



# Linha Verde da Resposta à Emergência 1458

Período coberto pelo Relatório: 1 de Fevereiro – 31 de Março 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.

**6,298**

**Casos Totais Registrados 2024**

**2,078**

**Casos Registrados Março 2024**

**95%**

**Feedback Recebido Março 2024**



## VISÃO GERAL DE DADOS: 1 DE JANEIRO – 31 DE MARÇO 2024

### PERFIL DO CHAMADOR



**89%** Masculino

**11%** Feminino

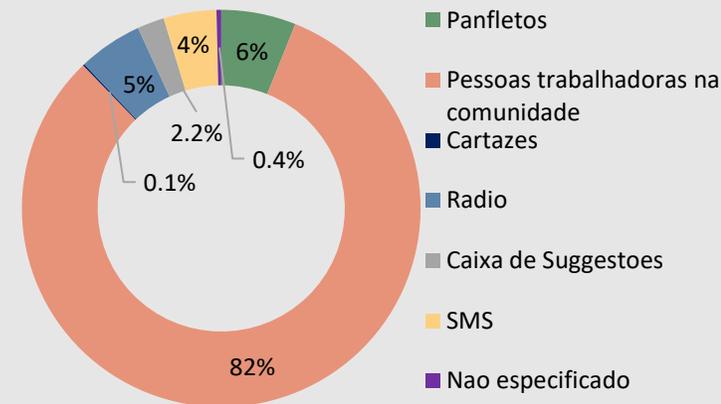


**2.5%** 17 e abaixo

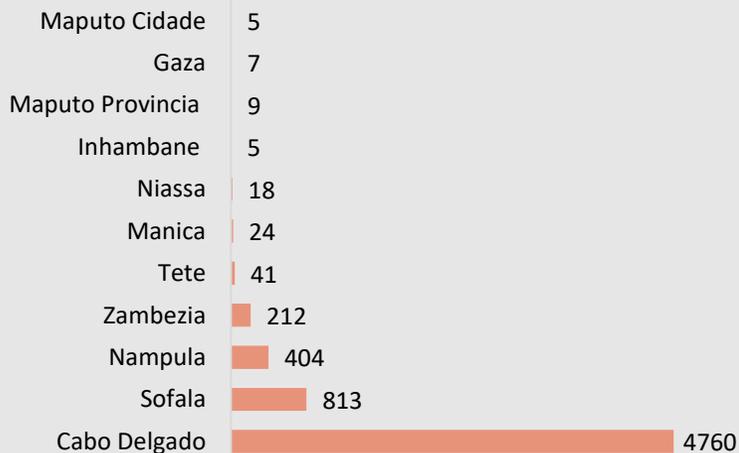
**97%** 18 - 59

**0.5%** 60 e acima

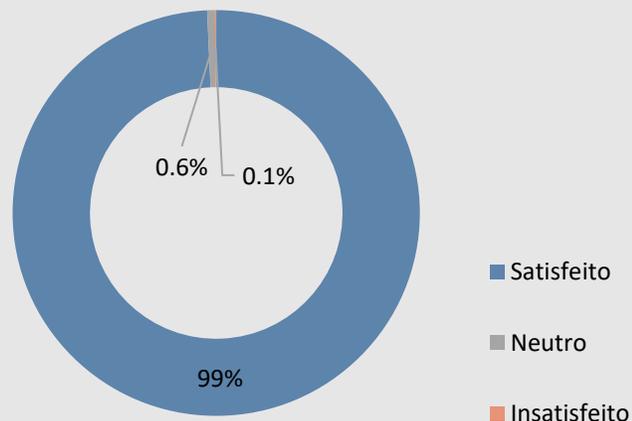
### CONHECIMENTO SOBRE LINHA VERDE 1458



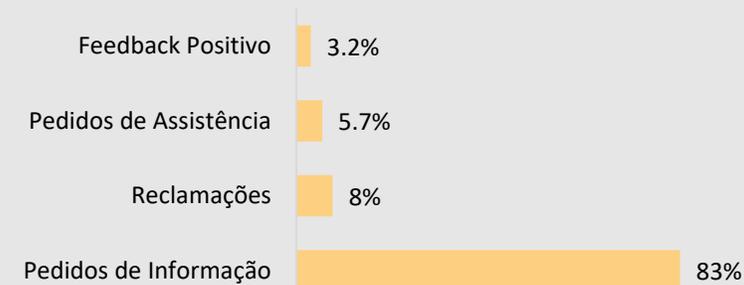
### CASOS POR PROVÍNCIA



### SATISFAÇÃO



### TIPOS DE CASO



# TIPO DE CASOS REGISTRADOS POR MÊS

## 1 DE ABRIL 2023 – 31 DE MARÇO 2024

**1 - 31 de Março 2024**

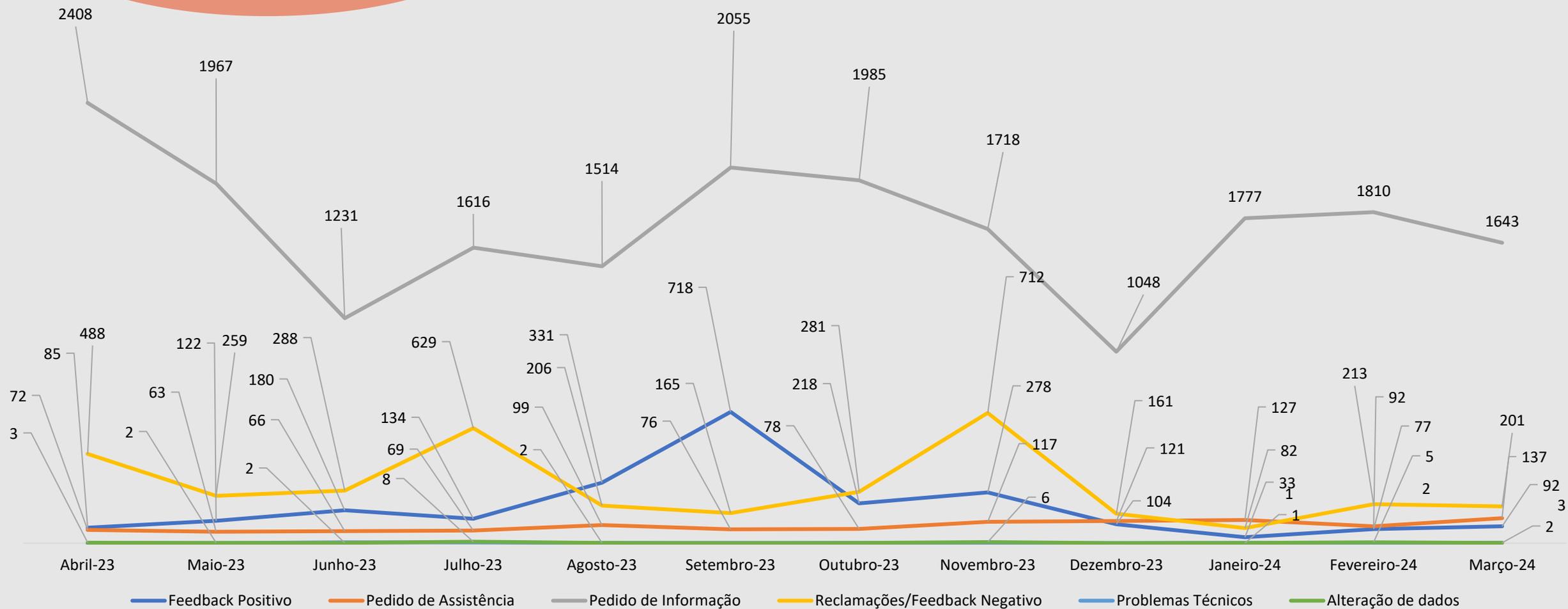
Nr. Total de Casos Registrados:

