



LINHA VERDE
DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA
1458

Linha Verde da Resposta à Emergência 1458

Período coberto pelo Relatório: 1 de Dezembro 2023 - 31 de Janeiro 2024



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 responsabilidade pelas populações afectadas, a *Linha Verde 1458* serve também como mecanismo para denunciar abusos na assistência humanitária.

2,021

Casos Totais Registrados 2024

2,021

Casos Registrados Janeiro 2024

94%

Feedback Recebido Janeiro 2024



VISÃO GERAL DE DADOS: 1 DE JANEIRO - 31 DE JANEIRO 2024

PERFIL DO CHAMADOR



92% Masculino

8% Feminino

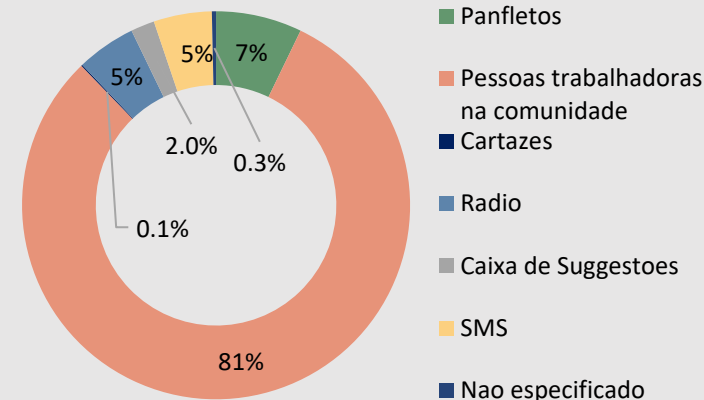


3% 17 e abaixo

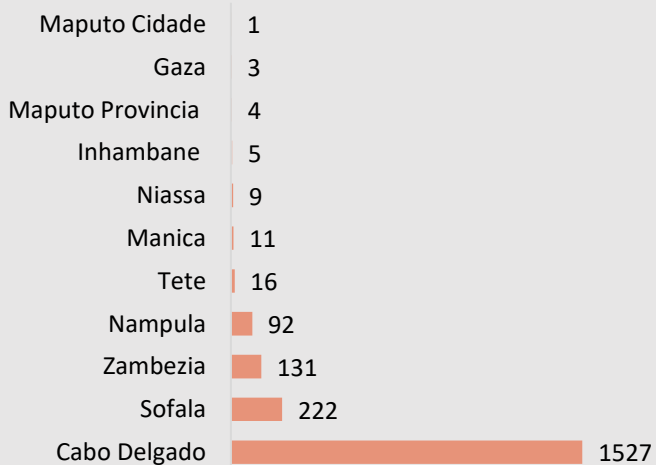
96.5% 18 - 59

0.5% 60 e acima

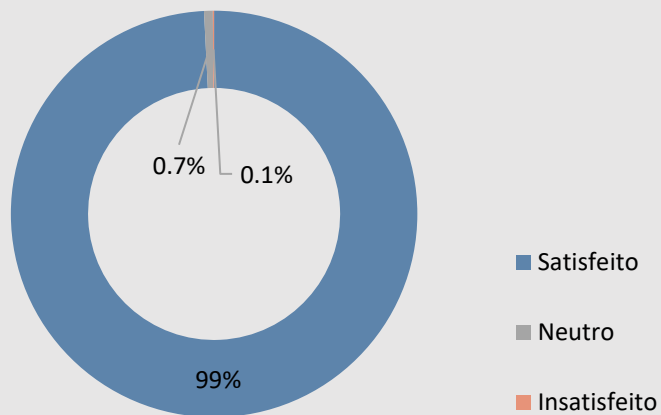
CONHECIMENTO SOBRE LINHA VERDE 1458



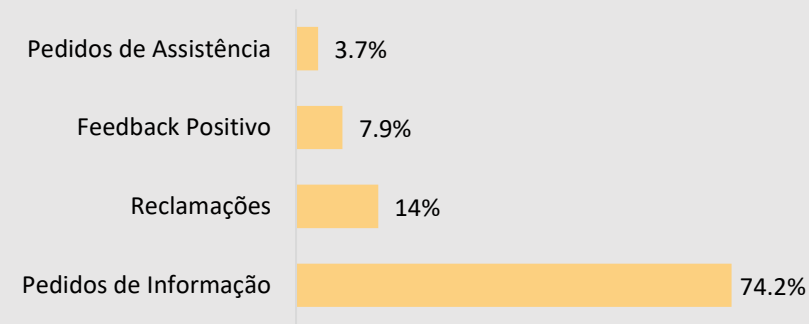
CASOS POR PROVÍNCIA



SATISFAÇÃO



TIPOS DE CASO



TIPO DE CASOS REGISTRADOS POR MÊS 1 DE FEVEREIRO 2023 – 31 DE JANEIRO 2023

1 - 31 de Janeiro 2024

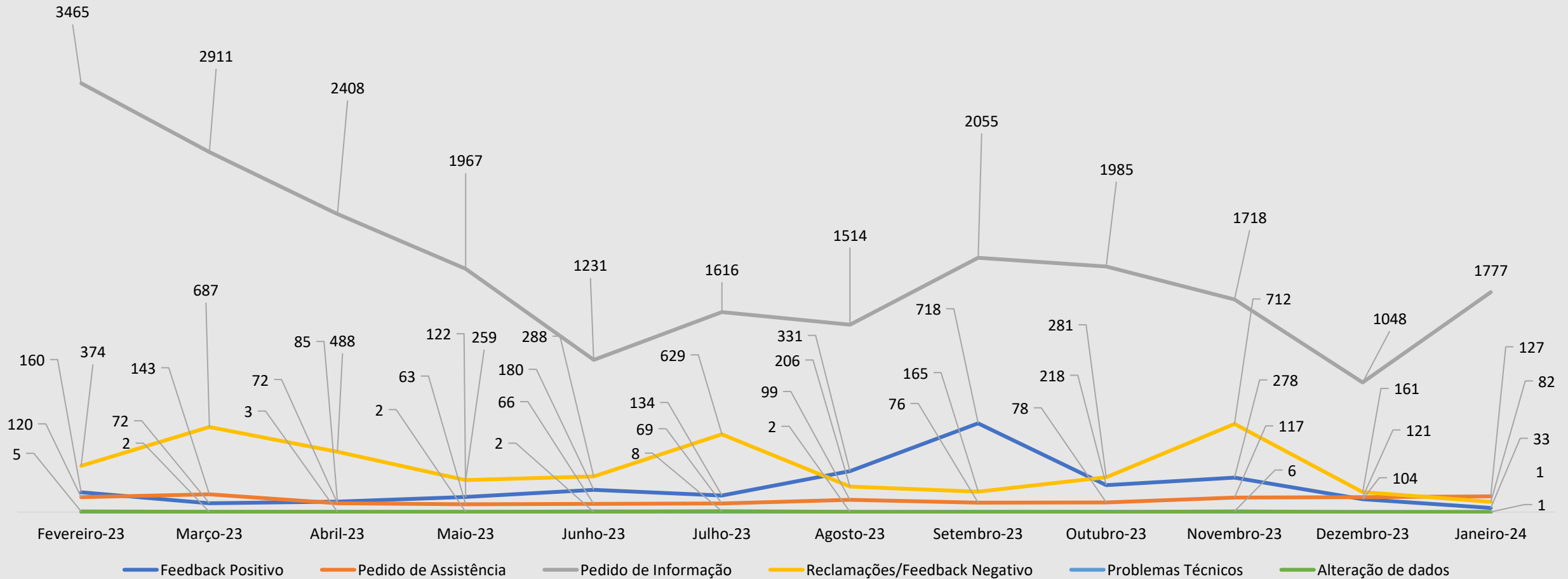
Nr. Total de Casos Registrados:

2.021

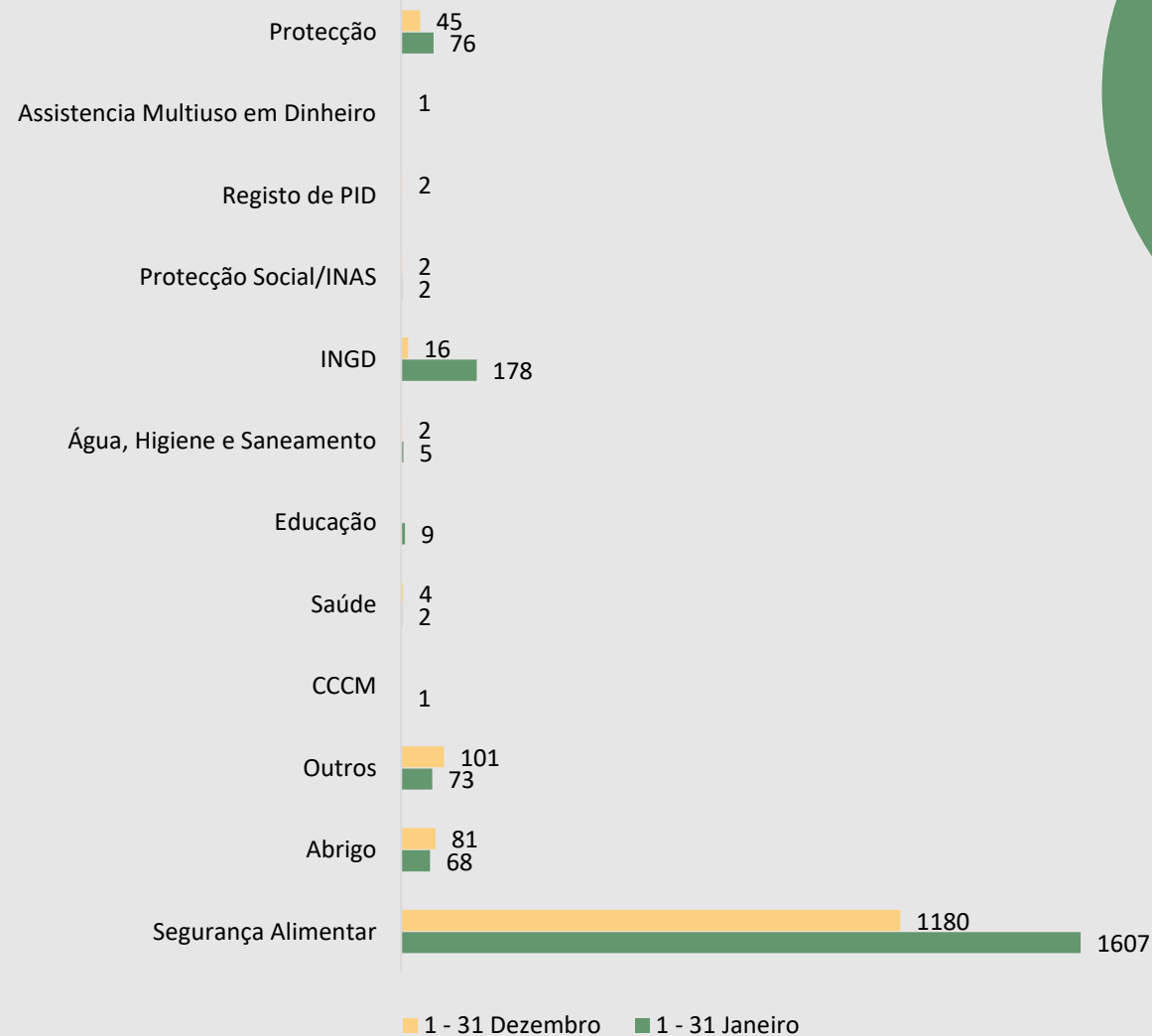
Nr. de chamadas da região norte:

1.628

80.6% dos casos registrados através da Linha Verde 1458 entre 1 e 31 de Janeiro são provenientes da região norte.



