



LINHA VERDE
DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA
1458

Linha Verde da Resposta à Emergência 1458

Período coberto pelo Relatório: 1 - 31 de Julho 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.

20,385 Total Casos Registrados

2,460 Casos Registrados
Julho 2023

97% Feedback Recebido
Julho 2023



VISÃO GERAL DE DADOS: 1 DE JANEIRO - 31 DE JULHO 2023

PERFIL DO CHAMADOR



91% Masculino

9% Feminino

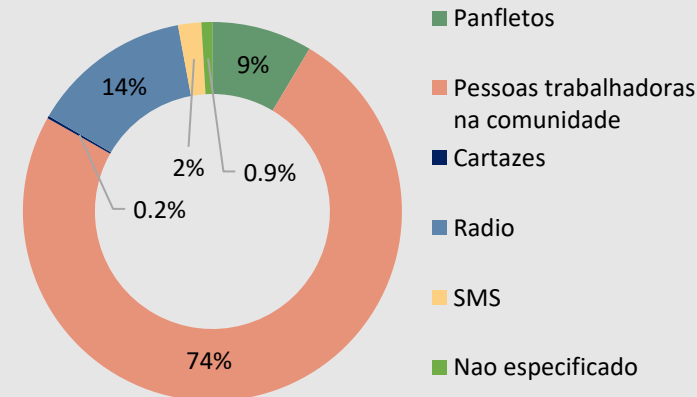


1% 17 e abaixo

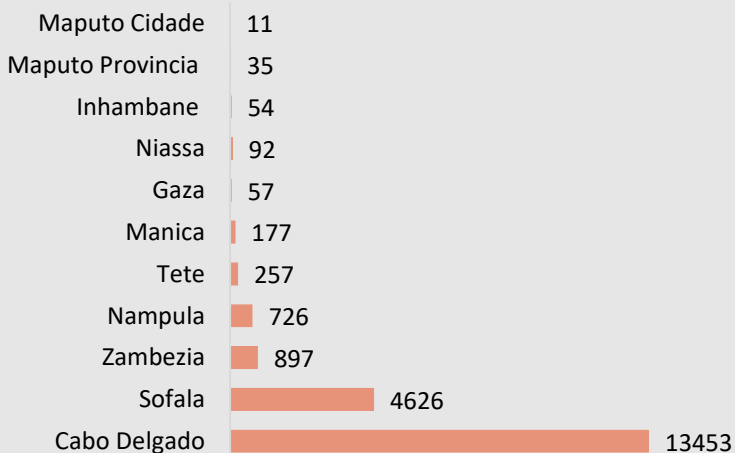
98% 18-59

1% 60 e acima

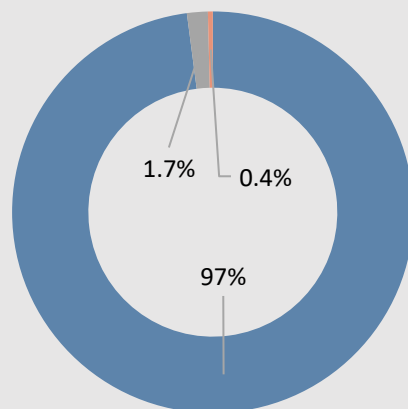
CONHECIMENTO SOBRE LINHA VERDE 1458



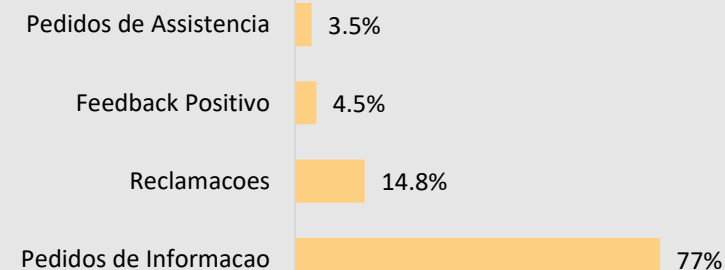
CASOS POR PROVÍNCIA



SATISFAÇÃO



TIPOS DE CASO



TIPO DE CASOS REGISTRADOS POR MÊS

1 DE AGOSTO 2022 – 31 DE JULHO 2023

1 - 31 de Julho 2023

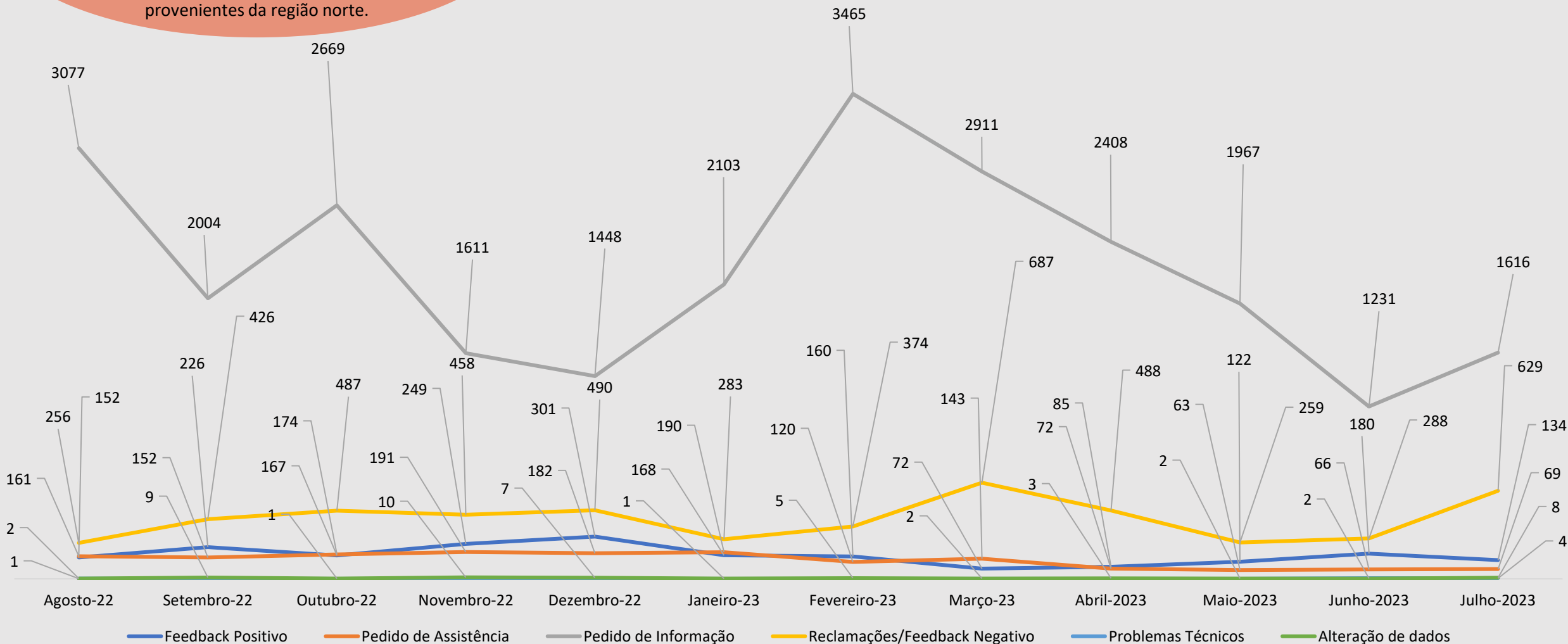
Nr. Total de Casos Registrados:

2,460

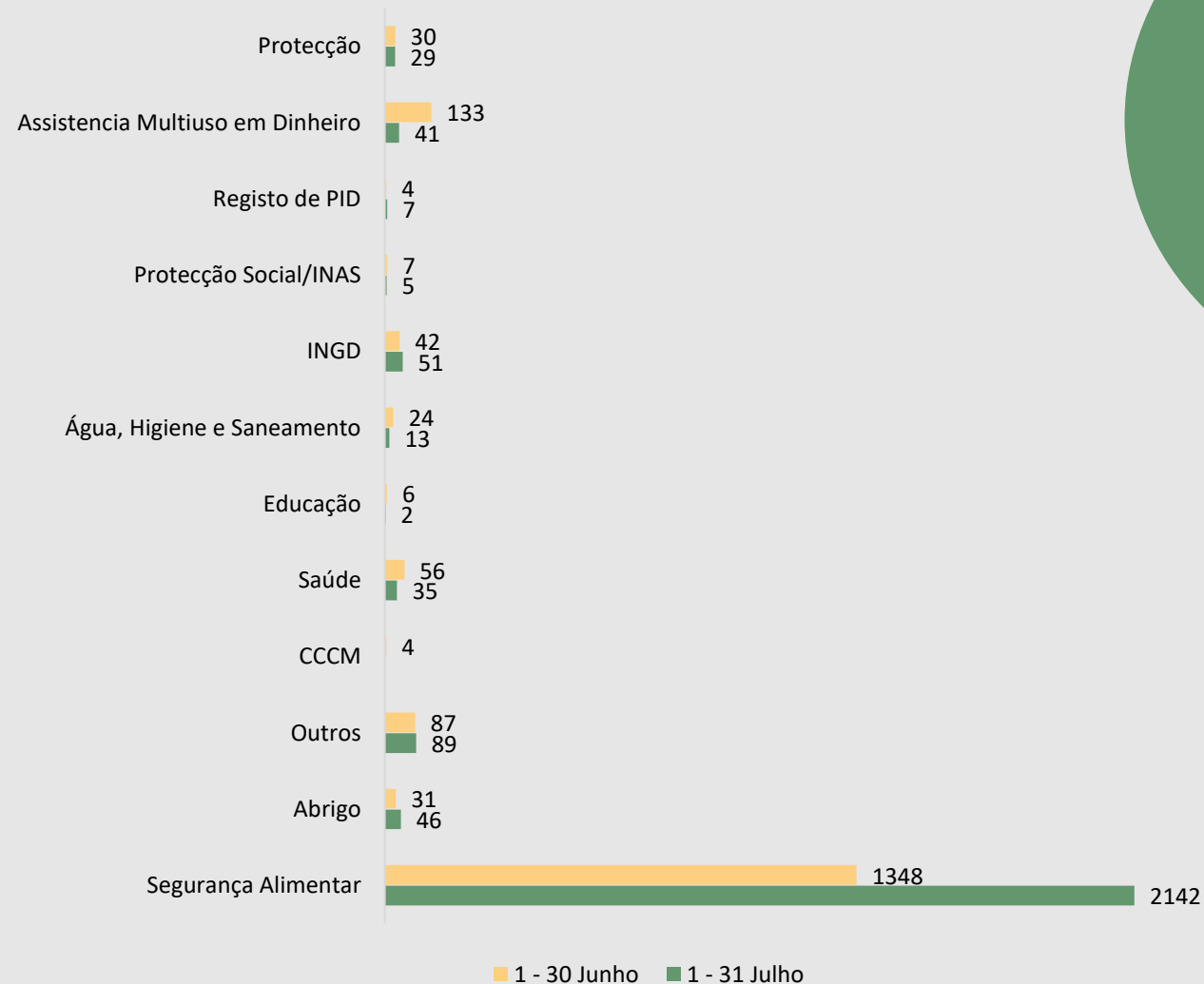
Nr. de chamadas da região norte:

2,187

88.9% dos casos registrados através da Linha Verde 1458 entre 1 e 31 de Julho são provenientes da região norte.