**2.078**

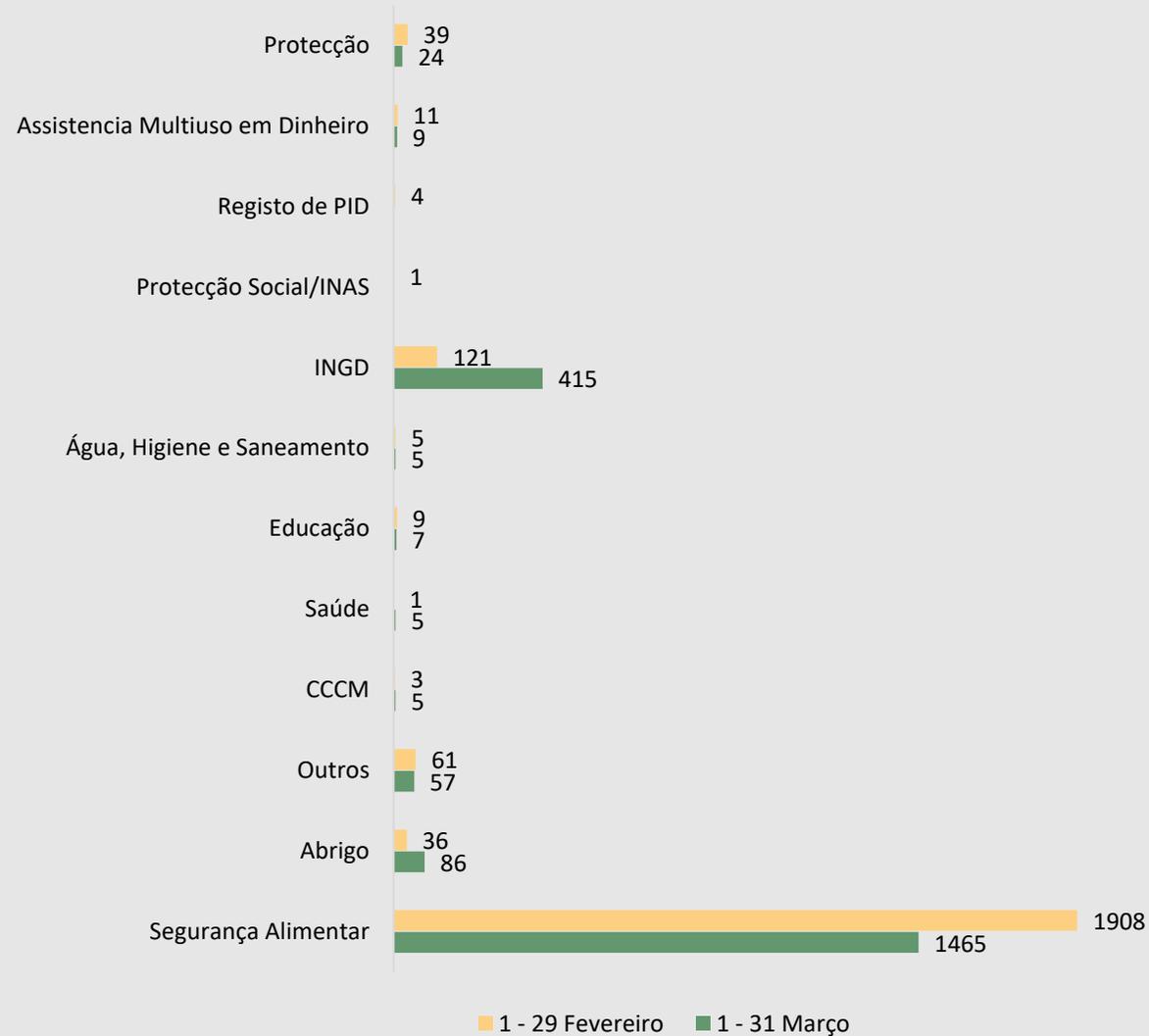
Nr. de chamadas da região norte:

**1.577**

**75.9%** dos casos registrados através da Linha Verde 1458 entre 1 e 31 de Março são provenientes da região norte.



## CASOS POR SECTOR 1 DE FEVEREIRO – 31 DE MARÇO DE 2024



O sector de **Segurança Alimentar** continua o sector com maior número de casos com um total de 70.5% 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

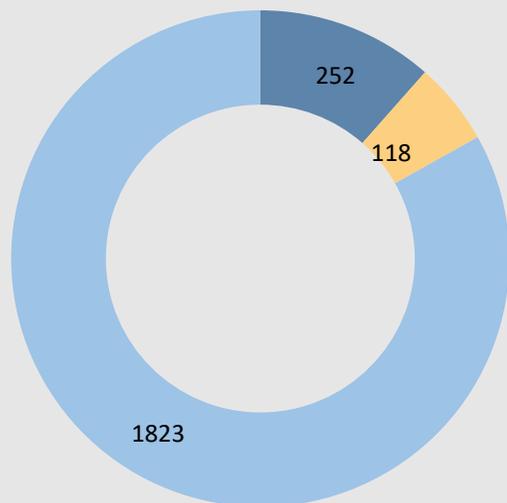
# ANÁLISE DE FEEDBACK POR SECTOR

## 1 – 31 DE MARÇO DE 2024



Casos Registados  
**2.078**  
Taxa de Casos Referenciados  
**12,1%**  
Resolução na Primeira Chamada  
**87,8%**

- 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

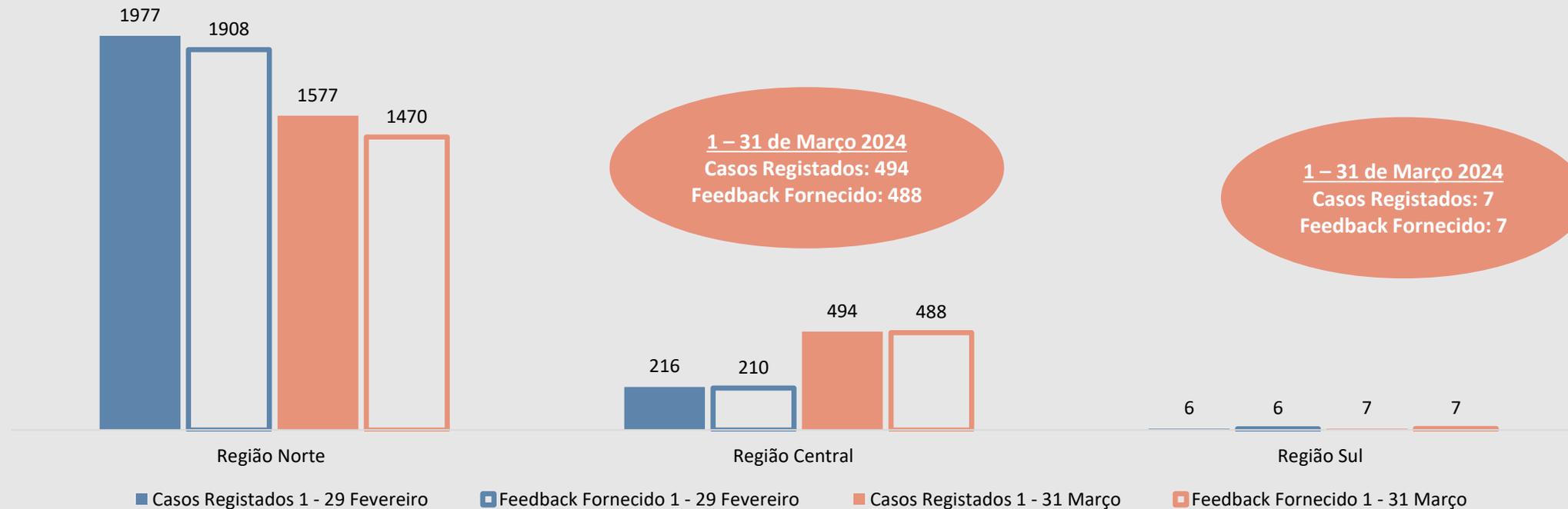
Sectores	Casos Referenciados	Feedback de Casos Referenciados	Resolucao na Primeira Chamada
Segurança Alimentar	132	36	1333
Abrigo	86	71	0
Outros	0	0	57
CCCM	5	1	0
Saúde	1	1	2
Educação	5	0	1
Água, Higiene e Saneamento	4	0	1
Protecção	2	2	0
Protecção à Criança	2	0	9
VBG	3	0	2
Protecção Social/INAS	0	0	0
Registo de PID	0	0	0
INGD	3	0	412
PSEA	0	0	6
Assistencia Multiuso em Dinheiro	9	7	0
<b>Total</b>	<b>252</b>	<b>118</b>	<b>1823</b>