CASOS POR SECTOR 1 DE DEZEMBRO DE 2023 – 31 DE JANEIRO DE 2024



O sector de **Segurança Alimentar** continua o sector com maior número de casos com um total de 75.5% de todos os casos registados. Isto pode ser devido a regulares campanhas de sensibilização sobre a Linha Verde 1458 e direitos dos beneficiários feitas pelo actores humanitários durante as distribuições. Casos do sector **Outros** referem-se a pedidos de informação sobre a funcionalidade da Linha Verde 1458

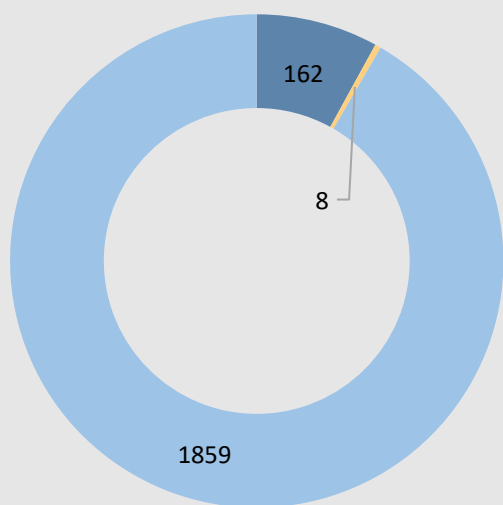
ANÁLISE DE FEEDBACK POR SECTOR

1 – 31 DE JANEIRO DE 2024



Casos Registados
2.021
Taxa de Casos Referenciados
8%
Resolução na Primeira Chamada
92%

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



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

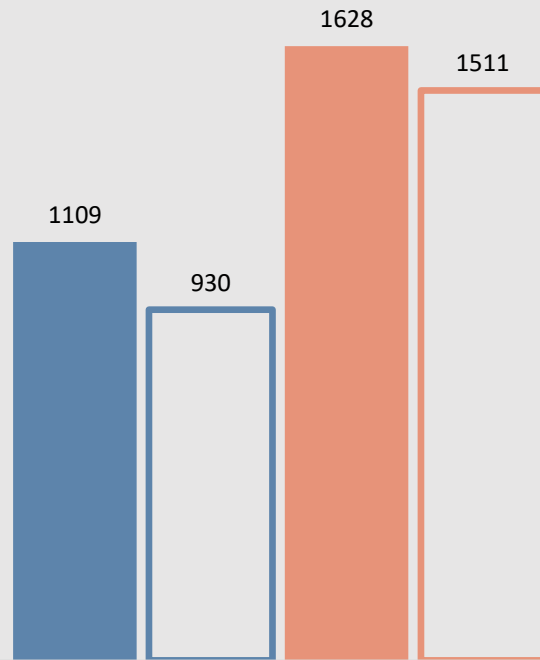
Sectores	Casos Referenciados	Feedback de Casos Referenciados	Resolucao na Primeira Chamada
Segurança Alimentar	55	8	1552
Abrigo	66	0	2
Outros	0	0	73
CCCM	1	0	0
Saúde	2	0	0
Educação	9	0	0
Água, Higiene e Saneamento	5	0	0
Protecção	2	0	0
Protecção à Criança	15	0	45
VBG	5	0	9
Protecção Social/INAS	2	0	0
Registo de PID	0	0	0
INGD	0	0	178
PSEA	0	0	0
Assistencia Multiuso em Dinheiro	0	0	0
Total	162	8	1859

CASOS POR REGIÃO

1 DE DEZEMBRO DE 2023 – 31 DE JANEIRO DE 2024

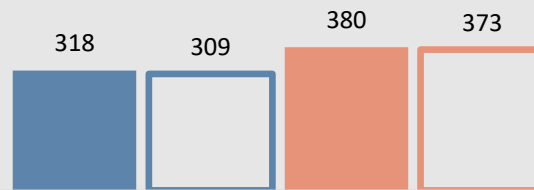


1 – 31 de Janeiro 2024
Casos Registrados: 1628
Feedback Fornecido:
1511



Região Norte

1 – 31 de Janeiro 2024
Casos Registrados: 380
Feedback Fornecido:
373



Região Central

1 – 31 de Janeiro 2024
Casos Registrados: 13
Feedback Fornecido: 13



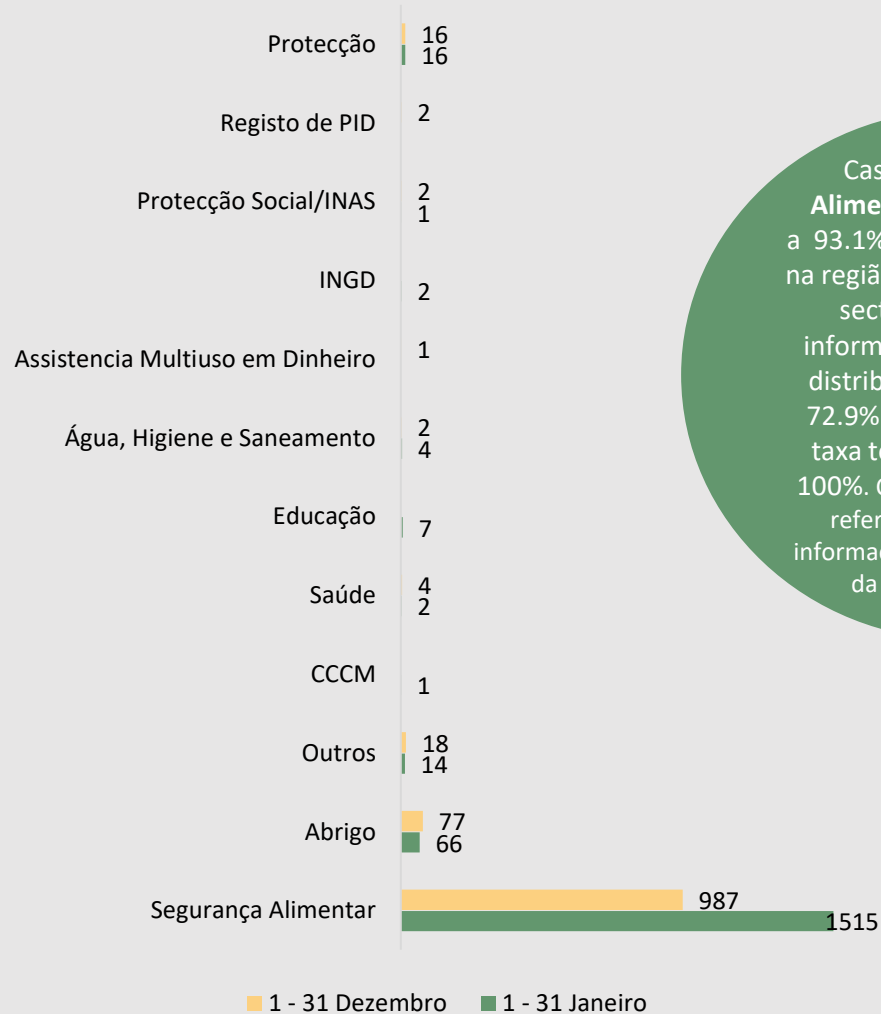
Região Sul

■ Casos Registrados 1 - 31 Dezembro
■ Casos Registrados 1 - 31 Janeiro

■ Feedback Fornecido 1 - 31 Dezembro
■ Feedback Fornecido 1 - 31 Janeiro

REGIÃO NORTE CASOS POR SECTOR

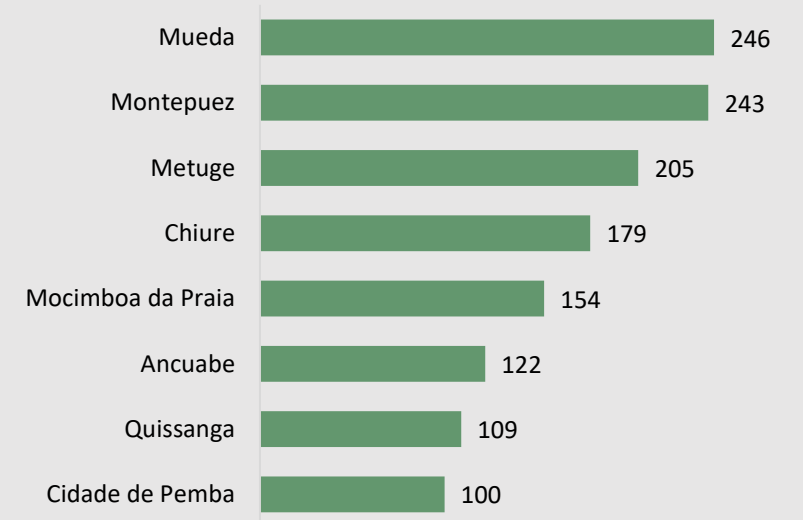
1 DE DEZEMBRO DE 2023 – 31 DE JANEIRO DE 2024



Casos de **Segurança Alimentar** correspondem a 93.1% dos casos registados na região norte. Dentro deste sector os pedidos de informação sobre datas de distribuição representam 72.9% 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 JANEIRO DE 2024



