



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

# Linha Verde da Resposta à Emergência 1458

Período coberto pelo Relatório: 1 - 30 de Junho 2023



A linha **interinstitucional gratuita das Nações Unidas - Linha Verde da Resposta à Emergência 1458** é aberta todos os dias, entre as **6 e as 21 horas**, e permanece disponíveis para a gravação de mensagens de voz dos chamadores durante o restante período. 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 à assistência humanitária. Sendo uma componente da 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 com a assistência humanitária.

**17,925** Total Casos Registrados

**1,772** Casos Registrados Junho 2023

**92%** Feedback Recebido Junho 2023



## VISÃO GERAL DE DADOS: 1 DE JANEIRO - 30 DE JUNHO 2023

### PERFIL DO CHAMADOR

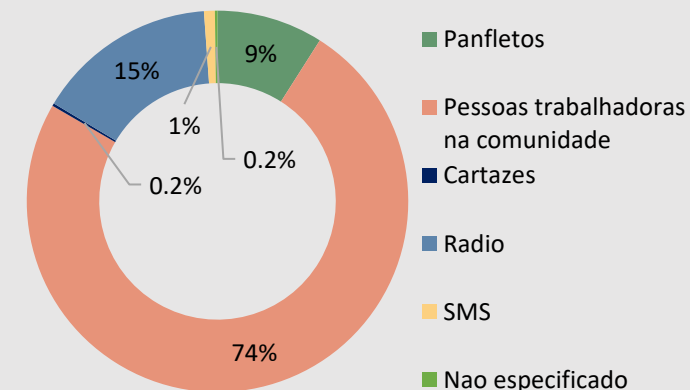


**91%** Masculino

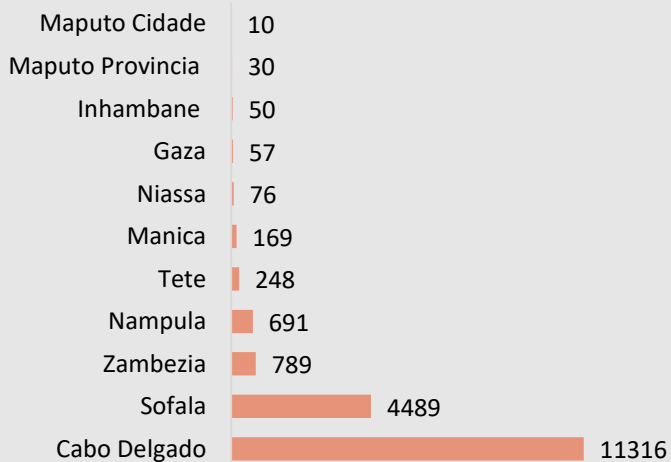
**9%** Feminino

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

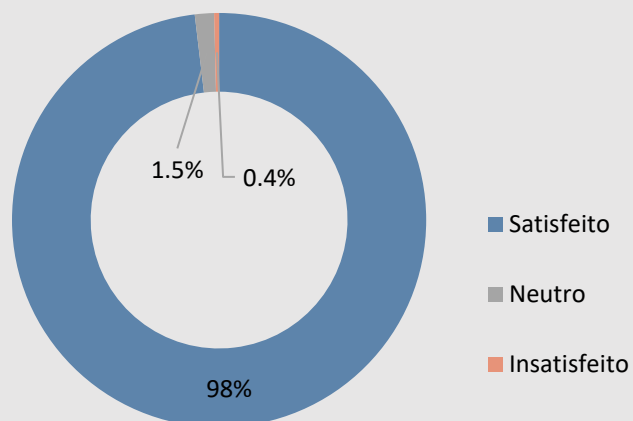
## CONHECIMENTO SOBRE LINHA VERDE 1458



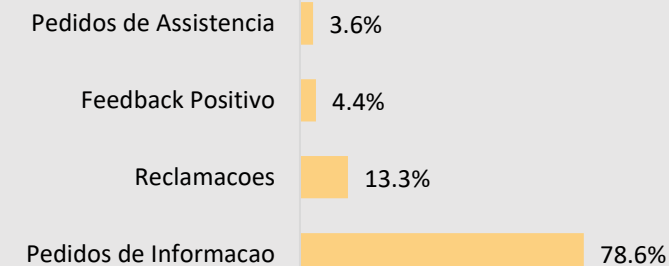
## CASOS POR PROVÍNCIA



## SATISFAÇÃO



## TIPOS DE CASO



## TIPO DE CASOS REGISTRADOS POR MÊS 1 DE JULHO 2022 – 30 DE JUNHO 2023

**1 - 30 de Junho 2023**

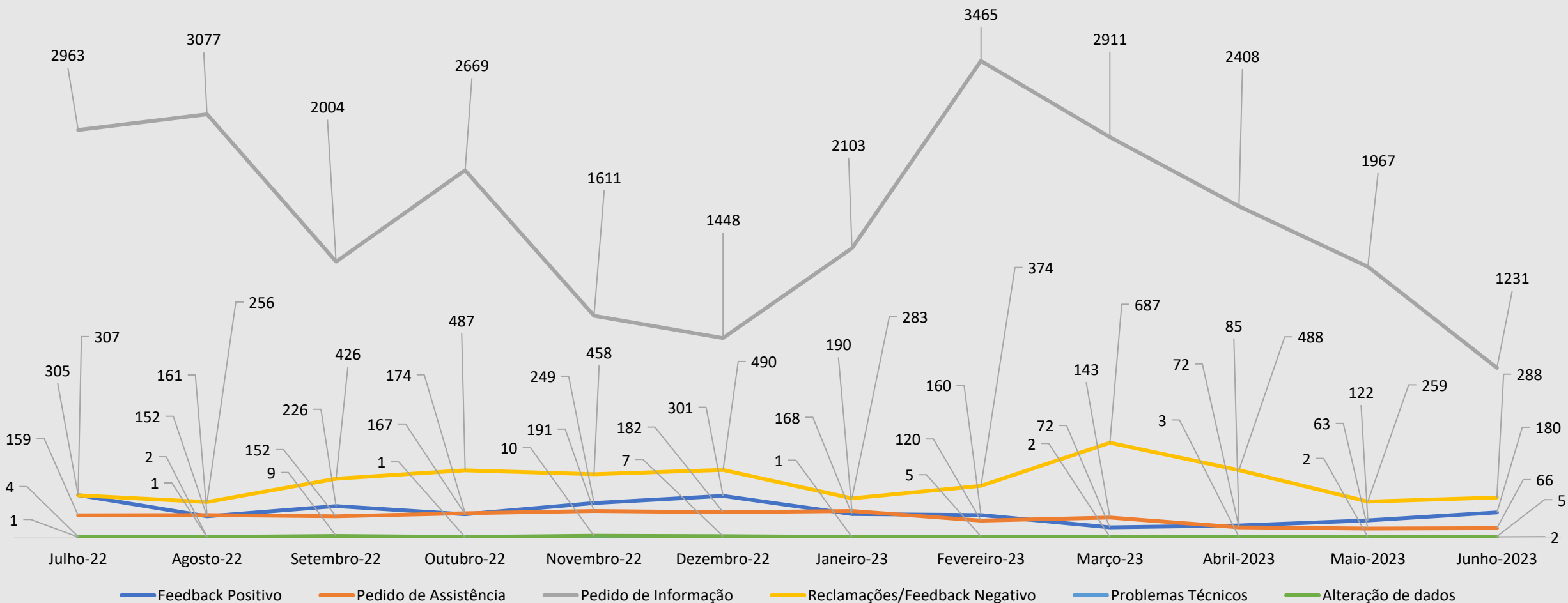
Nr. Total de Casos Registrados:

**1,772**

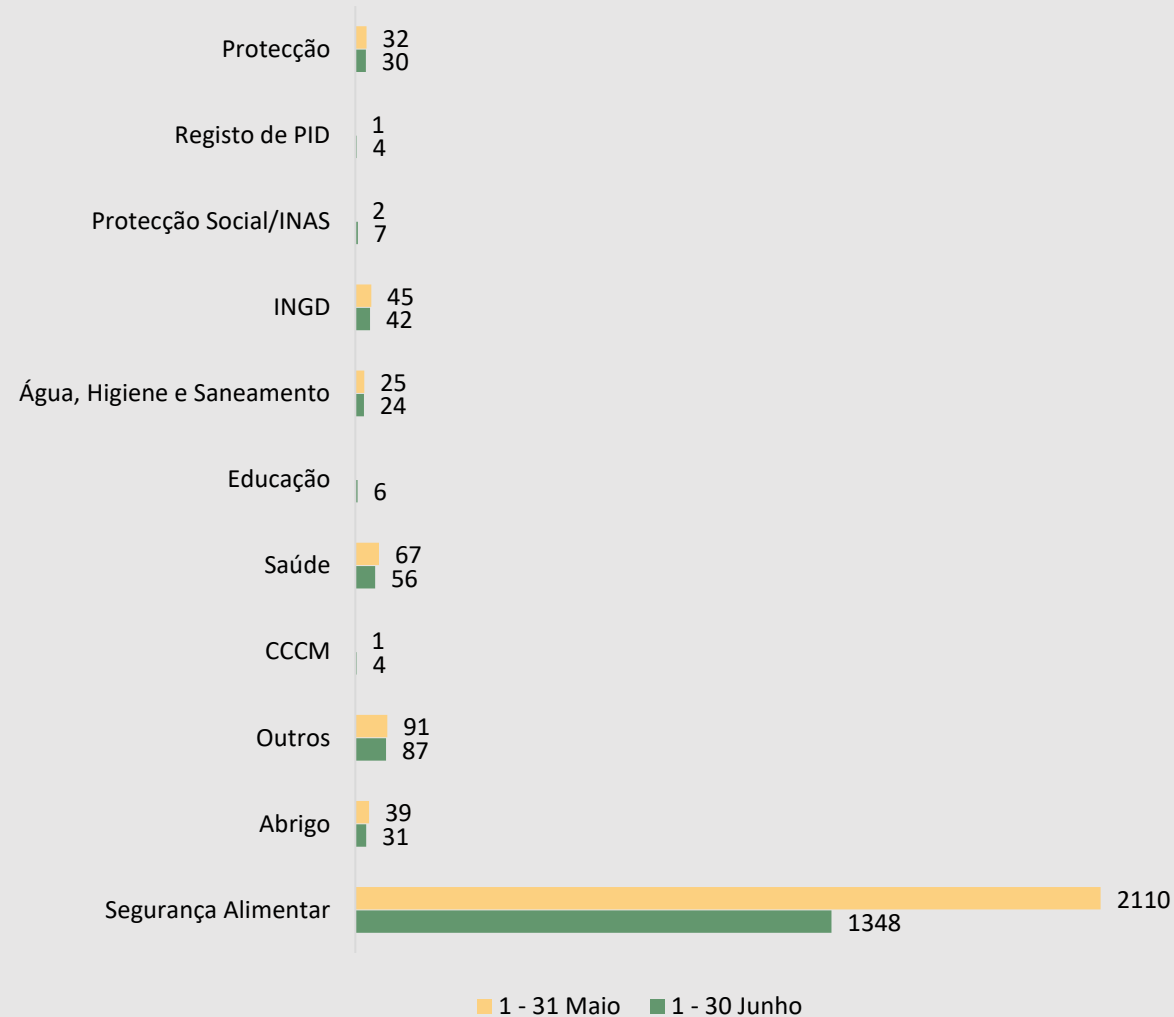
Nr. de chamadas da região norte:

**1,423**

**80.3%** dos casos registrados através da Linha Verde 1458 entre 1 e 30 de Junho são provenientes da região norte.



## CASOS POR SECTOR 1 DE MAIO – 30 DE JUNHO DE 2023



O sector de Segurança Alimentar continua o sector com maior numero de casos com um total de 76% de todos os casos registados. Isto pode ser devido a regulares campanhas de sensibilização sobre a Linha Verde e direitos dos beneficiários feitas pelo actores humanitários durante as distribuições

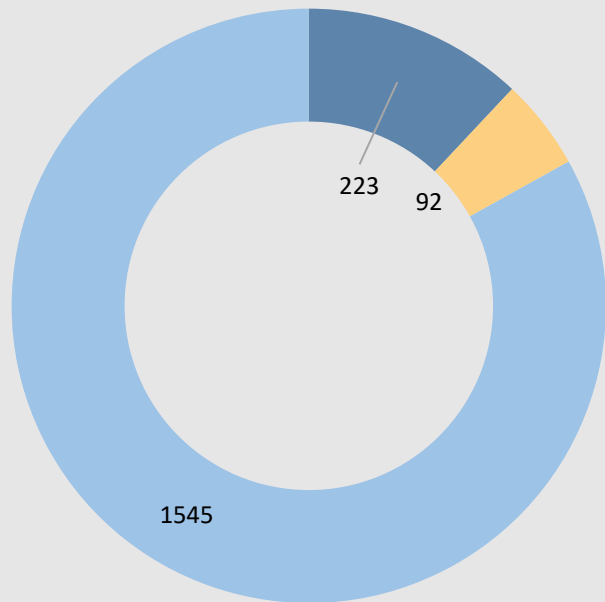
# CASOS POR SECTOR

## 1 – 30 DE JUNHO 2023



Casos Registados  
**1,772**  
Taxa de Casos Referenciados  
**12.6%**  
Taxa de Resolução na Primeira Chamada  
**87.2%**

- 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.
- 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.
- 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.