# CASOS POR REGIÃO

## 1 DE FEVEREIRO – 31 DE MARÇO DE 2024



1 – 31 de Março 2024  
Casos Registrados: 1577  
Feedback Fornecido: 1470

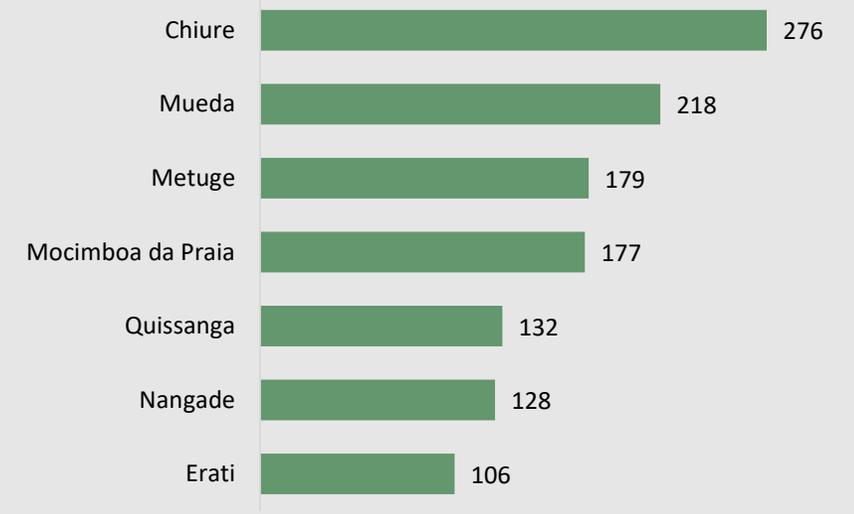
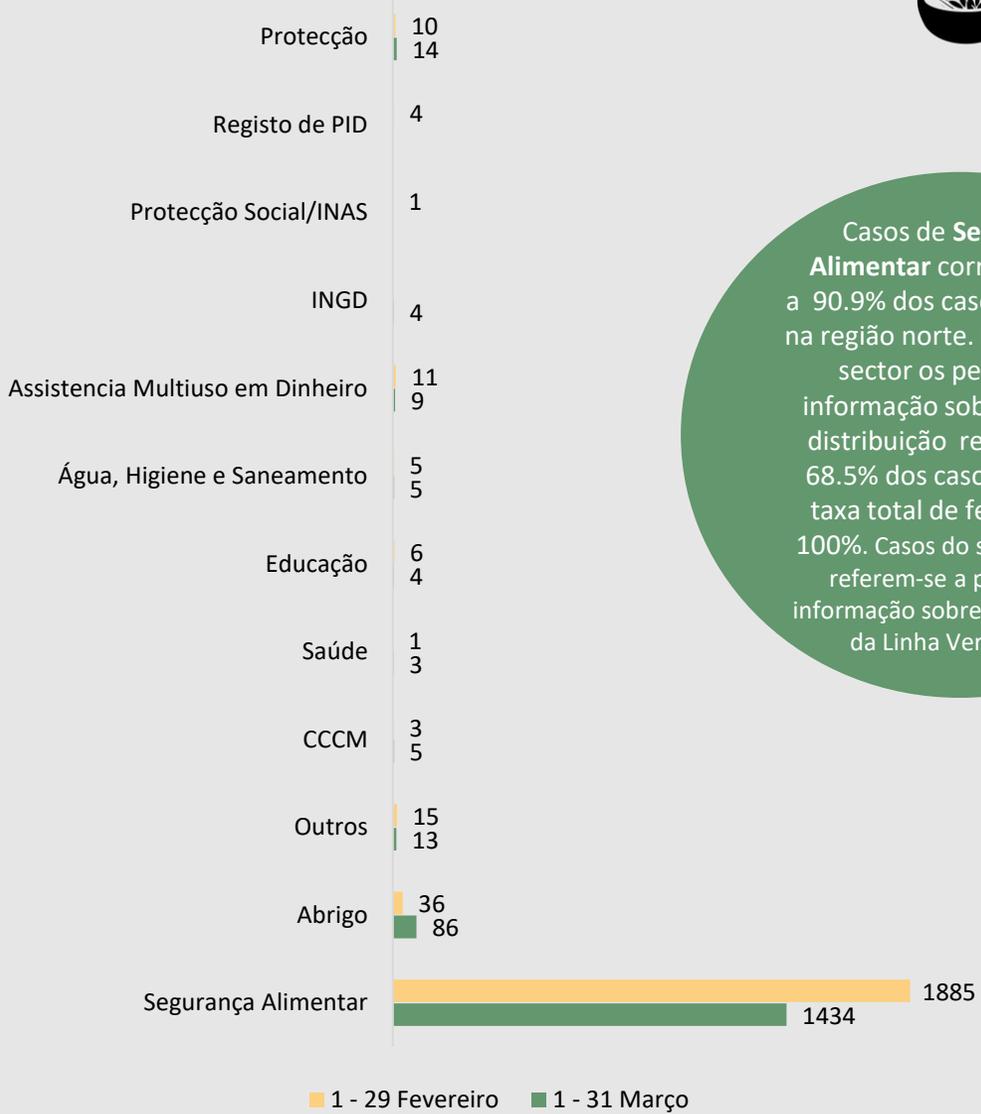


# REGIÃO NORTE CASOS POR SECTOR 1 DE FEVEREIRO – 31 DE MARÇO DE 2024

# REGIÃO NORTE DISTRITOS COM ELEVADOS NR DE CASOS 1 – 31 DE MARÇO DE 2024



Casos de **Segurança Alimentar** correspondem a 90.9% dos casos registados na região norte. Dentro deste sector os pedidos de informação sobre datas de distribuição representam 68.5% 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 FEVEREIRO – 31 DE MARÇO DE 2024

**Fevereiro**  
Casos Registrados:  
**1977**  
Feedback Fornecido:  
**97%**

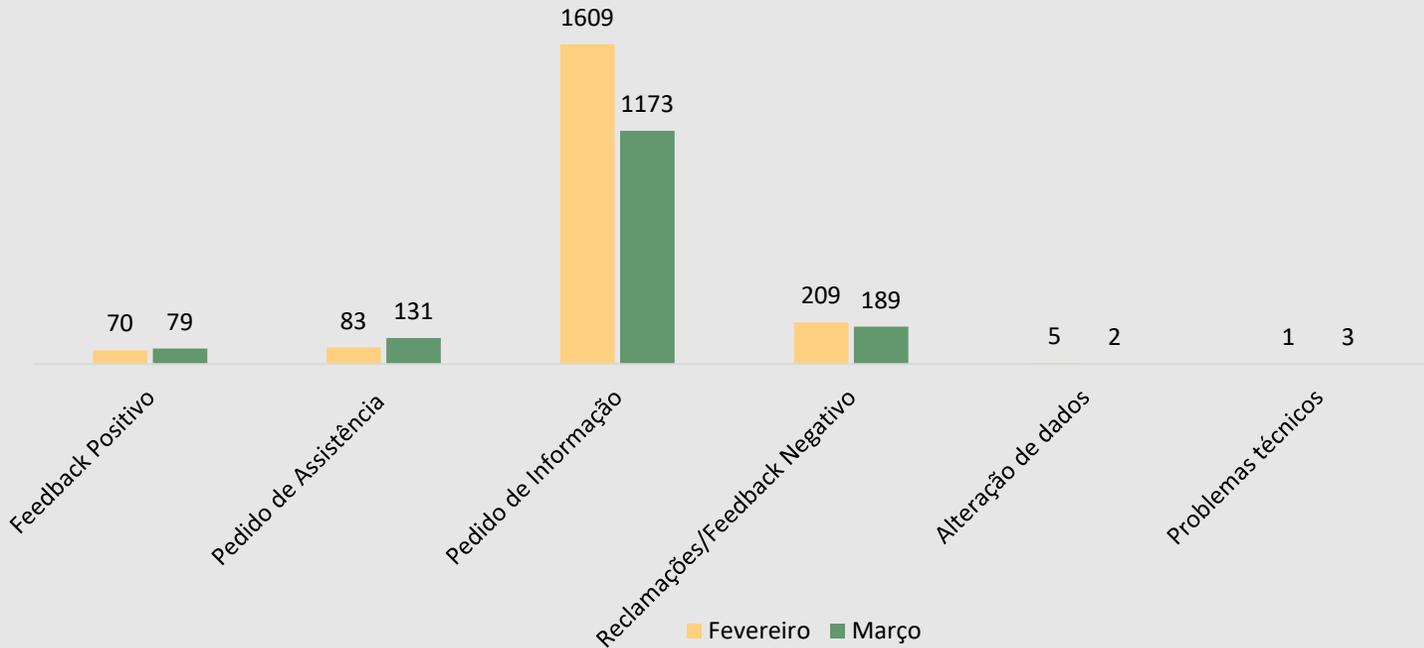
**Março**  
Casos Registrados:  
**1577**  
Feedback Fornecido:  
**93%**

**Fevereiro**  
Casos Registrados:  
**81**  
Feedback Fornecido:  
**64%**

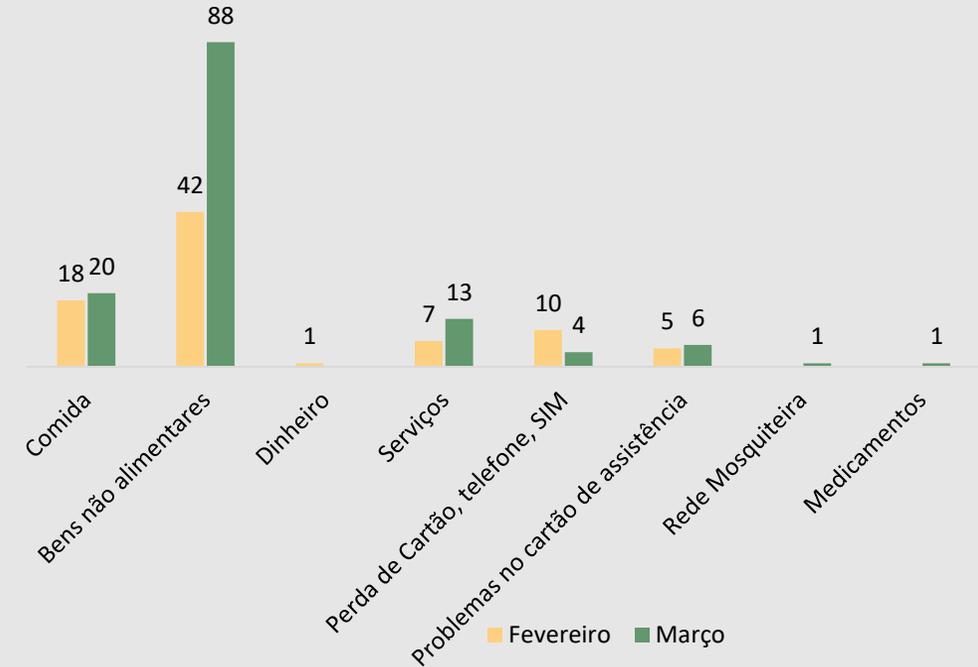
**Março**  
Casos Registrados:  
**133**  
Feedback Fornecido:  
**70%**