REGIÃO NORTE

1 DE DEZEMBRO DE 2023 – 31 DE JANEIRO DE 2024

Dezembro
Casos Registrados:
1109
Feedback Fornecido:
84%

Janeiro
Casos Registrados:
1628
Feedback Fornecido:
93%

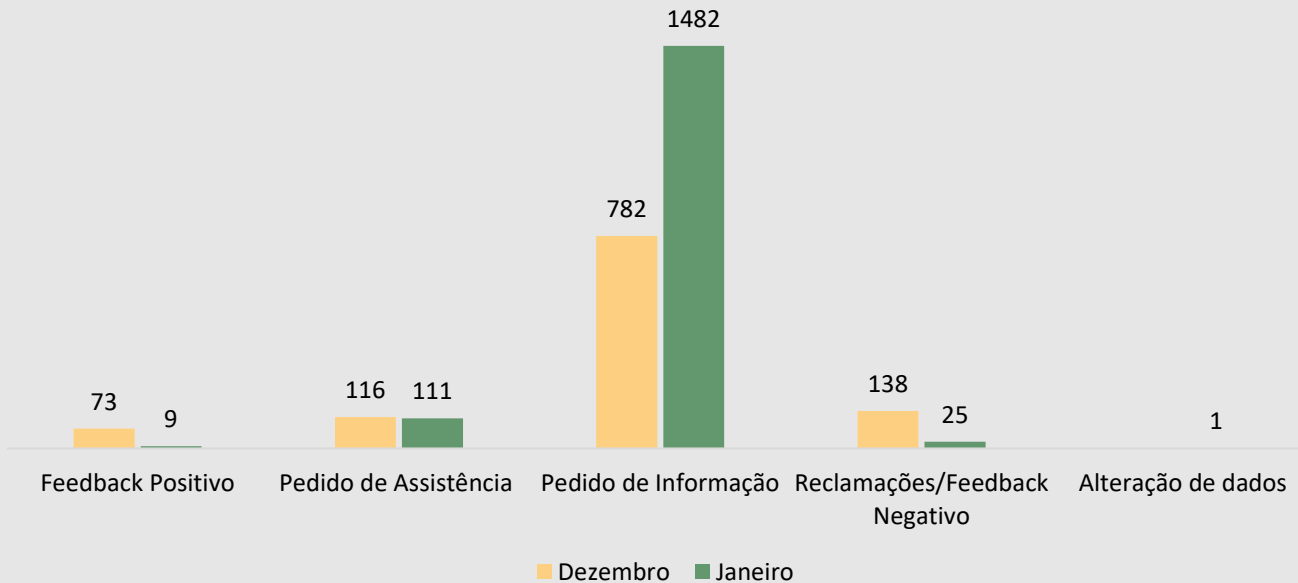
Dezembro
Casos Registrados:
115
Feedback Fornecido:
9%

Janeiro
Casos Registrados:
111
Feedback Fornecido:
19%

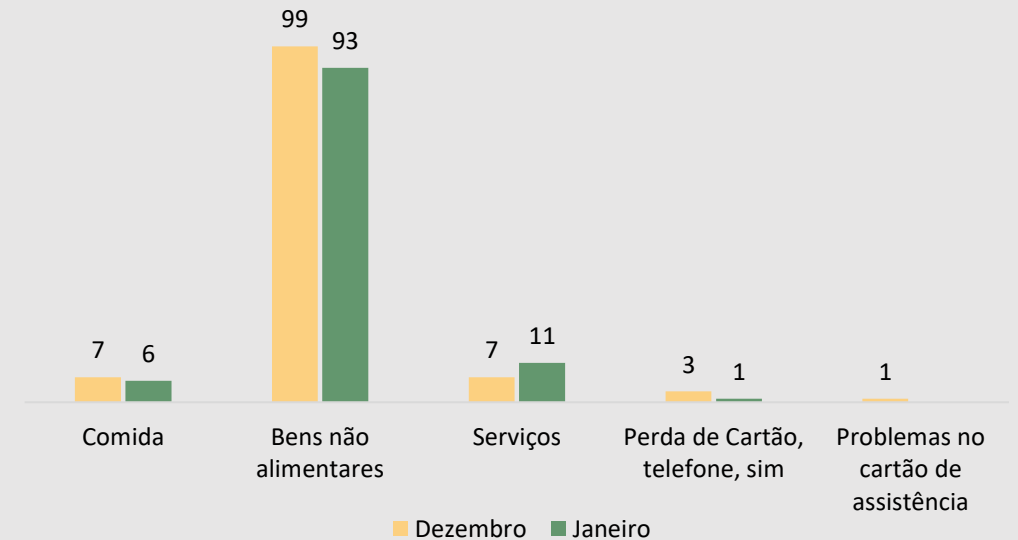


NFI

TIPOS DE CASO



PEDIDO DE ASSISTÊNCIA



REGIÃO NORTE

PEDIDO DE INFORMAÇÃO

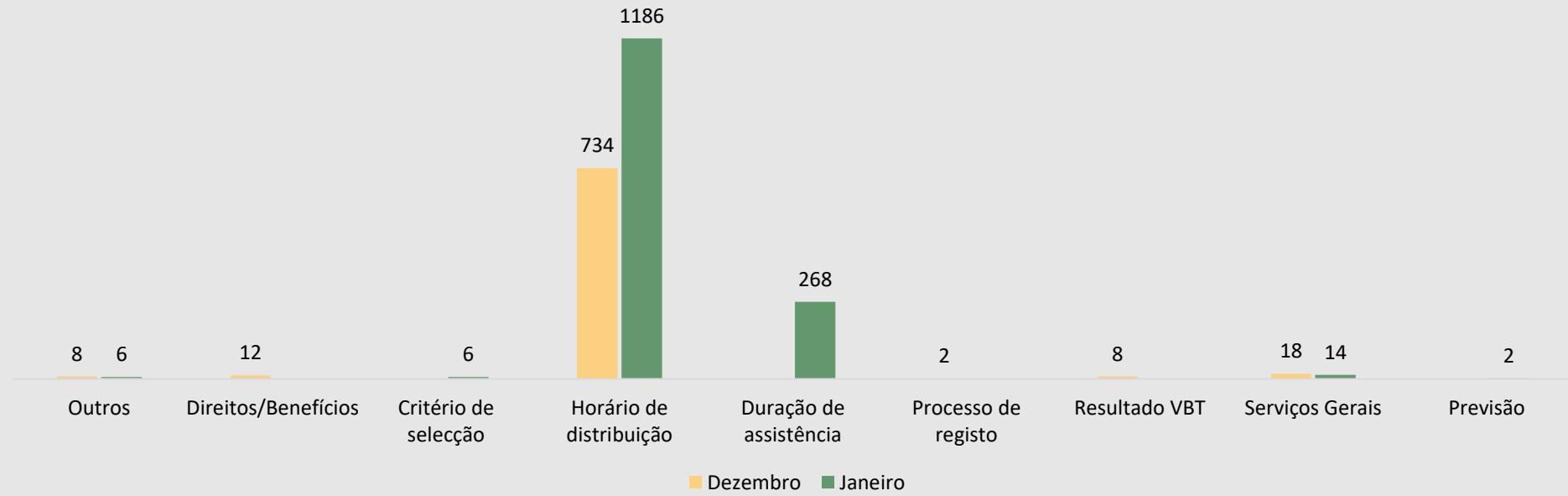
1 DE DEZEMBRO DE 2023 – 31 DE JANEIRO DE 2024



Dezembro
 Casos Registados:
781
 Feedback Fornecido:
100%

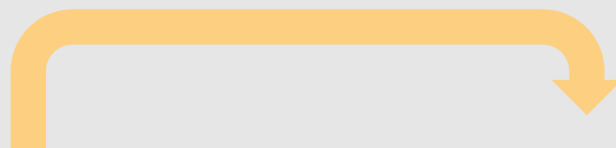
Janeiro
 Casos Registados:
1482
 Feedback Fornecido:
100%

A Linha Verde 1458 continua a registar um grande volume de chamadas relacionadas com o **horário de distribuição** (de alimentos). A distribuição de alimentos em alguns distritos de Cabo Delgado (Ancuabe, Balama, Ibo, Namuno, Palma, Pemba, Meluco) já não irá acontecer.



REGIÃO NORTE RECLAMAÇÕES/FEEDBACK NEGATIVO 1 DE DEZEMBRO DE 2023 – 31 DE JANEIRO DE 2024

53.3% dos casos (8 casos) de erro de exclusão são de deslocados e alguns da comunidade aconfitriã que não são mais alvo de assistência pois não reúnem os critérios de vulnerabilidade.

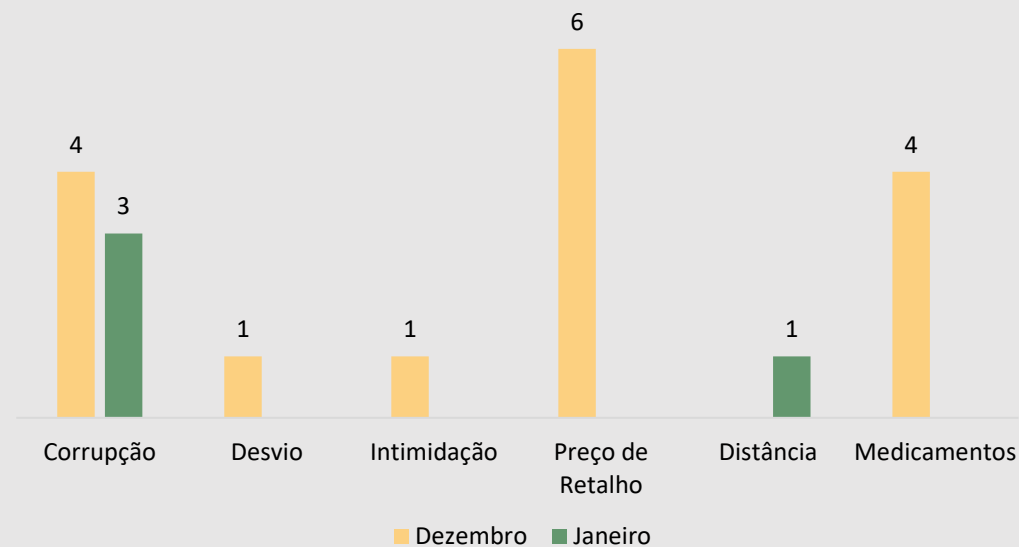
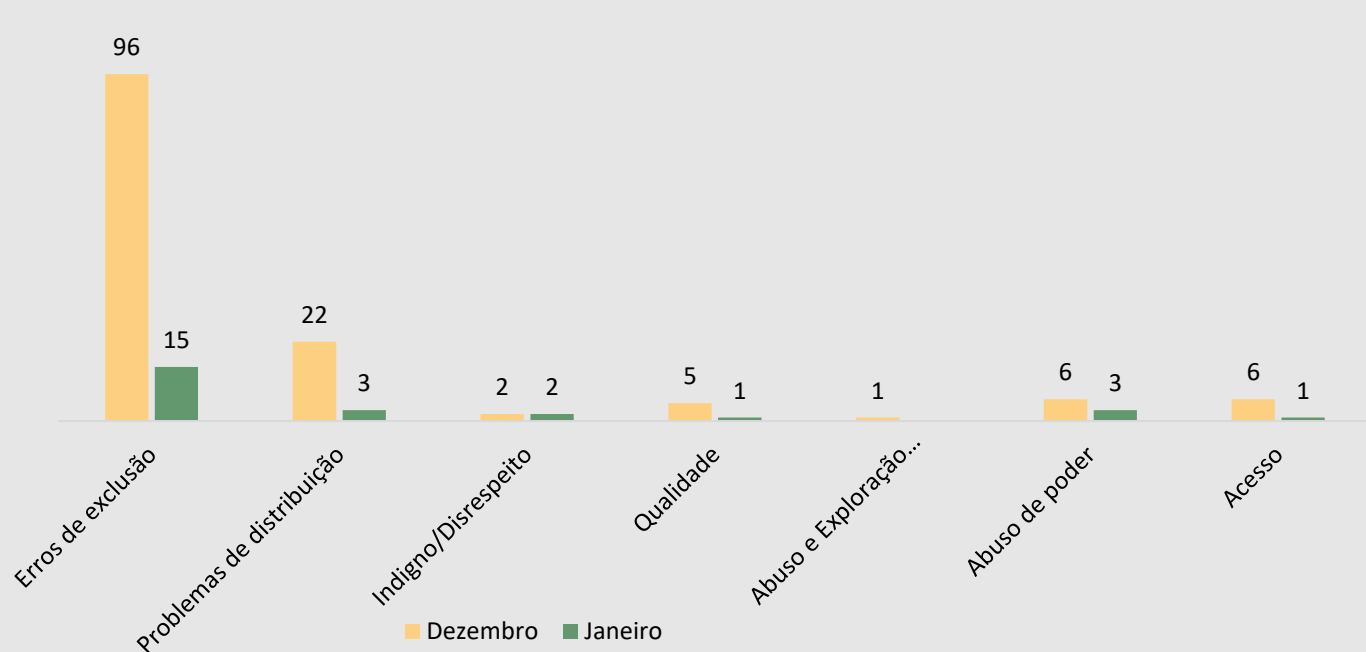


REGIÃO NORTE TIPOS DE ABUSOS DE PODER E BARREIRAS DE ACESSO 1 DE DEZEMBRO DE 2023 – 31 DE JANEIRO DE 2024

Abuso de poder:

Refere-se a casos de corrupção, desvio, fraude protagonizados pelos líderes locais e/ou agentes humanitários que impedem 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.