CASOS POR SECTOR 1 DE JUNHO – 31 DE JULHO DE 2023



O sector de **Segurança Alimentar** continua o sector com maior numero de casos com um total de 87% 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 JULHO 2023



Casos Registados

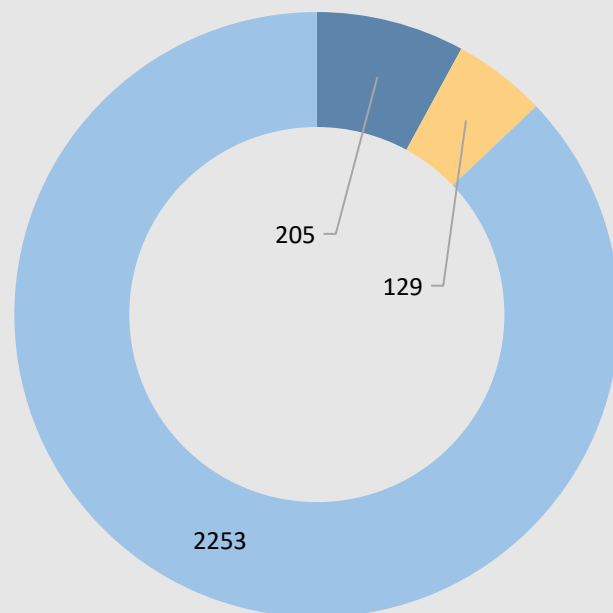
2.460

Taxa de Casos Referenciados

8.4%

Resolução na Primeira Chamada

91.6%



■ Casos Referenciados

■ Feedback de Casos Referenciados

■ Resolucao na Primeira Chamada

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

Sectores	Casos Referenciados	Feedback de Casos Referenciados	Resolucao na Primeira Chamada
Segurança Alimentar	112	86	2030
Abrigo	43	30	3
Outros	0	0	89
CCCM	0	0	0
Saúde	0	0	33
Educação	2	1	0
Água, Higiene e Saneamento	9	0	4
Protecção	2	2	0
Protecção à Criança	4	2	21
VBG	1	0	2
Protecção Social/INAS	1	0	4
Registo de PID	6	4	1
INGD	4	0	47
PSEA	0	0	0
Assistencia Multiuso em Dinheiro	22	4	19
Total	205	129	2253

CASOS POR REGIÃO

1 DE JUNHO – 31 DE JULHO DE 2023

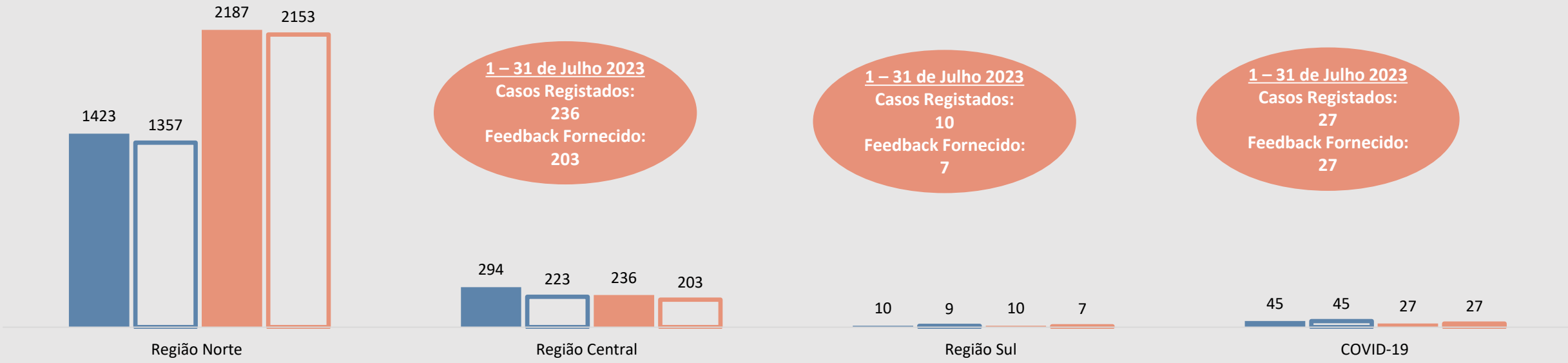


1 – 31 de Julho 2023
Casos Registrados:
2187
Feedback Fornecido:
2153

1 – 31 de Julho 2023
Casos Registrados:
236
Feedback Fornecido:
203

1 – 31 de Julho 2023
Casos Registrados:
10
Feedback Fornecido:
7

1 – 31 de Julho 2023
Casos Registrados:
27
Feedback Fornecido:
27



■ Casos Registrados 1 - 30 Junho
 Feedback Fornecido 1 - 30 Junho
 ■ Casos Registrados 1 - 31 Julho
 Feedback Fornecido 1 - 31 Julho

REGIÃO NORTE

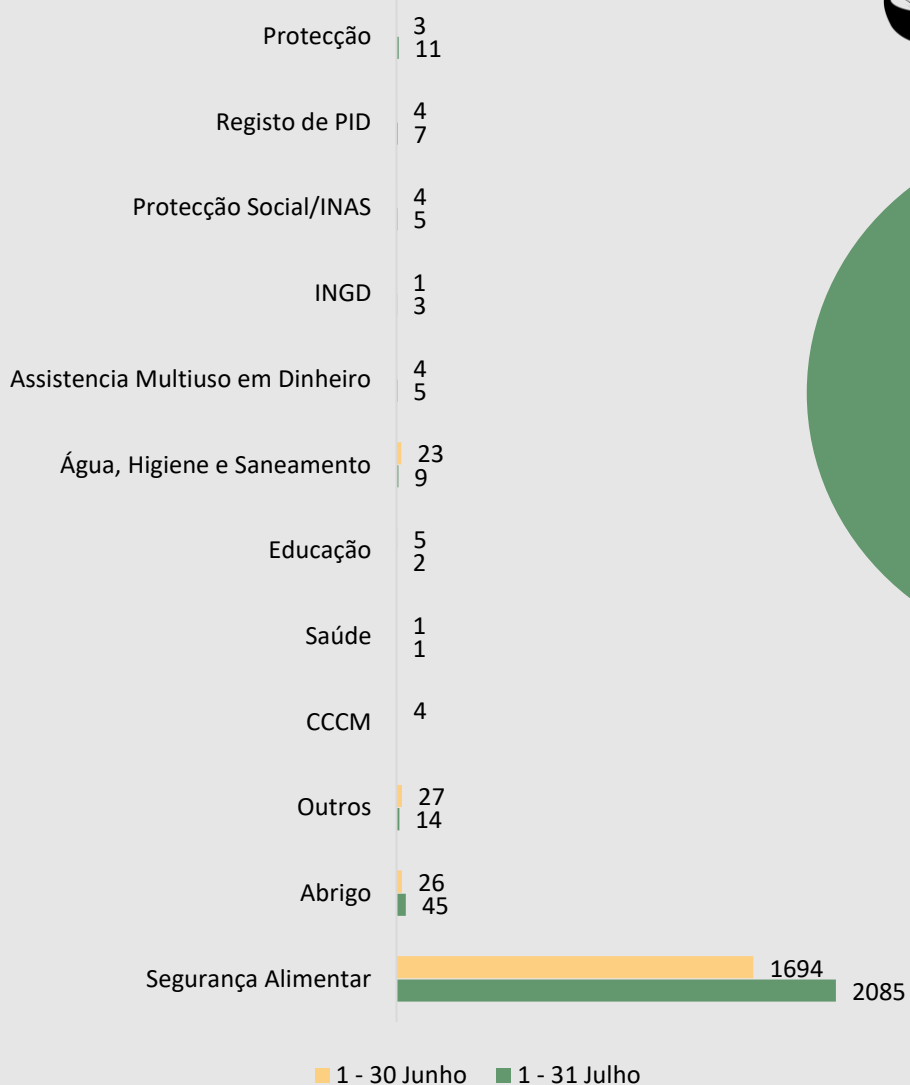
CASOS POR SECTOR

1 DE JUNHO – 31 DE JULHO DE 2023

REGIÃO NORTE

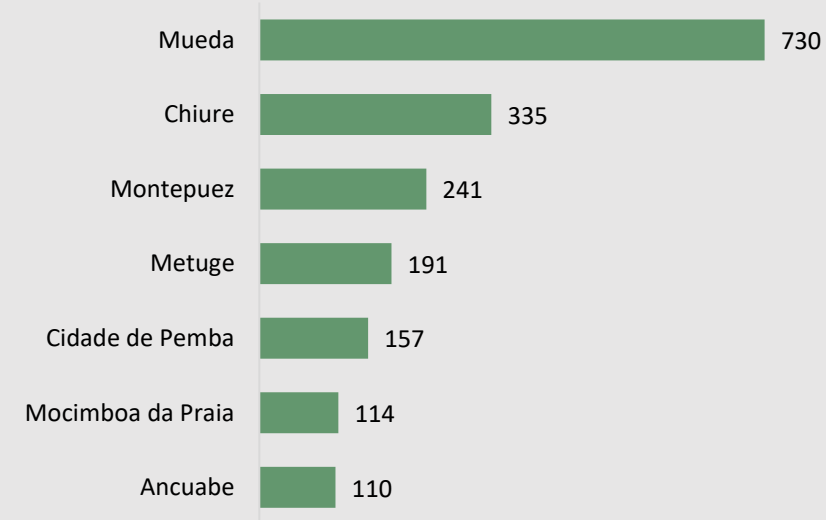
DISTRITOS COM ELEVADOS NR DE CASOS

1 – 31 DE JULHO 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 99.7% 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 JUNHO – 31 DE JULHO DE 2023

Junho
Casos Registrados:
1423
Feedback Fornecido:
95%

Julho
Casos Registrados:
2187
Feedback Fornecido:
98%

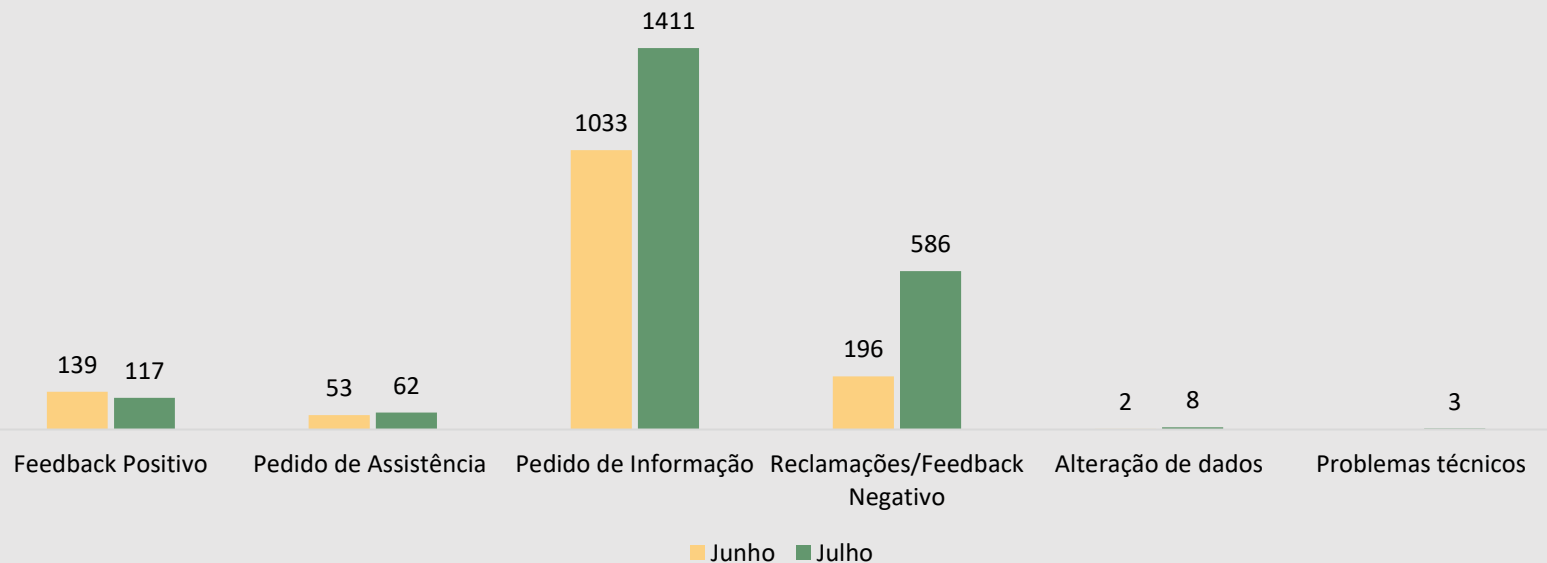
Junho
Casos Registrados:
53
Feedback Fornecido:
60%