### TIPOS DE CASO



### PEDIDO DE ASSISTÊNCIA



# REGIÃO NORTE

## PEDIDO DE INFORMAÇÃO

### 1 DE FEVEREIRO – 31 DE MARÇO DE 2024



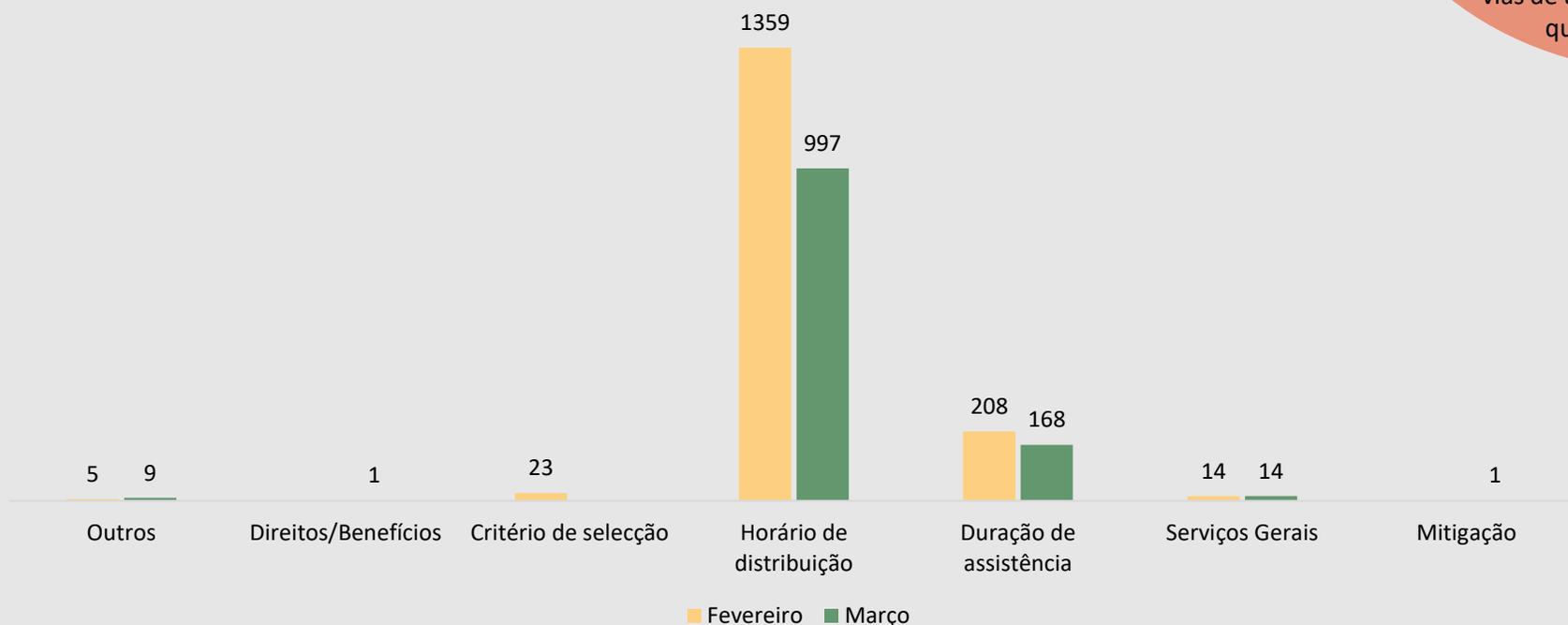
#### Fevereiro

Casos Registados:  
**1612**  
Feedback Fornecido:  
**100%**

#### Março

Casos Registados:  
**1173**  
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 e temporariamente suspensa em Mocimboa da Praia e Macomia devido à transibilidade nas vias de acesso e em Quissanga por questões de segurança.



## REGIÃO NORTE RECLAMAÇÕES/FEEDBACK NEGATIVO 1 DE FEVEREIRO – 31 DE MARÇO DE 2024

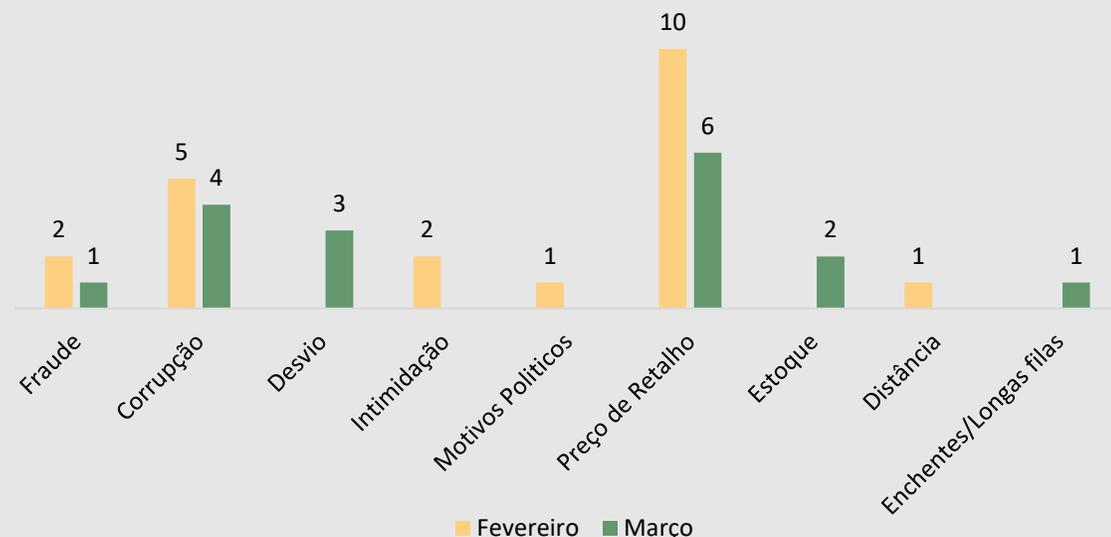
43.4% dos casos de **erro de exclusão** são de deslocados e alguns da comunidade acolhedora que não são mais alvo de assistência pois não reúnem os critérios de vulnerabilidade.



## REGIÃO NORTE TIPOS DE ABUSOS DE PODER E BARREIRAS DE ACESSO 1 DE FEVEREIRO – 31 DE MARÇO 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.