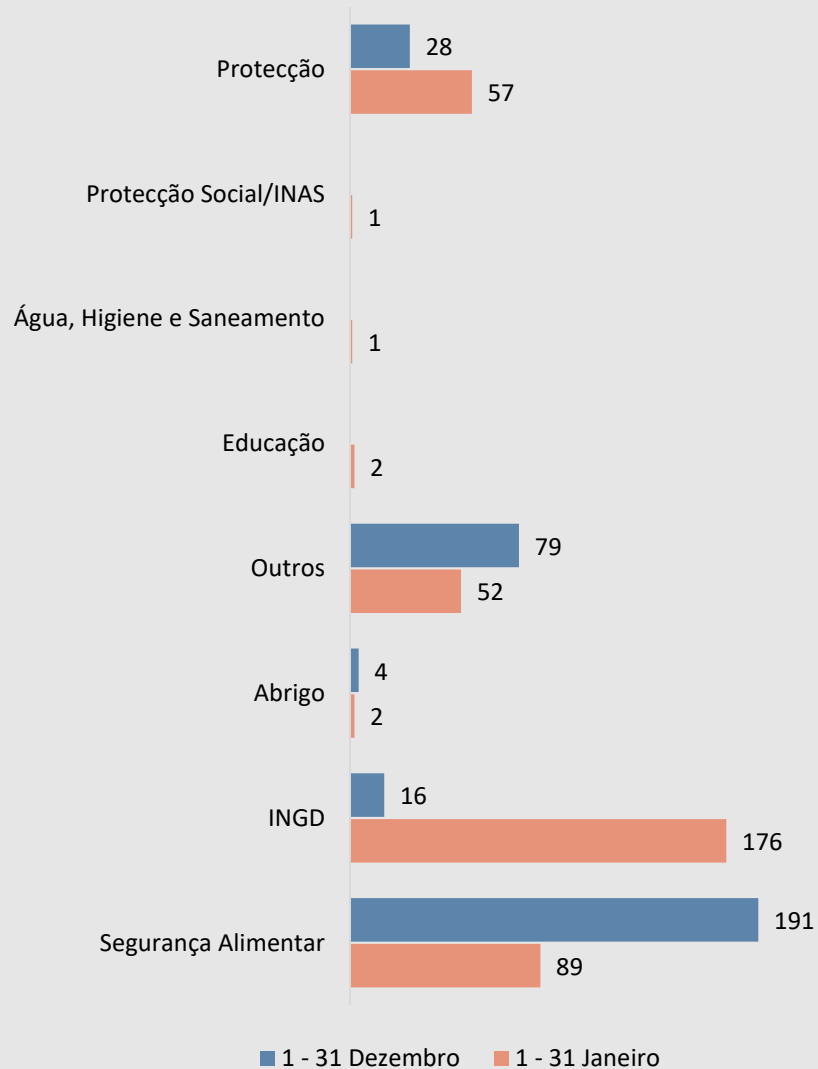


Reclamações – Abusos de power

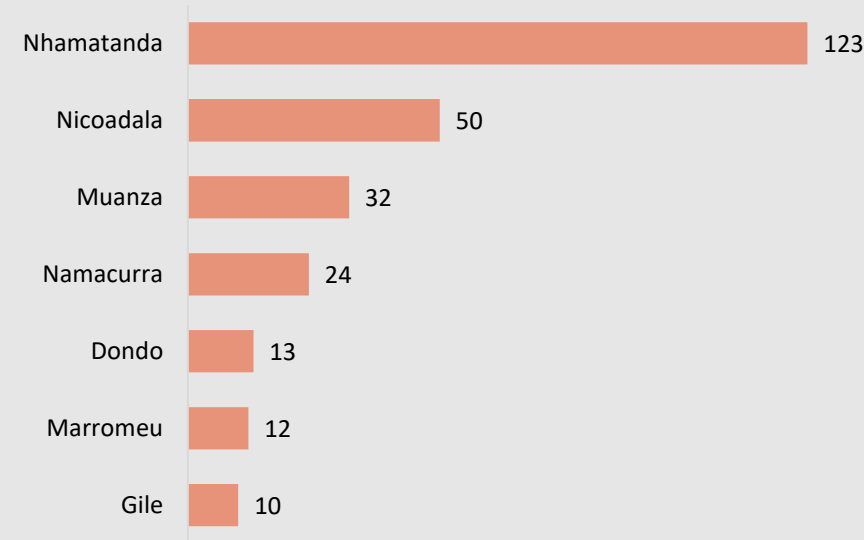
Reclamações – Barreiras de Acesso

REGIÃO CENTRO
CASOS POR SECTOR
1 DE DEZEMBRO DE 2023 – 31 DE JANEIRO DE 2024

REGIÃO CENTRO
DISTRITOS COM ELEVADOS NR DE CASOS
1 – 31 DE JANEIRO DE 2024



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



REGIÃO CENTRO

1 DE DEZEMBRO DE 2023 – 31 DE JANEIRO DE 2024

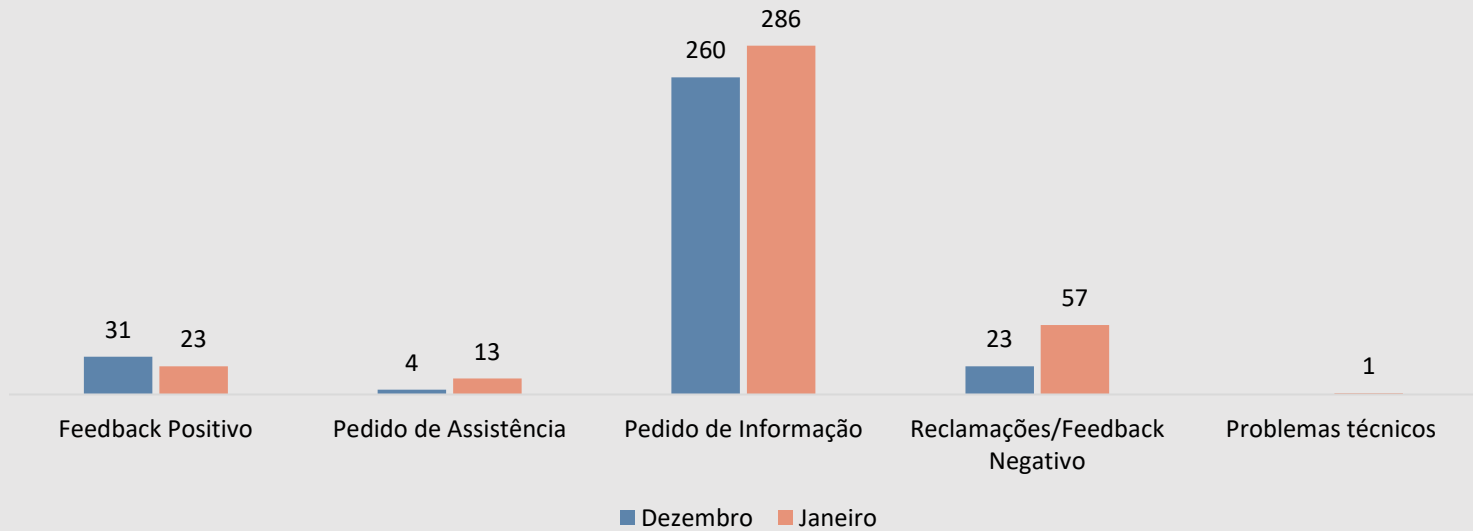
Dezembro
Casos Registrados:
318
Feedback Fornecido:
97%

Janeiro
Casos Registrados:
380
Feedback Fornecido:
98%

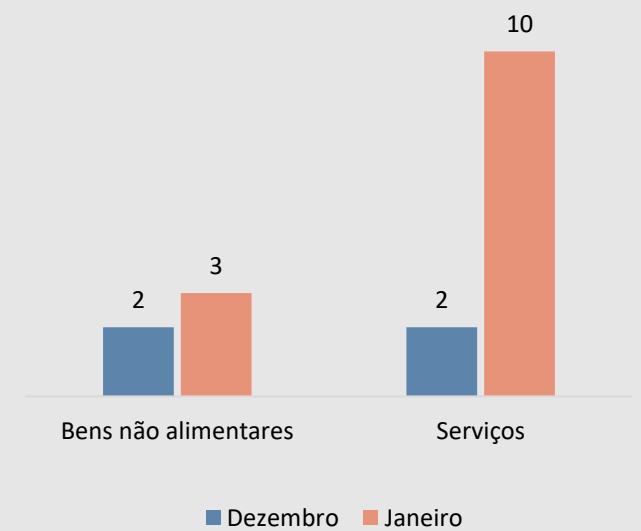
Dezembro
Casos Registrados:
4
Feedback Fornecido:
75%

