



LINHA VERDE
DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA
1458



Linha Verde da Resposta à Emergência

Período de Relatório: 1 de Fevereiro – 31 de Março 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.

10,684 Total Casos Registrados

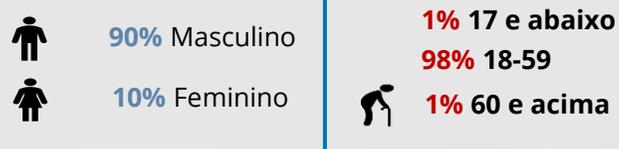
3,815 Casos Registrados
Março 2023

96% Feedback Recebido
Março 2023

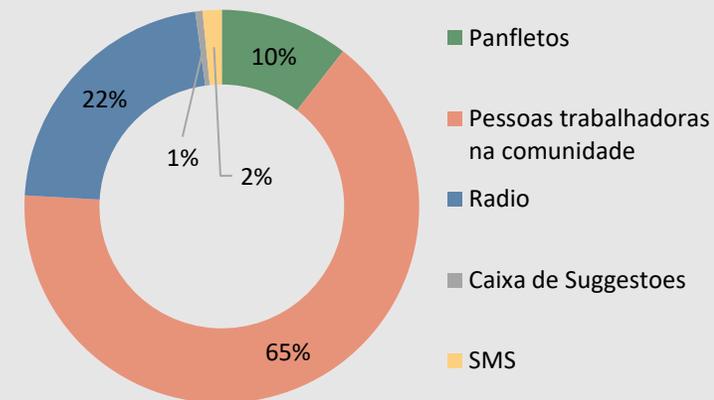


VISAO GERAL DE DADOS: 1 DE JANEIRO – 31 DE MARÇO 2023

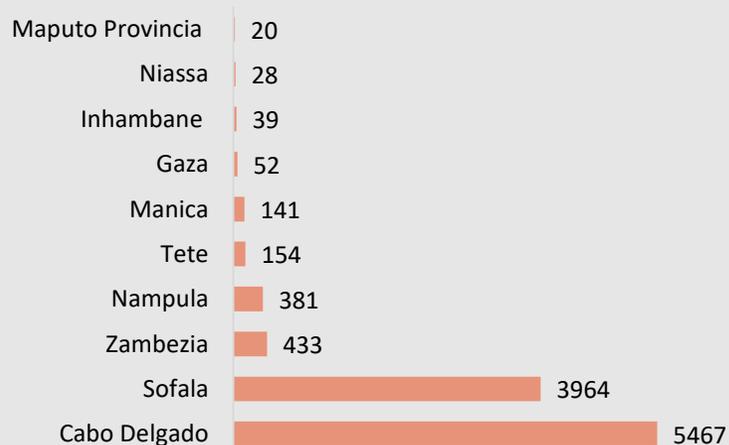
PERFIL DO CHAMADOR



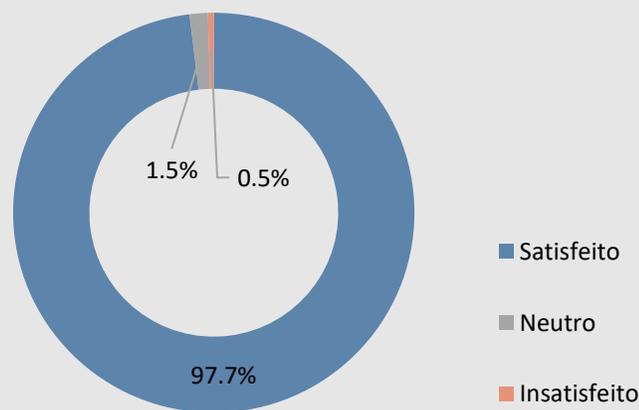
CONHECIMENTO SOBRE LINHA VERDE 1458



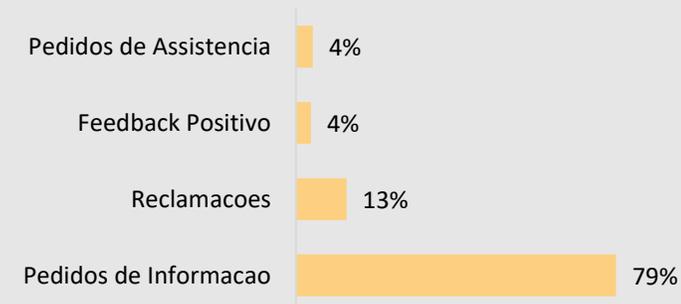
CASOS POR PROVINCIA



SATISFAÇÃO



TIPOS DE CASO



TIPO DE CASOS REGISTRADOS POR MÊS

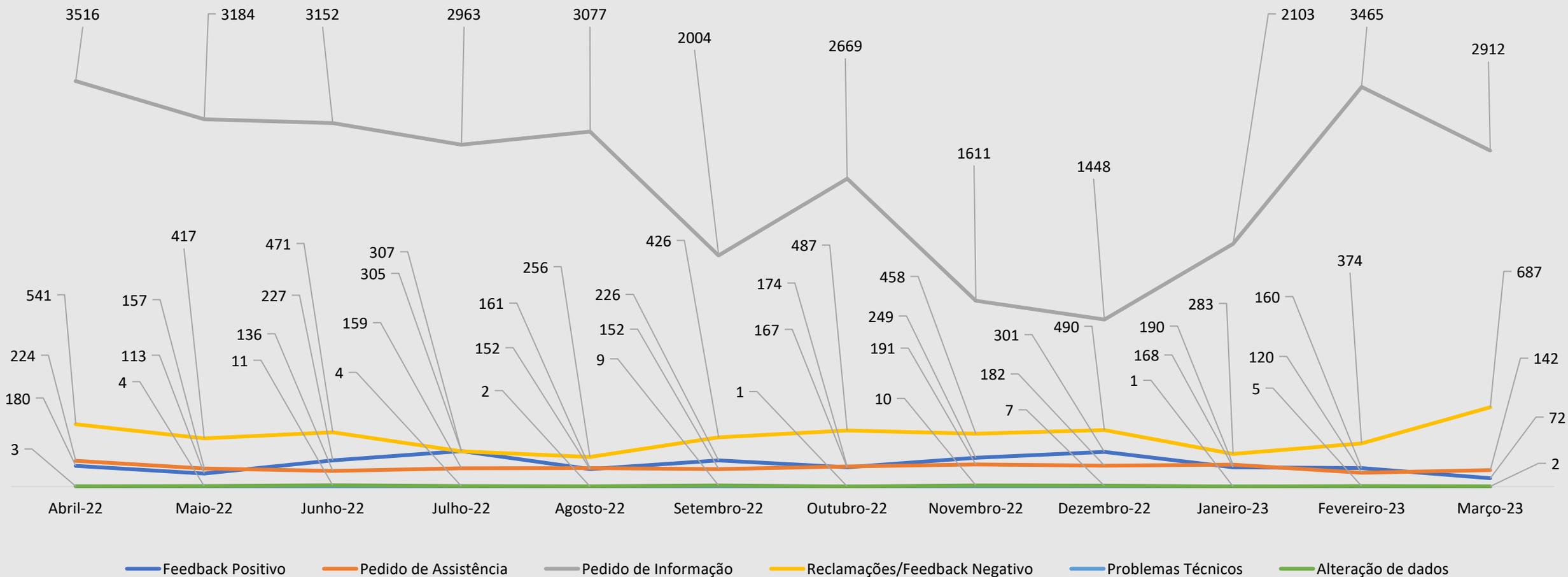
1 DE ABRIL 2022 – 31 DE MARÇO 2023

1 - 31 de Março 2023

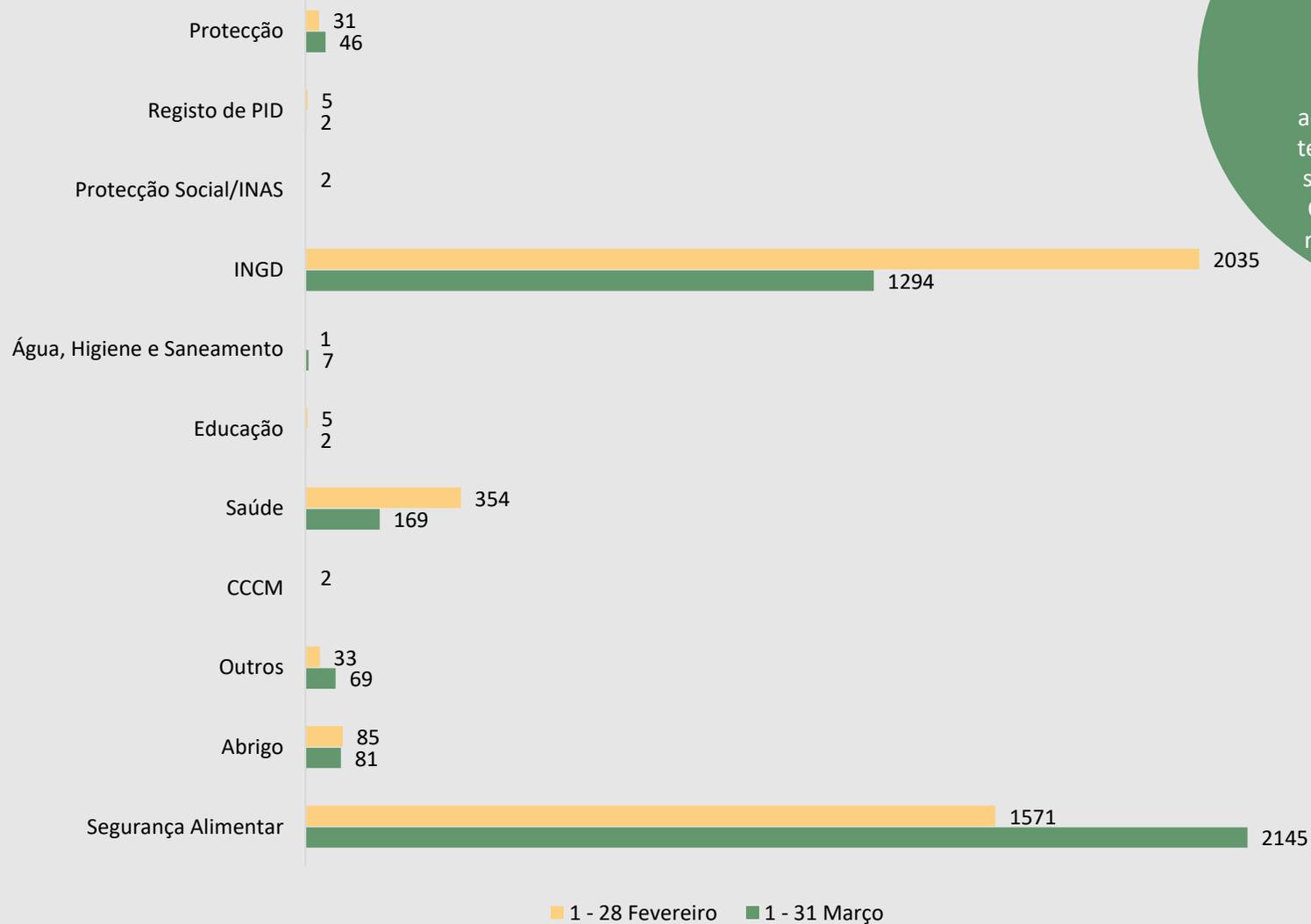
Nr. Total de Casos Registrados:
3,815

Nr. de chamadas da região norte:
2,228

58% dos casos registrados através da Linha Verde 1458 entre 1 e 31 de Março são provenientes da região norte.



CASOS POR SECTOR 1 DE FEVEREIRO – 31 DE MARÇO DE 2023



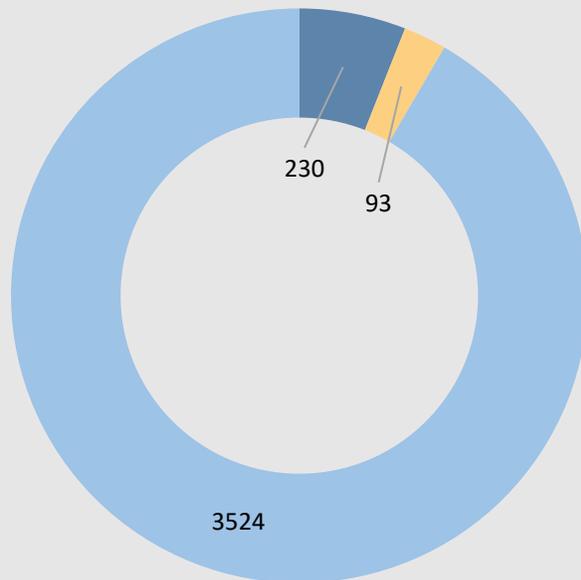
Com a segunda onda da tempestade tropical Freddy, a Linha Verde 1458 continuou a registar um alto número de ligações, apesar da queda em relação ao mês anterior, de pessoas em sua maioria que buscavam informações actualizadas sobre as condições do tempo e poucas a pedir ajuda após serem atingidas pela tempestade. O sector de Segurança Alimentar registou 56% do total de casos no mês em curso.