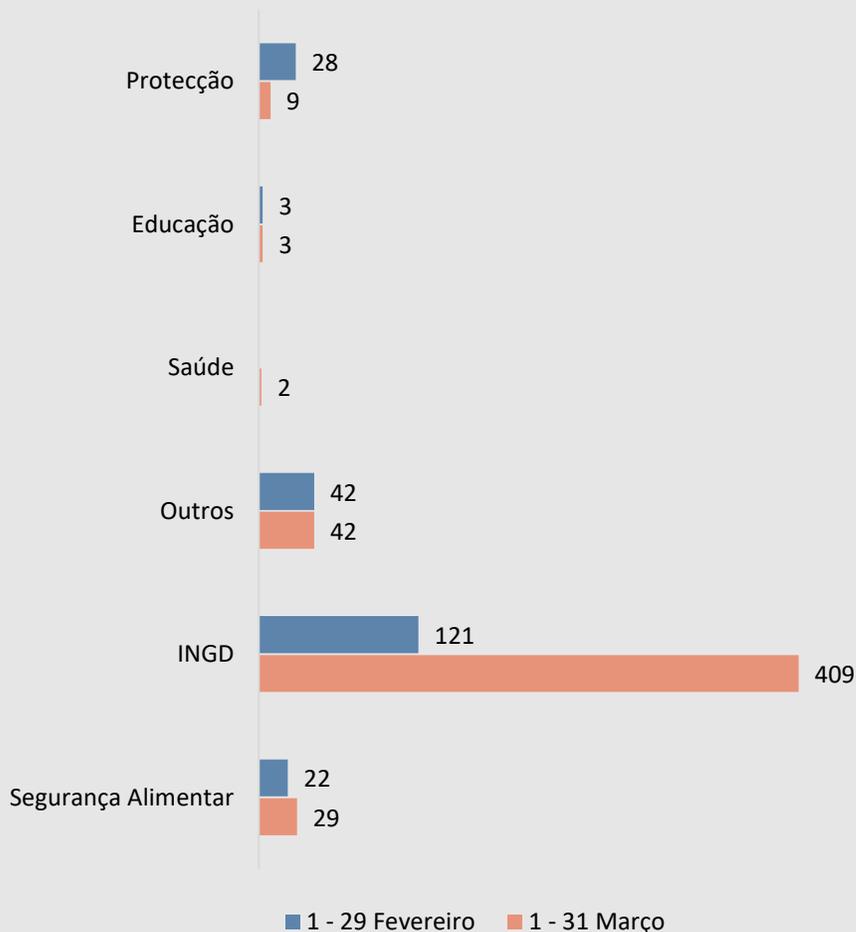


Reclamações – Abusos de poder

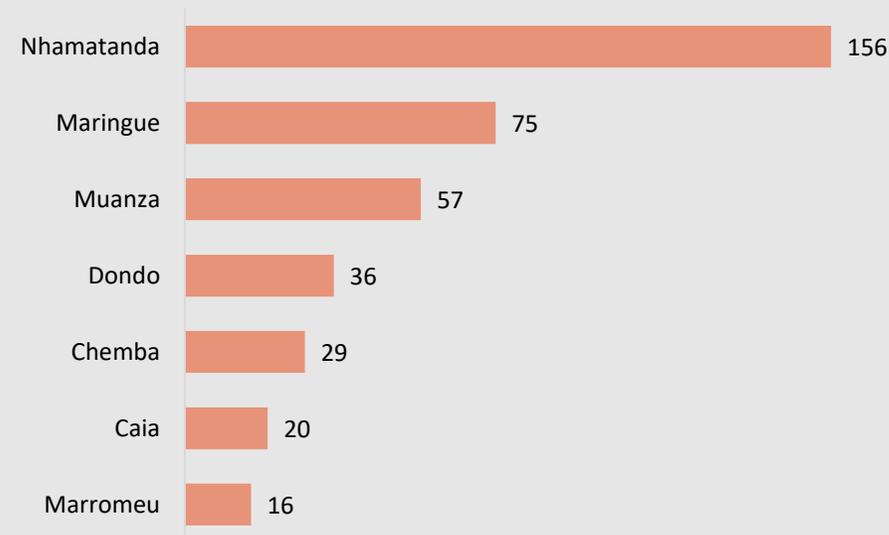
Reclamações – Barreiras de Acesso

**REGIÃO CENTRO**  
**CASOS POR SECTOR**  
**1 DE FEVEREIRO – 31 DE MARÇO DE 2024**

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



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



# REGIÃO CENTRO

## 1 DE FEVEREIRO – 31 DE MARÇO DE 2024

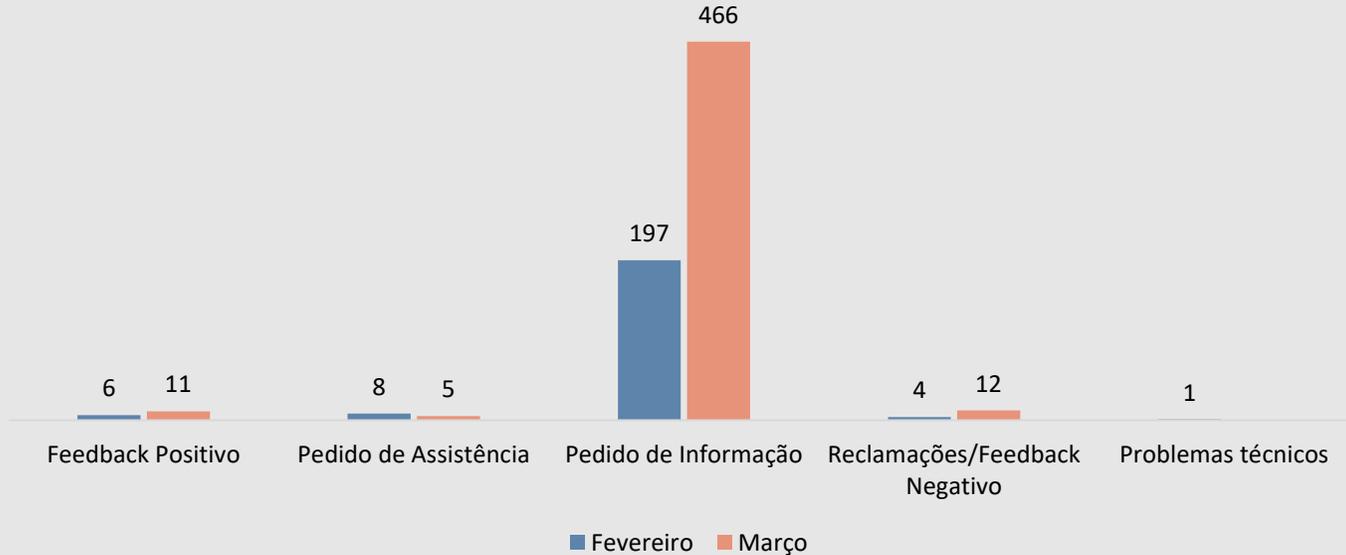
**Fevereiro**  
Casos Registrados:  
**216**  
Feedback Fornecido:  
**97%**

**Março**  
Casos Registrados:  
**494**  
Feedback Fornecido:  
**99%**

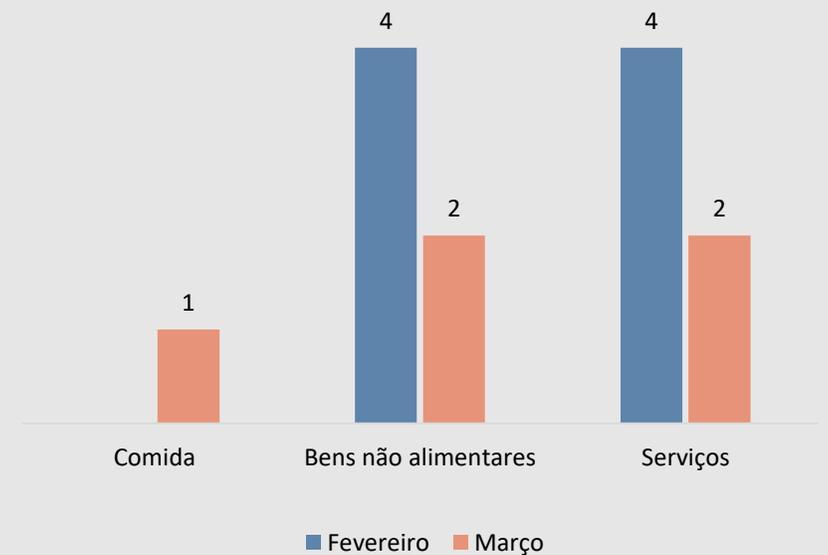
**Fevereiro**  
Casos Registrados:  
**8**  
Feedback Fornecido:  
**63%**

