



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

# Linha Verde da Resposta à Emergência 1458

Período coberto pelo Relatório: 1 de Julho - 31 de Agosto 2023



A linha **interinstitucional gratuita das Nações Unidas - Linha Verde da Resposta à Emergência 1458** é aberta de Segunda a Sábado, entre as **7 e 20 horas**. 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. Um aspecto da responsabilização pelas populações afectadas, a **Linha Verde 1458** serve também como mecanismo para denunciar abusos na assistência humanitária.

**22,538**

**Casos Totais Registrados 2023**

**2,153**

**Casos Registrados Agosto 2023**

**91%**

**Feedback Recebido Agosto 2023**



## VISÃO GERAL DE DADOS: 1 DE JANEIRO - 31 DE AGOSTO 2023

### PERFIL DO CHAMADOR



**90%** Masculino

**10%** Feminino

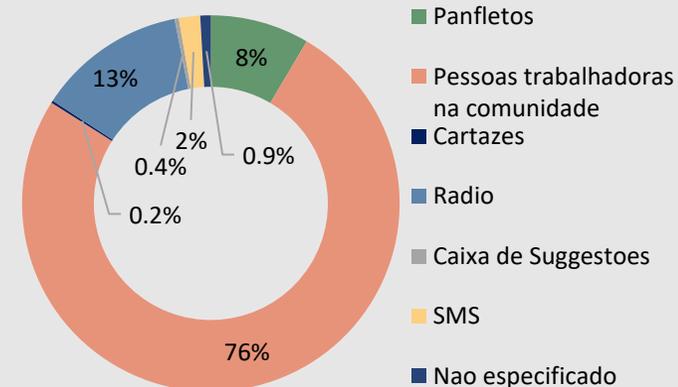


**1%** 17 e abaixo

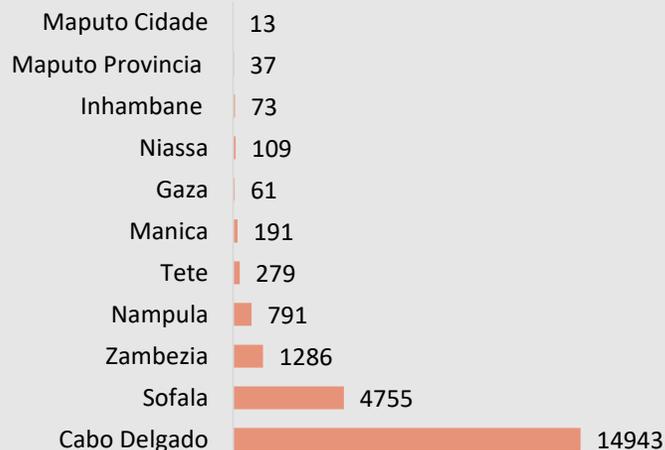
**98%** 18-59

**1%** 60 e acima

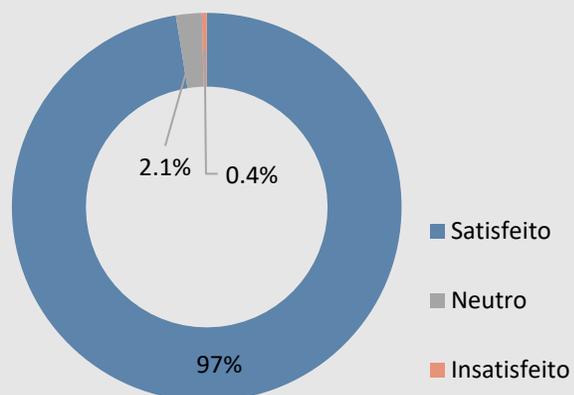
## CONHECIMENTO SOBRE LINHA VERDE 1458



## CASOS POR PROVÍNCIA



## SATISFAÇÃO



## TIPOS DE CASO



# TIPO DE CASOS REGISTRADOS POR MÊS

## 1 DE SETEMBRO 2022 – 31 DE AGOSTO 2023

**1 - 31 de Agosto 2023**

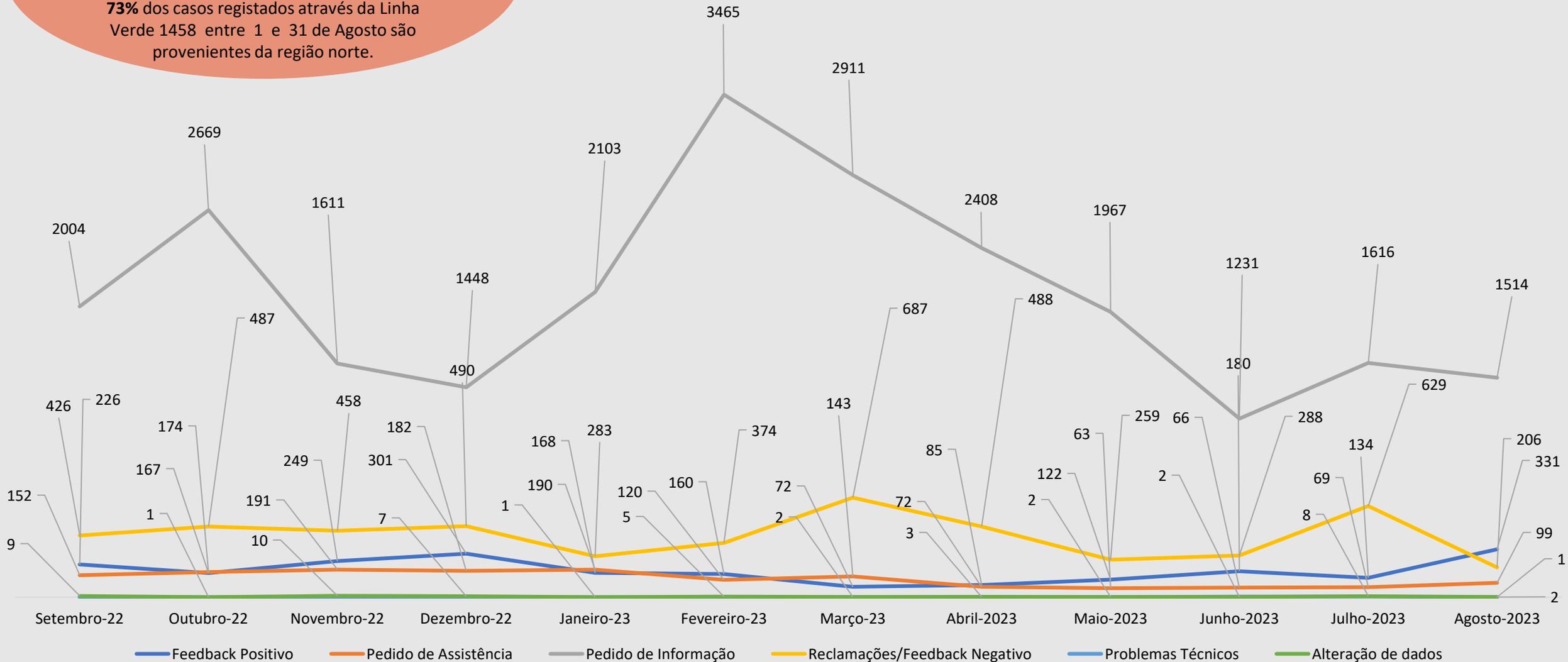
Nr. Total de Casos Registrados:

**2,153**

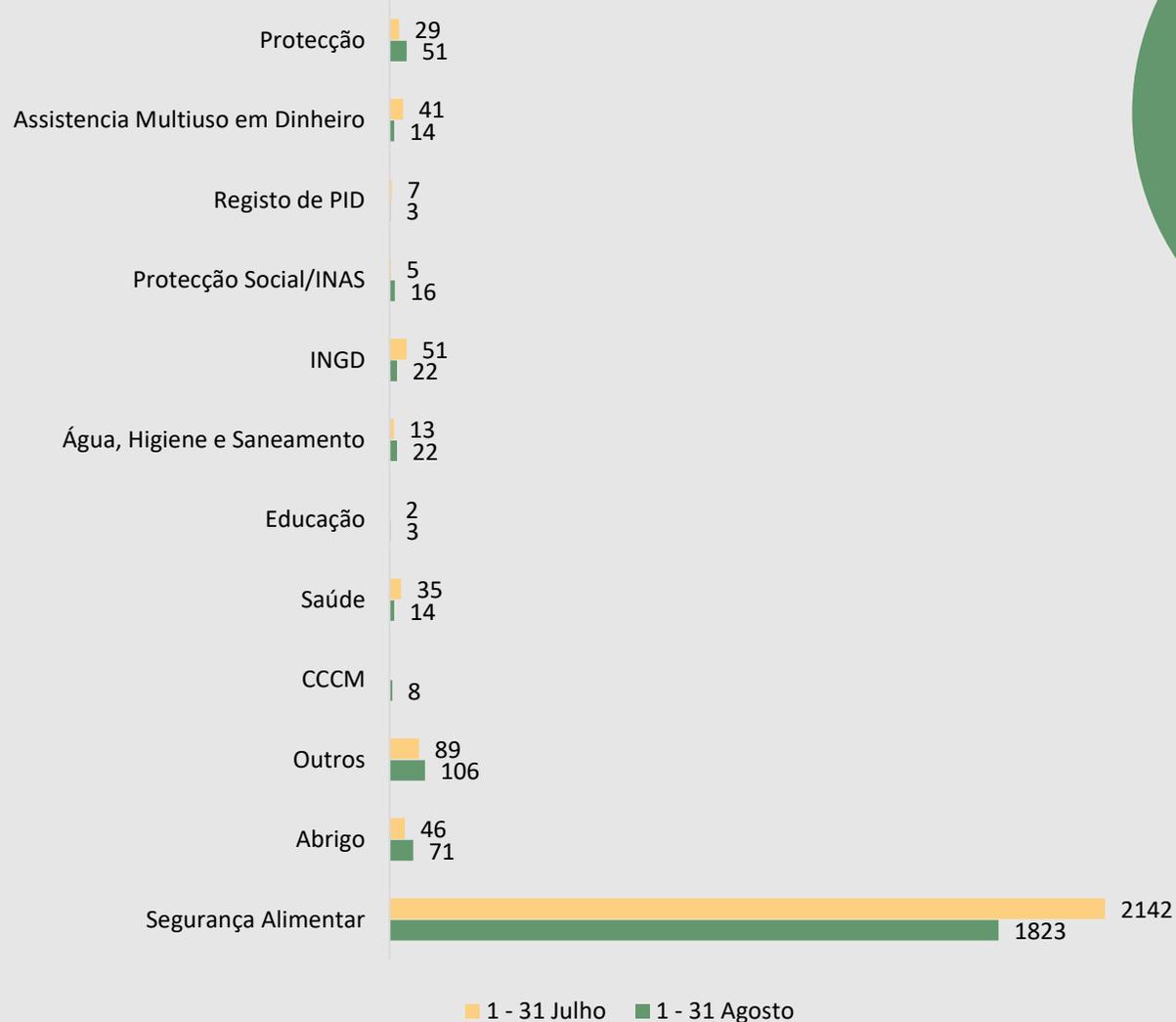
Nr. de chamadas da região norte:

**1,572**

**73%** dos casos registrados através da Linha Verde 1458 entre 1 e 31 de Agosto são provenientes da região norte.



## CASOS POR SECTOR 1 DE JULHO – 31 DE AGOSTO DE 2023



O sector de **Segurança Alimentar** continua o sector com maior numero de casos com um total de 84.7% 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 do sector **Outros** referem-se a pedidos de informação sobre os objectivos da Linha Verde 1458

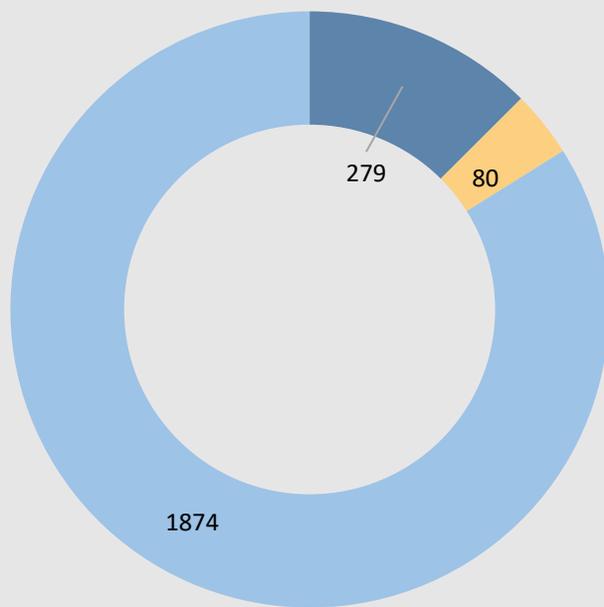
# ANÁLISE DE FEEDBACK POR SECTOR

## 1 – 31 DE AGOSTO 2023



Casos Registrados  
**2.153**  
Taxa de Casos Referenciados  
**12.9%**  
Resolução na Primeira Chamada  
**87.1%**