CASOS POR SECTOR 1 – 31 DE MARÇO 2023



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 Registados
3,815
Taxa de Casos Referenciados
6%
Taxa de Resolução na Primeira Chamada
94%



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

Sectores	Casos Referenciados	Feedback de Casos Referenciados	Resolução na Primeira Chamada
Segurança Alimentar	155	86	1989
Abrigo	4	2	77
Outros	0	0	9
CCCM	0	0	0
Saúde	0	0	169
Educação	2	0	0
ASH	5	0	2
Registo de PID	1	1	1
INGD	53	1	1241
Protecção	10	3	36
Total	230	93	3524

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

CASOS POR REGIÃO

1 DE FEVEREIRO – 31 DE MARÇO DE 2023



1 – 31 de Março 2023

Casos Registrados:
2228
Feedback Fornecido:
2205

1 – 31 de Março 2023

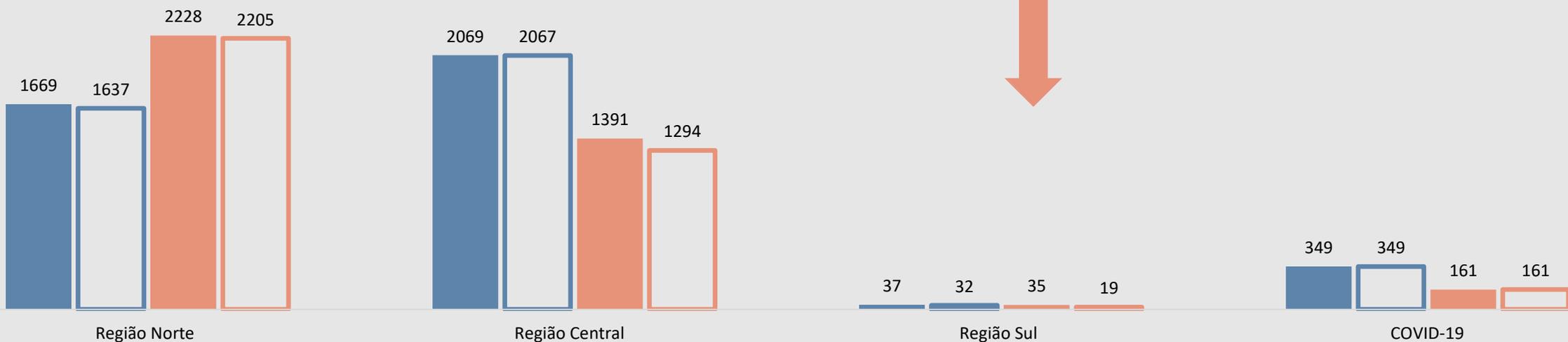
Casos Registrados:
1391
Feedback Fornecido:
1294

1 – 31 de Março 2023

Casos Registrados:
161
Feedback Fornecido:
161

1 – 31 de Março 2023

Casos Registrados:
35
Feedback Fornecido:
19



■ Casos Registrados 1 - 28 Fevereiro

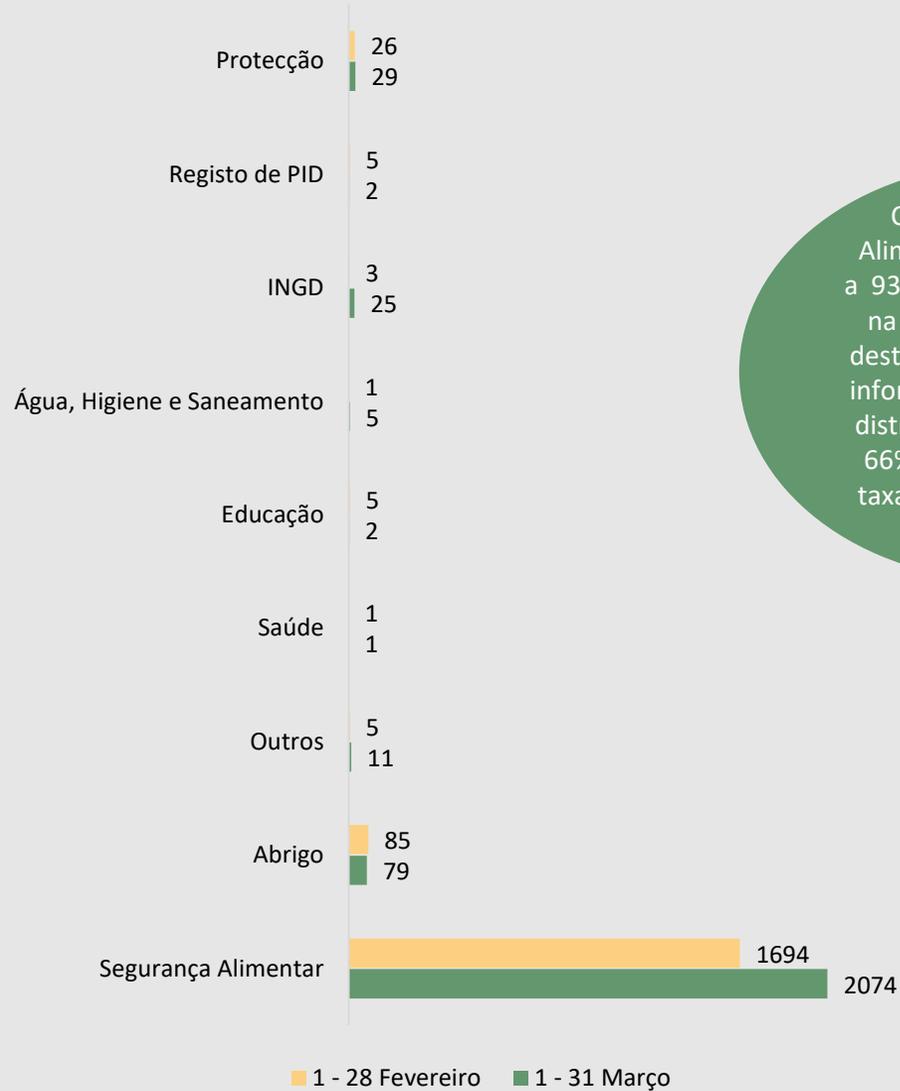
■ Feedback Fornecido 1 - 28 Fevereiro

■ Casos Registrados 1 - 31 Março

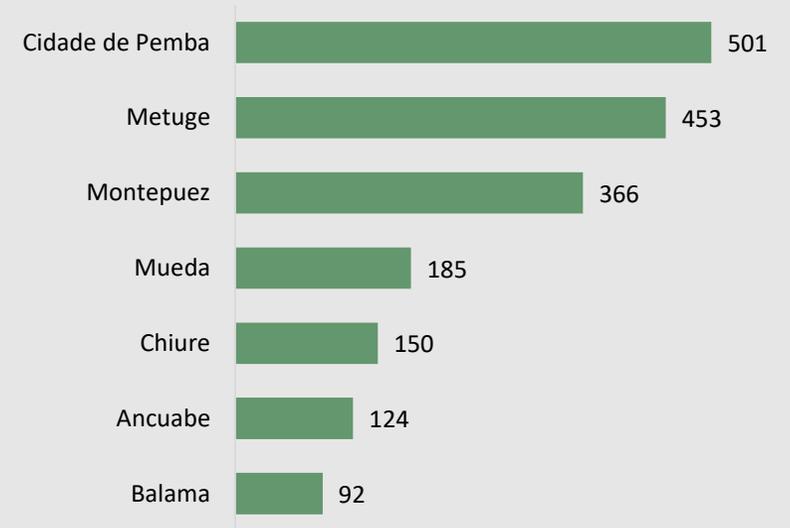
■ Feedback Fornecido 1 - 31 Março

REGIÃO NORTE CASOS POR SECTOR 1 DE FEVEREIRO – 31 DE MARÇO DE 2023

REGIÃO NORTE DISTRITOS COM ELEVADO NR DE CASOS 1 – 31 DE MARÇO 2023



Casos de Segurança Alimentar correspondem a 93% 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

1 DE FEVEREIRO – 31 DE MARÇO DE 2023

Fevereiro
Casos Registrados:
1669
Feedback Fornecido:
97%

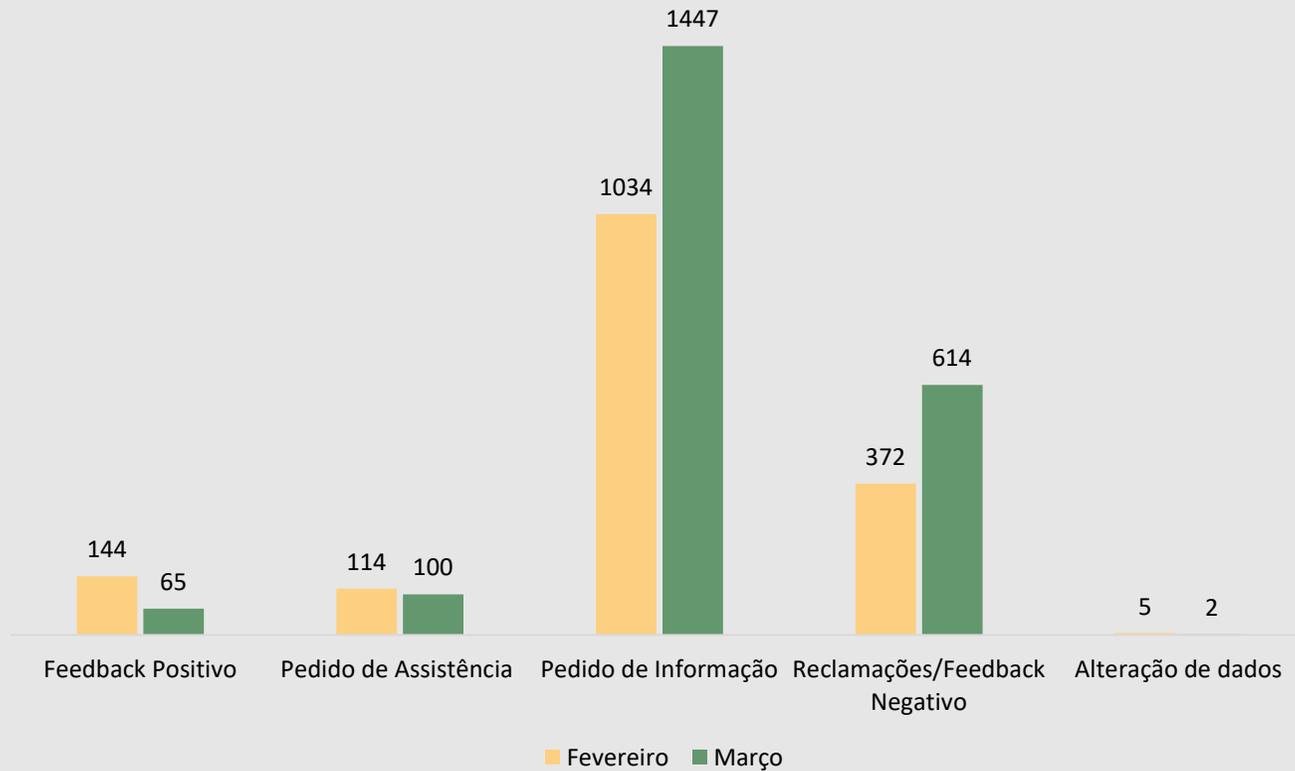
Março
Casos Registrados:
2228
Feedback Fornecido:
98%

Fevereiro
Casos Registrados:
114
Feedback Fornecido:
88%

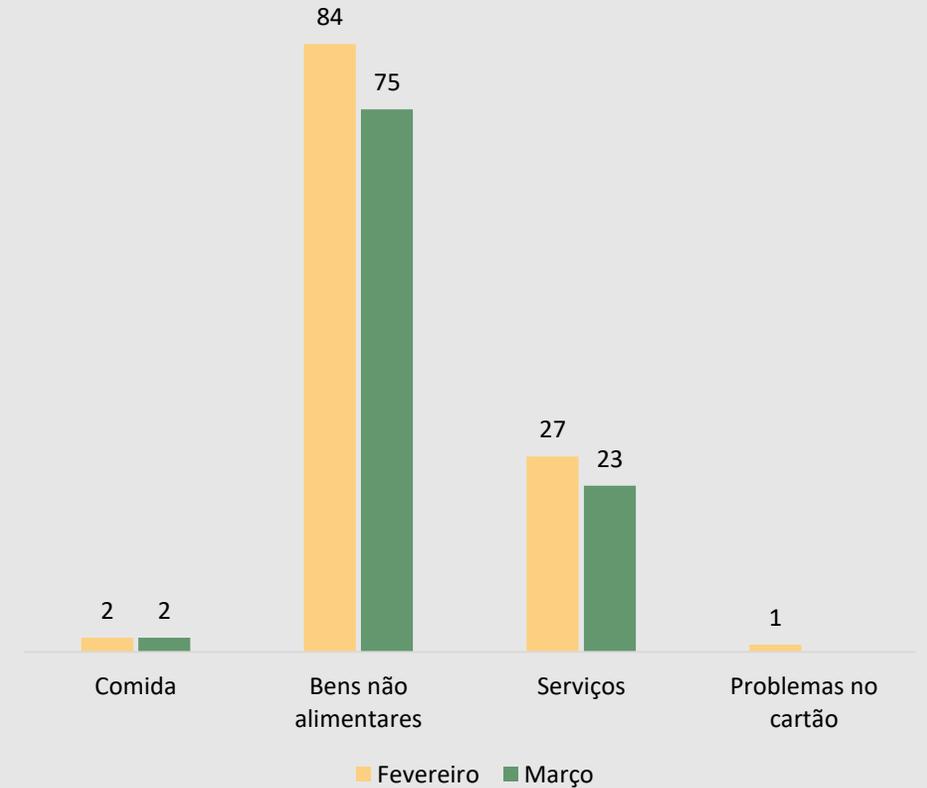
Março
Casos Registrados:
100
Feedback Fornecido:
91%



TIPOS DE CASO



PEDIDO DE ASSISTÊNCIA



REGIÃO NORTE

PEDIDO DE INFORMAÇÃO

1 DE FEVEREIRO – 31 DE MARÇO DE 2023



Fevereiro
Casos Registados:
1035
Feedback Fornecido:
100%

Março
Casos Registados:
1447
Feedback Fornecido:
100%

Em a **Linha Verde 1458** registou um declínio de casos relacionados com **Horário de distribuição**. Maioria das chamadas veio de beneficiários que receberam assistência no ciclo anterior de Janeiro/Fevereiro.



