



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

# Linha Verde da Resposta à Emergência 1458

Período coberto pelo Relatório: 1 de Agosto – 30 de Setembro 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.

**25,554**

**Casos Totais Registrados 2023**

**3,016**

**Casos Registrados Setembro 2023**

**95%**

**Feedback Recebido Setembro 2023**



## VISÃO GERAL DE DADOS: 1 DE JANEIRO – 30 DE SETEMBRO 2023

### PERFIL DO CHAMADOR

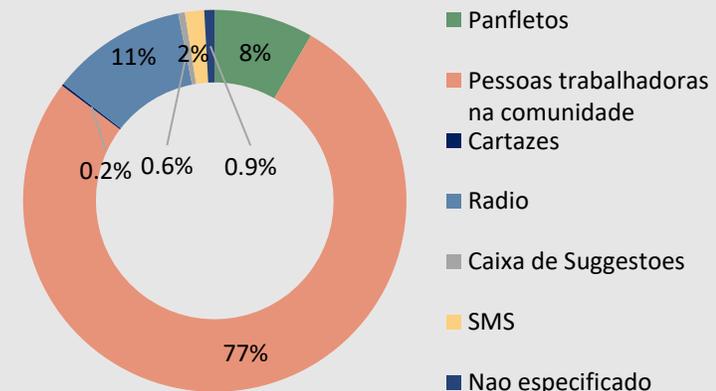


**90%** Masculino

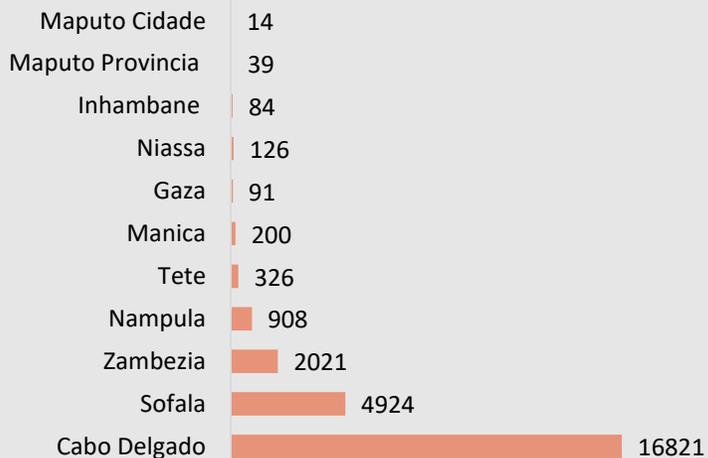
**10%** Feminino

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

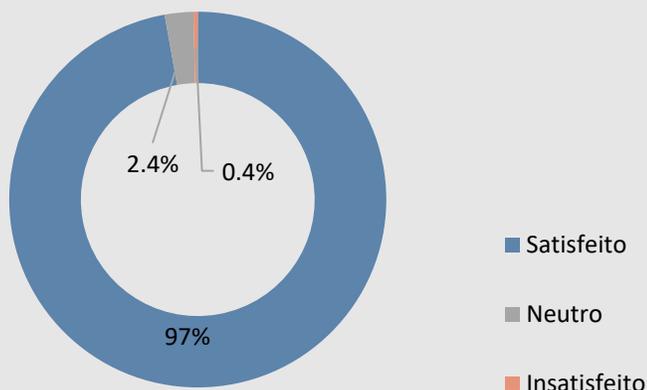
## CONHECIMENTO SOBRE LINHA VERDE 1458



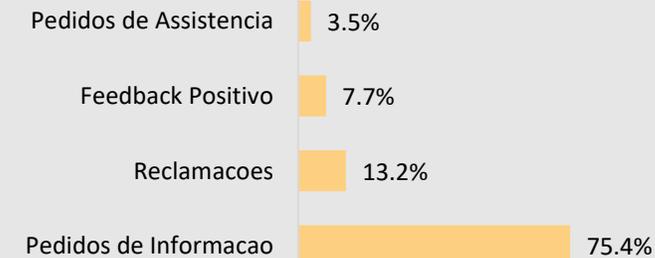
## CASOS POR PROVÍNCIA



## SATISFAÇÃO



## TIPOS DE CASO



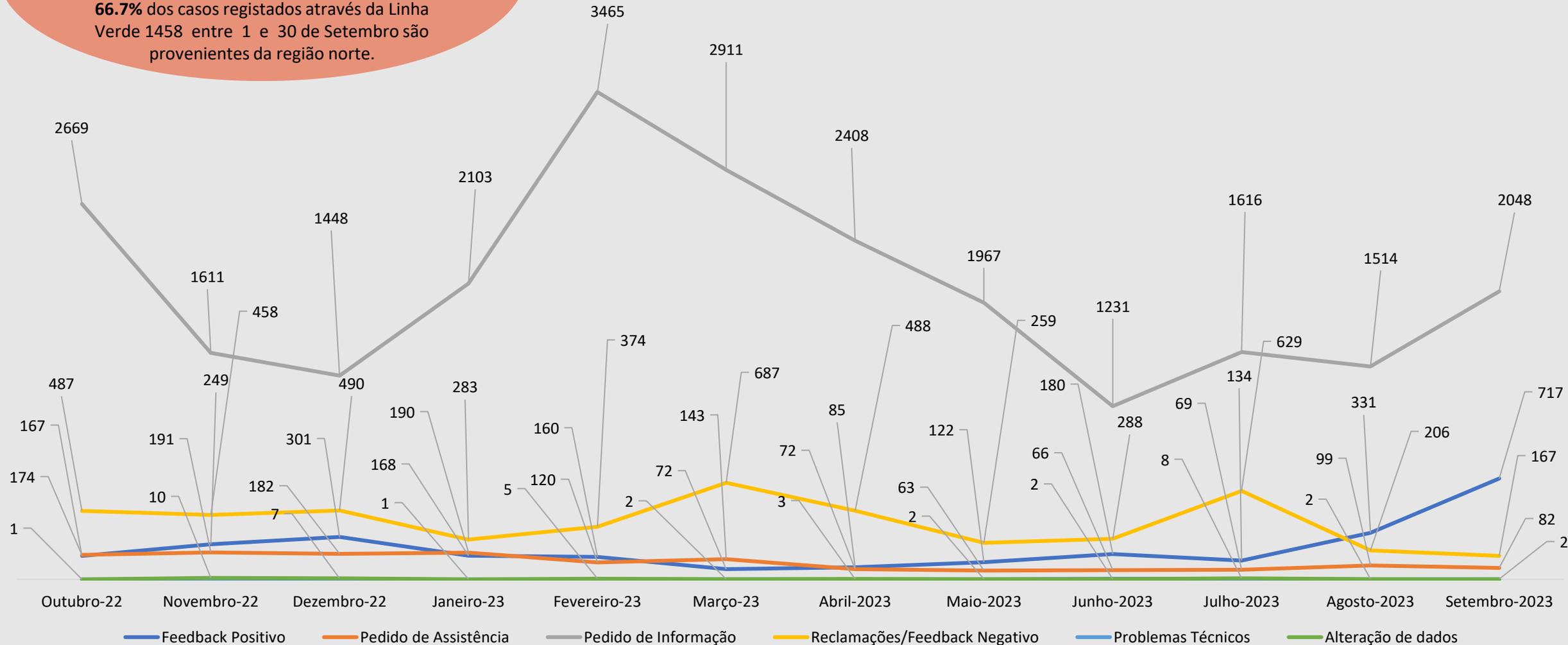
## TIPO DE CASOS REGISTRADOS POR MÊS 1 DE OUTUBRO 2022 – 30 DE SETEMBRO 2023

**1 - 30 de Setembro 2023**

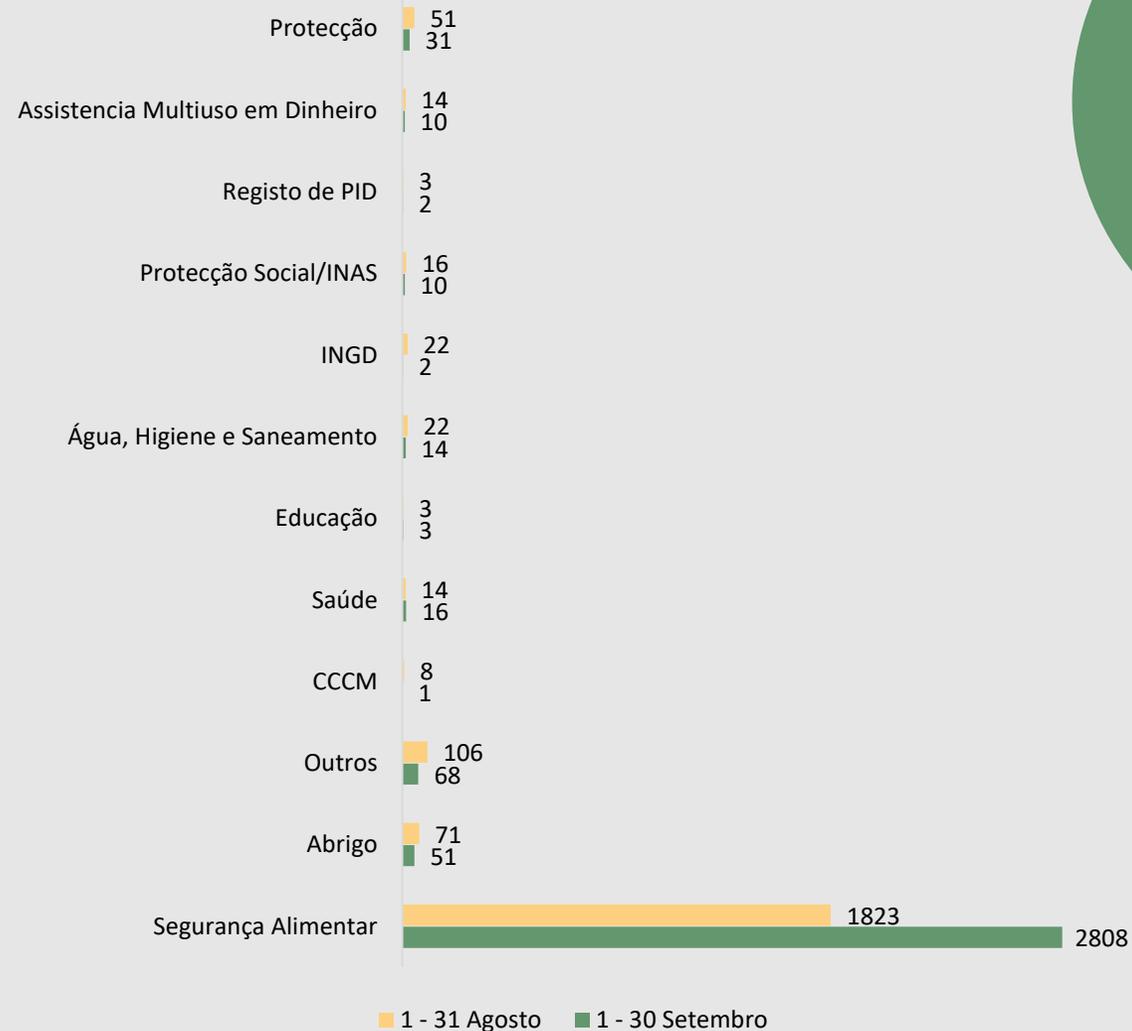
Nr. Total de Casos Registrados:  
**3.016**

