



LINHA VERDE
DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA
1458



Linha Verde da Resposta à Emergência

Período de Relatório: 1 de Março – 30 de Abril 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 afectada e os actores 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 afectada 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.

13,740 Total Casos Registrados

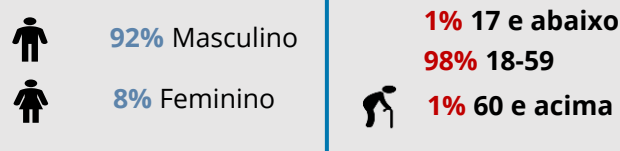
3,056 Casos Registrados
Abril 2023

98% Feedback Recebido
Abril 2023

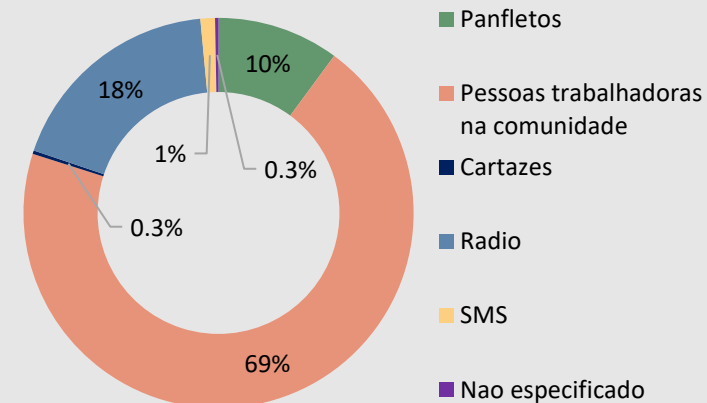


VISAO GERAL DE DADOS: 1 DE JANEIRO – 30 DE ABRIL 2023

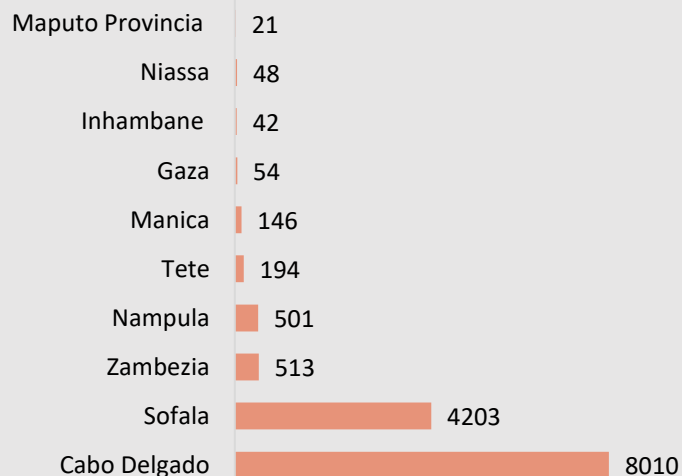
PERFIL DO CHAMADOR



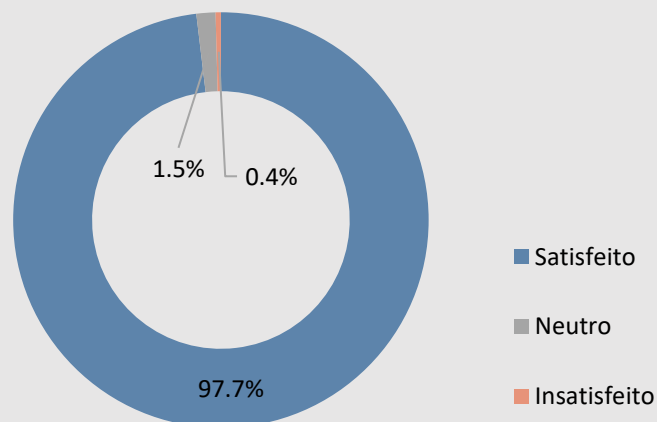
CONHECIMENTO SOBRE LINHA VERDE 1458



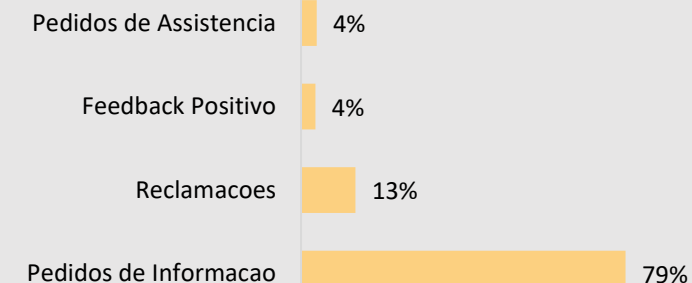
CASOS POR PROVINCIA



SATISFAÇÃO



TIPOS DE CASO



TIPO DE CASOS REGISTRADOS POR MÊS

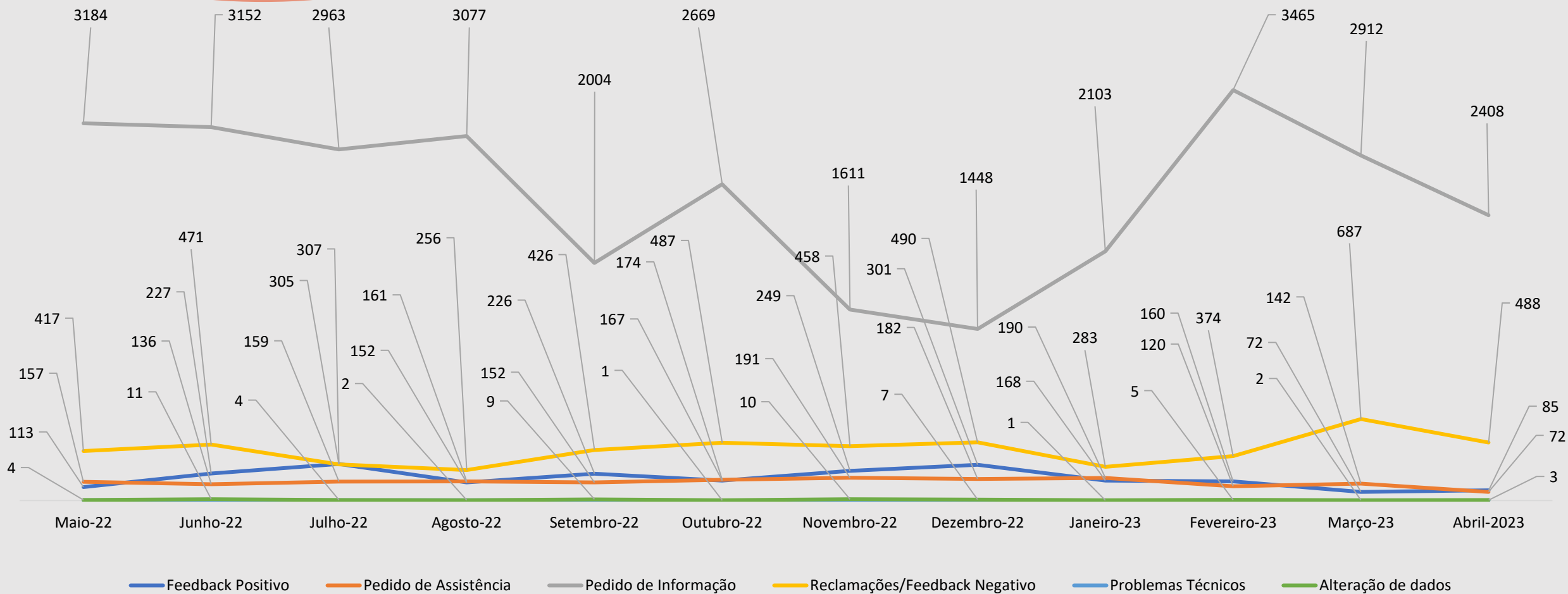
1 DE MAIO 2022 – 30 DE ABRIL 2023

1 - 30 de Abril 2023

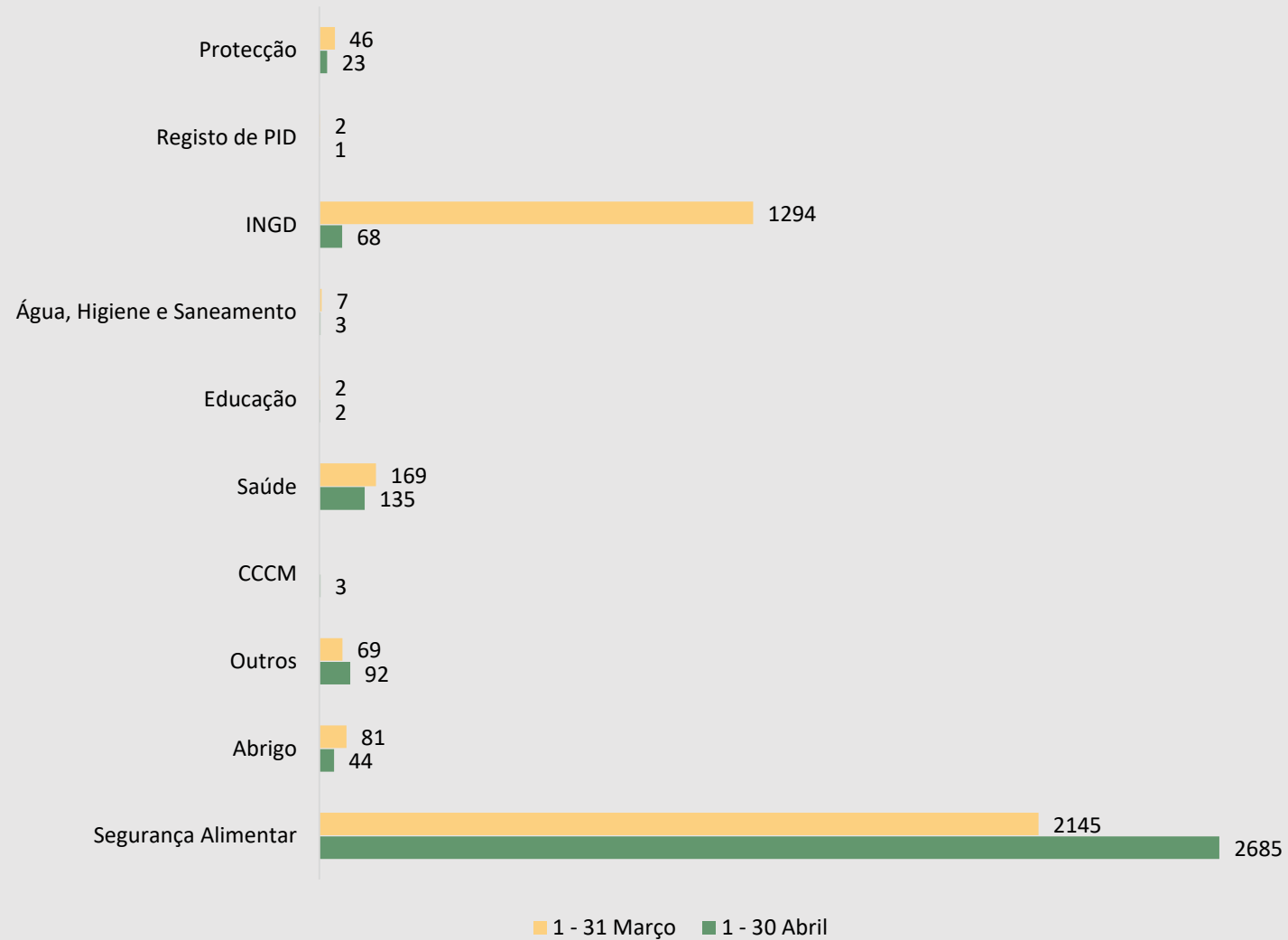
Nr. Total de Casos Registrados:
3,056

Nr. de chamadas da região norte:
2,680

87.6% dos casos registrados através da Linha Verde 1458 entre 1 e 30 de Abril são provenientes da região norte.



CASOS POR SECTOR 1 DE MARÇO – 30 ABRIL DE 2023



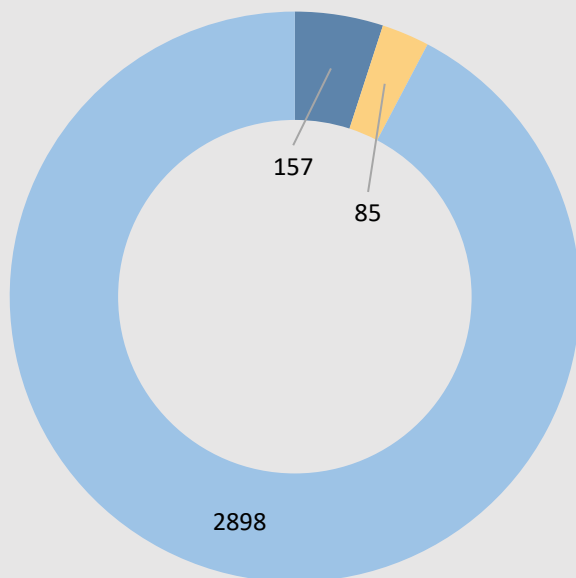
O sector de Segurança Alimentar registou 87% dos casos no mês de abril. Isso representa um aumento de 25% em relação ao mês anterior.