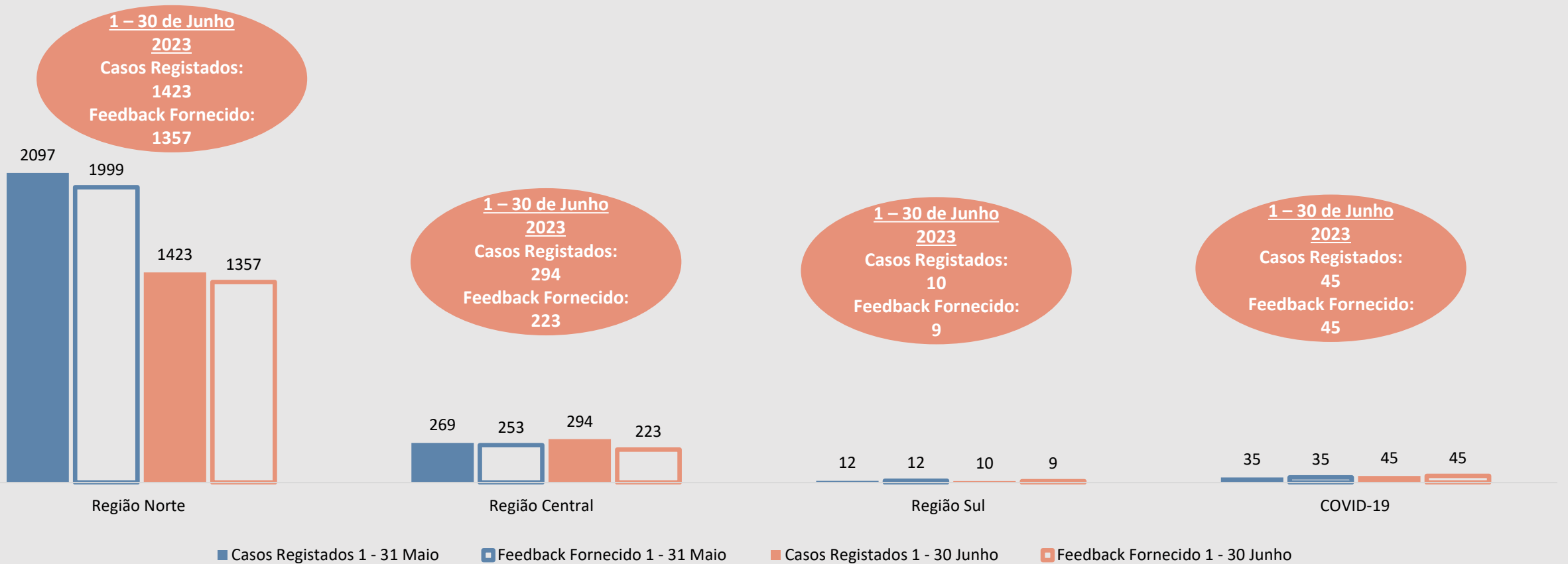


■ Casos Referenciados      ■ Feedback de Casos Referenciados  
■ Resolucao na Primeira Chamada

Sectores	Casos Referenciados	Feedback de Casos Referenciados	Resolucao na Primeira Chamada
Segurança Alimentar	94	64	1252
Abrigo	1	0	30
Outros	1	0	86
CCCM	4	0	0
Saúde	0	0	55
Educação	6	3	0
Água, Higiene e Saneamento	17	0	7
Protecção	1	0	0
Protecção à Criança	6	2	19
VBG	1	0	1
Protecção Social/INAS	3	0	3
Registo de PID	2	2	2
INGD	4	0	38
PSEA	2	0	0
Assistencia Multiuso em Dinheiro	81	21	52
<b>Total</b>	<b>223</b>	<b>92</b>	<b>1545</b>

# CASOS POR REGIÃO

## 1 DE MAIO – 30 DE JUNHO DE 2023



# REGIÃO NORTE

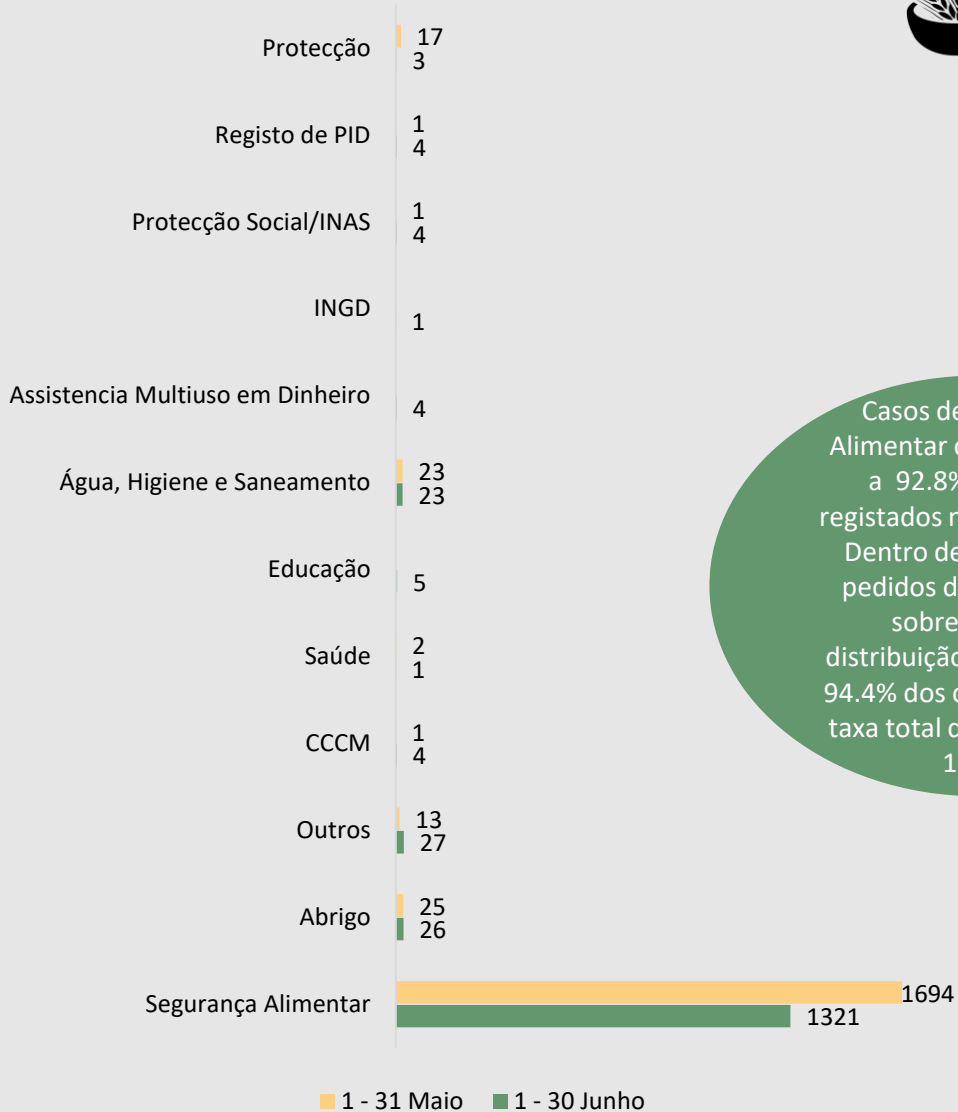
## CASOS POR SECTOR

1 DE MAIO – 30 DE JUNHO DE 2023

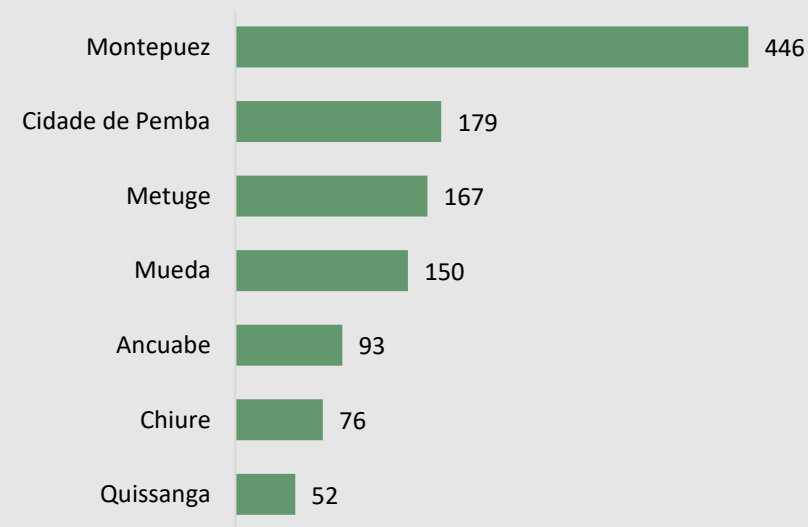
# REGIÃO NORTE

## DISTRITOS COM ELEVADOS NR DE CASOS

1 – 30 DE JUNHO 2023



Casos de Segurança Alimentar correspondem a 92.8% dos casos registados na região norte. Dentro deste sector os pedidos de informação sobre datas de distribuição representam 94.4% dos casos com uma taxa total de feedback de 100%.



# REGIÃO NORTE

## 1 DE MAIO – 30 DE JUNHO DE 2023

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

**Junho**  
Casos Registrados:  
**1423**  
Feedback Fornecido:  
**95%**

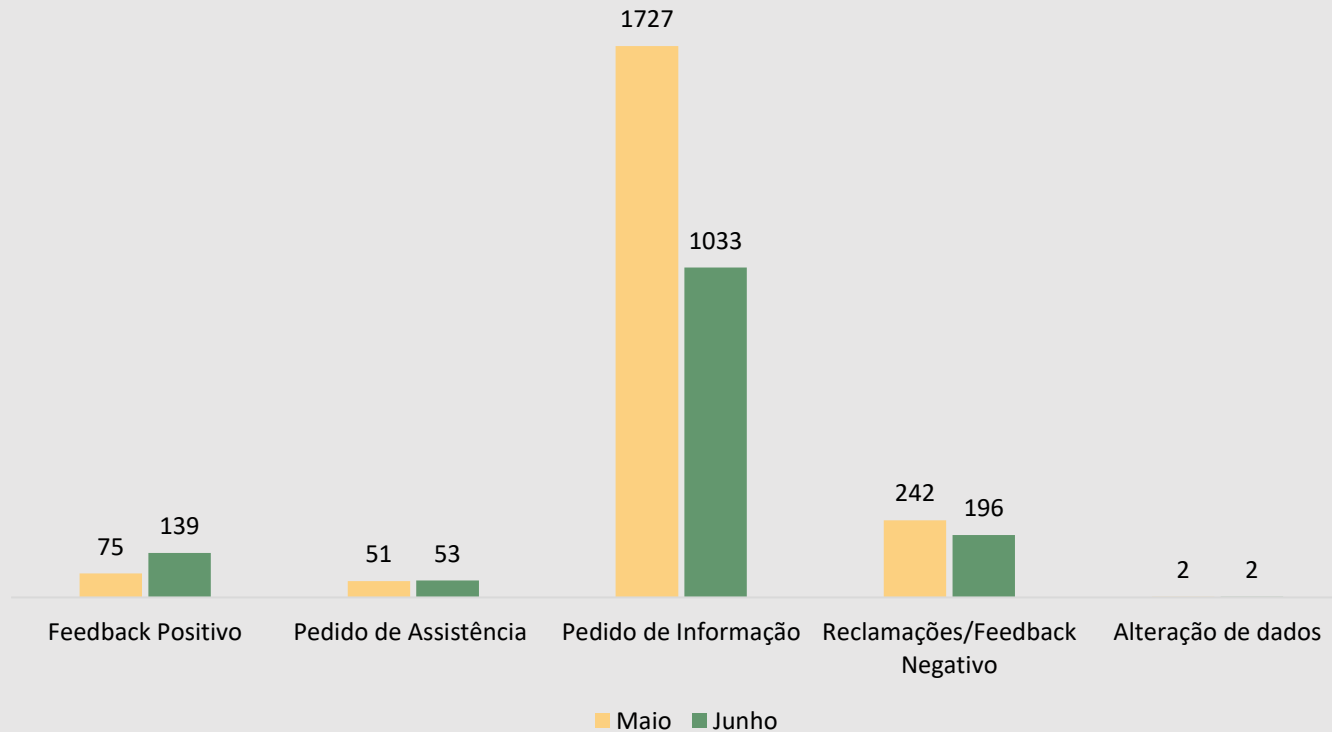
**Maio**  
Casos Registrados:  
**51**  
Feedback Fornecido:  
**47%**