Julho
Casos Registrados:
62
Feedback Fornecido:
69%

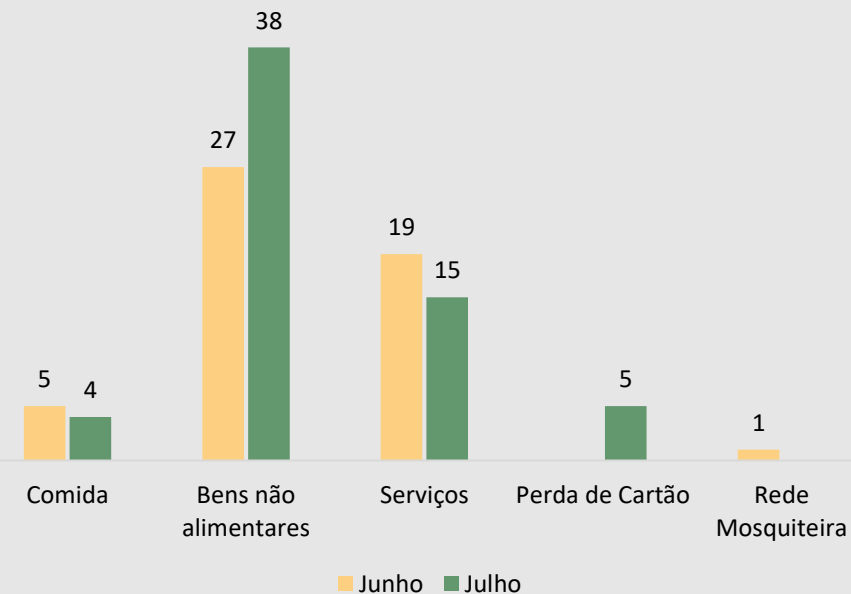


NFI

TIPOS DE CASO



PEDIDO DE ASSISTÊNCIA



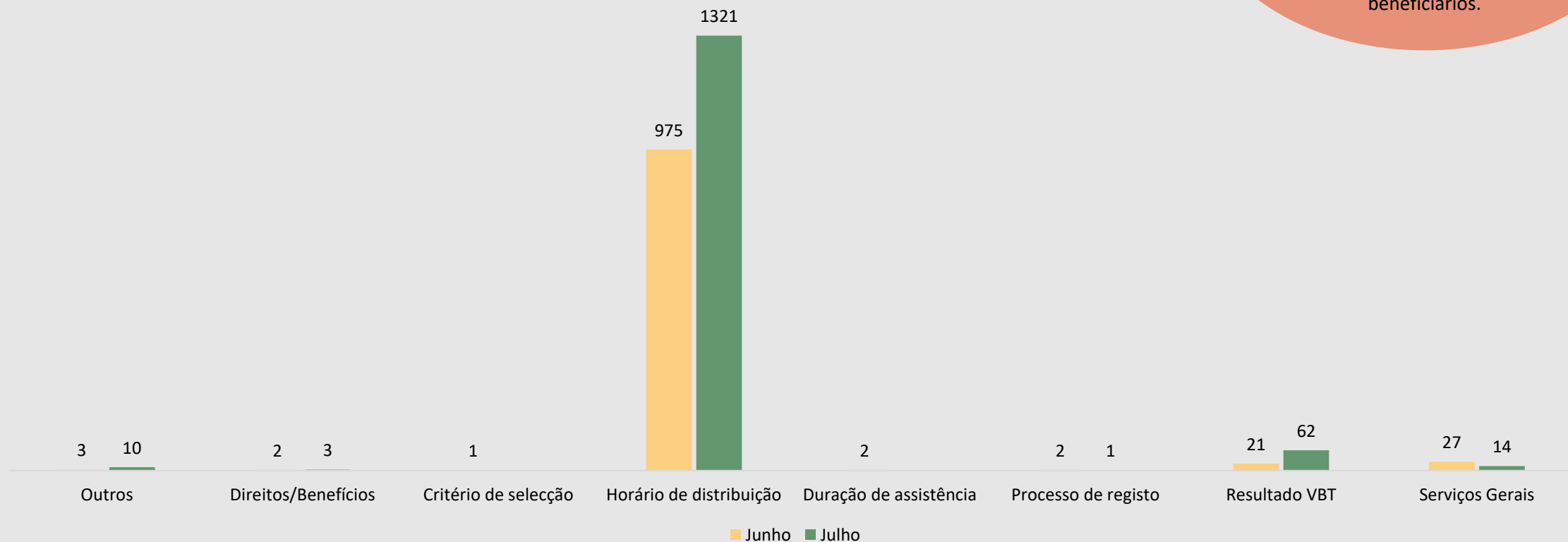
REGIÃO NORTE
PEDIDO DE INFORMAÇÃO
1 DE JUNHO – 31 DE JULHO DE 2023



Junho
 Casos Registrados:
1033
 Feedback Fornecido:
100%

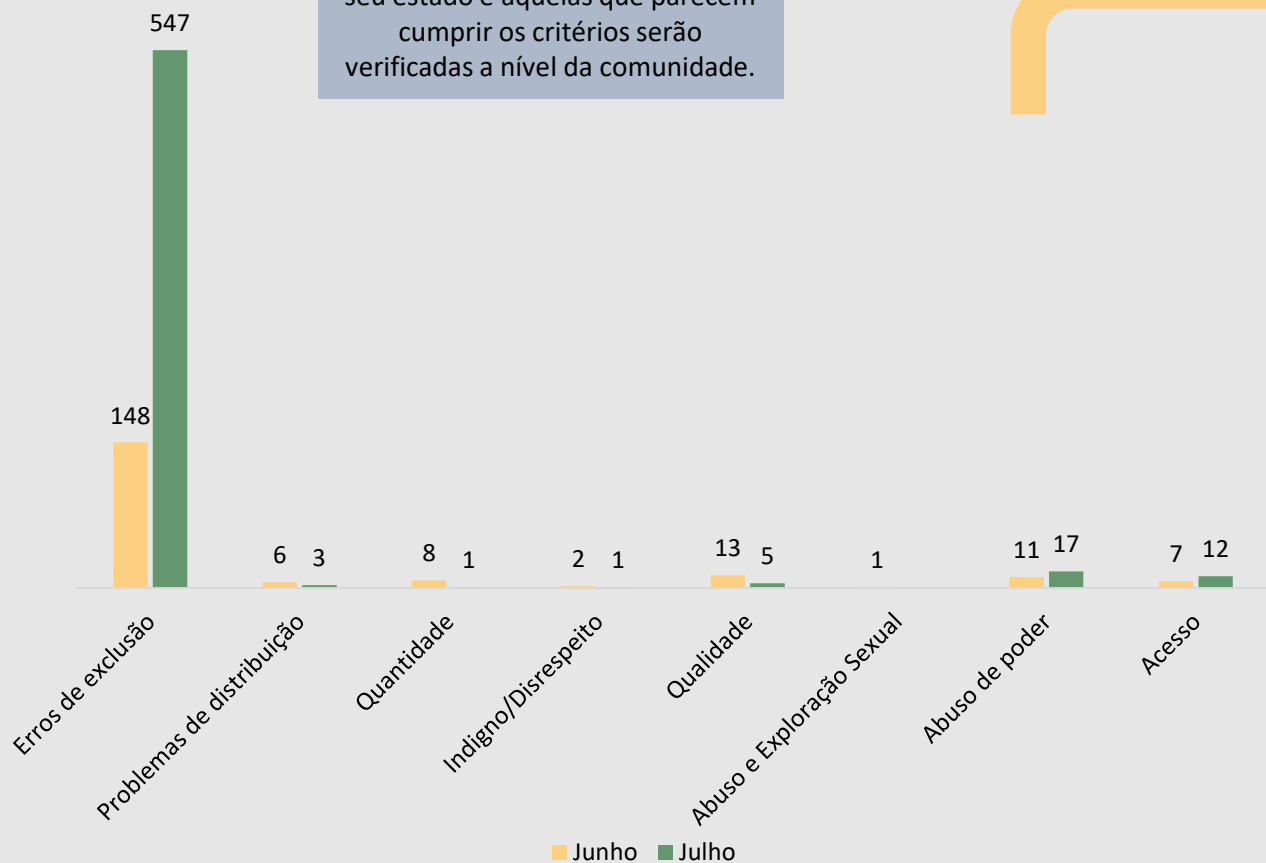
Julho
 Casos Registrados:
1411
 Feedback Fornecido:
100%

A Linha Verde 1458 registou um aumento 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.



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

Aproximadamente **92.5%** 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.

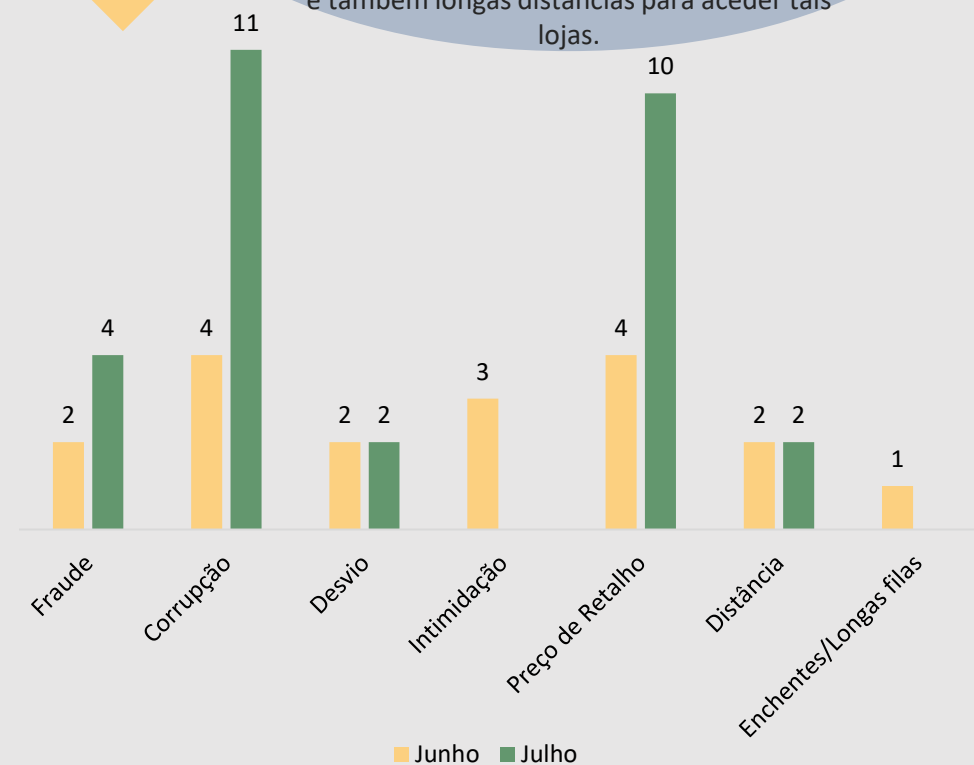


REGIÃO NORTE TIPOS DE ABUSOS DE PODER E BARREIRAS DE ACESSO 1 DE JUNHO – 31 DE JULHO DE 2023

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.