CASOS POR SECTOR 1 – 30 DE ABRIL 2023



Casos Registados
3,056
Taxa de Casos Referenciados
5%
Taxa de Resolução na Primeira Chamada
95%

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
■ Resolução na Primeira Chamada

Sectores	Casos Referenciados	Feedback de Casos Referenciados	Resolução na Primeira Chamada
Segurança Alimentar	126	81	2559
Abrigo	1	1	43
Outros	2	1	90
CCCM	3	1	0
Saúde	0	0	134
Educação	2	0	0
ASH	2	0	1
Registo de PID	1	0	0
INGD	10	0	58
Protecção	10	1	13
Total	157	85	2898

❖ 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 MARÇO – 30 ABRIL DE 2023



1 – 30 de Abril 2023

Casos Registrados:
2680
Feedback Fornecido:
2645

1 – 30 de Abril 2023

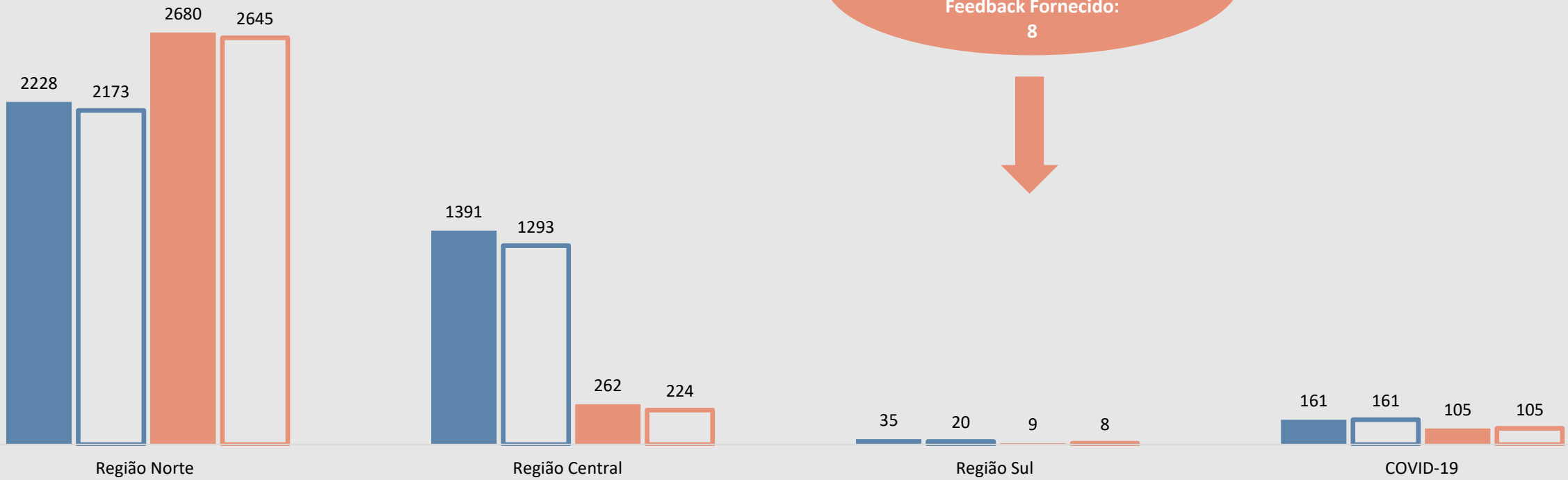
Casos Registrados:
262
Feedback Fornecido:
224

1 – 30 de Abril 2023

Casos Registrados:
105
Feedback Fornecido:
105

1 – 30 de Abril 2023

Casos Registrados:
9
Feedback Fornecido:
8



■ Casos Registrados 1 - 31 Março

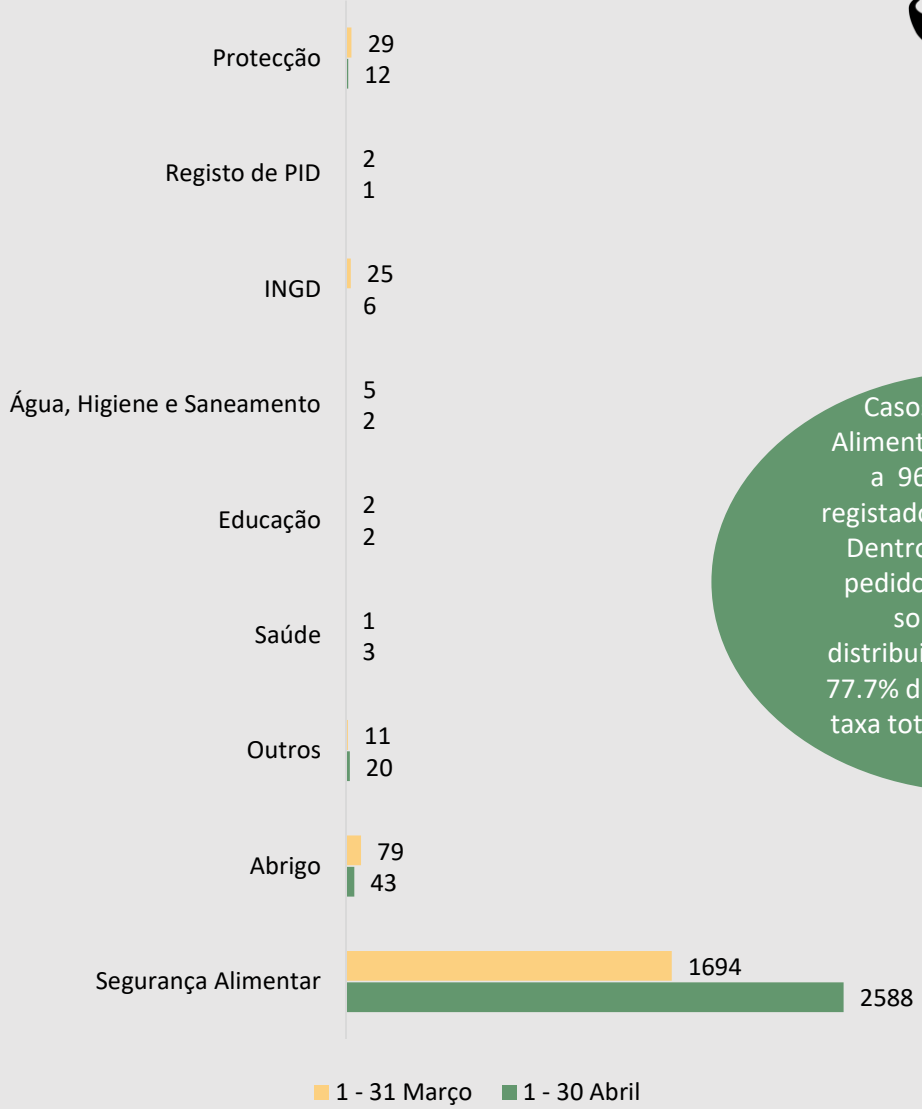
□ Feedback Fornecido 1 - 31 Março

■ Casos Registrados 1 - 30 Abril

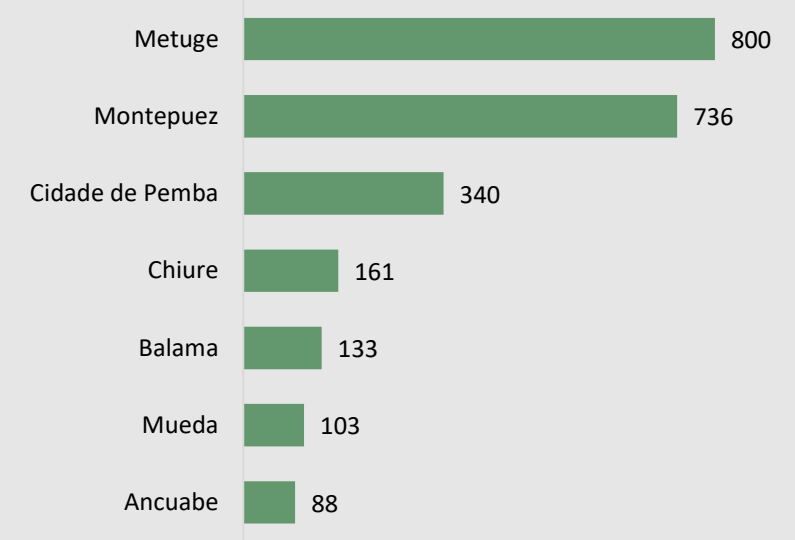
□ Feedback Fornecido 1 - 30 Abril

REGIÃO NORTE CASOS POR SECTOR 1 DE MARÇO – 30 ABRIL DE 2023

REGIÃO NORTE DISTRITOS COM ELEVADOS NR DE CASOS 1 – 30 DE ABRIL 2023



Casos de Segurança Alimentar correspondem a 96.5% dos casos registados na região norte. Dentro deste sector os pedidos de informação sobre datas de distribuição representam 77.7% dos casos com uma taxa total de feedback de 100%.



REGIÃO NORTE

1 DE MARÇO – 30 ABRIL DE 2023

Março
Casos Registrados:
2228
Feedback Fornecido:
98%

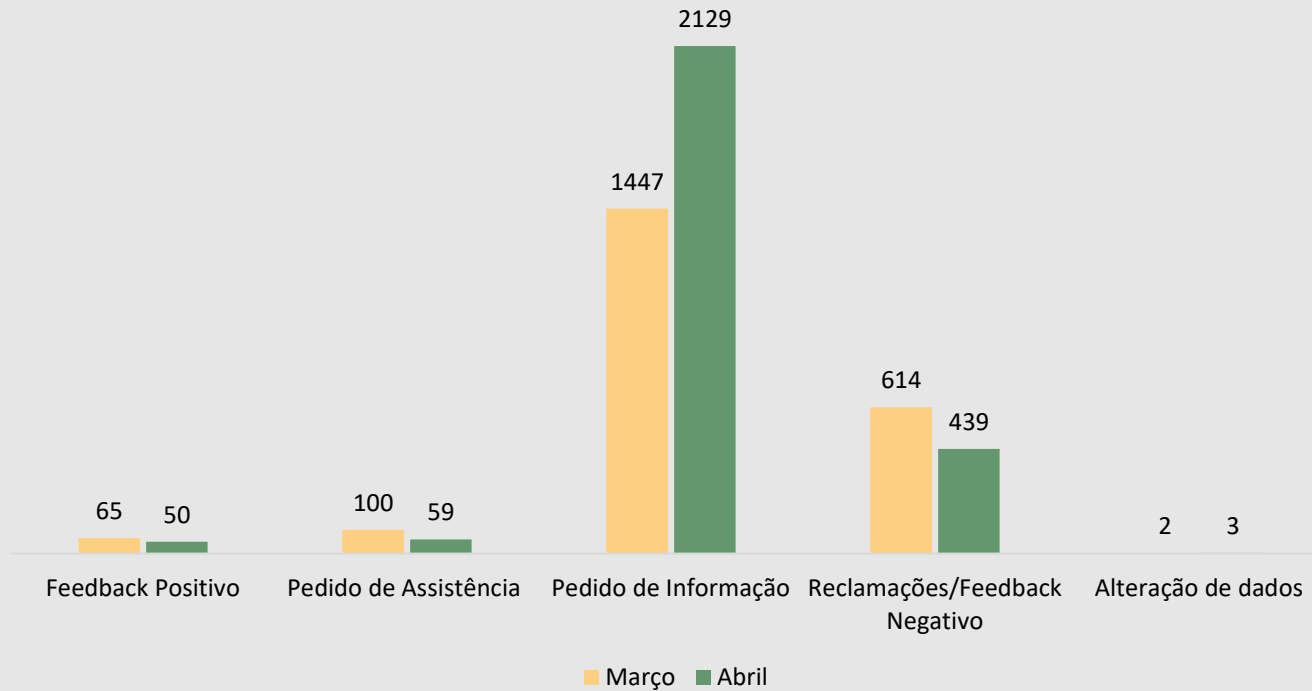
Abril
Casos Registrados:
2680
Feedback Fornecido:
99%

Março
Casos Registrados:
100
Feedback Fornecido:
91%

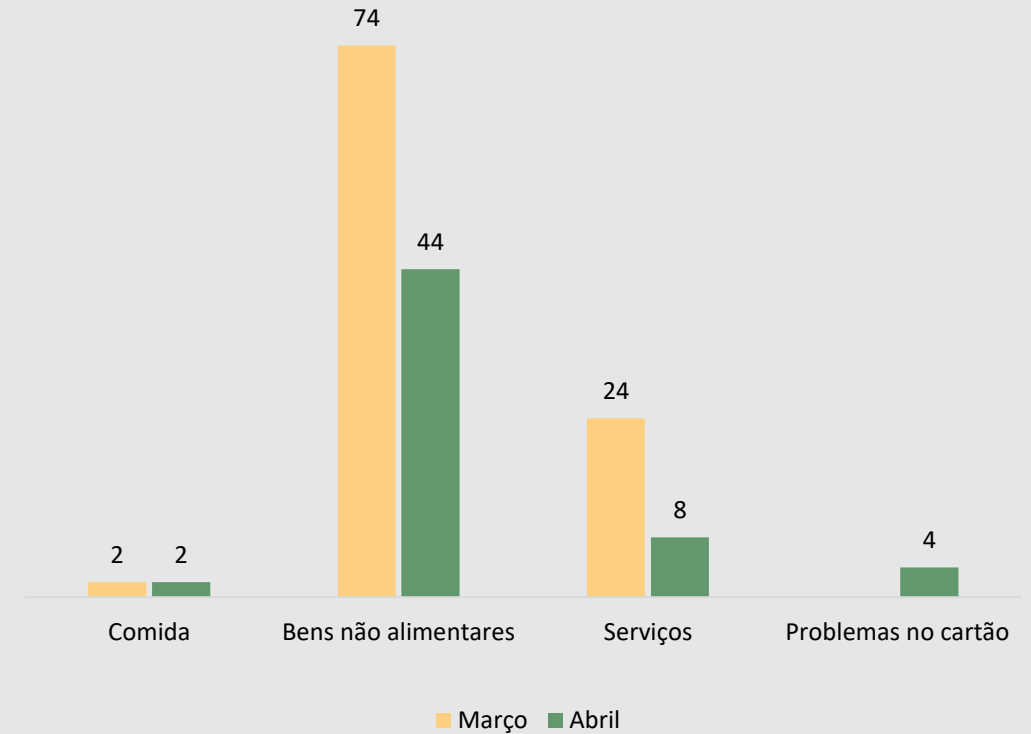
Abril
Casos Registrados:
57
Feedback Fornecido:
86%