- 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.
- 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  
■ Resolução na Primeira Chamada

Sectores	Casos Referenciados	Feedback de Casos Referenciados	Resolucao na Primeira Chamada
Segurança Alimentar	144	55	1679
Abrigo	62	11	9
Outros	1	0	105
CCCM	8	3	0
Saúde	1	0	13
Educação	3	0	0
Água, Higiene e Saneamento	22	2	0
Protecção	4	4	0
Protecção à Criança	8	5	24
VBG	0	0	3
Protecção Social/INAS	6	0	10
Registo de PID	0	0	3
INGD	6	0	16
PSEA	0	0	12
Assistencia Multiuso em Dinheiro	14	0	0
<b>Total</b>	<b>279</b>	<b>80</b>	<b>1874</b>

# CASOS POR REGIÃO

## 1 DE JULHO – 31 DE AGOSTO DE 2023

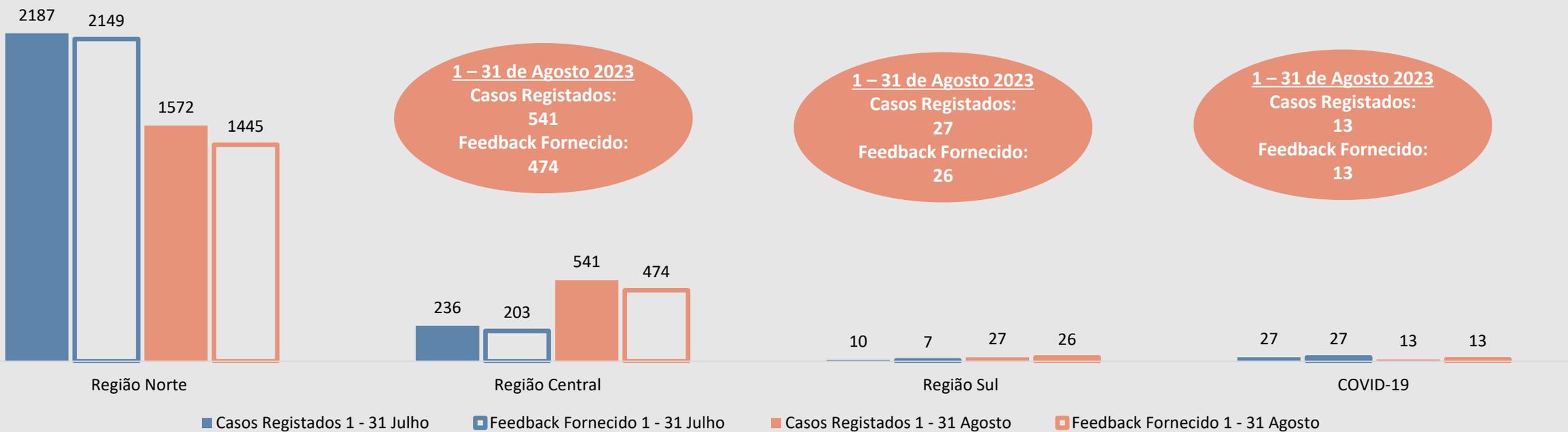


**1 – 31 de Agosto 2023**  
**Casos Registrados:**  
**1572**  
**Feedback Fornecido:**  
**1445**

**1 – 31 de Agosto 2023**  
**Casos Registrados:**  
**541**  
**Feedback Fornecido:**  
**474**

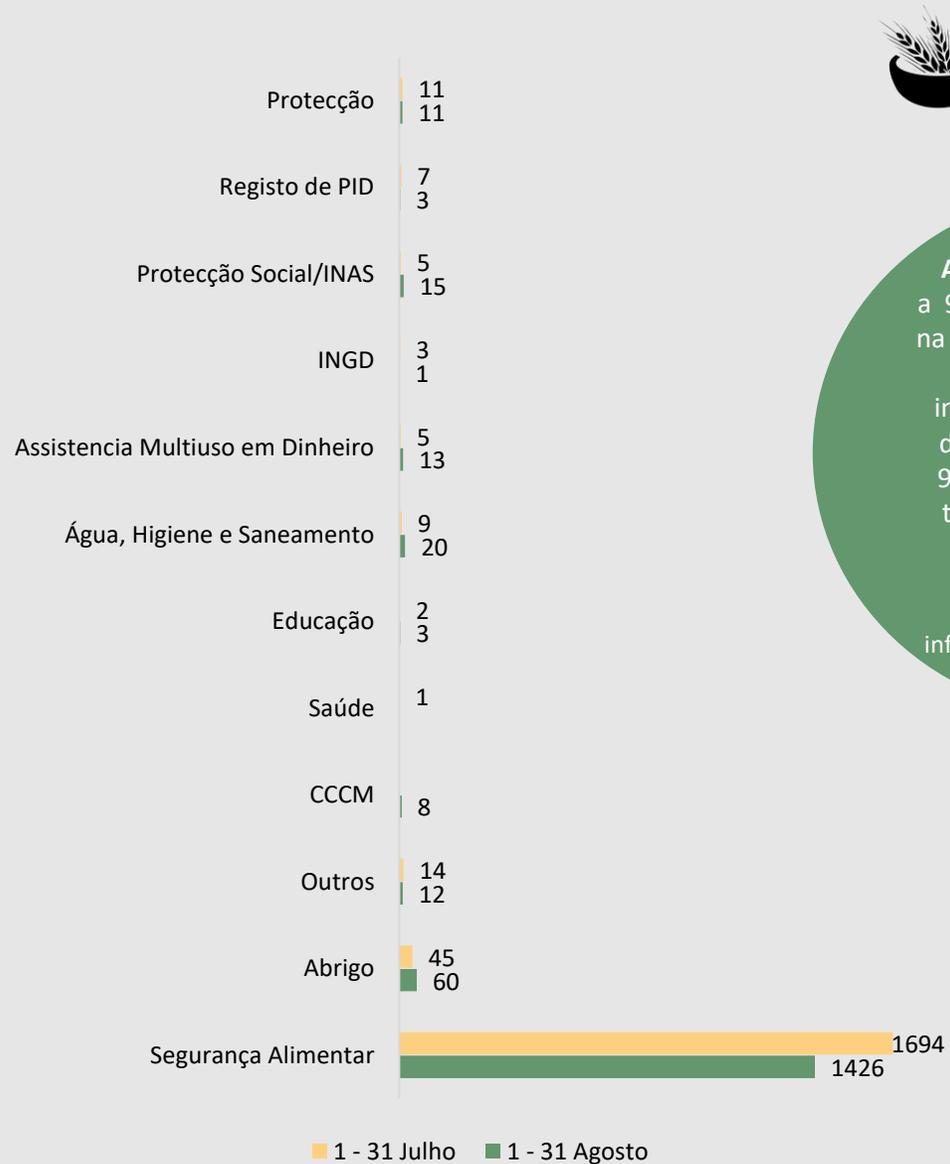
**1 – 31 de Agosto 2023**  
**Casos Registrados:**  
**27**  
**Feedback Fornecido:**  
**26**

**1 – 31 de Agosto 2023**  
**Casos Registrados:**  
**13**  
**Feedback Fornecido:**  
**13**



## REGIÃO NORTE CASOS POR SECTOR

1 DE JULHO – 31 DE AGOSTO DE 2023

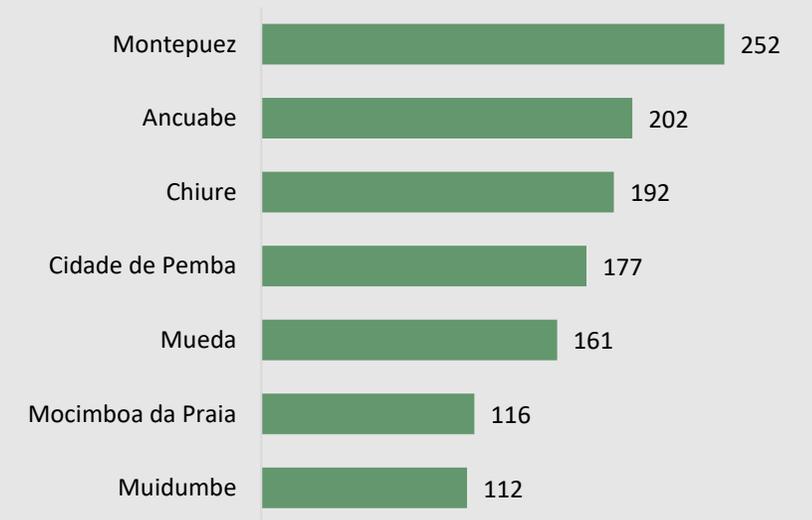


Casos de **Segurança Alimentar** correspondem a 90.7% dos casos registados na região norte. Dentro deste sector os pedidos de informação sobre datas de distribuição representam 97.8% dos casos com uma taxa total de feedback de 100%.

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

## REGIÃO NORTE DISTRITOS COM ELEVADOS NR DE CASOS

1 – 31 DE AGOSTO 2023



# REGIÃO NORTE

## 1 DE JULHO – 31 DE AGOSTO DE 2023

**Julho**  
Casos Registrados:  
**2187**  
Feedback Fornecido:  
**98%**

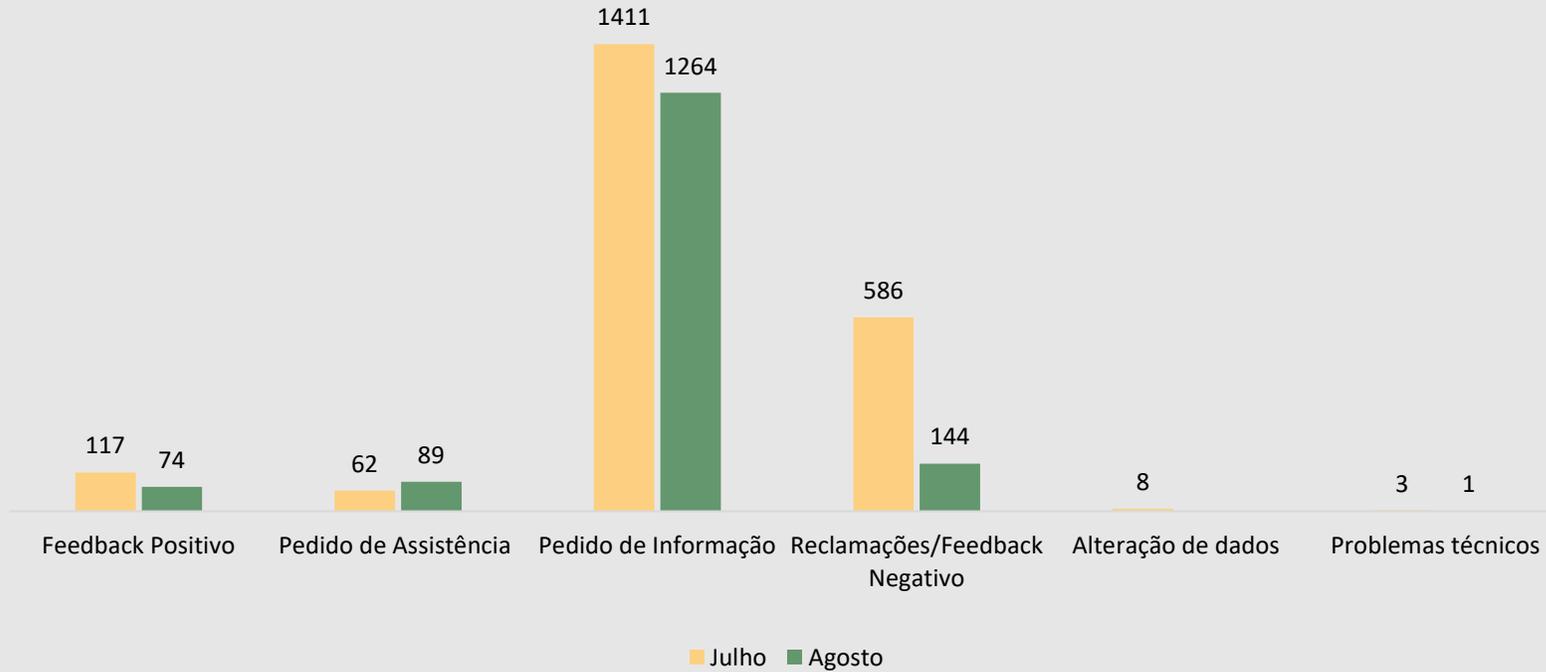
**Agosto**  
Casos Registrados:  
**1572**  
Feedback Fornecido:  
**92%**