**Junho**  
Casos Registrados:  
**53**  
Feedback Fornecido:  
**58%**

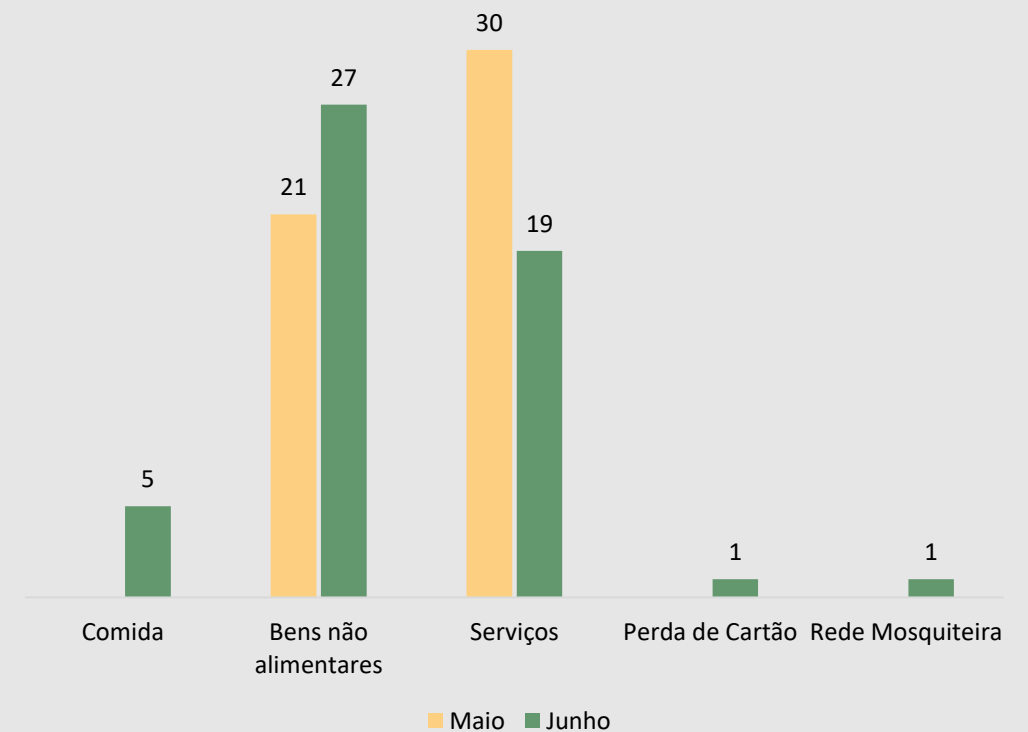


**NFI**

### TIPOS DE CASO



### PEDIDO DE ASSISTÊNCIA



# REGIÃO NORTE

## PEDIDO DE INFORMAÇÃO

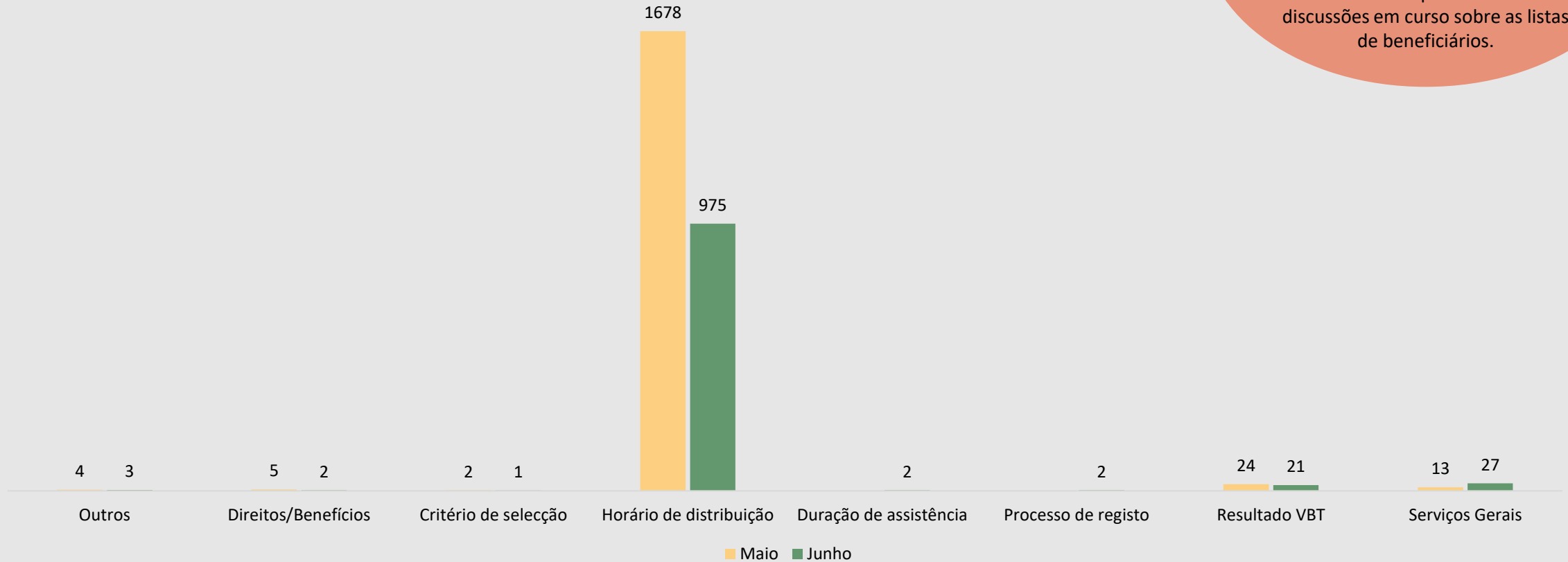
### 1 DE MAIO – 30 DE JUNHO DE 2023



A Linha Verde 1458 registou uma redução de quase 50% nas chamadas relacionadas com o **calendário de distribuição** (de alimentos) em comparação com o mês anterior. A distribuição de alimentos em algumas localidades foi interrompida devido a discussões em curso sobre as listas de beneficiários.

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

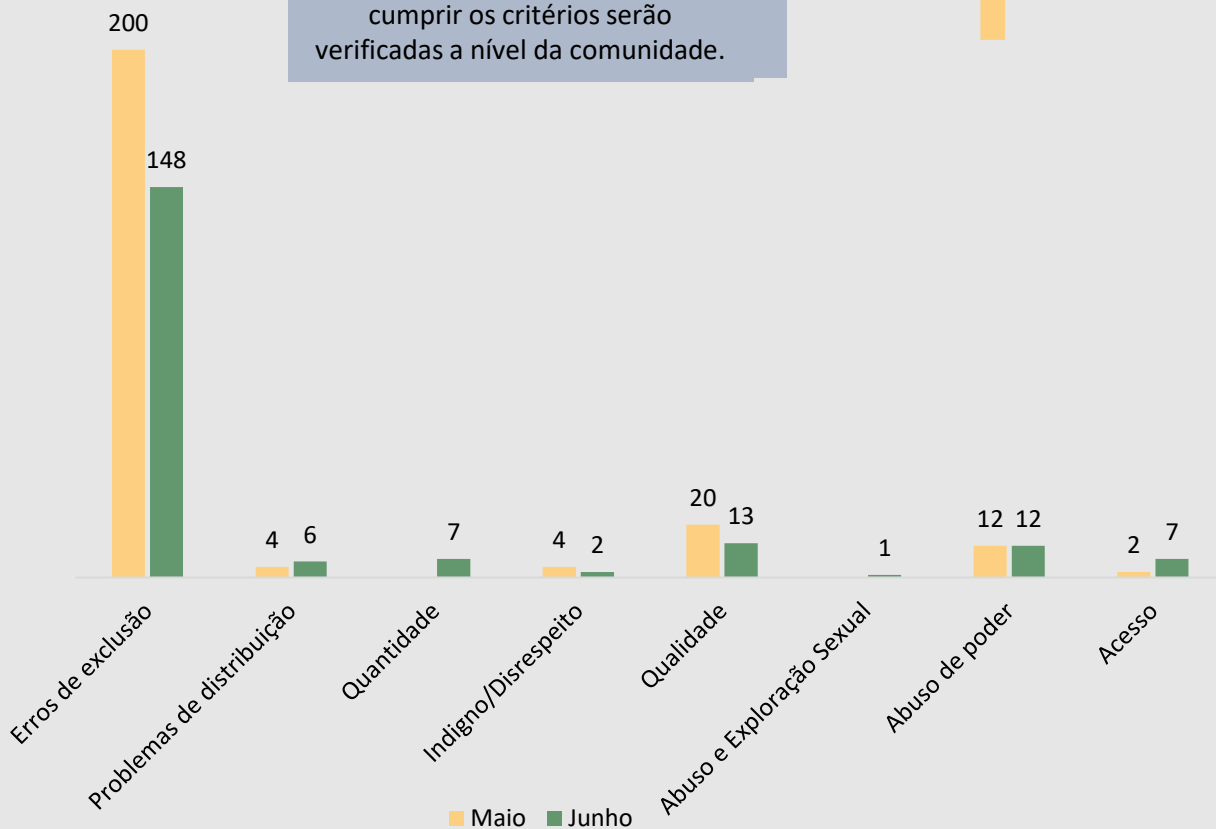
**Junho**  
Casos Registados:  
**1033**  
Feedback Fornecido:  
**100%**





## REGIÃO NORTE RECLAMAÇÕES/FEEDBACK NEGATIVO 1 DE MAIO – 30 DE JUNHO DE 2023

Aproximadamente **72.3%** dos casos de **erro de exclusão** são de deslocados e alguns da comunidade anfitriã que não eram mais alvo de assistência como resultado do VBT. Estas pessoas foram submetidas ao questionário VBT para verificar o seu estado e aquelas que parecem cumprir os critérios serão verificadas a nível da comunidade.