Nr. de chamadas da região norte:  
**2.011**

**66.7%** dos casos registrados através da Linha Verde 1458 entre 1 e 30 de Setembro são provenientes da região norte.



## CASOS POR SECTOR 1 DE AGOSTO – 30 DE SETEMBRO DE 2023



O sector de **Segurança Alimentar** continua o sector com maior número de casos com um total de 93.3% 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

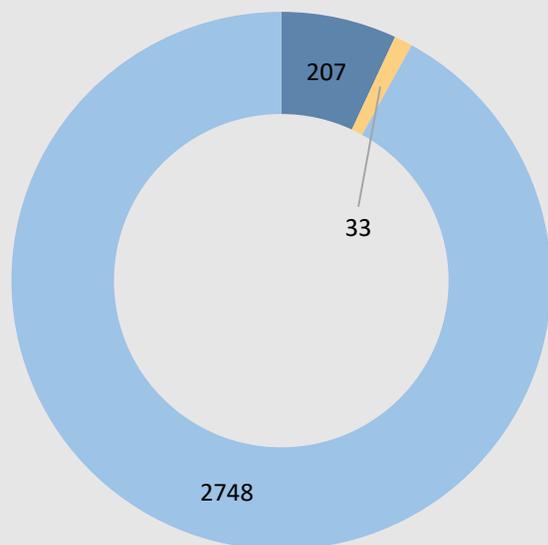
# ANÁLISE DE FEEDBACK POR SECTOR

## 1 – 30 DE SETEMBRO 2023



Casos Registados  
**3.016**  
 Taxa de Casos Referenciados  
**6.7%**  
 Resolução na Primeira Chamada  
**93.3%**

- 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	112	27	2696
Abrigo	47	0	4
Outros	2	1	66
CCCM	1	0	0
Saúde	0	0	14
Educação	2	1	1
Água, Higiene e Saneamento	10	0	4
Protecção	2	2	0
Protecção à Criança	7	2	17
VBG	2	0	1
Protecção Social/INAS	5	0	5
Registo de PID	1	0	1
INGD	0	0	2
PSEA	2	2	0
Assistencia Multiuso em Dinheiro	10	0	0
<b>Total</b>	<b>207</b>	<b>33</b>	<b>2748</b>

# CASOS POR REGIÃO

## 1 DE AGOSTO – 30 DE SETEMBRO DE 2023

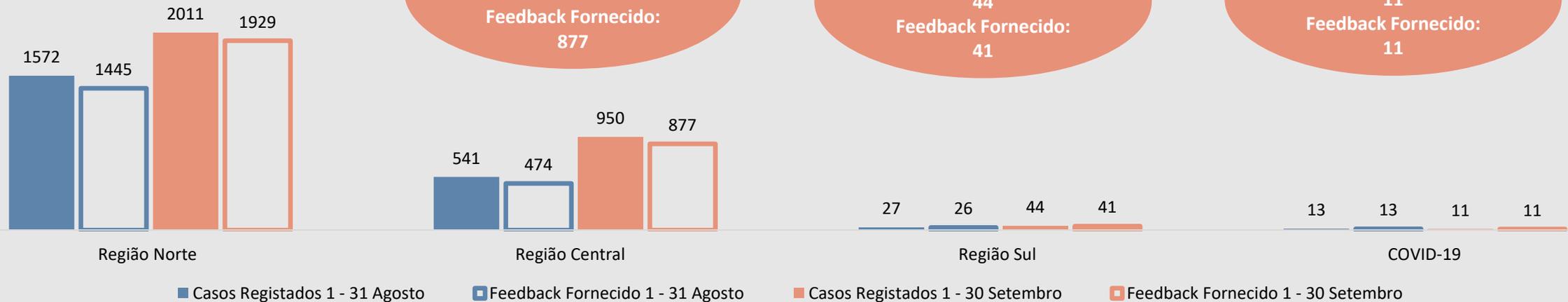


**1 – 30 de Setembro 2023**  
**Casos Registrados:**  
**2011**  
**Feedback Fornecido:**  
**1929**

**1 – 30 de Setembro 2023**  
**Casos Registrados:**  
**950**  
**Feedback Fornecido:**  
**877**

**1 – 30 de Setembro 2023**  
**Casos Registrados:**  
**44**  
**Feedback Fornecido:**  
**41**

**1 – 30 de Setembro 2023**  
**Casos Registrados:**  
**11**  
**Feedback Fornecido:**  
**11**



# REGIÃO NORTE

## CASOS POR SECTOR

### 1 DE AGOSTO – 30 DE SETEMBRO DE 2023

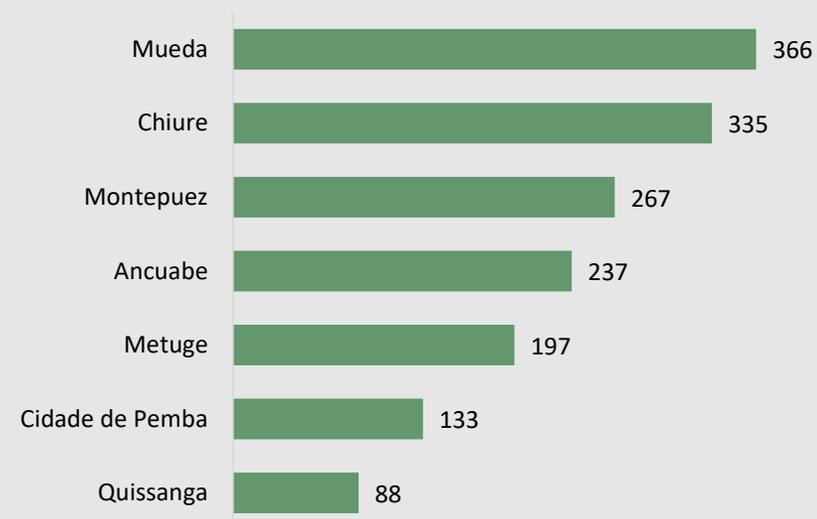
# REGIÃO NORTE

## DISTRITOS COM ELEVADOS NR DE CASOS

### 1 – 30 DE SETEMBRO 2023



Casos de **Segurança Alimentar** correspondem a 95.3% dos casos registados na região norte. Dentro deste sector os pedidos de informação sobre datas de distribuição representam 92.6% 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

## 1 DE AGOSTO – 30 DE SETEMBRO DE 2023

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

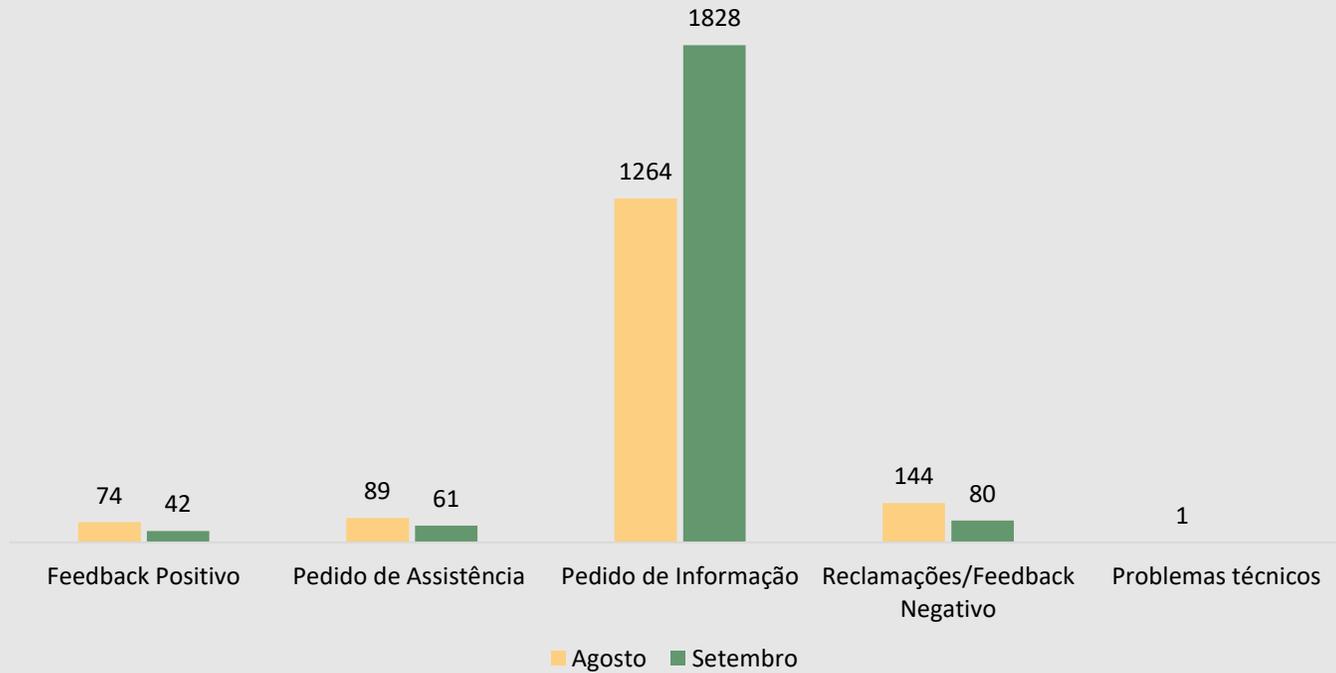
**Setembro**  
Casos Registrados:  
**2011**  
Feedback Fornecido:  
**96%**

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

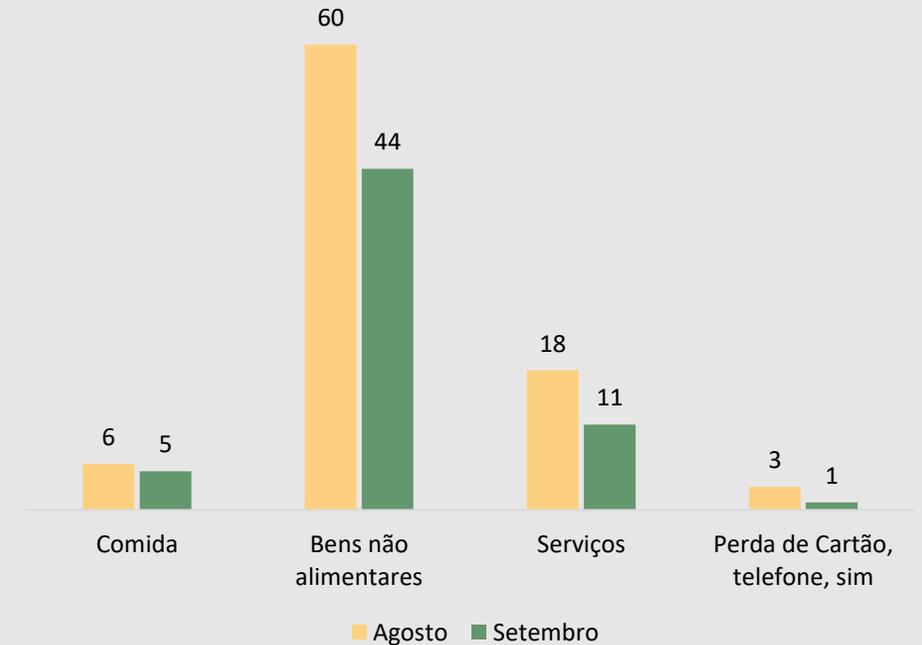
**Setembro**  
Casos Registrados:  
**61**  
Feedback Fornecido:  
**15%**



