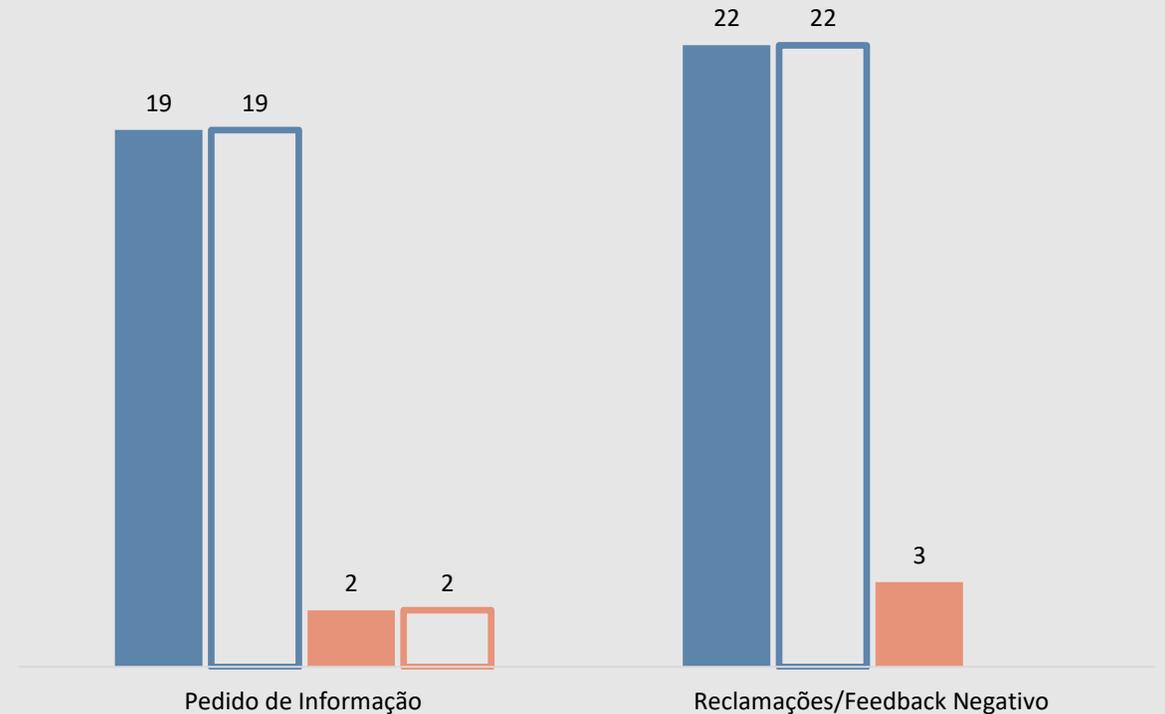
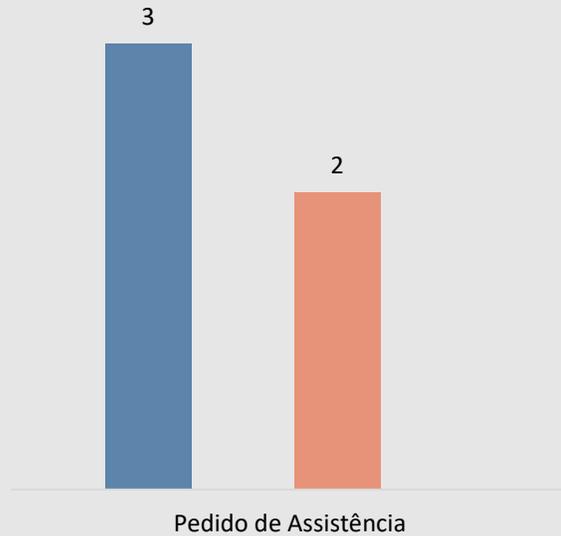
1 – 28 de Fevereiro 2023

Casos Registados:  
5  
Feedback Fornecido:  
2

## REGISTO DE PID

Cabo Delgado	5
--------------	---

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



■ Casos Registados 1 - 31 Jan   ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Jan  
■ Casos Registados 1 - 28 Fev   ■ Feedback Fornecido 1 - 28 Fev