TIPOS DE CASO



PEDIDO DE ASSISTÊNCIA



REGIÃO NORTE

PEDIDO DE INFORMAÇÃO

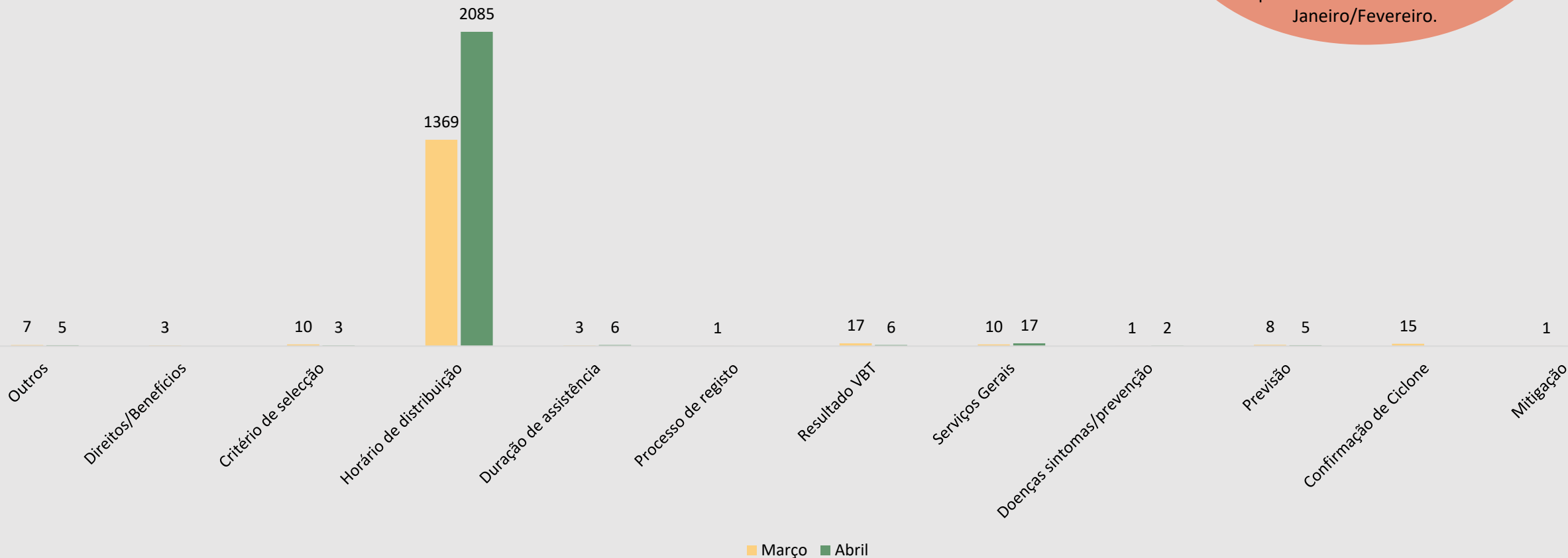
1 DE MARÇO – 30 ABRIL DE 2023



Março
Casos Registrados:
1447
Feedback Fornecido:
100%

Abril
Casos Registrados:
2129
Feedback Fornecido:
100%

A Linha Verde 1458 continua a registrar um elevado numero de chamadas relacionadas ao **horário de distribuição** de comida face ao mês anterior. A maioria dos casos são de beneficiários que receberam assistência no mês de Março e poucos no ciclo anterior de Janeiro/Fevereiro.



REGIÃO NORTE
RECLAMAÇÕES/FEEDBACK NEGATIVO
1 DE MARÇO – 30 ABRIL DE 2023



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

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

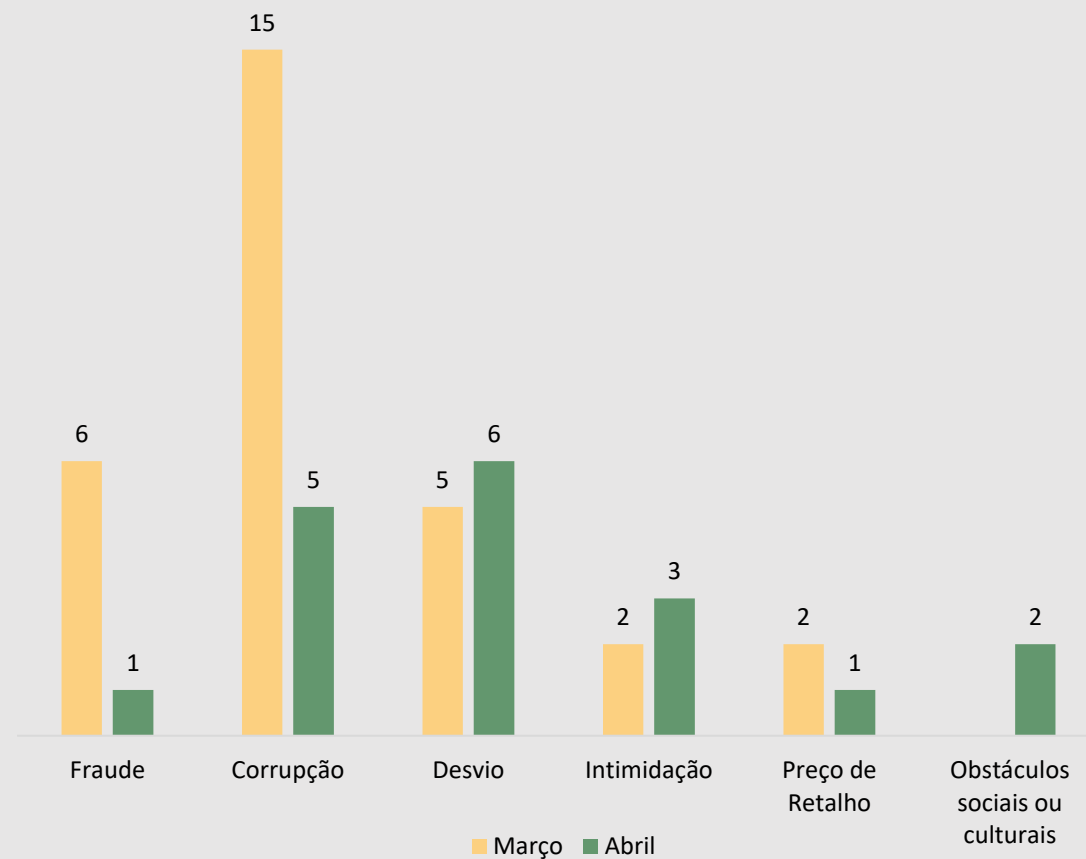
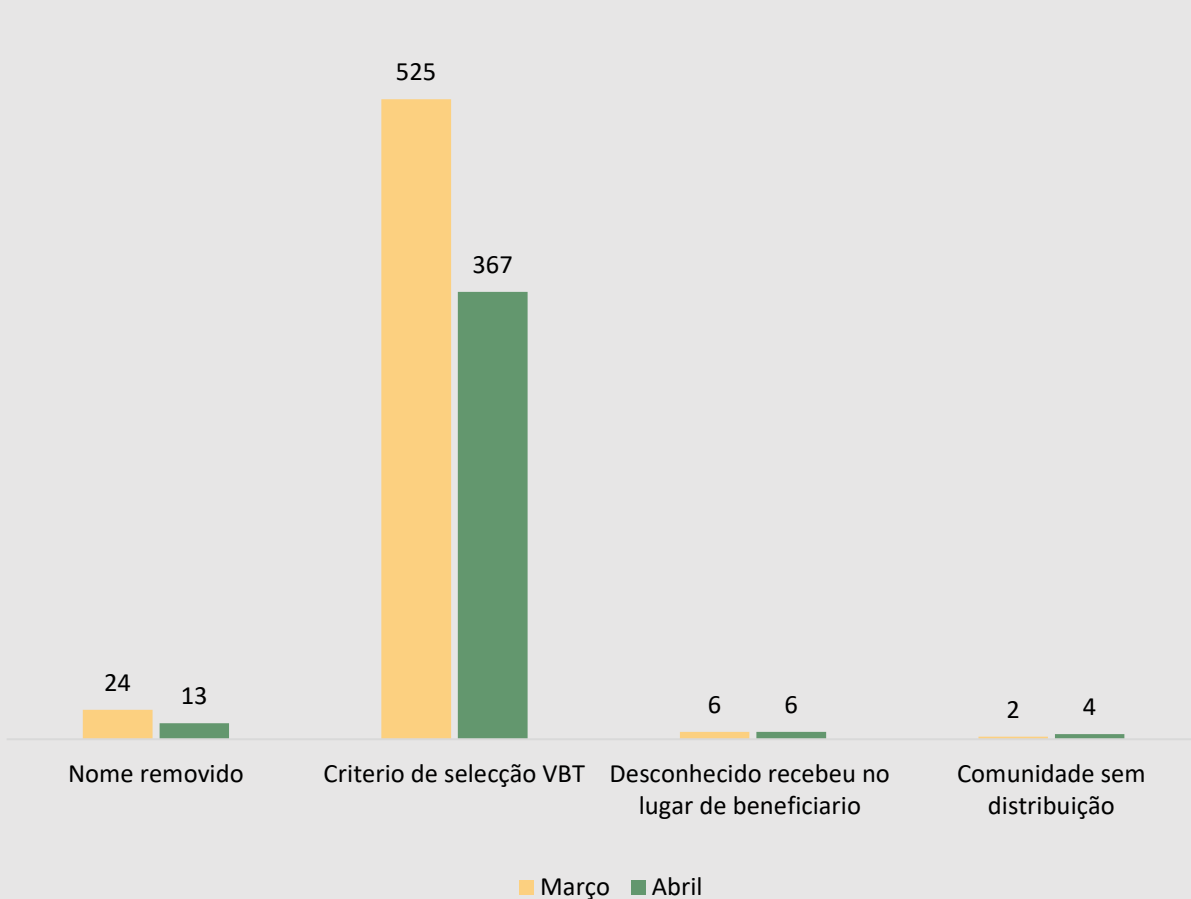
Aproximadamente **93.6%** dos casos de **erro de exclusão** são de deslocados que alegam ter seus nomes removidos das listas de beneficiários como resultado da seleção de beneficiários com base na vulnerabilidade.



REGIÃO NORTE
ERROS DE EXCLUSÃO
1 DE MARÇO – 30 ABRIL DE 2023



REGIÃO NORTE
TIPOS DE ABUSO DE PODER E BARREIRAS AO ACESSO
1 DE MARÇO – 30 ABRIL DE 2023

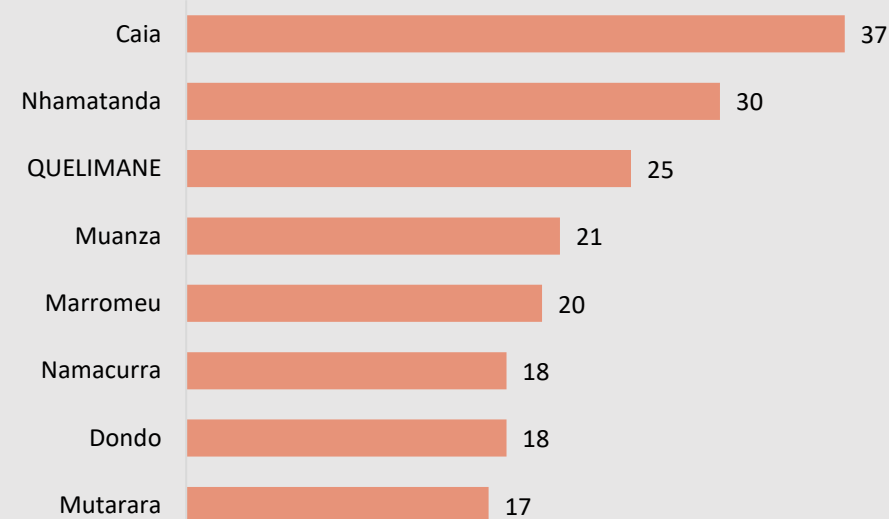
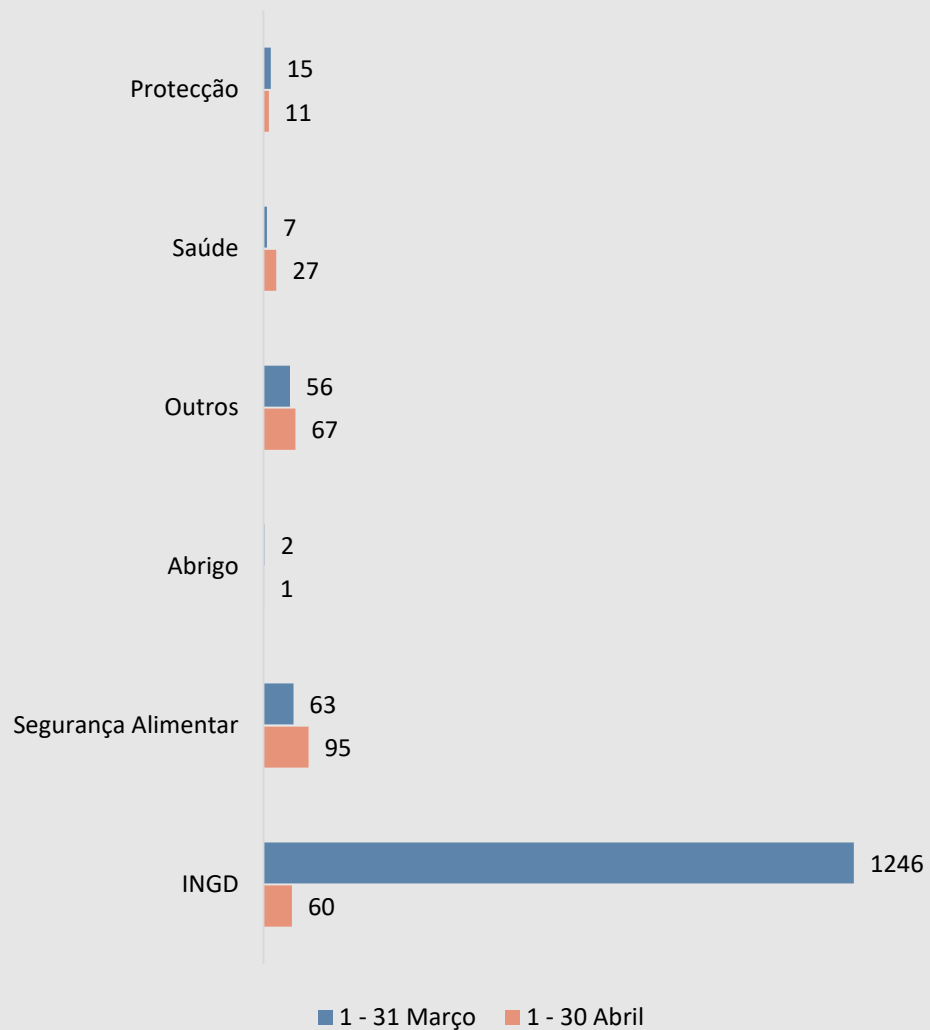