**Julho**  
Casos Registrados:  
**62**  
Feedback Fornecido:  
**69%**

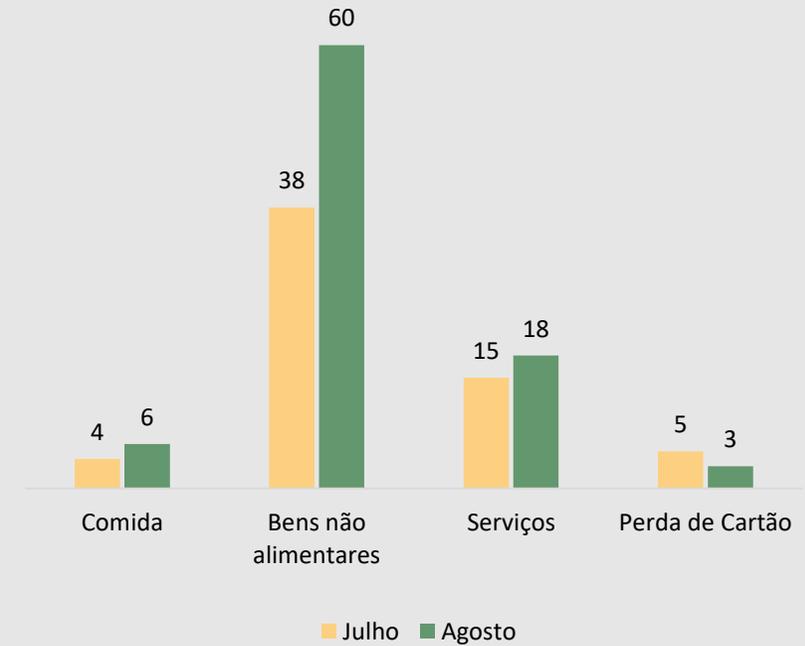
**Agosto**  
Casos Registrados:  
**87**  
Feedback Fornecido:  
**25%**



### TIPOS DE CASO



### PEDIDO DE ASSISTÊNCIA



# REGIÃO NORTE

## PEDIDO DE INFORMAÇÃO

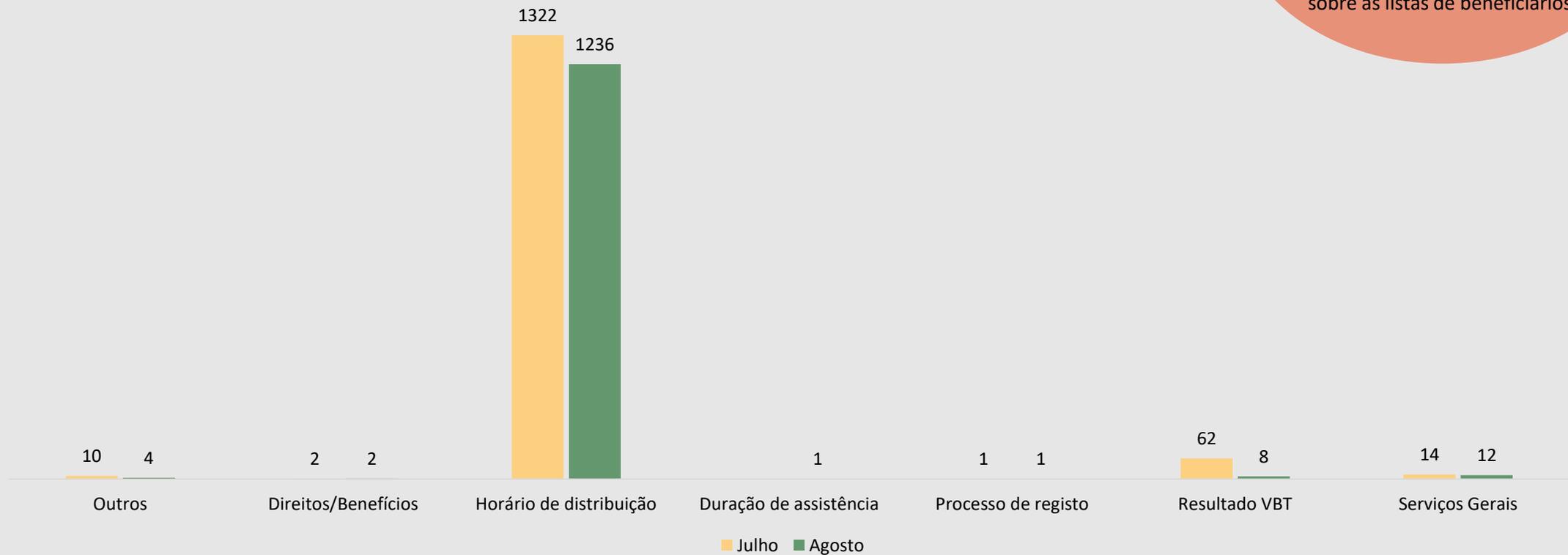
### 1 DE JULHO – 31 DE AGOSTO DE 2023



A Linha Verde 1458 continua a registrar um grande volume de chamadas relacionadas com o **calendário de distribuição** (de alimentos). A distribuição de alimentos em algumas localidades foi interrompida devido a discussões em curso sobre as listas de beneficiários.

**Julho**  
Casos Registrados:  
**1411**  
Feedback Fornecido:  
**100%**

**Agosto**  
Casos Registrados:  
**1264**  
Feedback Fornecido:  
**100%**



## REGIÃO NORTE RECLAMAÇÕES/FEEDBACK NEGATIVO 1 DE JULHO – 31 DE AGOSTO DE 2023

Aproximadamente **59.4%** dos casos de **erro de exclusão** são de deslocados e alguns da comunidade anfitriã que deixaram de ser 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.

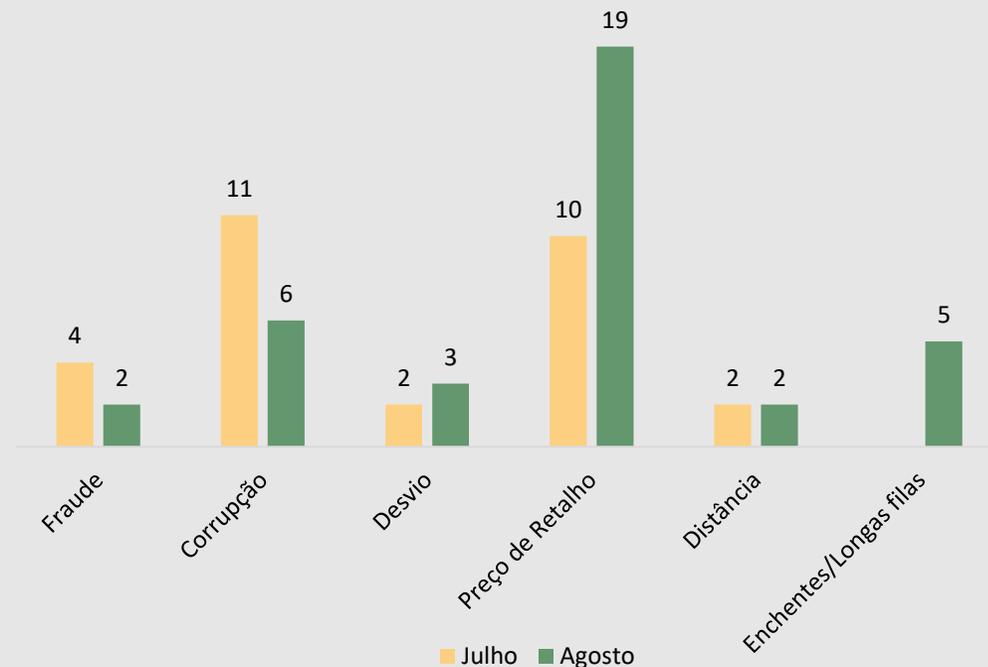
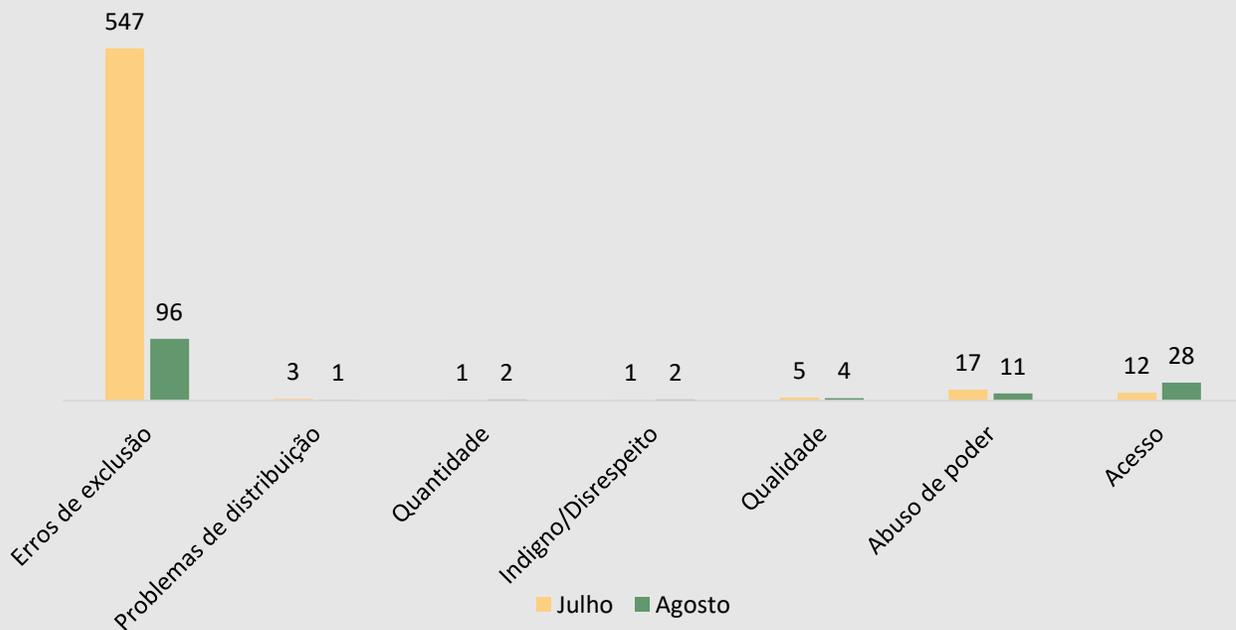