REGIÃO NORTE

RECLAMAÇÕES/FEEDBACK NEGATIVO

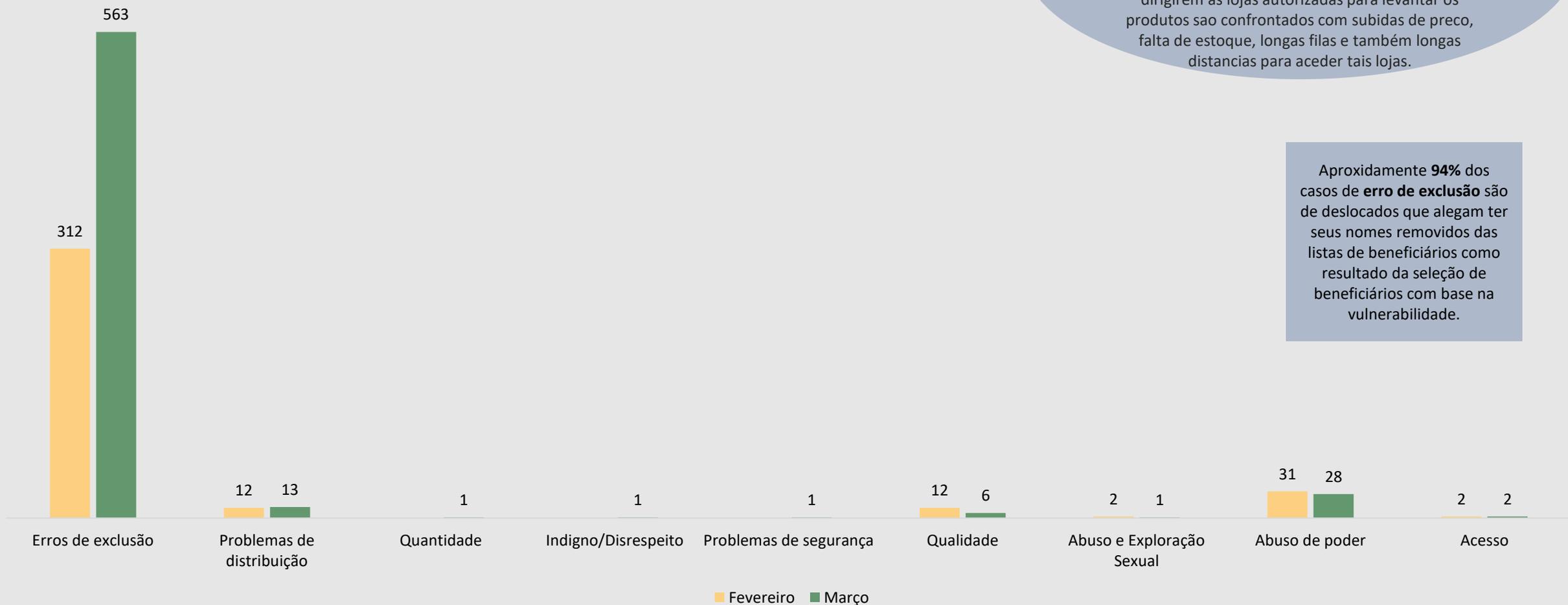
1 DE FEVEREIRO – 31 DE MARÇO DE 2023



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.

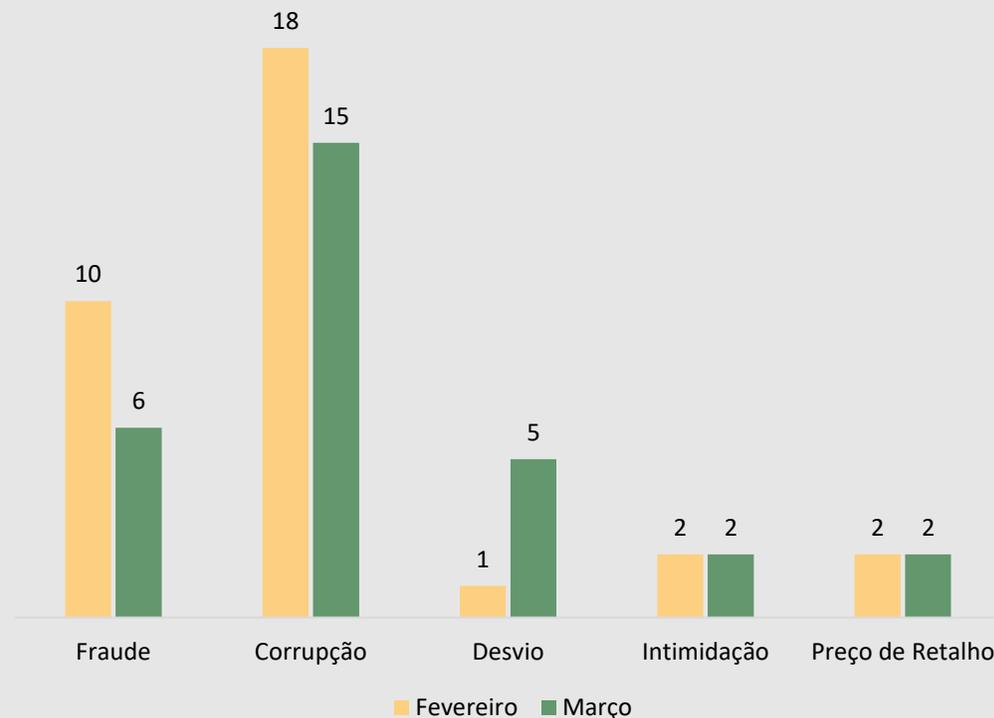
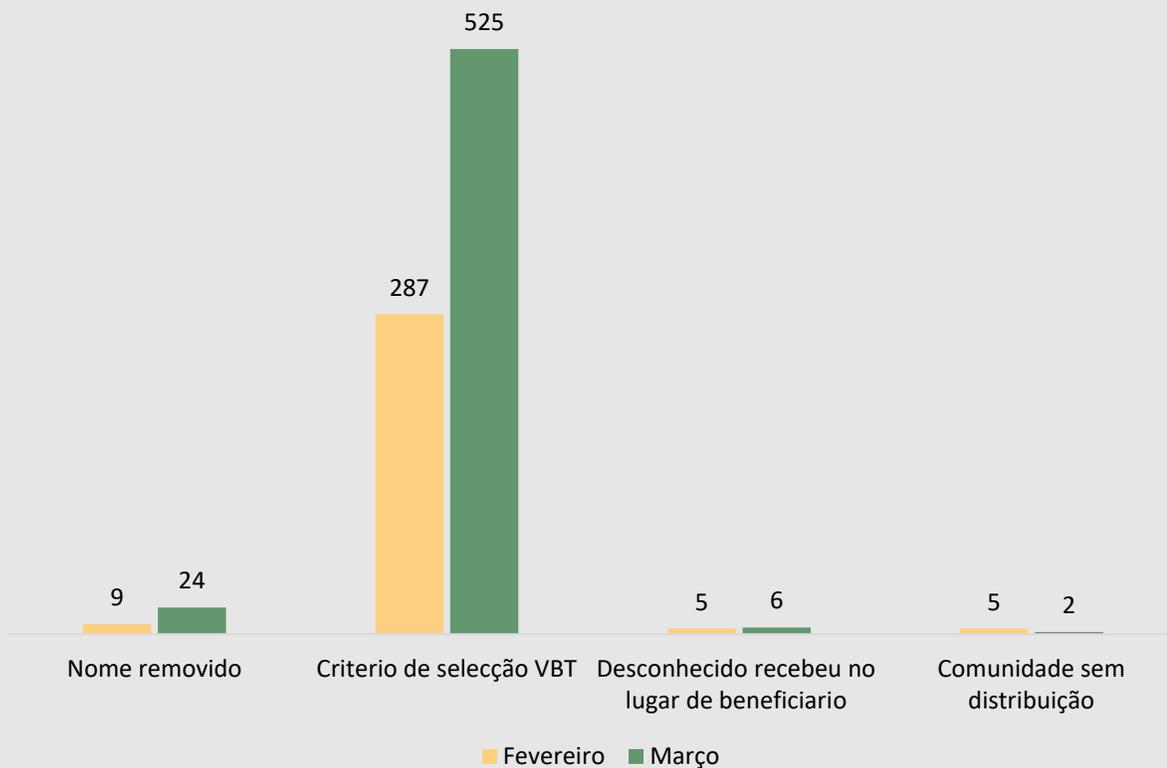
Aproximadamente **94%** dos casos de **erro de exclusão** são de deslocados que alegam ter seus nomes removidos das listas de beneficiários como resultado da seleção de beneficiários com base na vulnerabilidade.



REGIÃO NORTE
ERROS DE EXCLUSÃO
1 DE FEVEREIRO – 31 DE MARÇO DE 2023



REGIÃO NORTE
TIPOS DE ABUSO DE PODER E BARREIRAS AO ACESSO
1 DE FEVEREIRO – 31 DE MARÇO DE 2023

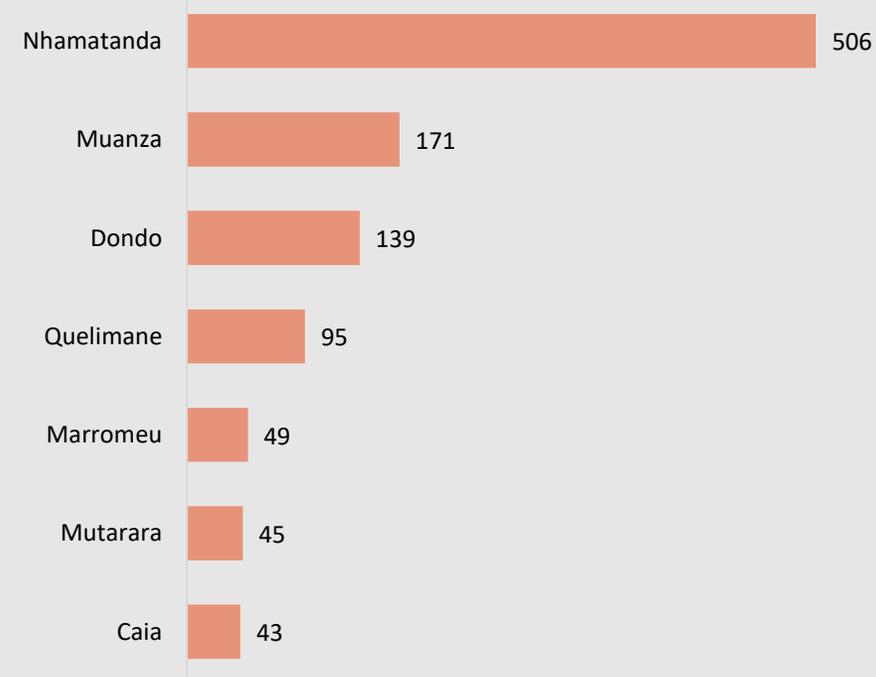
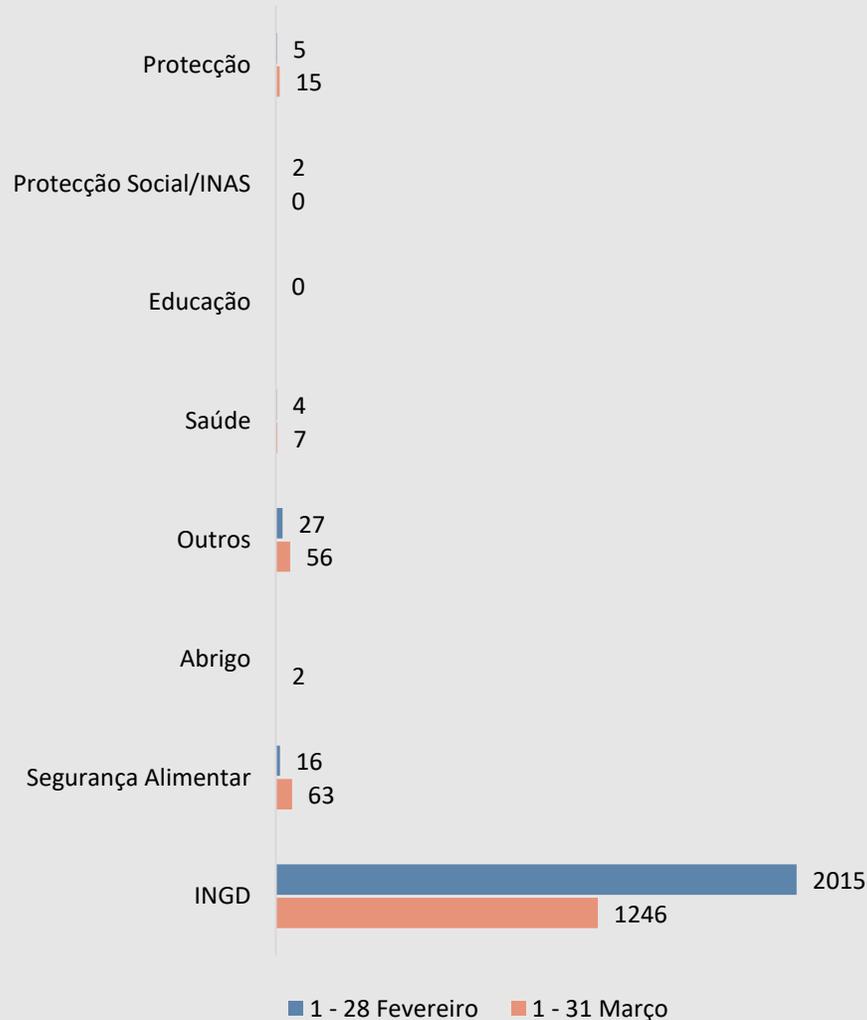