### TIPOS DE CASO



### PEDIDO DE ASSISTÊNCIA



# REGIÃO NORTE

## PEDIDO DE INFORMAÇÃO

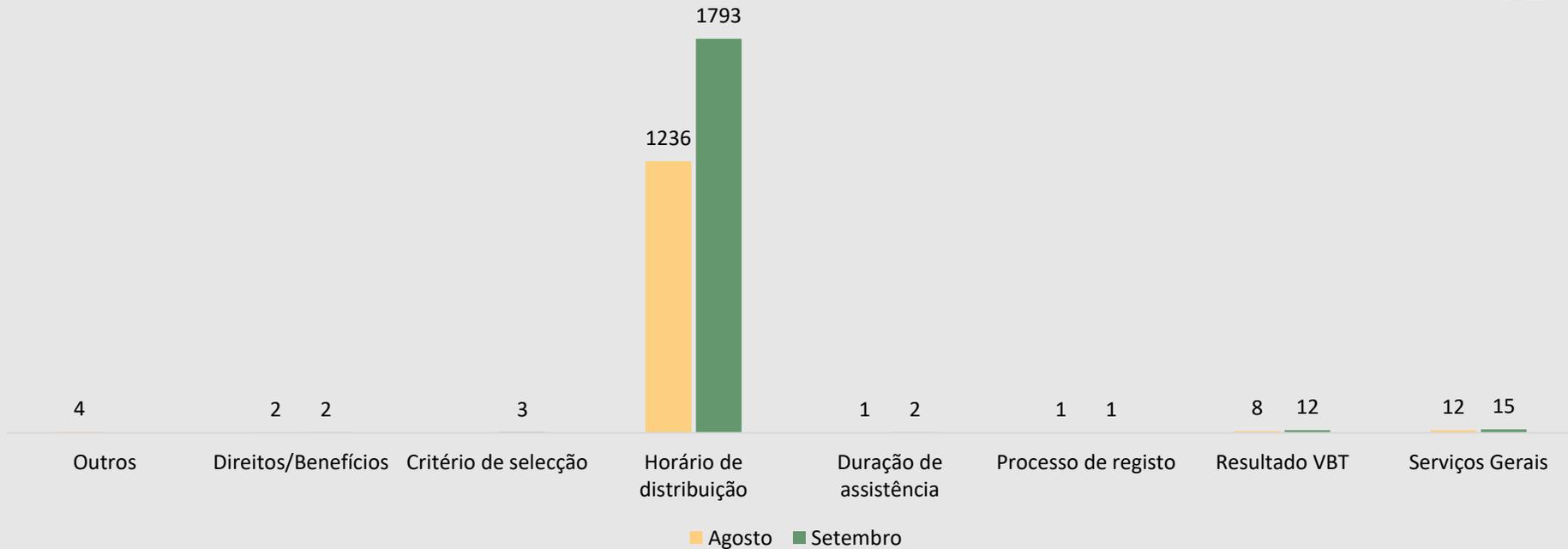
### 1 DE AGOSTO – 30 DE SETEMBRO DE 2023



A Linha Verde 1458 continua a registar 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.

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

**Setembro**  
Casos Registados:  
**1815**  
Feedback Fornecido:  
**100%**



## REGIÃO NORTE RECLAMAÇÕES/FEEDBACK NEGATIVO 1 DE AGOSTO – 30 DE SETEMBRO DE 2023

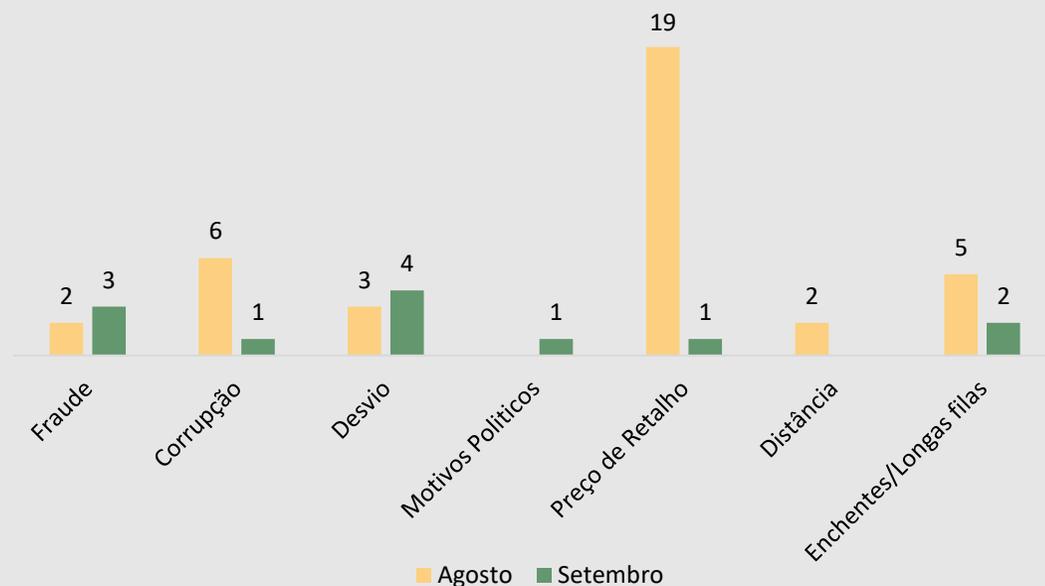
**38.3%** dos casos de **erro de exclusão** são de deslocados e alguns da comunidade anfitriã que não eram mais alvo de assistência como resultado do VBT. Estas pessoas foram submetidas ao questionário VBT para verificar o seu estado e aquelas que parecem cumprir os critérios poderão ser verificadas a nível da comunidade para uma possível inclusão dependendo da disponibilidade de fundos.



## REGIÃO NORTE TIPOS DE ABUSOS DE PODER E BARREIRAS DE ACESSO 1 DE AGOSTO – 30 DE SETEMBRO 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.