■ Casos Registados 1 - 31 Jan  
■ Casos Registados 1 - 28 Fev

■ Feedback Fornecido 1 - 31 Jan  
■ Feedback Fornecido 1 - 28 Fev

## PROTECÇÃO À CRIANÇA

## VBG

Sofala	4
Manica	1
Nampula	1
Cabo Delgado	4



Casos Referenciados	1
Feedback de Casos Referenciados	0
Resolução na Primeira Chamada	9

**1 – 28 de Fevereiro 2023**

Casos Registados:  
**10**  
Feedback Fornecido:  
**10**

**1 – 28 de Fevereiro 2023**

Casos Registados:  
**17**  
Feedback Fornecido:  
**17**

Cabo Delgado 17

Casos Referenciados	0
Feedback de Casos Referenciados	0
Resolução na Primeira Chamada	17

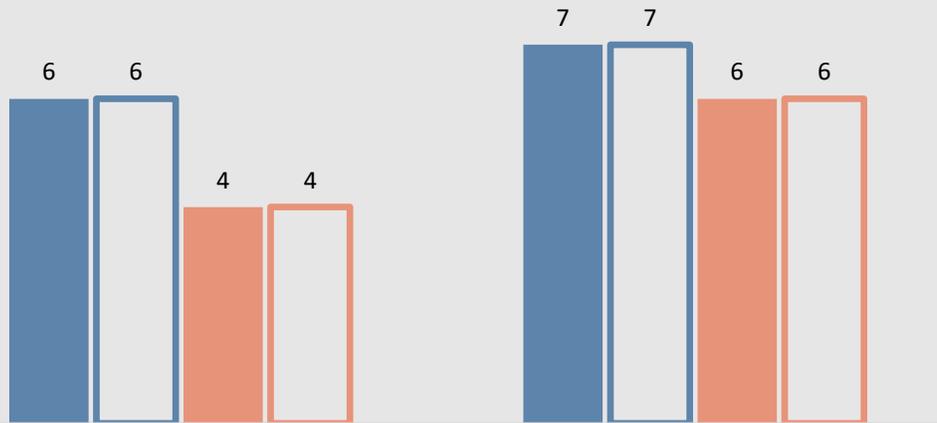
### Sector de Protecção à Criança:

Casamento forçado - 1 caso  
Casamento forçado (Info) – 6 casos  
Violência física – 1 caso  
Violência psicológica - 2 casos

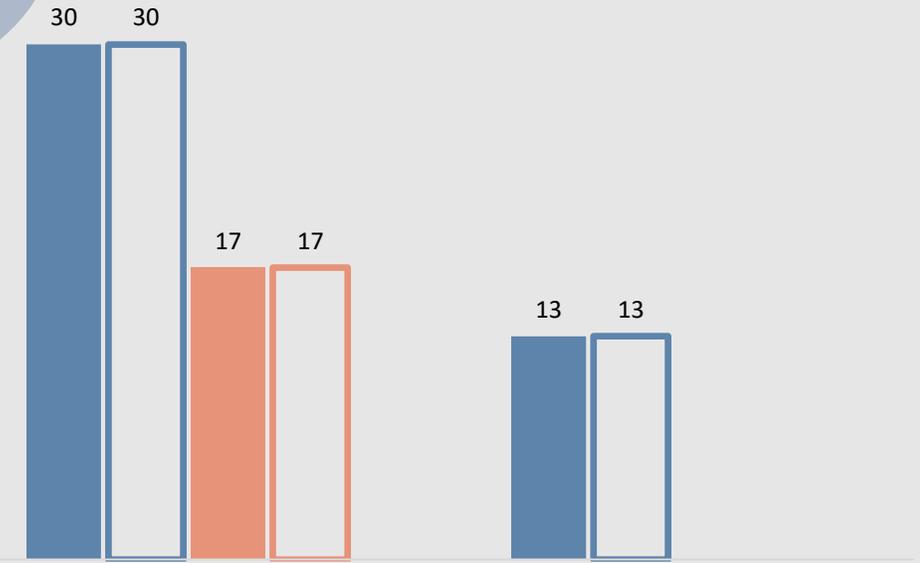
### Sector VBG inclui:

Violação sexual - 1 caso  
Violência física – 2 casos  
Violência psicológica - 14 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.



