



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



# Linha Verde da Resposta à Emergência

Período de Relatório: 1 de Abril - 31 de Maio 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.

**16,153** Total Casos Registrados

**2,413** Casos Registrados Maio 2023

**95%** Feedback Recebido Maio 2023



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

### PERFIL DO CHAMADOR

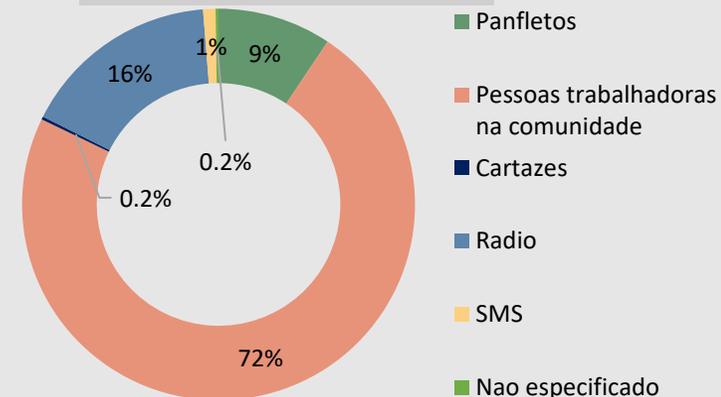


92% Masculino

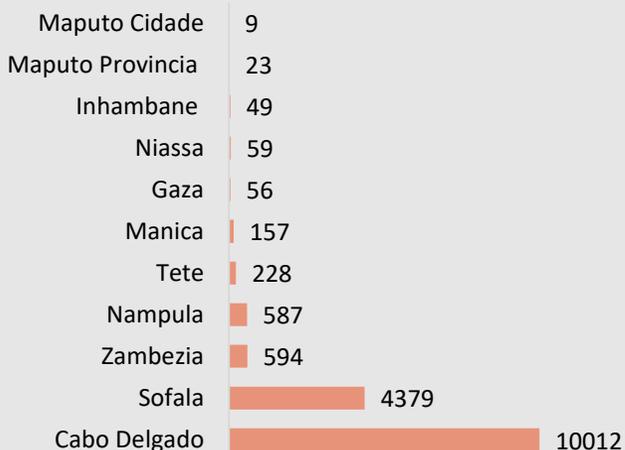
8% Feminino

1% 17 e abaixo  
98% 18-59  
1% 60 e acima

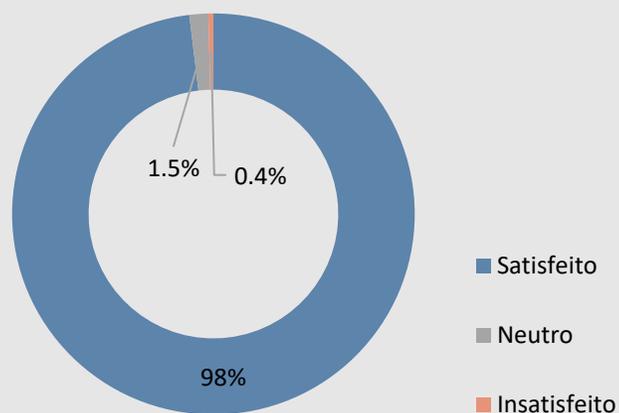
### CONHECIMENTO SOBRE LINHA VERDE 1458



### CASOS POR PROVINCIA



### SATISFAÇÃO



### TIPOS DE CASO



## TIPO DE CASOS REGISTRADOS POR MÊS 1 DE JUNHO 2022 – 31 DE MAIO 2023

**1 - 31 de Maio 2023**

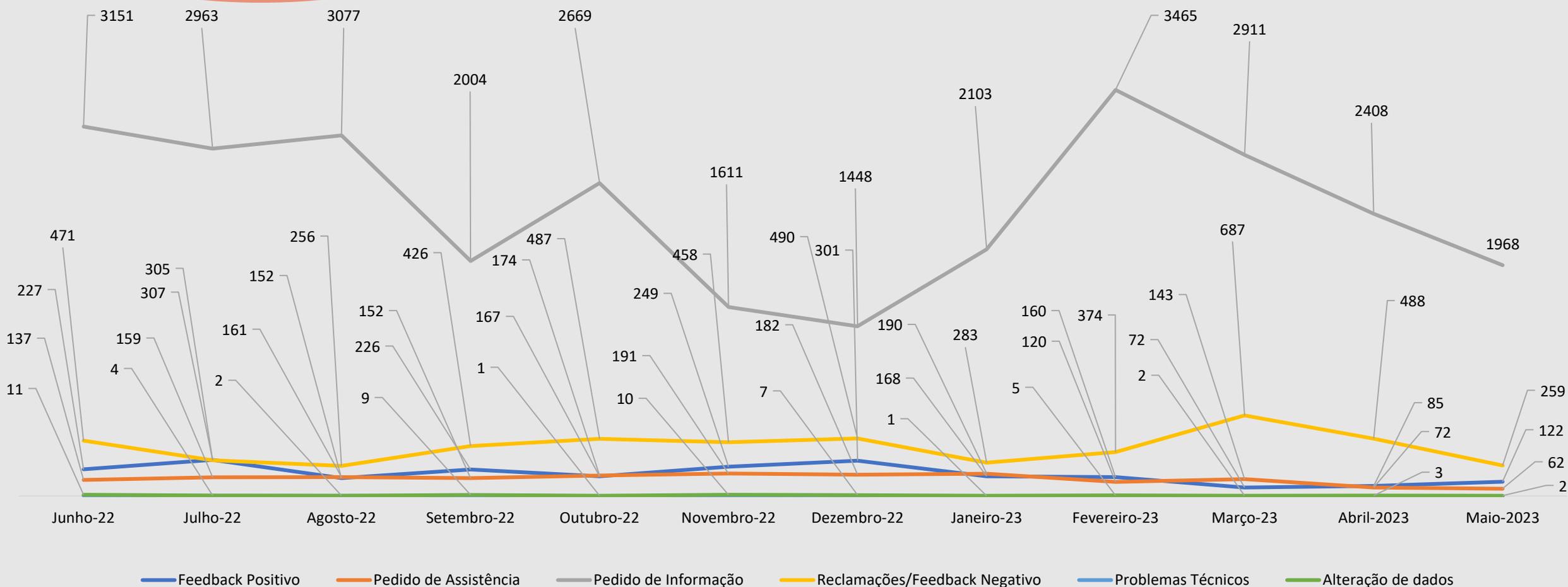
Nr. Total de Casos Registrados:

**2,413**

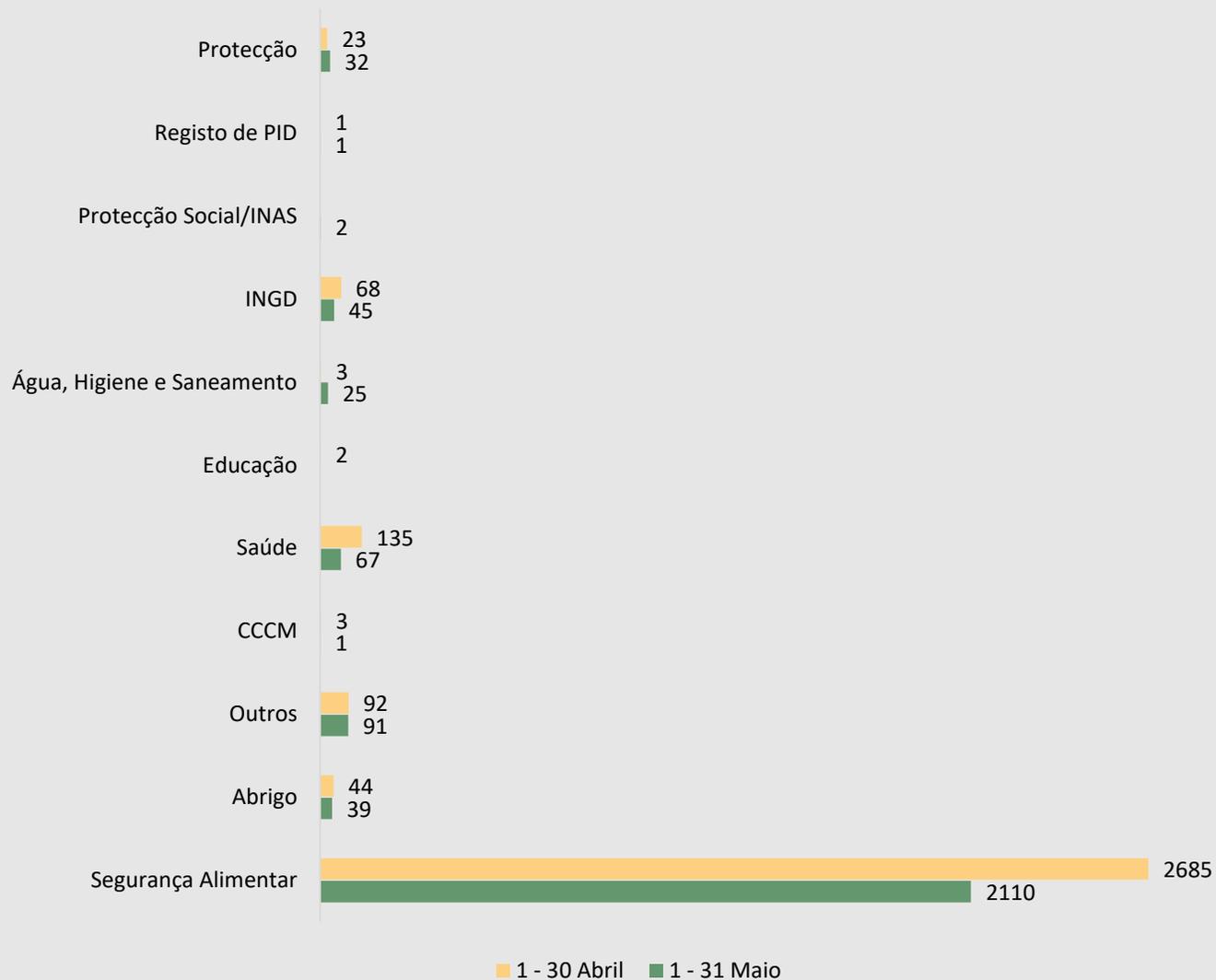
Nr. de chamadas da região norte:

**2,097**

**86.9%** dos casos registrados através da Linha Verde 1458 entre 1 e 31 de Maio são provenientes da região norte.



## CASOS POR SECTOR 1 DE ABRIL – 31 MAIO DE 2023



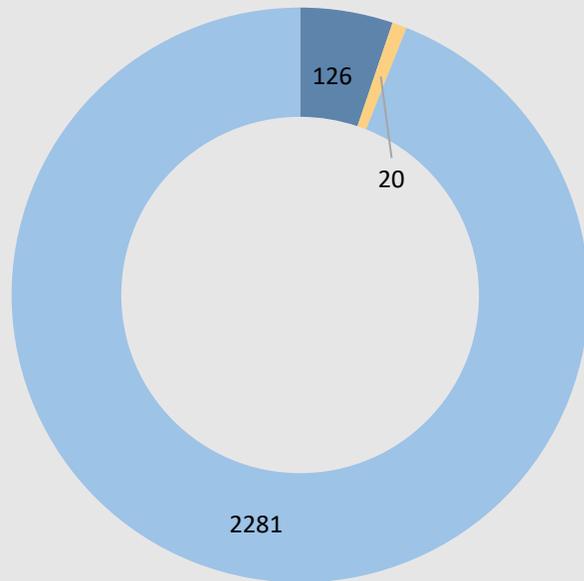
Tal como o mes anterior o sector de Segurança Alimentar registou 87% dos casos no mês de Maio. Isso representa uma redução de 21% em relação ao mês anterior.

## CASOS POR SECTOR 1 – 31 DE MAIO 2023



Casos Registados  
**2,413**  
Taxa de Casos Referenciados  
**5.2%**  
Taxa de Resolução na Primeira Chamada  
**94.8%**

A tabela mostra uma análise por sector de feedback fornecido aos utentes da Linha Verde 1458. 1. **Casos referenciados** são o número de casos que a Linha Verde partilhou com os pontos focais e parceiros dos clusters que requerem uma verificação/investigação minuciosa geralmente feita no campo. Este é principalmente o caso de reclamações - erros de exclusão, alegações de abuso de poder. 2. **Feedback de casos referenciados** é o número de casos que os parceiros e pontos focais fizeram acompanhamento do caso, encontraram a resolução ou orientaram os chamadores sobre as etapas para a resolução do mesmo. 3. **Resolução na primeira chamada** são os casos em que a Linha Verde 1458 foi capaz de responder/fornecer resolução às preocupações dos chamadores na primeira chamada. É o caso dos pedidos de informação e algumas subcategorias.