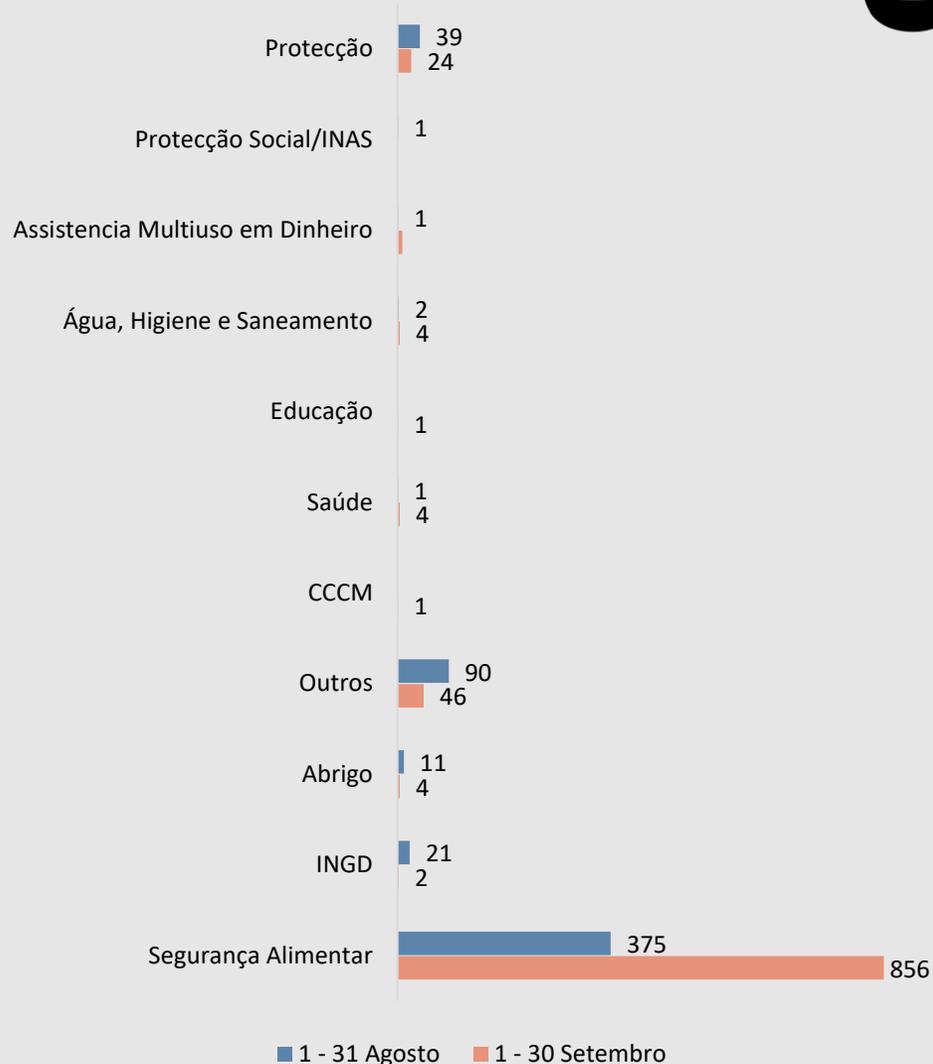


Reclamações – Abusos de poder

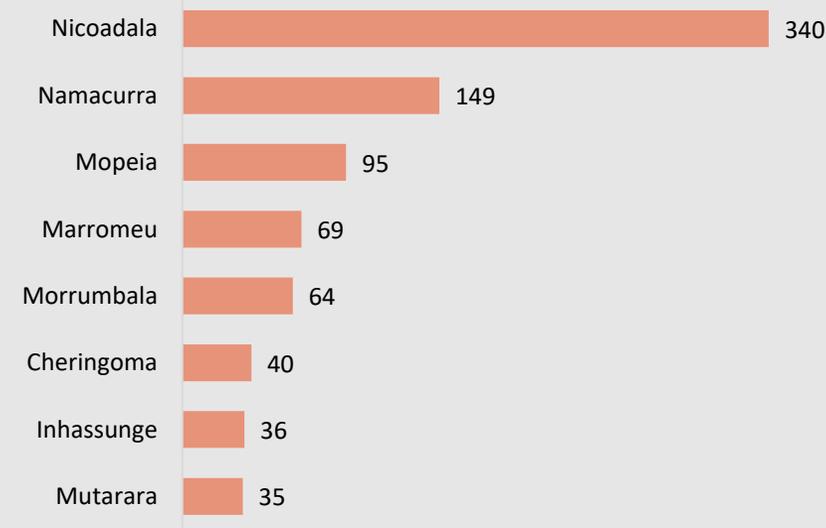
Reclamações – Barreiras de Acesso

# REGIÃO CENTRO CASOS POR SECTOR 1 DE AGOSTO – 30 DE SETEMBRO DE 2023

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



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



■ 1 - 31 Agosto ■ 1 - 30 Setembro

# REGIÃO CENTRO

## 1 DE AGOSTO – 30 DE SETEMBRO DE 2023

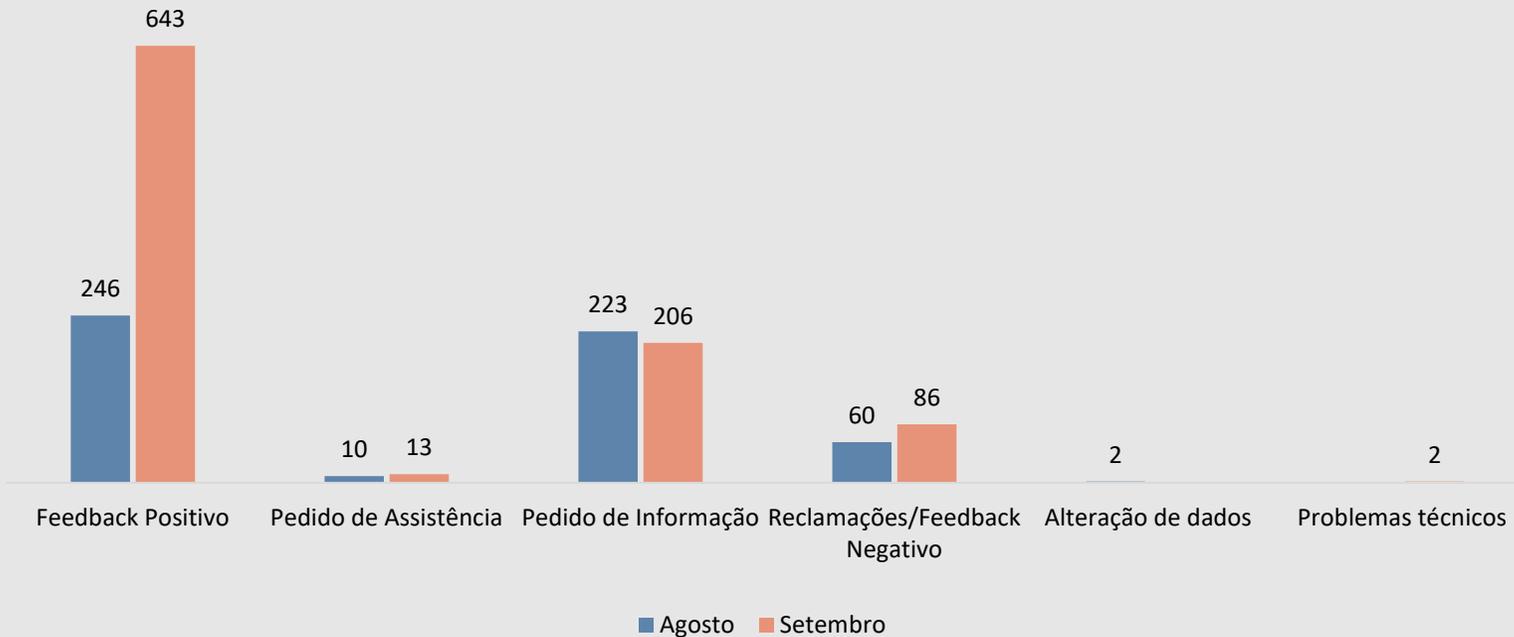
**Agosto**  
Casos Registrados:  
**541**  
Feedback Fornecido:  
**89%**

**Setembro**  
Casos Registrados:  
**950**  
Feedback Fornecido:  
**92%**

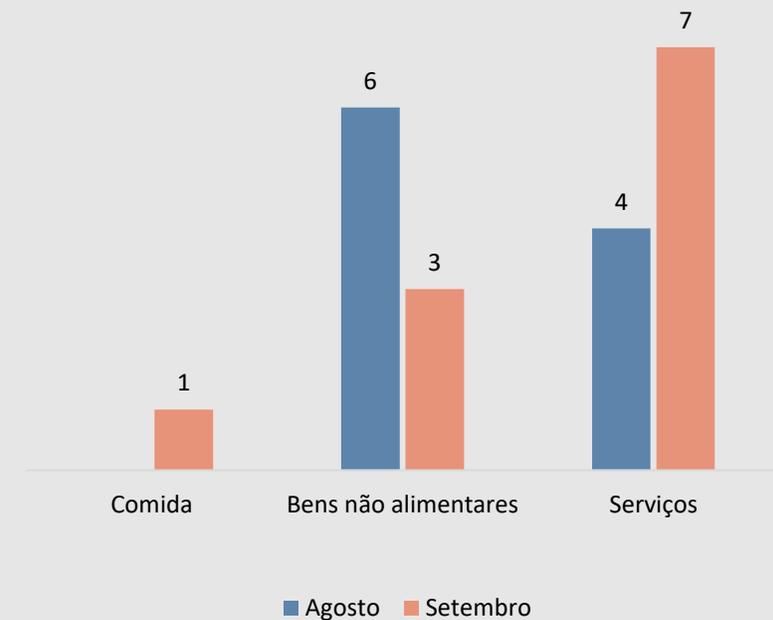
**Agosto**  
Casos Registrados:  
**11**  
Feedback Fornecido:  
**50%**