Reclamações – Abusos de power

Reclamações – Barreiras de Acesso

REGIÃO CENTRO
CASOS POR SECTOR
1 DE MARÇO – 30 ABRIL DE 2023

REGIÃO CENTRO
DISTRITOS COM ELEVADOS NR DE CASOS
1 – 30 DE ABRIL 2023



REGIÃO CENTRO

1 DE MARÇO – 30 ABRIL DE 2023

Março
Casos Registrados:
1391
Feedback Fornecido:
93%

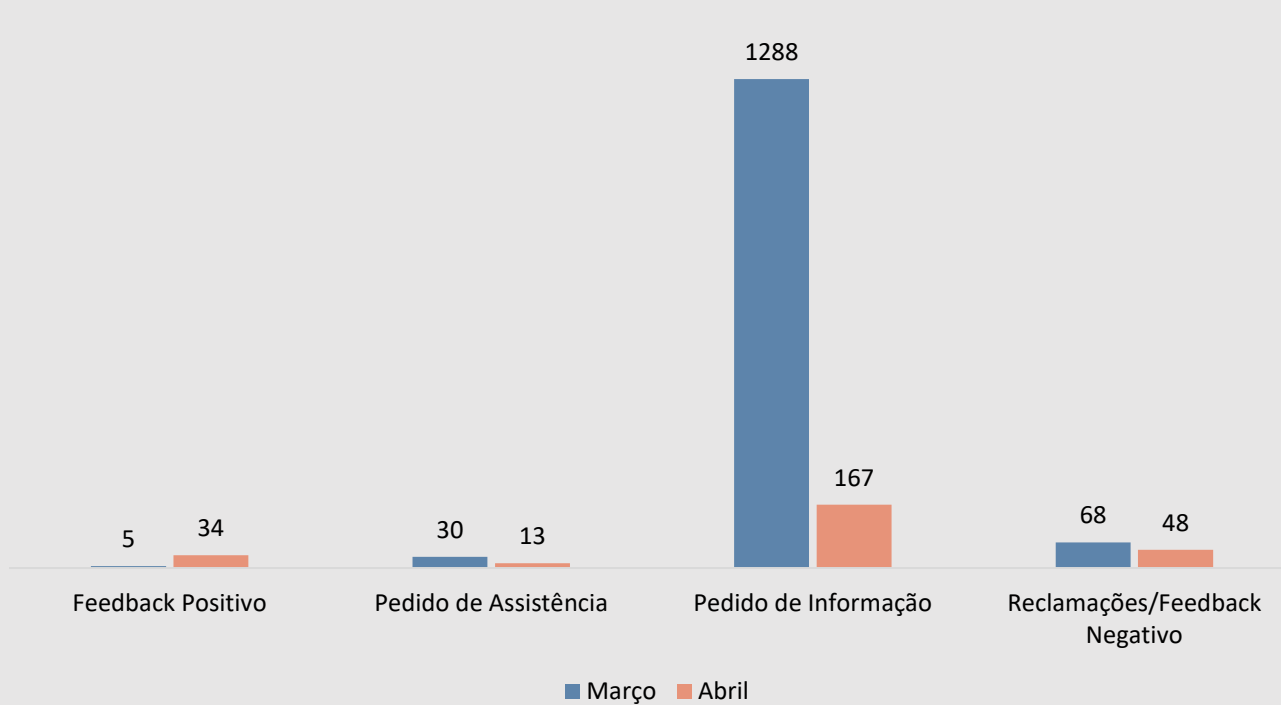
Abril
Casos Registrados:
262
Feedback Fornecido:
85%

Março
Casos Registrados:
30
Feedback Fornecido:
7%

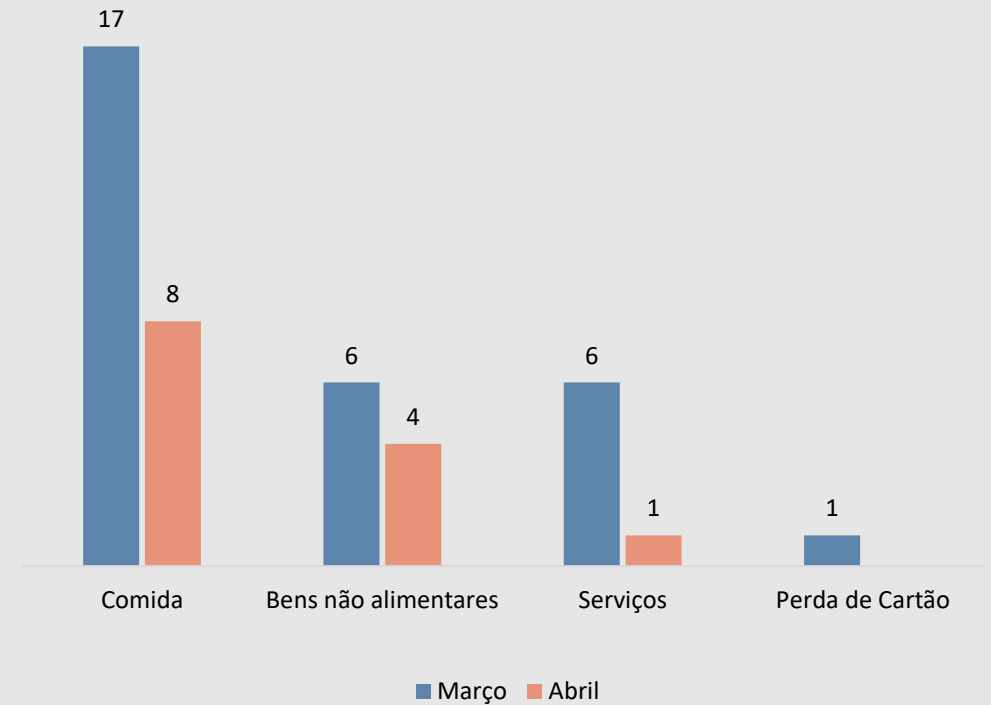
Abril
Casos Registrados:
13
Feedback Fornecido:
8%



TIPOS DE CASO



PEDIDO DE ASSISTÊNCIA



REGIÃO CENTRO PEDIDO DE INFORMAÇÃO 1 DE MARÇO – 30 ABRIL DE 2023



Linha Verde 1458 verificou uma diminuição acentuada dos casos de **Confirmação de ciclone** e **Previsão** do ciclone após a dissipação da tempestade tropical Freddy e registou um aumento de consultas sobre medidas de mitigação.

Março
Casos Registados:
1288
Feedback Fornecido:
100%

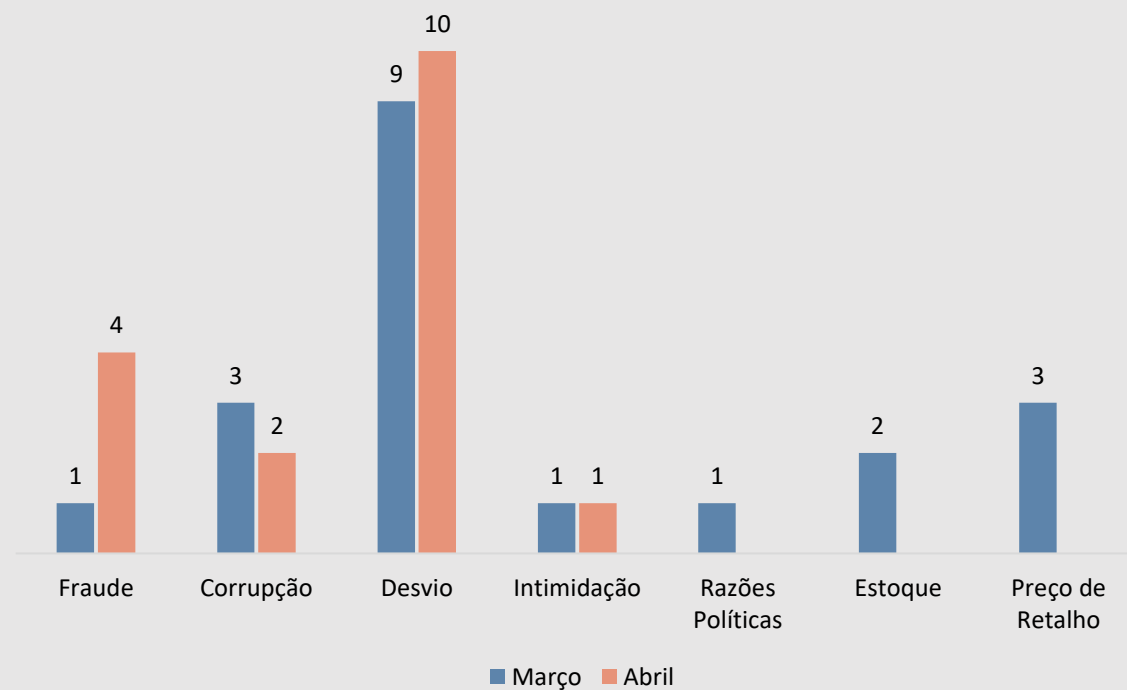
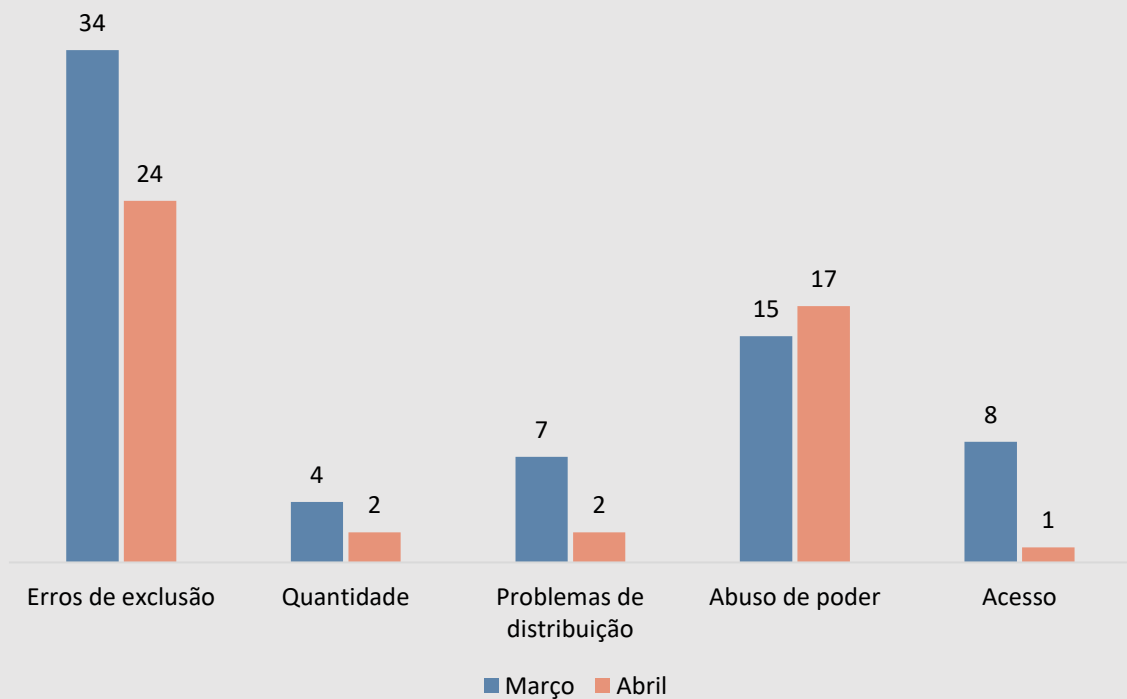
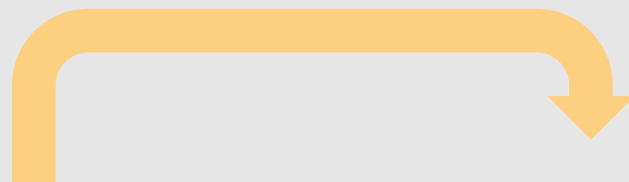
Abril
Casos Registados:
167
Feedback Fornecido:
100%