## REGIÃO NORTE TIPOS DE ABUSOS DE PODER E BARREIRAS DE ACESSO 1 DE JULHO – 31 DE AGOSTO DE 2023

### 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.

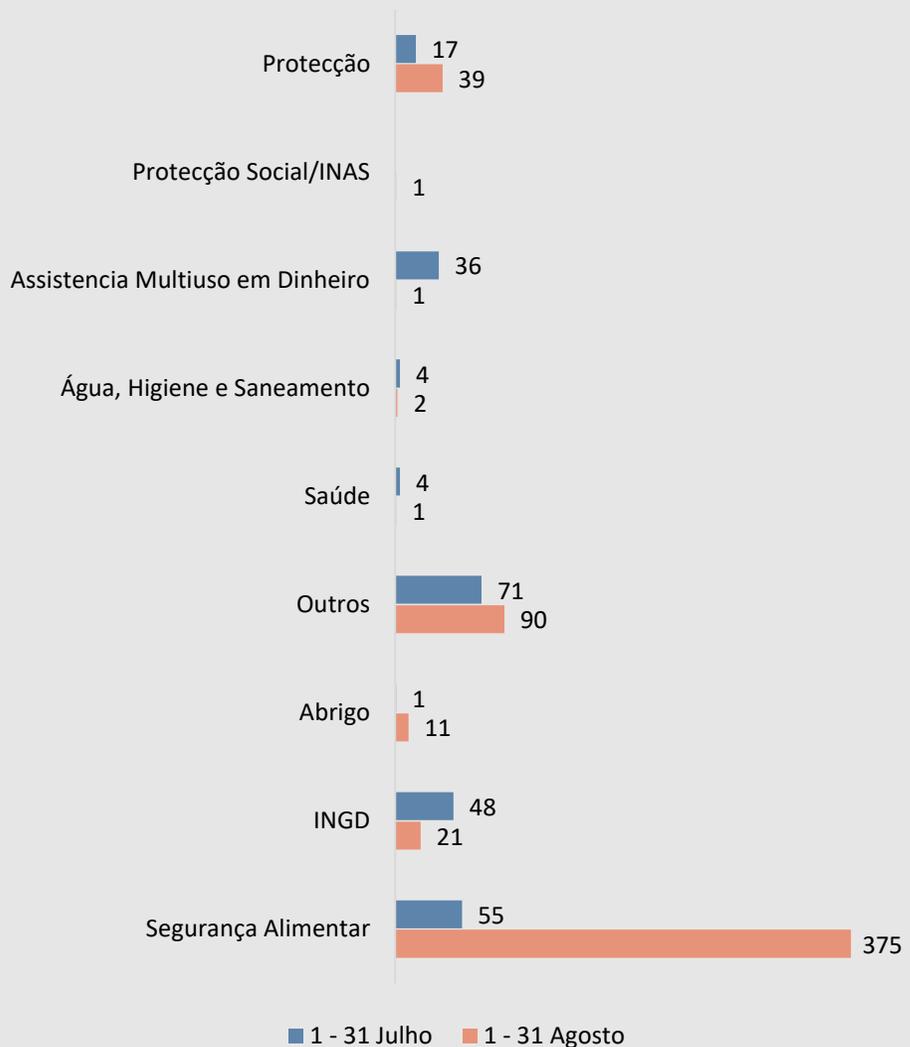


Reclamações – Abusos de power

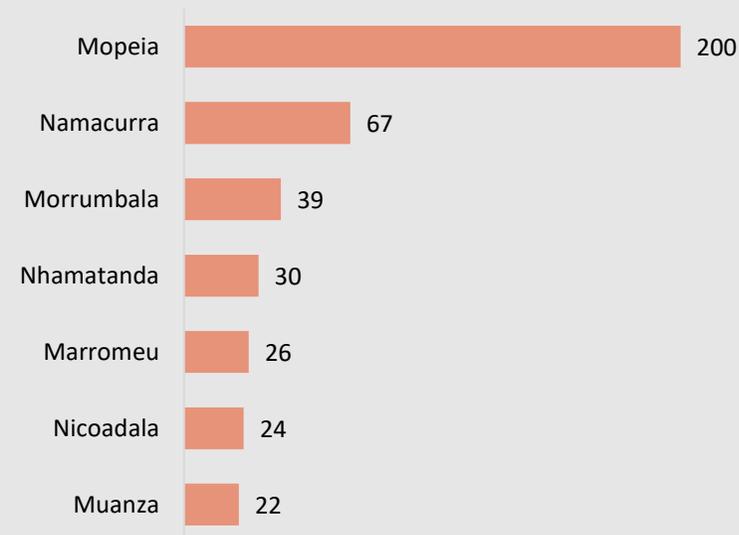
Reclamações – Barreiras de Acesso

**REGIÃO CENTRO**  
**CASOS POR SECTOR**  
**1 DE JULHO – 31 DE AGOSTO DE 2023**

**REGIÃO CENTRO**  
**DISTRITOS COM ELEVADO NR DE CASOS**  
**1 – 31 DE AGOSTO 2023**



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

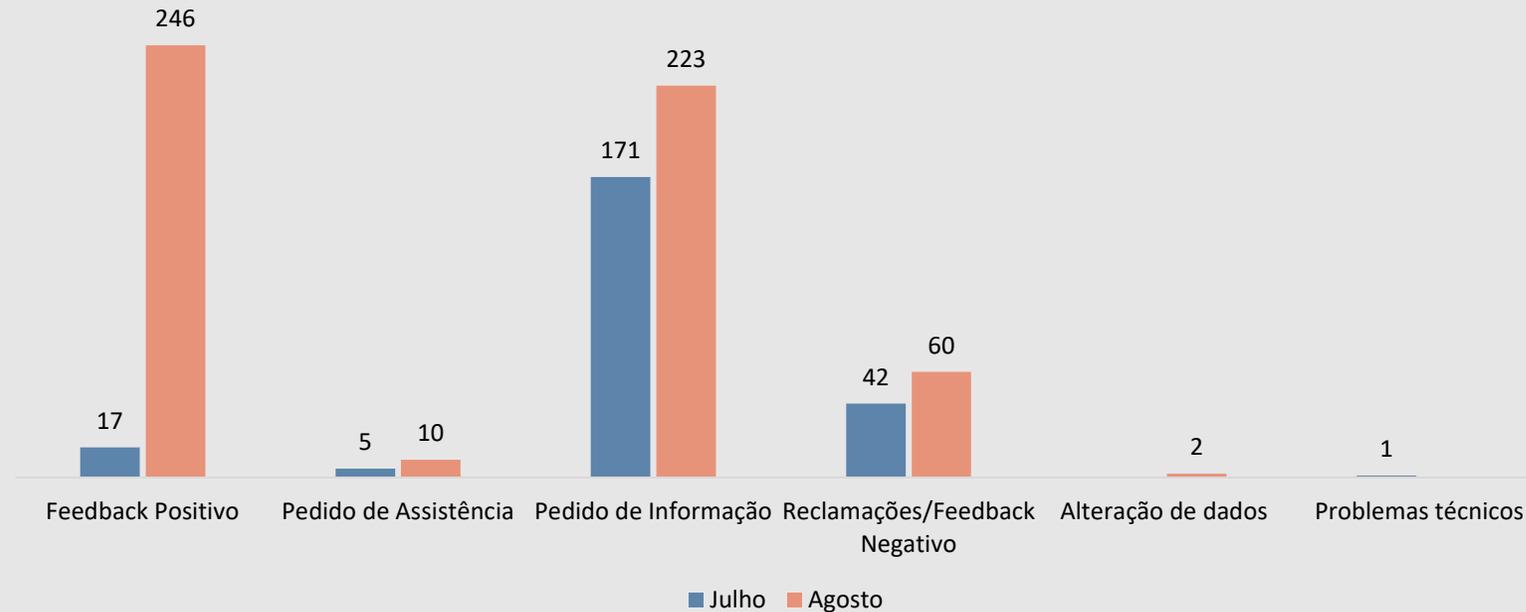


# REGIÃO CENTRO

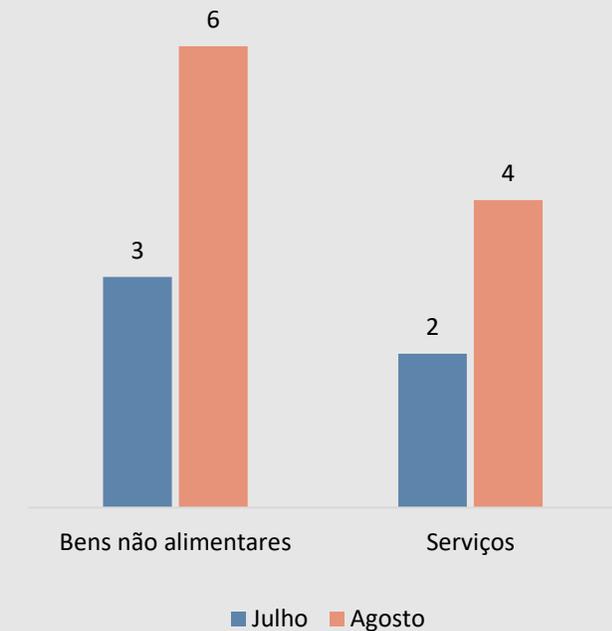
## 1 DE JULHO – 31 DE AGOSTO DE 2023



### TIPOS DE CASO



### PEDIDO DE ASSISTÊNCIA



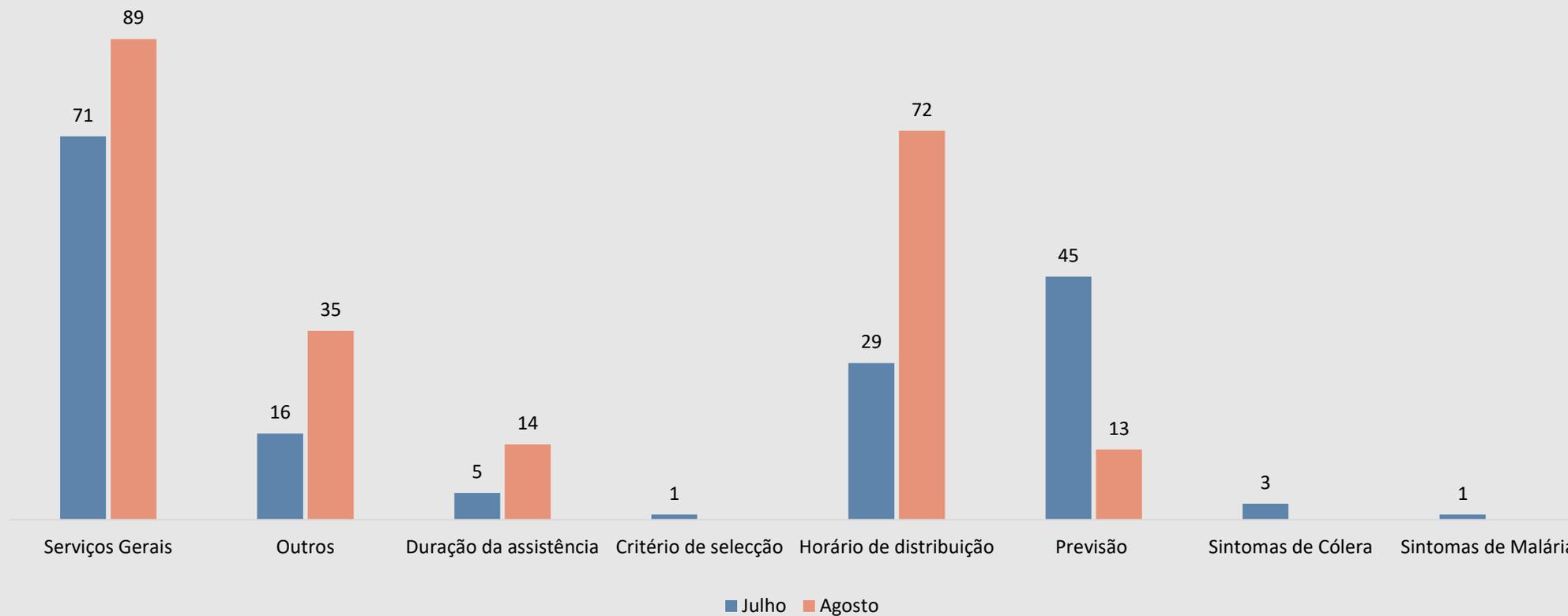
REGIÃO CENTRO  
PEDIDO DE INFORMAÇÃO  
1 DE JULHO – 31 DE AGOSTO DE 2023



**Julho**  
Casos Registados:  
**171**  
Feedback Fornecido:  
**98%**

**Agosto**  
Casos Registados:  
**223**  
Feedback Fornecido:  
**100%**

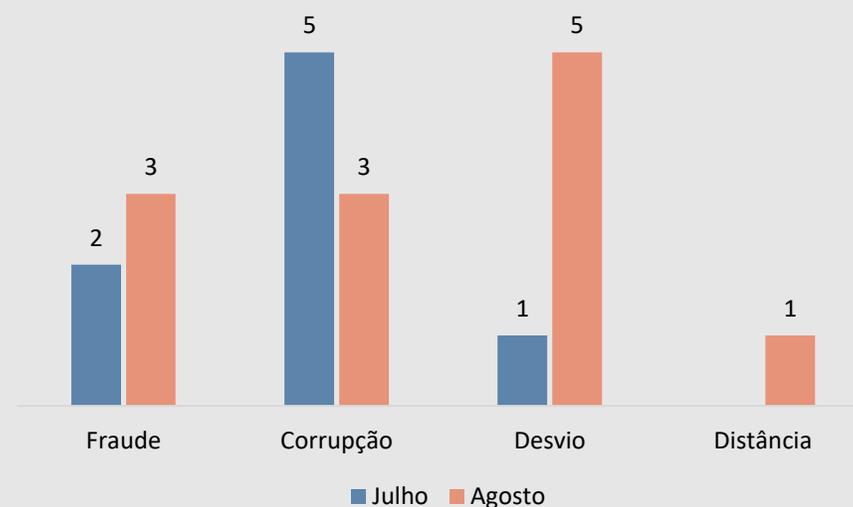
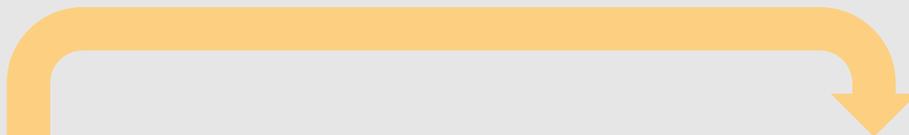
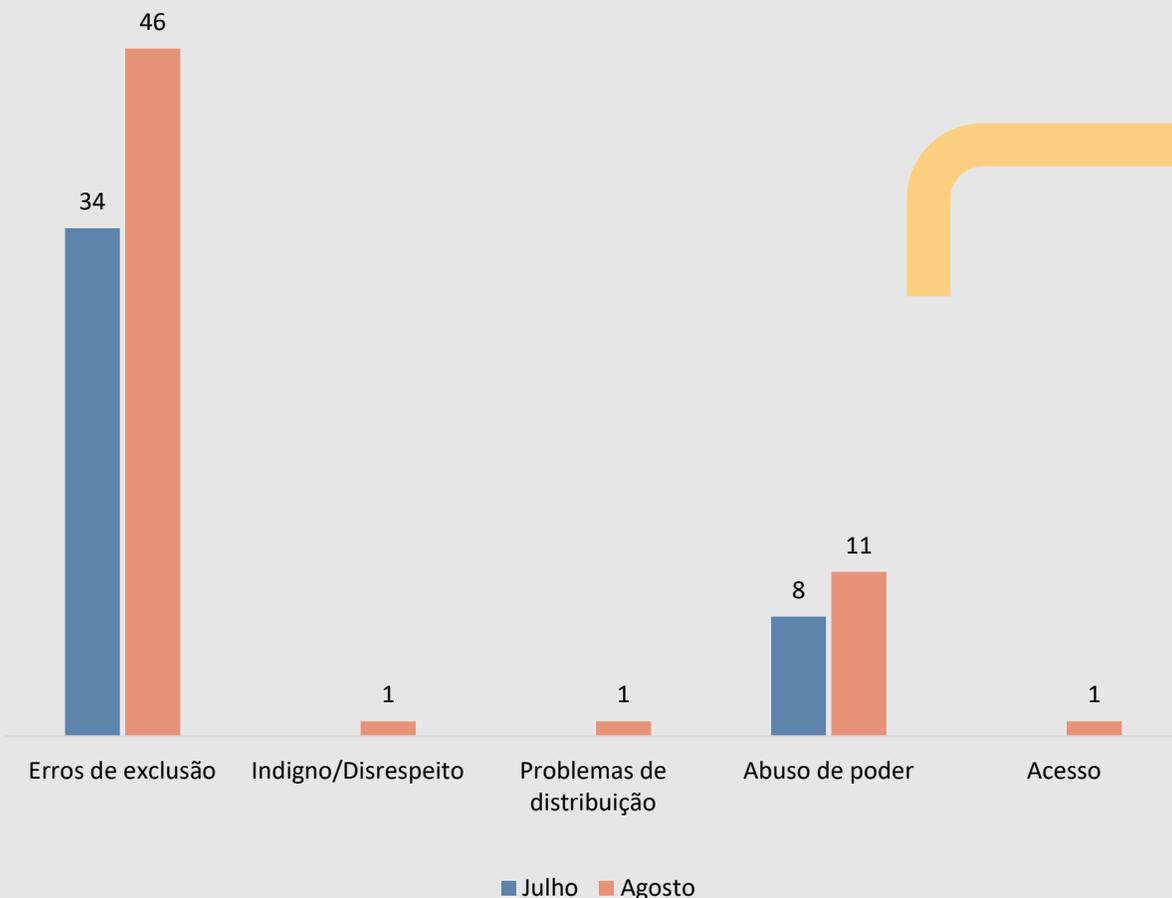
**Serviços Gerais** são casos onde os chamadores ligam para saber sobre os objectivos da Linha Verde 1458.