**Março**  
Casos Registrados:  
**5**  
Feedback Fornecido:  
**80%**

### TIPOS DE CASO



### PEDIDO DE ASSISTÊNCIA



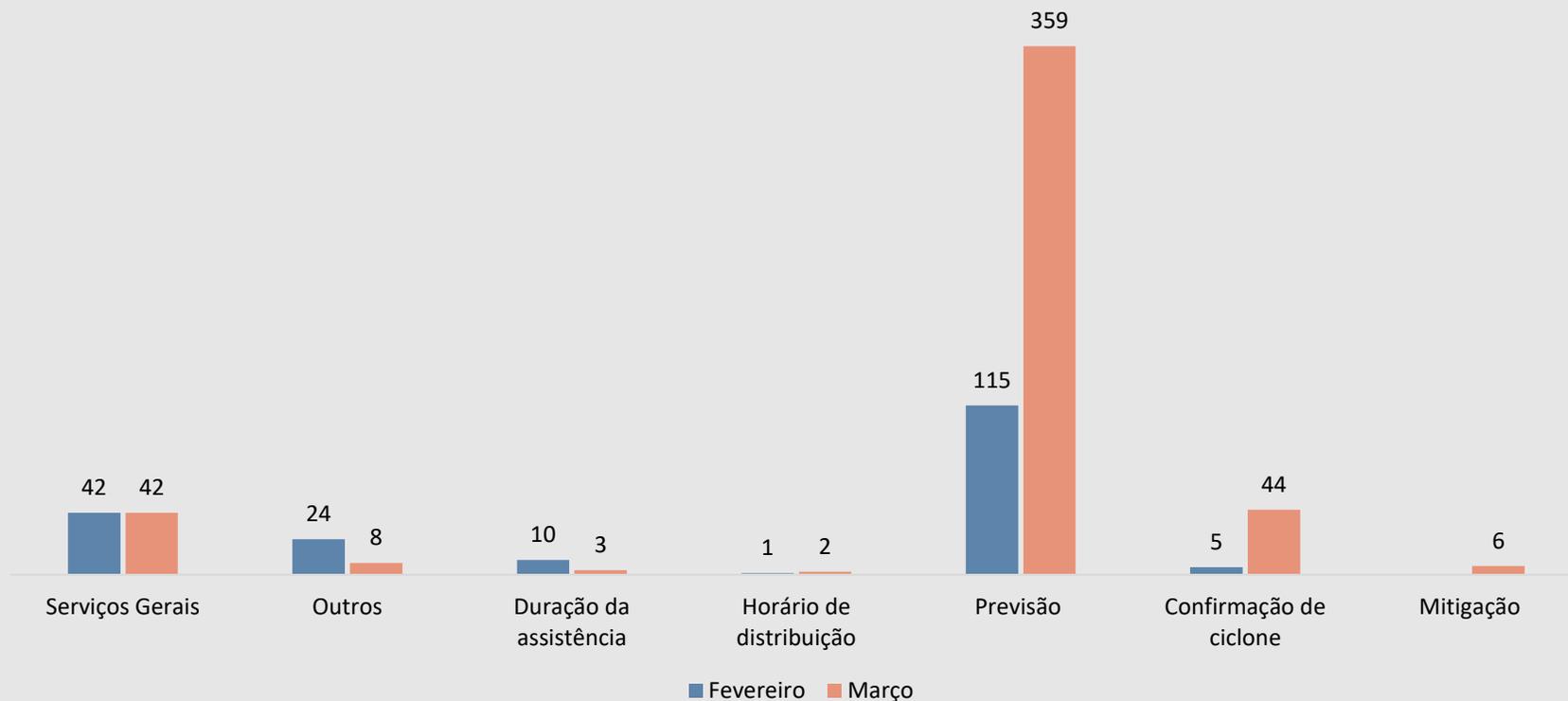
# REGIÃO CENTRO PEDIDO DE INFORMAÇÃO 1 DE FEVEREIRO – 31 DE MARÇO DE 2024



**Fevereiro**  
Casos Registados:  
**196**  
Feedback Fornecido:  
**100%**

**Março**  
Casos Registados:  
**464**  
Feedback Fornecido:  
**100%**

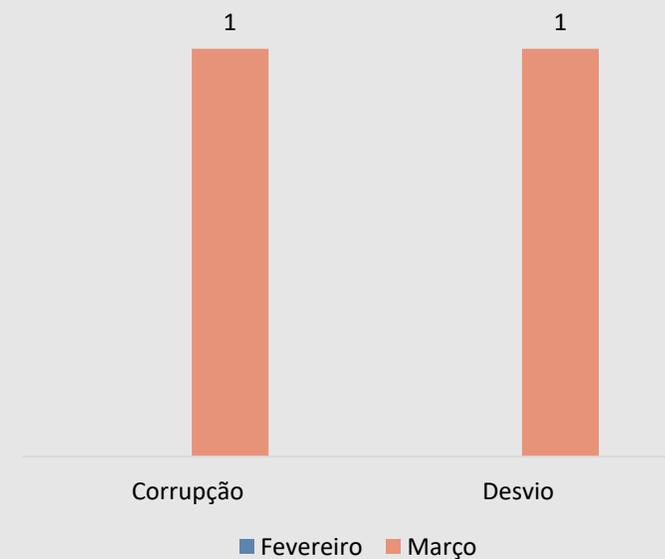
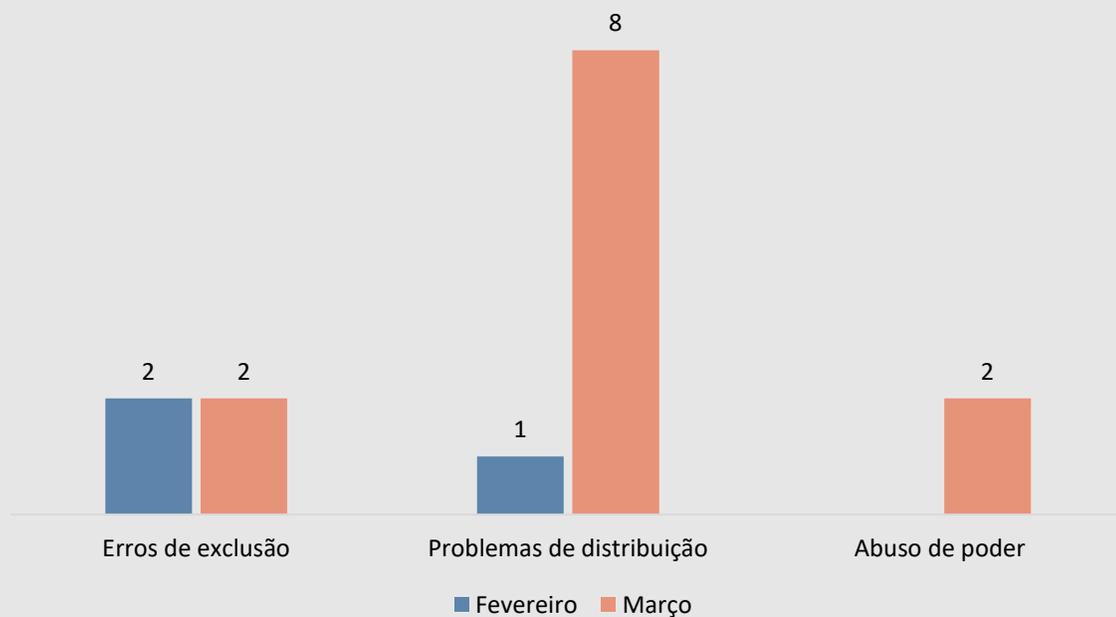
**Serviços Gerais**  
são casos onde os  
chamadores ligam  
para saber sobre  
os objectivos da  
Linha Verde 1458.



**REGIÃO CENTRO**  
**RECLAMAÇÕES/FEEDBACK NEGATIVO**  
**1 DE FEVEREIRO – 31 DE MARÇO DE 2024**



**REGIÃO CENTRO**  
**TIPOS DE ABUSO DE PODER**  
**1 DE FEVEREIRO – 31 DE MARÇO DE 2024**



**Reclamações – Abusos de power**

## REGIÃO SUL CASOS POR SECTOR

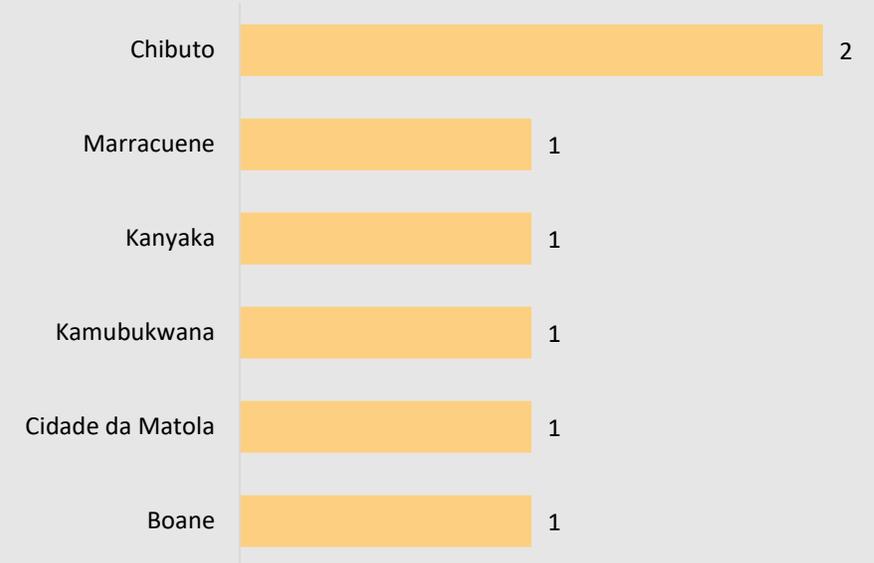
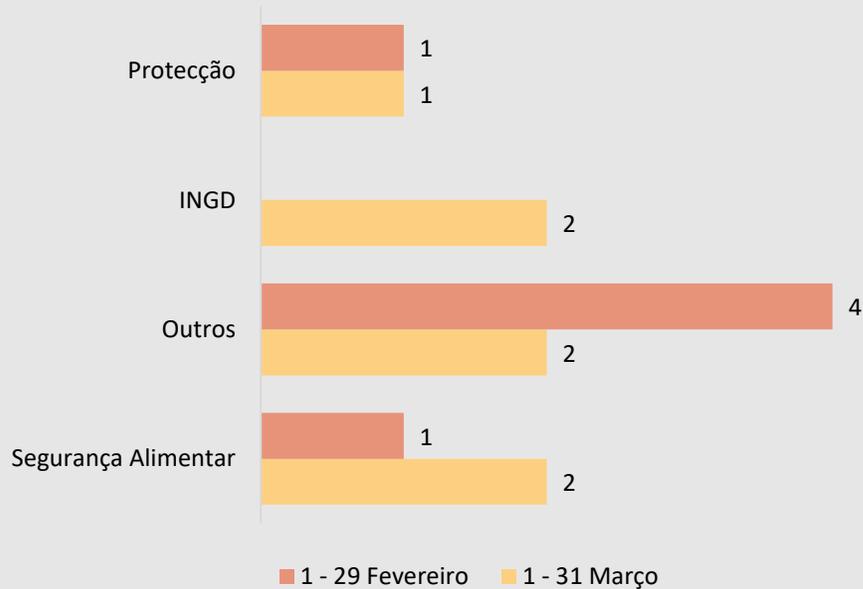
1 DE FEVEREIRO – 31 DE MARÇO DE 2024

## REGIÃO SUL DISTRITOS COM ELEVADOS NR DE CASOS

1 – 31 DE MARÇO 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 MARÇO DE 2024



### SEGURANÇA ALIMENTAR

“Estou a ligar para agradecer o PMA e parceiros. Recebi no dia 08/03/2024 1 kit composto por 50kg de arroz, 10kg de feijão e 4 litros de óleo alimentar. As distribuições decorreram no C.R. 21 de Abril. Eu peço aos parceiros para que continuem a dar assistência por mais tempo. Sou deslocada de Chuire, Ocuá para Nampula, Namapa desde 20 de Fevereiro 2024 devido aos mais recente ataques armados. Actualmente vivo no bairro Muanona numa casa emprestada, com um agregado familiar composto com 5 membros.” **Homem, Erati, Nampula**

### SEGURANÇA ALIMENTAR

“Ligo para agradecer pelo apoio no valor de 4,230MZN que recebi do PMA, distribuido no dia 23/03/2024. Sou deslocado de Macomia desde Outubro de 2021. Actualmente vivo no distrito de Mueda, na localidade Mpeme, no C.R. de Mpeme.” **Homem, Mueda, Cabo Delgado**

### SEGURANÇA ALIMENTAR E MEIOS DE VIDA

“Ligo para agradecer pelo apoio do PMA em resposta a seca que assolou o distrito de Chibuto. Recebi no dia 23 de Março de 2024 do PMA 1 kit composto por 10kg de arroz, 10kg de feijão, 15kg de farinha de milho, 6 litros de óleo alimentar e 1kg de sal. Peço aos parceiros para que continuem a apoiar por um tempo prolongado. Sou natural de Gaza, Chibuto na localidade Changanine actualmente vivo no Bairro 3 em casa própria com 5 membros da minha família.” **Mulher, Chibuto, Gaza**

### SEGURANÇA ALIMENTAR

“Estou a ligar para agradecer pelo apoio que recebi do PMA no dia 19/03/2024, recebi o valor de 4.230MZN e fui comprar alguns produtos para a minha família se alimentar. Sou deslocada de Mocimboa da Praia desde 2020, actualmente vivo em Chiure, na aldeia Kuphe.” **Mulher, Chiure, Cabo Delgado**

### SEGURANÇA ALIMENTAR

“Sou deslocada de Palma para Niassa desde 2021 devido aos ataques armados. Vivo no posto administrativo de Cuamba, localidade Namutimbua em casa emprestada com 6 membros da minha família. Fui registada pelo chefe do bairro e sou beneficiária da assistência alimentar prestada pela PMA e parceiros. Liguei a Linha Verde 1458 para agradecer pelo apoio oferecido pelo PMA onde recebi 50kg de arroz, 10kg de feijão, 4 litros de óleo alimentar.” **Mulher, Cuamba, Niassa**