Janeiro
Casos Registrados:
13
Feedback Fornecido:
85%

TIPOS DE CASO



PEDIDO DE ASSISTÊNCIA



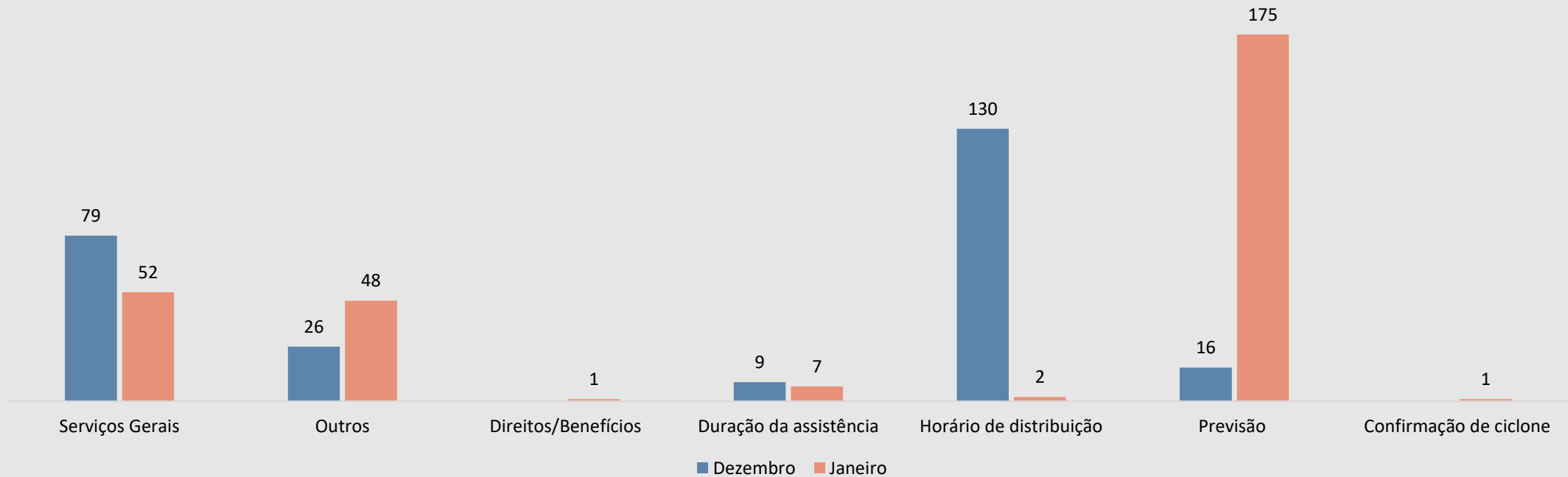
REGIÃO CENTRO
PEDIDO DE INFORMAÇÃO
1 DE DEZEMBRO DE 2023 – 31 DE JANEIRO DE 2024



Dezembro
Casos Registados:
260
Feedback Fornecido:
100%

Janeiro
Casos Registados:
286
Feedback Fornecido:
100%

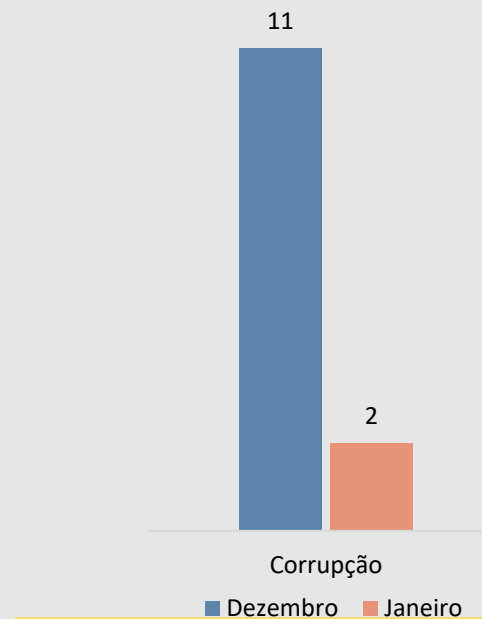
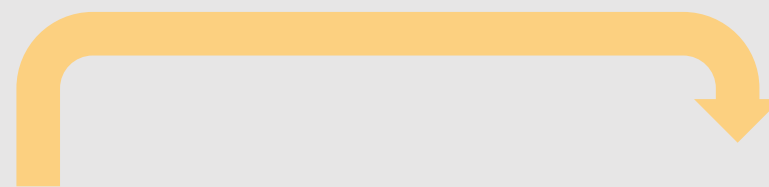
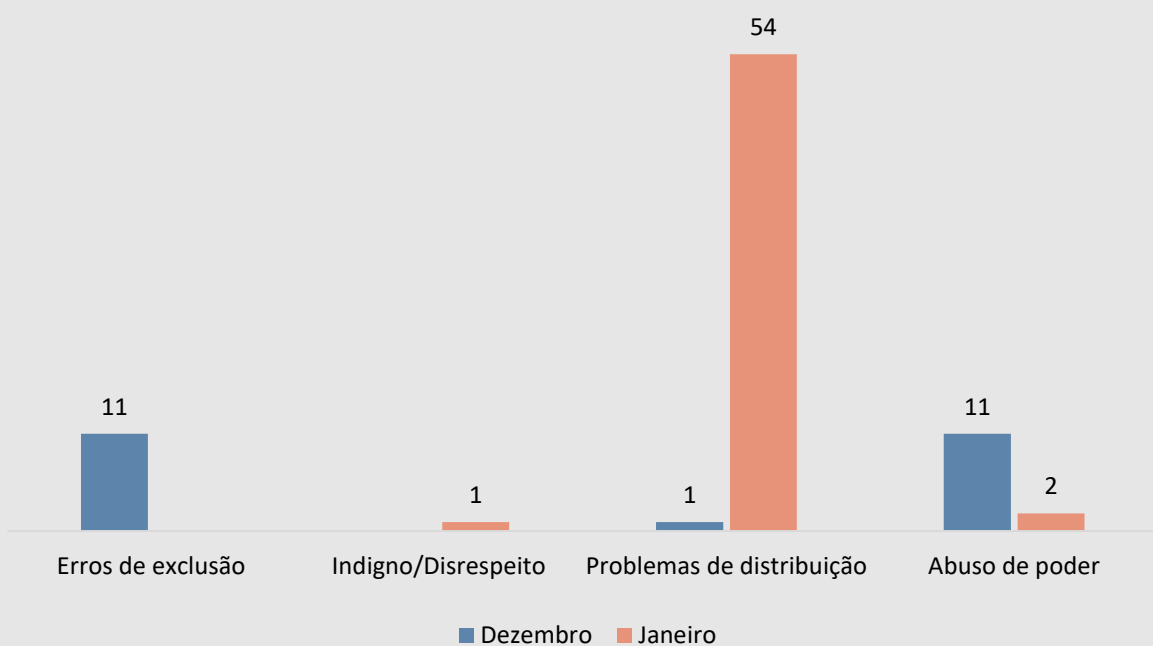
Serviços Gerais
são casos onde os chamadores ligam para saber sobre os objectivos da Linha Verde 1458.



REGIÃO CENTRO
RECLAMAÇÕES/FEEDBACK NEGATIVO
1 DE DEZEMBRO DE 2023 – 31 DE JANEIRO DE 2024



REGIÃO CENTRO
TIPOS DE ABUSO DE PODER
1 DE DEZEMBRO DE 2023 – 31 DE JANEIRO DE 2024



Reclamações – Abusos de power

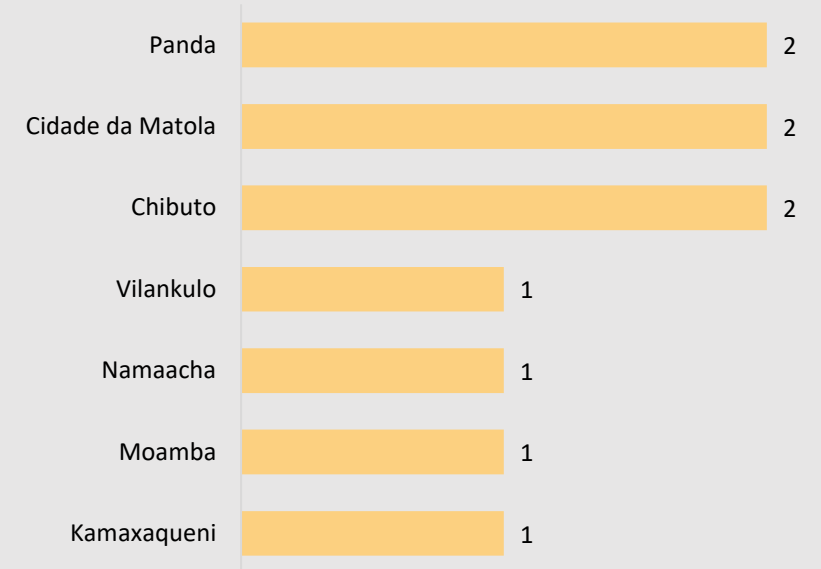
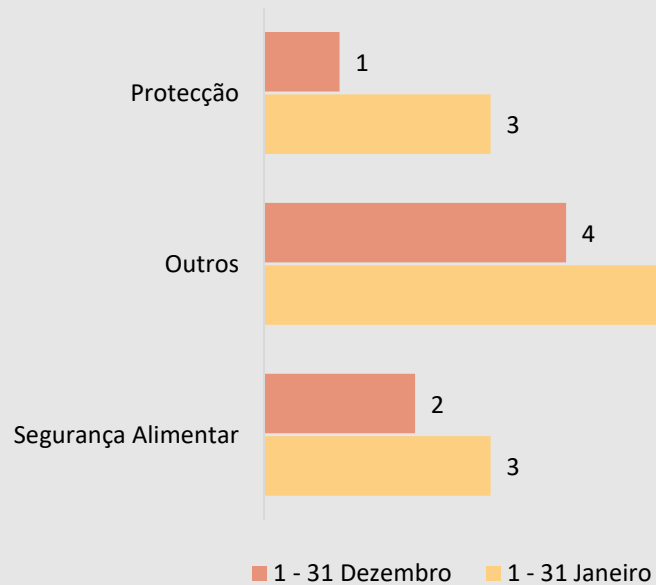
REGIÃO SUL CASOS POR SECTOR

1 DE DEZEMBRO DE 2023 – 31 DE JANEIRO DE 2024

REGIÃO SUL DISTRITOS COM ELEVADOS NR DE CASOS 1 – 31 DE JANEIRO DE 2024



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



FEEDBACK POSITIVO 1 – 31 DE JANEIRO DE 2024

ABRIGO

“Ligo para agradecer em 1 lona que recebi da Solidarités International, distribuído no dia 05/01/2023 no Centro de Reassentamento de Nandimba. Sou deslocado de Mocímboa da Praia para Mueda desde 2020 e actualmente vivo com 5 membros da minha família todos deslocados. Sou beneficiário da assistência alimentar do PMA onde recebo uma soma de 4.230MZN, onde a última vez que recebi foi no mês de Novembro 2023 pelo SEPPA.” **Homem, Mueda, Cabo Delgado**

SEGURANÇA ALIMENTAR

“Sou de natural da Zambézia, distrito de Inhassunge, localidade de Ilova, bairro de 7 de Abril. Foi afectado pelo ciclone tropical Freddy e benefició-me da assistência humanitária prestada pelo PMA e ADRA. Estou a ligar para agradecer pelo apoio que me foi prestado no dia 18.12.2023, onde por meio de Mpesa, recebi 3550MZN, referente a ajuda social às vítimas do ciclone Freddy.” **Homem, Inhassunge, Zambezia**