**REGIÃO CENTRO**  
**RECLAMAÇÕES/FEEDBACK NEGATIVO**  
**1 DE JULHO – 31 DE AGOSTO DE 2023**



**REGIÃO CENTRO**  
**TIPOS DE ABUSO DE PODER E BARREIRAS DE ACESSO**  
**1 DE JULHO – 31 DE AGOSTO DE 2023**



**Reclamações – Abusos de poder**

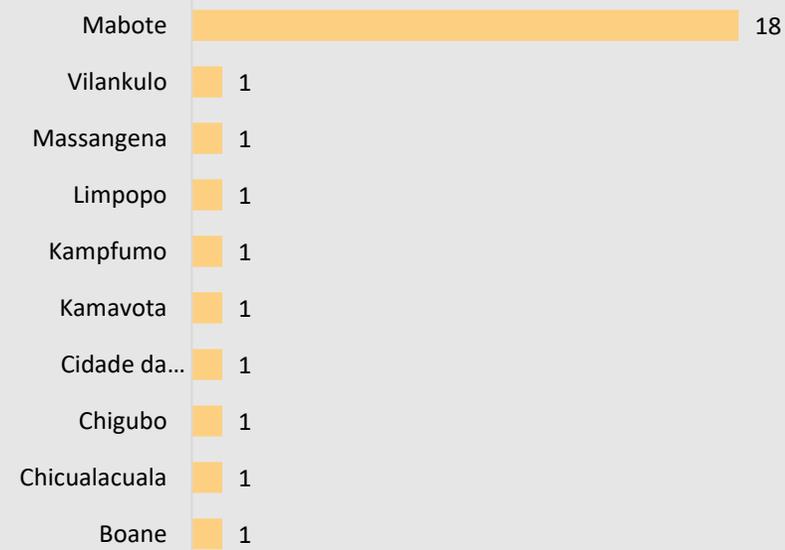
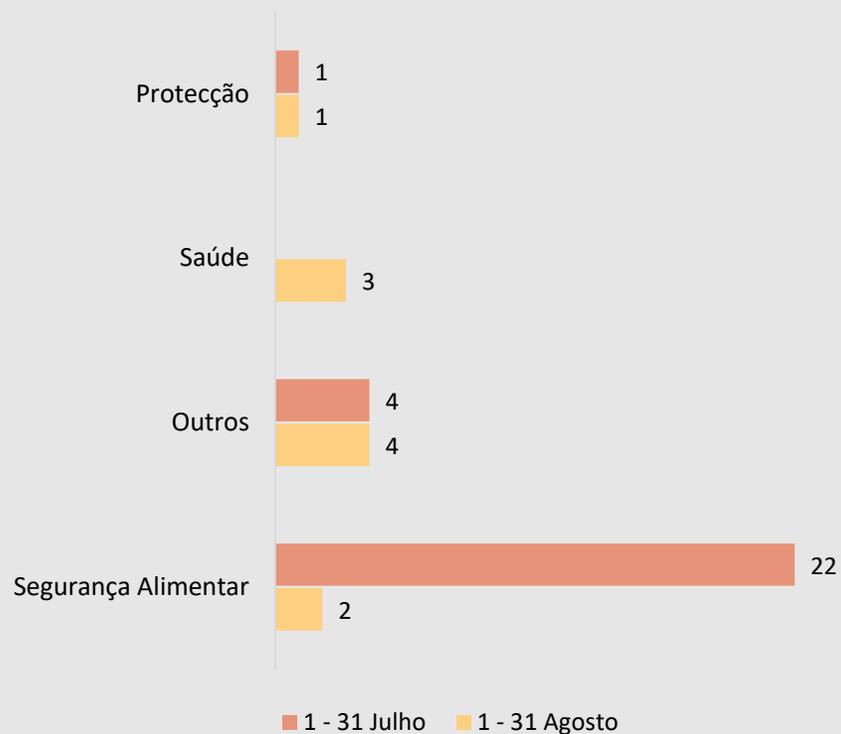
**Reclamações – Barreiras de acesso**

**REGIÃO SUL**  
**CASOS POR SECTOR**  
**1 DE JULHO – 31 DE AGOSTO DE 2023**

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



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



**FEEDBACK POSITIVO**  
**1 – 31 DE AGOSTO 2023**



**SEGURANÇA ALIMENTAR**

“Ligo para agradecer o apoio que recebi do PMA no dia 07.08.2023 e 1 cheque no valor de 4.230MZN. É deslocada de Muidumbe desde Outubro de 2020, actualmente vive no distrito de Montepuez, na localidade de Mapupulo sede com a sua família composta por 7 membros.”

**Mulher, Montepuez, Cabo Delgado**

**ABRIGO**

“Sou deslocado de Mocimboa da Praia para Chiure, vivo no centro de Maningane. Ligo para agradecer por ter recebido hoje dia 31.08.2023, 5 pratos, 5 colheres, 5 garfos, 2 mantas, 2, redes mosquiteiras pela OIM.”

**Homem, Chiure, Cabo Delgado.**

**GTNS**

“Liguei para agradecer ao KULIMA e seus parceiros pelo ensinamento que tem dado a comunidade. Já estamos a viver numa mini civilização, quanto a vestuário, alimentação, convivência entre casal, entre filhos, e entre vizinhos, ajuda mútua no trabalho de casa. Agradeço pela ajuda dos parceiros e peço que continuem a ajudar as comunidade com esse bom gesto.” **Homem, Namacurra, Zambezia.**

**PROTECÇÃO SOCIAL/INAS**

“Estou a ligar para agradecer ao PMA e INAS em nome da minha mãe, por que no dia 20.08.2023 ela recebeu um valor de 6080MZN via Mpesa. Ela é mãe de 3 filhos, solteira, e tem 48 anos de idade.” **Homem, Cuamba, Niassa.**

**Niassa.**

**SEGURANÇA ALIMENTAR**

“Sou beneficiaria da assistência alimentar do PMA em parceria com a ADRA para as vítimas do ciclone Freddy em Mabote. Ligo para agradecer o apoio em 25 kg de farinha, 10 kg de feijão, 10 kg de arroz, 3 lts de óleo e 1 kg de Sal recebido no dia 16.08.2023.”

**Mulher, Mabote, Inhambane**

**SEGURANÇA ALIMENTAR**

“Liguei para a Linha Verde 1458 para agradecer pelo apoio oferecido pela organização PMA onde recebi 50kg de arroz, 10kg de feijão, 4litros de óleo, e 12 latinas de sardinha. Em Janeiro de 2023 regressei para minha zona de origem em Quissanga. Neste momento estou na localidade Tororo e vivo com 6 membros da minha família em casa emprestada em Nacimoja. Fui registada pelo chefe da aldeia em Janeiro de 2023 e sou beneficiaria da assistência alimentar prestada pela PMA e parceiros.” **Mulher, Quissanga, Cabo Delgado**

# SEGURANÇA ALIMENTAR

Sofala	42
Zambezia	321
Manica	3
Tete	9
Nampula	49
Cabo Delgado	1377
Inhambane	18
Gaza	4

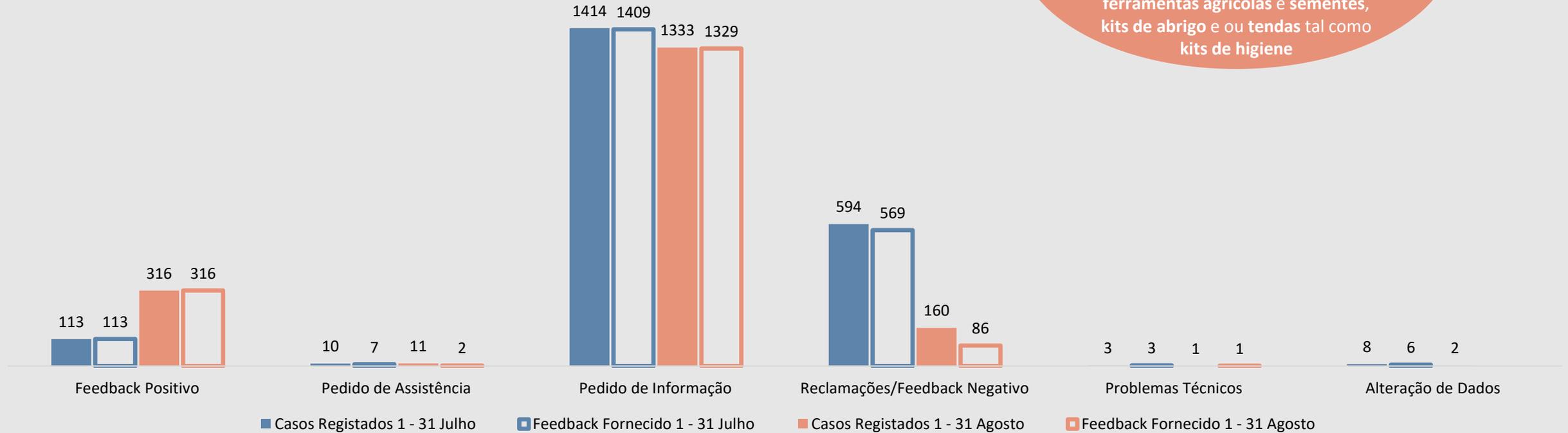
  

Casos Referenciados	144
Feedback Casos Referenciados	55
Resolução na Primeira Chamada	1679



**1 – 31 de Agosto 2023**  
 Casos Registrados:  
**1823**  
 Feedback Fornecido:  
**1734**

**1 – 31 de Agosto 2023**  
**78.6%** dos casos registrados 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**



## ABRIGO E BENS NÃO ALIMENTARES



1 – 31 de Agosto 2023

Casos Registrados:

71

Feedback Fornecido:

20

Sofala	2
Zambezia	8
Tete	1
Cabo Delgado	60

Casos Referenciados	62
Feedback de Casos Referenciados	11
Resolução na Primeira Chamada	9

## ÁGUA, SANEAMENTO E HIGIENE



1 – 31 de Agosto 2023

Casos Registrados:

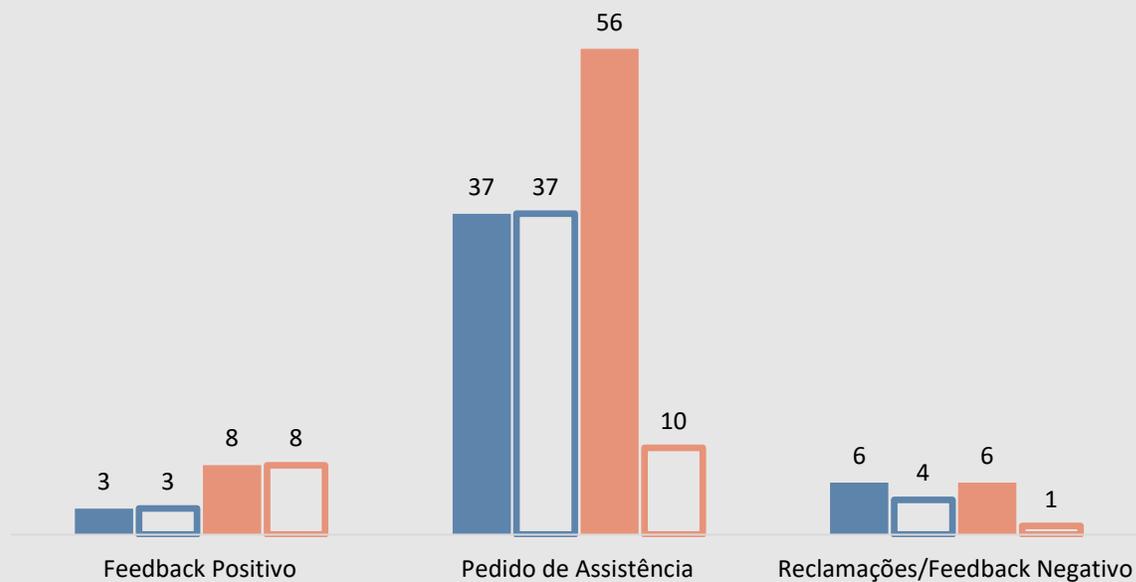
22

Feedback Fornecido:

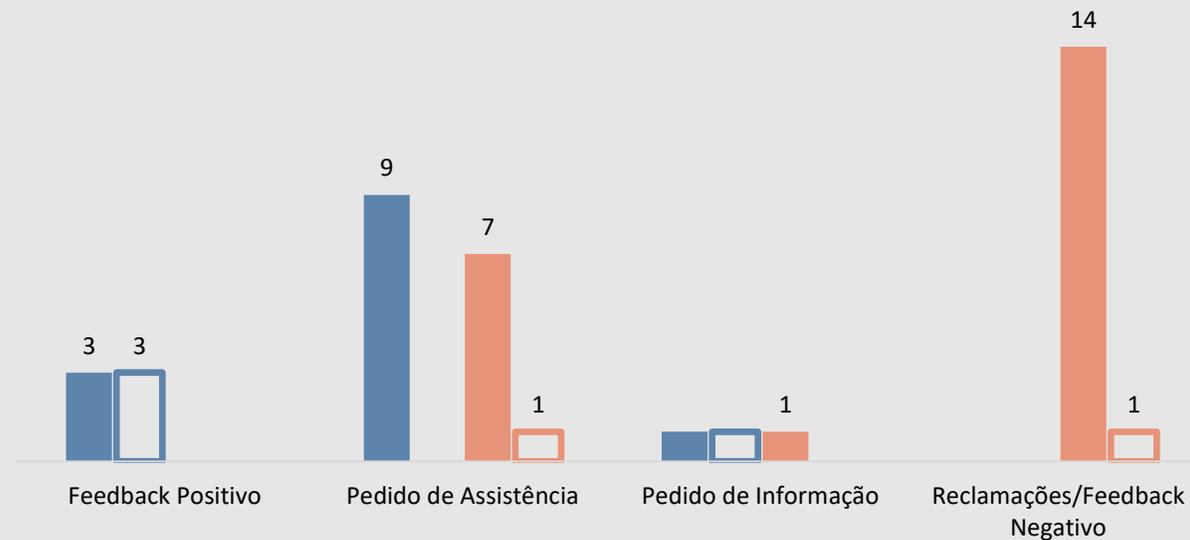
2

Zambezia	2
Cabo Delgado	20

Casos Referenciados	22
Feedback de Casos Referenciados	2
Resolução na Primeira Chamada	0



■ Casos Registrados 1 - 31 Julho    ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Julho  
 ■ Casos Registrados 1 - 31 Agosto    ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Agosto



■ Casos Registrados 1 - 31 Julho    ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Julho  
 ■ Casos Registrados 1 - 31 Agosto    ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Agosto

# PROTECÇÃO À CRIANÇA

# VBG

Sofala	10
Zambezia	6
Manica	5
Tete	3
Nampula	4
Cabo Delgado	2
Inhambane	1
Niassa	1

Casos Referenciados	8
Feedback de Casos Referenciados	5
Resolução na Primeira Chamada	24

**Sector de Protecção à Criança:**  
 Violação sexual/estupro - 5 casos  
 Casamento forçado - 2 casos  
 Violência física - 1 caso  
 Casamento forçado (Info) – 24 casos



**1 – 31 de Agosto 2023**  
 Casos Registados: **32**  
 Feedback Fornecido: **32**

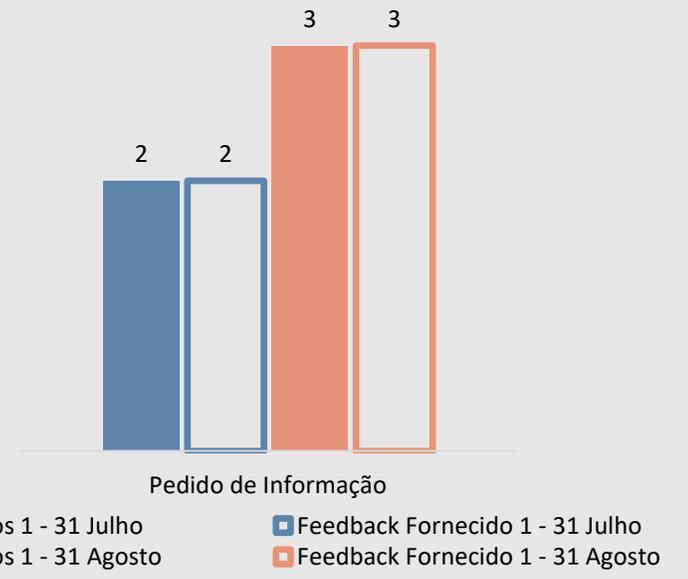
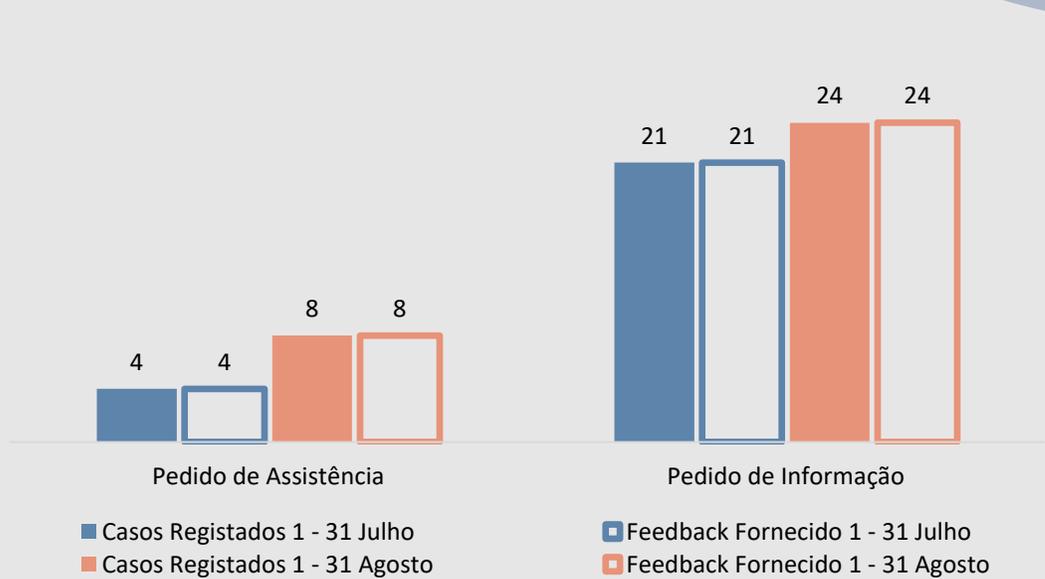
**1 – 31 de Agosto 2023**  
 Casos Registados: **3**  
 Feedback Fornecido: **3**

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.

Tete	2
Zambezia	1

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

**Sector VBG inclui:**  
 VBG (info) - 3 casos



■ Casos Registados 1 - 31 Julho      ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Julho  
 ■ Casos Registados 1 - 31 Agosto      ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Agosto

## PROTECÇÃO



Cabo Delgado 4

Casos Referenciados 4

Feedback de Casos Referenciados 4

Resolução na Primeira Chamada 0

1 – 31 de Agosto 2023

Casos Registados:

4

Feedback Fornecido:

4

1 – 31 de Agosto 2023

Casos Registados:

3

Feedback Fornecido:

3

## REGISTO DE PID

Cabo Delgado 3

Casos Referenciados 0

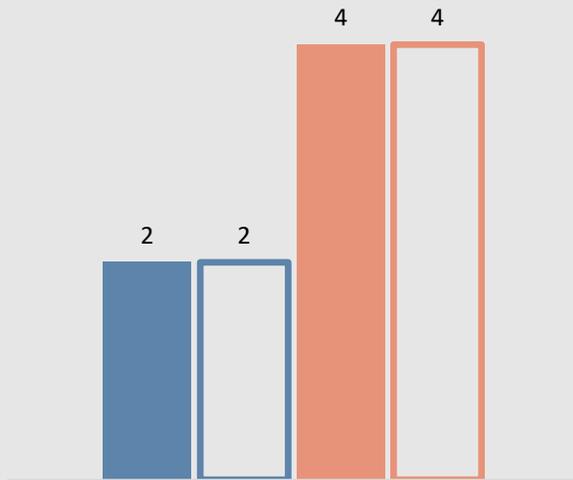
Feedback de Casos Referenciados 0

Resolução na Primeira Chamada 3

### Casos do sector de Protecção inclui:

Documentação Civil - 3 casos

Retorno – 1 caso



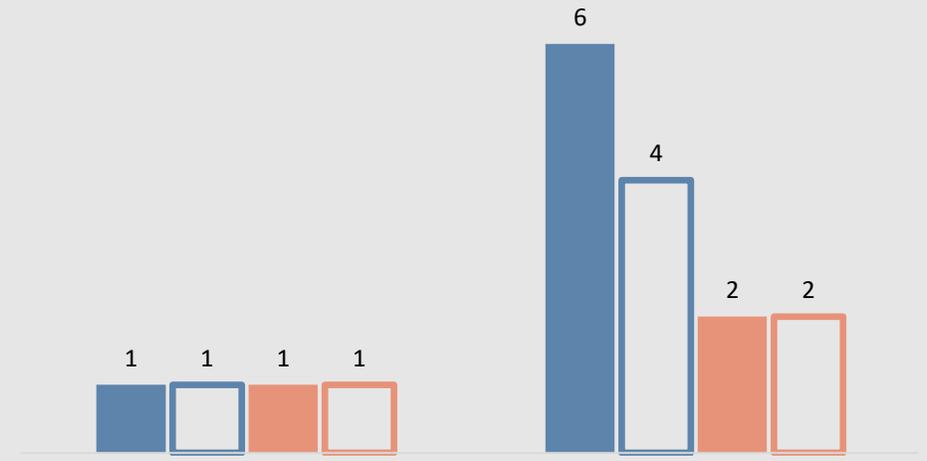
Pedido de Assistência

■ Casos Registados 1 - 31 Julho

■ Feedback Fornecido 1 - 31 Julho

■ Casos Registados 1 - 31 Agosto

■ Feedback Fornecido 1 - 31 Agosto



Pedido de Informação

Reclamações/Feedback Negativo

■ Casos Registados 1 - 31 Julho

■ Feedback Fornecido 1 - 31 Julho

■ Casos Registados 1 - 31 Agosto

■ Feedback Fornecido 1 - 31 Agosto

## PROTECÇÃO SOCIAL/INAS

Niassa	15
Tete	1

Casos Referenciados	6
Feedback de Casos Referenciados	0
Resolução na Primeira Chamada	10