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

Sectores	Casos Referenciados	Feedback de Casos Referenciados	Resolução na Primeira Chamada
Segurança Alimentar	72	9	2038
Abrigo	8	5	30
Outros	0	0	91
CCCM	1	0	0
Saúde	1	0	65
Educação	0	0	0
ASH	21	0	4
Protecção Social/INAS	1	0	1
Registo de PID	1	1	0
INGD	2	1	43
Protecção	19	4	9
<b>Total</b>	<b>126</b>	<b>20</b>	<b>2281</b>

❖ Na tabela o sector de Protecção agrega casos dos sectores de VBG, Protecção à Criança, PSEA e Protecção (Documentação civil, Realocação, Retorno,  
❖ ASH - Água, Saneamento e Higiene

# CASOS POR REGIÃO 1 DE ABRIL – 31 MAIO DE 2023

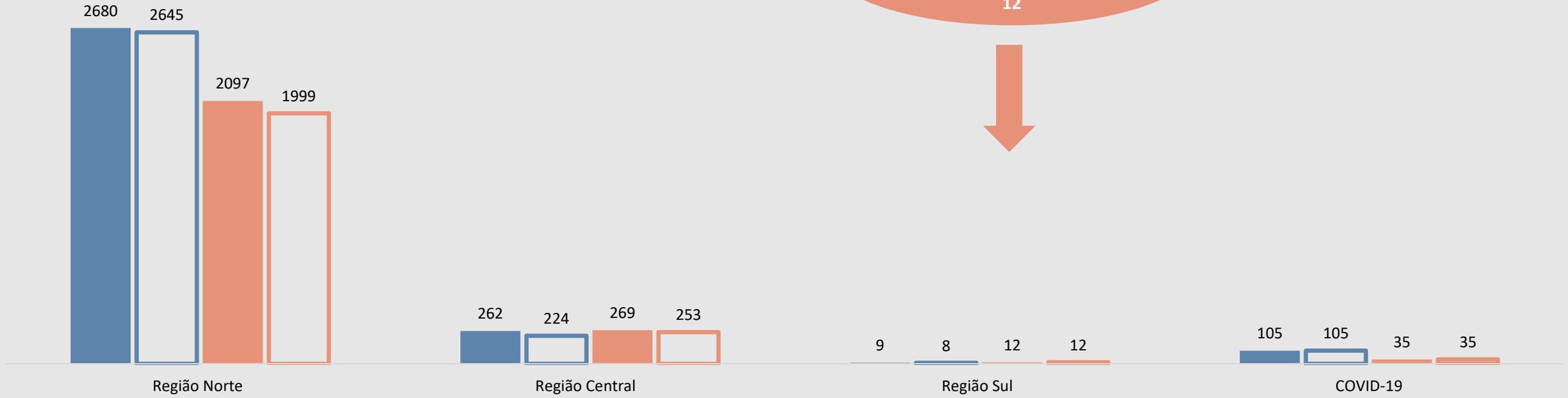


1 – 31 de Maio 2023  
**Casos Registrados:**  
 2097  
**Feedback Fornecido:**  
 1999

1 – 31 de Maio 2023  
**Casos Registrados:**  
 269  
**Feedback Fornecido:**  
 253

1 – 31 de Maio 2023  
**Casos Registrados:**  
 35  
**Feedback Fornecido:**  
 35

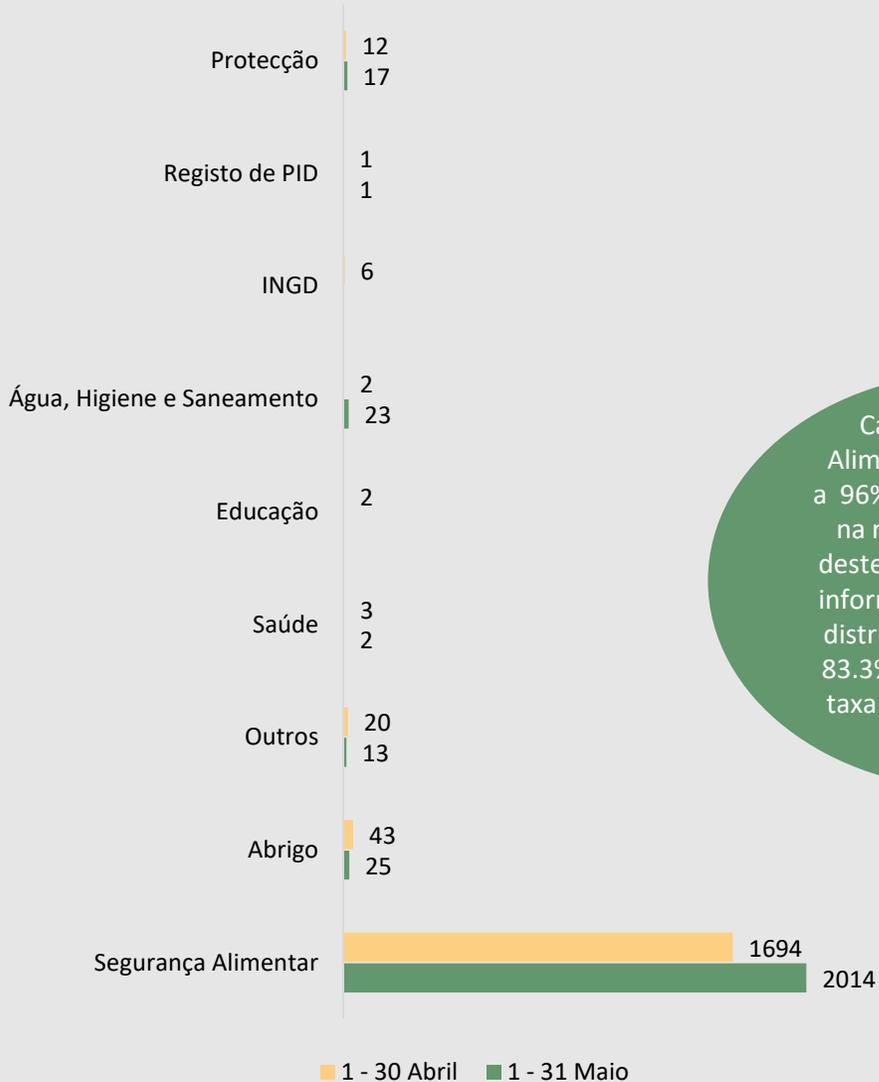
1 – 31 de Maio 2023  
**Casos Registrados:**  
 12  
**Feedback Fornecido:**  
 12



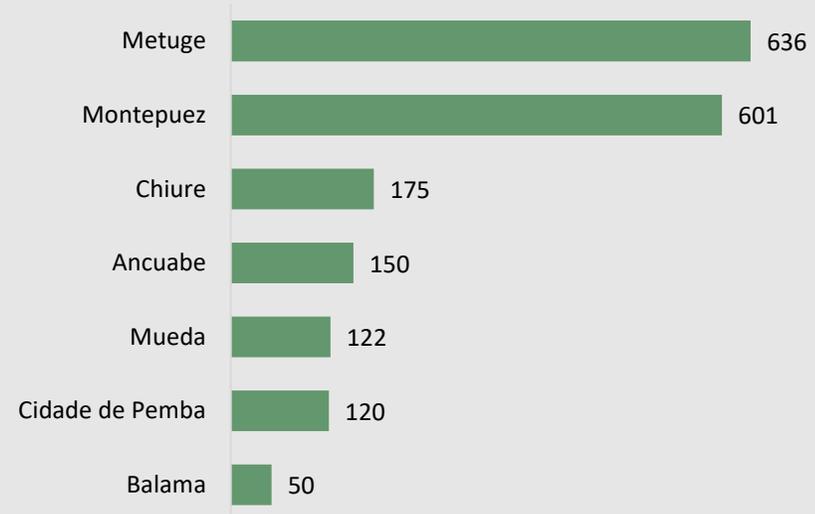
■ Casos Registrados 1 - 30 Abril    ■ Feedback Fornecido 1 - 30 Abril    ■ Casos Registrados 1 - 31 Maio    ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Maio

## REGIÃO NORTE CASOS POR SECTOR 1 DE ABRIL – 31 MAIO DE 2023

## REGIÃO NORTE DISTRITOS COM ELEVADOS NR DE CASOS 1 – 31 DE MAIO 2023



Casos de Segurança Alimentar correspondem a 96% dos casos registados na região norte. Dentro deste sector os pedidos de informação sobre datas de distribuição representam 83.3% dos casos com uma taxa total de feedback de 100%.



# REGIÃO NORTE

## 1 DE ABRIL – 31 MAIO DE 2023

**Abril**  
Casos Registrados:  
**2680**  
Feedback Fornecido:  
**99%**

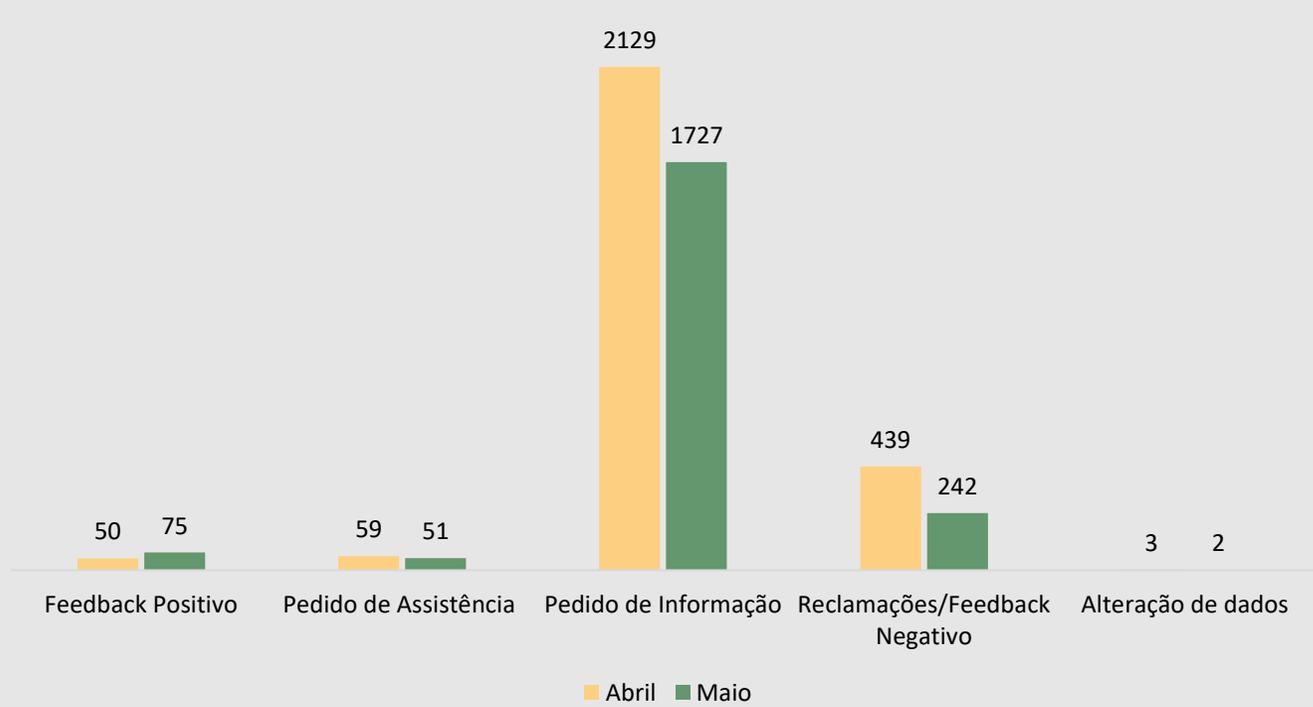
**Mai**  
Casos Registrados:  
**2097**  
Feedback Fornecido:  
**95%**

**Abril**  
Casos Registrados:  
**57**  
Feedback Fornecido:  
**86%**

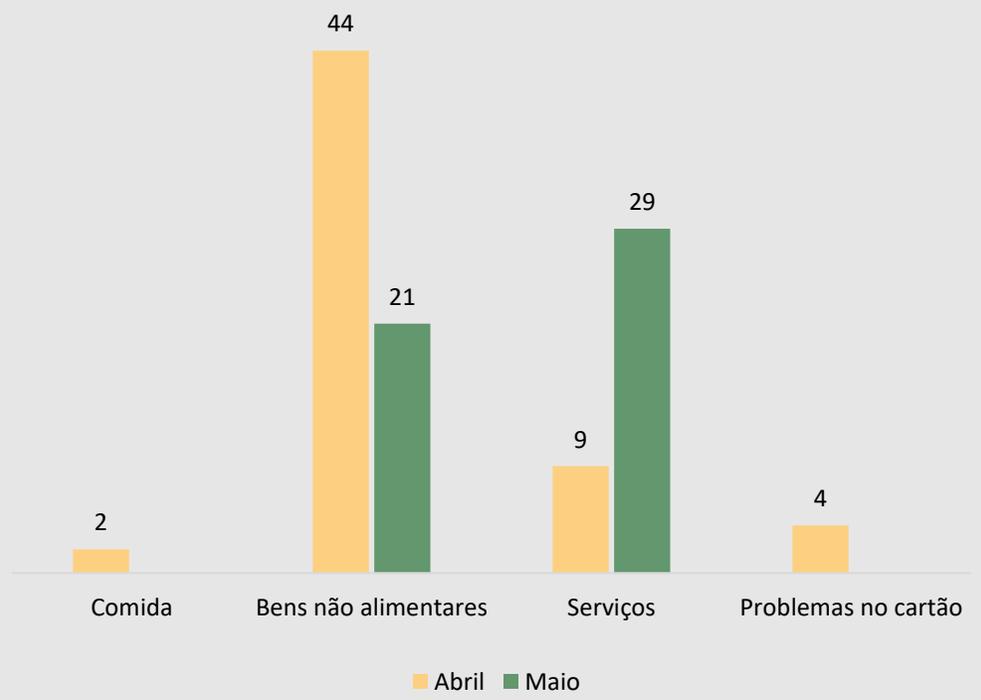
**Mai**  
Casos Registrados:  
**51**  
Feedback Fornecido:  
**47%**