SEGURANÇA ALIMENTAR

“Sou natural da Zambézia, distrito de Nicoadala, bairro de Wachita. Fui afectada pelo ciclone tropical Freddy e estou a beneficiar-me da assistência humanitária prestada pelo PMA e ADRA. Ligo para agradecer pelo apoio recebido no dia 12.12.2023, onde por transferência via Mpesa, recebi 3550MZN, referente a ajuda social aos afectados pelo ciclone Freddy.” **Mulher, Nicoadala, Zambezia**

SEGURANÇA ALIMENTAR

“Ligo como líder comunitário para agradecer ao SEPPA/PMA pela montagem de uma moageira que vai ajudar muitas famílias. A população está muito feliz por este acto e pediu que nome da comunidade ligasse para a Linha Verde 1458 para deixar ficar um grande obrigado. Sou de Gaza, distrito de Chokwe na localidade de Chiduachine no Bairro 2.” **Homem, Chokwe, Gaza**

SEGURANÇA ALIMENTAR

“Sou deslocado de Mocímboa da Praia desde 2019 e vivo no centro de reassentamento de Massasse com a minha família composta por 7 pessoas. Sou beneficiário do apoio prestado pelo PMA e parceiros, onde recebo um kit de produtos alimentares composto por 50kg de arroz, 10kg de feijão e 4l de óleo. Ligo para agradecer pelos produtos que recebi no dia 18/01/2024, que inclui também sementes de milho, de feijão e de ervilha do SEPPA. Estou muito feliz com os produtos e peço que continuem a ajudar aos carenciados.” **Homem, Montepuez, Cabo Delgado**

SEGURANÇA ALIMENTAR

“Sou de Mocímboa da Praia e vivo no bairro Nanga B com a minha família composta por 3 membros. Sou beneficiário do apoio prestado pelo PMA e parceiros. Ligo para agradecer pelo apoio recebido em Dezembro 2023 que consistia em 50kg de arroz, 10kg de feijão, 4l de óleo e sementes de milho. Estou muito feliz por este apoio e peço ao PMA e seus parceiros que continuem a ajudar os necessitados.” **Homem, Mocímboa da Praia, Cabo Delgado**

SEGURANÇA ALIMENTAR



1 – 31 de Janeiro 2024

Casos Registrados:

1607

Feedback Fornecido:

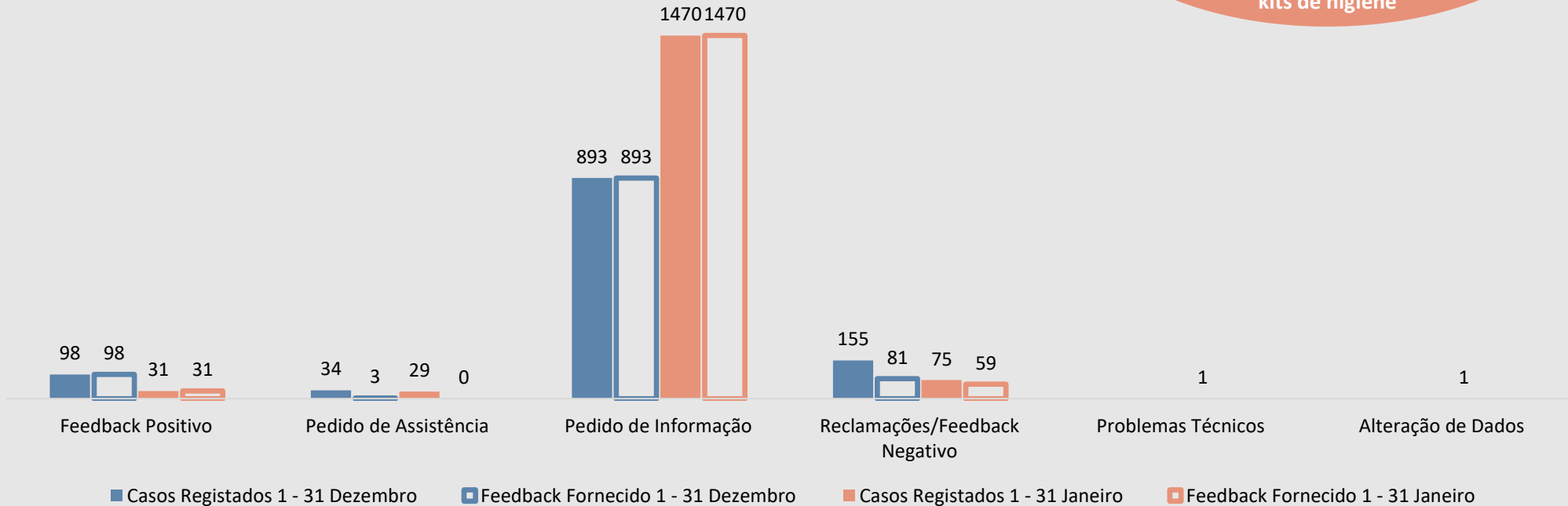
1560

1 – 31 de Janeiro 2024

94.3% 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**

Sofala	7
Zambezia	80
Tete	2
Nampula	72
Cabo Delgado	1439
Inhambane	2
Gaza	1
Niassa	4

Casos Referenciados	55
Feedback Casos Referenciados	8
Resolução na Primeira Chamada	1552



ABRIGO E BENS NÃO ALIMENTARES



Cabo Delgado	66
Zambezia	2

Casos Referenciados	66
Feedback de Casos Referenciados	0
Resolução na Primeira Chamada	2

1 – 31 de Janeiro 2024
 Casos Registados: **68**
 Feedback Fornecido: **2**

PROTECÇÃO

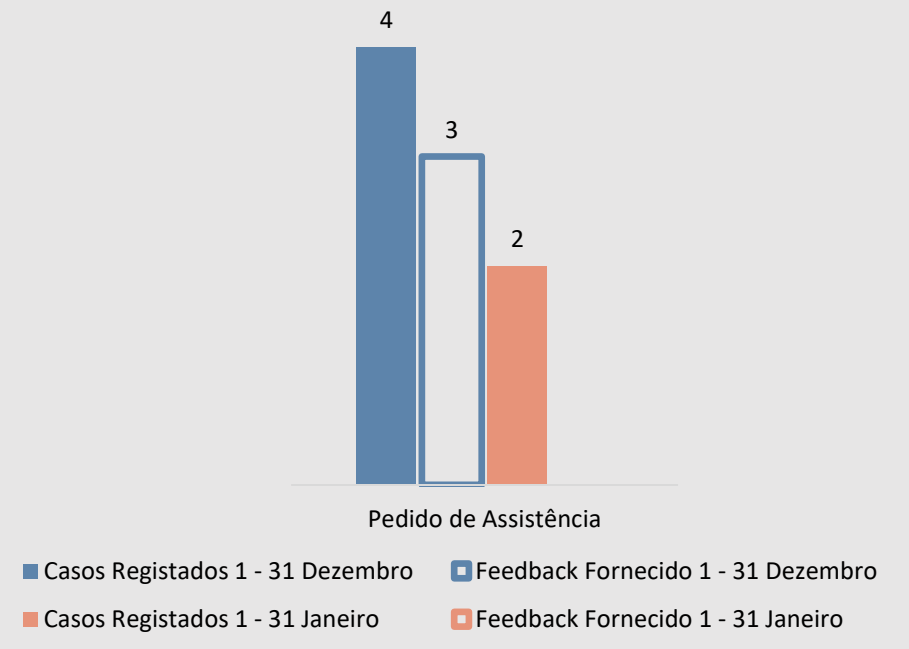
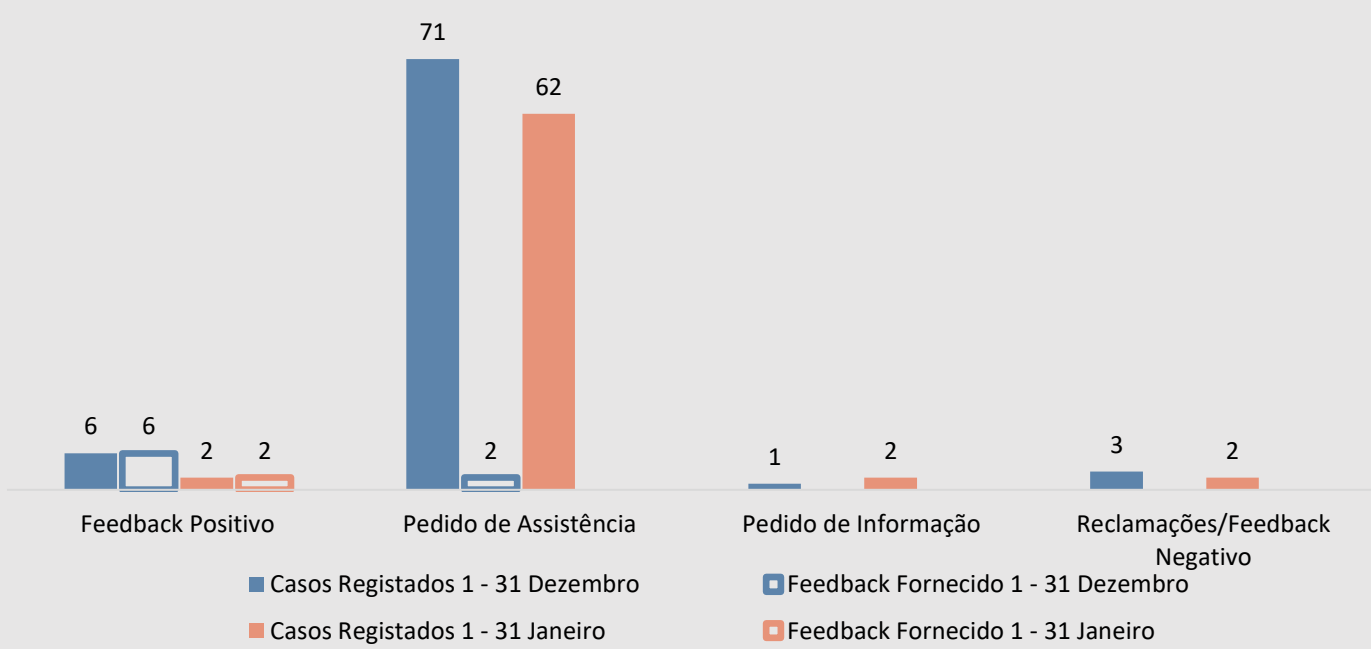