■ Casos Registados 1 - 31 Jan  
■ Feedback Fornecido 1 - 31 Jan  
■ Casos Registados 1 - 28 Feb  
■ Feedback Fornecido 1 - 28 Feb



■ Casos Registados 1 - 31 Jan  
■ Feedback Fornecido 1 - 31 Jan  
■ Casos Registados 1 - 28 Feb  
■ Feedback Fornecido 1 - 28 Feb

## INGD

Sofala	1921
Zambezia	39
Manica	34
Tete	21
Nampula	3
Inhambane	10
Gaza	1
Maputo Provincia	6

Casos Referenciados	5
Feedback de Casos Referenciados	0
Resolução na Primeira Chamada	2030

**1 – 28 de Fevereiro 2023**

Casos Registados:  
**2035**  
Feedback Fornecido:  
**2030**

## SAÚDE

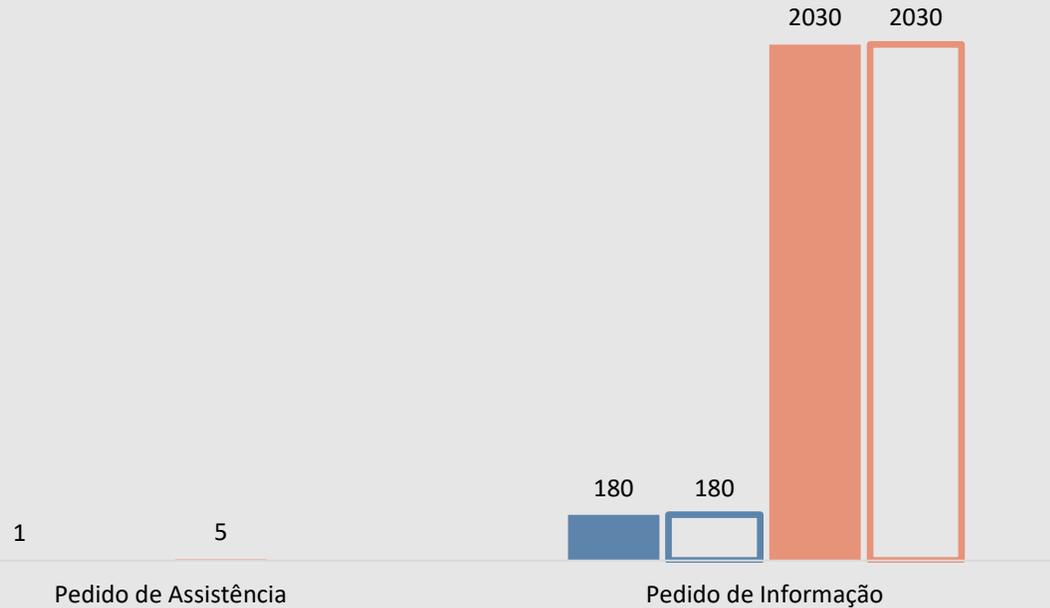


Sofala	328
Zambezia	78
Manica	42
Tete	40
Nampula	23
Cabo Delgado	1
Gaza	5
Niassa	4
Maputo Provincia	2

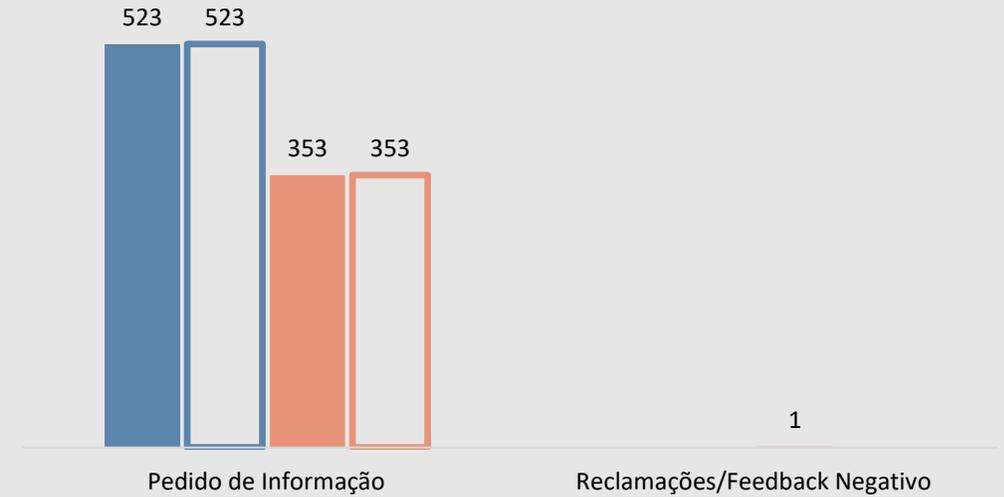
Casos Referenciados	0
Feedback de Casos Referenciados	0
Resolução na Primeira Chamada	353