### TIPOS DE CASO



### PEDIDO DE ASSISTÊNCIA



# REGIÃO NORTE

## PEDIDO DE INFORMAÇÃO

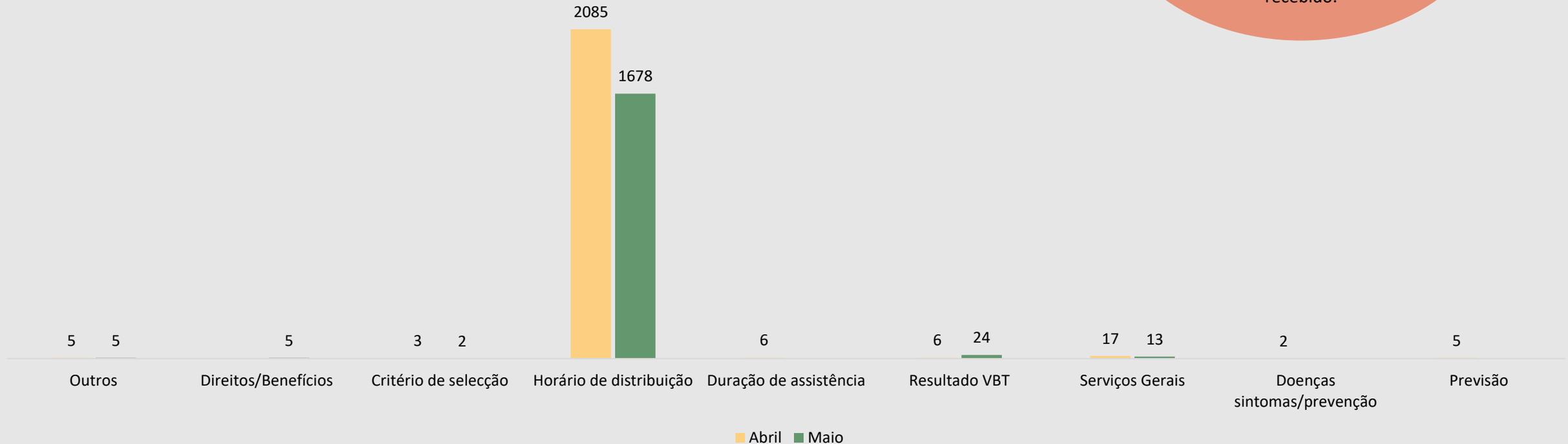
### 1 DE ABRIL – 31 MAIO DE 2023

**Abril**  
Casos Registados:  
**2129**  
Feedback Fornecido:  
**100%**

**Maio**  
Casos Registados:  
**1726**  
Feedback Fornecido:  
**100%**



A Linha Verde 1458 registou uma pequena redução de chamadas relacionadas ao **horário de distribuição** face ao mês anterior. Isto é devido ao facto das distribuições já terem decorrido em algumas zonas. A maioria dos casos são de beneficiários que esperavam receber em Abril e até a altura ainda não haviam recebido.



# REGIÃO NORTE

## RECLAMAÇÕES/FEEDBACK NEGATIVO

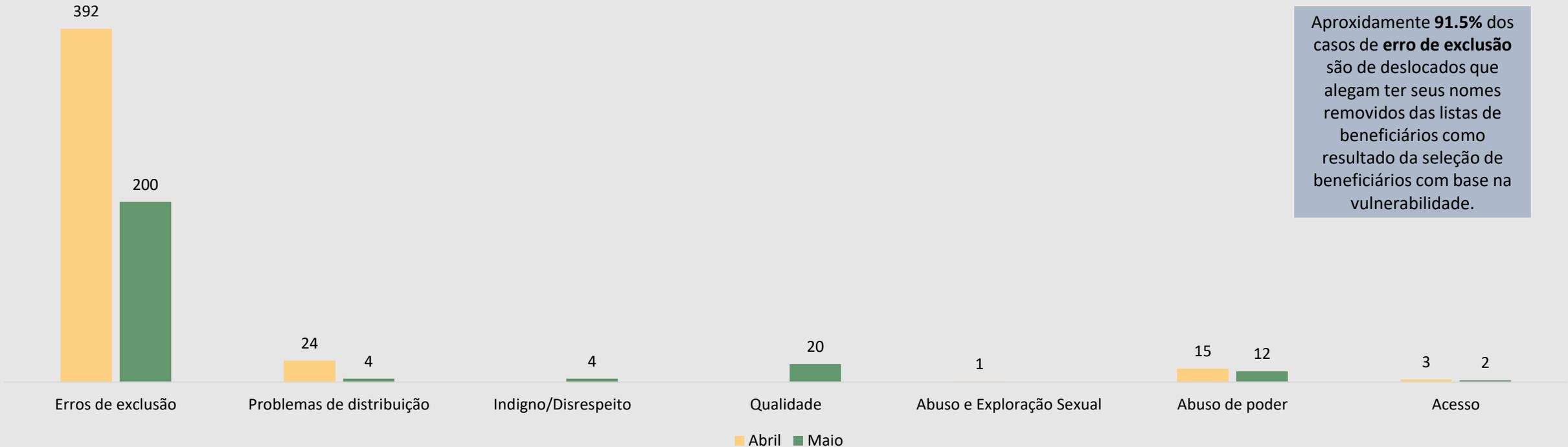
### 1 DE ABRIL – 31 MAIO DE 2023



**Abuso de poder:**  
Refere-se a casos 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 distancias para aceder tais lojas.

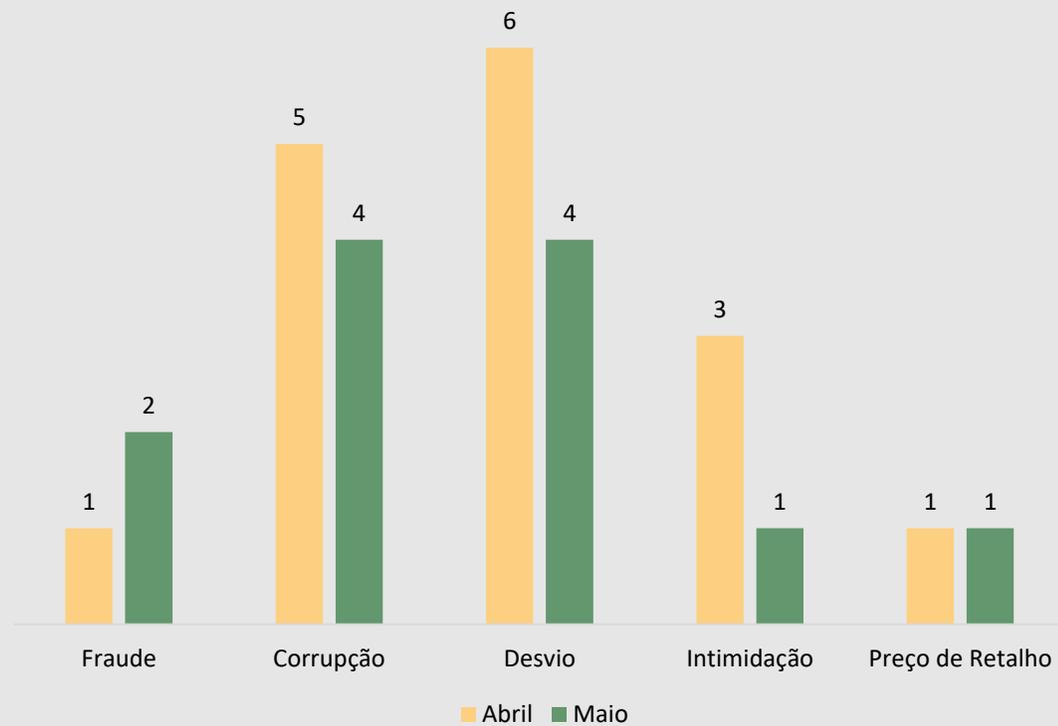
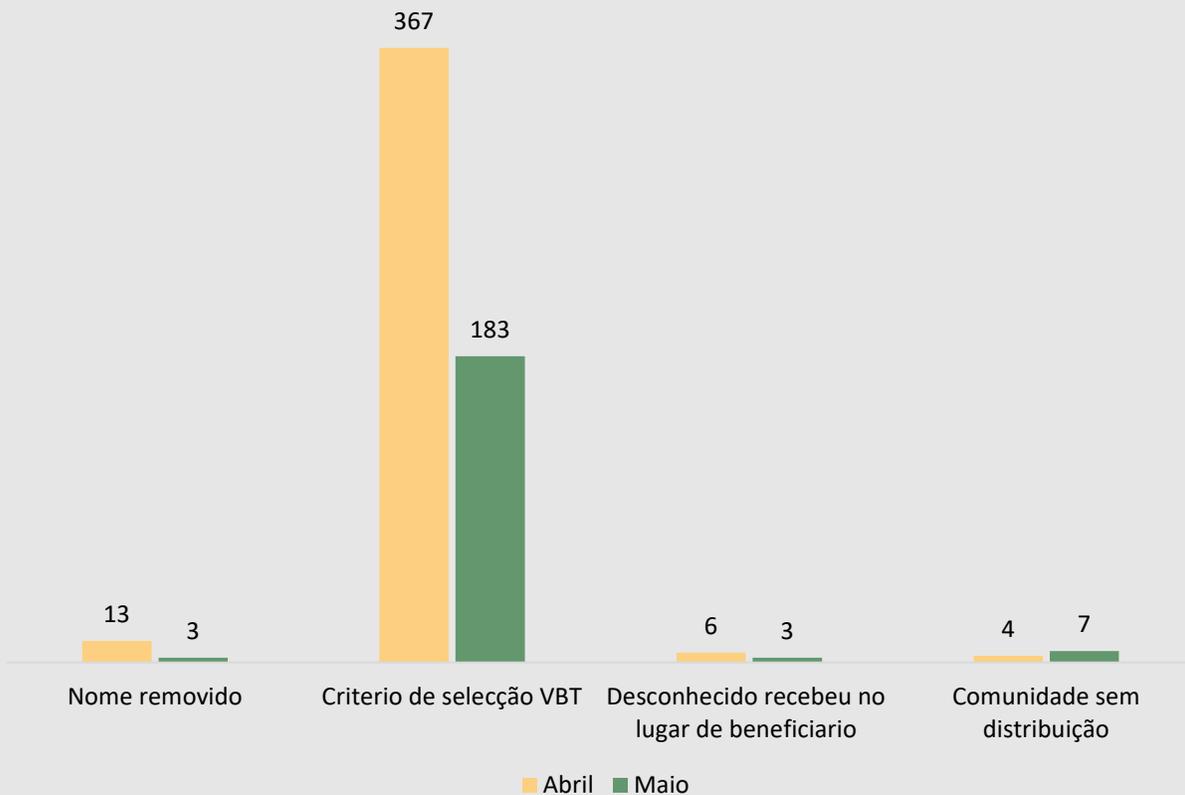
Aproxidadamente **91.5%** dos casos de **erro de exclusão** são de deslocados que alegam ter seus nomes removidos das listas de beneficiários como resultado da seleção de beneficiários com base na vulnerabilidade.