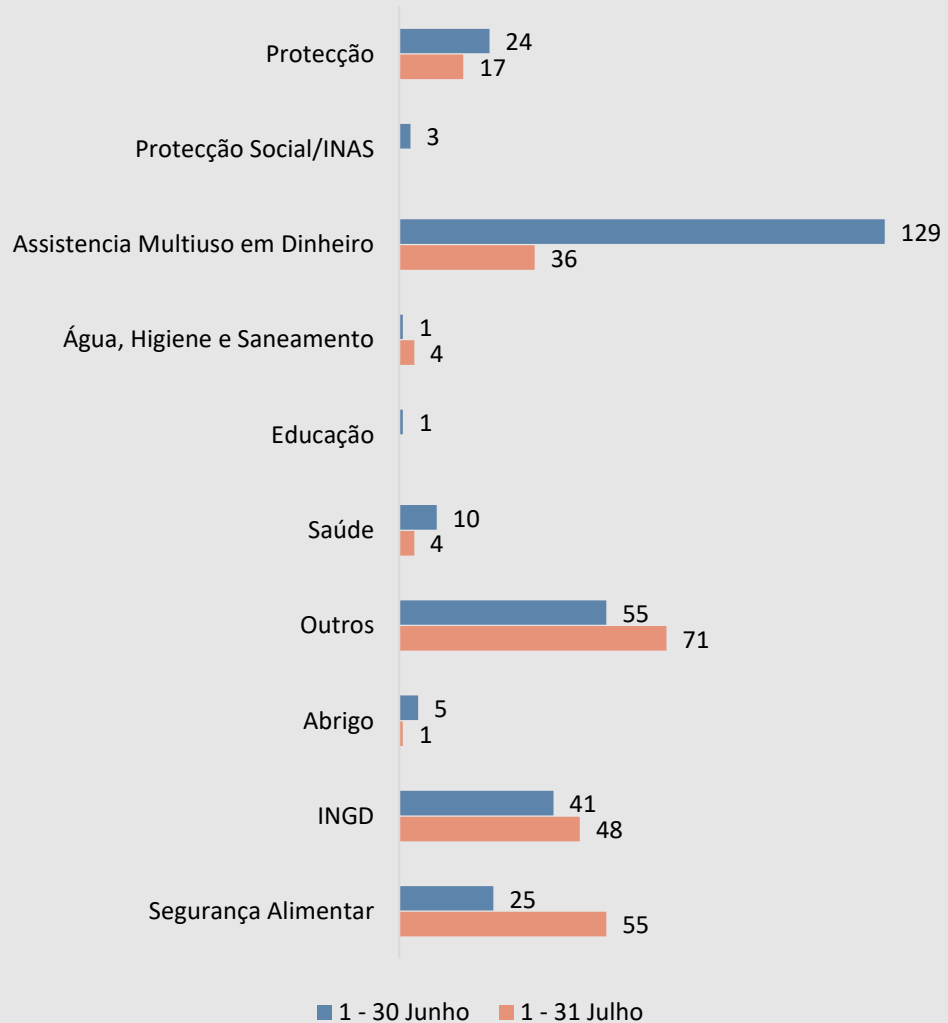


Reclamações – Abusos de poder

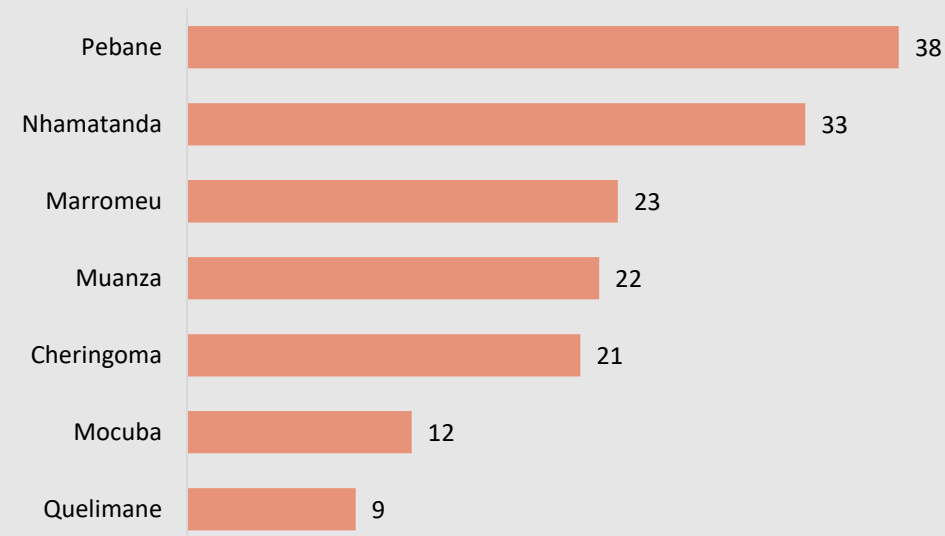
Reclamações – Barreiras de Acesso

REGIÃO CENTRO
CASOS POR SECTOR
1 DE JUNHO – 31 DE JULHO DE 2023

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



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



REGIÃO CENTRO

1 DE JUNHO – 31 DE JULHO DE 2023

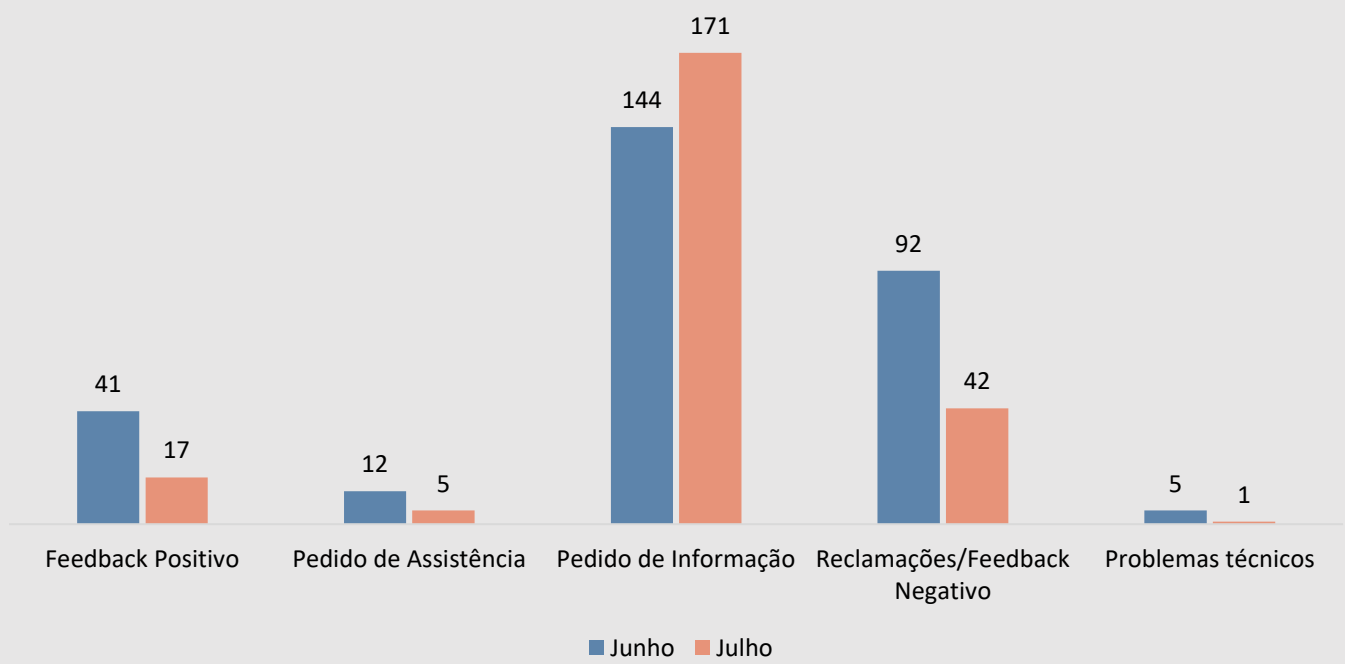
Junho
Casos Registrados:
294
Feedback Fornecido:
76%

Julho
Casos Registrados:
236
Feedback Fornecido:
86%

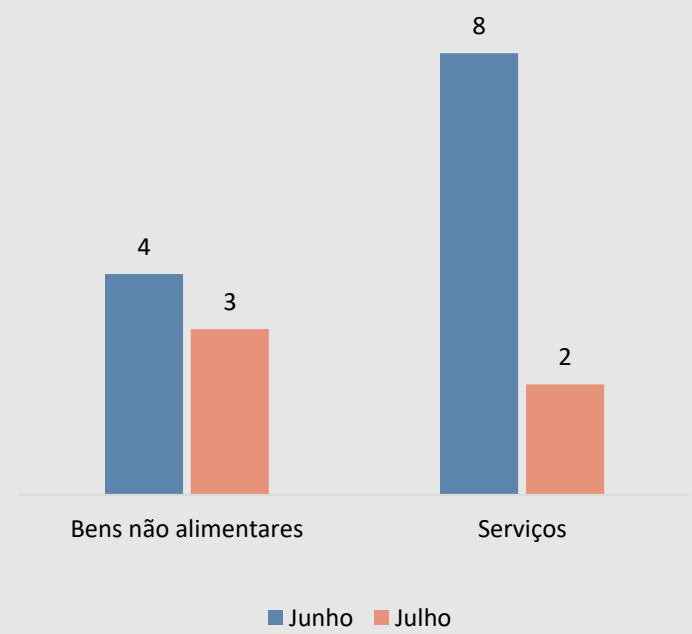
Junho
Casos Registrados:
12
Feedback Fornecido:
67%

Julho
Casos Registrados:
5
Feedback Fornecido:
60%

TIPOS DE CASO



PEDIDO DE ASSISTÊNCIA



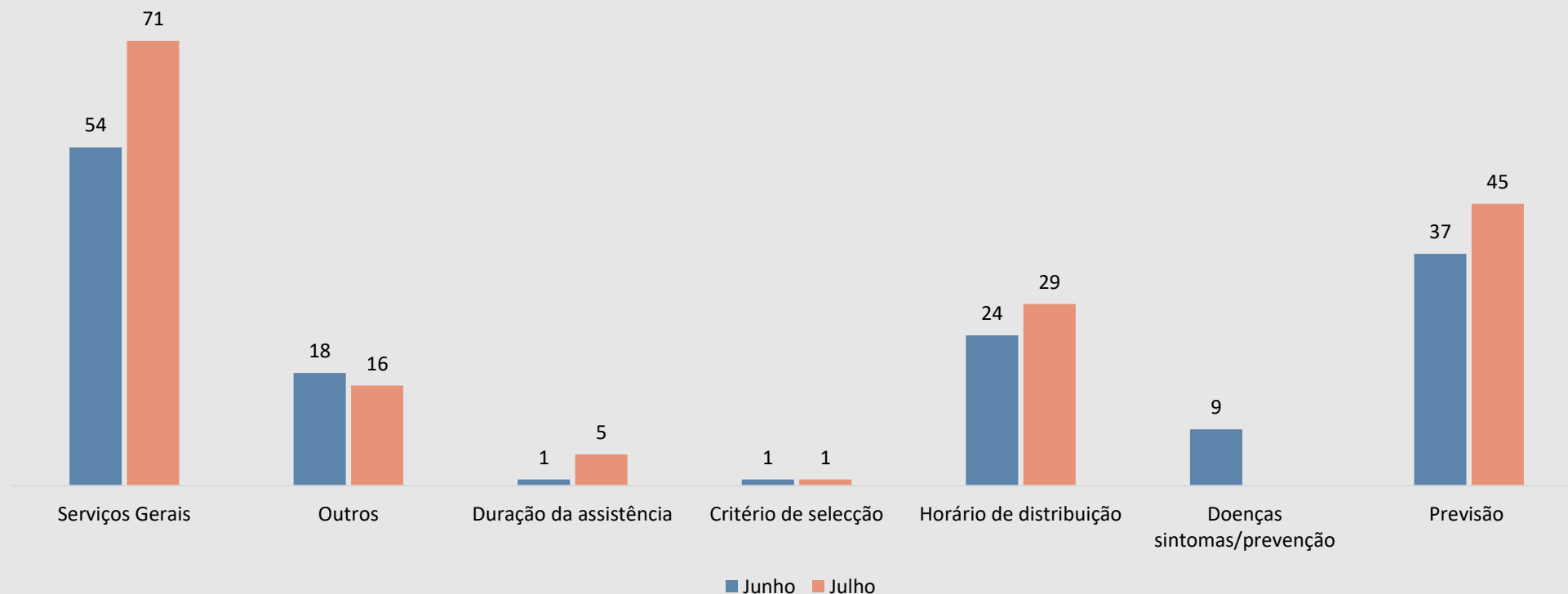
REGIÃO CENTRO PEDIDO DE INFORMAÇÃO 1 DE JUNHO – 31 DE JULHO DE 2023



Junho
Casos Registados:
144
Feedback Fornecido:
100%

Julho
Casos Registados:
171
Feedback Fornecido:
98%

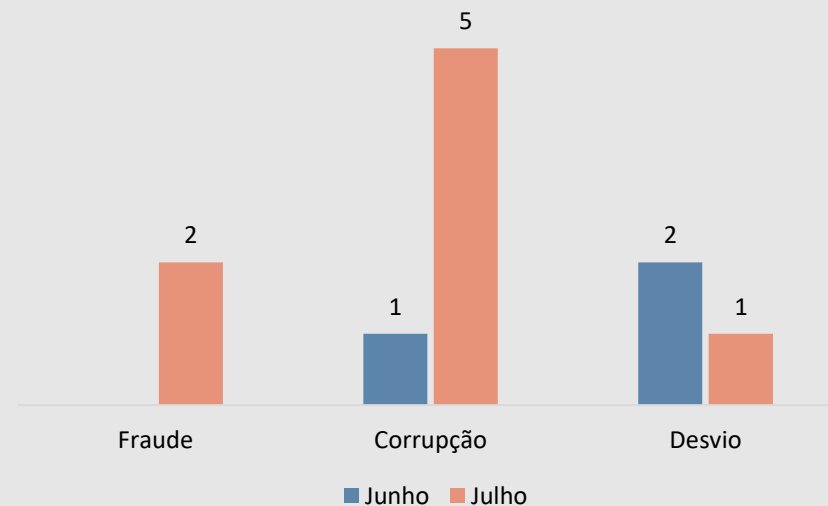
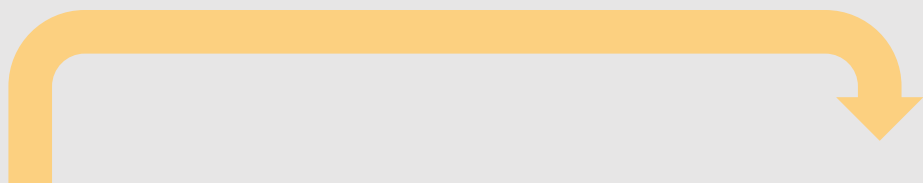
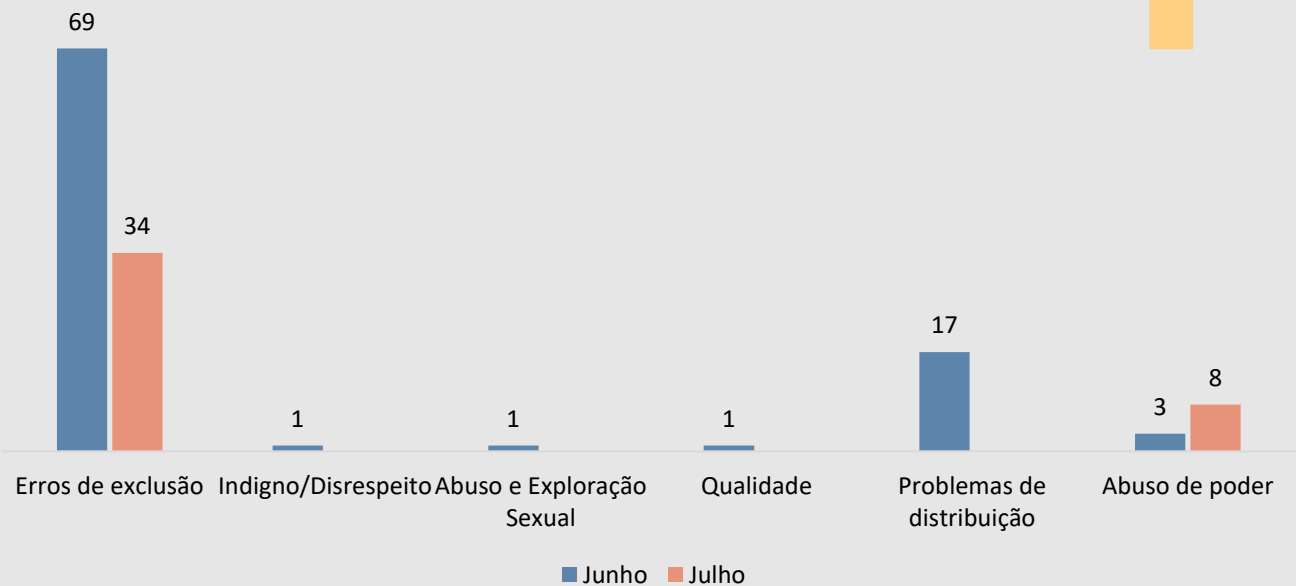
Serviços Gerais são casos onde os chamadores ligam para saber sobre os objectivos da Linha Verde 1458.