Reclamações – Abusos de power

Reclamações – Barreiras de Acesso

**RESPOSTA A REGIÃO CENTRAL
CASOS POR SECTOR
1 DE FEVEREIRO – 31 DE MARÇO DE 2023**

**RESPOSTA A REGIÃO CENTRAL
DISTRITOS COM ELEVADOS NR DE CASOS
1 – 31 DE MARÇO 2023**



REGIÃO CENTRO

1 DE FEVEREIRO – 31 DE MARÇO DE 2023

Fevereiro
Casos Registrados:
2069
Feedback Fornecido:
100%

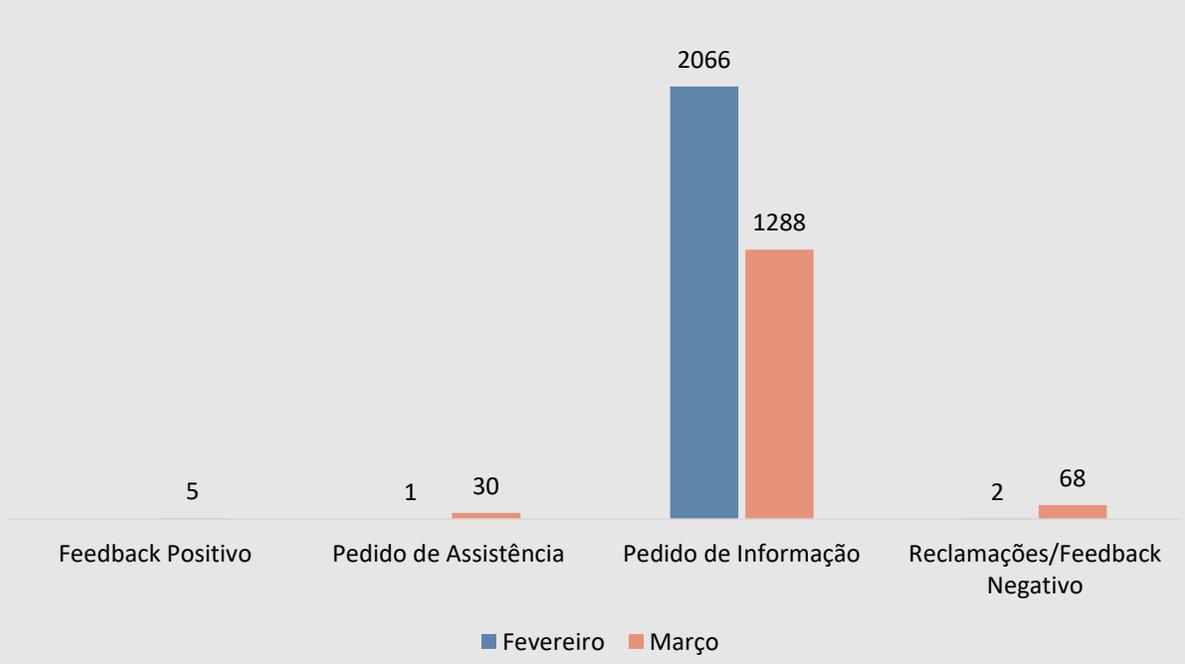
Março
Casos Registrados:
1391
Feedback Fornecido:
93%

Fevereiro
Casos Registrados:
1
Feedback Fornecido:
100%

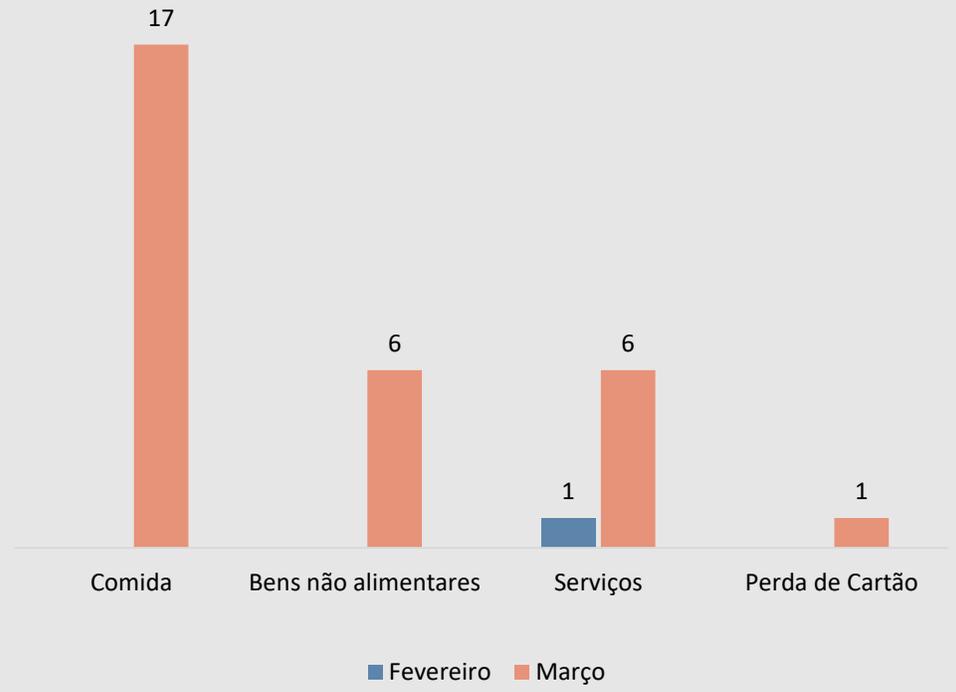
Março
Casos Registrados:
30
Feedback Fornecido:
7%



TIPOS DE CASO



PEDIDO DE ASSISTÊNCIA



REGIÃO CENTRO PEDIDO DE INFORMAÇÃO 1 DE FEVEREIRO – 31 DE MARÇO DE 2023

Fevereiro
Casos Registados:
2066
Feedback Fornecido:
100%

Março
Casos Registados:
1288
Feedback Fornecido:
100%



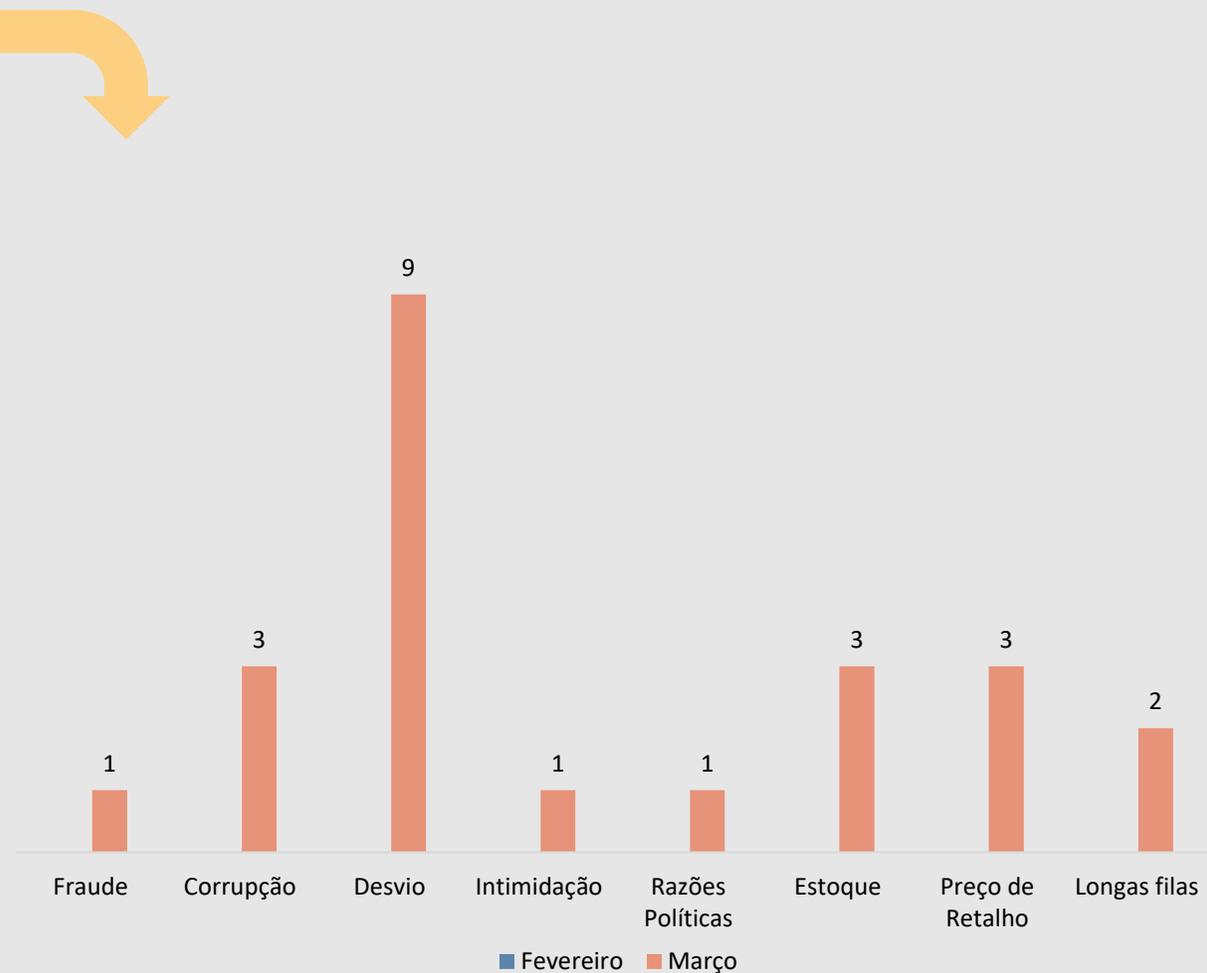
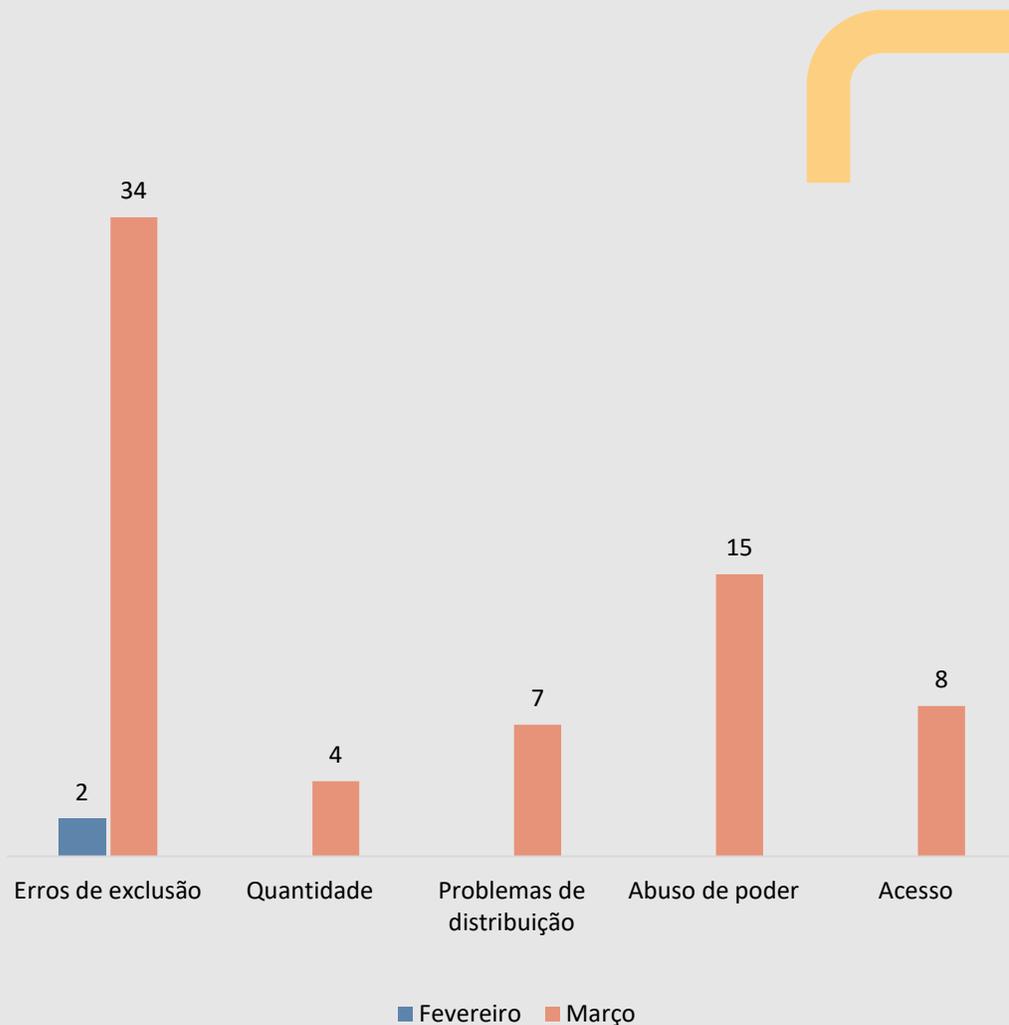
Apesar da redução Linha Verde 1458 continuou a registar um numero elevado de casos relativo a **Confirmação de ciclone** e **Previsão**, devido a fase 2 do ciclone Freddy que afectou a zona centro do pais, Zambezia em particular.