**REGIÃO NORTE**  
**ERROS DE EXCLUSÃO**  
1 DE ABRIL – 31 MAIO DE 2023



**REGIÃO NORTE**  
**TIPOS DE ABUSO DE PODER E BARREIRAS AO ACESSO**  
1 DE ABRIL – 31 MAIO DE 2023

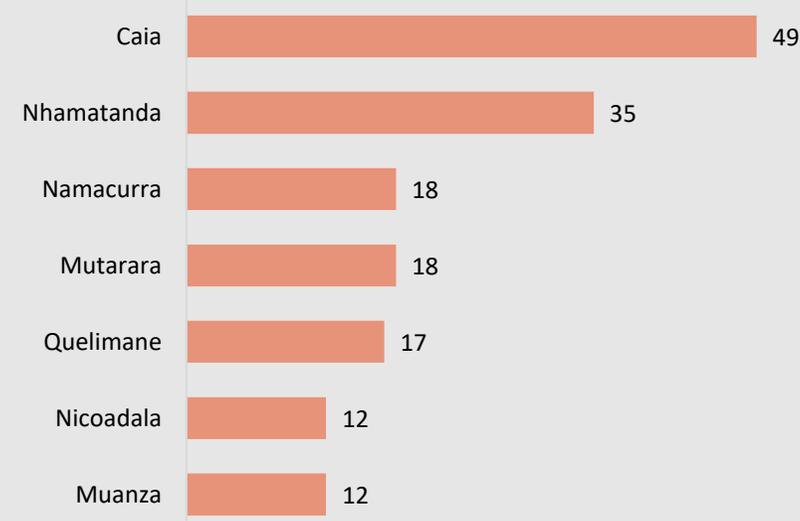
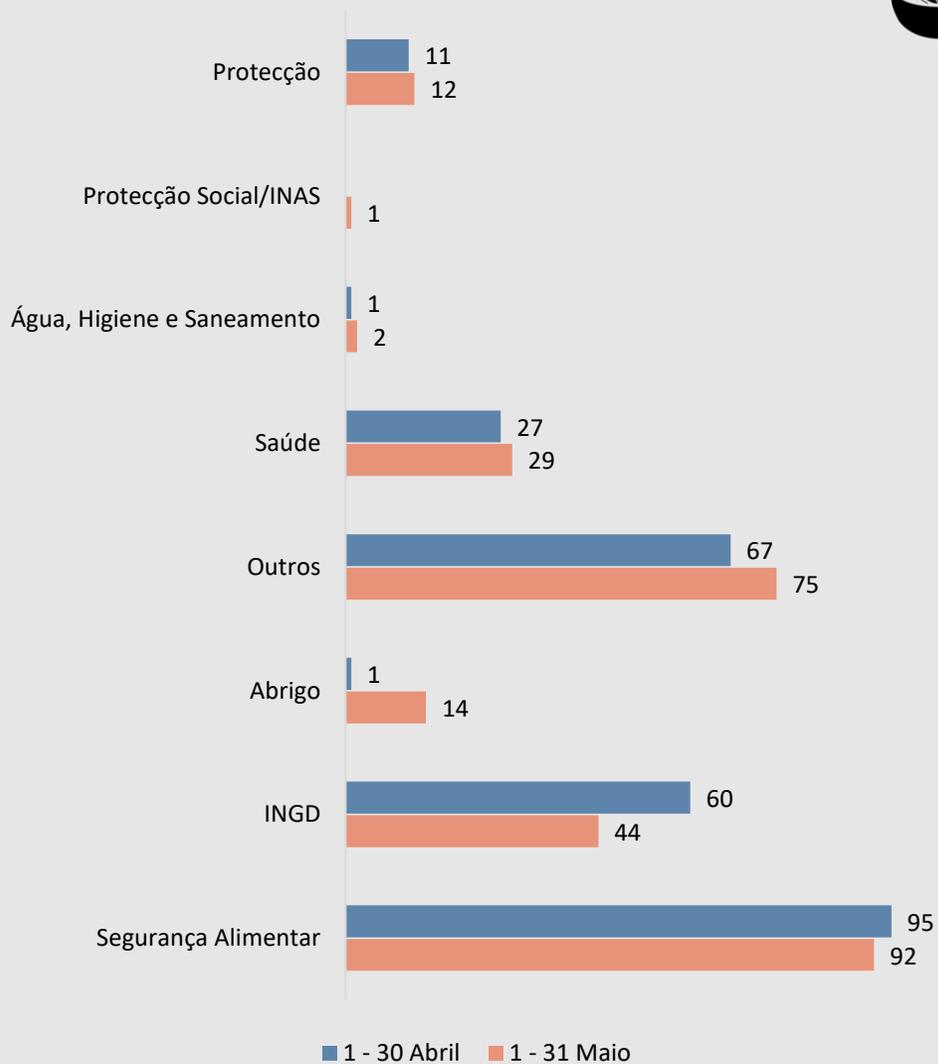


**Reclamações – Abusos de power**

**Reclamações – Barreiras de Acesso**

**REGIÃO CENTRO**  
**CASOS POR SECTOR**  
**1 DE ABRIL – 31 MAIO DE 2023**

**REGIÃO CENTRO**  
**DISTRITOS COM ELEVADOS NR DE CASOS**  
**1 – 31 DE MAIO 2023**



# REGIÃO CENTRO

## 1 DE ABRIL – 31 MAIO DE 2023

**Abril**  
Casos Registrados:  
**262**  
Feedback Fornecido:  
**85%**

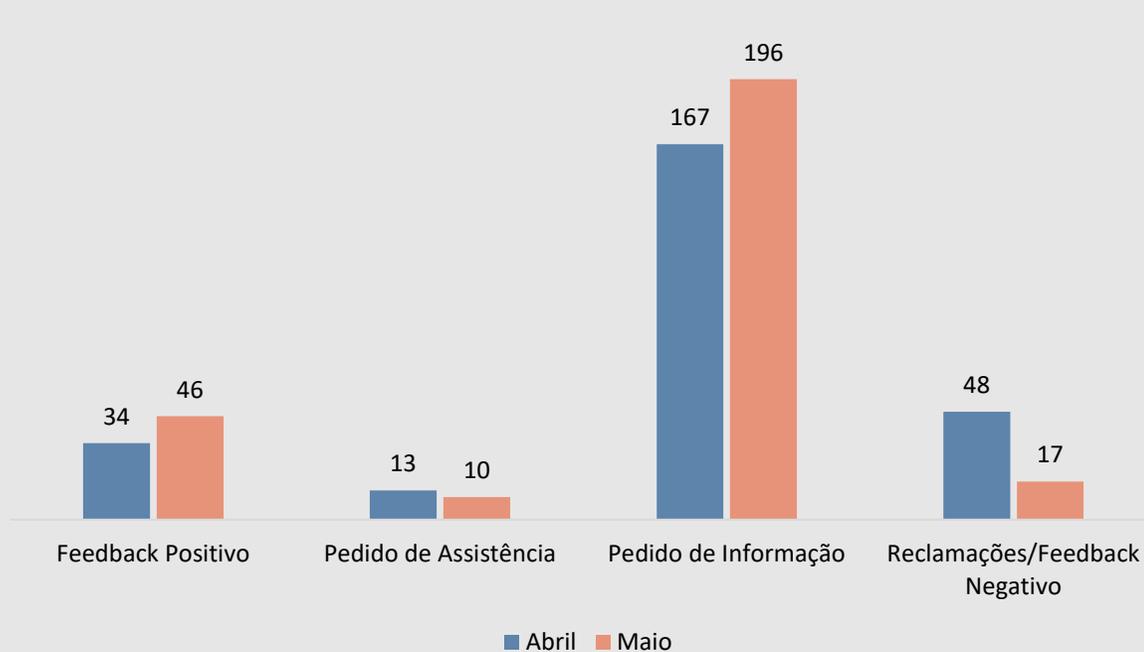
**Mai**  
Casos Registrados:  
**269**  
Feedback Fornecido:  
**94%**

**Abril**  
Casos Registrados:  
**13**  
Feedback Fornecido:  
**8%**

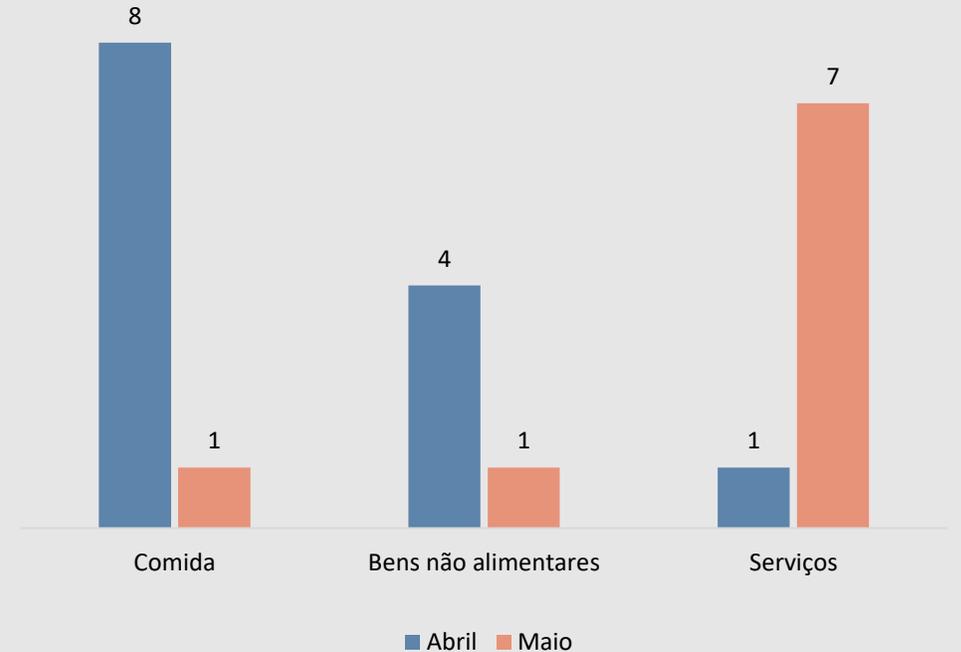
**Mai**  
Casos Registrados:  
**9**  
Feedback Fornecido:  
**67%**



### TIPOS DE CASO



### PEDIDO DE ASSISTÊNCIA



REGIÃO CENTRO  
PEDIDO DE INFORMAÇÃO  
1 DE ABRIL – 31 MAIO DE 2023



**Abril**

Casos Registrados:

**167**

Feedback Fornecido:

**100%**

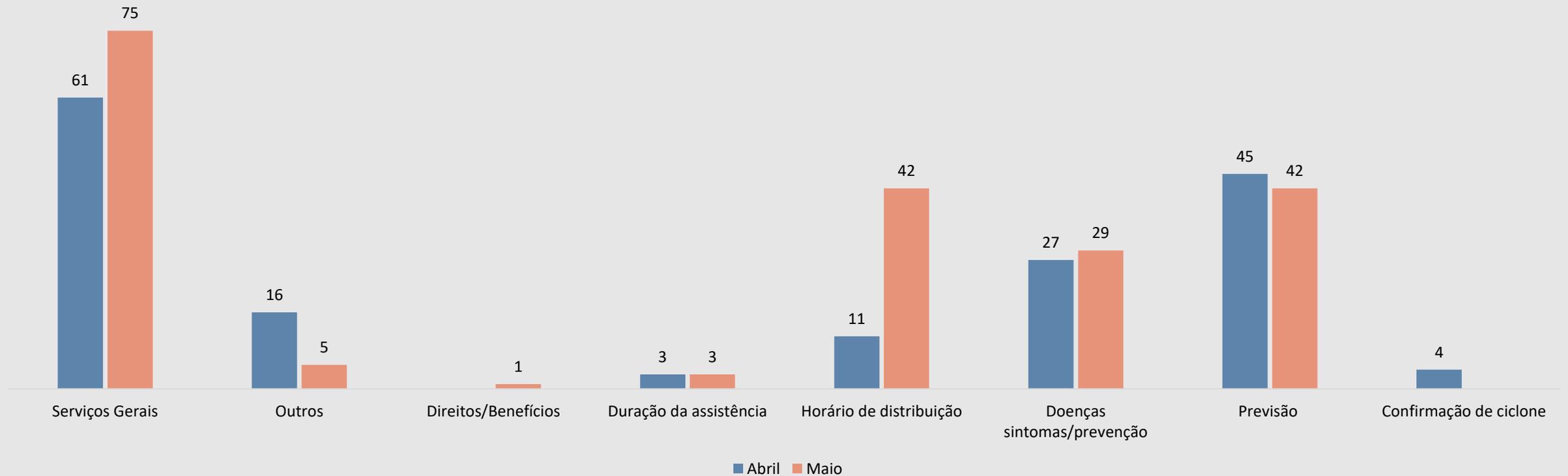
**Maio**

Casos Registrados:

**197**

Feedback Fornecido:

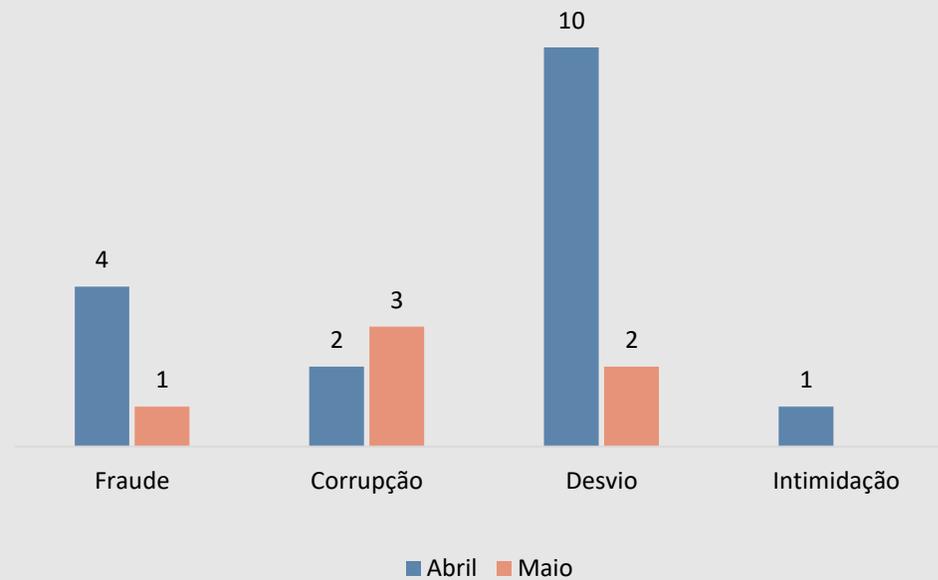
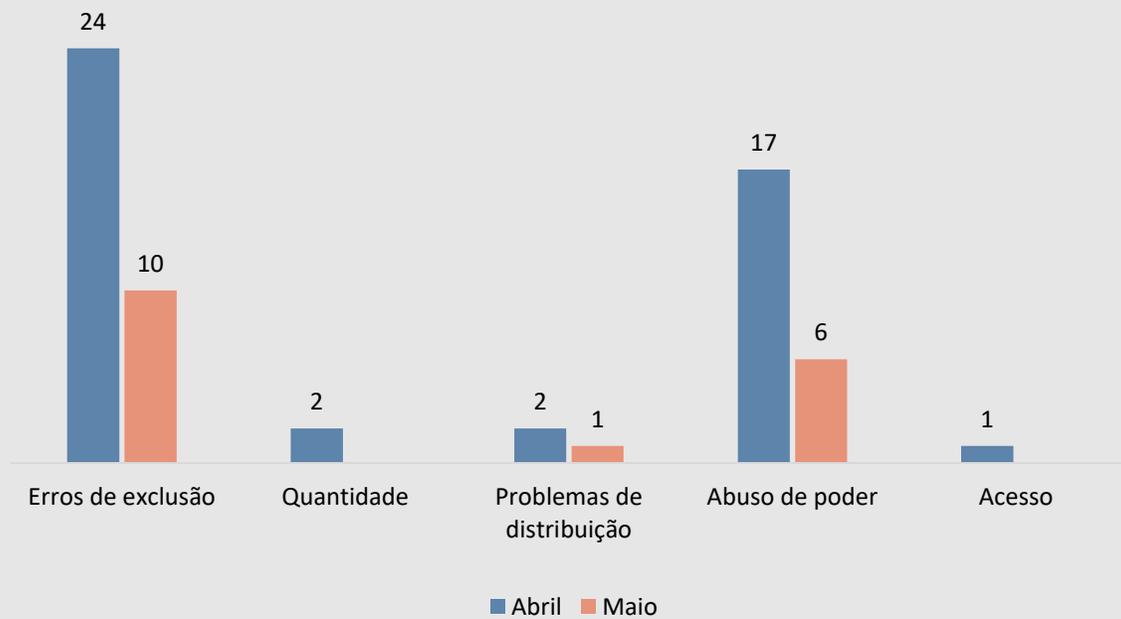
**100%**



**REGIÃO CENTRO**  
**RECLAMAÇÕES/FEEDBACK NEGATIVO**  
**1 DE ABRIL – 31 MAIO DE 2023**



**REGIÃO CENTRO**  
**TIPOS DE ABUSO DE PODER E BARREIRAS AO ACESSO**  
**1 DE ABRIL – 31 MAIO DE 2023**



**Reclamações – Abusos de power**

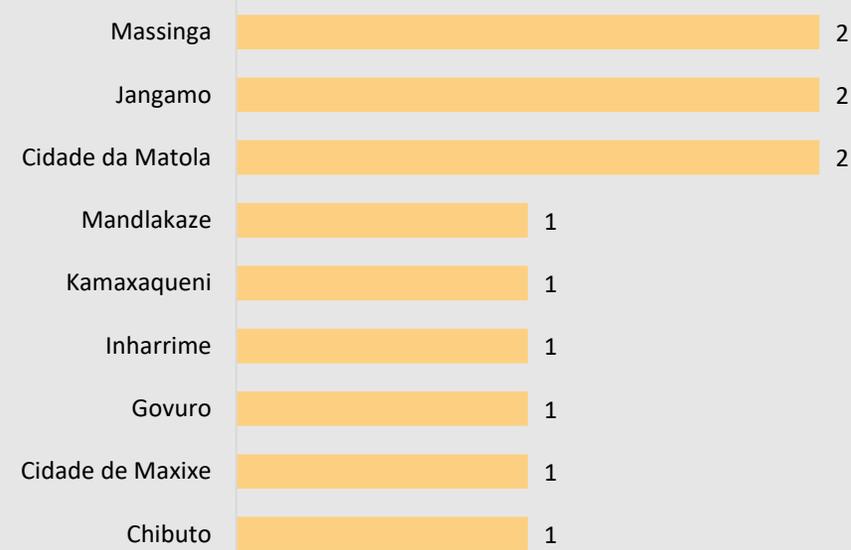
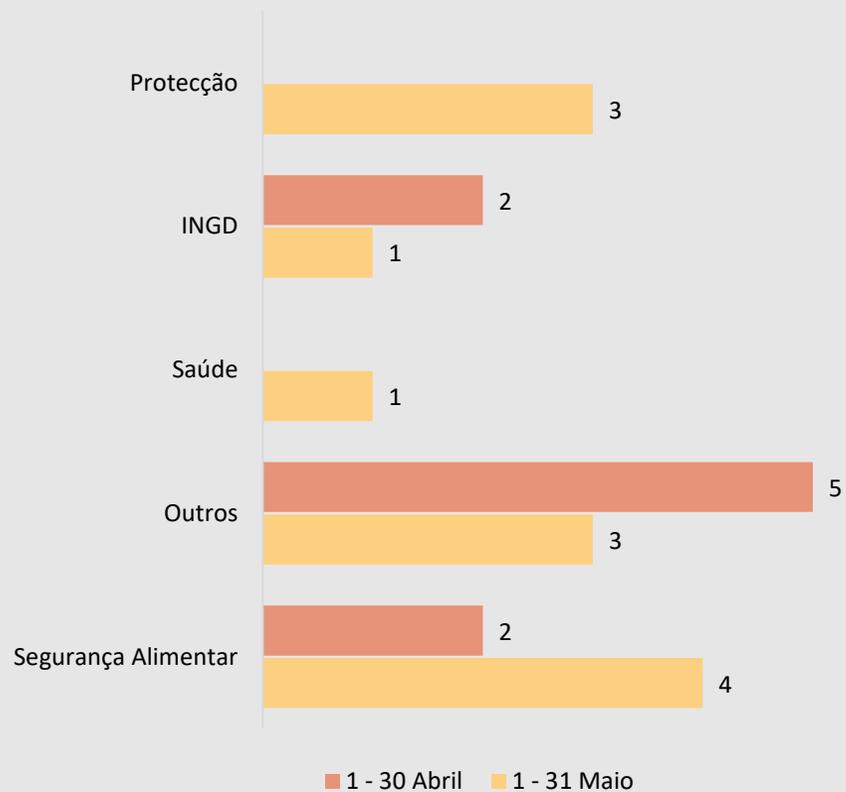
**Reclamações – Barreiras de Acesso**

**REGIÃO SUL**  
**CASOS POR SECTOR**  
**1 DE ABRIL – 31 MAIO DE 2023**

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



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



## FEEDBACK POSITIVO

1 – 31 DE MAIO 2023

### ABRIGO

“Sou natural da Zambézia, distrito de Namacurra, resido na localidade de Furquia, comunidade de Chuinde. Fui afectada pela tempestade tropical Freddy e sou beneficiária da assistência alimentar fornecida pelo PMA e parceiros. Liguei para agradecer o apoio das organizações que nos forneceram materiais de abrigo como painéis solares, candeeiros, lonas, panelas, facas, colheres e pratos.” **Mulher, Namacurra, Zambezia**

### SEGURANÇA ALIMENTAR

“Estou a ligar para agradecer o apoio que recebi do PMA no dia 24.05.2023. Recebi 1 saco de milho de 50kg, 10kg de feijão e 4 litros de óleo. Sou deslocada de Quissanga desde 2018, actualmente vivo no distrito de Metuge, na localidade de Metuge sede, no C.R. de Ngalane com a minha família composta por 6 pessoas.” **Mulher, Metuge, Cabo Delgado**

### SEGURANÇA ALIMENTAR

“Sou da província de Tete, distrito de Doa no Bairro 3 e fui afectado pela tempestade tropical Freddy. Fui registado pelo lider local e vivo com 6 membros da minha família. Recebi arroz, feijao e oleo no dia 26.04.2023 apoio prestado pelo INGD. Estou muito grato por esta ajuda.” **Homem, Doa, Tete**

### SEGURANÇA ALIMENTAR

“Ligo da província de Sofala, distrito de Muanza no bairro de Binga onde vivo com 5 membros da minha família. Fui afectado pela tempestade tropical Freddy e no mês de Março de 2023 fui registado pelo lider local. Recebi no dia 7 de Maio 2023 50kg de arroz, 4L de oleo e 10kg de feijão e 2kg de açúcar do PMA. Estou muito grato pelo apoio.” **Homem, Muanza, Sofala**

### PROTECÇÃO À CRIANÇA - EDUCAÇÃO

“Liguei para agradecer porque no dia 23.05.2023 recebi material escolar: duas embalagens de cardenos pequenos, 1 afiador, uma borracha, duas canetas, 2 lápis e uma mochila da UNICEF. Sou de Buzi e sofri com a passada tempestade tropical Idai, ocorrido no dia 04 de mês de Marco de 2019. Actualmente vivo com 2 pessoas no C/R de 2021 onde foi feita a distribuição.” **Mulher, Buzi, Sofala**

### SEGURANÇA ALIMENTAR

“Ligo da província da Zambezia, distrito de Namacura no Centro de Reassentamento de Ronda onde vivo com 6 membros da minha família. Fui afectado pelo ciclone Freddy. Em Março de 2023 fui registado pelo lider local e em Maio 2023 recebi apoio alimentar em arroz, óleo, feijão. Ontem dia 24.05.2024 as mulheres receberam kits de dignidade. Ligo para agradecer pelo apoio.” **Homem, Namacurra, Zambezia**

# SEGURANÇA ALIMENTAR



**1 – 31 de Maio 2023**

Casos Registrados:

**2110**

Feedback Fornecido:

**2041**

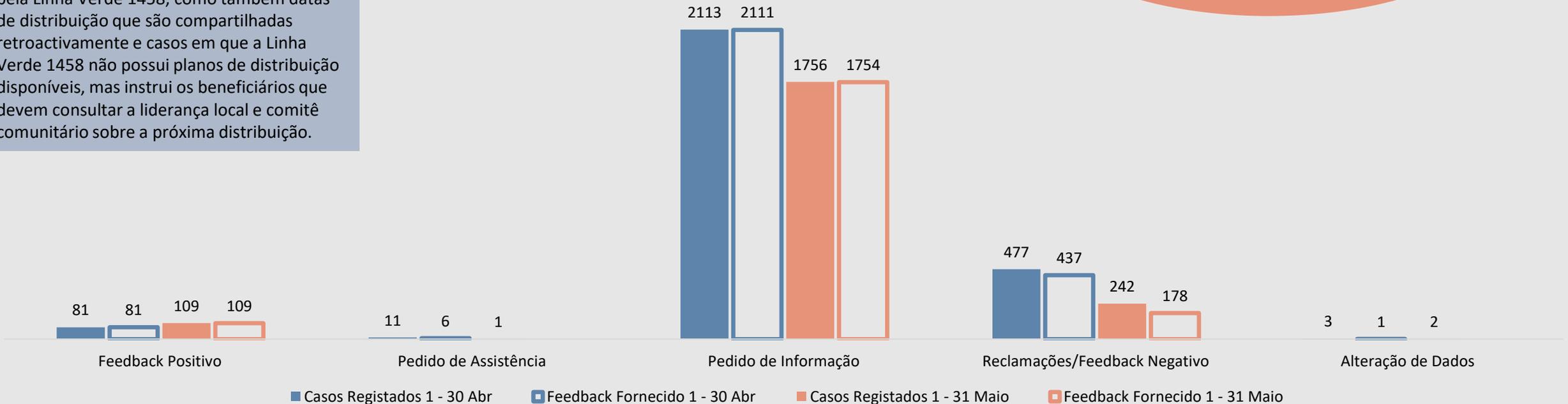
**1 – 31 de Maio 2023**

95% 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	44
Zambezia	35
Tete	13
Nampula	73
Cabo Delgado	1933
Inhambane	3
Gaza	1
Niassa	8