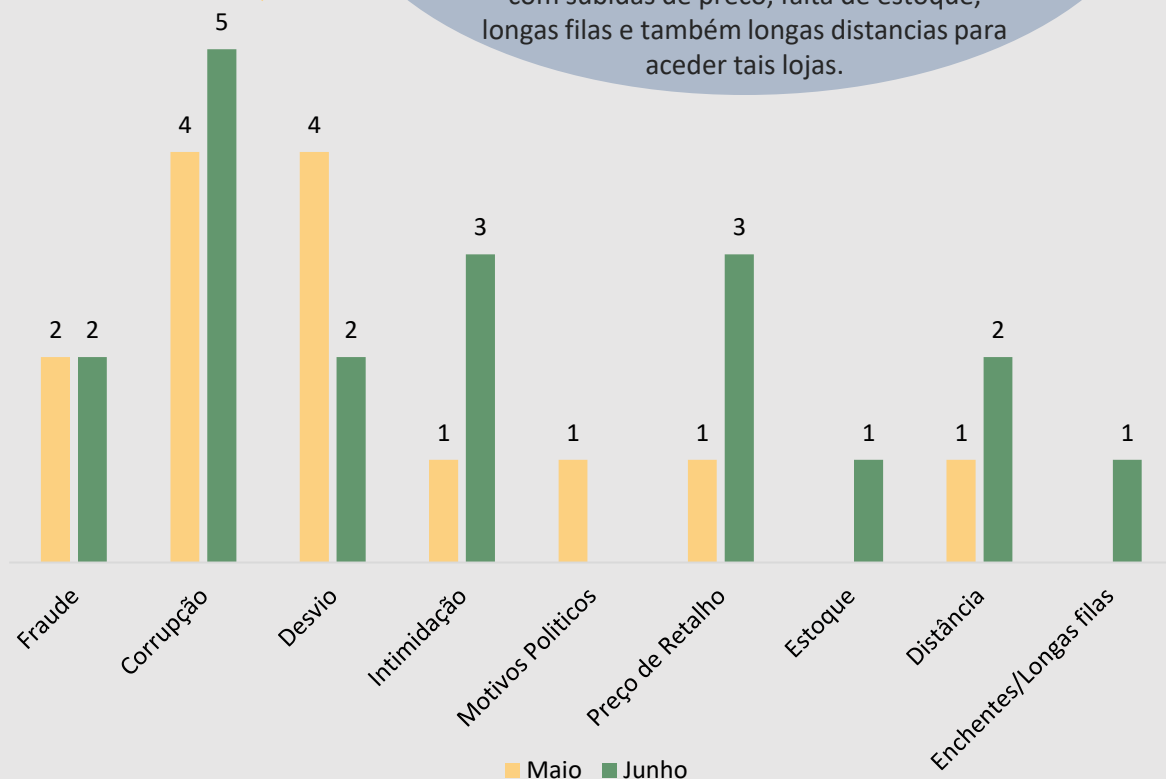


## REGIÃO NORTE TIPOS DE ABUSOS DE PODER E BARREIRAS DE ACESSO 1 DE MAIO – 30 DE JUNHO DE 2023

### 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.

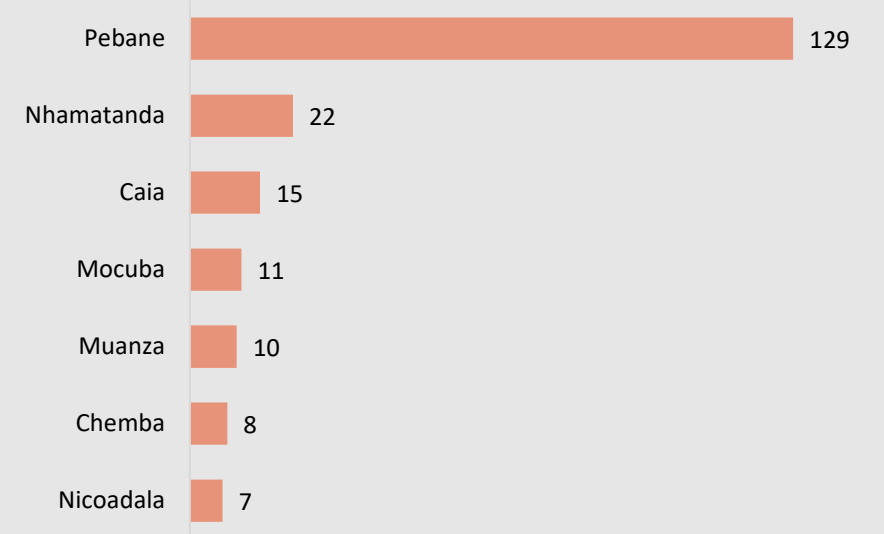
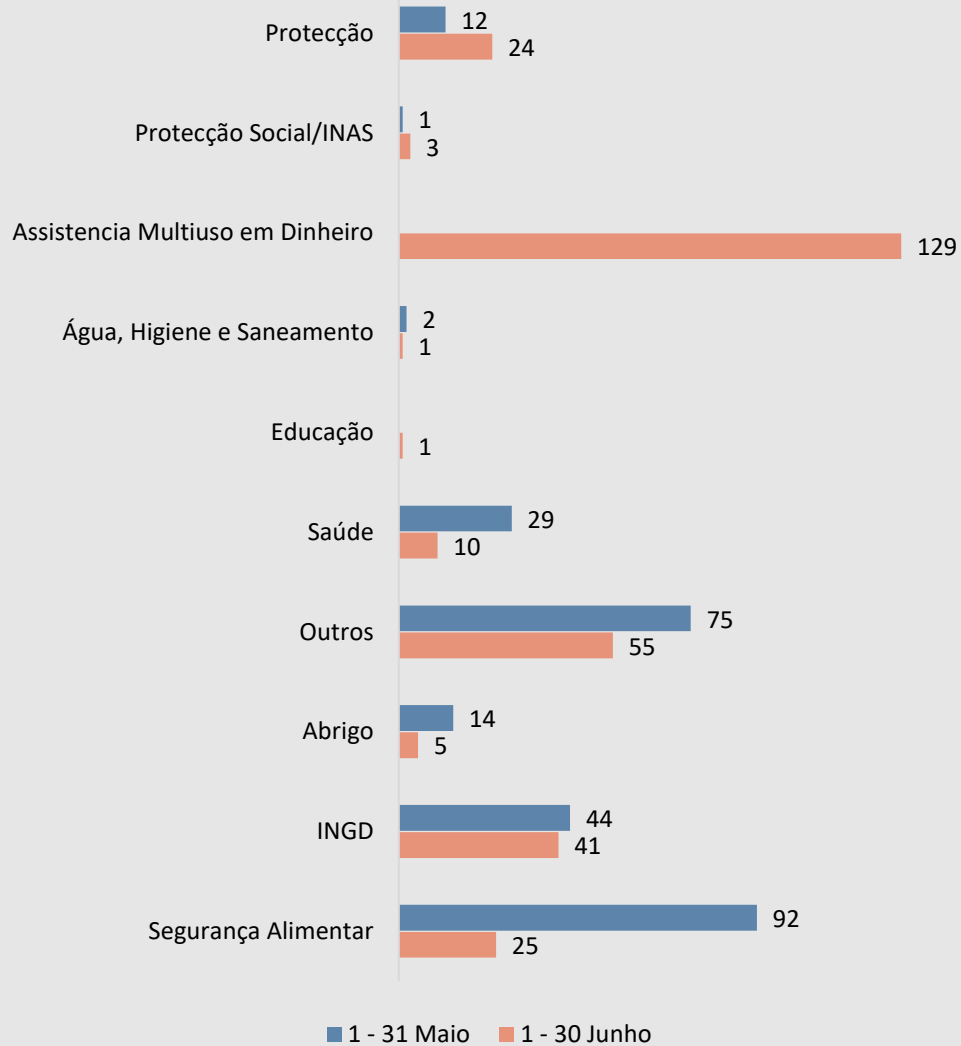


Reclamações – Abusos de poder

Reclamações – Barreiras de Acesso

**REGIÃO CENTRO**  
**CASOS POR SECTOR**  
**1 DE MAIO – 30 DE JUNHO DE 2023**

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



# REGIÃO CENTRO

## 1 DE MAIO – 30 DE JUNHO DE 2023

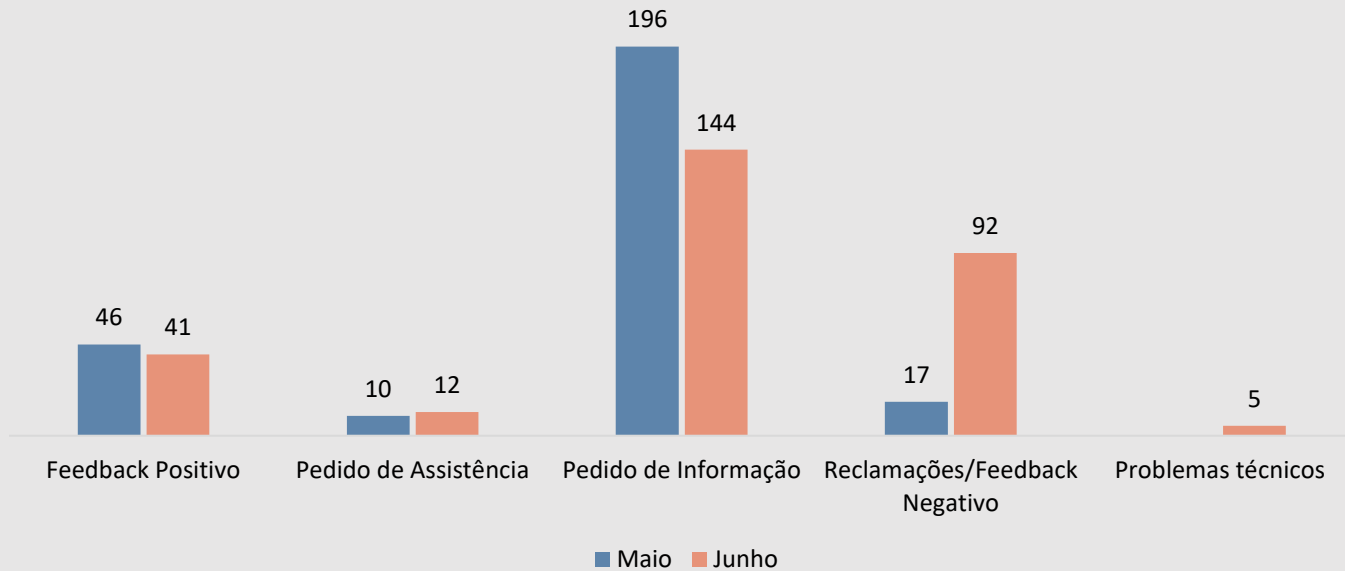
**Maio**  
Casos Registrados:  
**269**  
Feedback Fornecido:  
**94%**

**Junho**  
Casos Registrados:  
**294**  
Feedback Fornecido:  
**76%**

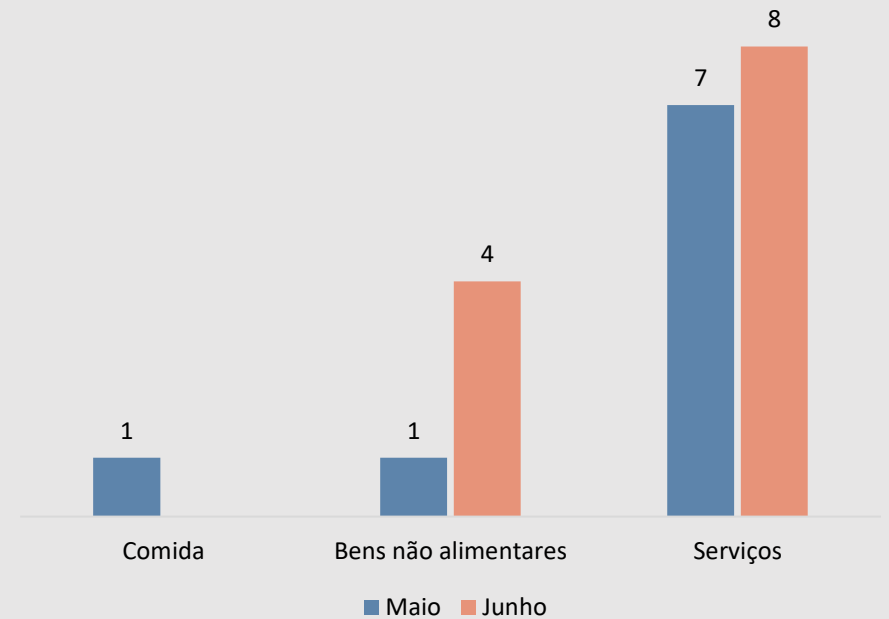
**Maio**  
Casos Registrados:  
**9**  
Feedback Fornecido:  
**67%**