Cabo Delgado	2
--------------	---

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

1 – 31 de Janeiro 2024
 Casos Registados: **2**
 Feedback Fornecido: **0**

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



PROTECÇÃO À CRIANÇA



Sofala	21
Zambezia	23
Tete	4
Nampula	8
Cabo Delgado	3
Maputo Provincia	1

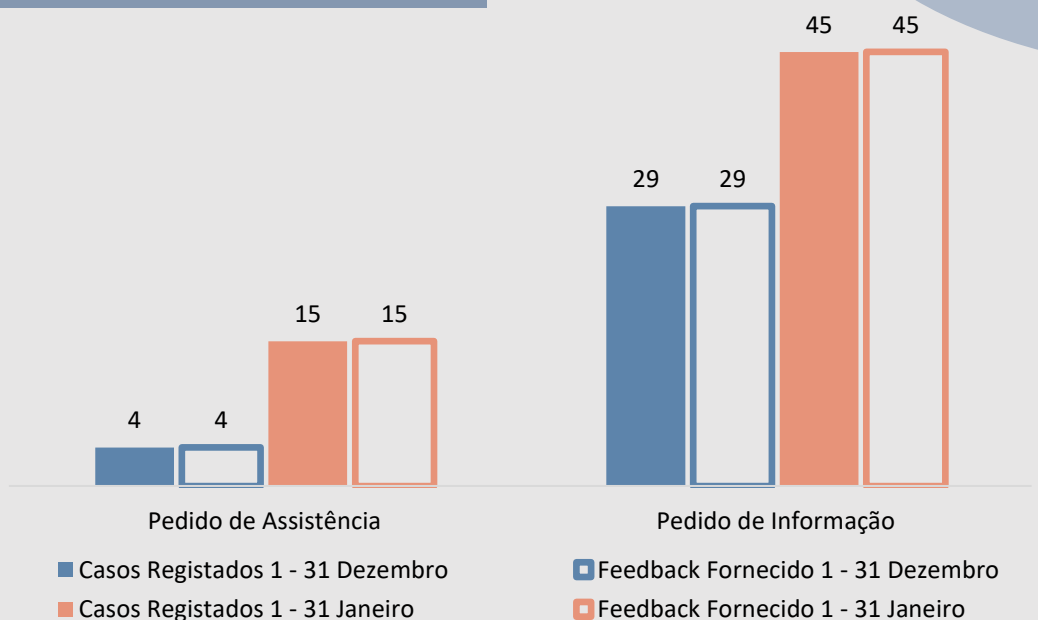
Casos Referenciados	15
Feedback de Casos Referenciados	0
Resolução na Primeira Chamada	45

Sector de Protecção à Criança:
 Violação - 6 casos
 Casamento forçado – 9 casos
 Casamento forçado (Info) - 45 casos

1 – 31 de Janeiro 2024
 Casos Registados: **60**
 Feedback Fornecido: **60**

1 – 31 de Janeiro 2024
 Casos Registados: **14**
 Feedback Fornecido: **14**

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.

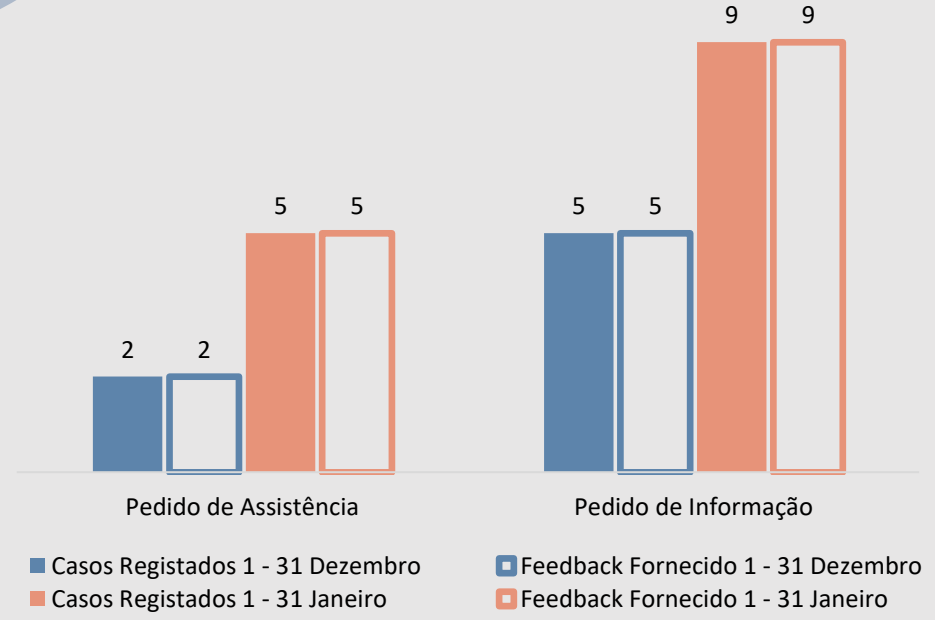


VBG

Sofala	2
Zambezia	6
Manica	1
Cabo Delgado	2
Niassa	1
Maputo Provincia	2

Casos Referenciados	5
Feedback de Casos Referenciados	0
Resolução na Primeira Chamada	9

Sector VBG inclui:
 Agressão física - 5 casos
 VBG (info) - 9 casos



ÁGUA, SANEAMENTO E HIGIENE



1 – 31 de Janeiro 2024

Casos Registrados
5
Feedback Fornecido:
0

Tete	1
Cabo Delgado	3
Niassa	1

Casos Referenciados	5
Feedback de Casos Referenciados	0
Resolução na Primeira Chamada	0

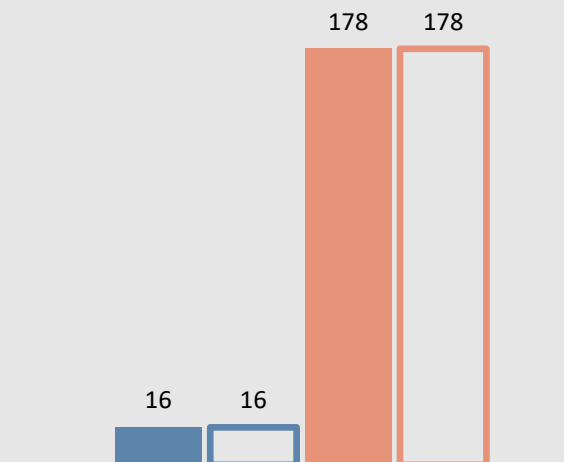
INGD

1 – 31 de Janeiro 2024

Casos Registrados
5
Feedback Fornecido:
0

Sofala	167
Manica	5
Zambezia	4
Nampula	1
Niassa	1

Casos Referenciados	5
Feedback de Casos Referenciados	0
Resolução na Primeira Chamada	0



■ Casos Registrados 1 - 31 Dezembro □ Feedback Fornecido 1 - 31 Dezembro
 ■ Casos Registrados 1 - 31 Janeiro □ Feedback Fornecido 1 - 31 Janeiro

■ Casos Registrados 1 - 31 Dezembro □ Feedback Fornecido 1 - 31 Dezembro
 ■ Casos Registrados 1 - 31 Janeiro □ Feedback Fornecido 1 - 31 Janeiro

EDUCAÇÃO

Cabo Delgado	5
Nampula	2
Zambezia	2

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

1 – 31 de Janeiro 2024

Casos Registados
9
Feedback Fornecido:
8

1 – 31 de Janeiro 2024

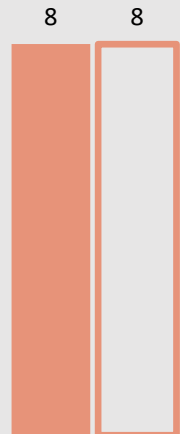
Casos Registados:
2
Feedback Fornecido:
2



SAÚDE

Cabo Delgado	2
--------------	---

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



Pedido de Assistência



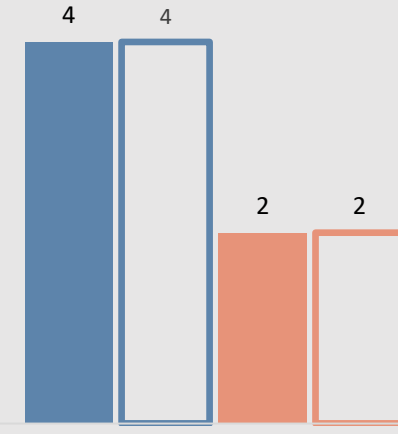
Reclamações/Feedback Negativo

■ Casos Registados 1 - 31 Dezembro

■ Feedback Fornecido 1 - 31 Dezembro

■ Casos Registados 1 - 31 Janeiro

■ Feedback Fornecido 1 - 31 Janeiro



Pedido de Assistência

■ Casos Registados 1 - 31 Dezembro

■ Feedback Fornecido 1 - 31 Dezembro

■ Casos Registados 1 - 31 Janeiro

■ Feedback Fornecido 1 - 31 Janeiro

PROTECÇÃO



Cabo Delgado 4

Casos Referenciados 4

Feedback de Casos Referenciados 3

Resolução na Primeira Chamada 0

Casos do sector de Protecção inclui:

Documentação Civil - 2 casos

Deficiência - 2 casos

1 – 31 de Janeiro 2024

Casos Registados:

4

Feedback Fornecido:

3

1 – 31 de Janeiro 2024

Casos Registados:

2

Feedback Fornecido:

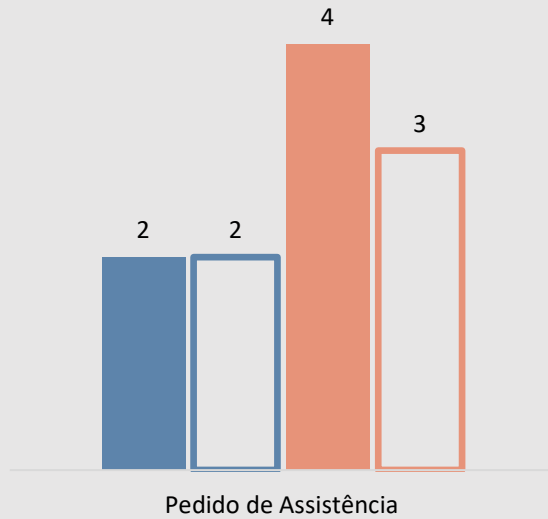
0

Niassa 2

Casos Referenciados 2

Feedback de Casos Referenciados 0

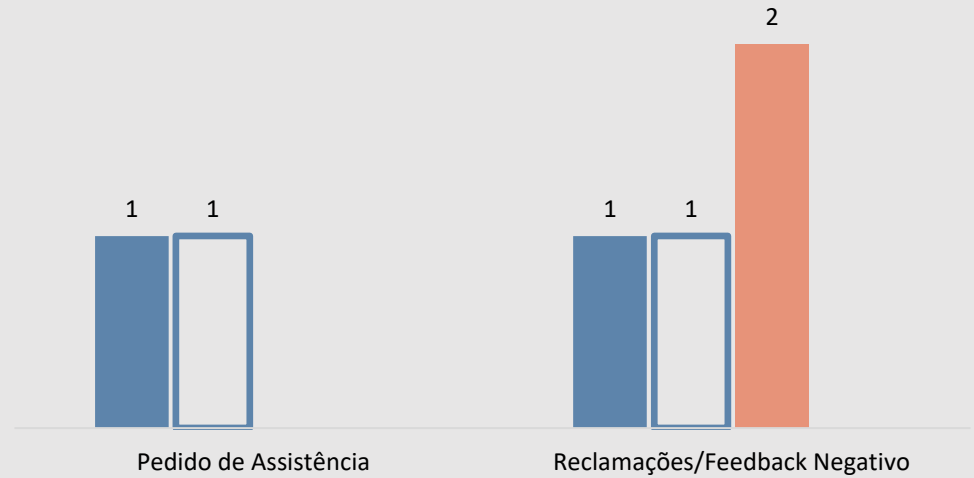
Resolução na Primeira Chamada 0



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

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

PROTECÇÃO SOCIAL/INAS



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

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

LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

1 – 31 DE JANEIRO 2024

Visão geral

- ❖ Em Janeiro de 2024, a Linha Verde 1458 recebeu um total de **2.021** casos com uma taxa de feedback global de **94%**.
 - **92%** dos casos foram encerrados durante a chamada inicial (resolução do caso na chamada)
 - **8%** dos casos encaminhados aos pontos focais da Linha Verde 1458 dos *clusters* e organizações para verificação e feedback, dos quais **4,9%** foram abordados e encerrados com feedback.