**1 – 28 de Fevereiro 2023**

Casos Registados:  
**354**  
Feedback Fornecido:  
**353**



■ Casos Registados 1 - 31 Jan    ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Jan  
■ Casos Registados 1 - 28 Feb    ■ Feedback Fornecido 1 - 28 Feb



■ Casos Registados 1 - 31 Jan    ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Jan  
■ Casos Registados 1 - 28 Feb    ■ Feedback Fornecido 1 - 28 Feb

# LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

## 1 – 28 DE FEVEREIRO 2023

### Visão geral

- ❖ Durante o mês de Fevereiro de 2023, foram registados **4.124** casos pela Linha Verde 1458, com taxa de feedback de **98%**.
  - **93%** dos casos foram encerrados durante a chamada (resolução na primeira chamada)
  - **7%** dos casos registados foram encaminhados para pontos focais dos *clusters* para verificação e feedback, dos quais **47%** foram abordados e encerrados com feedback.
- ❖ Durante o corrente mês:
  - **50%** dos casos registados provêm da região centro e são maioritariamente relacionados aos eventos meteorológicos, e em menor escala às medidas de prevenção da cólera e malária.
  - **40,5%** dos casos provêm da região norte, abrangendo preocupações relacionadas com a assistência humanitária em resposta ao conflito.
  - **8,5%** são questões relativas ao Covid-19.
  - **1%** da região sul.

### Linha Verde 1458 Coordenação com INGD/CENOE: Campanha SMS de Alerta Prévio

- ❖ A Linha Verde 1458 em coordenação com o INGD/CENOE organizou uma campanha de SMS de alerta prévio em resposta à tempestade tropical severa iminente FREDDY. A tempestade atingiu Moçambique no dia 23 de Fevereiro, cujo epicentro foi o distrito de Vilankulo, Inhambane. Duas mensagens foram enviadas à 22 de Fevereiro de 2023 aos utilizadores da linha nas áreas identificadas como de risco. A campanha atingiu um total de **37.192** pessoas, que já haviam usado antes a Linha Verde 1458.

SMS	Date	Texto	Províncias	Usuários alcançados
1	22 Fevereiro 2023	O INGD apela as comunidades em zonas baixas a tomada de precaução e abandono urgente para locais seguros levando comida, água, documentos, cobertor, roupa, vela	Sofala, Manica, Tete, Zambezia, Inhambane e Gaza	<b>37,192</b>
2	22 Fevereiro 2023	Reforçar tetos, portas e janelas, apoiar idosos, crianças, doentes, procurar abrigo junto as autoridades, não se movimentar durante a chuva e ventos fortes.INGD	Sofala, Manica, Zambezia, Inhambane e Gaza	<b>29,059</b>

- ❖ As mensagens SMS fazem parte do orçamento partilhado da Linha Verde 1458 e podem ser enviadas a pedido de agentes humanitários atingindo contactos anónimos da base de dados da Linha Verde 1458 e/ou contactos partilhados por organizações.

### Formação de Operadores da Linha Verde 1458 sobre Critério Baseado na Vulnerabilidade do PMA para Cabo Delgado

- ❖ Aos 10 de Fevereiro de 2023, os operadores da Linha Verde 1458 receberam treinamento do PMA nos critérios de selecção baseada na vulnerabilidade (VBT) para a assistência alimentar em Cabo Delgado. A sessão de treinamento forneceu aos operadores informações gerais sobre os novos critérios, bem como orientação e ferramentas técnicas para abordar quaisquer preocupações relacionadas. Este treinamento aumentará a capacidade da Linha Verde 1458 para responder às questões levantadas durante a chamada e fechar os casos como resolução na primeira chamada.