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



REGIÃO CENTRO
TIPOS DE ABUSO DE PODER
1 DE JUNHO – 31 DE JULHO DE 2023



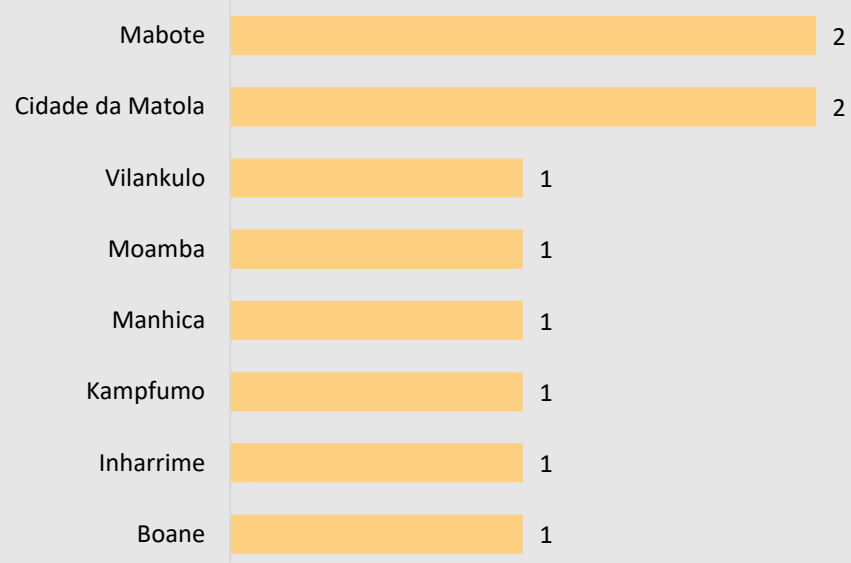
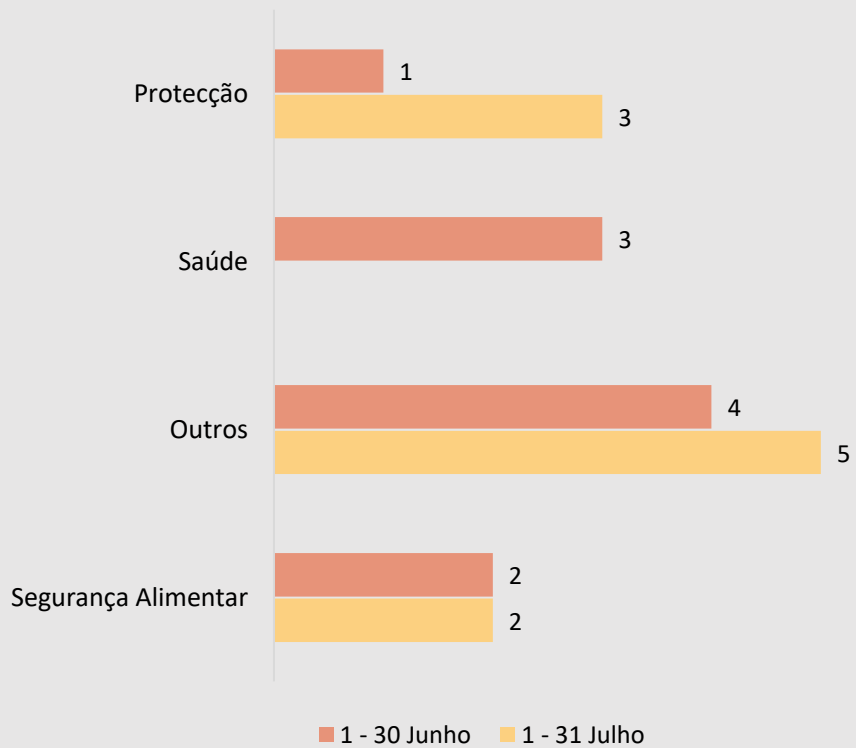
Reclamações – Abusos de power

REGIÃO SUL
CASOS POR SECTOR
1 DE JUNHO – 31 DE JULHO DE 2023

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



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



FEEDBACK POSITIVO

1 – 31 DE JULHO 2023

PROTECÇÃO SOCIAL/INAS

“Sou de Niassa, distrito de Cuamba, na localidade de Titimane, bairro Mendosa. Fui vítima de ciclone tropical Freddy e sou beneficiário da assistência financeira prestada pelo INAS. No âmbito de segunda fase de apoio às pessoas vítimas do ciclone. Recebi um celular no dia 05.07.2023, pelo INAS com o objectivo de receber dinheiro via carteiras moveis. Ligo para dizer obrigado pelo apoio.” **Homem, Cuamba, Niassa**

INGD - SEGURANÇA ALIMENTAR

“Ligo para agradecer pelo apoio que recebi do INGD no dia 28/07/23, onde recebi 1 kit de bens alimentares composto de: 1 saco de arroz de 50kg e 10 kg de feijão. Sou deslocada de Mocimboa da Praia desde Dezembro de 2020, actualmente vivo na Província do Niassa, na Cidade de Lichinga, na localidade de Malica, no CR de Malica com a minha família composta por 8 pessoas.” **Mulher, Lichinga, Niassa**

ABRIGO

“Liguei para agradecer pelo apoio que recebi da Solidarités, onde recebi lonas no dia 07/07/2023. Sou deslocado de Nangade desde Outubro de 2020, actualmente vivo no distrito de Mueda, na localidade de Imbuho sede no dentro de realocação de Lianda com a sua família composta por 7 membros.” **Homem, Mueda, Cabo Delgado**

SEGURANÇA ALIMENTAR

“Sou deslocada de Meluco para Chiure desde 2021 devido aos ataques armados. Vivo em Chiure, localidade de Milamba, centro de reassentamento Meculane com 8 membros da minha família. Fui registada pelo chefe da aldeia e sou beneficiária da assistência alimentar prestada pelo PMA e parceiros. Recebi apoio ontem dia 22 de Julho de 2023 de uma senha de valor de 4230MZN. Estou muito grata ao PMA por esta ajuda.” **Mulher, Chiure, Cabo Delgado**

ASSISTENCIA MULTI-USO EM DINHEIRO

“Fui afectada pelo ciclone tropical Freddy na província da Zambézia, no distrito de Pebane. Liguei para agradecer pelo dinheiro que recebi via conta Mpesa no valor de 7500 MZN vindo do projeto NRC (Norwegian Refugee Council) no dia 03 de Julho de 2023.” **Mulher, Pebane, Zambézia**

ÁGUA, SANEAMENTO E HIGIENE

“Sou natural da Zambézia, distrito de Namacurra, localidade de Muebele, no bairro de Nevura. Fui vítima do ciclone tropical Freddy e perdi parcialmente os meus bens. No âmbito de apoio social a pessoas vítimas do ciclone, recebi no passado sábado dia 01.07.2023 de um parceiro cujo nome desconheço, material de Abrigo e de higiene (baldes, bidões, escova, pasta dentífrica e sabão). Liguei para agradecer por este apoio.” **Homem, Namacurra, Zambézia**

SEGURANÇA ALIMENTAR



1 – 31 de Julho 2023

Casos Registrados:

2142

Feedback Fornecido:

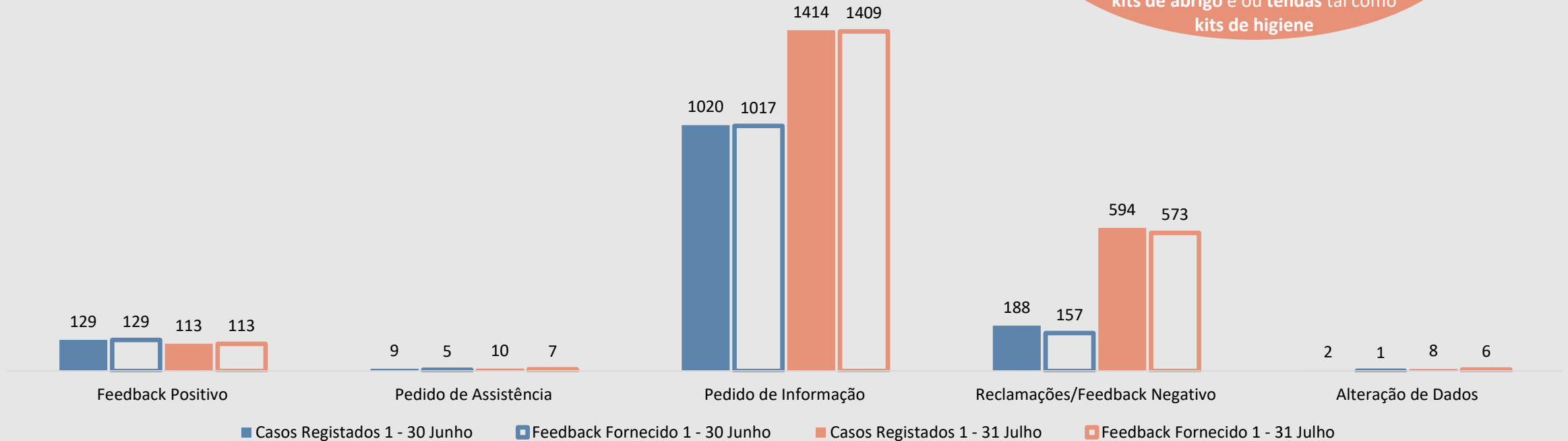
2111

1 – 31 de Julho 2023

97% 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	33
Zambezia	18
Tete	3
Nampula	21
Cabo Delgado	2059
Inhambane	2
Niassa	5
Manica	1

Casos Referenciados	112
Feedback Casos Referenciados	86
Resolução na Primeira Chamada	2030



ABRIGO E BENS NÃO ALIMENTARES



1 – 31 de Julho 2023

Casos Registados:

46

Feedback Fornecido:

44

Zambézia	1
Cabo Delgado	43
Niassa	2

Casos Referenciados	43
Feedback de Casos Referenciados	30
Resolução na Primeira Chamada	3

ÁGUA, SANEAMENTO E HIGIENE



1 – 31 de Julho 2023

Casos Registados:

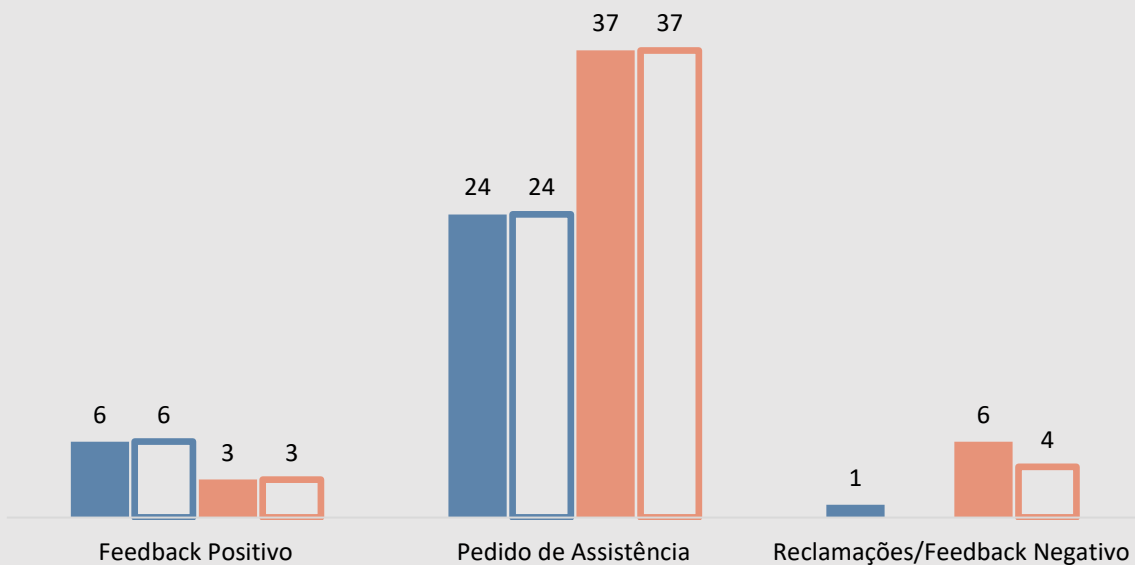
13

Feedback Fornecido:

4

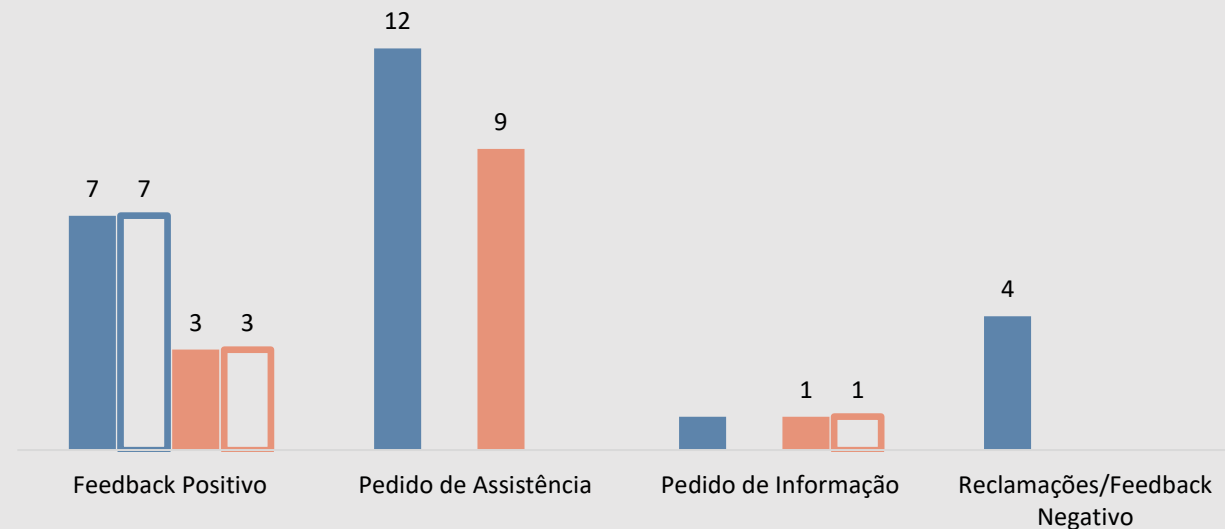
Zambézia	4
Cabo Delgado	9

Casos Referenciados	9
Feedback de Casos Referenciados	0
Resolução na Primeira Chamada	4



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

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



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

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

PROTECÇÃO À CRIANÇA

VBG



Sofala	4
Zambézia	11
Nampula	7
Cabo Delgado	2
Maputo Cidade	1

Casos Referenciados	4
Feedback de Casos Referenciados	2
Resolução na Primeira Chamada	21

Sector de Protecção à Criança:
 Violação sexual/estupro - 2 casos
 Casamento forçado - 1 caso
 Abuso psicológico/emocional - 1 caso
 Casamento forçado (Info) – 21 casos

1 – 31 de Julho 2023

Casos Registados: **25**
 Feedback Fornecido: **25**

1 – 31 de Julho 2023

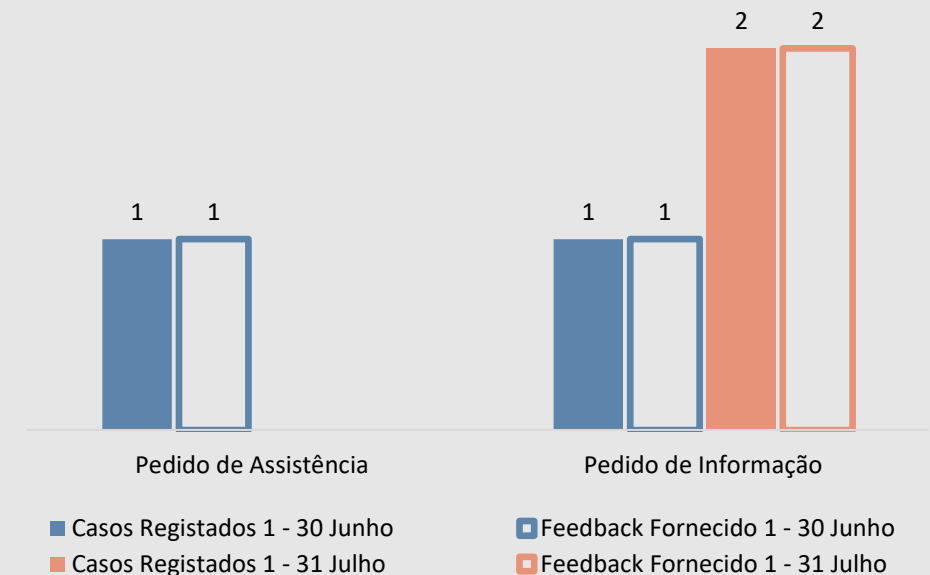
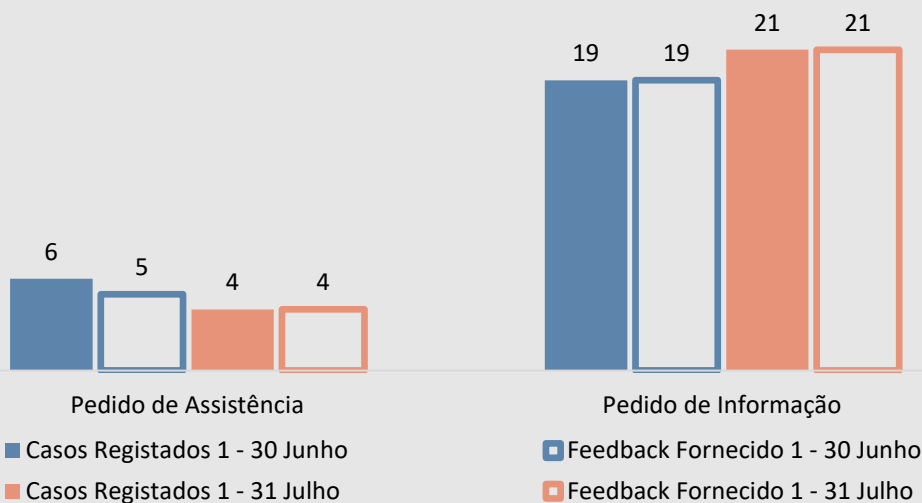
Casos Registados: **2**
 Feedback Fornecido: **2**

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
Zambézia	1

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

Sector VBG inclui:
 VBG (info) - 2 casos



PROTECÇÃO



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

Casos do sector de Protecção inclui:
Documentação Civil - 2 casos

1 – 31 de Julho 2023

Casos Registados:

2

Feedback Fornecido:

2

1 – 31 de Julho 2023

Casos Registados:

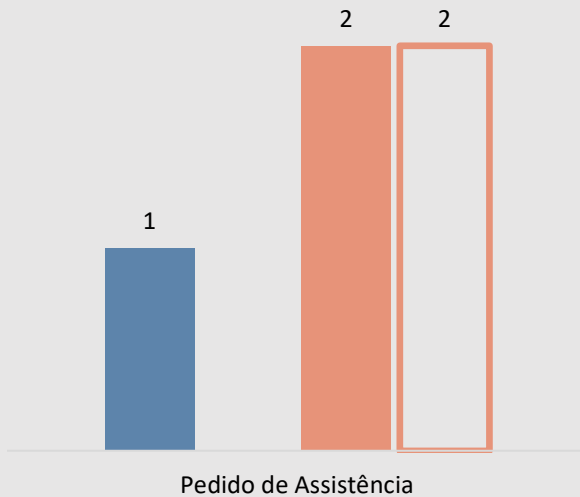
7

Feedback Fornecido:

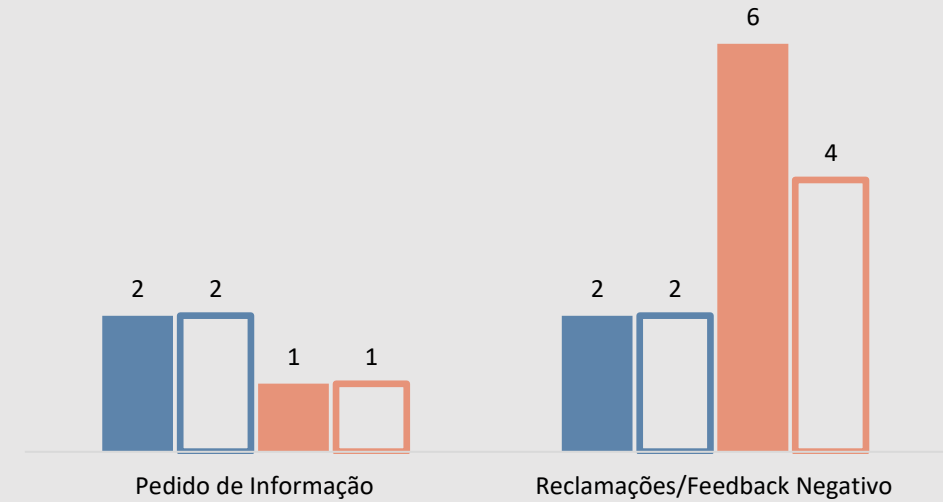
5

REGISTO DE PID

Nampula	1
Cabo Delgado	6
Casos Referenciados	6
Feedback de Casos Referenciados	4
Resolução na Primeira Chamada	1



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



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

PROTECÇÃO SOCIAL/INAS

Niassa	5
Casos Referenciados	1
Feedback de Casos Referenciados	0
Resolução na Primeira Chamada	4

1 – 31 de Julho 2023

Casos Registados: 5
Feedback Fornecido: 4

1 – 31 de Julho 2023

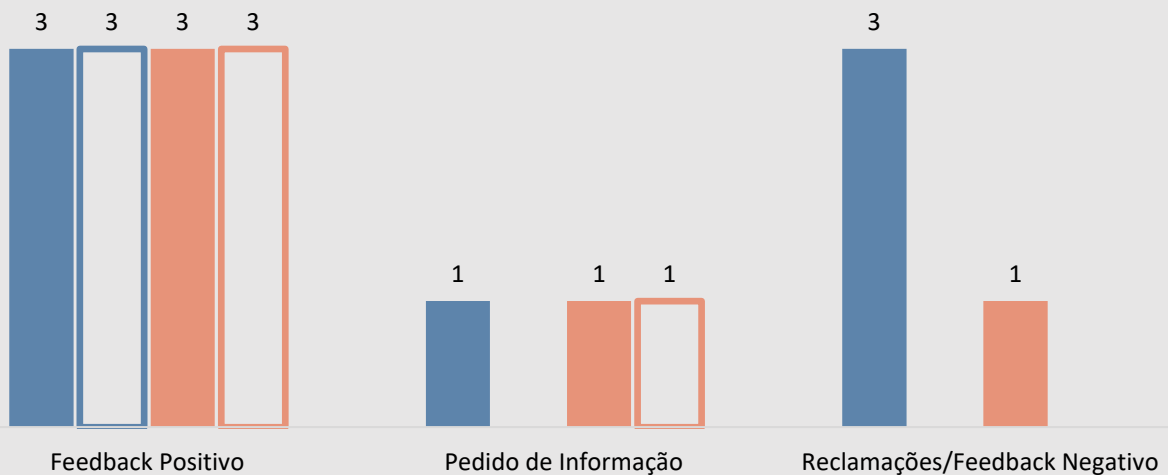
Casos Registados: 35
Feedback Fornecido: 33