**Setembro**  
Casos Registrados:  
**11**  
Feedback Fornecido:  
**55%**

### TIPOS DE CASO



### PEDIDO DE ASSISTÊNCIA



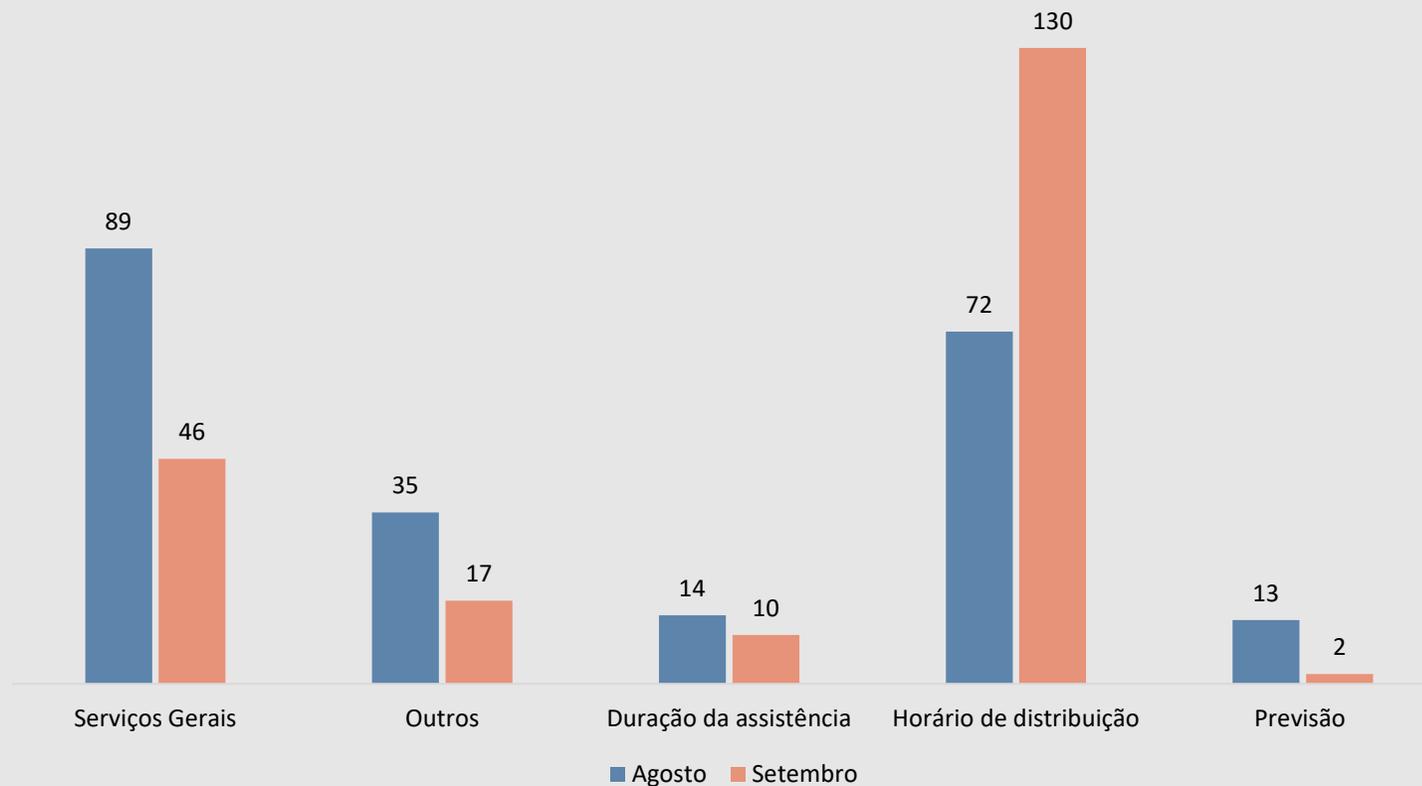
REGIÃO CENTRO  
PEDIDO DE INFORMAÇÃO  
1 DE AGOSTO – 30 DE SETEMBRO DE 2023



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

**Setembro**  
Casos Registrados:  
**207**  
Feedback Fornecido:  
**100%**

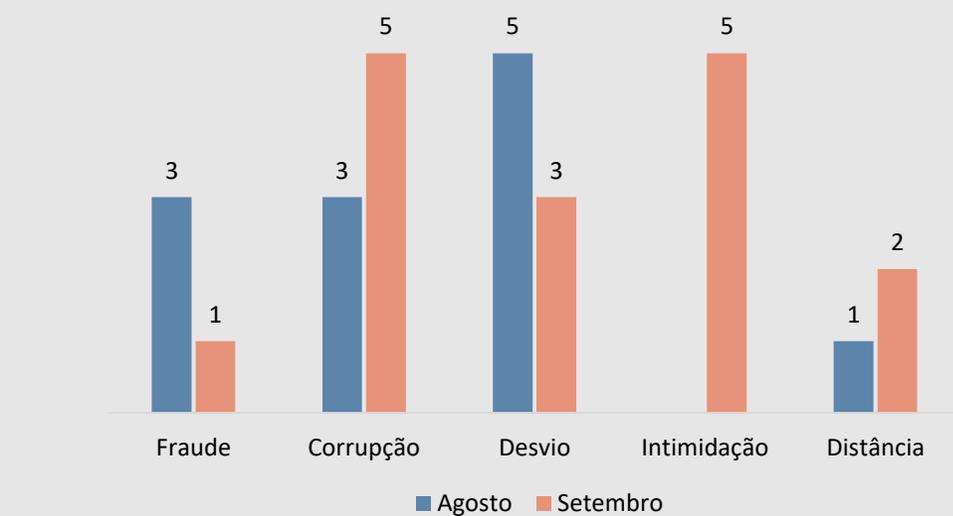
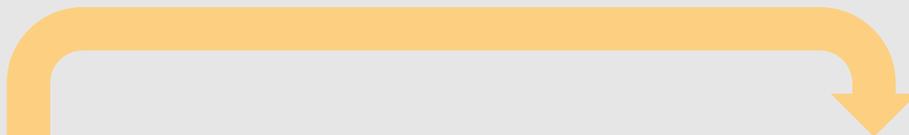
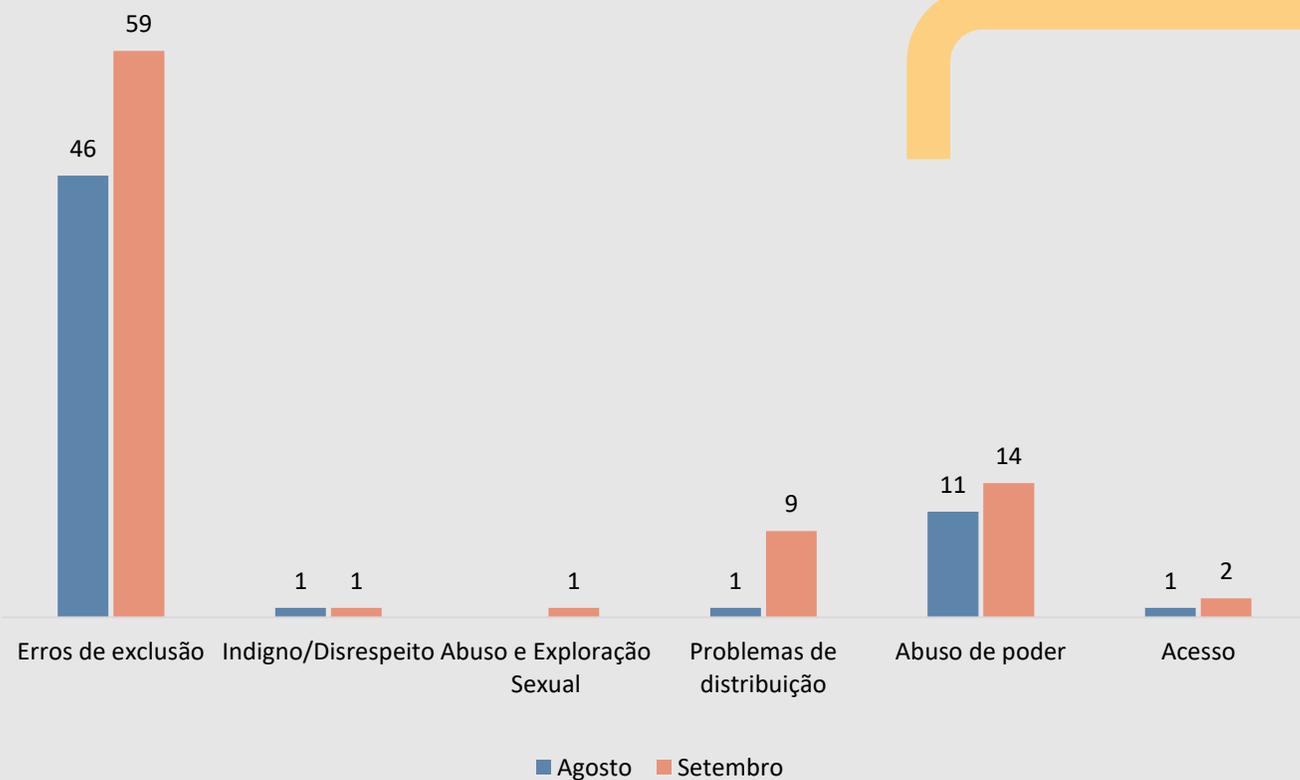
**Serviços Gerais** são casos onde os chamadores ligam para saber sobre os objectivos da Linha Verde 1458.



**REGIÃO CENTRO**  
**RECLAMAÇÕES/FEEDBACK NEGATIVO**  
**1 DE AGOSTO – 30 DE SETEMBRO DE 2023**



**REGIÃO CENTRO**  
**TIPOS DE ABUSO DE PODER E BARREIRAS DE ACESSO**  
**1 DE AGOSTO – 30 DE SETEMBRO DE 2023**



**Reclamações – Abusos de poder**

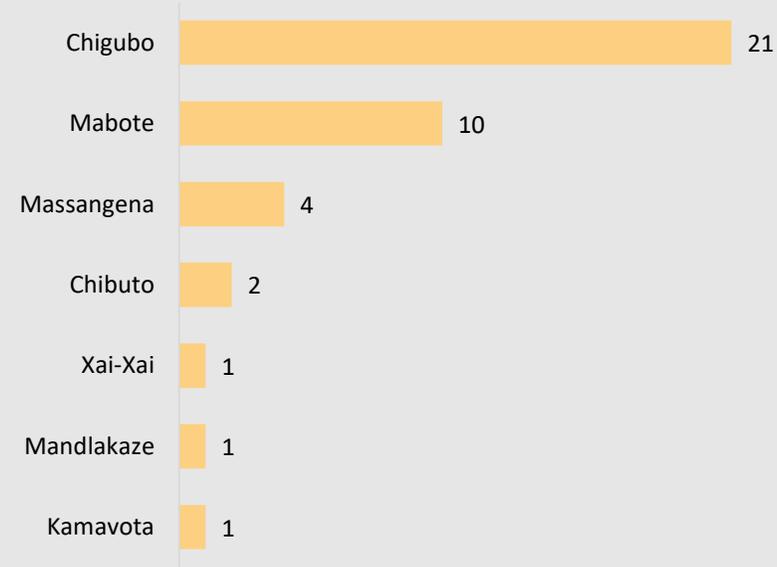
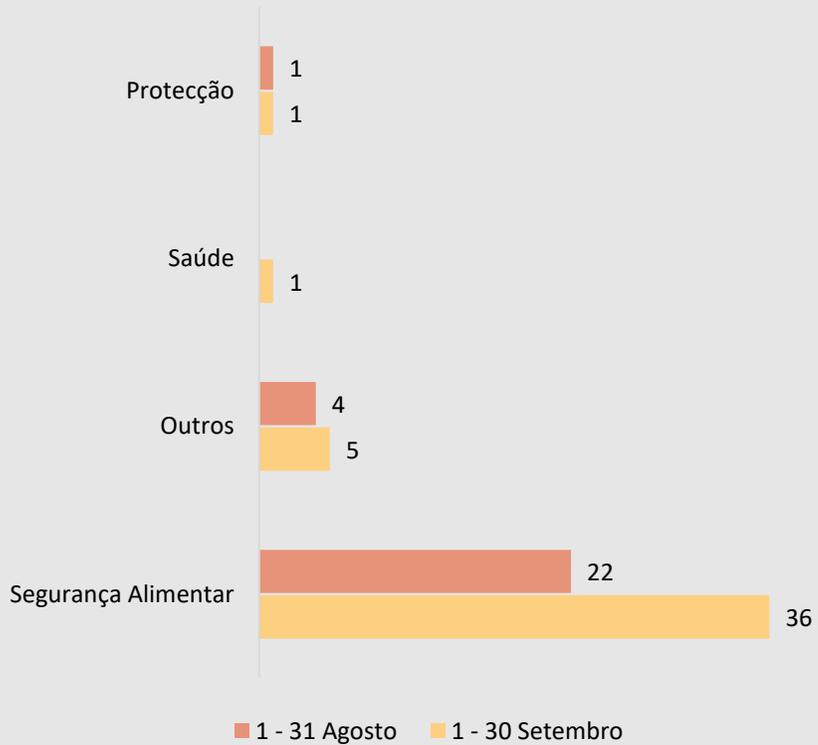
**Reclamações – Barreiras de acesso**

**REGIÃO SUL**  
**CASOS POR SECTOR**  
**1 DE AGOSTO – 30 DE SETEMBRO DE 2023**

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



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



**FEEDBACK POSITIVO**  
**1 – 30 DE SETEMBRO 2023**



**ABRIGO**

“Sou deslocada de Meluco para Chiure desde 2021 devido aos conflitos armados. Vivo no centro de reassentamento Maningane com 4 membros da minha família. Fui registada pelo líder da aldeia e beneficiário da assistência alimentar prestada pela PMA e parceiros. Liguei para agradecer a organização OIM por recebido desta 1 lona , 1 esteira 2 mantas, 2 painelas, 5 tijelas , 5 pratos e 5 colheres e 5 facas.” **Mulher, Chiure, Cabo Delgado**

**SEGURANÇA ALIMENTAR**

“Sou residente na provincia de Sofala, distrito de Cheringoma, e fui afectada pelo ciclone freddy. Vivo actualmente vive na minha casa com 7 membros da minha família. Estou a beneficiar-me do apoio prestado pelo PMA e os parceiros. Recebi no dia 24 de Setembro de 2023, 30kg de arroz, 60kg de feijão, 9l de óleo, 3 kg de sal, e 3 sacos de 25kg de Farinha. Ligo para agradecer pelo apoio.” **Mulher, Cheringoma, Sofala**

**SEGURANÇA ALIMENTAR**

“Liguei para agradecer porque no dia 21/09/2023 recebi 1 saco de 50kg de farinha, 2 sacos de 10kg de arroz, 6 litros óleo, 2kg de sal e 20kg de feijão, pela ADRA e PMA. Sou de Chigubo e sofri com a passada tempestade tropical Freddy, ocorrido no dia 12.03.2023. Actualmente vivo numa casa-cabana própria com 2 pessoas. O local da distribuição é na EPC de Nhamazane.” **Mulher, Chigubo, Gaza**

**SEGURANÇA ALIMENTAR**

“Sou natural da provincia da Zambézia, no distrito de Nicoadala, na localidade de Nicoadala-sede, no bairro de Botao.