REGIÃO CENTRO
RECLAMAÇÕES/FEEDBACK NEGATIVO
1 DE FEVEREIRO – 31 DE MARÇO DE 2023



REGIÃO CENTRO
TIPOS DE ABUSO DE PODER E BARREIRAS AO ACESSO
1 DE FEVEREIRO – 31 DE MARÇO DE 2023



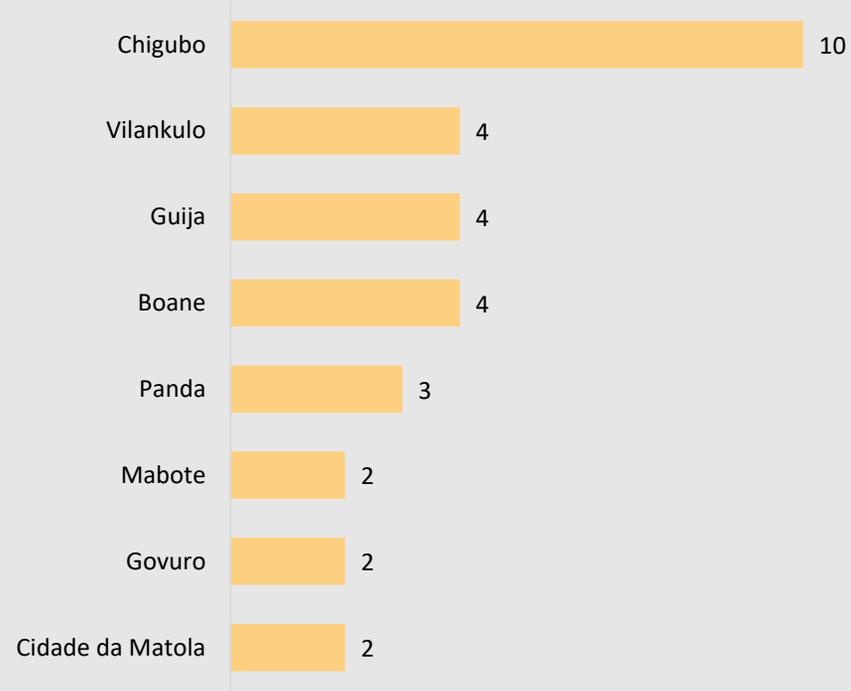
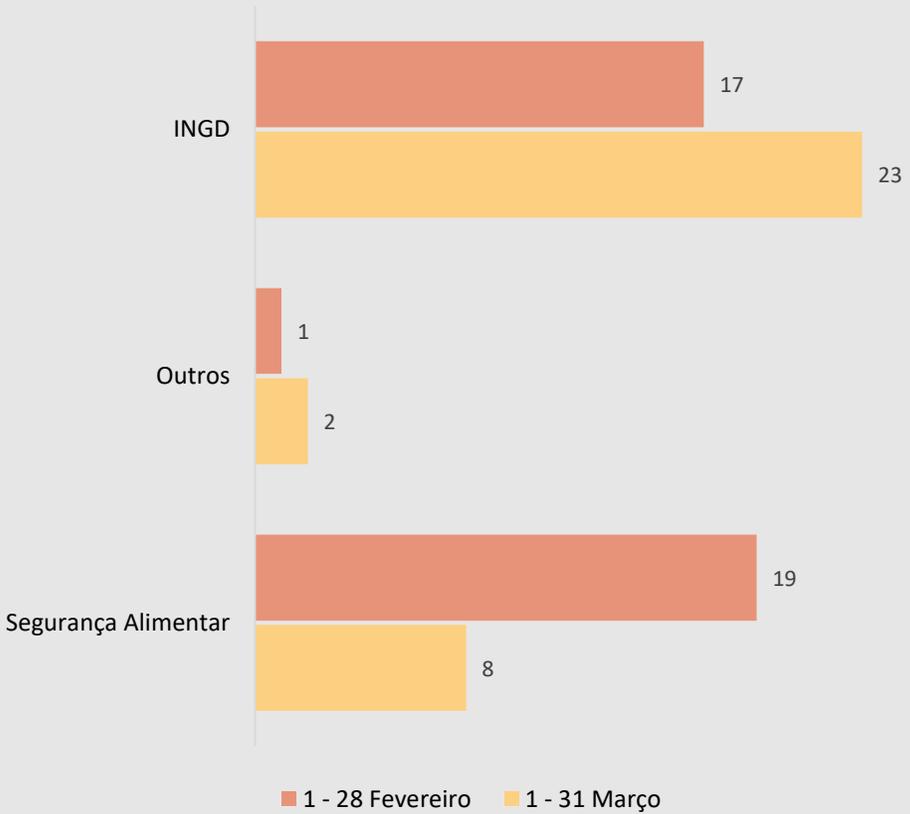
Reclamações – Abusos de power

Reclamações – Barreiras de Acesso

REGIÃO SUL
CASOS POR SECTOR
1 DE FEVEREIRO – 31 DE MARÇO DE 2023

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

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



FEEDBACK POSITIVO
1 – 31 DE MARÇO 2023



ABRIGO-NRC

“Sou deslocado de Nangade desde 2019 para Mueda, CR de Mpeme. Sou beneficiario de assistencia alimentar do PMA. Liguei para agradecer por que recebi lona, martelo, tenda distribuido pela organizacao NRC.” **Homem, Mueda, Cabo Delgado**

SEGURANÇA ALIMENTAR

“Ligo para agrader o apoio de 1 cheque no valor de 5.482MT recebido no dia 25.03.2023, distribuido pelo PMA. Peco para que continuem a dar assistencia por mais tempo. Fui afectado pelo ciclone FREDDY e actualmente vivo no acolhimento da EPC de Janeiro com o meu agregado familiar de 5 membros.” **Homem, Quelimane, Zambezia**

SEGURANÇA ALIMENTAR

“Sou residente da provincia de Inhambane, distrito de Inhassoro. Sou beneficiária do apoio prestado pelo PMA e os parceiros. A última vez que recebi foi no mês de Marco de 2023, onde recebi 50kg de arroz, 3l de Óleo, 5kg de feijão e 1kg de Sal. Liguei para dizer que estou muito grata pelo apoio.” **Mulher, Inhassoro, Inhambane**

SEGURANÇA ALIMENTAR

“Fui deslocada de Quissanga para Ancuabe desde Agosto de 2020 e vivia no CR de Maguide. Actualmente estou a residir em Quissanga na minha zona de origem. Sou beneficiaria de apoio alimentar do PMA e parceiros. Recebi no dia 24.03.2023 50kg de Farinha, 10kg de Feijao e 4l de Oleo. Ligo para agradecer o apoio que recebido.” **Mulher, Quissanga, Cabo Delgado**

ASH-INGD

“Sou da Zambezia e fui afectada pela ciclone Freddy. Neste momento estou no reassentamento temporario escola Acordos de Lusaka. Liguei para agradecer por ter recebido baldes e kit de dignidade: capulanas, roupa interior e pensos higienicos.” **Mulher, Quelimane, Zambezia**

SEGURANÇA ALIMENTAR

“Sou deslocado de Mocimboa da Praia e encontro-me no distrito de Pemba desde o mes de Julho d 2021. Liguei para agradecer o PMA pela distribuicao da senha de valor de 3600MT no dia 30.03.2023 onde recebi sem nenhum problema e tambem fiz o levantamento dos produtos alimentares sem nenhum problema.” **Homem, Pemba, Cabo Delgado**

SEGURANÇA ALIMENTAR



1 – 31 de Março 2023

Casos Registrados:

2145

Feedback Fornecido:

2075

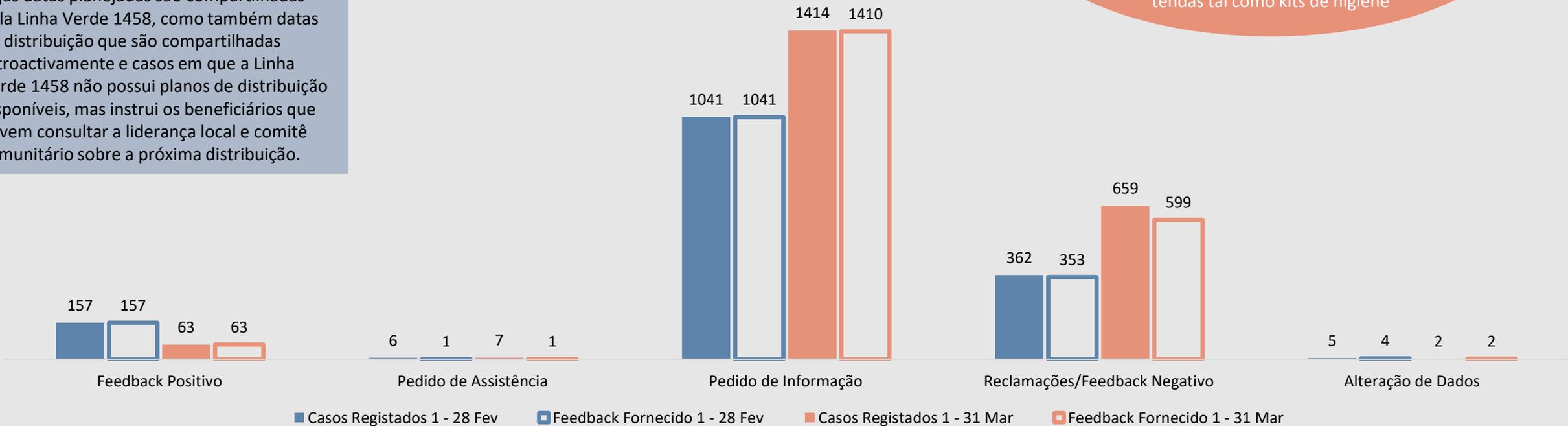
1 – 31 de Março 2023

97% 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

Zambezia	62
Tete	1
Nampula	62
Cabo Delgado	2008
Inhambane	6
Gaza	2
Niassa	4

Casos Referenciados	155
Feedback Casos Referenciados	89
Resolução na Primeira Chamada	1989

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.