### ÁGUA, SANEAMENTO E HIGIENE - ABRIGO

“Sou deslocado de Chiure desde do 20 dia de Fevereiro de 2024, para província de Nampula, distrito de Erati, Villa de Namapa. Actualmente vivo em uma casa emprestada, e mais 6 pessoas da minha família. Sou beneficiário do apoio prestado pelo PMA e os parceiros. Recebi hoje dia 08 de Março de 2024 um balde e 6 peças de roupa interior. Ligo para agradecer pelo apoio.” **Homem, Erati, Nampula**

# SEGURANÇA ALIMENTAR

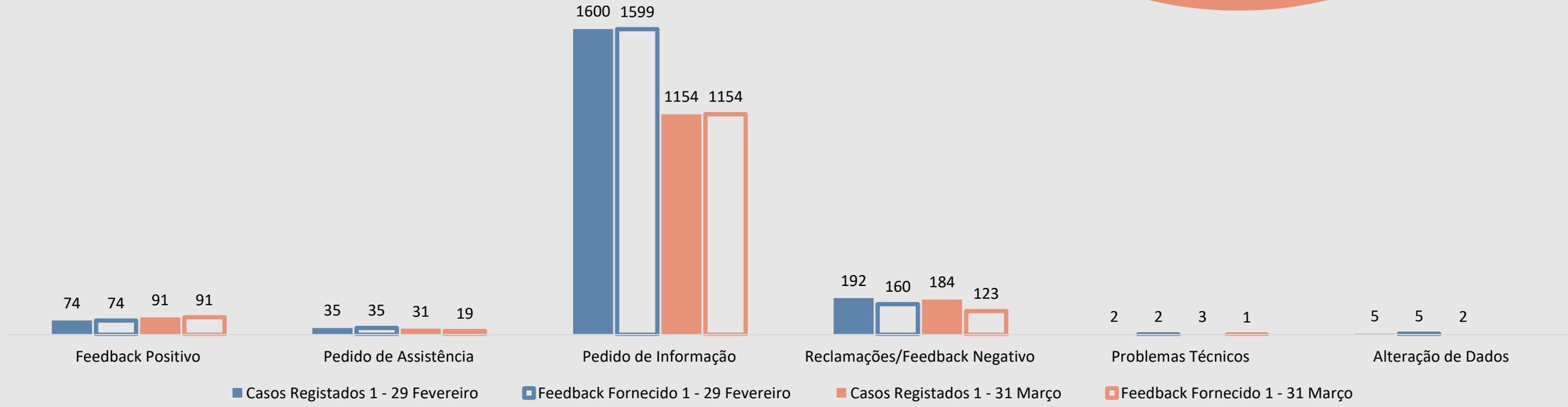
Sofala	17
Zambezia	12
Nampula	122
Cabo Delgado	1311
Gaza	2
Niassa	1

Casos Referenciados	132
Feedback Casos Referenciados	55
Resolução na Primeira Chamada	1333



**1 – 31 de Março 2024**  
 Casos Registados: **1465**  
 Feedback Fornecido: **1388**

**1 – 31 de Março 2024**  
 97.9% dos casos registados aqui são da região norte do país dos quais pedidos de **assistencia alimentar** são em alguns casos simultaneamente acompanhados por pedidos de bens não alimentares na **forma de ferramentas agrícolas e sementes, kits de abrigo e ou tendas tal como kits de higiene**



## ABRIGO E BENS NÃO ALIMENTARES



**1 – 31 de Março 2024**

Casos Registados:  
**86**  
Feedback Fornecido:  
**71**

Cabo Delgado	79
Nampula	7

Casos Referenciados	86
Feedback de Casos Referenciados	71
Resolução na Primeira Chamada	0

## ÁGUA, SANEAMENTO E HIGIENE

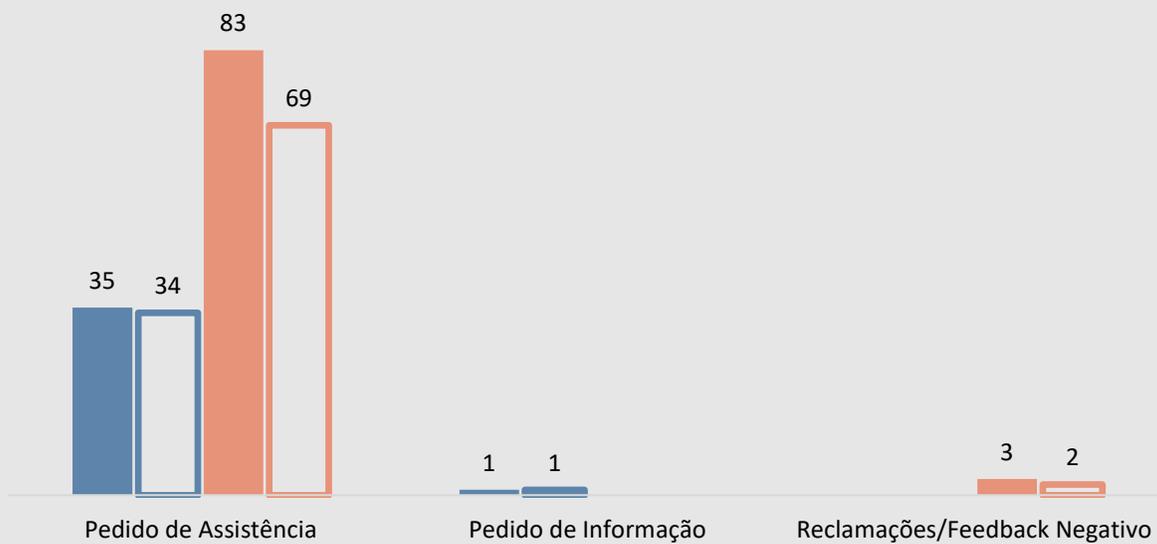


**1 – 31 de Março 2024**

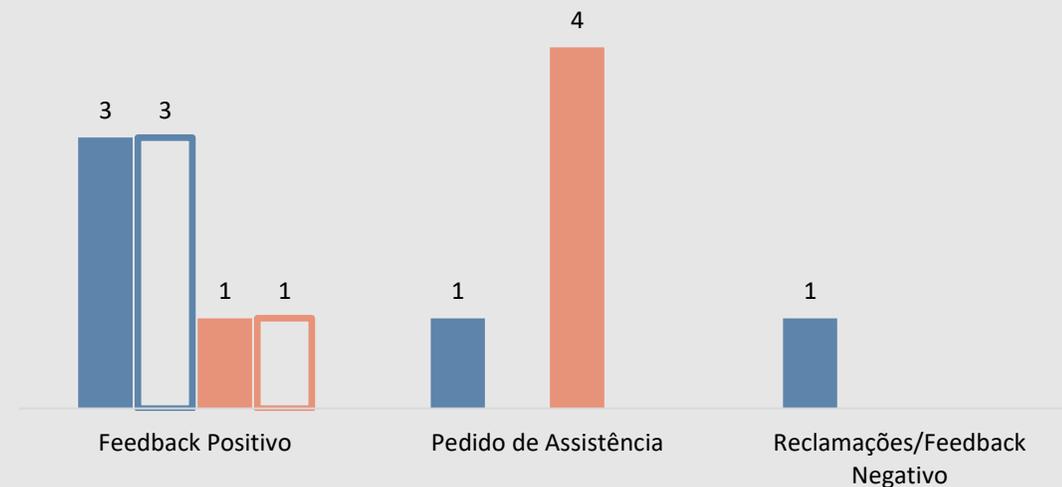
Casos Registados:  
**5**  
Feedback Fornecido:  
**1**

Cabo Delgado	4
Nampula	1

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



■ Casos Registados 1 - 29 Fevereiro   ■ Feedback Fornecido 1 - 29 Fevereiro  
■ Casos Registados 1 - 31 Março   ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Março



■ Casos Registados 1 - 29 Fevereiro   ■ Feedback Fornecido 1 - 29 Fevereiro  
■ Casos Registados 1 - 31 Março   ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Março

# PROTECÇÃO À CRIANÇA

# VBG



Sofala	4
Zambezia	2
Nampula	2
Niassa	1

Casos Referenciados	2
Feedback de Casos Referenciados	0
Resolução na Primeira Chamada	9