Fui afectado pelo ciclone tropical Freddy sou beneficiário da assistência alimentar prestada pelo PMA e parceiros. Liguei para agradecer pelo apoio que nos foi prestado pelo PMA e ADRA no dia 26/09/2023, onde recebemos cheque no valor de 3552MZN via Mpesa.” **Homem, Nicoadala, Zambezia**

**SEGURANÇA ALIMENTAR**

“Ligo para agradecer pelo apoio em cheque no valor de 4.230MZN que recebi no dia 29/09/2023 pelo PMA. Eu peço ao PMA e aos parceiros para que continuem a dar assistência por mais tempo. Sou deslocado de Mocimboa da Praia para Nampula, Namanchilo desde Junho de 2021. Actualmente a residir na Aldeia Muriasse numa casa emprestada com 4 membros da minha família e sou beneficiário da assistência alimentar do PMA.” **Homem, Cidade de Nampula, Nampula**

**SEGURANÇA ALIMENTAR**

“Vivo no distrito de Mutarara, província de Tete. Fui afectado pelo ciclone Freddy, actualmente vivo na em minha casa com a minha avó. Sou beneficiário do apoio prestado pelo PMA e os parceiros, e recebi o apoio foi hoje dia 08/09/2023, uma transferencia no valor de 3.552,00MZN, via M-pesa. Ligo para agradecer por este apoio.” **Homem, Mutarara, Tete**

# SEGURANÇA ALIMENTAR



**1 – 30 de Setembro 2023**

Casos Registrados:

**2808**

Feedback Fornecido:

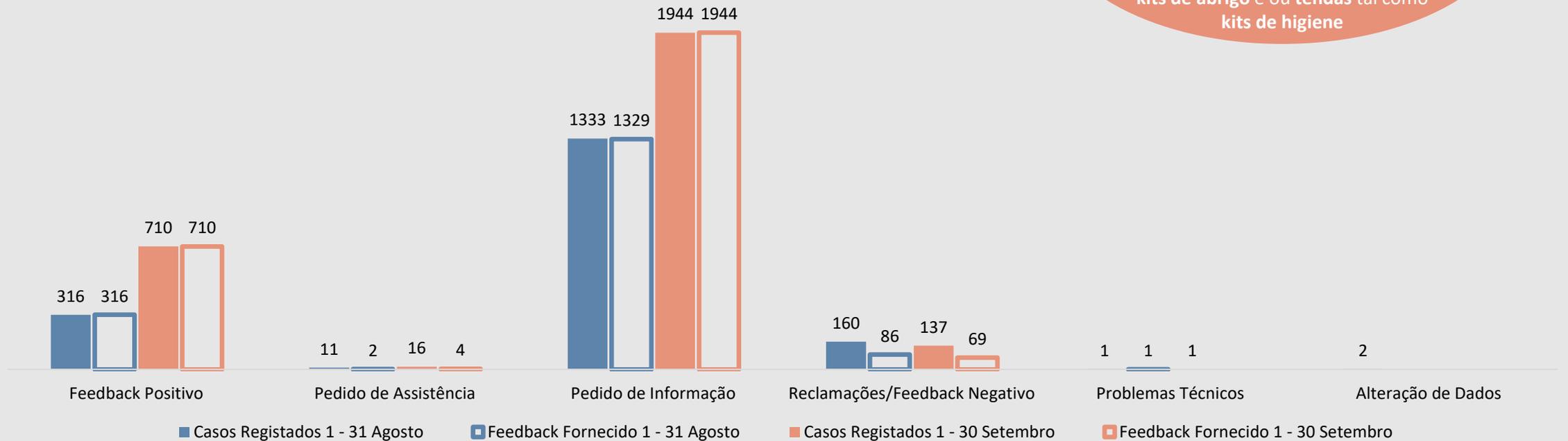
**2727**

**1 – 30 de Setembro 2023**

68% 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	129
Zambezia	692
Manica	2
Tete	33
Nampula	109
Cabo Delgado	1805
Inhambane	9
Gaza	27
Niassa	2

Casos Referenciados	112
Feedback Casos Referenciados	27
Resolução na Primeira Chamada	2696



## ABRIGO E BENS NÃO ALIMENTARES



1 – 30 de Setembro 2023

Casos Registrados:

51

Feedback Fornecido:

4

Zambezia	3
Tete	1
Cabo Delgado	46
Inhambane	1

Casos Referenciados	47
Feedback de Casos Referenciados	0
Resolução na Primeira Chamada	4

## ÁGUA, SANEAMENTO E HIGIENE



1 – 30 de Setembro 2023

Casos Registrados:

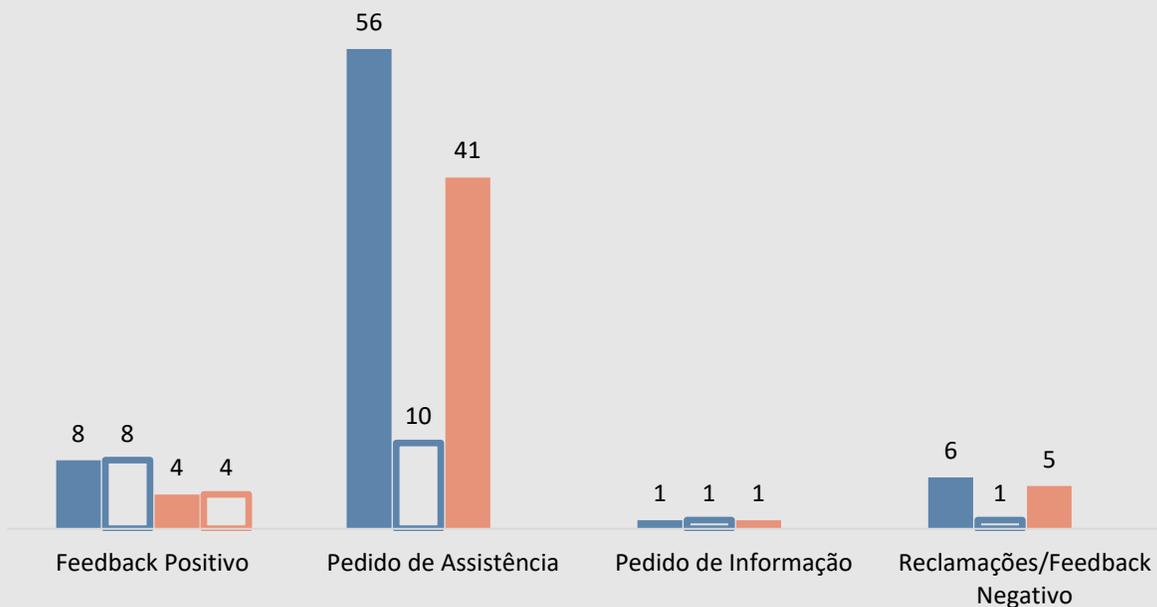
14

Feedback Fornecido:

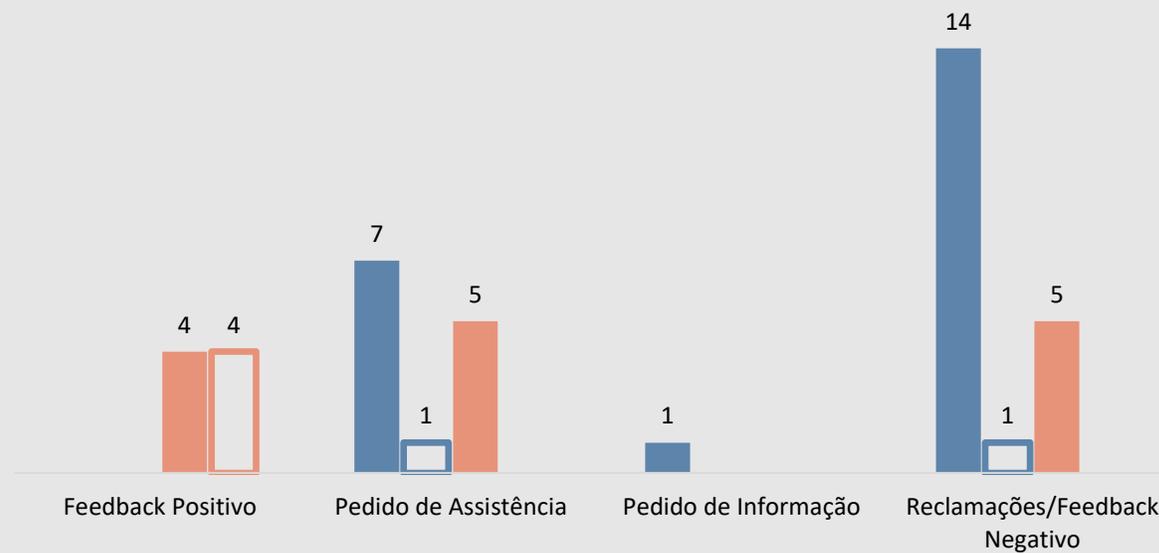
4

Zambezia	3
Tete	1
Cabo Delgado	10

Casos Referenciados	10
Feedback de Casos Referenciados	0
Resolução na Primeira Chamada	4



■ Casos Registrados 1 - 31 Agosto     Feedback Fornecido 1 - 31 Agosto  
■ Casos Registrados 1 - 30 Setembro     Feedback Fornecido 1 - 30 Setembro



■ Casos Registrados 1 - 31 Agosto     Feedback Fornecido 1 - 31 Agosto  
■ Casos Registrados 1 - 30 Setembro     Feedback Fornecido 1 - 30 Setembro

# PROTECÇÃO À CRIANÇA

# VBG



Sofala	10
Zambezia	5
Manica	3
Tete	3
Cabo Delgado	2
Gaza	1

Casos Referenciados	7
Feedback de Casos Referenciados	2
Resolução na Primeira Chamada	17

**Sector de Protecção à Criança:**  
 Casamento forçado - 7 casos  
 Casamento forçado (Info) – 17 casos

**1 – 30 de Setembro 2023**  
 Casos Registados: **24**  
 Feedback Fornecido: **24**

**1 – 30 de Setembro 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.

Sofala	1
Tete	1
Nampula	1

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

**Sector VBG inclui:**  
 Violação sexual/estupro - 1 caso  
 Violência física – 1 caso  
 VBG (info) - 1 caso



## PROTECÇÃO

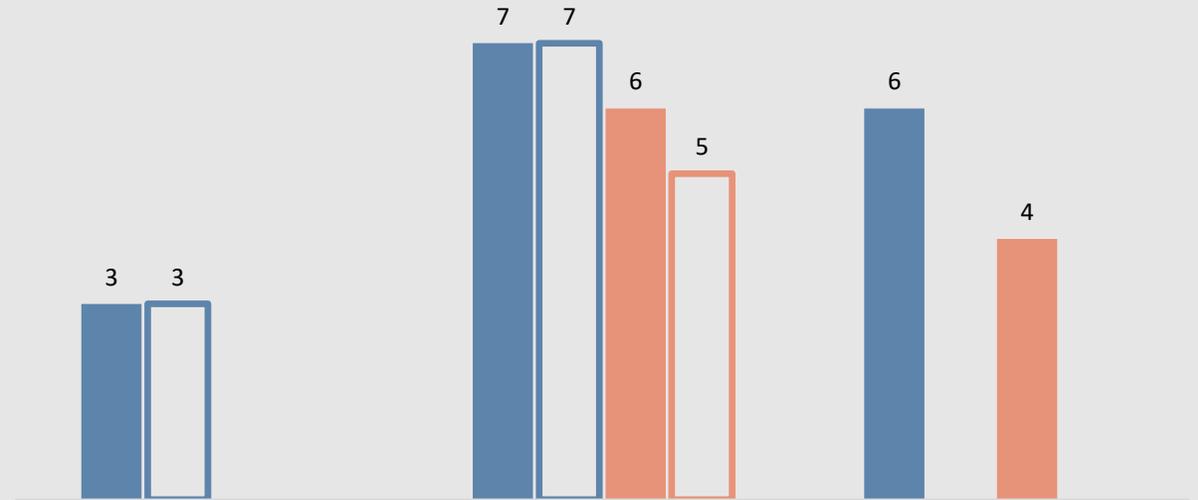
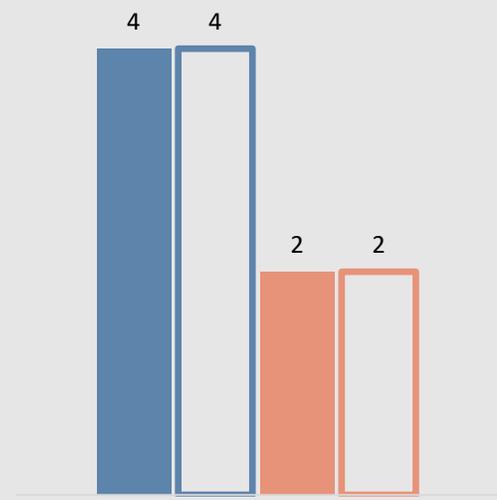