**Junho**  
Casos Registrados:  
**12**  
Feedback Fornecido:  
**67%**

### TIPOS DE CASO



### PEDIDO DE ASSISTÊNCIA



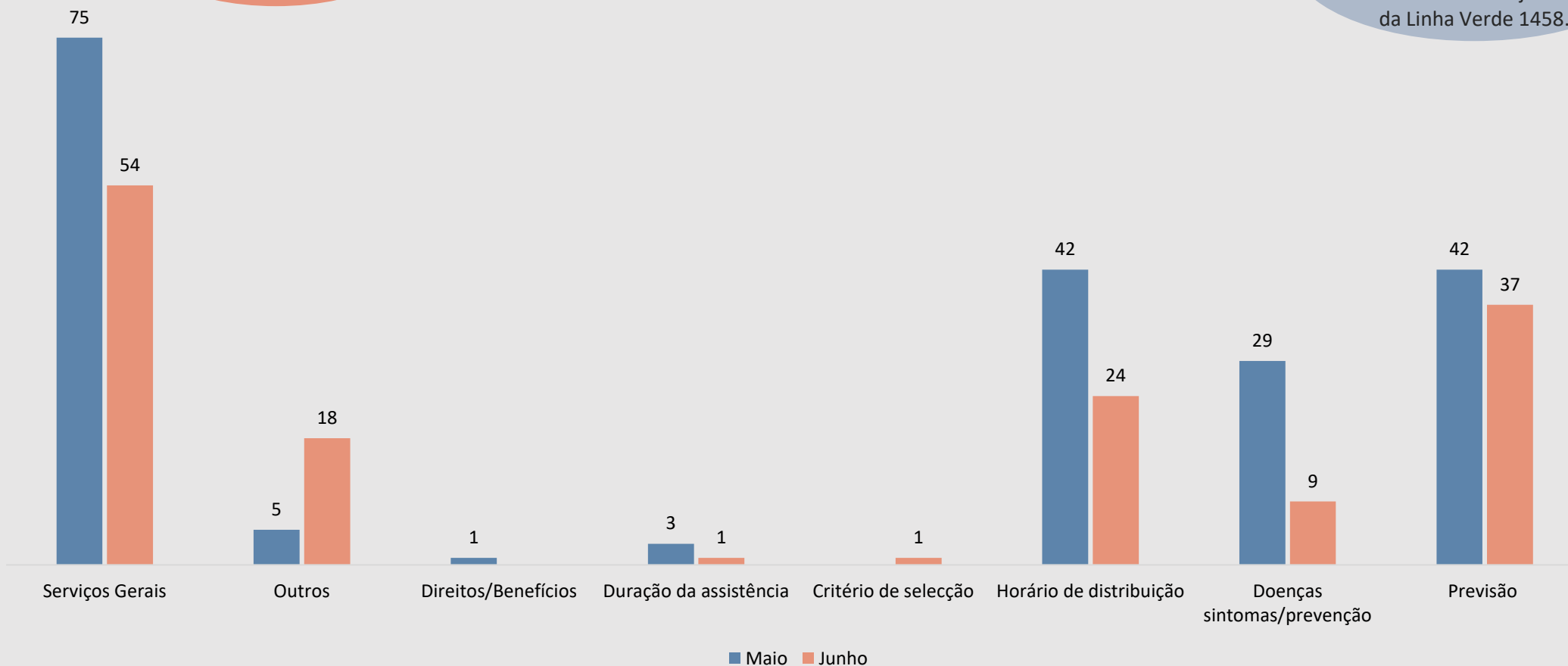
REGIÃO CENTRO  
PEDIDO DE INFORMAÇÃO  
1 DE MAIO – 30 DE JUNHO DE 2023



Maio  
Casos Registados:  
**197**  
Feedback Fornecido:  
**100%**

Junho  
Casos Registados:  
**144**  
Feedback Fornecido:  
**100%**

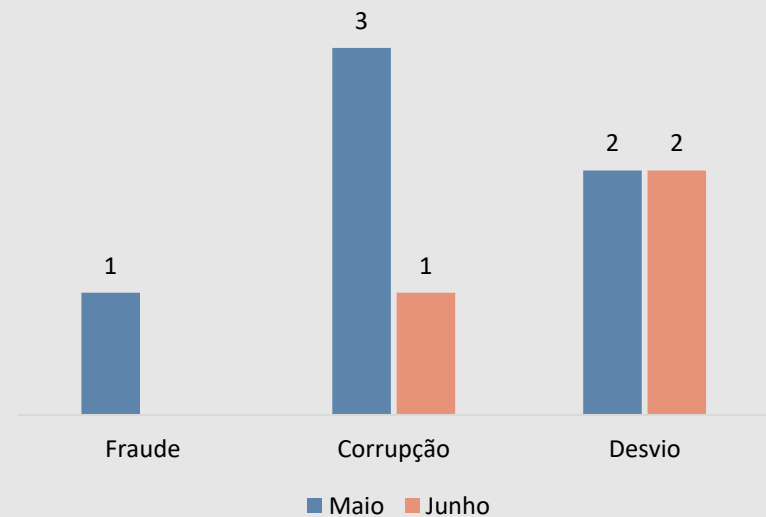
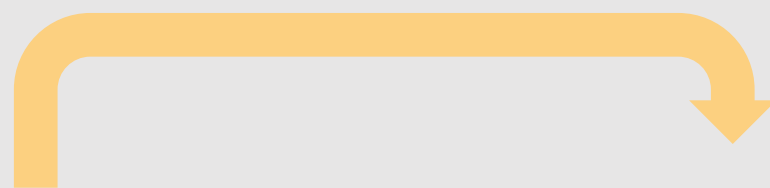
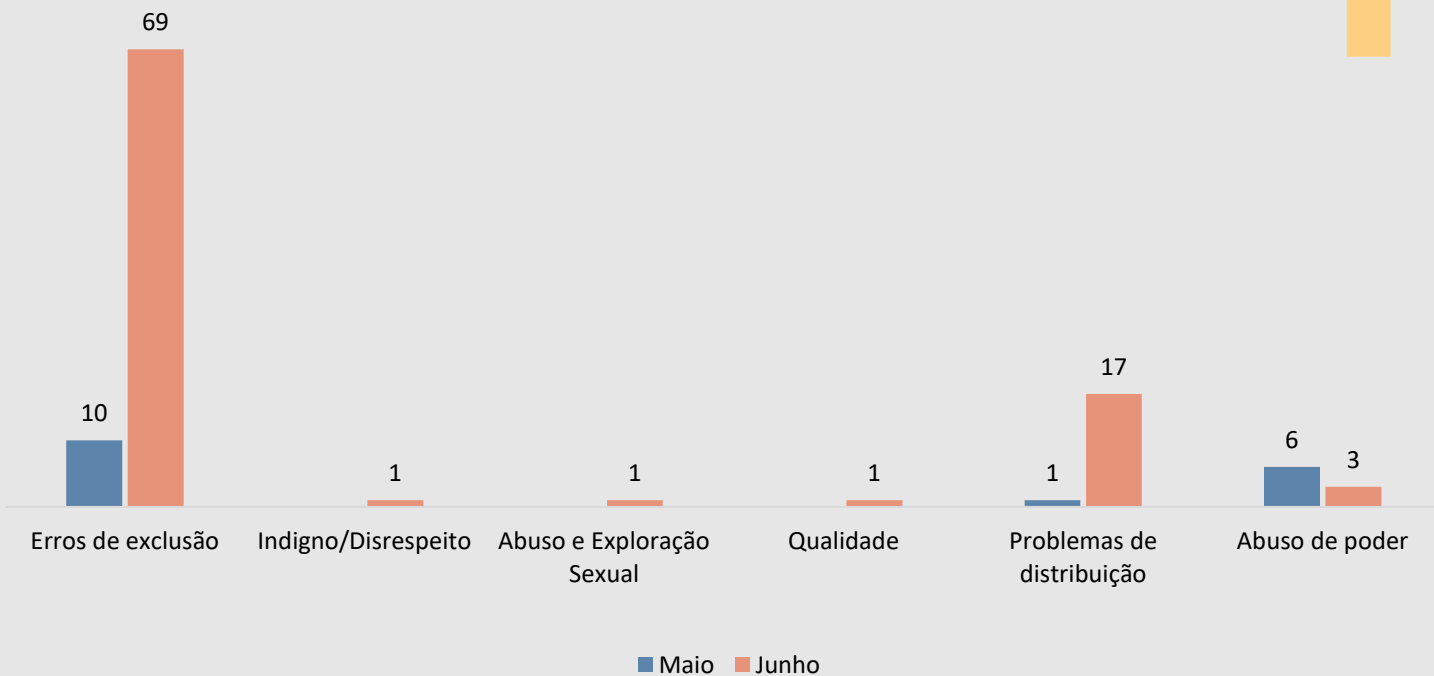
Serviços Gerais são  
casos onde os  
chamadores ligam para  
saber sobre os objectivos  
da Linha Verde 1458.



**REGIÃO CENTRO**  
**RECLAMAÇÕES/FEEDBACK NEGATIVO**  
**1 DE MAIO – 30 DE JUNHO DE 2023**



**REGIÃO CENTRO**  
**TIPOS DE ABUSO DE PODER E BARREIRAS AO ACESSO**  
**1 DE MAIO – 30 DE JUNHO DE 2023**



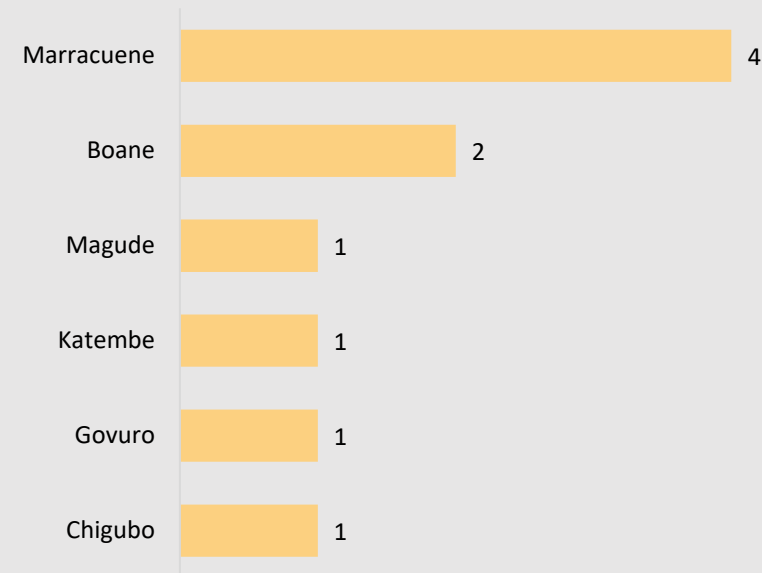
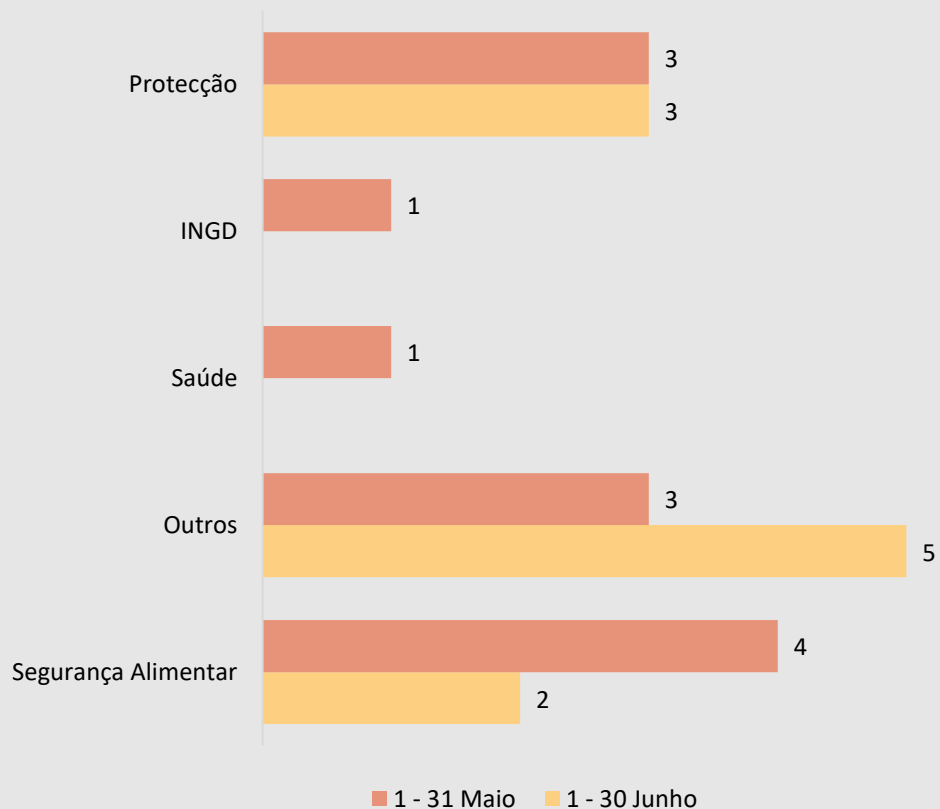
**Reclamações – Abusos de power**

**REGIÃO SUL**  
**CASOS POR SECTOR**  
**1 DE MAIO – 30 DE JUNHO DE 2023**

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



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



## FEEDBACK POSITIVO 1 – 30 DE JUNHO 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, Zambézia**

### 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, feijão e óleo 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 óleo 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 Março de 2019. Actualmente vivo com 2 pessoas no C/R de 2021 onde foi feita a distribuição.” **Mulher, Buzi, Sofala**

### SEGURANÇA ALIMENTAR + PROTECÇÃO

“Ligo da província da Zambézia, distrito de Namacurra 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, Zambézia**

# SEGURANÇA ALIMENTAR



**1 – 30 de Junho 2023**

Casos Registrados:

**1348**

Feedback Fornecido:

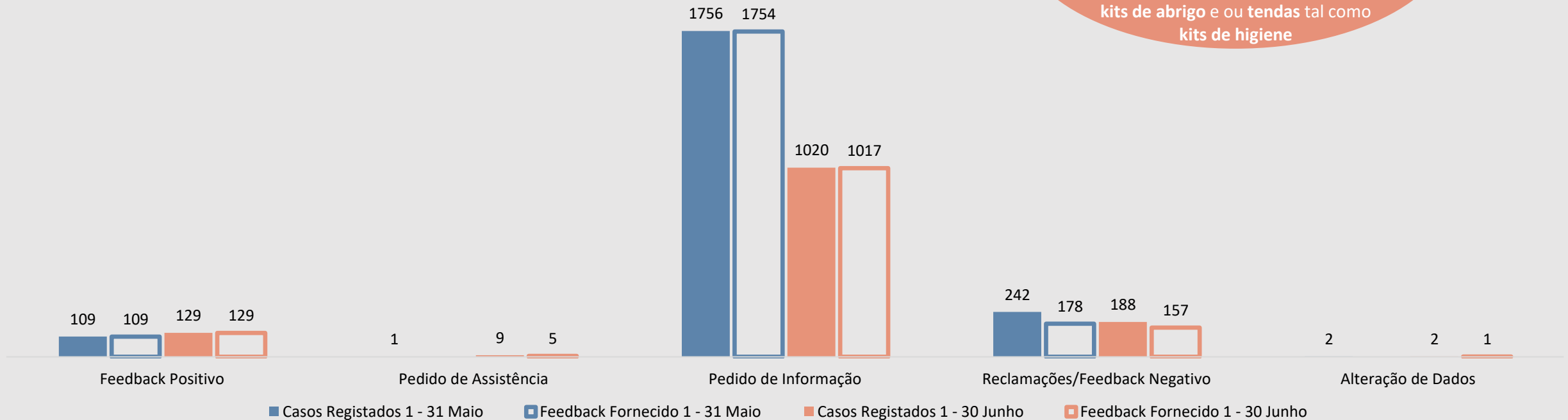
**1309**

**1 – 30 de Junho 2023**

98% dos casos registados aqui são da região norte do país dos quais pedidos de **assistência alimentar** são em alguns casos simultaneamente acompanhados por pedidos de bens não alimentares na forma de **ferramentas agrícolas e sementes, kits de abrigo e ou tendas tal como kits de higiene**