ABRIGO E BENS NÃO ALIMENTARES



1 – 31 de Março 2023

Casos Registrados:

81

Feedback Fornecido:

78

Tete	1
Zambezia	1
Cabo Delgado	79

Casos Referenciados	4
Feedback de Casos Referenciados	2
Resolução na Primeira Chamada	77

ÁGUA, SANEAMENTO E HIGIENE



1 – 31 de Março 2023

Casos Registrados:

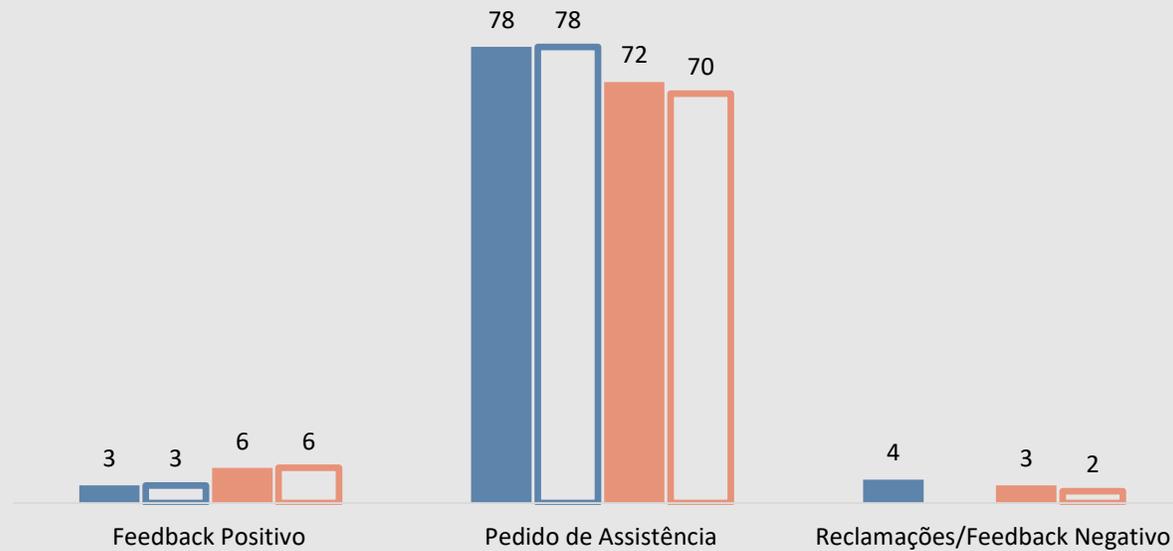
7

Feedback Fornecido:

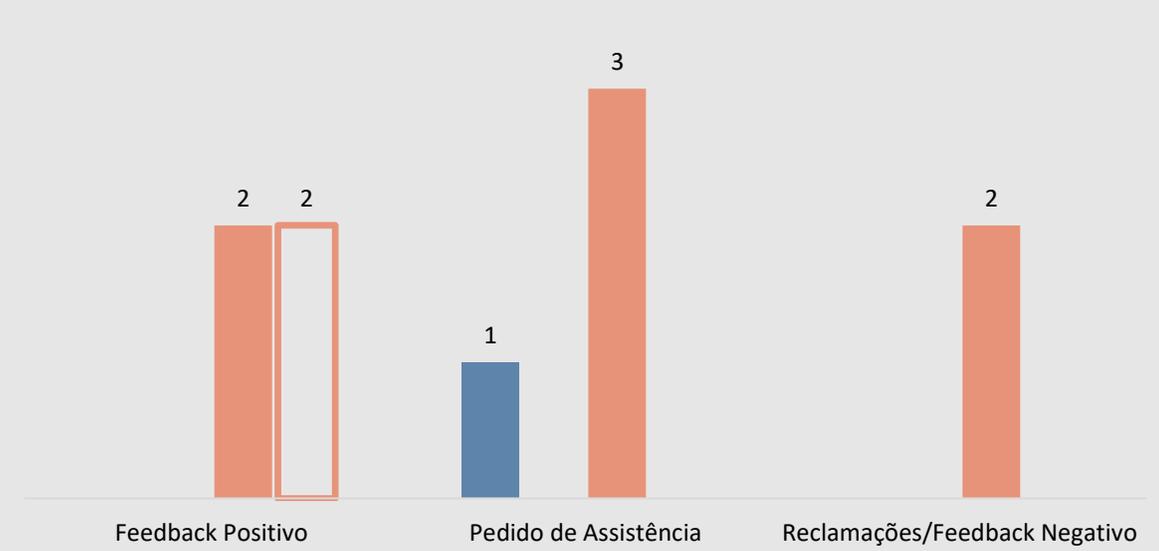
2

Nampula	2
Zambezia	2
Cabo Delgado	3

Casos Referenciados	5
Feedback de Casos Referenciados	0
Resolução na Primeira Chamada	2



■ Casos Registrados 1 - 28 Fev ■ Feedback Fornecido 1 - 28 Fev
 ■ Casos Registrados 1 - 31 Mar ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Mar



■ Casos Registrados 1 - 28 Fev ■ Feedback Fornecido 1 - 28 Fev
 ■ Casos Registrados 1 - 31 Mar ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Mar

PROTECÇÃO



REGISTO DE PID

Sofala	1
Zambezia	1
Cabo Delgado	2

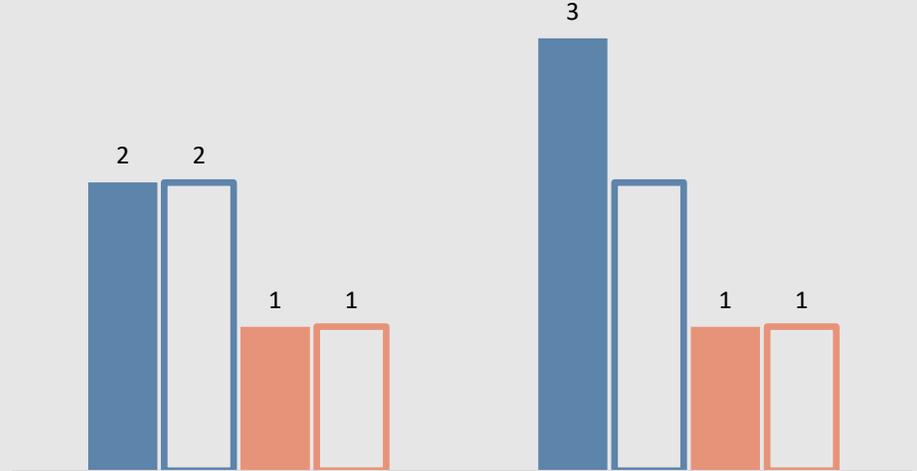
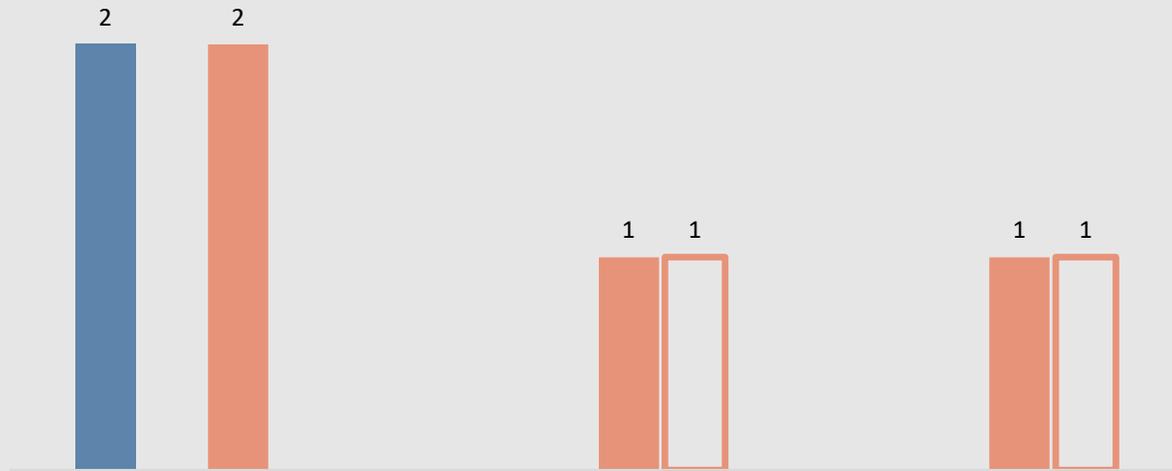
Casos Referenciados	3
Feedback de Casos Referenciados	1
Resolução na Primeira Chamada	1

Casos do sector de Protecção inclui:
Documentação Civil - 2 casos



Cabo Delgado	2
--------------	---

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



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

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

PROTECÇÃO À CRIANÇA

VBG

Sofala	1
Zambezia	6
Manica	1
Tete	2
Nampula	5
Cabo Delgado	2
Inhambane	1



Casos Referenciados	5
Feedback de Casos Referenciados	2
Resolução na Primeira Chamada	13

Sector de Protecção à Criança:
 Violação sexual - 3 casos
 Casamento forçado - 3 casos
 Casamento forçado (Info) – 12 casos

1 – 31 de Março 2023
 Casos Registados: **18**
 Feedback Fornecido: **18**

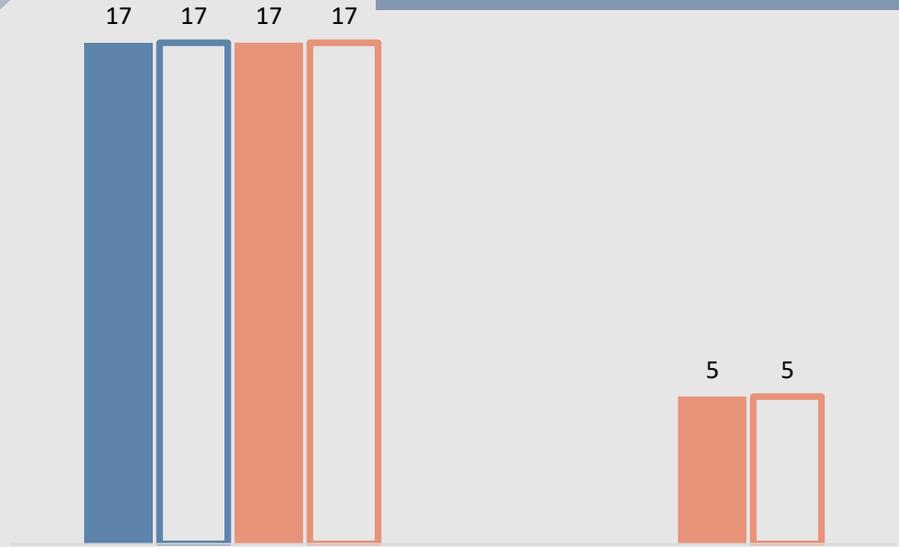
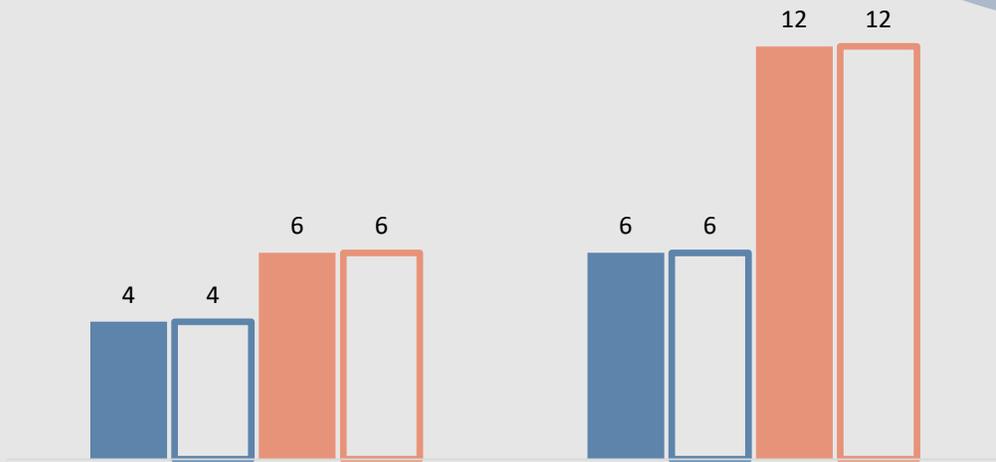
1 – 31 de Março 2023
 Casos Registados: **22**
 Feedback Fornecido: **22**

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.