REGIÃO CENTRO
RECLAMAÇÕES/FEEDBACK NEGATIVO
1 DE MARÇO – 30 ABRIL DE 2023



REGIÃO CENTRO
TIPOS DE ABUSO DE PODER E BARREIRAS AO ACESSO
1 DE MARÇO – 30 ABRIL DE 2023



Reclamações – Abusos de power

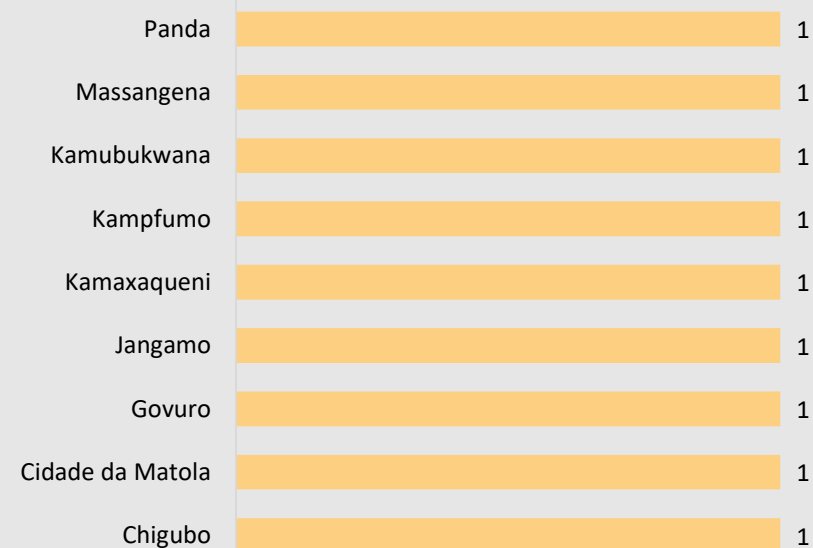
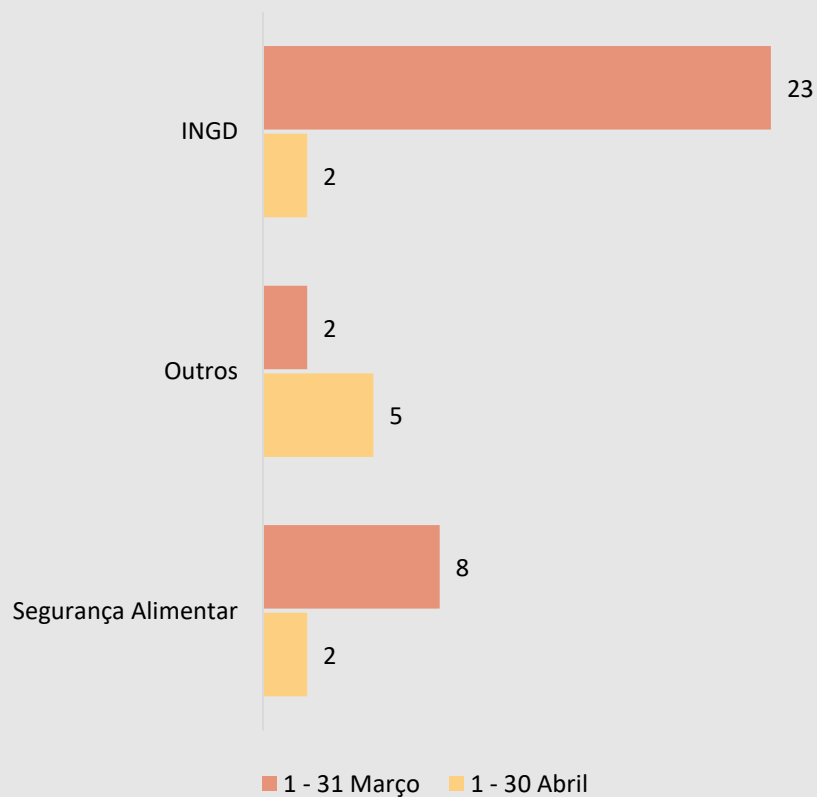
Reclamações – Barreiras de Acesso

REGIÃO SUL
CASOS POR SECTOR
1 DE MARÇO – 30 ABRIL DE 2023

REGIÃO SUL
DISTRITOS COM ELEVADOS NR DE CASOS
1 – 30 DE ABRIL 2023



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



FEEDBACK POSITIVO

1 – 30 DE ABRIL 2023

SEGURANÇA ALIMENTAR-INGD

“Ligo para agradecer porque na semana de 16 de Abril recebi 5kg de arroz, 1l de óleo, 4kg de feijão, 1kg de açúcar. Fui afectada pela tempestade tropical Freddy, ocorrido no dia 12 de mês de Março de 2023. Actualmente vivo com 8 pessoas no centro de acolhimento de Mucoa, o local onde a distribuição ocorreu.”

Mulher, Namacurra, Zambezia



ABRIGO-ASH

“Liguei para agradecer aos parceiros e a Linha Verde 1458 pela ajuda que tem dado e por ter recebido no dia 15.04.2023 itens de abrigo como, manta, panelas, pratos, colher, tenda, copos, baldes, sabao apos ter sido afectado pela tempestade Freddy.”

Homem, Quelimane, Zambezia



SEGURANÇA ALIMENTAR

“Sou natural de Niassa, distrito de Cuamba, na localidade de Namutimbua, Centro de reassentamento de Agricom. Fui afectada pelo ciclone tropical Freddy. Sou beneficiária de assistencia alimentar prestada pelo PMA e parceiros. Liguei para agradecer pelo apoio recebido no passado dia 4.04.2023, onde recebi arroz, óleo e feijão.”

Mulher, Cuamba, Niassa

SEGURANÇA ALIMENTAR

“Ligo do bairro Josina Machel província de Tete e fui vítima do ciclone Freddy. Fui registado pelo líder local e somos 13 pessoas no meu agregado familiar. Recebi no dia 18.04.2023 50kg de arroz, 5kg de feijão, 5L de óleo e 1kg de sal de parceiro PMA. Estou muito grato por este apoio.”

Homem, Mutarara, Tete

SEGURANÇA ALIMENTAR

“Sou deslocada de Mocímboia da Praia desde Fevereiro de 2020, actualmente a residir em casa emprestada na Cidade de Pemba. Sou beneficiária do apoio do PMA e parceiros, ultima vez que recebi foi no dia 01.04.2023, onde recebi senha de valor de 3600MT. Ligo para agradecer apoio.”

Mulher, Pemba, Cabo Delgado

SEGURANÇA ALIMENTAR

“Liguei para agradecer ao PMA porque na semana de dia 9 de Abril de 2023 recebi 1 saco de 50kg de arroz, 10kg de ervilha, 4litros de óleo do PMA. Sou nativo de Muidumbe e actualmente vivo em casa própria com 5 pessoas. O local de distribuição foi em Memba.”

Homem, Muidumbe, Cabo Delgado

SEGURANÇA ALIMENTAR



1 – 30 de Abril 2023

Casos Registrados:

2685

Feedback Fornecido:

2636

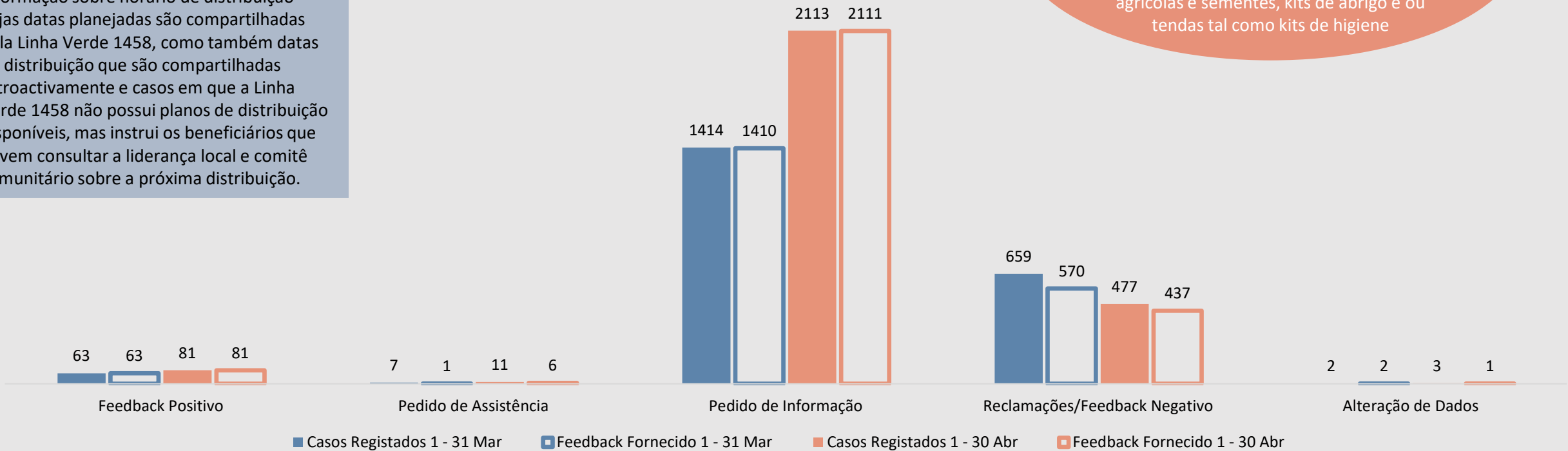
1 – 30 de Abril 2023

96% 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

Sofala	57
Zambezia	28
Tete	10
Nampula	97
Cabo Delgado	2475
Inhambane	1
Gaza	1
Niassa	16

Casos Referenciados	126
Feedback Casos Referenciados	81
Resolução na Primeira Chamada	2559

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



Zambezia	1
Cabo Delgado	43

Casos Referenciados	1
Feedback de Casos Referenciados	1
Resolução na Primeira Chamada	43

1 – 30 de Abril 2023
 Casos Registados: **44**
 Feedback Fornecido: **44**

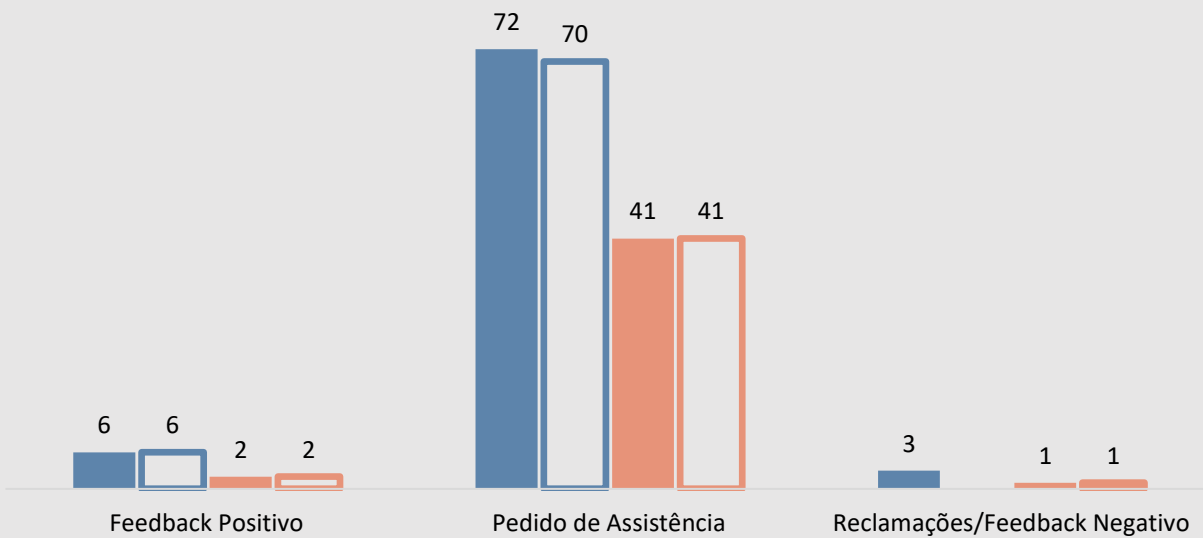
ÁGUA, SANEAMENTO E HIGIENE



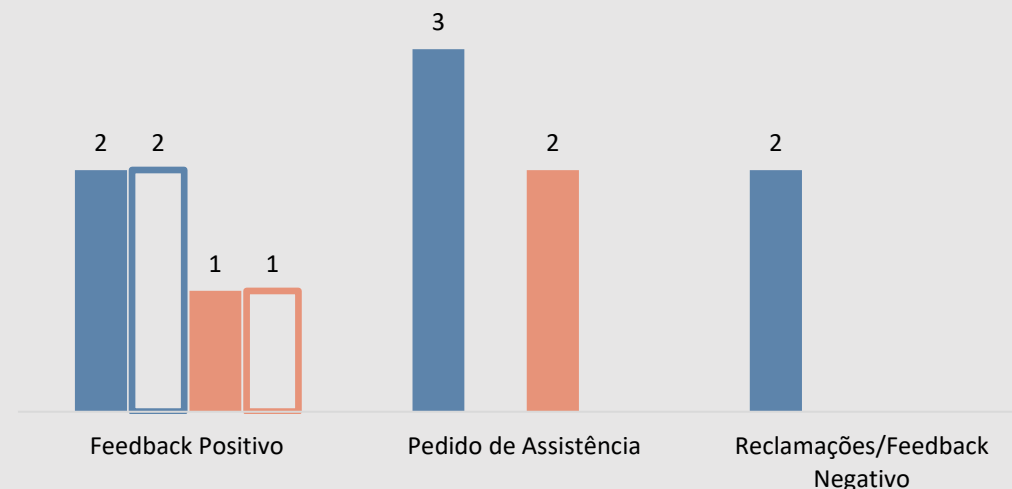
Zambezia	1
Cabo Delgado	2

Casos Referenciados	2
Feedback de Casos Referenciados	0
Resolução na Primeira Chamada	1