**1 – 31 de Agosto 2023**

Casos Registados  
**16**  
Feedback Fornecido:  
**10**

**1 – 31 de Agosto 2023**

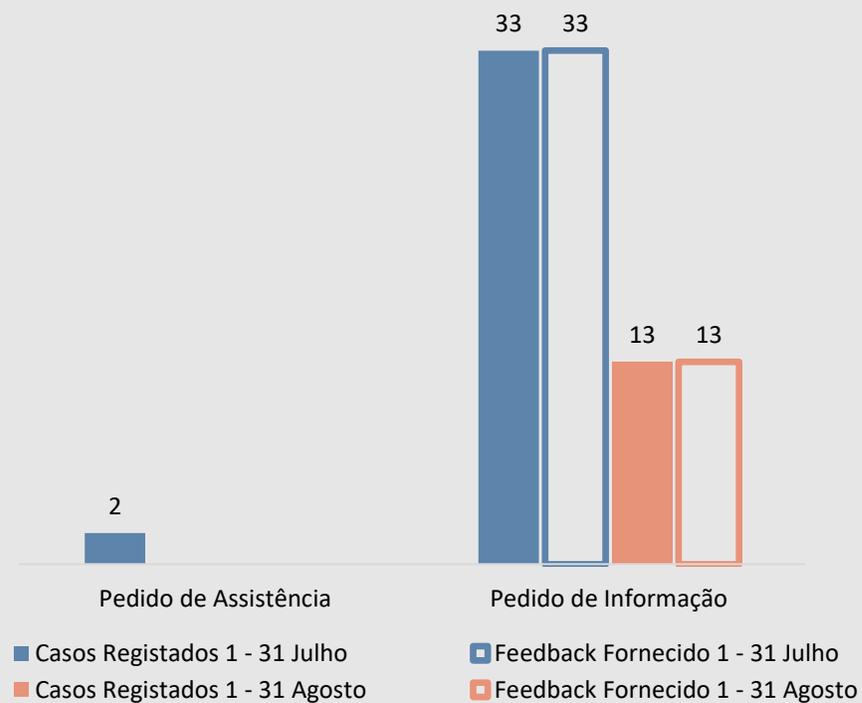
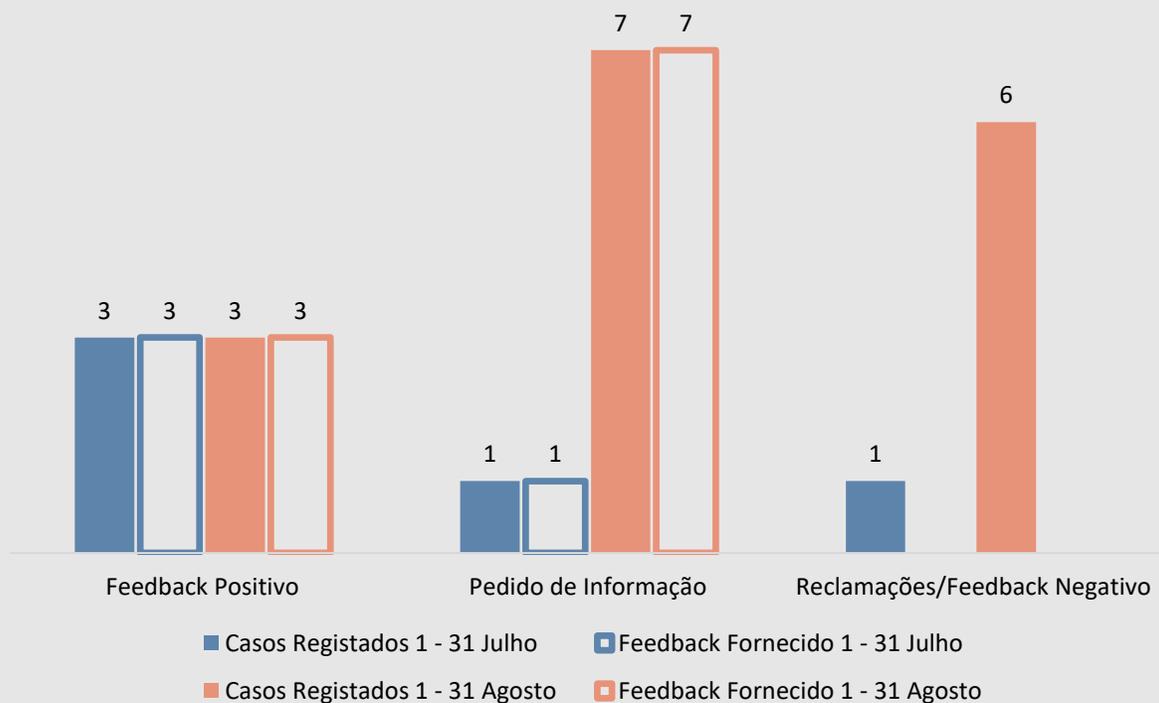
Casos Registados:  
**14**  
Feedback Fornecido:  
**13**



## SAÚDE

Sofala	5
Zambezia	8
Manica	1

Casos Referenciados	1
Feedback de Casos Referenciados	0
Resolução na Primeira Chamada	13

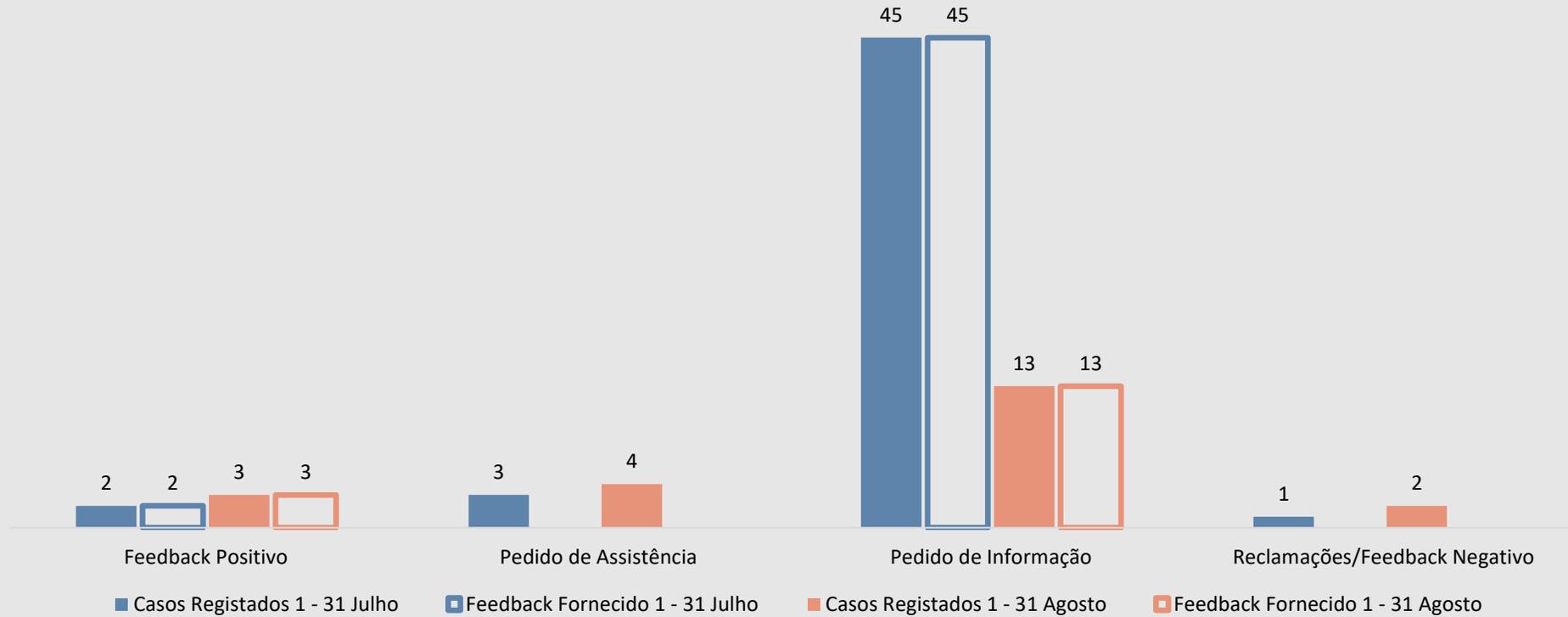


# INGD

Sofala	12
Zambezia	8
Nampula	1
Tete	1

Casos Referenciados	6
Feedback de Casos Referenciados	0
Resolução na Primeira Chamada	16

**1 – 31 de Agosto 2023**  
Casos Registados  
**22**  
Feedback Fornecido:  
**16**



# LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

## 1 – 31 DE AGOSTO 2023

### Visão geral

- ❖ Em Agosto de 2023 a Linha Verde 1458 registou um total de **2.153** casos com uma taxa de feedback global de **91%**.
  - **87,1%** são casos encerrados durante a chamada (resolução na primeira chamada)
  - **12,9%** são casos encaminhados aos pontos focais do sector para verificação e feedback, dos quais **29.1%** foram abordados e encerrados com feedback. A taxa de feedback por sectores foi: Segurança Alimentar (39,2% de 144 casos), Abrigo (17,7% de 62 casos), Protecção Infantil (62,5% de 8 casos) e Protecção (100% de 4 casos).

### SMS para sensibilização sobre PEAS

- ❖ No âmbito da resposta ao ciclone Freddy, a Linha Verde 1458 trabalhou em coordenação com a Rede de PEAS enviou SMS para aumentar a conscientização sobre PEAS. No dia 16 de Agosto de 2023, foi partilhada uma SMS aos utentes da Linha Verde 1458 nos distritos onde decorre a fase de recuperação do ciclone Freddy. A campanha alcançou um total de 5.823 utilizadores que contactaram anteriormente a Linha Verde 1458.
- ❖ As mensagens SMS fazem parte do orçamento partilhado da Linha Verde 1458 e podem ser enviadas a pedido de actores humanitários alcançando contactos anónimos da base de dados da Linha Verde 1458 e/ou contactos partilhados por organizações.

Data	Texto	Provinces/Districts	Usuários alcançados
16 Agosto 2023	A ajuda humanitaria e gratuita. Se alguém lhe pedir pagamento, favor ou accao sexual em troca de registo ou receber ajuda, diga não e ligue para 1458.	<b>Zambezia:</b> Chinde, Inhassunge, Nicoadala, Namacurra, Morrumbala, Mopeia, Maganja da Costa. <b>Sofala:</b> Marromeu, Cheringoma, Muanza. <b>Tete:</b> Doa, Mutarara. <b>Inhambane:</b> Mabote. <b>Gaza:</b> Chigubo, Massangena	5.823

### Workshop sobre prevenção do abuso de poder concluído em Cabo Delgado



- ❖ Uma série de *workshops* para a prevenção de abusos de poder na assistência humanitária aos deslocados internos (IDPs) e a comunidade de acolhimento nas províncias de Cabo Delgado e Nampula terminou em Agosto. A cidade de Pemba (8 de Agosto) e os distritos de Namuno e Balama (23 e 24 de Agosto respectivamente) foram os últimos locais abrangidos pela formação, que começou em Fevereiro do ano passado e abrangeu grande parte dos distritos de Cabo Delgado e Nampula, onde há um número considerável de IDPs.
- ❖ Os workshops foram liderados pelo Programa Mundial para Alimentação (PMA) e, mais recentemente, pela Organização Internacional para as Migrações (OIM) em nome da rede PEAS, em estreita colaboração com o INGD, administradores distritais, procuradores e outras partes interessadas a nível distrital envolvidas na resposta à emergência, incluindo líderes locais. Dado que os abusos de poder têm sido em grande parte denunciados através da Linha Verde 1458, após a apresentação das políticas e leis moçambicanas referentes aos abusos de poder, foi feita uma apresentação das tendências dos casos levantados através da linha Verde 1458 para dar o tom para uma discussão sobre o caminho a seguir.

### Resposta da Região Norte (PID): 1 a 31 de Agosto de 2023

- ❖ Na região Norte de Moçambique a Linha Verde 1.458 registou um total de **1.557** casos referentes à resposta humanitária. De todos os casos, a segurança alimentar representa **91.6%**, assistência às necessidades de abrigo **3,9%**, **1,3%** estão relacionados com *WASH*.

### Assistência Alimentar

- ❖ Foram registados **1.426** casos relativos à segurança alimentar, dos quais **80,3%** são pedidos de informação, **9,2%** reclamações, **5,7%** pedidos de assistência e **4,7%** feedback positivo.

# LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

## 1 – 31 DE AGOSTO 2023

### Pedidos de informação

- ❖ Os **1.241** pedidos de informação estão divididos da seguinte forma:
  - **1.230** chamadores pediram informações sobre o horário de distribuição de alimentos. Para os distritos de Ancuabe, Pemba, Ibo e Balama, os chamadores foram informados de que as distribuições foram suspensas enquanto se aguarda a aprovação das listas baseadas con critério de vulnerabilidade (VBT) pelo governo distrital. A maioria ligou de **Ancuabe, Pemba, Chiure, Montepuez, Muidumbe e Mocímboa da Praia**.
  - **7** pessoas de **Metuge e Montepuez**, previamente submetidas ao questionário de avaliação de vulnerabilidade (VBT), ligaram para saber quanto tempo deveriam esperar até que os seus nomes entrassem na lista e comesçassem a receber alimentos. Os chamadores são informados de que qualquer inclusão na lista depende de uma verificação a nível comunitário pelo PMA e segue outros procedimentos para aprovação. Até o momento não há um prazo específico para que isso seja concluído, pois depende de vários factores.
  - **1** pessoa ligou para saber sobre o resultado do seu questionário de elegibilidade baseada na vulnerabilidade, e foi esclarecida durante a chamada.
  - **2** deslocados internos assistidos em **Metuge e Mueda** questionaram se havia possibilidade de mudança na modalidade recebida que é em espécie por senhas de valor, e perguntaram por que as rações alimentares não são iguais entre as comunidades, onde alguns recebem sardinha e outros não. Linha Verde 1458 explicou que a modalidade e a diferente composição da ração depende das capacidades dos mercados locais.
  - **1** deslocado interno ligou para perguntar sobre a duração do apoio ao programa de lanche escolar em **Mueda** e foi informado que a assistência terminou em Julho de 2023.