Casos Referenciados	72
Feedback Casos Referenciados	9
Resolução na Primeira Chamada	2038

**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.



## ABRIGO E BENS NÃO ALIMENTARES



1 – 31 de Maio 2023

Casos Registrados:

39

Feedback Fornecido:

30

Sofala	2
Zambezia	12
Cabo Delgado	22
Niassa	3

Casos Referenciados	8
Feedback de Casos Referenciados	5
Resolução na Primeira Chamada	30

## ÁGUA, SANEAMENTO E HIGIENE



1 – 31 de Maio 2023

Casos Registrados:

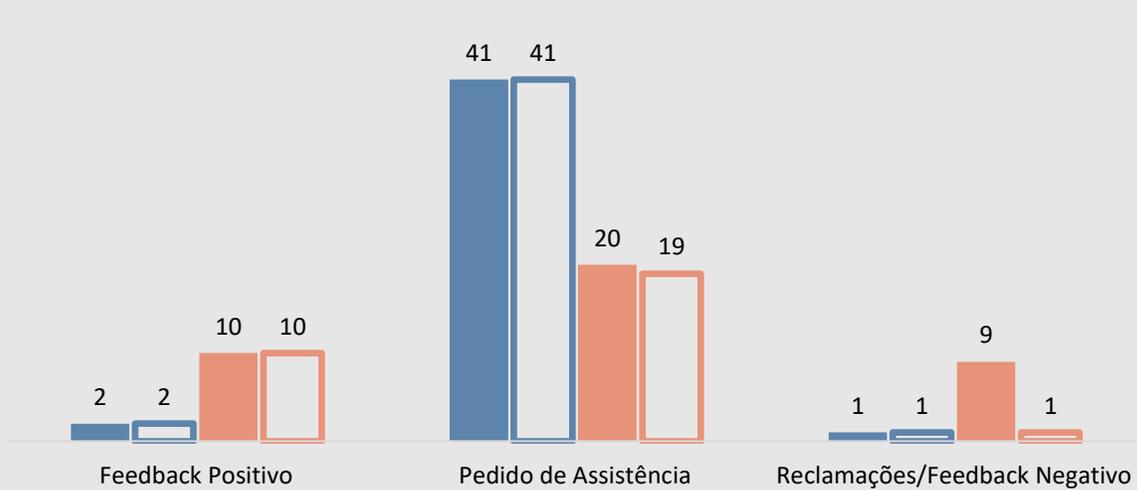
25

Feedback Fornecido:

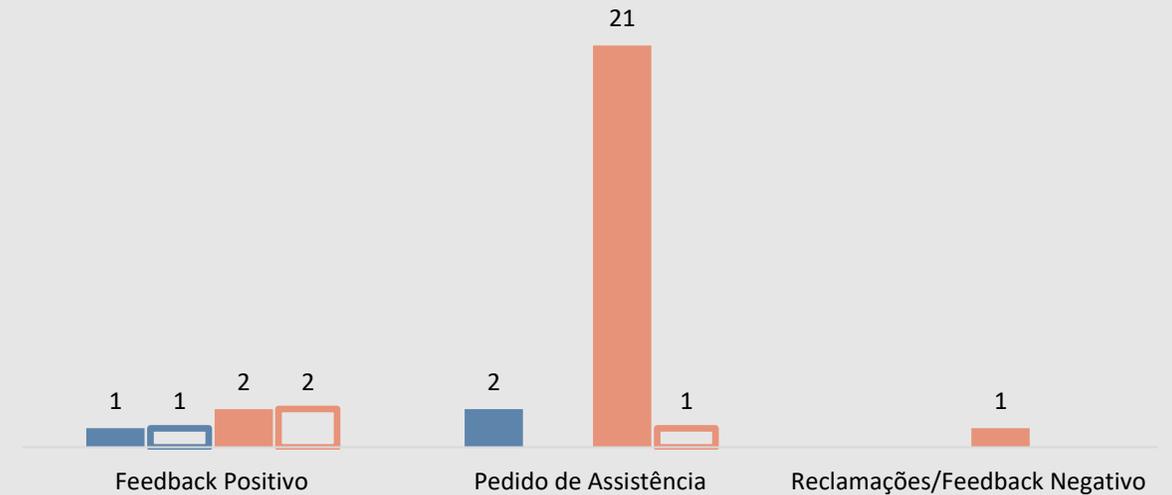
4

Zambezia	2
Cabo Delgado	23

Casos Referenciados	4
Feedback de Casos Referenciados	0
Resolução na Primeira Chamada	21



■ Casos Registrados 1 - 30 Abr    ■ Feedback Fornecido 1 - 30 Abr  
 ■ Casos Registrados 1 - 31 Maio    ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Maio



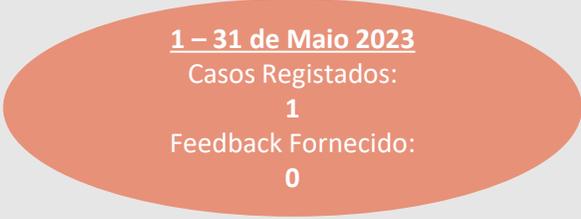
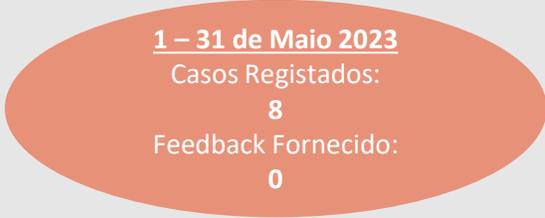
■ Casos Registrados 1 - 30 Abr    ■ Feedback Fornecido 1 - 30 Abr  
 ■ Casos Registrados 1 - 31 Maio    ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Maio

# PROTECÇÃO



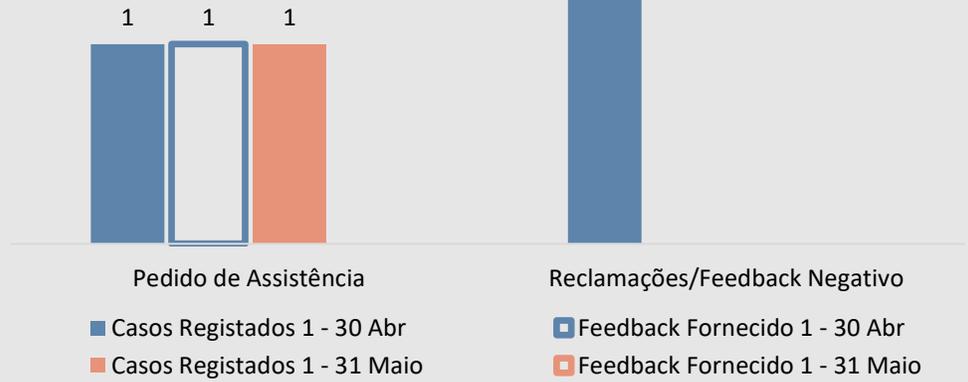
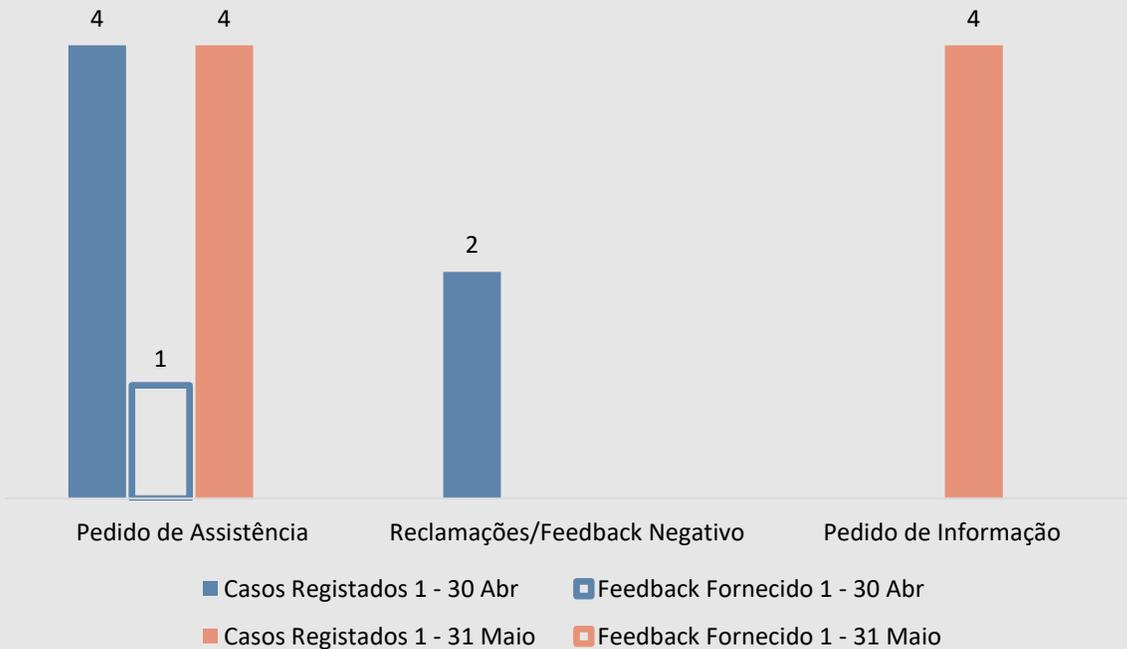
# CCCM

Cabo Delgado	8
Casos Referenciados	4
Feedback de Casos Referenciados	0
Resolução na Primeira Chamada	0



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

**Casos do sector de Protecção inclui:**  
 Retorno – 4 casos  
 Documentação Civil - 3 casos  
 HLP (*Habitacao, Terra, Proprieddade*) – 1 caso



# PROTECÇÃO À CRIANÇA

# VBG



Sofala	6
Zambezia	6
Nampula	1
Cabo Delgado	2

Casos Referenciados	8
Feedback de Casos Referenciados	2
Resolução na Primeira Chamada	7

**Sector de Protecção à Criança:**  
 Violação sexual - 4 casos  
 Casamento forçado - 3 casos  
 Casamento forçado (Info) – 5 casos

**1 – 31 de Maio 2023**  
 Casos Registados: **15**  
 Feedback Fornecido: **15**

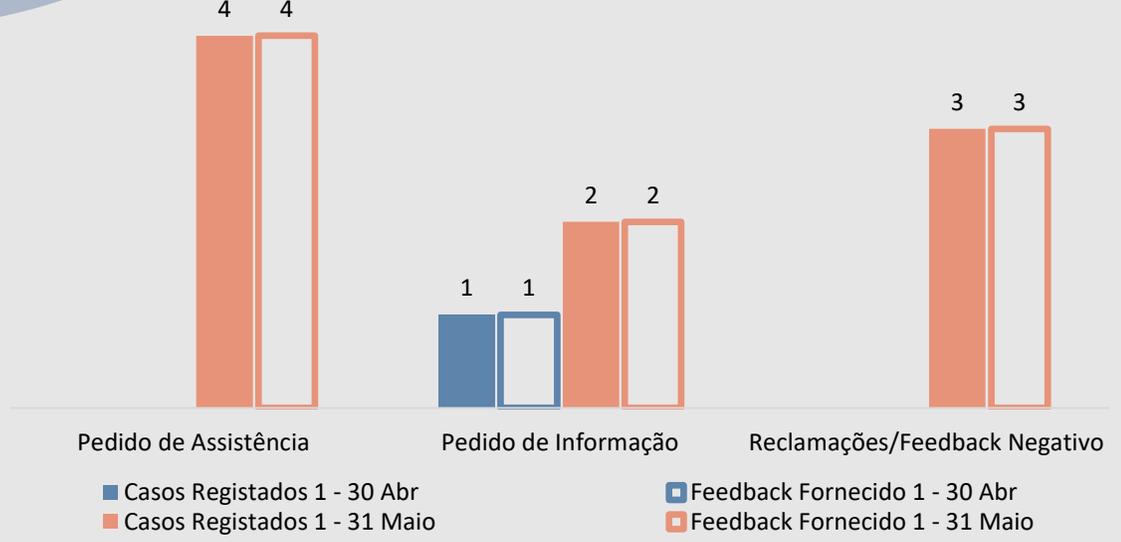
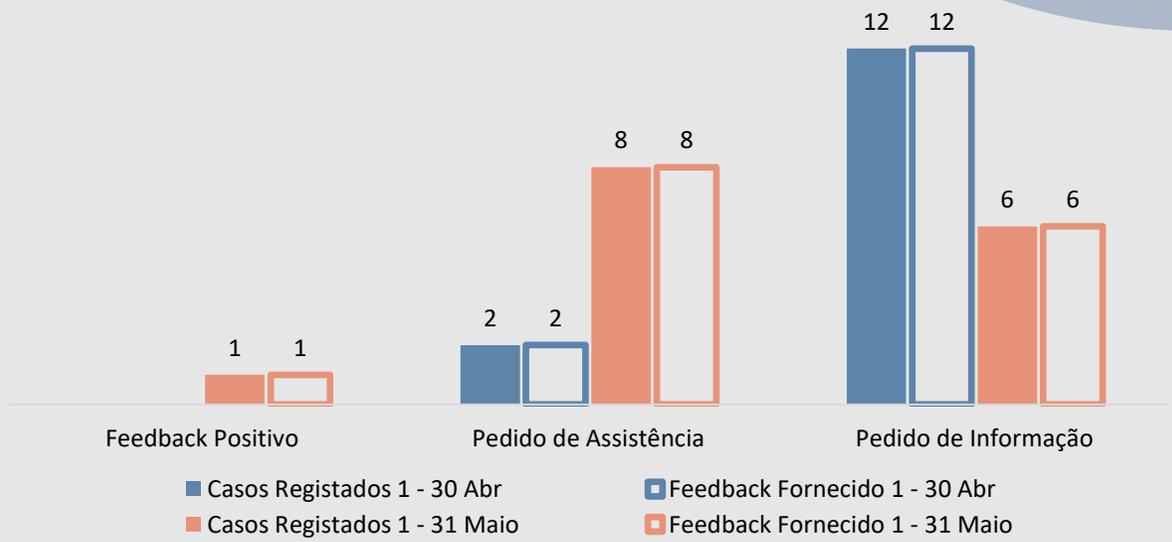
**1 – 31 de Maio 2023**  
 Casos Registados: **9**  
 Feedback Fornecido: **9**

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.