### Resposta da Região Norte (PID): 1 a 28 de Fevereiro de 2023

- ❖ Na região norte foram registados **1.669** casos relativos à assistência humanitária. Deste total, **91%** referem-se à **segurança alimentar**, **5,5%** à assistência ao abrigo, **1,1%** ao registo de deslocados internos, **1,5%** à protecção e **0,06%** à ASH (Água, Saneamento e Higiene).

### Assistência Alimentar

- ❖ Do total de **1.531** casos de segurança alimentar, **67%** correspondem à **pedidos de informação**, **23,3%** foram **reclamações**, **9% feedback positivo**, **0,4% pedidos de assistência** e **0,3%** pedidos de **alteração de dados**.

### Pedidos de informação

- ❖ Os **1.023** pedidos de informação estão distribuídos da seguinte forma:
  - **998** pessoas beneficiárias do PMA e parceiros em Cabo Delgado telefonaram a pedir informações sobre as datas de distribuição de alimentos. A Linha Verde 1458 informou sobre as datas com base nos planos partilhados pelos parceiros e quando os planos de distribuição não estavam disponíveis a Linha Verde 1458 os orientou a entrar em contacto com as lideranças locais para obter informações actualizadas assim que as distribuições forem confirmadas.
  - **2** deslocados internos ligaram do reassentamento de **Tauane** em **Balama** para perguntar sobre a duração da assistência alimentar pois afirmaram ter sido informados pelas equipas de distribuição que a assistência estava a terminar. Esclareceu-se que a assistência baseada no antigo critério de selecção de beneficiários estava a chegar ao fim, e quando for retomada será com base no critério de vulnerabilidade.
  - **4** beneficiários de assistência alimentar afectados pelo ciclone Gombe ligaram a perguntar se continuariam a beneficiar-se da assistência. A Linha Verde 1458 informou que a assistência terminou em Dezembro de 2022. Os casos vieram de **Monapo** e **Mogincual** em **Nampula**.

# LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVE

## 1 – 28 DE FEVEREIRO 2023

- **4** deslocados ligaram a pedir informações sobre os **critérios de selecção** de beneficiários, 2 de Balama e Metuge pediram esclarecimentos sobre o novo **critério de selecção baseado na vulnerabilidade (VBT)**. A Linha Verde 1458 explicou que o novo critério é a criação de novas listas de beneficiários destinadas a cobrir apenas os mais vulneráveis entre os deslocados internos e as comunidades de acolhimento. Os outros 2 de Balama e Montepuez perguntaram por que seus nomes não estão na lista de beneficiários tal e qual o nome de seus cônjuges. A Linha Verde 1458 esclareceu que o critério de seleção estabelece que apenas um membro por agregado pode ser cadastrado para receber a assistência alimentar para toda a família.
- **6** deslocados também beneficiários ligaram de **Metuge, Chiure, Ancuabe e Balama** para saber se os seus nomes entraram para a lista de beneficiários criadas no âmbito da aplicação do critério de selecção baseado na vulnerabilidade, processo que decorreu entre Setembro de 2021 a Dezembro de 2022 em 9 distritos de Cabo Delgado: Pemba, Metuge, Chiure, Ancuabe, Balama, Montepuez, Ibo, Namuno e Mueda. Com base na lista de beneficiários criada na base de vulnerabilidade partilhada pelo PMA, a Linha Verde 1458 foi capaz de informar aos chamadores se suas famílias foram consideradas elegíveis e continuariam a receber assistência alimentar quando for retomada.
- **8** deslocados internos ligaram de **Pemba, Montepuez, Metuge, Balama e Chiure**, para pedir informação como eles podem se tornar beneficiários da assistência alimentar. A Linha Verde 1458 explicou os novos critérios de selecção baseados na vulnerabilidade, no qual a assistência é dirigida apenas às pessoas que correm maior risco de passar fome independentemente de serem deslocadas ou da comunidade de acolhimento.