Zambezia	2
Nampula	2
Cabo Delgado	17
Maputo Provincia	1

Casos Referenciados	1
Feedback de Casos Referenciados	0
Resolução na Primeira Chamada	21

Sector VBG inclui:
 Violação sexual (info) - 3 casos
 Agressão sexual – 1 caso
 Violência física – 6 casos
 Violência física (info) – 2 casos
 Violência psicológica/emocional - 10 casos



■ Registered Cases 1 - 28 Feb ■ Feedback Provided 1 - 28 Feb
 ■ Registered Cases 1 - 31 Mar ■ Feedback Provided 1 - 31 Mar

■ Registered Cases 1 - 28 Feb ■ Feedback Provided 1 - 28 Feb
 ■ Registered Cases 1 - 31 Mar ■ Feedback Provided 1 - 31 Mar

INGD

SAÚDE



Sofala	1046
Manica	25
Tete	51
Inhambane	9
Zambezia	124
Cabo Delgado	3
Gaza	5
Nampula	18
Niassa	4
Maputo Cidade	2
Maputo Provincia	7

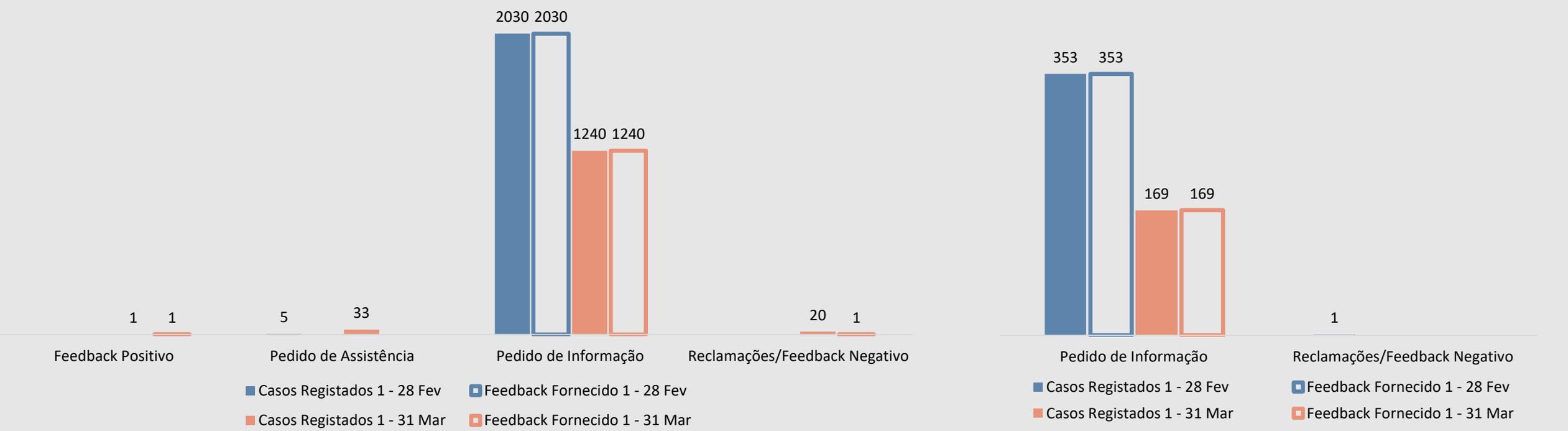
Casos Referenciados	53
Feedback de Casos Referenciados	1
Resolução na Primeira Chamada	1241

1 – 31 de Março 2023
 Casos Registados
1294
 Feedback Fornecido:
1242

1 – 31 de Março 2023
 Casos Registados:
169
 Feedback Fornecido:
169

Sofala	136
Zambezia	14
Manica	5
Tete	3
Nampula	8
Inhambane	2
Maputo Provincia	1

Casos Referenciados	0
Feedback de Casos Referenciados	0
Resolução na Primeira Chamada	169



LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

1 – 31 DE MARÇO 2023

Visão geral

- ❖ Para o mês de Março de 2023, a Linha Verde 1458 registou um total de **3.815** casos com uma taxa de feedback de **96%**.
 - **92,4%** dos casos foram encerrados durante a chamada (resolução do primeiro caso)
 - **7,6%** dos casos registados foram encaminhados para pontos focais dos *clusters* para verificação e feedback, dos quais **40,4%** foram atendidos e encerrados com feedback.
- ❖ Durante o mês actual:
 - **58,4%** dos casos registados vieram da região norte e estão relacionados com a assistência humanitária em resposta aos conflitos.
 - **36,5%** dos casos vieram da região centro, abrangendo preocupações relacionadas a situação meteorológica e resposta ao ciclone Freddy.
 - **4,2%** estão relacionados com o Covid-19.
 - **0,9%** da região sul.

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

- ❖ A Linha Verde 1458 continuou a trabalhar em coordenação com o INGD/CENOE e enviou SMSs de alerta prévio em resposta à segunda onda da tempestade tropical FREDDY, registada como a tempestade tropical mais longa desde que há registos históricos com uma duração de mais de 34 dias. Atingiu a costa da Zambézia a 12 de Março com epicentro no distrito de Namacurra (Macuze). Duas SMSs foram enviadas aos 9 de Março de 2023 aos usuários da linha dos distritos previstos a serem afectados. A campanha atingiu um total de **23.180** contactos que previamente ligaram a Linha Verde 1458.

SMS	Data	Texto	Províncias	Users reached
1	9 Março 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	Zambezia, Sofala, Manica, Tete, Nampula, Niassa	23,180
2	9 Março 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	Zambezia, Sofala, Manica, Tete, Nampula, Niassa	23,180

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

Região Norte (PID): 1 a 31 de Março de 2023

- ❖ Na região norte, a Linha Verde 1458 registou um total de **2.228** casos referentes à assistência humanitária. A segurança alimentar representa **93%** de todos os casos, **4%** estão relacionados com a assistência em abrigo, **1,1%** estão relacionados à meteorologia, **0,4%** dizem respeito ao registo de deslocados internos e **0,3%** estão relacionados com Água, Saneamento e Higiene (ASH).

Assistência Alimentar

- ❖ Do total de **2.071** preocupações de segurança alimentar levantadas, **67,6%** foram **pedidos de informação**, **29,3%** foram **reclamações**, **2,9%** **feedback positivo**, **pedidos de assistência** e pedidos **de alteração de dados** em **0,1%** cada.

Pedidos de informação

- ❖ Os pedidos de informação repartem-se da seguinte forma:
 - **1.369** beneficiários do apoio alimentar ligaram a solicitar informações sobre datas de distribuição de alimentos. A Linha Verde 1458 continua a informar as datas com base nos planos de distribuição partilhados e, na indisponibilidade destes, recomenda-se que os beneficiários entrem em contacto com as lideranças locais para obter informações sobre as datas planeadas com base no que é partilhado pelos parceiros. A maioria ligou de **Pemba, Metuge, Montepuez, Mueda, Chiure e Ancuabe**.
 - **17** deslocados internos contactaram a linha para saber se seus nomes foram incluídos na nova lista de beneficiários com base em critérios de vulnerabilidade após serem submetidos a um processo de entrevistas para avaliar seu grau de vulnerabilidade. Com base nas listas de beneficiários divulgadas pelo PMA CFM, a Linha Verde 1458 consultou e informou se seus nomes foram incluídos para continuar a receber alimentação nos novos critérios de selecção. As chamadas vieram de **Metuge, Pemba, Chiure e Mueda**.
 - **10** deslocados internos ligaram para pedir esclarecimentos sobre os critérios de selecção para receber assistência alimentar. **8** ligaram de **Ancuabe, Montepuez, Metuge, Mueda e Chiure** a pedir informação sobre os novos critérios baseados na vulnerabilidade e os outros **2** de **Macomia** perguntaram porque seus nomes não constam na lista de beneficiários apesar de terem rendimentos. A Linha Verde 1458 explicou que devido à escassez de fundos apenas os mais vulneráveis sem qualquer fonte de rendimento são elegíveis para beneficiar de assistência alimentar, razão da sua exclusão na lista.
 - **3 pessoas que já recebem apoio alimentar** questionaram se poderiam receber senhas e kits de comida adicionais cadastrando outro morador do domicílio nas listas de beneficiários, pois afirmaram que o valor recebido não é suficiente para sustentar toda a família entre os ciclos de distribuição. Os pedidos partiram de **Muidumbe, Montepuez e Nangade**. A Linha Verde 1458 esclareceu que apenas um membro pode ser registado como representante do agregado familiar.

LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

1 – 31 DE MARÇO 2023

Reclamações

❖ Foram recebidas a partir da linha directa **606** reclamações sobre a assistência alimentar. **89%** dos casos são **erro de exclusão**, **4,4%** alegações de **abuso de poder**, **4,2%** relatos de **problemas de distribuição** e os **2,4%** restantes são reclamações de **qualidade**, **barreiras ao acesso**, **quantidade** e **problemas de segurança**.

❖ Dos **560** erros de exclusão:

- **525** deslocados internos e beneficiários reclamaram que seus nomes não constavam da lista de beneficiários do último ciclo de distribuição. Orientado pela equipe do PMA, Linha Verde 1458 aplicou o questionário de selecção baseado na vulnerabilidade para apurar a elegibilidade e informou imediatamente se as famílias são elegíveis para receber assistência alimentar sob novos critérios baseados em vulnerabilidade. Dos 525 avaliados, 481 satisfizeram os critérios. Os casos vieram de todos os 9 distritos onde estão a ser aplicados os critérios de vulnerabilidade (Ancuabe, Balama, Chiure, Ibo, Metuge, Montepuez, Mueda, Namuno Pemba).
- **25** deslocados internos alegaram que não receberam alimentos no ciclo de distribuição anterior porque seus nomes foram removidos das listas de beneficiários ou porque eles perderam a distribuição. As famílias assistidas são sempre incentivadas a relatar esses problemas nas mesas de apoio durante a distribuição para permitir feedback imediato e uma possível resolução. Os casos vieram de **Macomia**, **Meluco**, **Mocimboa da Praia**, **Muidumbe**, **Nangade** e **Palma**.
- **6** reclamações de deslocados internos a reportar que pessoas desconhecidas receberam sua comida em seus nomes. Os casos são de **Pemba**, **Chiúre** e **Macomia**.
- **2** denúncias foram relacionadas ao **lanche escolar**, afirmando que várias crianças do centro de reassentamento de Lyanda que frequentavam a escola de Lyanda, da primeira à quinta classes, não recebiam comida porque as listas de distribuição não incluíam seus nomes. A maioria dos nomes na lista de distribuição era de crianças fora do centro de reassentamento. As listas de distribuição incluíam nomes de crianças que não estudavam na escola dentro do reassentamento.
- **2** casos de exclusão da distribuição alimentar para todo o centro de reassentamento de **Minapo** em **Meluco** e **Nanua** em **Macomia**. A equipa do CFM do PMA explicou que devido aos fundos limitados o PMA está a fazer as distribuições em Macomia de forma rotativa, e para Meluco já não está a ser fornecida assistência alimentar. As comunidades foram lembradas da importância de praticar actividades para geração de renda em linha com as comunicações do Governo.

❖ Para as **25** denúncias de **abuso de poder**, elas estão distribuídas da seguinte forma:

- **14** denúncias de **corrupção** das quais **12** denúncias feitas por deslocados internos contra líderes locais que lhes teriam cobrado valores entre **200**, **500**, **1000** - **1500MT** para colocar de volta os seus nomes nas listas de beneficiários depois de os substituir por familiares e conhecidos. Os casos são de **Chiúre**, **Montepuez**, **Mueda**, **Metuge**, **Macomia em Cabo Delgado** e **Meconta em Nampula**. Outros **2** casos são reclamações contra agentes humanitários, que os chamadores afirmaram ter exigido aos beneficiários o pagamento de valores entre **1000** – **1500MT**, e **2000MT** para receberem alimentos. A equipe do WFP CFM realizou uma verificação no terreno e nenhuma confirmação de tais alegações foi obtida. Os casos foram relatados a partir de **Montepuez**.
 - **6** denúncias de **fraude** a afirmar que os responsáveis pela gestão das listas de beneficiários incluem familiares e nomes de pessoas que já não residem nas comunidades de acolhimento, mas regressaram às suas áreas de origem. As reivindicações vieram de **Pemba**, **Mocimboa da Praia** e centros de reassentamento de **Maningane** em **Chiúre**, **Lusaka** em **Montepuez** e **Lyanda** em **Mueda**.
 - **5** reclamações de **desvio** de kits de comida e senhas de valor por líderes locais dos **centros de reassentamento** de **Nanjua A** e **Nacussa** em **Ancuabe**, **Namdimba** e **Ruanda** em **Mueda** e na comunidade de **Mua** em **Palma**. Os líderes são acusados de levarem vários sacos de arroz, destinados aos deslocados internos, e de venderem por **300** – **500MT**, e de levarem entre **70-80** senhas de valor de 3600MT e vender todos os alimentos comprados numa loja pertencente aos líderes locais.
- ❖ **13 problemas de distribuição** reportados em **Macomia**, **Ancuabe**, **Mocimboa da Praia**, **Chiúre**, **Quissanga** e **Palma** indicando que as equipas de distribuição abandonaram o ponto de distribuição depois de terem distribuído apenas para poucas pessoas e não explicaram o motivo da não conclusão e não regressaram para retomar a distribuição na época.
- Os chamadores foram informados que devido à capacidade limitada do PMA para atender a todos, em **Macomia** as distribuições são feitas de forma rotativa e em **Chiúre**, de acordo com as instruções do Governo, apenas os deslocados recentes é que recebem assistência alimentar.
 - Feita a verificação constatou-se que houve ruptura de stock em **Nacussa**, **Ancuabe**. Em **Quilaua**, **Palma** a distribuição foi interrompida devido à hora tardia. Em ambas comunidades as equipas de distribuição informaram que retornariam no dia seguinte para finalizar a distribuição.
 - Em **Quissanga**, **Mocimboa da Praia** e **Nankumi** em **Ancuabe** confirmou-se que todos os inscritos nas listas receberam alimentação e ninguém com o nome na lista ficou de excluído.
- ❖ **3** reclamações de **má qualidade** da comida recebida. A Linha Verde 1458 encaminhou imediatamente estas reclamações aos pontos focais do PMA CFM para verificação e acção, mas continua a aconselhar os beneficiários a inspecionar os alimentos no ponto de distribuição/loja para facilitar a verificação e resolução imediata.

LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

1 – 31 DE MARÇO 2023

- 1 reclamação do reassentamento de **Naminawe** em **Metuge** e 1 de **Gamba** em **Ibo** relativamente à distribuição de milho e arroz.
- 1 reclamação do reassentamento de **Nacivare** em **Chiúre** era sobre a má qualidade do milho vendido no retalhista contratado que tinha vermes e cheirava mal;
- ❖ 2 reclamações de **barreiras de acesso** relativas aos elevados preços praticados nas lojas móveis onde os beneficiários compram a comida usando as suas senhas de valor de 3600MT. Estas alegações vieram dos reassentamentos de **Lyanda** e **Nanlia** em **Mueda**. 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

- ❖ 2 deslocados internos levantaram preocupações sobre o registo para se tornarem beneficiários de assistência alimentar: 1 deslocado interno ligou de **Nangade** para solicitar informações sobre o processo de registo para se beneficiar de assistência alimentar porque nunca recebeu comida desde que fugiu da sua zona de origem; 1 deslocado de **Palma** queixou-se que após várias tentativas de registo para se tornar um beneficiário o nome continua a não constar da lista.

Água, Saneamento e Higiene (ASH)

- ❖ 5 preocupações foram levantadas pelos deslocados relacionadas com ASH.
 - 3 pedidos de assistência para aumentar o abastecimento de água nos reassentamentos de **Mpeme** em **Mueda**, **Nicavaco** em **Metuge** e na comunidade de **Muarama** em **Balama**.
 - 2 reclamações sobre a má qualidade das tampas das latrinas que se danificaram no mesmo dia em que foram distribuídas. Ambos casos vieram de **Mualagonha** em **Eрати**, **Nampula**.

Abrigo e bens não alimentares

- ❖ Registou-se um total de 79 casos relativos à assistência em abrigo e em bens não alimentares, dos quais 90% são pedidos de assistência, 7,5% são feedback positivo e 2,5% são reclamações.

Pedidos de assistência

- ❖ **Mueda (reassentamentos de Nandimba, Lyanda, Mpeme, Eduardo Mondlane, Ruanda): 40** deslocados internos solicitaram lonas, cobertores, utensílios de cozinha, lanternas, baldes, esteiras, redes mosquiteiras e alguns pediram itens de higiene e ferramentas agrícolas.
- ❖ **Ancuabe (reassentamentos de Nanonna, Nicavaco e Nankumi): 8** deslocados internos solicitaram lonas, utensílios de cozinha, cobertores, baldes e alguns solicitaram ferramentas agrícolas.
- ❖ **Montepuez (reassentamentos de Marcune, Lusaka, Namputo, Nanhupo): 6** deslocados internos solicitaram lonas, utensílios de cozinha, redes mosquiteiras, cobertores, lanternas e alguns solicitaram sementes e ferramentas agrícolas.

- ❖ **Metuge (reassentamentos de Nicavaco, Nangua, Saul, Natuco): 5** deslocados internos solicitaram lonas, utensílios de cozinha, cobertores, lanternas, esteiras, redes mosquiteiras, itens de higiene e alguns pediram ferramentas agrícolas.
- ❖ **Nangade (reassentamentos de Ntoli e Ntamba): 4** deslocados internos solicitaram lonas e utensílios de cozinha.
- ❖ **Pemba (Ceramica) 2, Quissanga (Linde e Natugo) 2: 4** deslocados internos solicitaram lonas, utensílios de cozinha, redes mosquiteiras, baldes, lanternas, artigos de higiene e utensílios agrícolas.
- ❖ **Meluco (reassentamento de Minapo) 1, Muidumbe (reassentamento de 7 de Abril) 1, Mecufi (Naphilimite) 1, Palma 1: 4** deslocados internos solicitaram lonas, lanternas, utensílios de cozinha, cobertores, redes mosquiteiras, artigos de higiene, materiais de construção, sementes para agricultura.

Reclamações

- ❖ 1 denúncia de **corrupção** no reassentamento de **Natove** em **Ancuabe** por parte de um deslocado interno que alegou que durante a distribuição de artigos de abrigo o líder comunitário exigiu o pagamento de 2000MT para que ele recebesse os artigos.
- ❖ 1 reclamação de um IDP sobre a **qualidade** do material de construção recebido, que incluía luvas, pá, pregos e cordas. O reclamante afirmou que as cordas estavam danificadas e eram muito curtas. A denúncia veio do reassentamento de **Nanhupo** em **Montepuez**.

Região Centro: 1 a 31 de Março de 2023

- ❖ Na região centro a Linha Verde 1458 registou um total de 1.391 casos, 93% pedidos de informação, 4,8% reclamações, 2,1% pedidos de assistência e 0,3% feedback positivo. A maioria das preocupações levantadas são questões relacionadas com as condições meteorológicas em reacção à segunda vaga da tempestade tropical Freddy que afectou a região centro, em particular a província de Zambézia.

Consultas sobre o estado meteorológico

- ❖ Um total de 1.199 consultas sobre a meteorologia foram recebidas pela linha directa, dado que as pessoas continuavam a monitorar a evolução da tempestade tropical Freddy desde Fevereiro. As pessoas ligavam constantemente para confirmar se a tempestade atingiria o país e se poderia impactar seus distritos. A Linha Verde 1458 disponibilizou aos utentes as actualizações meteorológicas partilhadas pelo Instituto Nacional de Meteorologia (INAM) e disponibilizou informações sobre as medidas de segurança e medidas de mitigação de riscos partilhadas pelo INGD.

Pessoas afectadas pelo ciclone Freddy

- ❖ Foram recebidas 110 ligações pela Linha Verde 1458 de pessoas afectadas pelo ciclone Freddy. Do total, 61% foram reclamações, 27% pedidos de assistência, 9% pedidos de informação e 3% feedback positivo.

LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

1 – 31 DE MARÇO 2023

Reclamações

- ❖ **68** reclamações no âmbito da assistência às pessoas nos centros de acolhimento. Os casos são divididos da seguinte maneira:
- ❖ **34 erros de exclusão** reportados por pessoas que se deslocaram para centros de acolhimento devido às cheias que danificaram as suas casas alegaram não ter recebido kits alimentação e senhas de 5482MT porque o seu nome não constava das listas de beneficiários produzidas pelas autoridades locais juntamente com o INGD apesar de terem sido registadas na chegada. A maioria dos casos veio de Quelimane e um pequeno número de Namacurra e Luabo na Zambézia, Mutarara em Tete e Nhamatanda em Sofala.
- ❖ **15 alegações de abuso de poder** que incluem:
 - **9** denúncias de **desvio** de kits alimentação e artigos de abrigo destinados às pessoas residentes no centro de acolhimento, as quais são instruídas a dividir os kits entre as suas famílias pelos responsáveis das distribuições. Eles alegaram que a comida recebida não é suficiente para atender às suas necessidades. As reclamações partiram dos centros de alojamento das escolas primárias (EPC) de **Sangariveira, Torrone, Micajune em Quelimane, e Cololo em Mocuba** na província **Zambézia**.
 - **3** denúncias de **corrupção**, onde **2** feitas contra líderes locais afirmam que estão a ser cobrados 10MT às pessoas nos centros de alojamento da EPC de Chirangano em Quelimane para terem os seus nomes nas listas; **1** reclamação feita contra um líder local e um actor humanitário por alegadamente cobrar **3500MT** aos beneficiários de um projecto de recuperação pós-ciclone. O caso é de **Nhamatanda em Sofala**.
 - **1** queixa de **fraude** contra o director do centro de alojamento da EPC de Janeiro em Quelimane afirmando que nem todas as pessoas do centro receberam as senhas no valor de 5482MT porque uma parte delas foi desviada para familiares do director.
 - **1** denúncia de um beneficiário que afirmava ter sido negado alimentação por um membro da comunidade responsável pelas distribuições por **motivos políticos**, visto que trajava uma camiseta de um partido da oposição. O caso foi reportado da Escola Secundária Geral de Quelimane.
- ❖ **8** reclamações de **Quelimane de barreiras de acesso** de beneficiários de senhas de valor de 5482MT: **3** reclamações de aumento de **preços** praticados nas lojas autorizadas, dos centros de acomodação Eduardo Mondlane e 25 de Setembro e comunidade de Brandão; **2** reclamações de **superlotação e longas filas** nas lojas autorizadas provenientes das comunidades de Noroeste B e Brandão; **2** reclamações vindas do centro de acolhimento de Metangurine e comunidade de Torrone Velho sobre os beneficiários não poderem escolher os produtos que pretendem adquirir e; **1** relato de beneficiários que não conseguiram comprar alimentos porque a loja de Sangariveira não aceitava as senhas.

- ❖ **7** casos de **problema de distribuição** onde as equipas de distribuição interromperam a distribuição sem explicar os motivos e não retornaram para continuar. Adicionalmente, num caso a distribuição não se realizou porque o responsável no centro de alojamento não permitiu que as equipas de distribuição procedessem às distribuições, afirmando que não cabia às equipas distribuir mas sim a ele como o responsável do centro. Os casos vieram de **Quelimane em Zambézia e Mutarara em Tete**.
- ❖ **4** reclamações sobre **quantidade** de alimentos e senhas distribuídos. **3** beneficiários afirmaram que as porções de alimentação distribuídas nos centros eram extremamente pequenas para cobrir todos os beneficiários. **1** beneficiário informou que a sua senha apresentava um valor de 482MT em vez de 5482MT.

Pedidos de assistência

- ❖ No total foram registados **28** pedidos de assistência relacionados com a resposta ao ciclone e organizados da seguinte forma:
 - **17** pedidos de assistência alimentar, onde **14** utentes declararam não ter recebido qualquer assistência após serem afectados pela tempestade; e **3** afirmaram que receberam alimentação enquanto estavam no centro de acolhimento mas já acabou e não têm como regressar a casa para continuarem com as suas actividades normais porque tudo foi destruído pelas cheias. Os casos vieram principalmente de Quelimane, depois Nicoadala e Molumbo na Zambézia, Marromeu, Dondo, Cheringoma e Chemba em Sofala. Além disso, as pessoas solicitaram simultaneamente itens de abrigo como lonas e cobertores, itens de higiene e purificador de água.
 - **6** pedidos de assistência para artigos de abrigo como lonas, materiais de construção, redes mosquiteiras, utensílios de cozinha e produtos de higiene. Os pedidos partiram de Quelimane, Namacurra, Nicoadala e Inhassunge na Zambézia, Dondo e Maringue em Sofala.

Pedidos de informação

- ❖ Foram recebidos **10** casos de pedidos de informação relacionados à assistência alimentar.
 - **8** beneficiários ligaram de Quelimane para saber as datas de distribuição nos seus centros de acolhimento, pois sabiam que outros centros já tinham recebido os alimentos. A Linha Verde 1458 instruiu os chamadores a entrar em contacto com os líderes do centro para obter informações actualizadas sobre os planos de distribuição.
 - **2** casos de beneficiários a questionarem o motivo pelo qual quando se deslocam às lojas para aquisição de alimentação através da senha, não podem escolher os produtos da sua preferência mas sim comprar de uma lista pré-definida. Os casos vieram de Quelimane, Zambézia. A Linha Verde 1458 informou que o objetivo é garantir aos beneficiários acesso aos produtos com alto valor nutricional.

LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

1 – 31 DE MARÇO 2023

Cólera

❖ Linha Verde 1458 e recebeu um total de **7** ligações de pessoas que buscavam informações sobre medidas preventivas da cólera. A Linha Verde 1458 disponibilizou aos chamadores informação sobre a prevenção da cólera partilhada pelo MISAU e aproveitou para informar todos os outros telefonistas que contactaram a linha para levantar outras questões. As chamadas vieram de Muanza, Machanga e Beira em Sofala e Vanduzi em Manica.

Protecção

❖ Um total de **47** casos foram registados pela Linha Verde 1458. Os casos estão distribuídos da seguinte forma:

- **17** casos de **protecção** à criança, **3** denúncias de **casamento forçado** da Cidade de Manica, Moma e Cidade de Nampula; 2 denúncias de violação sexual de Jangamo em Inhambane e Milange na Zambézia. Os restantes 12 casos foram pedidos de informação sobre casamento forçado e foram registados de Larde em Nampula, Morrupula, Namacurra, Luabo e Mocuba na Zambézia, Mutarara e Moatize em Tete, Namuno em Cabo Delgado e Maringue em Sofala.
- **5** casos de **VBG**, **1** queixa de **agressão sexual** de Mueda em Cabo Delgado e **4 pedidos de informação** sobre **violação e agressão física** de Moma em Nampula, Luabo na Zambézia e Marracuene em Maputo.
- **5** casos de **protecção**, **2** chamadores de Quelimane relataram que o governo provincial e directores de escola exigiram que todas as pessoas do centro de alojamento na escola nas comunidades Liberdade e Sangariveira saíssem para outros locais, sem fornecer transporte, porque as aulas precisam ser retomadas. Um caso de Nicoadala na Zambézia de uma pessoa afectada pelo ciclone relatou que o director do centro de alojamento na escola a expulsou do centro. Um deslocado interno da localidade de Namputo, Montepuez, telefonou a pedir assistência para obter **bilhete de identidade** afirmando que não tem meios financeiros para adquirir. Outro chamador de Dondo em Sofala também solicitou apoio para obter um documento de identidade informando que o seu foi danificado durante a tempestade.
- Os Pontos Focais Comunitários AIFO registaram um total de **17** casos de **GBV** de pessoas com deficiência em Metuge e Montepuez. 10 casos de abuso psicológico/emocional e 5 casos de agressão física. Além disso, os pontos focais comunitários da AIFO registaram 1 caso de violação de uma menor com deficiência em Metuge.