Cabo Delgado	6
Inhambane	1
Gaza	1
Maputo Provincia	1

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

**Sector VBG inclui:**  
 Assédio sexual - 1 caso  
 Violência física - 3 casos



## INGD

## SAÚDE



Sofala	37
Tete	4
Inhambane	1
Zambezia	3

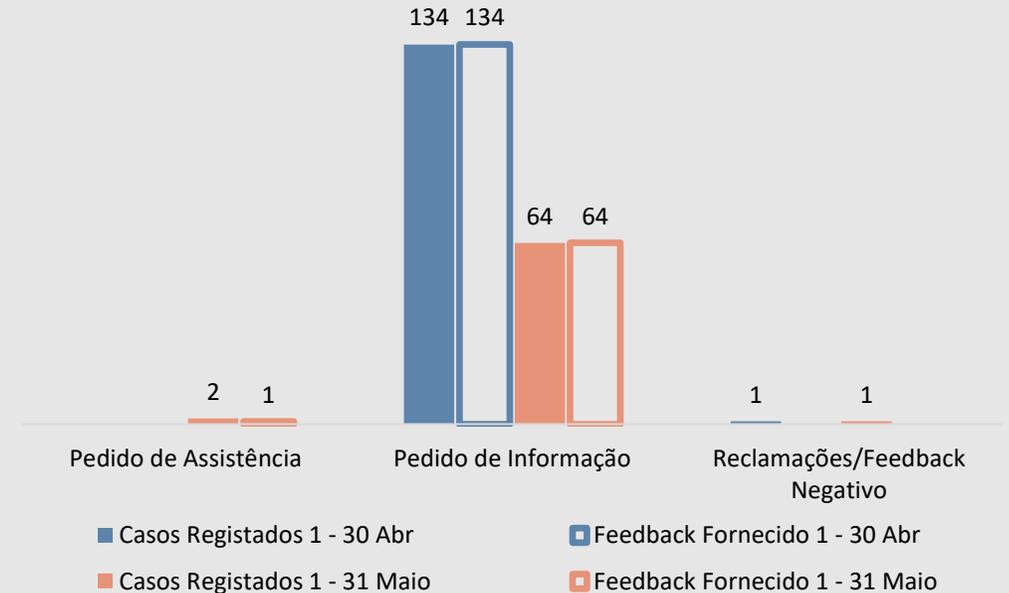
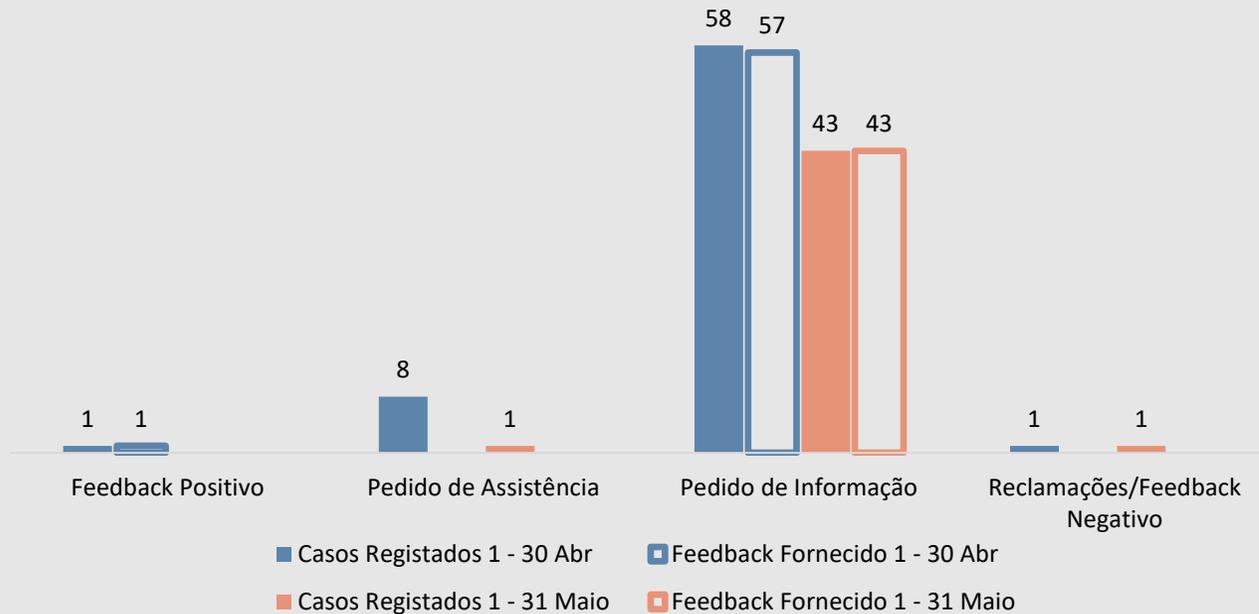
Casos Referenciados	2
Feedback de Casos Referenciados	1
Resolução na Primeira Chamada	43

**1 – 31 de Maio 2023**  
 Casos Registados  
**45**  
 Feedback Fornecido:  
**43**

**1 – 31 de Maio 2023**  
 Casos Registados:  
**67**  
 Feedback Fornecido:  
**65**

Sofala	38
Zambezia	9
Manica	7
Tete	8
Nampula	2
Cabo Delgado	2
Inhambane	1

Casos Referenciados	1
Feedback de Casos Referenciados	0
Resolução na Primeira Chamada	65



# LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

## 1 – 31 DE MAIO 2023

### Visão geral

- ❖ Para o mês de Maio de 2023, a Linha Verde 1458 registrou um total de **2.413** casos com uma taxa de feedback de **95%**.
  - **94,8%** dos casos foram encerrados durante a chamada como resolução na primeira chamada
  - **5,2%** dos casos registados foram encaminhados para os pontos focais do *cluster* para verificação e acção, cerca de **27,8%** foram abordados e encerrados com feedback.
- ❖ Durante Maio de 2023:
  - **86,9%** dos casos registados provêm da região norte relacionados com actividades humanitárias em resposta a conflitos.
  - **11,1%** dos casos vêm da região central, cobrem questões relacionadas à assistência humanitária em resposta ao ciclone Freddy.
  - **1,4%** estão relacionados com Covid-19.
  - **0,4%** são da região sul.

### Região Norte: 1 a 31 de Maio de 2023

- ❖ Para a região norte Linha Verde 1458 registou **2.097** casos maioritariamente relacionados com assistência humanitária em resposta ao conflito. Isso representa um aumento de **17%** em relação ao mês anterior. Do total de casos, **96%** está relacionado com **segurança alimentar**, **1,2%** relacionado com **assistência e necessidades de abrigo**, **1,1%** está relacionado com **Água Saneamento e Higiene (ASH)**.

### Assistência Alimentar

- ❖ Na região Norte registaram-se **2012** casos de assistência alimentar, dos quais **84,8%** foram **pedidos de informação**, **11,5%** **reclamações**, **3,6%** **feedback positivo** e **0,1%** pedidos de **alteração de dados**.

### Pedidos de informação

- ❖ Foram recebidos cerca de **1709** pedidos de informação que consistiram em:
  - ❖ **1678** casos de pedido de informação sobre os **horários de distribuição** de alimentos. A Linha Verde 1458 continua a disponibilizar informações sobre as datas com base nos planos de distribuição partilhados. Nos casos em que os planos não estão disponíveis, esta instrui os chamadores a consultar os líderes locais para obter informações sobre as datas planeadas, conforme compartilhado pelos parceiros. A maioria dos casos veio de **Montepuez, Metuge, Pemba e Ancuabe**.

- ❖ **24** inquéritos sobre as listas de selecção baseadas em vulnerabilidade divididos da seguinte forma:
  - **19** pessoas que ligaram para saber sobre os **resultados** das entrevistas para **selecção com base na vulnerabilidade** das quais participaram em 2022 para confirmar se são elegíveis para receber assistência alimentar de acordo com o critérios. A Linha Verde 1458 consultou as listas de beneficiários baseadas na vulnerabilidade partilhadas pela equipe do PMA CFM para informá-los sobre sua elegibilidade. Quando considerado não elegível, a Linha Verde aplica o questionário baseado na vulnerabilidade para avaliar seu nível de vulnerabilidade, uma vez que as entrevistas foram realizadas há vários meses e o status de vulnerabilidade pode ter mudado. Após a aplicação do questionário, os chamadores são informados sobre os resultados que indicam se eles se tornam elegíveis ou permanecem não elegíveis. As chamadas vinham de **Metuge, Ancuabe, Mueda, Pemba e Chiure**.
  - **5** chamadores perguntaram quando seus nomes serão incluídos nas listas de beneficiários com base na vulnerabilidade para continuar a receber assistência alimentar depois de terem sido submetidos ao questionário baseado em vulnerabilidade entre os meses Fevereiro e Março de 2023. Linha Verde os instruiu a aguardar comunicação do PMA em os passos adiante. As chamadas vieram de **Montepuez, Chiure e Metuge**
- ❖ **5** questões levantadas por beneficiários sobre o **direito** à assistência alimentar. Do total 4 afirmaram receber uma senha de valor, na qual dizem não ser suficiente para cobrir todas as necessidades alimentares mensais do agregado familiar. A Linha Verde 1458 esclareceu que por falta de meios financeiros as quantidades foram reduzidas e aproveitou para sensibilizar as famílias a racionalizar a comida o máximo possível. Um beneficiário perguntou se mais um membro da sua família poderia ser listado como beneficiário, e foi esclarecido que apenas um membro da família pode ser registado como beneficiário de todos.
- ❖ **2** deslocados internos de Chiure questionaram por que razão nas distribuições recentes mais pessoas das comunidades anfitriãs tem vindo a receber assistência alimentar. A Linha Verde 1458 explicou que os novos critérios de selecção com base na vulnerabilidade são direcionados para ajudar os mais vulneráveis e em situação de insegurança alimentar tanto da comunidade de deslocados como da comunidade anfitriã, portanto, não mais exclusivamente para deslocados internos como anteriormente.

### Reclamações

- ❖ No total, foram registradas **229** reclamações pelo disque-denúncia referentes a ajuda alimentar. Os erros de exclusão representam **85,5%** do total de reclamações, **8,7%** foram reclamações sobre a **qualidade** dos alimentos distribuídos, **3,9%** alegações de **abuso de poder** e **1,7%** foram reclamações de **problemas de distribuição e barreiras de acesso**.

# LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

## 1 – 31 DE MAIO 2023

### ❖ Dos **197** erros de exclusão:

- **183** pessoas já assistidas reclamaram que não receberam comida no ciclo de distribuição anterior porque seus nomes não constavam da lista. A Linha Verde 1458 aplicou o questionário baseado na vulnerabilidade para avaliar a elegibilidade das mesmas e informou se suas famílias são elegíveis para receber assistência alimentar sob novos critérios baseados na vulnerabilidade durante a chamada. Do total avaliado, **167** atenderam aos critérios e provavelmente receberão assistência de acordo com os novos critérios. Os casos vieram de todos os 9 distritos onde o critério de vulnerabilidade está a ser aplicado (**Metuge, Ancuabe, Chiure, Ibo, Montepuez, Mueda, Namuno, Pemba, Balama**).
- **7** pessoas relataram que suas comunidades foram excluídas da distribuição de alimentos nos últimos meses. As comunidades indicadas como excluídas são o **reassentamento de Nanga B em Macomia, Milamba Expansão em Ancuabe, Cupe e Jonga em Chiure**, e o **reassentamento Bairro Novo em Mecula, Niassa**.
- **3** deslocados internos 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 chamadores são instruídos a chegar o mais cedo possível aos pontos de distribuição para evitar que tais situações ocorram. Os casos são de **Palma, Mueda e Nangade**.
- **3** utentes de Macomia, Nangade e Quissanga reclamaram que não receberam alimentos na última distribuição porque os seus nomes foram excluídos das listas. Os casos foram encaminhados para verificação.