Sofala	15
Zambezia	7
Tete	3
Nampula	91
Cabo Delgado	1226
Gaza	1
Niassa	4
Maputo Provincia	1

Casos Referenciados	94
Feedback Casos Referenciados	64
Resolução na Primeira Chamada	1252





## ABRIGO E BENS NÃO ALIMENTARES



**1 – 30 de Junho 2023**

Casos Registrados:  
**31**

Feedback Fornecido:  
**30**

Zambezia	5
Cabo Delgado	25
Niassa	1

Casos Referenciados	1
Feedback de Casos Referenciados	0
Resolução na Primeira Chamada	30

## ÁGUA, SANEAMENTO E HIGIENE



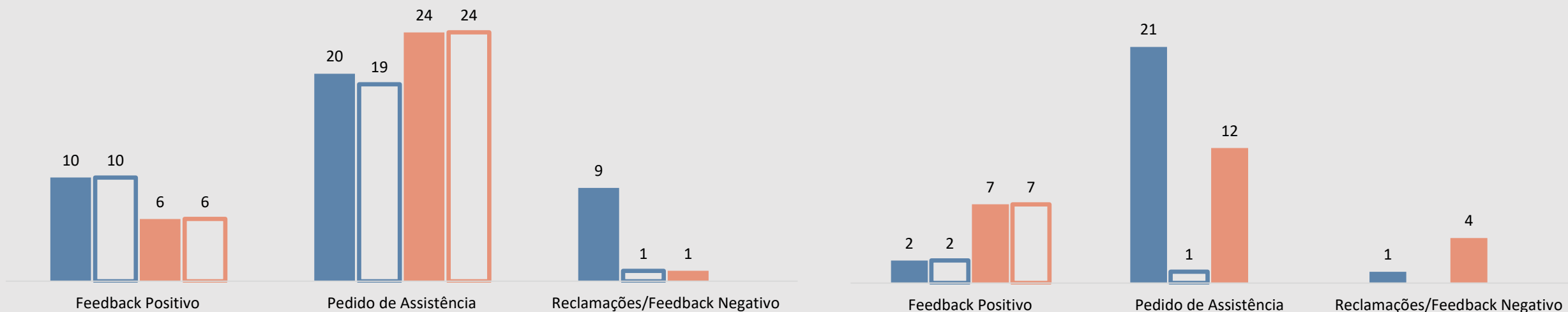
**1 – 30 de Junho 2023**

Casos Registrados:  
**24**

Feedback Fornecido:  
**7**

Zambezia	1
Cabo Delgado	23

Casos Referenciados	17
Feedback de Casos Referenciados	0
Resolução na Primeira Chamada	7



■ Casos Registrados 1 - 31 Maio   
 ▣ Feedback Fornecido 1 - 31 Maio  
■ Casos Registrados 1 - 30 Junho   
 ▣ Feedback Fornecido 1 - 30 Junho

■ Casos Registrados 1 - 31 Maio   
 ▣ Feedback Fornecido 1 - 31 Maio  
■ Casos Registrados 1 - 30 Junho   
 ▣ Feedback Fornecido 1 - 30 Junho

# PROTECÇÃO À CRIANÇA

# VBG



**1 – 30 de Junho 2023**

Casos Registados:

25

Feedback Fornecido:

25

**1 – 30 de Junho 2023**

Casos Registados:

2

Feedback Fornecido:

2

Sofala	5
Zambezia	12
Manica	1
Tete	3
Cabo Delgado	1
Maputo Provincia	3

Casos Referenciados	6
Feedback de Casos Referenciados	2
Resolução na Primeira Chamada	19

Sofala	2
--------	---

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

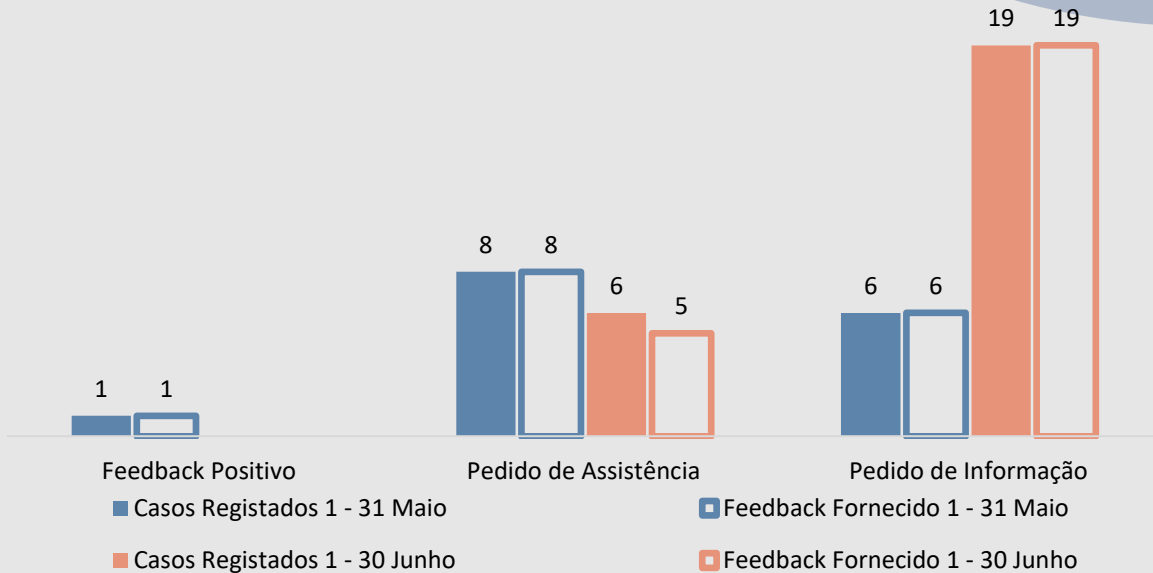
## Sector de Protecção à Criança:

- Casamento forçado - 4 casos
- Assédio sexual – 1 caso
- Casamento forçado (Info) – 20 casos

Os casos de **Protecção à Criança** são encaminhados para a **Linha Fala Criança**, assim como os casos de **GBV** são encaminhados para o sector de GBV para resolução e posteriormente encerrados pela Linha Verde 1458. No entanto, esses casos podem levar um periodo de tempo indeterminado para resolução pelo **provedor do serviço**. **Casamento forçado (info)** refere-se a casos onde as pessoas ligam para saber o que é casamento forçado.

## Sector VBG inclui:

- Violência física – 1 caso



## PROTECÇÃO



Cabo Delgado 1

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

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

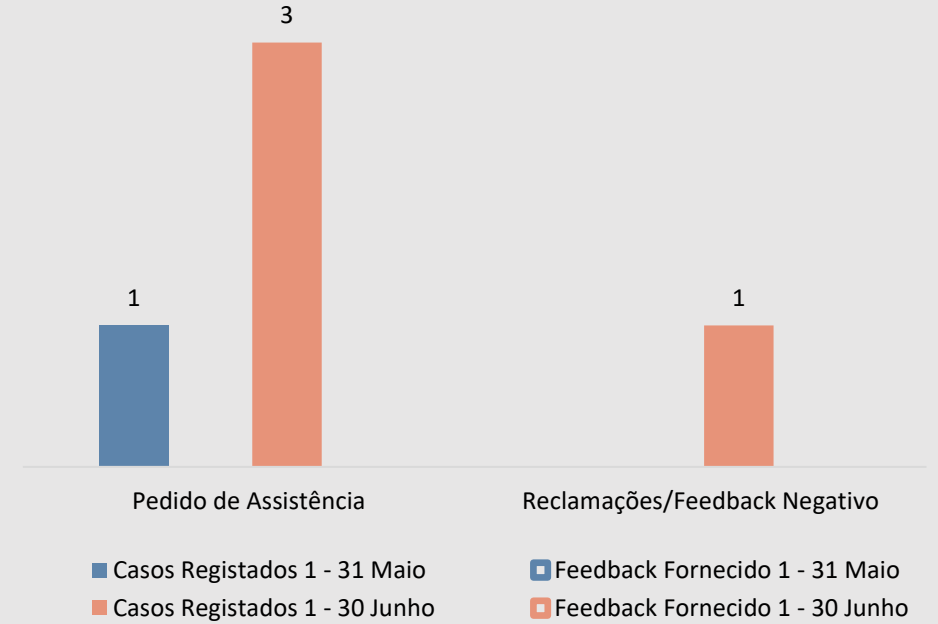
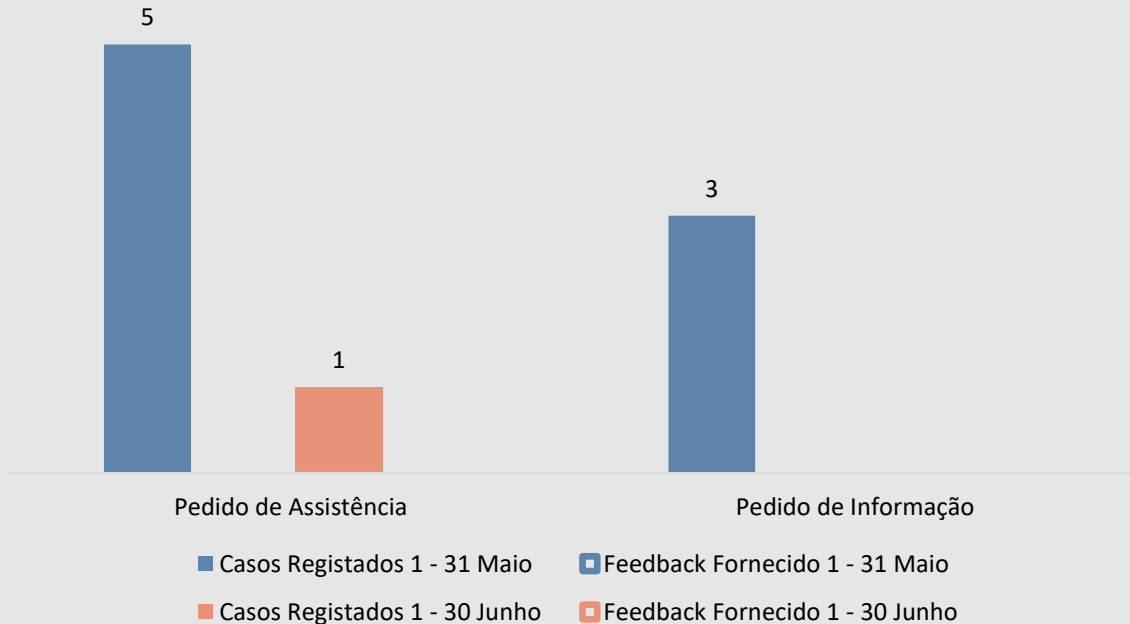
**1 – 30 de Junho 2023**  
Casos Registados: 1  
Feedback Fornecido: 0

**1 – 30 de Junho 2023**  
Casos Registados: 4  
Feedback Fornecido: 0

## CCCM

Cabo Delgado 4

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



## INGD

Sofala	34
Zambezia	4
Manica	2
Tete	1
Niassa	1

Casos Referenciados	4
Feedback de Casos Referenciados	0
Resolução na Primeira Chamada	38

**1 – 30 de Junho 2023**

Casos Registados

42

Feedback Fornecido:

38

## SAÚDE



Sofala	28
Zambezia	19
Manica	5
Tete	1
Nampula	1
Cabo Delgado	2

Casos Referenciados	0
Feedback de Casos Referenciados	0
Resolução na Primeira Chamada	55

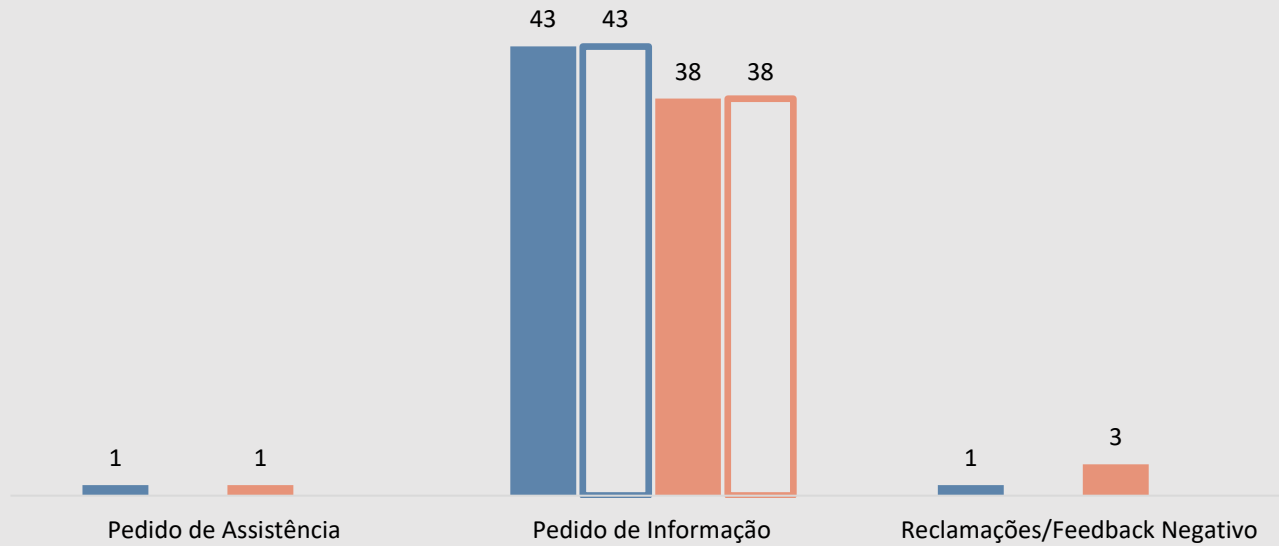
**1 – 30 de Junho 2023**

Casos Registados:

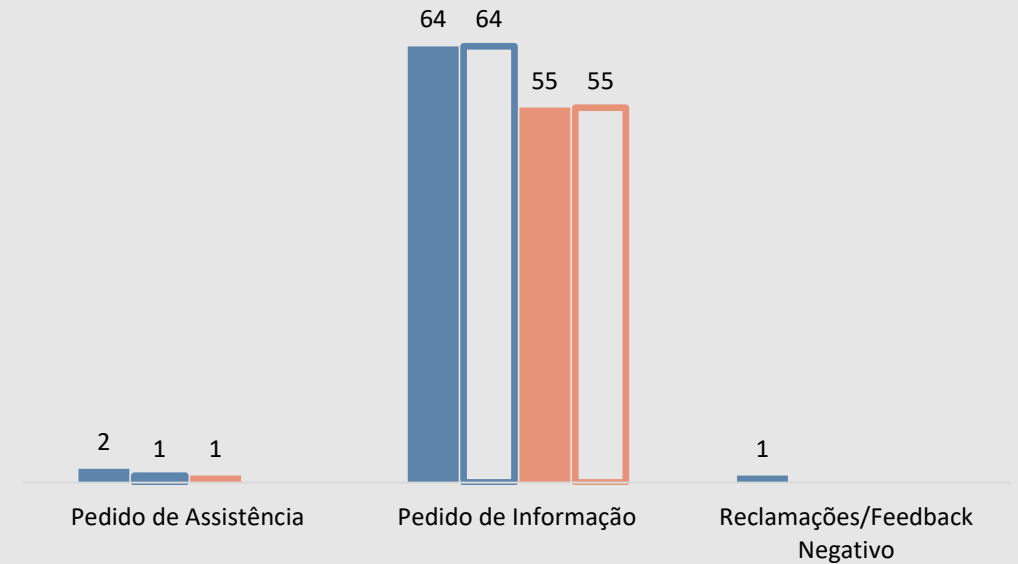
56

Feedback Fornecido:

55



■ Casos Registados 1 - 31 Maio    ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Maio  
 ■ Casos Registados 1 - 30 Junho    ■ Feedback Fornecido 1 - 30 Junho

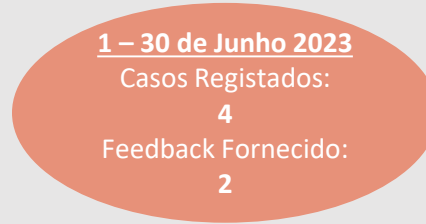
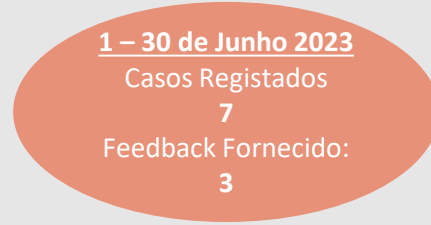


■ Casos Registados 1 - 31 Maio    ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Maio  
 ■ Casos Registados 1 - 30 Junho    ■ Feedback Fornecido 1 - 30 Junho

## PROTECÇÃO SOCIAL/INAS

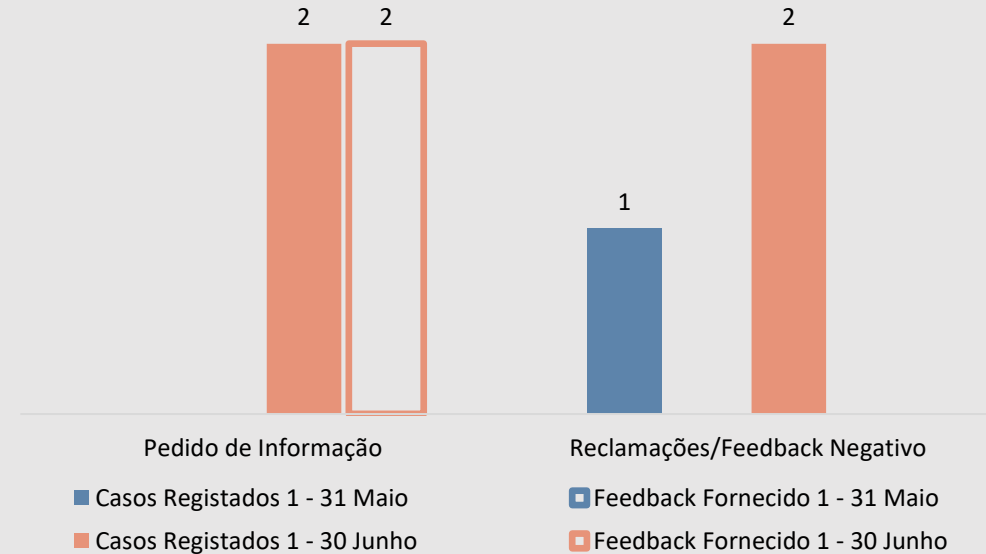
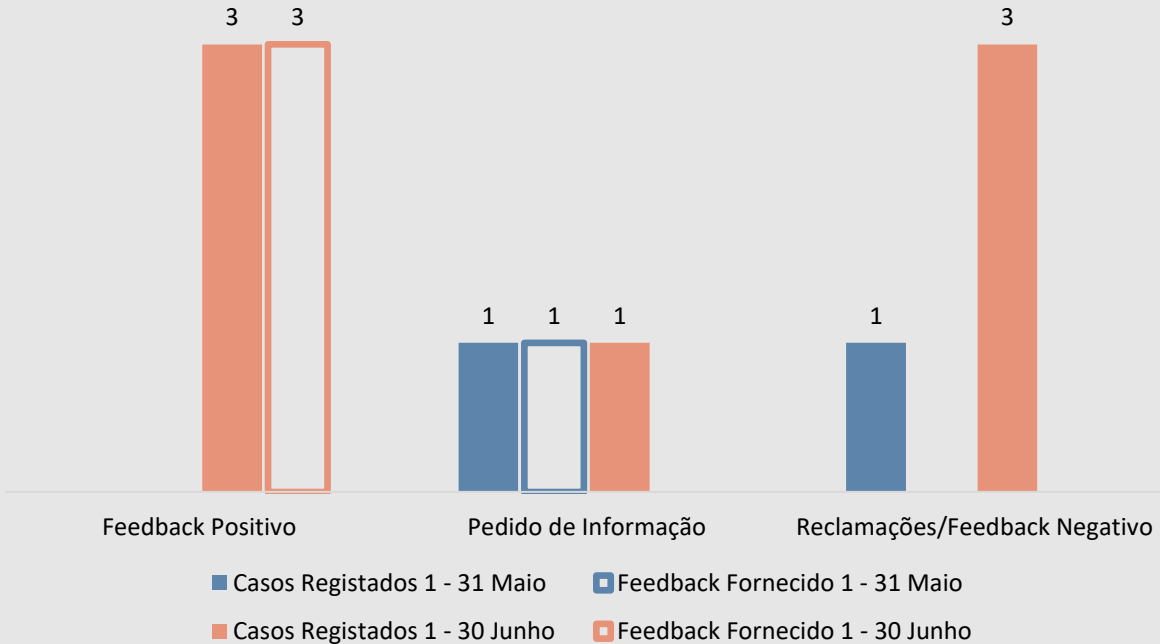
Sofala	1
Zambezia	2
Niassa	4

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



Nampula	1
Cabo Delgado	3

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



# LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

## 1 – 30 DE JUNHO 2023

### Visão geral

- ❖ Para o mês de Junho de 2023, a Linha Verde 1458 registou um total de **1.772** casos com uma taxa de feedback de 92%.
  - **87.2%** de casos foram encerrados durante a chamada como resolução de caso na primeira chamada.
  - **12.6%** dos casos registados foram encaminhados para pontos focais dos diferentes *clusters* e organizações para verificação e acção. Destes, 41,3% foram abordados e encerrados com feedback fornecido.
  - **80.3%** dos casos procedem da região Norte, relacionados com actividades humanitárias em resposta ao conflito armado.
  - **16.6%** dos casos são da região Centro, abrangendo questões relacionadas à assistência humanitária em resposta ao ciclone tropical Freddy.
  - **2.5%** dos casos estão relacionados ao Covid-19.
  - **0,6%** são da região Sul relacionados ao ciclone Freddy e à seca.

### Treinamento Interagêncial para Operadores da Linha Verde 1458

- ❖ Nos dias 15 e 16 de junho de 2023, os operadores da Linha Verde 1458 receberam as primeiras sessões de treinamento do UNOPS, que se junta à Linha Verde 1458 como agência de co-financiador junto com o PMA, OIM, UNICEF, FAO, PNUD, UNFPA, ACNUR, OCHA, e OMS. As sessões de treinamento destacaram os papéis e responsabilidades do UNOPS na resposta humanitária e nas suas intervenções actuais na região norte do país.



### Região Norte: 1 a 30 de Junho de 2023

- ❖ Para a região Norte, a Linha Verde 1458 registou **1.423** casos, a maioria relacionados à assistência humanitária em resposta ao conflito. Isso representa uma queda de 32% em relação ao mês anterior. 92,8% dos casos registados estão relacionados com a segurança alimentar, 1,8% relacionados com a assistência e necessidades de abrigo e 1,6% relacionados com Água, Saneamento e Higiene (WASH).

### Assistência Alimentar

- ❖ Na região Norte registaram-se **1.321** casos de assistência alimentar, dos quais 75,8% foram pedidos de informação, 13,9% reclamações, 9,5% feedback positivo e 0,2% pedidos de alteração de dados.

### Pedidos de informação

- ❖ Os **1.001** pedidos de informação consistiram em:
  - **975** pedidos de informação sobre os **horários de distribuição** de alimentos. A Linha Verde 1458 continua a fornecer informações sobre as datas de distribuição com base nos planos de distribuição compartilhados pelo Programa Mundial de Alimentos (PMA). Em casos de indisponibilidade de planos, a Linha Verde 1458 orienta ao chamdores a consultar as lideranças locais para informações sobre as datas previstas, pois elas são primeiro informadas pelos parceiros de cooperação assim que as datas são confirmadas. A maioria dos casos provém dos distritos de Montepuez, Metuge, Pemba, Ancuabe e Chiúre.
- ❖ Foram recebidas 21 chamadas relacionadas com as listas de beneficiários com base nos critérios de vulnerabilidade, assim divididas:
  - **15** pessoas que ligaram para saber sobre os resultados do processo de selecção baseado na vulnerabilidade. Depois de verificar a lista preliminar de beneficiários, as operadoras aplicaram a avaliação de vulnerabilidade para determinar se os chamdores atendem aos critérios de segmentação ou não. A maioria dessas chamadas veio dos distritos de Metuge e Montepuez.
  - **6** pessoas que já haviam respondido à avaliação de vulnerabilidade e foram informadas de que pareciam ser elegíveis, ligaram para perguntar quando seus nomes seriam incluídos nas novas listas de beneficiários. Eles foram instruídos a aguardar a comunicação da equipe do PMA que precisará verificar sua situação antes de confirmar qualquer inclusão na lista de beneficiários fazer uma visita e verificar a real situação das pessoas para determinar se elas podem ou não ser incluídas nas novas listas de beneficiários. As chamadas partiram dos distritos de Montepuez, Metuge e Balama, em Cabo Delgado.

# LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

## 1 – 30 DE JUNHO 2023

- ❖ 1 pedido de Ancuabe a perguntar se havia possibilidade de voltar a converter a assistência em milho para arroz visto que não tem condições de pagar a moagem do milho que recebe. A Linha Verde 1458 esclareceu que o PMA, assente numa gestão sustentável dos recursos disponíveis, procura garantir a assistência alimentar às famílias assistidas com os produtos mais viáveis possíveis em termos de logística, nutrição e custo.