Cabo Delgado	2
Casos Referenciados	2
Feedback de Casos Referenciados	2
Resolução na Primeira Chamada	0



Niassa	9
Cabo Delgado	1
Casos Referenciados	9
Feedback de Casos Referenciados	0
Resolução na Primeira Chamada	4

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



■ Casos Registados 1 - 31 Agosto    ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Agosto  
 ■ Casos Registados 1 - 30 Setembro    ■ Feedback Fornecido 1 - 30 Setembro

## PROTECÇÃO SOCIAL/INAS

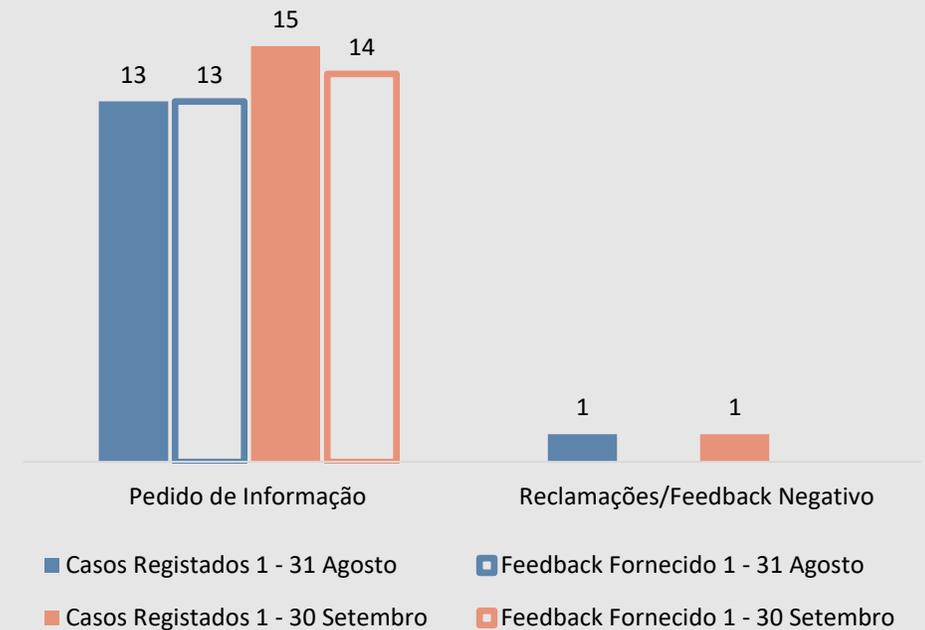
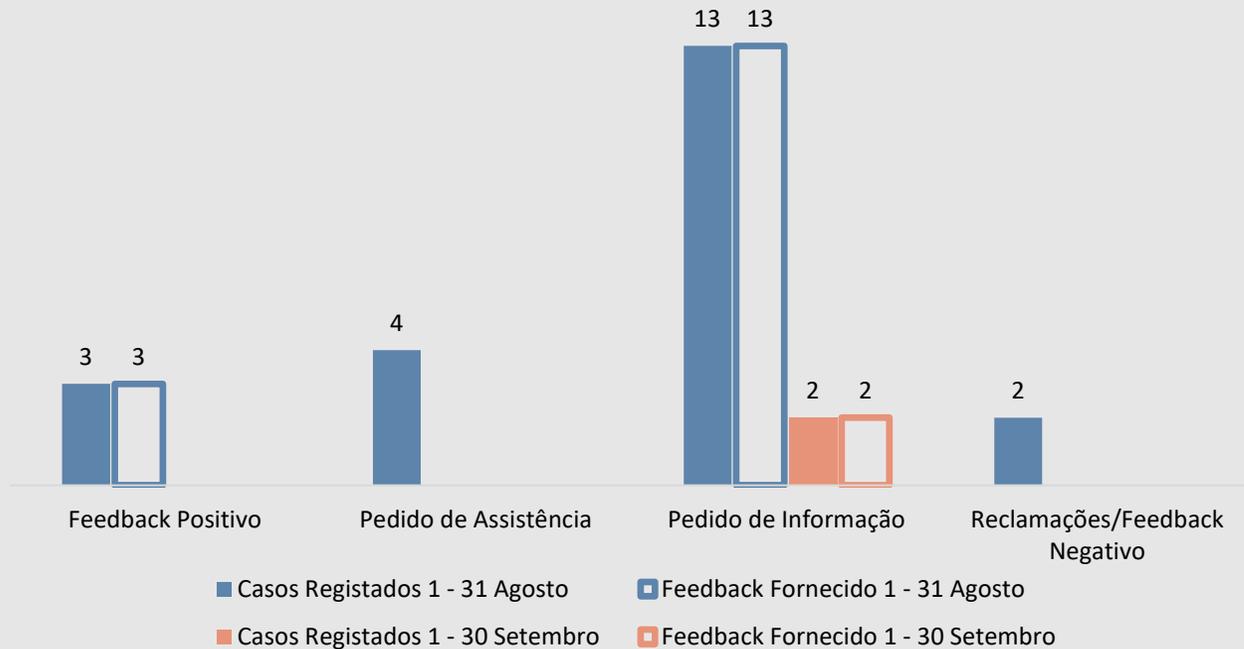
# INGD

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



# SAÚDE

Sofala	3
Zambezia	9
Manica	2
Nampula	1
Gaza	1
Casos Referenciados	0
Feedback de Casos Referenciados	0
Resolução na Primeira Chamada	14



# LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

## 1 – 30 DE SETEMBRO 2023

### Visão geral

- ❖ Em Setembro de 2023 a Linha Verde 1458 registou um total de **3.016** casos com uma taxa de feedback global de **95%**.
  - **93,3%** são casos encerrados durante a chamada inicial (resolução do caso na primeira chamada)
  - **6,7%** são casos encaminhados aos pontos focais do cluster para verificação e feedback, dos quais **17,2%** foram abordados e encerrados com feedback. A taxa de feedback por sector foi Segurança Alimentar (24,1% de 112 casos), Protecção Infantil (28,6% de 7 casos) e Protecção (100% de 2 casos).

### Sessões de Treinamento Interagencial para Operadores da Linha Verde 1458

- ❖ Entre 26 de Setembro e 3 de Outubro de 2023, os operadores da Linha Verde 1458 receberam formações de actualização sobre a estrutura do sector humanitário e as diferentes intervenções humanitárias no país, com foco no conflito na região norte e na resposta ao ciclone Freddy. Estas sessões constituem uma ferramenta essencial para permitir o tratamento eficaz dos casos e a informação partilhada com usuários da linha verde 1458.
- ❖ Os sectores e organizações que participaram nesta formação foram: **Segurança Alimentar, WASH, PSEA, CCCM, Protecção, GBV, INGD-DSSA, Linha Fala Criança e UNOPS.**



### Resposta da Região Norte (PID): 1 a 30 de Setembro de 2023

- ❖ Na região Norte a Linha Verde 1458 registou um total de **2.011** casos relacionados com a resposta ao conflito. Os casos estão distribuídos da seguinte forma: segurança alimentar com **95,3%**, abrigo **2,3%**, WASH **0,5%** e assistência de protecção social pós-Covid-19 com **0,5%**.

### Assistência Alimentar

- ❖ Foram registados pela Linha Verde 1458 **1.916** casos relativos à segurança alimentar, dos quais **94,3%** são **pedidos de informação**, **3,2%** **reclamações**, **2%** **feedback positivo** e **0,5%** **pedidos de assistência**.

### Pedidos de informação

- ❖ **1.807** pedidos de informação foram recebidos, subdivididos da seguinte forma:
  - **1.789** os chamadores pediram informações sobre o calendário de distribuição. 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 VBT pelo governo distrital. Nos casos em que os planos foram partilhados, os chamadores foram informados sobre as datas de distribuição. A maioria ligou de **Mueda, Chiúre, Montepuez, Ancuabe, Metuge e Pemba**.
  - **12** pessoas de **Chiúre, Metuge, Mueda e Montepuez**, previamente submetidas ao questionário de avaliação de vulnerabilidade (VBT) ligaram para perguntar sobre o tempo de espera até que os seus nomes apareçam na lista e possam começar a receber alimentos. A Linha Verde 1458 informou que qualquer inclusão na lista depende de uma verificação a nível comunitário pelo PMA seguida de outros procedimentos de aprovação. Actualmente não há um prazo estabelecido para que isso seja concluído, pois depende de vários factores.
  - **2** pessoas que recebem assistência ligaram a perguntar sobre os seus **direitos**; **3** pessoas perguntaram sobre os **critérios de selecção**; e **1** chamador perguntou sobre a **duração da assistência**.

### Reclamações

- ❖ A Linha Verde 1458 registou um total de **62** reclamações relativas a assistência alimentar. **80,6%** alegações de **erros de exclusão**, **9,7%** alegações de **abuso de poder**, **4,8%** relatos de **problemas de distribuição** e **4,8%** reclamações de **qualidade**.
- ❖ Dos **50** erros de exclusão recebidos:
  - **23** Deslocados internos e membros da comunidade acolhedora queixaram-se de não ser considerados para assistência alimentar onde a selecção baseada na vulnerabilidade (VBT) está a ser implementada, apesar de enfrentarem desafios significativos para garantir a sua segurança alimentar. Os operadores da Linha Verde 1458 submeteram-nos ao questionário de VBT, que indicou que **22 chamadores pareciam elegíveis** para receber assistência. Os resultados do questionário foram encaminhados ao PMA para verificação. Os casos vieram de **Metuge, Chiure, Pemba, Quissanga, Namuno, Ancuabe e Montepuez**.
  - **23** deslocados internos em locais não-VBT relataram que não receberam alimentos no ciclo de distribuição anterior porque os seus nomes foram removidos das listas de beneficiários. Os casos vieram da Cidade de **Nampula, Rapale e Erati** na província de Nampula, **Muidumbe, Macomia e Mocímboa da Praia** em Cabo Delgado, e **Mandimba** em Niassa.

# LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

## 1 – 30 DE SETEMBRO 2023

- **3** relatos de pessoas assistidas a reclamar que durante as distribuições pessoas desconhecidas receberam rações alimentares em seu lugar. As denúncias são de **Nangade** e **Muidumbe** em Cabo Delgado e **Cidade de Nampula**.
- **1** reclamação de exclusão de todo o centro de Bandar em **Metuge** na distribuição de comida. O caso foi encaminhado aos pontos focais de CFM do PMA para seguimento.
- ❖ **6** denúncias de **abuso de poder** foram registadas, distribuídas da seguinte forma:
  - **Fraude: 1** alegação do centro de Ngalane, em **Metuge**, afirmando que um grupo de pessoas está a levantar assistência usando cartões de beneficiários de pessoas que já não residem no centro – os cartões, supostamente, lhes teriam sido entregues pela equipa de distribuição de alimentos. **1** alegação do Centro de Lyanda em **Mueda** a afirmar que o líder local registou 3 - 4 pessoas de cada agregado familiar – no entanto a Linha Verde 1458 esclareceu ao chamador que as listas são baseadas na selecção participativa baseada na vulnerabilidade que está pendente de validação pelo governo local.
  - **2** alegações de **desvio** e venda de alimentos nos mercados locais vieram dos centros de Mpeme, em **Mueda**, e de Nanga B, em **Macomia**.
  - **1** alegação de **corrupção** proveniente de Milamba, **Ibo**, afirmando que um líder local está a solicitar 1000MZN para registar pessoas para receber assistência alimentar. A Linha Verde 1458 esclareceu ao chamador que não há registo em curso e que as listas já foram criadas, estando a aguardar pela aprovação do governo distrital.
  - **1** caso de **politização da assistência** em que o líder local da comunidade de Muajaja se reuniu com os deslocados internos e exigiu que votassem num determinado partido político nas eleições municipais como condição para continuarem a receber assistência alimentar. O chamador foi informado que a assistência humanitária é gratuita e nunca está condicionada à uma filiação política.
- ❖ **3** reclamações sobre **má qualidade** do feijão distribuído no centro de Lusaka em **Nangade** e na comunidade de Maipa em **Chiure**, e **Rapale** em Nampula. 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.
- ❖ **1** reclamação de **problema de distribuição** de **Rapale**, Nampula onde o chamador afirma que várias pessoas não receberam os seus cartões na data de distribuição; e **1** de **Quissanga**, Cabo Delgado, indicando que muitas famílias não recebiam as suas rações porque os alimentos eram escassos. No momento da ligação as equipas de distribuição ainda não haviam retornado para concluir a distribuição.

### **Abrigo e NFIs**

- ❖ Um total de **46** casos relativos à assistência em abrigos e bens não alimentares (*NFIs*) foram registados. **82,6%** são pedidos de assistência, **8,7%** de feedback positivo, **6,5%** são reclamações e **2,2%** pedidos de informação.

### **Pedidos de assistência**

- ❖ **38** deslocados internos dos distritos de **Mueda** (10), **Montepuez** (7), **Nangade** (6), **Mecufi** (3), **Balama** (3), **Ancuabe** (2), **Muidumbe** (2), **Quissanga** (2), **Chiure** (1), **Macomia** (1) e **Metuge** (1), solicitaram lonas, esteiras, utensílios de cozinha, candeeiros, lanternas, cobertores, baldes, roupas, redes mosquiteiras, ferramentas agrícolas, materiais de construção (pregos e chapas de zinco), lençóis, itens WASH e outros *NFIs*, como bolas de futebol e equipamentos desportivos.

### **Reclamações**

- ❖ **2 erro de exclusão:** reclamações de deslocados internos relativamente à distribuição de lonas e utensílios de cozinha no centro de Namdimba, **Mueda**, e no Centro de Ntele, **Montepuez**. Os casos foram encaminhados ao *cluster* de Abrigo para verificação.
- ❖ **1** alegação de **desvio** contra o líder da comunidade de Chimumba em **Muidumbe** afirmando que após a distribuição de artigos de abrigo exige de cada pessoa metade do kit recebido. Os casos foram encaminhados ao Sector de Abrigo para verificação.

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

#### **Pedido de assistência**

- ❖ Foram recebidos um total de **10** casos relacionados com a assistência WASH:
  - 6 pessoas assistidas pedem para que se aumente a água fornecida porque não cobre as necessidades de toda a comunidade e que normalmente os líderes dos centros e suas famílias têm prioridade no acesso à água e quase nada sobra para os demais. Os casos são provenientes dos centros de Ntoli em **Nangade**, Lyanda e dos locais de Ruanda em **Mueda** e Naminawe em **Metuge**. Os casos foram encaminhados para o grupo WASH para verificação e acompanhamento.
  - **1** pedido de baldes para conservação de água vindo do centro temporário de Namatil em **Mueda**.

#### **Reclamações**

- ❖ **3** reclamações foram levantadas relativas ao **acesso** à água: **2** referem-se a **longas filas/aglomeração** que as pessoas enfrentam para obter água; **1** refere-se ao valor que varia entre 1 – 3MZN que as pessoas são obrigadas a pagar para obter 10 a 20 litros de água. A Linha Verde 1458 esclareceu ao chamador que a cobrança faz parte de uma gestão participativa e os valores são para manutenção de infra-estruturas na comunidade.

# LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

## 1 – 30 DE SETEMBRO 2023

### Resposta da Protecção Social INAS Covid-19

- ❖ A Linha Verde 1458 registou **9** casos relativos à assistência pós-Covid-19 do INAS no Niassa (**Cuamba, Mandimba e Marrupa**). 5 casos foram pedidos de informação de pessoas assistidas perguntando quando ocorreriam as transferências do Mpesa. 4 reclamaram que receberam telefones e cartões SIM, mas não receberam as transferências de dinheiro via Mpesa nas datas planeadas. Todas as reclamações foram encaminhadas aos pontos focais do INAS para verificação.

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

- ❖ A Linha Verde 1458 registou **950** casos na região centro e **91,9%** estavam relacionados com assistência alimentar em resposta ao ciclone Freddy. Do total, **67,7%** foram **feedback positivo**, **21,7%** **pedidos de informação**, **9,1%** **reclamações** e **1,4%** **pedidos de assistência**.

### Resposta ao ciclone Freddy

- ❖ **863** chamadas foram recebidas pela Linha Verde 1458 relativamente à resposta ao ciclone Freddy. Do total, **73,7%** foram **feedback positivo**, **15,8%** **pedidos de informação**, **9,6%** **reclamações** e **0,9%** foram **pedidos de assistência** e **problemas técnicos** combinados.

### Pedidos de informação

- ❖ A Linha Verde 1458 registou **128** pedidos de informação sobre as próximas datas de distribuição de alimentos. A maioria dos casos veio de **Namacurra, Mopeia e Nicoadala** na Zambézia.

### Reclamações

- ❖ Foram recebidas **84** denúncias. Destas, **59** foram denúncias de **exclusão** de assistência alimentar e abrigo. Os casos foram encaminhados para os pontos focais de CFM de Segurança Alimentar e Abrigo para verificação e acompanhamento. A maioria das reclamações veio de **Namacurra e Nicoadala** na Zambézia.

- ❖ **14** alegações de **abuso de poder** que incluem:

- **6** relatos de **intimidação** por parte de líderes locais que alegadamente exigem metade do montante de 3.552 MZN aos beneficiários. Os que recusam são ameaçados de serem expulsos da comunidade. Estes casos provêm de **Cheringoma, Sofala e Mutarara Tete**.
- **5** acusações de **corrupção** contra líderes locais afirmando que não estão a receber assistência via Mpesa porque não pagaram os montantes (100 – 500MZN) exigidos por aqueles para serem incluídos na lista de beneficiários. Os casos provêm de **Mutarara** em Tete, **Maganja da Costa** e **Morrumbala** na Zambézia, e **Cheringoma** em Sofala. A Linha Verde 1458 explicou que a liderança local não tem controlo sobre as listas e estas foram criadas seguindo um processo transparente. No entanto, os casos foram encaminhados aos pontos focais de CFM do PMA para verificação.

- **Desvio: 1** alegação de **Namacurra**, na Zambézia, a indicar que o agente da Mpesa reteve parte do dinheiro da pessoa que deveria ser assistida. **1** alegação de que os responsáveis pela assistência em lanche escolar apropriaram-se de parte dos alimentos destinados aos alunos assistidos. Para o primeiro caso, a pessoa que ligou foi aconselhada a reportar à Vodacom e o outro caso foi encaminhado para o ponto focal do CFM do PMA para acompanhamento.

- **1** alegação de **fraude** a relatar que o líder local em **Namacurra**, Zambézia, registou vários membros no mesmo agregado familiar, excluindo da lista as famílias mais vulneráveis. A Linha Verde 1458 explicou que os líderes não são responsáveis pelo registo e não podem alterar as listas depois de criadas.

- ❖ **9** relatos de **Nicoadala** sobre questões de distribuição relativas às transferências de 3,552MZN via Mpesa, onde muitos não receberam sua transferência na data planeada. As pessoas que ligaram foram informadas de que o PMA estava ciente dos problemas e concluiria as transferências em breve. As transferências foram concluídas nos dias seguintes.

- ❖ **1** reclamação de uma pessoa assistida que deu conta de que as pessoas devem percorrer uma longa distância para encontrar agentes da Mpesa para levantar dinheiro das suas contas após receberem a transferência. A reclamação veio da comunidade de Voabil Mutapula em **Nicoadala**, Zambézia.

### Pedido de assistência

- ❖ **6** pessoas da Zambézia ligaram a pedir assistência: **3** de **Inhassunge** e **Namacurra** pediram artigos de abrigo como lonas e chapas de zinco para construção; **3** pessoas de **Pebane, Nicoadala e Namacurra** solicitaram apoio para recuperar os seus cartões SIM perdidos. Todos os casos foram encaminhados para o *cluster* de Abrigo e o ponto focal de CFM do PMA.

### Protecção

- ❖ A Linha Verde registou **31** casos relativos à **protecção**, como segue:

- **7 protecção à criança** - casos que relatam casamento forçado em **Chiure** e **Montepuez** em Cabo Delgado, **Manica** e **Gondola** em Manica, **Dondo** em Sofala, **Quelimane** na Zambézia e **Moatize** em Tete. Todos os casos foram encaminhados para a Linha Fala Criança 116.
- **2 EAS (Exploração e Abuso Sexual)** que foram encaminhadas à Rede de PEAS.
- **2** relatos de VBG, um denunciando **violação sexual/estupro** e outro **agressão física**. Os casos foram encaminhados para à **AOR** de VBG.
- **2** casos de **protecção** de IDPs. Um deslocado interno de **Metuge** solicitou assistência para obter documentação civil e um deslocado interno de **Mocímboa da Praia** solicitou ajuda com serviços de reunificação familiar depois de fugir da sua área de origem devido aos recentes ataques militares. Ambos casos foram encaminhados para pontos focais de protecção, que orientaram os chamadores para obter a assistência necessária.
- **17** pessoas que ligaram fizeram perguntas sobre o casamento forçado.
- **1** chamador fez uma pergunta sobre violência baseada no género.