SAÚDE

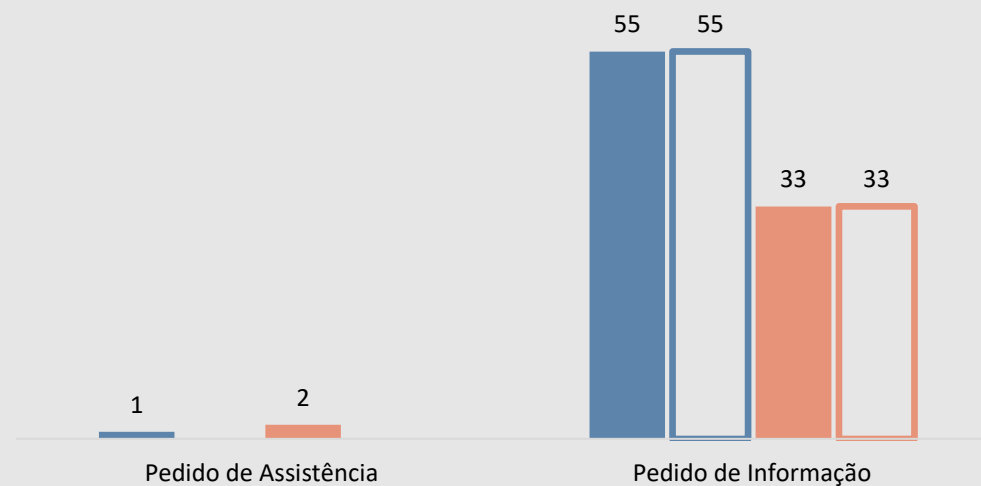


Sofala	15
Zambezia	10
Manica	3
Tete	2
Cabo Delgado	2
Inhambane	1
Maputo Provincia	2

Casos Referenciados	0
Feedback de Casos Referenciados	0
Resolução na Primeira Chamada	33



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



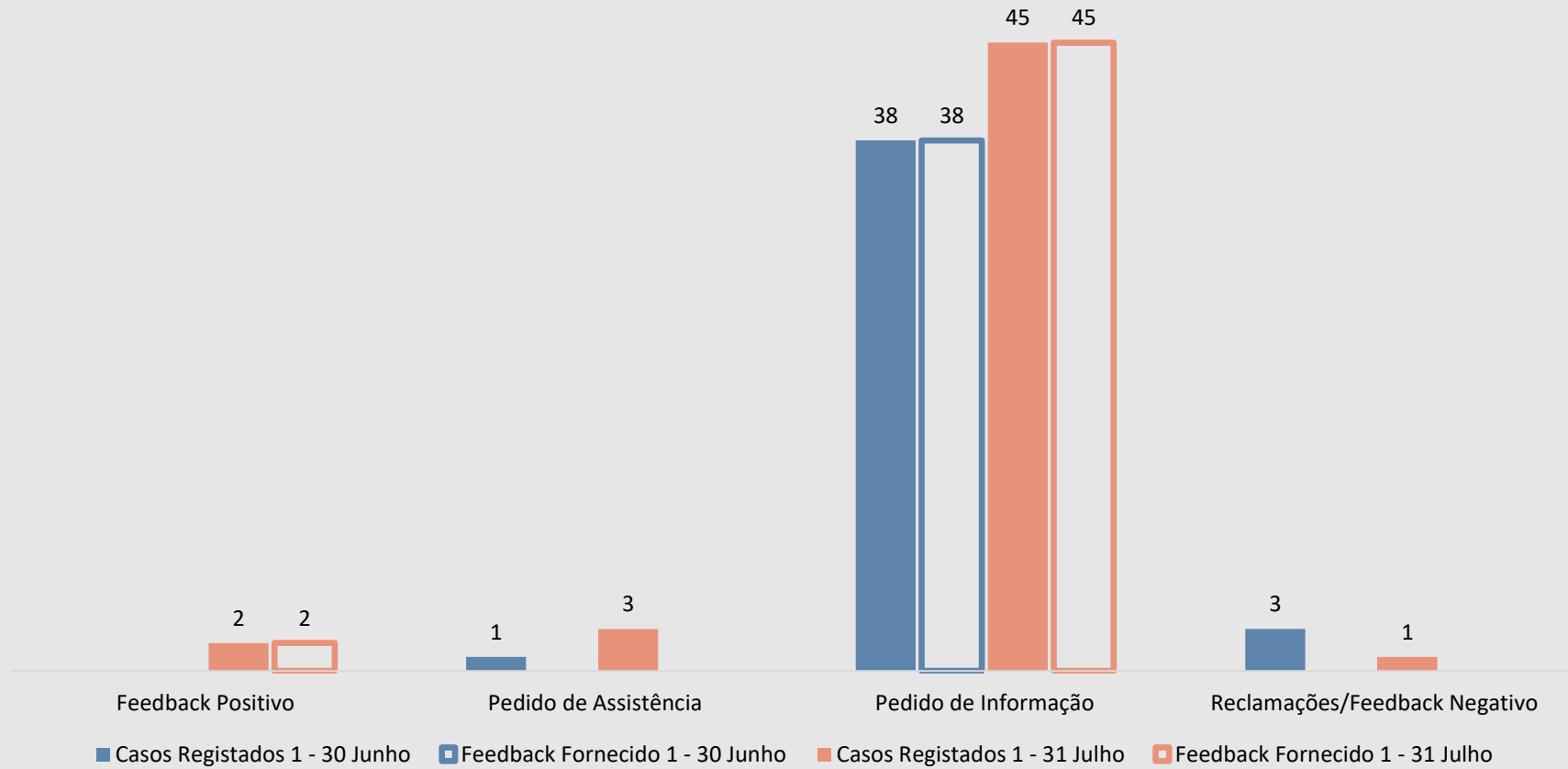
■ Casos Registados 1 - 30 Junho ■ Feedback Fornecido 1 - 30 Junho
■ Casos Registados 1 - 31 Julho ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Julho

INGD

Sofala	42
Zambezia	3
Manica	1
Tete	2
Niassa	3

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

1 – 31 de Julho 2023
Casos Registados
51
Feedback Fornecido:
47



LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

1 – 31 DE JULHO 2023

Visão geral

- ❖ Em Julho de 2023 a Linha Verde 1458 registou um total de **2.460** casos com uma taxa de feedback global de **97%**.
 - **91,6%** são casos encerrados durante a chamada (resolução do primeiro caso)
 - **8,4%** são casos encaminhados aos pontos focais do cluster para verificação e feedback, dos quais **62,9%** foram abordados e encerrados com feedback. Os seguintes sectores são notáveis pela taxa de feedback fornecido: Segurança Alimentar (77% de 112 casos), Abrigo (69% de 43 casos), Protecção Infantil (50% de 4 casos) e Protecção (100% de 2 casos).

Workshop sobre prevenção do abuso de poder em Nampula

Em reconhecimento da elevada prevalência de preocupações levantadas em relação aos líderes locais, o PMA, A Coordenadora da PSEA, a OIM, o ACNUDH e o sector de Protecção têm trabalhado em conjunto com o INGD e a Procuradoria-Geral desde Fevereiro de 2022 para realizar workshops a nível provincial e distrital para a prevenção de abusos de poder na assistência humanitária. Tendo começado em Cabo Delgado, atingindo a maioria dos distritos afectados, a abordagem foi levada ao nível distrital em Nampula em Julho de 2023.

Durante 2 dias por distrito, na cidade de Nampula, Rapale, Meconta, Erati, Monapo, Nacala-Porto, Nacala-a-Velha e Momba, os intervenientes governamentais envolvidos na resposta aos deslocados internos e os líderes locais das comunidades anfitriãs estiveram envolvidos de forma participativa na lei de gestão de desastres, o papel da Divisão de Salvaguarda Social e Ambiental do INGD, o novo código de conduta para intervenientes humanitários que foi aprovado pelo conselho consultivo do INGD em Maio, bem como as políticas que orientam a abordagem das agências e organizações humanitárias que prestam assistência humanitária no norte de Moçambique. Estas apresentações foram seguidas de uma apresentação das tendências dos casos recebidos através da Linha Verde 1458 e de uma apresentação do Procurador local sobre as leis aplicáveis ao abuso de poder na resposta humanitária.

No final, foram identificadas conjuntamente acções para a prevenção e resposta a abusos de poder na resposta humanitária e foi definida uma estratégia comum para mitigar e prevenir tais casos por parte de representantes governamentais envolvidos na assistência humanitária.

Região Norte (PID): 1 a 31 de Julho de 2023

- ❖ Na região norte a Linha Verde 1458 registou um total de **2.187** casos referentes à assistência humanitária e resposta às pessoas deslocadas internamente. De todos os casos, a segurança alimentar representa **95,3%**, as necessidades de abrigo e assistência **2,1%**, **0,4%** estão relacionados com *WASH* e **0,3%** dizem respeito ao registo de pessoas internamente deslocadas (PIDs) para assistência alimentar.

Assistência Alimentar

- ❖ Do total de **2.085** preocupações de segurança alimentar levantadas através da Linha Verde 1458, **66,5%** são **pedidos de informação**, **27,3%** **reclamações**, **5,2%** **feedback positivo**, **0,4%** **pedidos de assistência e alteração de dados**.

Pedidos de informação

- ❖ Os pedidos de informação estão divididos da seguinte forma:
 - **1.319** pessoas atendidas ligaram em busca de informações sobre o horário de distribuição dos alimentos. A Linha Verde 1458 continua a fornecer informações sobre as datas com base nos planos de distribuição partilhados pelo PMA e, quando os planos não forem partilhados, os chamadores são orientados a contactar os líderes locais para saber as datas planeadas com base nas informações partilhadas pelos parceiros. A maioria telefonou dos distritos de **Mueda, Montepuez, Chiure, Metuge, Pemba e Ancuabe**.
 - **62** pessoas ligaram para perguntar sobre os **resultados do inquérito baseado na vulnerabilidade**, para saber se seus nomes já estão incluídos na lista de beneficiários, após terem sido submetidos ao questionário de avaliação de vulnerabilidade (VBT). Os chamadores são informados de que, após a aplicação do questionário de VBT, uma verificação é feita pela equipe do PMA no terreno, antes que os nomes possam efetivamente constar nas listas. As ligações vieram de **Mueda, Chiure e Montepuez**.
 - **2** deslocados internos assistidos ligaram a perguntar se era possível fazer alterações nos seus **direitos**, aumentando as quantidades distribuídas e trocando o milho por arroz. A Linha Verde 1458 explicou que devido à escassez de fundos e à disponibilidade limitada de stocks, o PMA e os parceiros não estão em condições de acomodar tais pedidos. As chamadas vêm de **Macomia e Muidumbe**.

Reclamações

- ❖ A Linha Verde 1458 recebeu **570** reclamações relativas a assistência alimentar. **93,3%** alegação de **erro de exclusão**, **2,6%** reclamações de **abuso de poder**, **2,4%** eram reclamações de **qualidade**, **2,1%** reclamações de **barreiras de acesso**.
- ❖ Dos **533** casos de erros de exclusão recebidos:
 - **502** Deslocados internos e membros das comunidades acolhedoras alegaram que seus nomes estavam nas listas de beneficiários, mas não receberam alimentos nas distribuições anteriores. A Linha Verde 1458 continua a aplicar o questionário de VBT e a informar os chamadores sobre os resultados que indicam se podem ser considerados para receber assistência alimentar nas próximas distribuições. Dos **502** avaliados, **447** **parecem reunir critérios de elegibilidade**. Estes foram submetidos à equipa do PMA para análise posterior no terreno. Os casos vieram maioritariamente de **Mueda e Chiure**, e depois de **Metuge, Montepuez, Pemba, Ancuabe e Namuno**.

LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

1 – 31 DE JULHO 2023

- **21** deslocados internos queixaram-se de não terem recebido alimentos no ciclo de distribuição anterior porque os seus nomes foram retirados das listas de beneficiários. A Linha Verde 1458 recomendou aos chamadores que reportassem estes problemas nas mesas de apoio durante a distribuição para verificação imediata e possível resolução. Os casos vieram de **Mocimboa da Praia, Macomia, Quissanga e Muidumbe**, onde as listas ainda são determinadas em colaboração com as lideranças locais.
- **7** pessoas atendidas reclamaram que, durante a distribuição, pessoas desconhecidas e sem o seu consentimento recebiam sua rações em nome deles. Eles são instruídos a relatar esses problemas nas mesas de apoio imediatamente e chegarem cedo ao ponto de distribuição. Os casos vieram dos sítios de Mpeme e Lyanda em Mueda, sítio Ocuca em Chiure, centro temporário EPC 25 de Junho em **Metuge**, Muadi em **Nangade** e comunidade da Praia em **Quissanga**.
- **2** relatos de exclusão de distribuição de alimentos de todo os bairros de Nandua em **Mocimboa da Praia** e Arexi na **Cidade Nampula**. Os casos foram encaminhados ao PMA.
- ❖ **15** foram denúncias de **abuso de poder** e estão distribuídas da seguinte forma:
 - **11** alegações de **corrupção**, das quais **6** vêm de **Pemba**, nos bairros de Josina Machel e Alto Gingone, onde os chamadores relataram que os líderes locais cobravam quantias entre **200, 300, 500 e 1000MZN** para manter os nomes das pessoas assistidas nas listas de beneficiários. A Linha Verde 1458 explicou que não havia nenhum registo de beneficiários em curso em Pemba, pois o registo tinha sido feito anteriormente com a aplicação do questionário de VBT. Outras **5** alegações de **corrupção** referem-se a líderes locais que cobram valores monetários que variam de **10, 500, 700, 1000 e 3000MZN** para incluir pessoas nas listas de assistência alimentar. As alegações vieram de Nicavaco em Metuge, do centro de Lyanda e da comunidade de Maputo em **Mueda**, do centro de Ocuca em **Chiure** e da comunidade de Changane em **Macomia**. A Linha Verde 1458 explicou aos chamadores que a ajuda humanitária é gratuita e ninguém deve pagar tais taxas.
 - **3** denúncias de **fraude** afirmando que os responsáveis pela gestão das listas de beneficiários criam nomes fictícios para incluir nas listas para que possam recolher as rações para eles. As reclamações são do sítio de Lyanda em **Mueda, Quissanga** em Cabo Delgado e **Monapo** em Nampula.
 - **1** denúncia de **desvio** e venda de rações alimentares por parte do líder local na comunidade de Litandacua em **Macomia**. Este caso foi encaminhado aos pontos focais do CFM do PMA para seguimento.
- ❖ **12** relatos de **barreiras de acesso** à assistência alimentar:
 - **10** pessoas ligaram a reclamar o aumento do **preço** de produto nos retalhistas selecionados, especialmente para produtos como arroz, milho e óleo de cozinha logo após a distribuição das senhas de valor. Os interlocutores foram informados de que devido à escassez de arroz no mercado, os preços estão a subir. Para os restantes produtos, a Linha Verde 1458 continua a incentivar quem liga a monitorar os preços nas diferentes lojas disponíveis para optar pelos mais acessíveis. Os casos são dos sítios Eduardo Mondlane e Nandimba em Mueda, Alto Gingone em Pemba e Bairro Cimento em Chiure.
 - **2** reclamações de longa **distância** entre as comunidades e o ponto de distribuição de alimentos. Uma reclamação refere-se ao ciclo de distribuição anterior, onde as pessoas atendidas no centro de Nangua, Metuge, tiveram que percorrer 2 km para chegar ao ponto de distribuição devido à avaria do camião de distribuição. Outra reclamação vem da comunidade de Nachivela, em Macomia.
- ❖ **5** reclamações sobre má **qualidade** dos alimentos recebidos/adquiridos em retalhistas contratados. A Linha Verde 1458 encaminhou imediatamente estas reclamações aos pontos focais do CFM do PMA para verificação e acção, ao mesmo tempo que aconselhava os chamadores a inspecionarem os alimentos no ponto de distribuição/loja para facilitar a verificação e resolução no local.
- ❖ **3** chamadas recebidas referem-se a relatos de **problemas de distribuição** de alimentos, segundo os quais as distribuições foram supostamente interrompidas precocemente devido à insuficiência de alimentos (1); perturbações causadas por líderes locais que queriam estar na lista de distribuição (1); e problemas técnicos com scanners de senhas que impediam as famílias assistidas de comprar alimentos. No momento da ligação, os chamadores ainda aguardavam saber quando a distribuição seria remarcada.
- ❖ **1** reclamação sobre **quantidade** – tendo recebido apenas milho e sardinha.

Registo de deslocados internos nas comunidades de acolhimento

- ❖ **7** deslocados internos ligaram a levantar preocupações relativamente ao registo para se tornarem beneficiários de assistência alimentar: **6** deslocados internos alegaram que os seus nomes nunca foram incluídos nas listas de assistência alimentar, apesar de várias tentativas de registo como beneficiários. Os casos são de **Quissanga e Macomia**, Cabo Delgado e Cidade de Nampula em Nampula; **1** Deslocado interno de Quissanga ligou para solicitar informações sobre o processo de registo para beneficiar de assistência alimentar, uma vez que nunca recebeu alimentos desde que fugiu da sua área de origem. Ele foi instruído a consultar a liderança local e seguir suas orientações.

Água, Higiene e Saneamento (WASH)

- ❖ Foram recebidos um total de **9** pedidos de apoio para aumento da água fornecida provenientes do sítio de Lyanda em **Mueda**, e do bairro da Unidade em **Mocimboa da Praia**. Os casos foram encaminhados para o grupo **WASH** para seguimento.

LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

1 – 31 DE JULHO 2023

Abrigo e NFIs

- ❖ Um total de 45 casos relacionados com assistência em abrigos e NFIs foram registradas. 80% são pedidos de assistência, 13,3% são reclamações e 6,7% são feedbacks positivos.

Pedidos de assistência

- ❖ **Mueda** (centros de Lyanda, Nandimba, Mpeme, Eduardo Mondlane): 24 deslocados internos solicitaram lonas, cobertores, utensílios de cozinha, baldes, esteiras de palha e redes mosquiteiras.
- ❖ **Nangade** (Centros temporários de Ntoli e Mualela): 3 deslocados internos solicitaram lonas, utensílios de cozinha e cobertores.
- ❖ **Metuge** (centro de Naminawe e centro temporário de Namuapala) 2, Mocímboa da Praia (comunidades de Chitolo e Metumbati) 2: 4 deslocados internos solicitaram utensílios de cozinha, cobertores, baldes, esteiras de palha, mosquiteiros e lonas.
- ❖ **Chiure** (Centro de Maningane) 1, Muidumbe (comunidade 7 de Abril) 1, Quissanga (comunidade Mahate) 1, Lago (comunidade Muchanga) 1, Mecanhelas 1: 5 deslocados internos solicitaram lonas, utensílios de cozinha e redes mosquiteiras.

Reclamações

- ❖ 5 reclamações alegando **erro de exclusão** provenientes dos centros de Lyanda, Nandimba e Eduardo Mondlane em Mueda. Os deslocados internos que ligaram relataram que a exclusão so impediu de ter o nome na lista de beneficiários para receber itens de abrigo, como lonas, baldes, cobertores, lâmpadas e materiais de construção.
- ❖ 1 alegação de **desvio** de materiais de construção pelas autoridades locais destinados à construção de casas para os deslocados internos no centro temporário de Marokani em Ancuabe. Todas as reclamações foram encaminhadas ao Sector de Abrigo para verificação no terreno.

Região Centro: 1 a 31 de Julho de 2023

- ❖ Na região centro, a Linha Verde 1458 registou **236** casos, **72,5% pedidos de informação**, **17,8% reclamações**, **7,2% feedback positivo** e **2,1% pedidos de assistência**. A maioria das preocupações levantadas são questões relacionadas à resposta à tempestade tropical Freddy e à previsão do tempo.

Consultas relacionadas à Meteorologia

- ❖ A Linha Verde 1458 recebeu um total de **45** chamadas de pessoas a consultarem informações sobre a previsão meteorológica. Estas foram provenientes de Nhamatanda, Muanza e Cheringoma em Sofala. A Linha Verde forneceu a informação com base nas actualizações regulares do Instituto Nacional de Meteorologia (INAM).

Resposta do ciclone Freddy

- ❖ **40** chamadas recebidas pela Linha Verde 1458 de pessoas afectadas pelo ciclone Freddy. Do total, **42,5%** foram **pedidos de informação**, **40%** foram **reclamações**, **15%** foram **feedbacks positivos** e **2,5%** foram **pedidos de assistência**.

Pedidos de informação

- ❖ **17** chamadas recebidas correspondiam a pedidos de informação, **15** dos quais telefonaram para saber quando ocorreria a distribuição de alimentos seguinte, enquanto um interlocutor perguntou quando ocorreriam as distribuições de itens WASH para aqueles que perderam a distribuição anterior. A maioria dos casos foram provenientes de **Marromeu** e **Muanza** em Sofala.
- ❖ **1** pedido de informação de **Marromeu** a solicitar esclarecimentos sobre os **critérios de selecção** da assistência alimentar.

Reclamações

- ❖ Das **16** reclamações recebidas, **9** estavam relacionadas com a exclusão da assistência alimentar. Os casos foram encaminhados aos pontos focais do CFM do PMA que esclareceram que o processo de verificação das listas foi minucioso e conduzido de forma transparente, sendo incluídas apenas as famílias que atendiam aos critérios de elegibilidade. As reclamações vieram de **Muanza**, **Marromeu**, **Cheringoma** em Sofala, **Chinde** na Zambézia e **Mutarara** em Tete.
- ❖ **7** relatos de **abuso de poder** que incluem:
 - **4** alegações de **corrupção** por parte de líderes locais em Cheringoma, Sofala que cobraram **100MZN** aos membros da comunidade afectada pelo ciclone para terem os seus nomes incluídos nas listas de distribuição. O seguimento do caso permitiu a devolução dos valores indevidamente cobrados à população atingida.
 - **2** alegações de **fraude** onde líderes locais em Cheringoma e Muanza em Sofala, registaram familiares e funcionários do governo, excluindo os vulneráveis das listas. O seguimento do caso confirmou os actos e possibilitou a retirada dos actores da lista de beneficiários.
 - **1** reclamação de **desvio** de senhas de valor de 3.850 Meticais pelo líder local do Alto Molocue na Zambézia que após verificação foi devolvido ao PMA.

Pedido de assistência

- ❖ 1 pessoa que telefonou de **Mocuba** solicitou apoio em redes mosquiteiras.

LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

1 – 31 DE JULHO 2023

Assistência monetária multifuncional (Conselho Norueguês para Refugiados)

- ❖ Um total de **36** casos relativos a assistência monetária multiuso do Conselho Norueguês para os Refugiados (NRC) foram recebidos pela Linha Verde 1458. **50%** foram **reclamações**, **27,7%** **feedback positivo**, **19,4%** **pedidos de informação** e **2,8%** **problemas técnicos**.
 - **18** pessoas cadastradas para receber assistência alegaram que receberam o celular para começar a receber transferências de dinheiro via Mpesa ou E-mola, porém reclamaram não ter recebido as transferências na data prevista. Os casos vêm de **Pebane**, na Zambézia. Todos os casos foram encaminhados para pontos focais do NRC.
 - **7** pedidos de informações sobre datas de distribuição das transferências de dinheiro. Os casos são de Pebane, na Zambézia.
 - **1** relato de **problemas técnicos** de assistido com dificuldades para levantar o valor transferido. A Linha Verde 1458 direcionou à loja da operadora móvel mais próxima para atendimento.

Protecção

- ❖ Um total de 29 casos de protecção foram registados pela Linha Verde 1458. Os casos incluem:
 - **4 protecção à criança**: 2 denúncias de violação sexual em Mueda e Alto Molócuà; 1 relato de casamento forçado em Maputo Cidade; 1 denúncia de abuso psicológico/emocional na Cidade de Nampula. Todos os casos foram encaminhados para pontos focais da Linha Fala Criança (116). Além disso, 21 pedidos de informação relacionados com a protecção infantil centraram-se em: casamento forçado, a maioria veio de Alto Mulocue, Quelimane e Maganja da Costa na Zambézia, Mogincual e Cidade de Nampula em Nampula.
 - **2** casos de deslocados, de Quissanga e Montepuez, que telefonaram para solicitar assistência na obtenção de documentação civil. Os casos foram encaminhados para os pontos focais do Sector de Protecção, que aconselharam os chamadores a dirigirem-se ao registo civil distrital, particularmente às tendas do UNOPS, onde o serviço é gratuito. Os serviços funcionam de segunda a sexta-feira, das 07h00 às 15h00.
 - **2** chamadores procuraram esclarecimentos sobre o que é a violência baseada no género.