Resposta da Região Norte (PID): 1 a 31 de Janeiro de 2024

- ❖ Para a região Norte, a Linha Verde 1458 registou **1.628** casos relacionados com a resposta ao conflito no norte do país. **93,1%** do número total de casos estão relacionados com a segurança alimentar, seguidos de abrigo e bens não alimentares (NFIs) com **4,1%**.

Assistência Alimentar

- ❖ **1.515** casos foram recebidos relativos à segurança alimentar, dos quais **96,4%** foram **pedidos de informação**, **1,8%** **pedidos de assistência**, **1,3%** **reclamações**, **0,5%** **feedback positivo** e **0,1%** pedidos de alteração de dados.

Pedidos de informação

- ❖ **1.460** pedidos de informação foram recebidos e divididos da seguinte forma:
 - **1.186** pessoas assistidas perguntaram sobre as **datas de distribuição** dos alimentos. Nos casos em que os planos estavam disponíveis, os chamadores receberam informações sobre as datas e, nos casos em que não estavam disponíveis, foram aconselhados a consultar os líderes locais, uma vez que são os primeiros a ser informados localmente quando as datas de distribuição são confirmadas. A maioria ligou de **Montepuez, Mueda, Metuge, Chiure, Mocímboa da Praia** e **Quissanga**.
 - **268** pessoas de **Ancuabe, Pemba, Balama, Palma, Meluco, Namuno** e **Ibo** ligaram para perguntar sobre a **duração da assistência**. A Linha Verde 1458 informou que não haverá mais distribuições nestas áreas devido à limitação de fundos para assistência alimentar. É provável que estivessem a confirmar as informações relacionadas compartilhadas em suas comunidades.
 - **6** pessoas assistidas pediram esclarecimentos sobre os **critérios de selecção**, pois foram informadas nas suas comunidades de que o número de pessoas que recebem assistência irá diminuir. Os chamadores foram informados de que os critérios de selecção baseiam-se agora no estado de vulnerabilidade e apenas os agregados familiares em condições de vulnerabilidade extrema serão assistidos, uma vez que a escassez de fundos diminuiu a capacidade para ajudar todos os necessitados. Os casos são de **Chiure, Mocímboa da Praia, Metuge** e **Montepuez**.

Reclamações

- ❖ A Linha Verde 1458 registou **19** reclamações relativas a assistência alimentar, cerca de **14** foram reclamações de **erro de exclusão**, **2** alegações de **abuso de poder** e **1** alegação de **problemas de qualidade, barreiras de acesso e problemas de distribuição**.
 - **14** chamadores reclamaram de erros de exclusão. Os casos vieram de **Chiure, Mocímboa da Praia, Metuge, Mueda, Macomia** e **Quissanga** em Cabo Delgado e **Meconta** em Nampula. Para os distritos de **Chiure, Mueda** e **Metuge** onde ocorreu a selecção baseada na vulnerabilidade, a Linha Verde 1458 esclareceu que as pessoas que já não estavam nas listas porque não reuniam critérios actuais que priorizam as pessoas extremamente vulneráveis. Os casos de **Mocímboa da Praia, Macomia, Quissanga** e **Meconta** foram encaminhados para pontos focais do CFM do PMA para verificação.
 - **2** deslocados internos de Nangade e Macomia alegaram que provenientes líder local está a cobrar às famílias cerca de 50-100MZN e 500MZN para incluir os seus nomes para assistência alimentar. Os casos foram encaminhados ao CFM do PMA para verificação e seguimento.

Pedido de assistência

- ❖ Foram registados **28** pedidos de assistência distribuídos da seguinte forma:
 - **21** pessoas ligaram para pedir sementes (milho, feijão, amendoim) e ferramentas agrícolas. Os pedidos vieram de **Montepuez (4), Mocímboa da Praia (3), Meconta (3), Mecufi (2), Mueda (2), Palma (2), Ancuabe (1), Chiure (1), Quissanga (1)**, e **Ribaue (1)**.
 - **6** pessoas recentemente deslocadas em **Mocímboa da Praia, Mueda** e **Macomia** ligaram para pedir assistência alimentar.

Abrigo e bens não alimentares (NFI)

- ❖ A Linha Verde 1458 registou um total de **66** casos relacionados ao abrigo e bens não alimentares. **62** são pedidos de assistência, **2** feedbacks positivos e **2** reclamações.

Pedido de assistência

- ❖ **62** deslocados internos dos distritos de **Mueda (23), Montepuez (14), Nangade (8), Metuge (6), Mocímboa da Praia (4), Meluco (3), Macomia (2), Chiure (1)** e **Palma (1)** solicitaram apoio em lonas, baldes, cobertores, lanternas, utensílios de cozinha, barracas, materiais de construção, candeeiros, esteiras de grama, velas e ferramentas agrícolas.

Reclamações

- ❖ **1** queixa de **erro de exclusão**, de **Mueda**, onde o chamador relatou não constar da lista de pessoas a beneficiar de abrigo e assistência *NFI* direccionada as famílias cujas casas e pertences foram destruídos pelos fortes ventos.

LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

1 – 31 DE JANEIRO DE 2024

- ❖ 1 alegação de **corrupção** de um deslocado interno que indica que o líder do centro de reassentamento em Ancuabe cobra uma quantia de 200MZN para que as famílias possam construir as suas casas no centro.

Água, Saneamento e Higiene (WASH)

- ❖ Foram recebidos 4 casos relacionados com necessidades de WASH e encaminhados para os pontos focais do **Cluster de WASH** da seguinte forma:
 - 3 pedidos de assistência para kits de higiene, incluindo sabão e baldes, provenientes dos centros de Meculane, **Chiure** e Upajo, **Montepuez** em Cabo Delgado e **Cuamba** em Niassa.
 - 1 problema de distribuição do centro de Miteda em **Muidumbe** a indicar que nem todos receberam os kits de higiene distribuídos devido ao número insuficiente de kits. Além disso, no mesmo local foi relatado que as latrinas recentemente construídas não eram suficientes para cobrir as necessidades de todas as famílias da comunidade, uma vez que muitas continuam sem acesso às mesmas.

Educação

- ❖ 6 deslocados internos e membros da comunidade acolhedora ligaram para pedir assistência em material escolar (livros, cadernos, canetas, lápis) e uniformes. Os pedidos vieram de **Chiure** e **Mueda** em Cabo Delgado, **Meconta** e **Nacala Porto** em Nampula.
- ❖ 1 reclamação de um deslocado interno no centro de Maningane, em **Chiure**, queixou-se de ter sido excluído de receber transferências através do Mpesa de um projecto de assistência às famílias na aquisição de material escolar.

Região Centro: 1 a 31 de Janeiro de 2024

- ❖ A Linha Verde 1458 registou **380** casos provenientes da região centro. **46%** eram questões relacionadas com o estado meteorológico, **22%** relacionadas com assistência alimentar em resposta ao ciclone Freddy e **1%** relacionado a assistência alimentar e meios de vida. Do total, **75,3%** foram **pedidos de informação**, **15% reclamações**, **6,1% feedback positivo** e **3,4% pedidos de assistência**.

Resposta ao ciclone Freddy

- ❖ Linha Verde 1458 recebeu **85** chamadas relativas à resposta ao ciclone Freddy, **55** foram reclamações, **23** feedback positivo e **7** pedidos de informação.

Reclamações

- ❖ **55** chamadores, maioritariamente de **Nicoadala** e **Namacurra**, queixaram-se de não terem recebido informação sobre quando receberiam as transferências de M-pesa, apesar de estarem registados e terem recebido cartões SIM. A Linha Verde 1458 informou aos chamadores que o PMA está a trabalhar em conjunto com a Vodacom para resolver quaisquer problemas técnicos por detrás dos atrasos e, uma vez resolvidos, poderão receber o valor remanescente.

Pedidos de informação

- ❖ 5 pessoas que ligaram de **Marromeu** em Sofala, **Namacurra** e **Mopeia** na Zambézia e perguntaram sobre a **duração da assistência** e se a assistência poderia continuar. Os chamadores foram informados de que a assistência terminou e consistiu em 3 transferências.

Protecção

- ❖ A Linha Verde 1458 registou **76** casos relativos a questões de protecção que incluem:
 - **15 casos de protecção a criança**: 9 relatos de **casamento forçado** em **Milange** (Zambézia), **Mocímboa da Praia** e **Metuge** (Cabo Delgado), **Meconta** (Nampula), **Nhamatanda** (Sofala) e **Namaacha** (Província de Maputo); 6 denúncias de **violação sexual** em **Ile** e **Pebane** (Zambézia), **Cheringoma** e **Beira** (Sofala) e **Cidade de Nampula** (Nampula). Todos os casos foram encaminhados para a Linha Fala Criança 116 para seguimento.
 - **5 VBG** relatos de **agressão física** na **Matola** e **Moamba** (Província de Maputo), **Pemba** e **Montepuez** (Cabo Delgado) e **Cuamba** (Niassa). Os chamadores foram instruídos sobre as medidas que deveriam imediatamente tomar. As reclamações foram encaminhadas para o acompanhamento e apoio direcionado do VGB AOR.
 - **2 casos de protecção**: 1 retornado e 1 deslocado interno em Quissanga solicitaram apoio para obter documentação civil. A Linha Verde 1458 forneceu aos chamadores orientações sobre como proceder e encaminhou os pontos focais do cluster de protecção para a sua sensibilização e acção, conforme relevante.
 - **45** pessoas ligaram para pedir esclarecimentos sobre o prematuro casamento.
 - **9** pessoas ligaram para perguntar sobre violência baseada em género.

Cólera

- ❖ **2** pessoas relataram à Linha Verde 1458 um surto de cólera na comunidade de Waresta em **Namuno** e pediram assistência com medicamentos. Os casos foram encaminhados para o MISAU.