### ❖ **20** beneficiários relataram problemas de **qualidade** do milho e feijão distribuídos que se encontravam impróprios para consumo. Os casos foram imediatamente encaminhados para a equipe de verificação do CFM do PMA e a Linha Verde 1458 continua a instruir aos beneficiários a inspecionar os alimentos no local de distribuição e relatar qualquer problema junto as meses de apoio.

- **16** pessoas reclamaram que do milho recebido tinha bolor. Os casos foram relatados nos locais de Bandar, Pulo e Pachinuapa, Nanlia, Tratara, 1 de Maio e Tribuna em Metuge.
- **4** pessoas dos **reassentamentos de Galane e Nacussa em Ancuabe, Milamba em Chiure e reassentamento de Ngalane em Metuge** afirmaram que o feijão que receberam continha vermes.

### ❖ **9** reclamações de **abuso de poder**, distribuídas em:

- **3** alegações de **desvio** de alimentos que deixou vários beneficiários sem assistência: 2 chamadas de **Macomia e Chiure** a alegar que os líderes locais estavam a vender os kits de alimentação a não beneficiários a **1000MT** cada kit; Uma chamada proveniente do posto do Mpeme em Mueda a reportar que os responsáveis pela distribuição na loja móvel recolheram as senhas de valor aos beneficiários e não lhes deram em troca os alimentos.

- **3** denúncias de **corrupção** a indicar que dirigentes locais têm cobrado valores entre **1000MT - 1500MT** para incluir pessoas não vulneráveis e em contrapartida retiram os elegíveis das listas. As reivindicações são dos **reassentamentos de Lyanda em Mueda, Jonga em Chiure e Nacussa em Ancuabe**.
- **2** reclamações de **Intimidação**, uma do **reassentamento de Nandimba em Mueda** a afirmar que o líder local ameaçou retirar o nome do beneficiário da lista se não partilhasse metade dos alimentos. Outro caso veio do **reassentamento de Katapua**, que teria sido excluído da distribuição, a alegar que as equipas de distribuição ameaçaram retirar o nome do beneficiário da lista se questionasse o motivo da exclusão deste reassentamento na distribuição.
- **1** reclamação que os dirigentes locais do município de Mocímboa da Praia estão a condicionar a ajuda alimentar à filiação política, concedendo assistência apenas aos filiados a um determinado partido enquanto demais os são excluídos.

### ❖ **1** relato de **problema de distribuição** em Mocímboa da Praia a afirmar que nem todos receberam alimentos devido ao baixo stock de alimentos. Além disso, as equipas de distribuição não retornaram para retomar as distribuições conforme indicado.

### ❖ **1** caso de **barreira de acesso** a alimentos devido ao **aumento de preços** nas lojas autorizadas logo após a distribuição das senhas de valor como também à falta de alguns produtos, como o milho. O caso é proveniente do **reassentamento de Lyanda em Mueda**.

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

### ❖ Um total de **23** casos relacionados a ASH foram registados durante o mês corrente. Cerca de **95,6%** são **pedidos de assistência** e **4,4%** **feedback positivo**.

## **Pedidos de assistência**

### ❖ **20** deslocados internos ligaram para informar que a água fornecida às suas comunidades não é suficiente para satisfazer as suas necessidades, pelo que gostariam de solicitar o aumento da quantidade fornecida. A maioria dos pedidos veio de **Mueda nos reassentamentos de Lyanda, Mpeme, Eduardo Mondlane, Nandimba e Ruanda**, e de **Montepuez reassentamento de Ntele e Mocímboa da Praia no reassentamento Eduardo Mondlane**.

### ❖ **2** deslocados internos do **reassentamento de Mpeme em Mueda** solicitaram assistência em baldes para conservar água. Todos os pedidos de assistência foram encaminhados para o **cluster de ASH**.

## **Abrigo e bens não alimentares**

### ❖ A Linha Verde 1458 registou **25** casos relacionados com as necessidades de abrigo e bens não alimentares, **76%** são pedidos de assistência, **16%** são reclamações e **8%** são feedback positivo.

# LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

## 1 – 31 DE MAIO 2023

### Pedidos de assistência

- ❖ **Mueda (reassentamentos de Lyanda, Mpeme e Namatil e Josina Machel):** 9 deslocados internos solicitaram lonas, cobertores, utensílios de cozinha, lanternas, baldes, esteiras, redes mosquiteiras, materiais de construção e ferramentas agrícolas e sementes.
- ❖ **Ancuabe (reassentamentos de Nannona e Naua):** 6 deslocados internos solicitaram lonas, esteiras, lanternas, utensílios de cozinha, cobertores e artigos de higiene.
- ❖ **Chiure (reassentamento de Maningane):** 2 deslocados internos solicitaram lonas e esteiras.
- ❖ **Nangade (reassentamento de Ntoli):** 1 deslocado interno solicitou apoio em lonas.
- ❖ **Metuge (site 25 de Junho):** 1 deslocado interno pediram lonas, cobertores e lanternas.

### Reclamações

- ❖ Foram recebidas **2** denúncias de **fraude** dos beneficiários do assistência em resposta à tempestade tropical Freddy. Estes alegaram que os responsáveis pela distribuição só escolhiam familiares e conhecidos para receber os itens de abrigo como lonas e cobertores. Os casos são de **Mecanhelas** em **Niassa**.
- ❖ 1 reclamação de **problema de distribuição** a alegar que nem todos receberam os itens do abrigo distribuídos e as equipas não informaram quando retornariam para retomar a distribuição. O caso veio de **Mocímboa da Praia**.
- ❖ 1 chamador afetado pela tempestade tropical Freddy alegou ter sido excluído da distribuição de lonas e cobertores. O caso veio de **Mecanhelas** em **Niassa**.

### Região Centro: 1 a 31 de Maio de 2023

- ❖ Na zona centro a Linha Verde 1458 registou **269** casos, mantendo uma tendência constante em relação ao mês anterior. Os casos estão agrupados da seguinte forma: **73,2%** são **pedidos de informação**, **14,4%** **feedback positivo**, **6,7%** **reclamações** e **4,1%** **pedidos de assistência**.

### Consultas relacionadas à meteorologia

- ❖ Um total de **42** pedidos de informação sobre a previsão do tempo foram recebidos pela serviço direta, pois as pessoas continuaram a monitorar o estado tempo diariamente após a tempestade tropical. A Linha Verde 1458 disponibilizou aos utentes as actualizações meteorológicas de acordo com Instituto Nacional de Meteorologia (INAM) e aconselhou-os também a obter informação nos canais de comunicação oficiais. A maioria dos pedidos veio de **Nhamatanda**, **Muanza**, **Caia** em **Sofala** e **Mutarara** em **Tete**.

### Pessoas afectadas pelo ciclone Freddy

- ❖ Um total de **81** ligações foram recebidas pela Linha Verde 1458 de pessoas afectadas pela tempestade tropical Freddy. Do total, **44,4%** foram **pedidos de informação**, **35,8%** **feedback positivo**, **17,2%** foram **reclamações** e **2,5%** **pedidos de assistência**.

### Pedidos de informação

- ❖ **36** pessoas ligaram para pedir informações sobre **datas de distribuição** de alimentos. Linha Verde 1458 informou sobre as datas de distribuição com base nos planos de distribuição compartilhados. Nos casos em que os planos não estavam disponíveis, os chamadores foram instruídos a buscar informações com os líderes locais. Os casos vieram de **Caia**, **Chemba**, **Dondo** e **Marromeu** em **Sofala** e de **Mutarara**, **Nicoadala** e **Pebane** na **Zambézia**.

### Reclamações

- ❖ No total foram recebidas **14** reclamações e estão assim divididas:
  - **9** erros de exclusão de pessoas que afirmam ter sido removidas das listas de distribuição.
  - **5** erros de exclusão estavam relacionados com a assistência alimentar e provieram dos sítios Brigodo e Ronda, Munguissa em Namacurra, sítio Namitangurine em Nicoadala e Quelimane.
  - **4** casos foram relacionados com a assistência em abrigo e vieram de **Caia** em **Sofala**, **Namacurra** e **Nicoadala** na **Zambézia**. Todos os casos foram encaminhados à equipe do CFM para verificação.
- ❖ **4** casos de **abuso de poder** que incluem:
  - **2** denúncias de **corrupção** contra líderes comunitários que alegadamente retiraram nomes das listas elaboradas pela autarquia e cobraram **500MT** para incluir pessoas que não cumprem os critérios de selecção. As reivindicações vieram de **Caia** em **Sofala** e **Mutarara** em **Tete**.
  - **1** queixa de **fraude** a indicar que o dirigente local apenas incluiu na lista os nomes dos seus familiares. O caso veio de **Machanga** em **Sofala**.
  - **1** reclama que as autoridades locais encarregadas das distribuições **desviaram** os alimentos destinados aos afectados pela tempestade e os colocaram à venda. O caso foi reportado em **Chupanga** em **Machanga**, **Sofala**.
- ❖ **1** caso de **problema de distribuição** foi reportado no reassentamento de Metangurine em Quelimane que não havia comida suficiente e vários não receberam. Além disso, não houve confirmação de quando as equipas de distribuição retornariam para concluir o processo.

### Pedidos de assistência

- ❖ Foram recebidos **2** pedidos de assistência de pessoas afectadas pela tempestade Freddy na Zambézia:
- ❖ **1** pedido de assistência alimentar do centro de acomodação de Metangurine em Quelimane.
- ❖ **1** pedido de apoio em redes mosquiteiras da comunidade de Chiundi em Namacurra.

# LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

## 1 – 31 DE MAIO 2023

### *Cólera*

❖ Linha Verde 1458 recebeu um total de **30** ligações relacionadas. Os casos são descritos a seguir:

- 29 ligações de pessoas a pedir informações sobre medidas preventivas contra o cólera. A Linha Verde 1458 continua a fornecer informações sobre as medidas preventivas da cólera de acordo com as diretrizes do MISAU. As chamadas vieram de **Nhamatanda, Marromeu, Dondo, Cheringoma e Chemba** em **Sofala, Mutarara, Moatize** e **Marara** em **Tete, Inhassunge, Quelimane** e **Namacurra** na **Zambézia, Vanduzi** em **Manica** e **Jangamo** em **Inhambane**.
- 1 chamada para reportar de surto de cólera na comunidade de Furquia, distrito de Namacurra, Zambézia.

### *Protecção*

❖ Um total de **32** casos foram registados pela Linha Verde 1458. Os casos são categorizados da seguinte forma:

- **15** casos de protecção à criança, **4** denúncias de violação sexual provenientes de Dondo e Cidade da Beira em Sofala, Maganja da Costa na Zambezia e Cidade de Nampula em Nampula. **3** denúncias de casamento forçado vindas de Buzi em Sofala, Metuge em Cabo Delgado e Gile na Zambézia. Todos os casos foram encaminhados para a Linha Fala Criança. Os restantes casos foram pedidos de informação sobre casamento forçado e direitos das crianças que vieram de Mocuba e Quelimane na Zambézia, Marromeu em Sofala, e Chiure em Cabo Delgado, os quais a Linha Verde 1458 atendeu durante a chamada.
- **8** casos de protecção, **4** deslocados internos dos reassentamentos de **Lusaka** e **Chimoio** em **Montepuez, Manono** e **reassentamento de 25 de Junho** em **Metuge** reclamaram que o líder dos centros os informou que devem regressar às suas zonas de origem porque já não são elegíveis para receber assistência alimentar sob os novos critérios baseados em vulnerabilidade. Os casos foram encaminhados à equipe do PMA CFM para verificação e esclarecido que os deslocados internos não são obrigados a retornar às suas zonas de origem, mas sim altamente encorajados a se envolver em actividades de geração de renda para seu sustento. **3** deslocados internos de Metuge, Chiure e Macomia solicitaram assistência para obtenção de documentação civil. **1** deslocado de Nahele em Chiure solicitou assistência para obter terras.
- **9** casos de GBV, incluindo **3** denúncias de agressão física de Mueda em Cabo Delgado, Mandlakaze em Gaza e Cidade da Matola em Maputo. **1** denúncia de agressão sexual de Mueda em Cabo Delgado. Todos os casos foram encaminhados para o GBV Aor. **2** pessoas que contactaram de Balama, Cabo Delgado e Jangamo em Inhambane queriam saber o que é violência baseada no género.