### Reclamações

- ❖ Foram apresentadas **361** reclamações relativas à assistência alimentar. **307** denúncias de **erro de exclusão**, **29** denúncias de **abuso de poder**, **12** denúncias de **qualidade** dos produtos distribuídos, **11** denúncias de **problemas de distribuição** e **2** denúncias de **barreiras ao acesso**.
- ❖ Dos **302** erros de exclusão:
  - **288** deslocados internos e beneficiários alegaram que seus nomes não constavam da lista de beneficiários no último ciclo de distribuição e, conseqüentemente, não receberam os alimentos. Orientado pela equipe do PMA, a Linha Verde 1458 aplicou durante a ligação o questionário de selecção baseado na vulnerabilidade para avaliar sua elegibilidade. Os chamadores são informados imediatamente se são considerados os mais vulneráveis ou não e, portanto, se são elegíveis para assistência ou não no futuro. Os casos vieram de todos os 9 distritos onde o critério de selecção baseado na vulnerabilidade está a ser aplicado.
  - **9** deslocados internos reclamaram que tiveram seus nomes retirados das listas de beneficiários e não receberam alimentos no último ciclo de distribuição. Os casos vieram de **Mocímboa da Praia, Palma e Macomia** em **Cabo Delgado**, **Nacala-Porto** e **Rapale** em **Nampula**.

- 5 reclamações de deslocados internos em Metuge e Palma de que pessoas desconhecidas recebiam comida em seu lugar.
- 5 reclamações de deslocados internos em Metuge e Ancuabe de exclusão de toda a sua comunidade nas distribuições de alimentos, enquanto ainda ocorrem distribuições nas comunidades vizinhas.
- ❖ Para os 29 casos de **abuso de poder**, estes distribuem-se da seguinte forma:
  - **17** alegações de **corrupção** foram feitas por deslocados contra líderes locais, onde **9** mencionaram ter sido cobrados entre **500, 850, 1000 – 2000MT** para serem registados, **7** alegaram que no dia de distribuição ter sido cobrados entre **250 – 500MT** para receberem comida, e **1** mencionou ter sido cobrado **3000MT** para obter declaração para poder ser registado e tornar-se beneficiário. Estes casos vieram de Chiure, Montepuez, Palma, Metuge em Cabo Delgado e Cidade de Nampula em Nampula.
  - **10** denúncias de **fraude** a afirmar que os responsáveis pela gestão das listas de beneficiários removeram um grupo de deslocados internos altamente vulnerável para incluir membros da comunidade que possuem fontes estáveis de renda. Os casos vieram de Namuno, Palma, Pemba, Metuge e Mueda em Cabo Delgado, e Rapale em Nampula.
  - 2 relatos de **intimidação** em Montepuez, 1 do reassentamento de Lusaka onde o chamador informou que todos os beneficiários, tanto deslocados como os da comunidade de acolhimento, estão a ser forçados pelo líder do local a limpar o hospital local sem qualquer equipamento de protecção e também forçados pelo chefe do Posto Administrativo fazer obras nas estradas tapando buracos. Outro caso vindo do reassentamento de Piloto, onde os deslocados internos reclamaram que são ameaçados de exclusão da assistência alimentar caso não trabalhem na machamba comunitária, embora tenham recebido sementes e ferramentas agrícolas para trabalhar nas suas próprias machambas para seu sustento.
- ❖ **11 problemas de distribuição** reportados por beneficiários, dos quais 9 reclamaram que as equipas de distribuição não completaram a distribuição e não indicaram quando retornariam. Estes casos vieram de Chiure, Mocímboa da Praia, Metuge, Montepuez em Cabo Delgado e Rapale em Nampula. 1 beneficiário do reassentamento de Murroque em Chiure mencionou que a distribuição foi interrompida devido a fortes chuvas. 1 beneficiário do reassentamento de Ntele relatou que a distribuição não ocorreu devido a divergências entre os beneficiários e as equipas de distribuição em relação à lista de beneficiários
- ❖ **12** reclamações sobre a **má qualidade** dos alimentos e sementes distribuídas:
  - **10** chamadores dos reassentamentos de Naminaue e Nyussi em Metuge e Miteda em Muidumbe reportaram que o milho tinha bolor e não era adequado para consumo e quem consumia sentia desconforto estomacal e diarreia. A Linha Verde 1458 encaminhou os casos para o cluster de segurança alimentar para verificação e tomada de acção.

# LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVE

## 1 – 28 DE FEVEREIRO 2023

- Dos dez chamadores acima mencionados, **8** também reclamaram que o feijão recebido não coze bem. Os chamadores foram instruídos a deixar o feijão de molho por algumas horas antes de cozinhar.
- **1** chamador no reassentamento de Impire em Balama alegou que as sementes de milho recebidas não germinavam.
- **1** chamador do reassentamento de Nacaca em Montepuez alegou que o arroz adquirido nas lojas autorizadas estava com bolor e impróprio para consumo.
- ❖ 2 reclamações de **barreiras de acesso** devido aos elevados preços praticados nas lojas autorizadas onde os beneficiários fazem compras usando as senhas de valor de 3600MT, pois estes afirmam que o valor recebido não cobre as suas necessidades. Estas reclamações vieram do reassentamento de Mpeme em Mueda e do reassentamento de Marrupa em Chiure. Os chamadores foram informados que o PMA monitora activamente os preços nas lojas e os aconselhou a explorar lojas alternativas contratadas pelo PMA para obter melhores preços.

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

- ❖ Foi reportado um total de 5 casos relativos ao registo de pessoas internamente deslocadas (PIDs), dos quais **40%** foram **pedidos de informação** sobre o processo de registo e **60%** foram **erros de exclusão**.

### **Pedidos de informação**

- ❖ **2 deslocados internos** que saíram recentemente da suas zonas de origem, ligaram de **Muidumbe** a solicitar informações sobre os processos de registo, pois saíram recentemente das suas zonas de origem e gostariam de se tornar beneficiários de assistência alimentar. A Linha Verde 1458 orientou-os a consultar a liderança local e seguir as orientações que lhes foram dadas.

### **Reclamações**

- ❖ **3** deslocados de **Meluco**, **Macomia**, e **Quissanga**, e queixaram-se de erros de exclusão resultantes das tentativas de registo dos seus nomes na lista de beneficiários da assistência alimentar. A Linha Verde 1458 destaca a continuidade das tentativas de cadastramento e explica os critérios de elegibilidade que podem estar a impedir sua inclusão nas listas de beneficiários.

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

- ❖ Foi recebido 1 pedido de assistência para serviços de abastecimento de água da comunidade 30 de Junho em Montepuez.

### **Abrigo e bens não alimentares**

- ❖ Registou-se um total de **85** casos relacionados com a assistência de abrigo e necessidades de NFI, **92%** são pedidos de assistência, **5%** são reclamações e **3%** são feedback positivo.

### **Pedidos de assistência**

- ❖ **Mueda (reassentamentos de Nandimba, Lyanda, Mpeme, Eduardo Mondlane, Michau): 29** deslocados internos solicitaram lonas, cobertores, utensílios de cozinha, lanternas, baldes e alguns pediram itens de higiene, sementes e ferramentas agrícolas.
- ❖ **Nangade (Reassentamentos de Ntamba e Ntoli): 15** deslocados internos solicitaram lonas, utensílios de cozinha, lanternas, cobertores e alguns solicitaram sementes e ferramentas agrícolas.
- ❖ **Metuge (reassentamentos de Nangua I, Ntocota, Bandar, 25 de Junho, Manono, Cahora-Bassa, Ngalane): 11** deslocados internos solicitaram lonas, utensílios de cozinha, redes mosquiteiras, cobertores, esteiras, lanternas e alguns solicitaram itens de higiene e sementes para a agricultura.
- ❖ **Ancuabe (reassentamentos de Nannona, Nanjua A, 25 de Junho, sítios de Nankumi): 10** deslocados internos solicitaram lonas, utensílios de cozinha, cobertores, lanternas, esteiras, redes mosquiteiras, e alguns solicitaram artigos de higiene, sementes e ferramentas agrícolas.
- ❖ **Chiúre (reassentamentos de Mazeze, Katapua, Oretene, Murrocue): 6** deslocados internos solicitaram lonas, esteiras, lanternas, utensílios de cozinha, baldes, redes mosquiteiras e alguns pediram sementes e ferramentas agrícolas.
- ❖ **Montepuez (sites de Marcune, Ntele, Namputo): 5** deslocados solicitaram lonas.
- ❖ **Mocímboa da Praia (Milamba), 1 Meluco (local de Minapo), 3:** Os deslocados internos solicitaram lonas, lanternas, utensílios de cozinha, cobertores, redes mosquiteiras, artigos de higiene, sementes e ferramentas agrícolas.