1 – 30 de Abril 2023
 Casos Registados: **3**
 Feedback Fornecido: **1**



■ Casos Registados 1 - 31 Mar ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Mar
 ■ Casos Registados 1 - 30 Abr ■ Feedback Fornecido 1 - 30 Abr



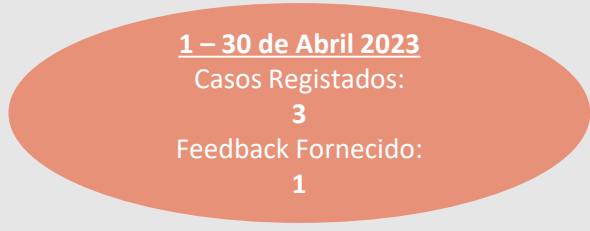
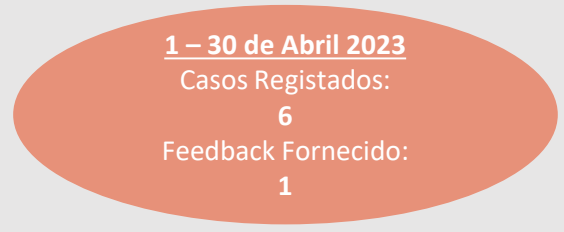
■ Casos Registados 1 - 31 Mar ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Mar
 ■ Casos Registados 1 - 30 Abr ■ Feedback Fornecido 1 - 30 Abr

PROTECÇÃO



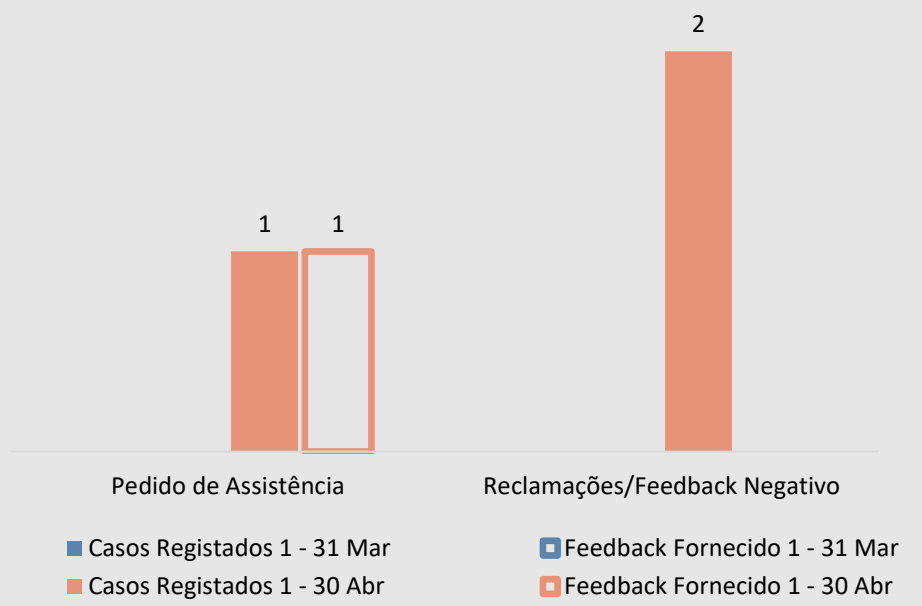
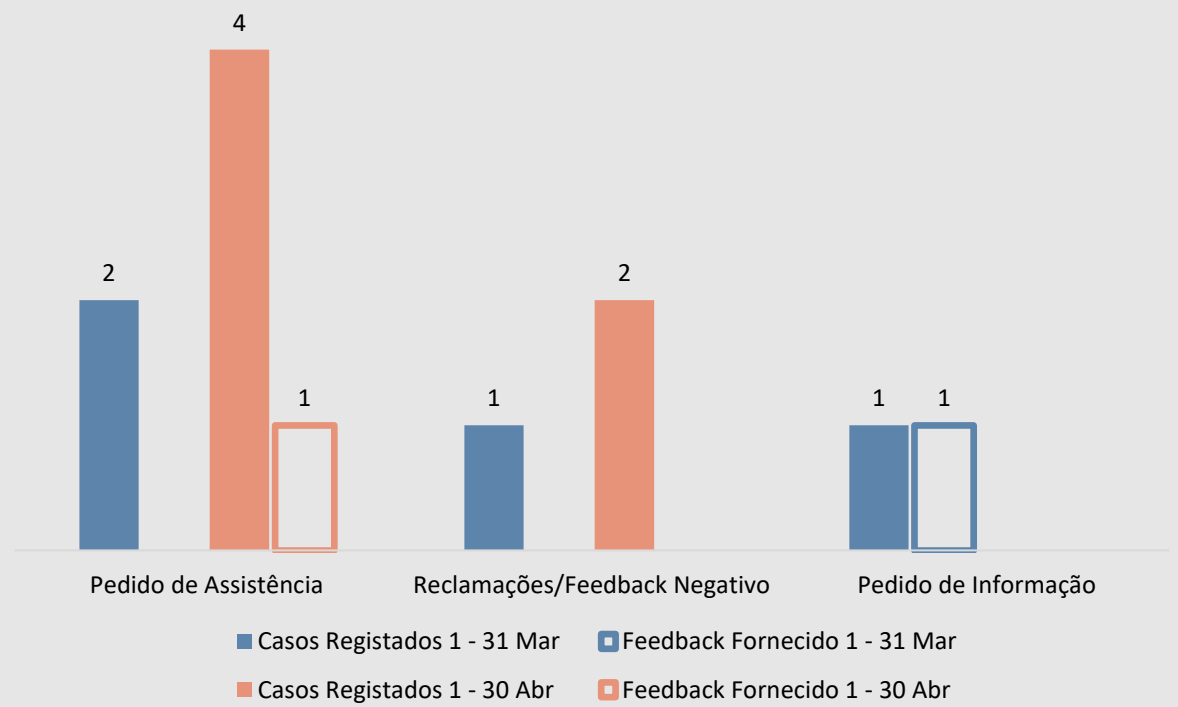
REGISTO DE PID

Cabo Delgado	6
Casos Referenciados	6
Feedback de Casos Referenciados	1
Resolução na Primeira Chamada	0



Cabo Delgado	3
Casos Referenciados	3
Feedback de Casos Referenciados	1
Resolução na Primeira Chamada	0

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



PROTECÇÃO À CRIANÇA

VBG



Sofala	3
Zambezia	5
Tete	1
Nampula	3
Cabo Delgado	2

Casos Referenciados	2
Feedback de Casos Referenciados	0
Resolução na Primeira Chamada	12

Sector de Protecção à Criança:
 Violação sexual (info)- 1 caso
 Casamento forçado - 2 casos
 Casamento forçado (Info) – 11 casos

1 – 30 de Abril 2023
 Casos Registados: **14**
 Feedback Fornecido: **14**

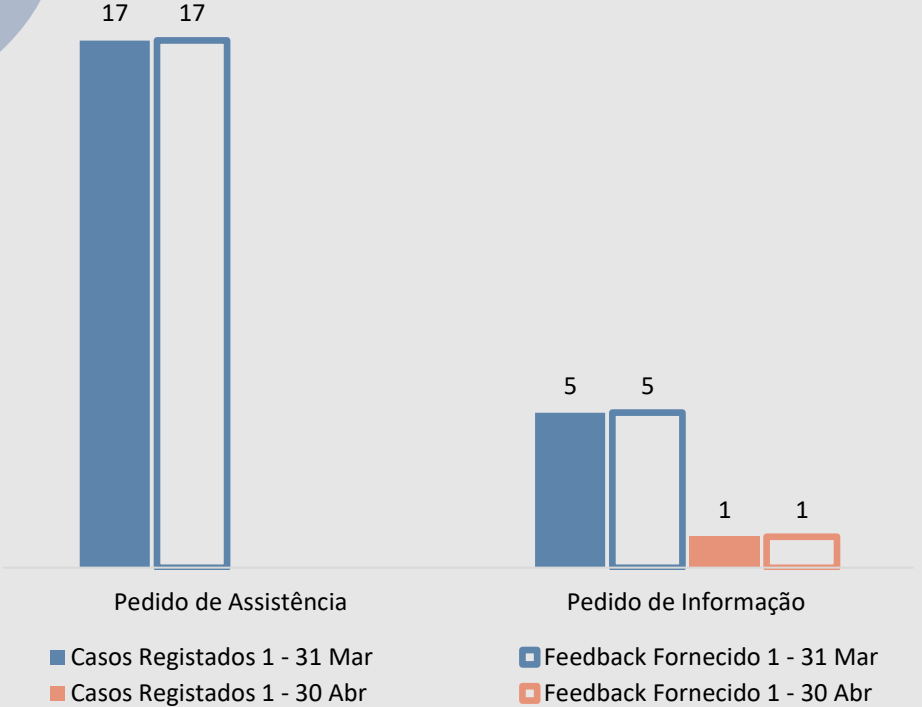
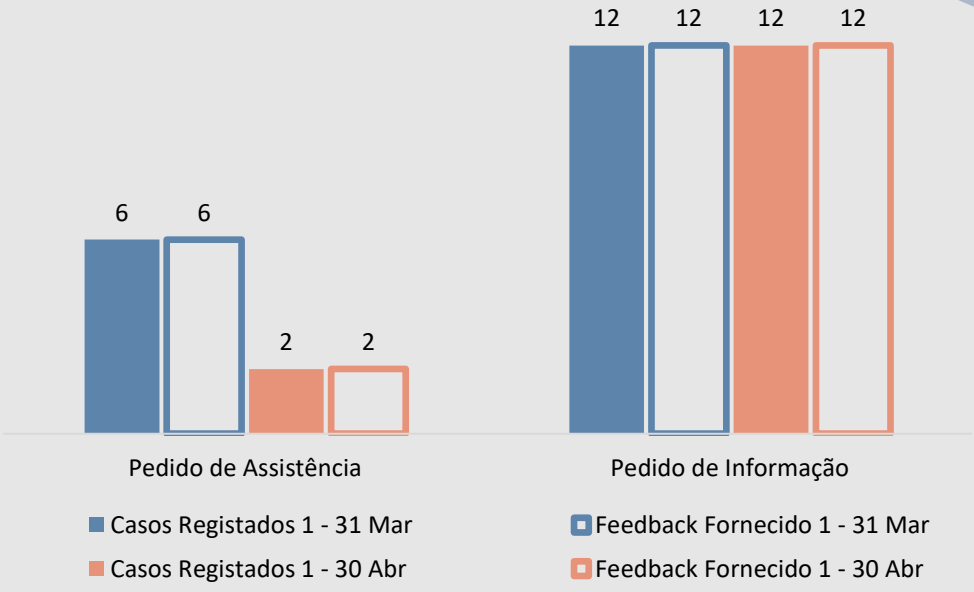
1 – 30 de Abril 2023
 Casos Registados: **1**
 Feedback Fornecido: **1**

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

Sofala	1
--------	---

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

Sector VBG inclui:
 Violação sexual (info) - 1 caso



INGD

Sofala	34
Tete	3
Inhambane	2
Zambezia	23
Nampula	5
Niassa	1

Casos Referenciados	10
Feedback de Casos Referenciados	0
Resolução na Primeira Chamada	58