### Reclamações

- ❖ No total, foram registadas **184** reclamações referentes ao apoio alimentar. Erros de exclusão representaram 76,6% do total de reclamações, 7,1% foram reclamações sobre a qualidade dos alimentos distribuídos, 5,4% foram alegações de abuso de poder, 3,3% foram reclamações sobre problemas na distribuição e 3,3% barreiras de acesso à ajuda alimentar.
- ❖ Dos 141 erros de exclusão:
  - **108** pessoas que estavam sendo assistidas reclamaram que não receberam comida no ciclo de distribuição anterior porque seus nomes não constavam da lista. A Linha Verde 1458 verificava seus nomes na lista preliminar de beneficiários e, caso não constassem, aplicava questionário de avaliação de vulnerabilidade. Dos 108 reclamantes, 99 indicavam responder aos critérios de seleção e foram informados que, de acordo com o resultado, teriam de ser verificados pelo PMA/parceiros antes de qualquer inclusão confirmada na assistência alimentar. Os restantes 9 não eram elegíveis e foram informados sobre as restrições financeiras que o PMA enfrenta para fornecer assistência e que, por enquanto, a assistência é limitada apenas aos mais vulneráveis. Os casos provieram dos 9 distritos onde está a ser aplicado o critério de vulnerabilidade (Metuge, Ancuabe, Chiure, Ibo, Montepuez, Mueda, Namuno,
  - **2** deslocados internos relataram exclusão da distribuição de alimentos nos últimos meses devido à falta de documentação civil (bilhete de identidade), embora seus nomes apareçam na lista de beneficiários. Os casos vieram de Nampula (Nacala Porto e Meconta)
  - **2** deslocados alegaram que alguém desconhecido e sem seu consentimento havia recebido seu direito em seu lugar. Os chamadores são instruídos a chegar aos pontos de distribuição o mais cedo possível para evitar que tais situações ocorram. Os casos são de Metuge e Chiure em Cabo Delgado.
  - **2** pessoas que ligaram de Nangade e Quissanga reclamaram que não receberam comida na última distribuição porque seus nomes foram excluídos das listas. Os casos foram encaminhados para verificação.

- ❖ **13** pessoas assistidas relataram problemas de qualidade com milho e feijão que receberam. Os casos foram imediatamente encaminhados ao PMA para acompanhamento e substituição quando necessário. A Linha Verde 1458 continua a orientar os assistidos a inspecionar os alimentos no ponto de distribuição e reportar quaisquer problemas aos agentes humanitários no local de distribuição – no balcão de atendimento para facilitar a resolução imediata. Casos foram reportados nos centros de Nangua, Impire e Nicavaco em Metuge e Mueda, em Cabo Delgado, e Mogincual, em Nampula.
- ❖ **8** pessoas assistidas relataram problemas com a quantidade, afirmando que o kit recebido estava incompleto, recebendo apenas arroz, faltando óleo e feijão. Os casos provêm do centro provisório de Natove em Quissanga e dos locais de reassentamento Nanona e Cajupane (Ancuabe). Linha Verde 1458 encaminhou os casos imediatamente para os pontos focais do CFM do PMA para acompanhamento.
- ❖ **1** alegação de desrespeito de 9 pessoas que fazem parte do comitê comunitário de Nanona B, em Montepuez, que alegam ter recebido promessa de assistência alimentar por serem membros do comitê, porém apenas uma pessoa recebeu alimentos na última distribuição. A Linha Verde 1458 encaminhou este caso ao PMA.
- ❖ **10** Denúncias de abuso de poder:
  - **2** alegações de **desvio** de alimentos de Mocimboa da Praia e Palma alegando que os líderes locais inventaram nomes de pessoas para receber ajuda que por sua vez depois devem entregar nas casas do líder.
  - **1** caso relativo ao programa de Lanche Escolar em Palma a relatar que alguns professores estão a excluir os alunos da distribuição de alimentos enquanto cobram aos membros da comunidade entre 200 – 500 MZN para receberem comida.
  - **3** relatórios de **corrupção** indicando que os líderes locais cobraram valores entre 100 – 300 MZN para incluir pessoas não vulneráveis e, em contrapartida, excluíram os elegíveis das listas. As reivindicações são dos locais de reassentamento de Lyanda em Mueda, Campona em Montepuez e Palma.
  - **3** queixas de **intimidação** do centro provisório de Namputo, em Montepuez e na cidade de Pemba alegando que o líder local induziu a população afectada a interromper a distribuição e negar o valor em manifestação contra o uso das novas listas com base nos critérios de vulnerabilidade que resultou na remoção de um número significativo de pessoas.
- ❖ **6** relatos de **problemas de distribuição** onde a equipe de distribuição interrompeu as distribuições devido à confusão causada por alguns membros da população afectada que alegaram ter sido excluídos das novas listas. Os casos são de Montepuez, Chiure, Metuge em Cabo Delgado e Monapo e Nacala Porto em Nampula.

# LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

## 1 – 30 DE JUNHO 2023

- ❖ Foram recebidas 6 reclamações de barreiras de acesso, conforme segue:
  - 2 pessoas em Macomia queixaram-se de terem de percorrer longas distâncias, cerca de 17 km até ao ponto de distribuição e pediram às equipas que mudassem o ponto de distribuição para mais perto da sua comunidade.
  - 1 reclamação de Campona em Montepuez onde as famílias assistidas enfrentavam longas filas de espera para aceder à loja móvel do retalhista.
  - 2 reclamações de aumentos de preços em lojas contratadas logo após a distribuição das senhas de valor. Os casos vêm de Campona e Namputo em Montepuez.

### WASH (Água, Saneamento e Higiene)

- ❖ Durante o mês foram registados 23 casos relacionados com WASH, dos quais 52% foram pedidos de assistência, 26% feedback positivo, 17,5% reclamações e 4% pedidos de informação.

### Pedidos de assistência

- ❖ 10 deslocados internos ligaram para informar que a água fornecida às suas comunidades não é suficiente para atender às suas necessidades. Estes gostariam de solicitar um aumento na quantidade fornecida. A maioria dos pedidos veio de Mueda nos locais de reassentamento de Mpeme, Eduardo Mondlane e Nandimba.
- ❖ 2 deslocados internos do reassentamento de Mpeme e Lyanda em Mueda solicitaram assistência em baldes para economizar água. Todos os pedidos de assistência foram encaminhados para o *cluster* de WASH.

### Reclamações

- ❖ 1 IDP em Alto Gingone na cidade de Pemba relatou caso de abuso de poder no qual afirmou que depois de receber a senha de valor distribuído pela AVSI para a compra de produtos de higiene, um líder local exigiu o pagamento de 200 MZN ou que dividisse os bens que pretendia comprar. A Linha Verde 1458 explicou que a assistência humanitária é gratuita e que quem liga não deve pagar nada. O caso foi encaminhado para o ponto focal do grupo WASH do UNICEF.
- ❖ 2 casos de barreiras de acesso:
  - 1 caso de Chiure, Cabo Delgado a indicar que os dirigentes locais estão a cobrar 1 Metical por cada 20l de água enquanto na inauguração do ponto de água todos foram informados que os utentes deveriam pagar 20 Meticais por mês. A Linha Verde 1458 encaminhou o caso para o ponto focal do agrupamento WASH.

- 1 reclamação de aumento de preços de produtos de higiene nas lojas indicadas para compra com senhas de valor. A Linha Verde 1458 instruiu a pessoa a solicitar o recibo após a compra e partilhou o caso com o ponto focal do *cluster* de WASH.
- ❖ 1 deslocado interno residente no bairro Josina Machel na cidade de Pemba relatou um caso de exclusão. Ele disse que ao chegar no local de distribuição, foi informado que um desconhecido já havia recebido seu direito, assinando em seu lugar.

### Abrigo e itens não-alimentares

- ❖ A Linha Verde 1458 registou 26 casos relacionados com necessidades de abrigo e bens não alimentares. 84,6% são pedidos de assistência, 3,8% são reclamações e 11,5% são feedbacks positivos.

### Pedidos de assistência

- ❖ **Mueda (centros de reassentamento de Lyanda e Nandimba e centro temporário de Namatil): 8** deslocados internos solicitaram lonas, cobertores e utensílios domésticos.
- ❖ **Ancuabe (centro de realocação de Nanona): 4** deslocados internos solicitaram lonas e esteiras.
- ❖ **Chiure (centro de reassentamento de Maningane): 1** deslocado interno solicitou lonas e esteiras.
- ❖ **Nangade (centro temporário de Ntoli): 1** deslocado interno solicitou apoio em lonas.
- ❖ **Metuge (centro de realocação de Nangua 2 e centro temporário EPC 25 de Junho): 4** deslocados internos solicitaram lonas, cobertores, pratos e redes mosquiteiras.
- ❖ **Macomia: 2** deslocados internos solicitaram lonas, cobertores e utensílios de cozinha.
- ❖ **Muidumbe: 1** deslocado interno solicitou lonas, potes e baldes para economizar água.
- ❖ **Nangade (centro temporário de Ntoli): 1** deslocado interno solicitou lonas.
- ❖ 1 chamador afectado pela tempestade tropical Freddy ligou para pedir apoio em telhas, baldes, serras, redes mosquiteiros e lanternas. O caso veio do Lago em Niassa.

### Reclamações

- ❖ 1 reclamação de exclusão alegando que os deslocados internos em Nanlia, Metuge foram todos excluídos da distribuição de itens de abrigo (panelas, baldes e tigelas), e que apenas os nativos receberam os artigos.

### Região Centro: 1 a 30 de Junho de 2023

- ❖ Da região Centro, a Linha Verde 1458 registou 294 casos que se distribuem da seguinte forma: 40% são pedidos de informação, 13,9% feedback positivo, 31,3% reclamações e 4,1% pedidos de assistência.



# LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

## 1 – 30 DE JUNHO 2023

### Consultas relacionadas à Meteorologia

- ❖ Um total de 37 solicitações de informações sobre a previsão do tempo foram recebidas, pois as pessoas continuaram a monitorar o estado de tempo diariamente após a tempestade tropical. A Linha Verde 1458 disponibilizou aos utentes as actualizações meteorológicas de acordo com o Instituto Nacional de Meteorologia (INAM) e aconselhou-os ainda a obter informação nos canais oficiais de comunicação. A maioria dos pedidos veio de Nhamatanda, Muanza e Buzi em Sofala.

### Pessoas afectadas pelo ciclone Freddy

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

### Assistência Alimentar

- ❖ Um total de 25 ligações foram recebidas pela Linha Verde 1458 de pessoas afectadas pela tempestade tropical Freddy. Do total, 68% foram pedidos de informação, 12% foram feedbacks positivos, 16% foram reclamações e 4% foram pedidos de assistência.

### Pedidos de informação

- ❖ 16 pessoas ligaram para saber sobre as datas de distribuição de alimentos. Linha Verde 1458 informou sobre as datas de distribuição com base nos planos de distribuição compartilhados pelo PMA. Nos casos em que os planos não estavam disponíveis, os utentes foram instruídos a buscar informações com as lideranças locais. Os casos vieram de Caia e Chemba em Sofala, Nicoadala, Gurué e Mocuba na Zambézia e Mutarara em Tete.
- ❖ 1 caso proveniente de Cahora Bassa em Tete a solicitar informações sobre a duração da assistência.

### Pedido de Assistência

- ❖ 1 solicitante solicitou apoio com ferramentas agrícolas como: regador e enxadas. A Linha Verde 1458 compartilhou esse caso com o pontos focais da FAO.

### Reclamações

- ❖ Foram registadas 3 reclamações de exclusão:
  - 1 chamador em Pebane, Zambézia, afectado pela tempestade tropical Freddy ligou para relatar um caso de exclusão na distribuição de sementes agrícolas.
  - 1 chamador em Mocuba (Macovina), Zambézia, deslocado interno, reportou casos de exclusão na distribuição de senhas de valor para compra de alimentos.

- 1 chamador de Chemba, Sofala, afectado pela tempestade tropical Freddy ligou para relatar um caso de exclusão na distribuição de alimentos, alegando que o seu nome tinha sido retirado da lista.
- ❖ Denúncias de Abuso de Poder
  - 1 pessoa relatou uma venda de produtos destinados ao programa de Lanche Escolar em Mutarara em Tete.

### Protecção

- ❖ 25 casos de protecção à criança:
  - 1 denúncia de **violação sexual** proveniente de Quelimane na Zambézia
  - 5 relatos de casamentos forçados vindos de Alto Molócuè e Ile na Zambézia, Marracuene na Província de Maputo e Vandúzi em Manica. Todos os casos foram encaminhados para a Linha Fala Criança (116).
  - 19 **pedidos de informação** sobre casamento forçado e direitos das mulheres vieram de Mocuba na Zambézia, Nhamatanda e Chemba em Sofala, e Boane em Maputo. Os operadores da Linha Verde 1458 puderam fornecer as informações solicitadas durante a ligação.
- ❖ 2 Casos de Violência de Género (VBG):
  - 1 denúncia de agressão física proveniente de Dondo em Sofala e 1 pedido de informação sobre o que é violência baseada no género. A Linha Verde 1458 encaminhou a reclamação para o GBV AoR.
- ❖ 1 interlocutora de Chiure em Cabo Delgado solicitou apoio na obtenção de documentação civil. O caso foi encaminhado para o *cluster* de Protecção.
- ❖ 2 denúncias de EAS (exploração e abuso sexual) encaminhadas ao ponto focal da organização em questão a Rede de PSEA.