### Reclamações

- ❖ A Linha Verde 1458 registou **106** reclamações relativas a assistência alimentar. **73,4%** alegações de **erros de exclusão**, **14,7%** relatos de **barreiras de acesso**, **5,5%** denúncias de **abuso de poder**, **3,7%** reclamações de **qualidade** e **0,9%** reclamações de **quantidade**.
- ❖ Dos **77** erros de exclusão recebidos:
  - **57** pessoas reclamaram por não serem consideradas para assistência alimentar onde o critério de selecção baseado na vulnerabilidade (VBT) está a ser implementado, apesar de enfrentarem desafios significativos para garantir a sua segurança alimentar. Para verificar se cumprem os critérios de vulnerabilidade, os operadores da Linha Verde 1458 submeteram-nos ao questionário VBT que indicou que **54** chamadores pareciam elegíveis para assistência. Os resultados do questionário foram encaminhados ao PMA para verificação. Os que não eram elegíveis foram informados dos resultados e sensibilizados sobre as restrições financeiras que o PMA enfrenta em Moçambique e no mundo. Os casos vieram maioritariamente de **Montepuez, Metuge e Chiure**, e alguns de **Mueda, Ancuabe e Quissanga**.

- **17** deslocados internos queixaram-se de não terem recebido alimentos no ciclo de distribuição anterior porque os seus nomes foram retirados das listas de beneficiários e devido à falta de documentos de identificação. A Linha Verde 1458 recomenda que os chamadores reportem estes problemas às mesas de apoio durante a distribuição para serem resolvidos imediatamente. Os casos vieram de **Mocímboa da Praia, Macomia, Palma e Nangade** em **Cabo Delgado** e **Mogincual** em **Nampula**.
- **3** denúncias de exclusão das comunidades de Muculavelane, Mogincual e 4 de Outubro, Liupo em Nampula, e Namaluca, Chiure em Cabo Delgado na distribuição de alimentos. Os casos foram encaminhados aos pontos focais do CFM do PMA para acompanhamento.

### ❖ 6 denúncias de abuso de poder foram registadas e distribuídas da seguinte forma:

- **4** alegações de **corrupção** de pessoas que ligaram, a relatar que nas suas comunidades foram cobrados pelos líderes locais valores como 200, 300, 1500 e 2000 MZNs para terem os seus nomes nas listas de beneficiários. Os chamadores foram informados de que não há registo em curso e que tais entidades não têm influência sobre as listas, uma vez que agora são baseadas na vulnerabilidade analisada através da recolha de dados pelo PMA e pela OIM em parceria com o Governo distrital. Os casos vieram do Centro de Nanona em Ancuabe, do centro temporário de Mucone em Montepuez e de Josina Machel em Pemba.
- **2** reclamações de **desvio** de alimentos distribuídos onde 1 kit de ração é alegadamente dividido entre duas ou três famílias e o restante é dividido entre os líderes locais responsáveis pela distribuição e vendido em lojas retalhistas locais. As reclamações são de Milamba, em Mocímboa da Praia, e da extensão da comunidade anfitriã de Natuco, em Mecufi. Os casos foram encaminhados ao pontos focais de CFM do PMA para acompanhamento.

### ❖ 16 reivindicações de barreiras de acesso e aumentos de preços por parte de retalhistas contratados onde as senhas de valor podem ser usadas para a compra de comida, logo após a distribuição das senhas. Os chamadores foram informados de que antes da distribuição, os preços nas lojas são activamente monitorados para reduzir o oportunismo por parte dos retalhistas. Os casos são dos centros de Ntele e Marcune, centro temporário de Piloto e comunidades de Nacaca e Nampuez em Montepuez, e centro de Marrupa e comunidade de Kuphe em Chiure.

### ❖ 4 reclamações sobre má qualidade de feijão, milho e arroz recebidos. A Linha Verde 1458 encaminhou imediatamente as reclamações aos pontos focais do CFM do PMA para verificação e acção e continua a aconselhar os chamadores a inspecionarem os alimentos no ponto de distribuição/loja para facilitar a verificação e resolução no local.

### WASH (Água, Saneamento e Higiene)

- ❖ Um total de **7 pedidos de assistência** para aumentar o abastecimento de água recebidos de Lyanda e Mpeme, e da comunidade do Ruanda em **Mueda**. Os casos foram encaminhados para o sector de WASH para seguimento.

# LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

## 1 – 31 DE AGOSTO 2023

- ❖ Foram recebidas um total de **13** reclamações relativas à disponibilidade de água e itens *WASH*:
- ❖ **5** pessoas nos centros de Lyanda e Mpeme em Mueda e no centro de Bandar em Metuge queixaram-se de longas filas e sobrelotação nos pontos de abastecimento de água; **4** reclamações de deslocados internos que alegam ser cobrados entre 2 a 4 MZN por cada balde de água; **1** reclamação sobre a longa distância para obter água do centro temporário de Ntamba em Nangade; **1** alegação de fraude a alegar que o líder do centro de Nandimba privilegia a família, concedendo-lhes mais acesso à água do que outros; **1** reclamação do centro de Lyanda sobre redução da quantidade de água fornecida no centro que não cobre todas as necessidades da população; **1** denúncia de erro de exclusão na distribuição de kits de higiene na comunidade de Xinavane em Macomia. Os casos foram encaminhados para o sector de *WASH* para seguimento.

### **Abrigo e Bens não alimentares**

- ❖ **60** casos relacionados à assistência em abrigos e bens não alimentares (NFIs) foram registados. **90%** são pedidos de assistência e **5%** são reclamações e feedback positivo.

### **Pedidos de assistência**

- ❖ **54 deslocados internos de Mueda** (centros de Lyanda, Nandimba, Mpeme, Eduardo Mondlane e comunidade de Naganda), **Montepuez** (Centros de Marcune, Ntele, Nicuapa A, Ujama e Nanhupo, centros temporários de Namputo e Momane, comunidades de Mputo e Nacaca), **Ancuabe** (Centro de Nanona), **Macomia** (comunidade de Xinavane), **Metuge** (Centros de Ntocota, Nicavaco e Saul), **Mocímboa da Praia** (Comunidade de Nanduadua), **Muidumbe** (comunidades de Namacule e Natambalae), **Nangade** (centro temporário de Ntoli), **Quissanga** (centro e comunidade 19 de Outubro de Ndiqie), **Chiúre** (Centro de Ocua) e **Pemba** (comunidade de Eduardo Mondlane), solicitaram lonas, utensílios de cozinha, baldes, lanternas, cobertores, esteiras, redes mosquiteiras, ferramentas agrícolas e outros NFIs, incluindo itens de *WASH*.

### **Reclamações**

- ❖ **2** chamadas recebidas foram relatos de abuso de poder em Montepuez: **1** alegação de **corrupção** onde pessoas relataram que estavam a ser cobrados 500MZN pelo registo para distribuição de utensílios de cozinha no centro temporário de Mucone; **1** alegação vinda da comunidade de Nacaca de **desvio** de alguns itens dos kits de material de construção durante as distribuições.
- ❖ **1** queixa de **erro de exclusão** da pessoa assistida por não receber os artigos de abrigo distribuídos na sua comunidade, Xinavane em Macomia, apesar de estar registada. Todas as reclamações foram encaminhadas ao sector de Abrigo para verificação no terreno.

### **Resposta da Proteção Social INAS Covid-19**

- ❖ Um total de **15** casos foram recebidos relativos ao programa de assistência Covid-19 do INAS em Niassa (Cuamba e Marrupa). Do total, **6** pessoas que receberam telemóveis perguntaram quando receberão as transferências via Mpesa. **5** chamadores reclamaram por não receberem as transferências na data de distribuição planeada. Uma pessoa assistida afirmou que o líder local exigiu 3000MZN dos 6000MZN recebidos via Mpesa. Todas as reclamações foram encaminhadas aos pontos focais do CFM do PMA para verificação.

### **Região Centro: 1 a 31 de Agosto de 2023**

- ❖ Linha Verde 1458 registou **541** casos na região centro, **45,5%** de **feedback positivo**, **41,2%** de **pedidos de informação**, **11,1%** de **reclamações**, **1,8%** de **pedidos de assistência** e **0,4%** de **alteração de dados**. A maioria das ligações estavam relacionados com a assistência alimentar no âmbito da resposta ao ciclone Freddy, fase de recuperação.

### **Resposta do ciclone Freddy**

- ❖ **383** ligações foram recebidas pela Linha Verde 1458 de pessoas afectadas pelo ciclone Freddy. Do total, **64%** foi feedback positivo, **18,5%** foram **pedidos de informação**, **15,7%** foram **reclamações** e **1,8%** foram **pedidos de assistência** e **alteração de dados** combinados.

### **Pedidos de informação**

- ❖ **71** chamadas recebidas foram de pedidos de informação. **69** chamadas a perguntar quando teria lugar a próxima distribuição de alimentos e 2 pessoas perguntaram sobre as datas de distribuição de abrigo e itens *WASH*. A maioria dos casos foram provenientes de **Namacurra** e **Mopeia**, na Zambézia, e de **Marromeu**, em Sofala.

### **Reclamações**

- ❖ Foram recebidas um total de **60** reclamações, **46** das quais eram alegações de **exclusão** da assistência alimentar e algumas relacionadas com a exclusão de *WASH* e assistência em abrigos. Os casos também foram encaminhados para pontos focais de Segurança Alimentar, Abrigo e *WASH*. A maioria das reclamações veio de **Mopeia** e **Nicoadala** na Zambézia.
- ❖ **11** alegações de **abuso de poder** que incluem:
  - **5** alegações de **desvio** a alegar que após a distribuição de alimentos o líder local exigia de cada família metade da ração. As queixas vieram de **Muanza**, em Sofala, e de **Mopeia**, na Zambézia. As pessoas que ligaram foram informadas de que os líderes não têm direito às suas rações e que não devem partilhá-las com eles.
  - **3** alegações de **corrupção** afirmando que os líderes locais no **centro de Ronda** em **Namacurra** e na comunidade de **Fungo** em **Morrumbala**, Zambézia cobram de cada família entre 20MZN e 100MZN pelo registo.

## LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

### 1 – 31 DE AGOSTO 2023

- **3** alegações de **fraude** a relatar que líderes locais em **Nicoadala** e **Morrumbala** na Zambézia, registaram vários familiares e conhecidos seus, excluindo as famílias mais vulneráveis das listas. Tanto para alegações de fraude como de corrupção, a Linha Verde 1458 esclareceu que as listas foram criadas para incluir apenas os mais necessitados e não podem ser alteradas pelos líderes.
- ❖ **1** reclamação da comunidade de Metapula em **Namacurra** sobre **problema de distribuição** de cartões SIM que não abrangeu todas as pessoas registadas e não foi apontada data de quando a distribuição seria retomada.

#### Pedido de assistência

- ❖ **5** pessoas ligaram a pedir assistência em abrigo, das quais **3** de **Mutarara** (Tete), **Morrumbala** e **Nicoadala** (Zambézia) solicitaram material de construção para reconstruir as suas casas e 2 de Mopeia (Zambézia) solicitaram artigos de abrigo como lonas, utensílios de cozinha, cobertores, e baldes.

#### Protecção

- ❖ Um total de **51** casos de protecção foram registados pela Linha Verde 1458 e incluem:
  - **8 casos protecção à criança**: **5** denúncias de violação sexual em Chiure e Mueda em Cabo Delgado, Angoche em Nampula, Quelimane na Zambézia e Gondola em Manica; **2** relatos de casamento forçado na Cidade da Beira e Nhamatanda em Sofala; **1** denúncia de agressão física na Cidade de Nampula. Todos os casos foram encaminhados para a Linha Fala Criança 116. **4** casos de **protecção** provenientes de de Quissanga, Cidade de Pemba, Metuge e Montepuez. **2** deslocados internos e **1** refugiado ligaram para solicitar assistência na obtenção de documentação civil. Os casos foram encaminhados aos pontos focais do cluster de protecção e onde informaram os chamadores sobre onde e quando eles podem ir para obter suporte com suas necessidades de documentação. 1 PID com deficiência solicitou assistência para retornar à sua área de origem. Os pontos focais de protecção planearam uma visita para avaliar melhor as condições do chamador e prestar apoio.
  - **24** pessoas ligaram a pedir informações sobre casamentos forçados, a maioria dos quais provenientes de Nhamatanda, em Sofala.
  - **12** chamadores solicitaram esclarecimentos sobre o SMS PEAS recebida.
  - **3** pessoas ligaram a pedir esclarecimento sobre violência baseada no género.