1 – 30 de Abril 2023
 Casos Registados
68
 Feedback Fornecido:
58

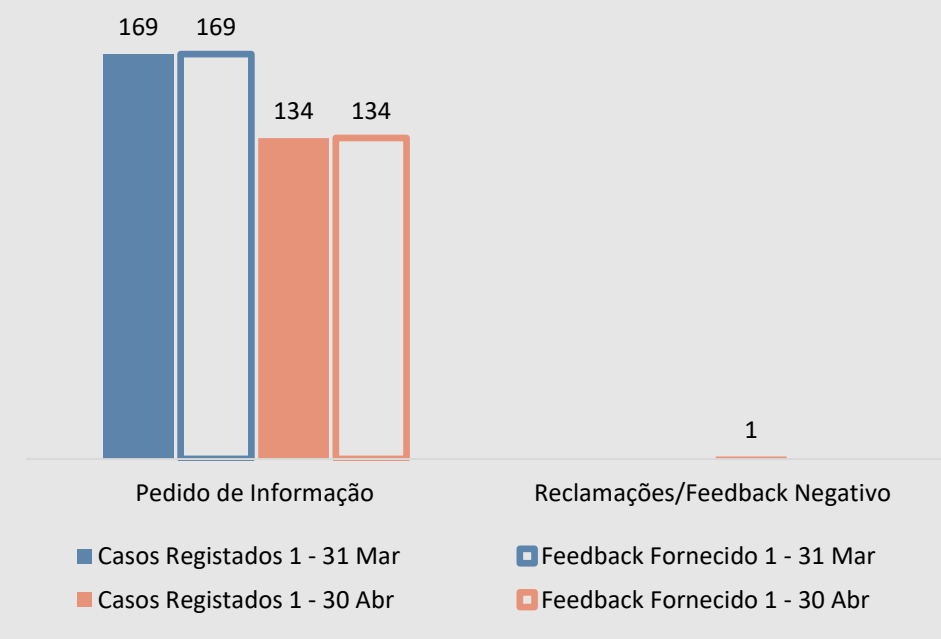
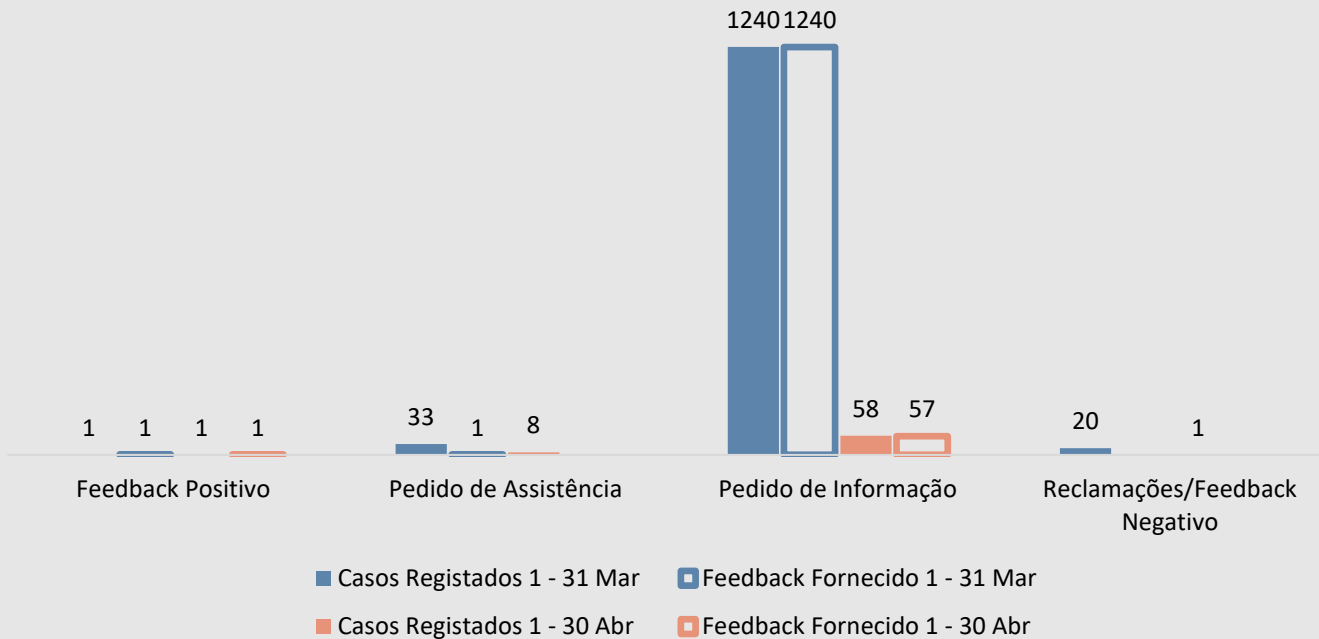
SAÚDE



Sofala	98
Zambezia	14
Manica	3
Tete	14
Nampula	6

Casos Referenciados	0
Feedback de Casos Referenciados	0
Resolução na Primeira Chamada	134

1 – 30 de Abril 2023
 Casos Registados:
135
 Feedback Fornecido:
134



LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

1 – 30 DE ABRIL 2023

Visão geral

- ❖ Em Abril de 2023, a Linha Verde 1458 registou um total de **3.056** casos com **97%** de feedback.
 - **94,8%** dos casos foram encerrados durante a chamada como resolução na primeira chamada.
 - **5,2%** dos casos registados foram encaminhados aos pontos focais do cluster para verificação e acção, cerca de **54,1%** foram abordados e encerrados com feedback.
- ❖ Durante o mês de Abril:
 - **87,7%** dos casos registados vêm da região norte relacionados as actividades humanitárias em resposta a conflitos.
 - **8,6%** dos casos vêm da região central, cobrindo preocupações relacionadas à eventos climáticos em resposta ao ciclone Freddy.
 - **3,4%** estão relacionados ao Covid-19.
 - **0,3%** vem da região sul.

Treinamento Interagêncial para Operadores da Linha Verde 1458

- ❖ Durante a semana de 17 a 21 de Abril de 2023, os operadores da Linha Verde 1458 receberam formação dos diferentes clusters humanitários sobre as suas intervenções em resposta ao conflito na região norte e em resposta à tempestade tropical Freddy nas regiões centro e sul. Os operadores receberam informações básicas sobre a estrutura da equipe humanitária e os recursos que podem usar para lidar com as preocupações levantadas pelos utentes durante a ligação. A sessão possibilitou que os operadores apresentassem os problemas mais frequentes e recebessem orientações sobre como lidar com casos complexos. Durante as sessões, foi destacada a necessidade de fornecer à Linha Verde 1458 vias actualizadas de encaminhamento de casos e pontos focais de contacto para colmatar as lacunas de feedback e ou atrasos na provisão feedback e evitar que os casos fiquem sem resposta por longos períodos. Também foi destacada a importância de fornecer treinamentos regulares aos operadores da Linha Verde para fortalecer a capacidade geral deste mecanismo na prestação de contas à população afectada.
- ❖ Os *clusters* e instituições que participaram nesta formação foram: **PSEA, CCCM, GBV, Segurança Alimentar, Protecção, Linha Fala Criança** e **INGD-DSSA**.



Região Norte: 1 a 30 de Abril de 2023

- ❖ A Linha Verde 1458 registou **2.680** casos relacionados à assistência humanitária em resposta ao conflito. Isso representa um aumento de 20% em relação ao mês anterior. Do total de casos, **96%** estão relacionados com a **segurança alimentar**, **2%** relacionados com assistência e necessidades de **abrigo** e os restantes **2%** estão relacionados com **Água, Saneamento e Higiene, CCCM, pessoas internamente deslocadas** e com o **estado de tempo**.

Assistência Alimentar

- ❖ Na região norte foram levantadas **2.588** preocupações sobre segurança alimentar. Do total, **81,1%** foram pedidos de informação, **16,7%** reclamações, **1,9%** feedback positivo, **0,2%** pedidos de assistência e **0,1%** pedidos de **alteração de dados**.

Pedidos de informação

- ❖ Os **2100** pedidos de informação consistiram em:
 - **2.085** casos de beneficiários de assistência alimentar que ligaram para solicitar informações sobre **datas de distribuição** de alimentos. A Linha Verde 1458 fornece informações sobre as datas com base nos planos de distribuição compartilhados. Caso os planos não estejam disponíveis, os chamadores são orientados a procurar os líderes locais para obter informações sobre as datas planejadas de acordo com o que foi compartilhado pelos parceiros. A maioria ligou de **Metuge, Montepuez, Balama, Chiure, Mueda, Ancuabe, Meconta** e **Pemba**.

LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

1 – 30 DE ABRIL 2023

- **7** chamadas de deslocados internos a pedir informação sobre os **resultados** das entrevistas de para a selecção com base na vulnerabilidade de que participaram em 2022 para confirmar se são elegíveis para receber assistência alimentar de acordo com o novo critério. A Linha Verde 1458 informou-os sobre os resultados consultando as listas de beneficiários com base na vulnerabilidade partilhadas pela equipa do PMA CFM. As chamadas vieram de **Pemba, Chiure, Montepuez e Namuno**.
- **5** beneficiários perguntando sobre a **duração da assistência** alimentar. 2 deslocados internos de Metuge e Pemba ligaram para confirmar se a informação partilhada nas suas comunidades de que a assistência estava a terminar era verdadeira. Linha Verde explicou que a assistência com base no antigo critério de selecção estava de facto a chegar ao fim e, quando retomada, seria com base no critério de vulnerabilidade. 3 pessoas afectadas pelo ciclone Gombe de Meconta e Mogincual perguntaram se a assistência voltaria. A Linha Verde esclareceu que o apoio às pessoas atingidas pela tempestade Gombe terminou em Dezembro de 2022.
- **3** deslocados internos de Pemba, Chiure e Ancuabe pediram informações sobre os novos critérios de selecção baseados na vulnerabilidade (VBT) para assistência alimentar. A Linha Verde 1458 explicou que os novos critérios são direccionados aos mais vulneráveis e em situação de insegurança alimentar, tanto pertencente a comunidade de deslocados quanto a comunidade anfitriã.

Reclamações

- ❖ Foram registadas **430** reclamações referentes a assistência alimentar. Erros de exclusão representam **90%** do total de casos, **5,6%** foram denúncias de **problemas de distribuição**, **3,7%** denúncias de **abuso de poder** e **1%** foram relatos de **barreiras ao acesso**.
- ❖ Dos **390** erros de exclusão:
 - **369** deslocados internos reclamaram que seus nomes não apareciam na lista de beneficiários do último ciclo de distribuição, e alguns afirmaram ter passado entre 4 a 6 meses sem receber alimentos. De acordo com as directrizes do PMA, a Linha Verde 1458 aplicou o questionário de selecção baseado na vulnerabilidade para avaliar sua elegibilidade e informou imediatamente se seus agregados elegíveis para receber assistência alimentar sob novos critérios baseados em vulnerabilidade. Do total de avaliados, 335 responderam aos critérios e devem continuar recebendo assistência. Os casos vieram de todos os 9 distritos onde vigoram os critérios baseados na vulnerabilidade (**Ancuabe, Balama, Chiure, Ibo, Metuge, Montepuez, Mueda, Namuno, Pemba**).
 - **13** beneficiários alegaram que seus nomes foram retirados da lista e não receberam alimentos no último ciclo de distribuição. As famílias assistidas são sempre encorajadas a relatar tais problemas as mesas de apoio durante a distribuição para permitir feedback imediato e possível resolução. Os casos vieram de **Muidumbe, Nangade, Macomia, Quissanga, Mocímboa da Praia, e Palma** em **Cabo Delgado** e **Cuamba e Mecanhelas** em **Niassa**.

- **4** reclamações de deslocados internos nas quais eles alegaram que durante a distribuição descobriram que alguém desconhecido e sem o seu consentimento havia assinado seus nomes na lista de verificação de distribuição e recebido a comida em seu nome. Os casos foram verificados e os beneficiários orientados a chegar o mais cedo possível aos pontos de distribuição para evitar tais situações. Todos os casos são de **Pemba**.
- ❖ **4** reclamações de deslocados sobre a exclusão de toda a comunidade na distribuição de alimentos. As reivindicações vieram do reassentamento de **Nquiriquele** em **Namuno**, do reassentamento de **Nanjua** em **Ancuabe** e da comunidade de **Ntoto** em **Mocímboa da Praia**. A equipa do CFM esclareceu que o Ntoto para já não será incluído na assistência prestada pelo PMA, devido à escassez de fundos e dificuldade de acesso.
- ❖ **25** reclamações de **problemas de distribuição** foram relatadas principalmente no reassentamento de Katapua em Chiure, e em menor número de Namuno, Ancuabe, Mocímboa da Praia e Pemba em Cabo Delgado e Monapo em Nampula.
 - **20** casos vieram do centro reassentamento de Katapua em Chiure a relatar que a distribuição foi cancelada devido a desacordo sobre a lista de beneficiários. A lista de distribuição utilizada pelas equipas de distribuição tinha poucos nomes em relação ao número de moradores do centro. Portanto, para que a distribuição acontecesse, as pessoas do centro solicitaram a inclusão de todos os moradores.
 - **2** reclamações da Namuno onde a distribuição foi interrompida devido a uma situação tumultuosa durante o processo. Isto foi apontado como resultado da redução de beneficiários sob os novos critérios baseados em vulnerabilidade. As equipas de distribuição foram sensibilizadas para regressarem aos pontos de distribuição e continuarem com as distribuições. Quanto aos que já não preenchem os critérios para receber alimentação, foi aconselhado que se dedicassem a actividades geradoras de rendimento.
 - **3** solicitações vindas de Ancuabe, Monapo e Mocímboa da Praia a perguntar quando as equipas de distribuição regressariam para terminar a distribuição. Para Mocímboa da Praia, onde a distribuição foi interrompida devido à escassez de alimentos, foi retomada no dia seguinte. Em Ancuabe e Monapo as reivindicações foram alegadamente devido a alguns não terem recebido a assistência. Após verificação constatou-se que o reclamante não constava da lista e também foi orientado a exercer actividades geradoras de renda.
- ❖ As **11** denúncias de **abuso de poder** distribuídas do seguinte modo:
 - **4** denúncias de **corrupção** a alegar que os líderes locais têm cobrado às pessoas valores que variam entre **1000, 1500 e 3000MT** em **Palma** e **1500 e 2000MT** no reassentamento de **Cajupane** em **Ancuabe** para incluí-los na lista de assistência alimentar. Todos os casos foram encaminhados para verificação.

LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

1 – 30 DE ABRIL 2023

- **4** reclamações de **desvio** de cestas básicas e senhas de valor deixando vários sem assistência: Um caso de Macomia alegava que o líder local vendia o arroz das cestas básicas por **800-1000MT** por saco de 50kg; Outro caso proveniente de centro de Upajo em Montepuez afirmou que os líderes locais distribuíram entre si 184 senhas de valor; Um caso a alegar que os responsáveis pela distribuição em Miteda em Muidumbe têm cobrado um valor de **1000MT** a pessoas de outras comunidades para receberem os alimentos destinados aos residentes de Miteda; e uma reclamação de que os professores da Escola Primária de Marrocane em Ancuabe estão a desviar lanches escolares destinadas às crianças que frequentam a escola.
- **2** reclamações de **intimidação** feitas por deslocados internos a alegar que os líderes locais os ameaçaram de retirar os seus nomes das listas de beneficiários depois de se terem recusado a dividir os seus senhas valor de 3600MT com os líderes. Ambas as reivindicações eram de Pemba.
- **1** caso de **fraude** reportado no centro de Maningane em Chiure, a indicar que as pessoas compraram cartões de beneficiário a deslocados internos, que já regressaram às suas áreas de origem, no valor de 1300 – 1600MT.
- ❖ **3** reclamações de **barreiras de acesso** foram relatadas em **Palma** e **Chiure**.
 - **2** reclamações de **obstáculos sociais e culturais** reportadas de Palma e Milamba em Mocímboa da Praia aludindo que as autoridades locais têm dado prioridade ao registo de algumas etnias em detrimento de outras e que toda a assistência e oportunidades na comunidade são atribuídas com base na filiação cultural e política. A equipe do WFP esclareceu ao chamador que toda a assistência humanitária é fornecida independentemente da afiliação cultural, política e religiosa.
 - **1** reclamação sobre **aumento de preço** na loja móvel no centro Chiure Velho em Chiure. Nesses casos, os chamadores são informados de que os preços são monitorados pelo PMA, e são aconselhados a comparar os preços nas diferentes lojas contratadas para optar pelos mais acessíveis.
- ❖ **1** reclamação por parte de um deslocado interno sobre um caso de **indigno/desrespeito** depois de contratado para trabalhar num projecto de sensibilização sobre boas práticas de higiene no centro de reassentamento não recebeu o pagamento acordado. O caso foi encaminhado para verificação. A alegação veio do centro de Naminaue em Metuge.

Coordenação e Gestão de Campos (CCCM)

- ❖ Três preocupações foram levantadas em relação à coordenação e gestão do campos.
 - **1** alegação de que as oportunidades de emprego no centro Upajo em Montepuez são oferecidas apenas aos homens, excluindo mulheres.
 - **1** caso do reassentamento de **Piloto** em **Montepuez** onde o chamador expressou insatisfação em relação às decisões do Administrador distrital na substituição dos líderes de reassentamento pelos líderes locais.

- **1** denúncia de uma residente no centro de reassentamento do **Mpeme** em Mueda afirmando que foi expulsa do centro pelo chefe após perder o cônjuge. A equipa do CCCM procedeu a uma verificação no terreno e não obteve confirmação da alegação.

ASH (Água, Saneamento e Higiene)

- ❖ **2** deslocados internos solicitaram assistência para aumentar os serviços de abastecimento de água em suas comunidades. Uma do centro de Mutua e outra do Bairro Sede em Metuge.

Abrigo e bens não alimentares

- ❖ Foram registados pela linha de atendimento **43** casos relacionados a assistência ao abrigo e necessidades de bens não alimentares, sendo **95,4% pedidos de assistência, 2,3% feedback positivo e 2,3% reclamações**.

Pedidos de assistência

- ❖ **Mueda (reassentamentos de Nandimba, Lyanda e Mpeme): 31** deslocados internos solicitaram lonas, cobertores, utensílios de cozinha, lanternas, baldes, esteiras, redes mosquiteiras, materiais de construção.
- ❖ **Ancuabe (reassentamentos de Milamba, Marrocane, Naua e 25 de Junho): 4** deslocados internos solicitaram lonas, tapetes de grama, lanternas, utensílios de cozinha, cobertores.
- ❖ **Nangade (local de Ntoli): 2** deslocados internos solicitados para lonas, utensílios de cozinha e artigos de higiene.
- ❖ **Montepuez (Reassentamento de Namputo) 1, Macomia (Reassentamento de Chinavane) 1, Metuge (Reassentamento de Nangua) 1, Palma (Quionga) 1: 4** deslocados internos pediram lonas, cobertores e ferramentas agrícolas.

Reclamações

- ❖ **1** denúncia a reportar que um grupo de deslocados que faz a limpeza e reconstrução da estrada do local de reassentamento de Ocuca está a trabalhar sem qualquer supervisão do responsável do projecto nem tem acesso a materiais de higiene que deveriam ser fornecidos todas as semanas, conforme previamente acordado.

Região Centro: 1 a 30 de Abril de 2023

- ❖ Na região centro, a Linha Verde 1458 observou uma queda acentuada de casos em comparação ao mês anterior. Foram registados **262** casos, **64% pedidos de informação, 18,2% reclamações, 13% feedback positivo e 5% pedidos de assistência**.

LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

1 – 30 DE ABRIL 2023

Consultas relacionadas à meteorologia

- ❖ Um total de **49** pedidos de informação sobre a previsão do tempo foram recebidas pelo serviço, pois as pessoas continuaram a monitorar o estado de tempo diariamente para confirmar se haveria previsão de outra tempestade. A Linha Verde 1458 forneceu as actualizações meteorológicas e as medidas de mitigação de risco partilhadas pelo Instituto Nacional de Meteorologia (INAM).

Pessoas afectadas pelo ciclone Freddy

- ❖ Foram recebidas **99** IChamadas igações pela Linha Verde 1458 de pessoas atingidas pela tempestade Freddy. Do total, **46,5%** foram **reclamações**, **31,3%** **feedback positivo**, **12,1%** **pedido de assistência** e **10,1%** **pedidos de informações**.

Reclamações

- ❖ Foram recebidas um total de **46** reclamações divididas da seguinte forma:
- ❖ **23 erros de exclusão** reportados por pessoas afectadas pela tempestade a informar que seus nomes foram excluídos das listas para receber kits de retorno. A equipa do PMA esclareceu que todas as distribuições foram concluídas para a maioria das comunidades afectadas em Sofala e apenas aquelas com os nomes nas listas foram abrangidas. A maioria dos casos veio de Marromeu e Caia, seguida de Quelimane, Doa, Chemba, Muanza e Namacurra. 2 pessoas alegaram que no dia da distribuição alguém desconhecido assinou o nome na lista de distribuição e recebeu a comida em seu lugar. A equipe do PMA explicou aos chamadores que as distribuições são feitas após a confirmação documental, portanto após verificação constatou-se que os nomes não constavam da lista. Os casos são de Caia e Quelimane.
- ❖ **17** casos de **abuso de poder** que incluem:
 - **10** acusações contra líderes locais em Caia, Sofala, de **desvio** de kits de alimentos para vender a pessoas não afectadas pela tempestade por 500MT cada kit. Após verificação pelas equipas do INGD e do PMA concluiu-se que a reclamação está ligada à cobrança anual de impostos. Devido à má articulação dos líderes sobre os impostos, os beneficiários assumiram que a cobrança um acto ilícito. Dentro destas denúncias foi feita **1** denúncia contra o líder da localidade de Nicoadala, que é acusado de ter levado vários sacos de arroz durante as distribuições. O caso foi relatado no centro de acomodação Namitangurune em Nicoadala Zambézia.
 - **4** denúncias de **fraude** de que a liderança local apenas incluiu seus nomes e familiares nas listas para receber ajuda alimentar. As denúncias vieram de Caia em Sofala, Namacurra na Zambézia e Doa em Tete.
 - **2** denúncias de **corrupção** indicam que o chefe do centro de acolhimento do Brigodo em Namacurra cobra 50MT para registar cada morador e cobra aos que constam das listas entre 300-500MT por kit de alimentação. Ambos os casos foram encaminhados para verificação.

- **1** denúncia de **intimidação** do centro de acomodação de Namitangurune, onde um grupo de residentes se organizou para juntar estacas para construir seus abrigos, mas foram levados pelo líder do centro de acomodação e ameaçados com violência física caso reclamassem ou denunciassem o caso.
- ❖ **2** casos de **problema de distribuição** foram relatados de Caia em Sofala, alegando que a distribuição não foi concluída porque os alimentos não eram suficientes e as equipas de distribuição prometeram retornar na semana seguinte para retomar, no entanto, não o fizeram. O PMA verificou as reivindicações e não as confirmou, pois todas as distribuições cobriram todos os planejados consoante a lista de beneficiários. Os chamadores foram aconselhados a entrar em contacto com a liderança do centro para verificar se seus nomes foram registados ou não.
- ❖ **2** reclamações sobre a **quantidade** de alimentos distribuídos não ser suficiente para suprir as necessidades das famílias. Os casos provieram do centro de acolhimento de Metangurine em Quelimane.
- ❖ **1** reclamação de **barreiras de acesso** aos alimentos devido às longas **distâncias** que as pessoas têm de percorrer a pé para adquirir os alimentos nas lojas contratadas utilizando a senha de valor de 5482MT. O caso veio do centro de acomodação Namitangurune em Nicoadala.
- ❖ **1** chamador relatou um caso de **problema de segurança** no centro de alojamento da Ronda em Namacurra e pediu vigilância policial durante as distribuições. Foi relatado que as equipas de distribuição foram agredidas por alguns membros da comunidade após serem excluídas da distribuição. O caso foi encaminhado para verificação e providências.

Pedidos de assistência

- ❖ Um total de **12** pedidos de assistência foram recebidos de pessoas afectadas pela tempestade Freddy.
 - **8** pedidos de apoio em alimentos de pessoas já assistidas mencionando que suas famílias estão há uma ou duas semanas sem alimentos. Os casos vieram do centro Metangurine em Quelimane e Namitangurune em Nicoadala.
 - **4** pedidos de assistência em bens não alimentares incluindo ferramentas agrícolas e sementes e itens de abrigo. Os pedidos são provenientes de Quelimane na Zambézia, Caia e Machanga em Sofala.

Pedidos de informação

- ❖ Foram recebidos **10** casos de pedidos de informação relacionados com assistência alimentar.
 - **9** beneficiários ligaram para saber as **datas de distribuição** nos seus centros de alojamento. Locais onde havia planos de distribuição A Linha Verde 1458 compartilhou as datas planejadas com os chamadores e, caso não estivessem disponíveis, os chamadores foram instruídos a entrar em contato com os líderes do centro de acomodação para obter informações actualizadas sobre os planos de distribuição. Os pedidos partiram de **Quelimane, Namacurra, Nicoadala na Zambézia e Caia e Marromeu em Sofala**.

LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

1 – 30 DE ABRIL 2023

- 1 chamador do centro de alojamento Brigodo em Namacurra perguntou sobre o processo de registo para receber assistência. Linha Verde 1458 aconselhou a entrar em contacto com o líder do centro e seguir as instruções fornecidas.

Assistência Alimentar

- ❖ Um total de **6** preocupações relacionadas à assistência alimentar foram recebidas na região central e estão divididas da seguinte forma:
 - **3** pedidos de informação de beneficiários anteriores a inquirir se a assistência poderia retornar em suas comunidades. A Linha Verde 1458 continua a sensibilizar aos seus utentes e beneficiários de ajuda alimentar sobre a importância de se envolverem em actividades que geram rendimentos para a sua subsistência, uma vez que os fundos disponíveis são muito limitados e competem com outras crises humanitárias a nível nacional e global. Os casos são de Nhamatanda e Buzi em Sofala.
 - **2** chamadas a solicitar informação sobre o **horário de distribuição** nos seus centros de alojamento de Alto-Mulócue e Nova Pista no Alto-Mulócue na Zambézia. A Linha Verde os instruiu a entrar em contacto com os líderes do centro para obter informações actualizadas sobre as datas de distribuição previstas.
 - 1 queixa de **erro de exclusão** de um deslocado do centro de Macuvini distrito de Mocuba na Zambézia, a alegar que não recebeu a senha de valor de 3600MT distribuído no mês de Abril. O caso foi encaminhado para verificação.

Cólera

- ❖ A Linha Verde 1458 recebeu um total de **29** ligações relativas a pedidos de informação sobre medidas preventivas contra o cólera. A Linha Verde 1458 disponibilizou a quem telefonou informação sobre a prevenção da cólera partilhada pelo MISAU e aproveitou para informar todos os restantes utentes que contactaram o serviço para levantar outras questões. As chamadas vieram de **Dondo, Muanza, Nhamatanda e Machanga** em **Sofala**, **Mutarara e Moatize** em **Tete**, **Quelimane** na **Zambézia**, **Monapo e Muecate** em **Nampula**, e **Vanduzi** em **Manica**.

Protecção

- ❖ Um total de **23** casos foram registados pela Linha Verde 1458. Os casos são categorizados da seguinte forma:
 - **14** casos de protecção à criança, 2 denúncias de casamento forçado de Caia em Sofala e Nacarôa em Nampula. Ambos os casos foram referenciados à Linha Fala Criança. Os restantes 12 casos foram pedidos de informação sobre casamento forçado e violação e vieram de Mocuba na Zambézia, Mutarara em Tete, Caia, Beira e Machanga em Sofala, Nacarôa, Nacala-Porto e Larde em Nampula e Pemba em Cabo Delgado.
 - **4** casos de protecção, 3 deslocados internos do centro de Ujama em Montepuez e do centro de Meculane em Chiure afirmaram que o líder dos centros os informou que deviam regressar às suas zonas de origem porque já não são elegíveis para receber assistência alimentar ao abrigo do novo programa baseado na vulnerabilidade. Um deslocado alegou que o chefe do Posto Administrativo de Ocua em Chiure impediu os deslocados de participarem no recenseamento eleitoral por alegadamente não possuírem documentos de identificação.
 - **1** caso vindo de Marromeu em Sofala a pedir esclarecimento sobre significado de violência baseada no género (GBV).