### **Reclamações**

- ❖ **2** relatos de **erro de exclusão** de deslocados internos nos reassentamentos de **Ntocota** em **Metuge** e **Nacussa B** em **Ancuabe**, a reclamar que seus nomes foram excluídos das listas de distribuição de itens de abrigo e declararam que a assistência foi prestada apenas à população da comunidade acolhedora.
- ❖ **1** queixa de **abuso de poder** do reassentamento de **Marocane** em **Ancuabe** por parte dos deslocados internos que alegaram que o líder do centro está a desviar e a vender materiais de construção doados para melhorar as condições de abrigo dos deslocados.
- ❖ **1** queixa de **problema de distribuição** feita por um deslocado no reassentamento de **Ngalane** em **Metuge** que reclamou que as equipas que distribuíam artigos de abrigo não concluíram a distribuição e não regressaram para retomar a mesma.

# LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVE

## 1 – 28 DE FEVEREIRO 2023

### *Resposta da Região Central: 1 a 28 de Fevereiro de 2023*

- ❖ Na zona centro a Linha Verde 1458 registou um total de **2.069** casos sendo quase 100% pedidos de informação. A maior parte das preocupações levantadas são questões relacionadas com as condições meteorológicas na sequência da forte tempestade tropical Freddy, que atingiu a costa e afectou distritos nas províncias do sul e do centro. Um pequeno número de pessoas ligou para obter informação sobre sintomas e medidas preventivas de cólera e malária.

### **Consultas relacionadas à Meteorologia**

- ❖ Um total de **2.015** consultas sobre o estado meteorológico foram recebidas pela linha directa, pois as pessoas permaneceram em constante alerta na sequência da formação do sistema de baixa pressão, a tempestade tropical Freddy. As pessoas ligaram regularmente para acompanhar a evolução da tempestade, para confirmar se a tempestade iria atingir o país e quais as áreas afectadas. A Linha Verde 1458 disponibilizou aos utentes informação actualizada partilhada pelo Instituto Nacional de Meteorologia (INAM) em coordenação com o INGD

### *Protecção*

- ❖ Um total de **31** casos foram registados pela Linha Verde 1458. Os casos estão divididos da seguinte forma:
- ❖ **2 casos de protecção** de deslocados internos, 1 caso foi recebido de Mogincual em Nampula a solicitar assistência para obtenção de **documentação civil** afirmando que apesar do registo ter sido feito há meses os documentos de identificação ainda não foram emitidos enquanto nas comunidades vizinhas os deslocados já obtiveram os seus bilhetes de identidade. Um deslocado interno de Mocimboa da Praia em Cabo Delgado com deficiência motora telefonou a pedir uma cadeira de rodas.
- ❖ **7 casos de protecção à criança**, 1 denúncia de casamento forçado proveniente de Moma em Nampula foi encaminhado para a Linha Fala Criança. Adicionalmente, foram recebidos 6 pedidos de informação sobre casamento forçado de Machanga, Maringue, Chibabava em Sofala, Sussundenga em Manica, e Namuno em Cabo Delgado.
- ❖ Os Pontos Focais Comunitários da AIFO registaram **17** casos de GBV de pessoas com deficiência em Montepuez e Metuge. Destes 14 casos referem-se à abuso psicológico/emocional, 2 casos de agressão física, 1 caso de violação sexual. Além disso, os pontos focais comunitários da AIFO registaram 3 casos de protecção à criança em Metuge de pessoas com deficiência, 2 relacionados com abuso psicológico/emocional e 1 relacionado com agressão física.