**Sector de Protecção à Criança:**  
 Violação sexual - 2 casos  
 Casamento forçado (Info) - 9 casos

**1 – 31 de Março 2024**  
 Casos Registados: **11**  
 Feedback Fornecido: **11**

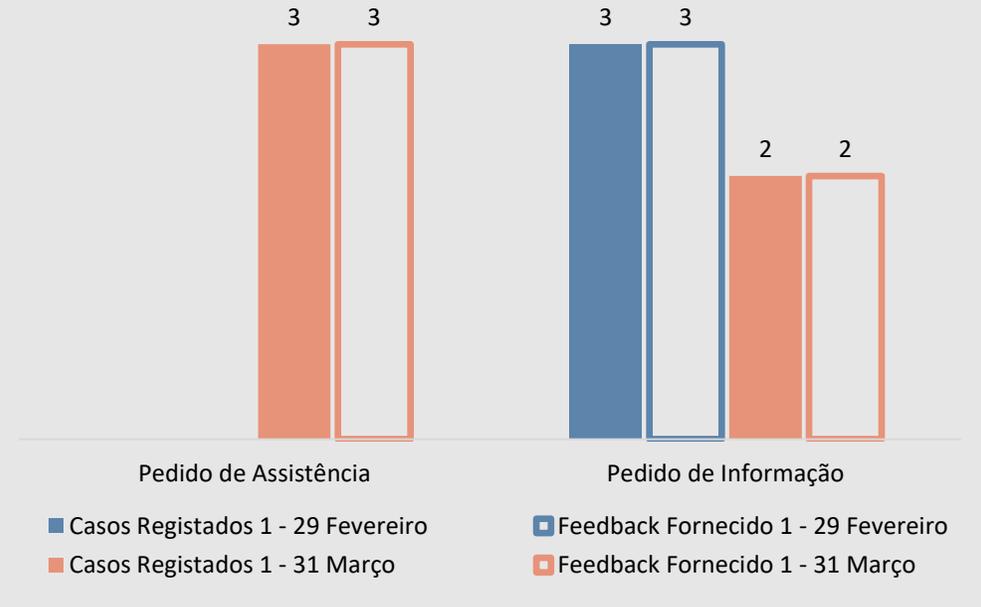
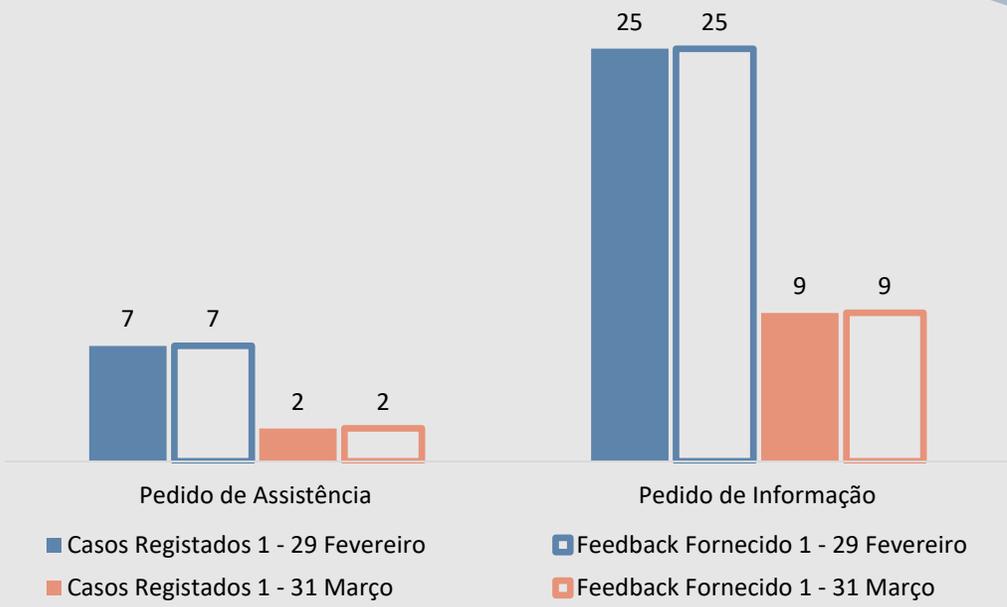
**1 – 31 de Março 2024**  
 Casos Registados: **5**  
 Feedback Fornecido: **5**

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.

Zambezia	2
Nampula	2
Maputo Provincia	1

Casos Referenciados	3
Feedback de Casos Referenciados	0
Resolução na Primeira Chamada	2

**Sector VBG inclui:**  
 Violação sexual - 1 caso  
 Agressão física – 2 casos  
 VBG (info) - 2 casos



# PROTECÇÃO



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

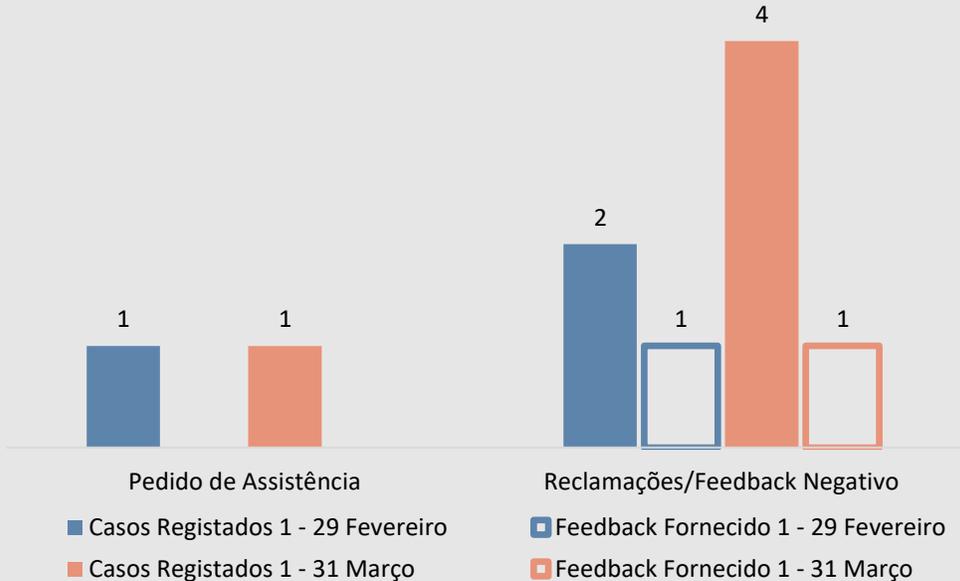
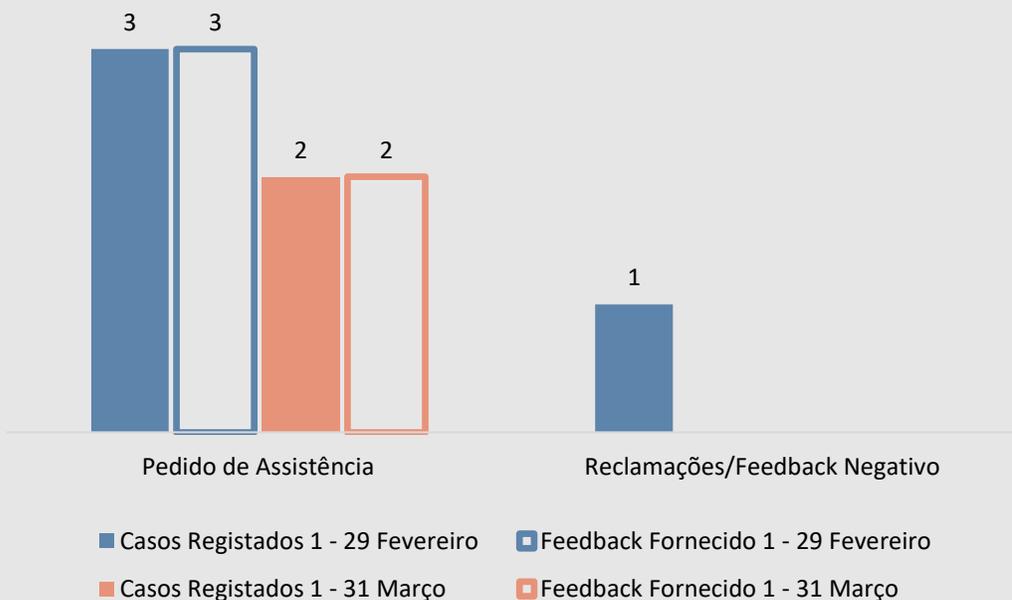
**Casos do sector de Protecção inclui:**  
 Documentação Civil - 1 caso  
 Outro - 1 caso

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

**1 – 31 de Março 2024**  
 Casos Registados: 5  
 Feedback Fornecido: 1

# CCCM

Cabo Delgado	4
Nampula	1
Casos Referenciados	5
Feedback de Casos Referenciados	1
Resolução na Primeira Chamada	0



## EDUCAÇÃO

Zambezia	3
Nampula	1
Cabo Delgado	3

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

**1 – 31 de Março 2024**

Casos Registados

7

Feedback Fornecido:

2

**1 – 31 de Março 2024**

Casos Registados:

5

Feedback Fornecido:

3

## SAÚDE

Sofala	2
Cabo Delgado	3

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

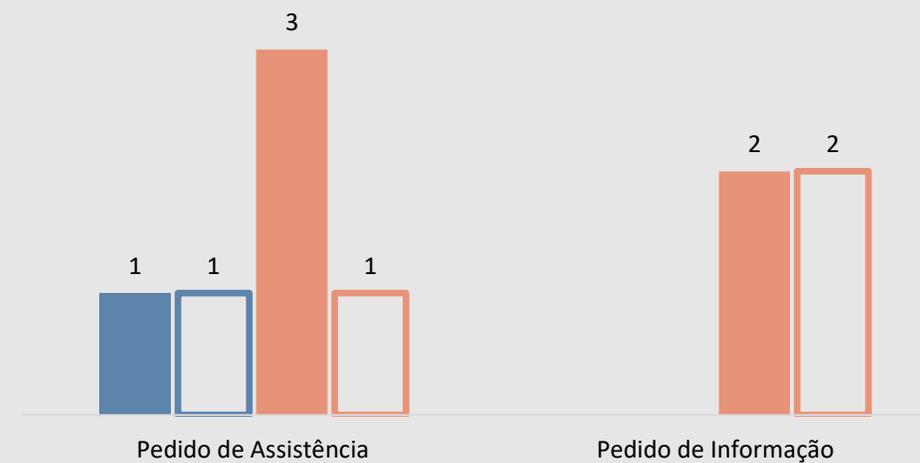


■ Casos Registados 1 - 29 Fevereiro

■ Feedback Fornecido 1 - 29 Fevereiro

■ Casos Registados 1 - 31 Março

■ Feedback Fornecido 1 - 31 Março



■ Casos Registados 1 - 29 Fevereiro

■ Feedback Fornecido 1 - 29 Fevereiro

■ Casos Registados 1 - 31 Março

■ Feedback Fornecido 1 - 31 Março

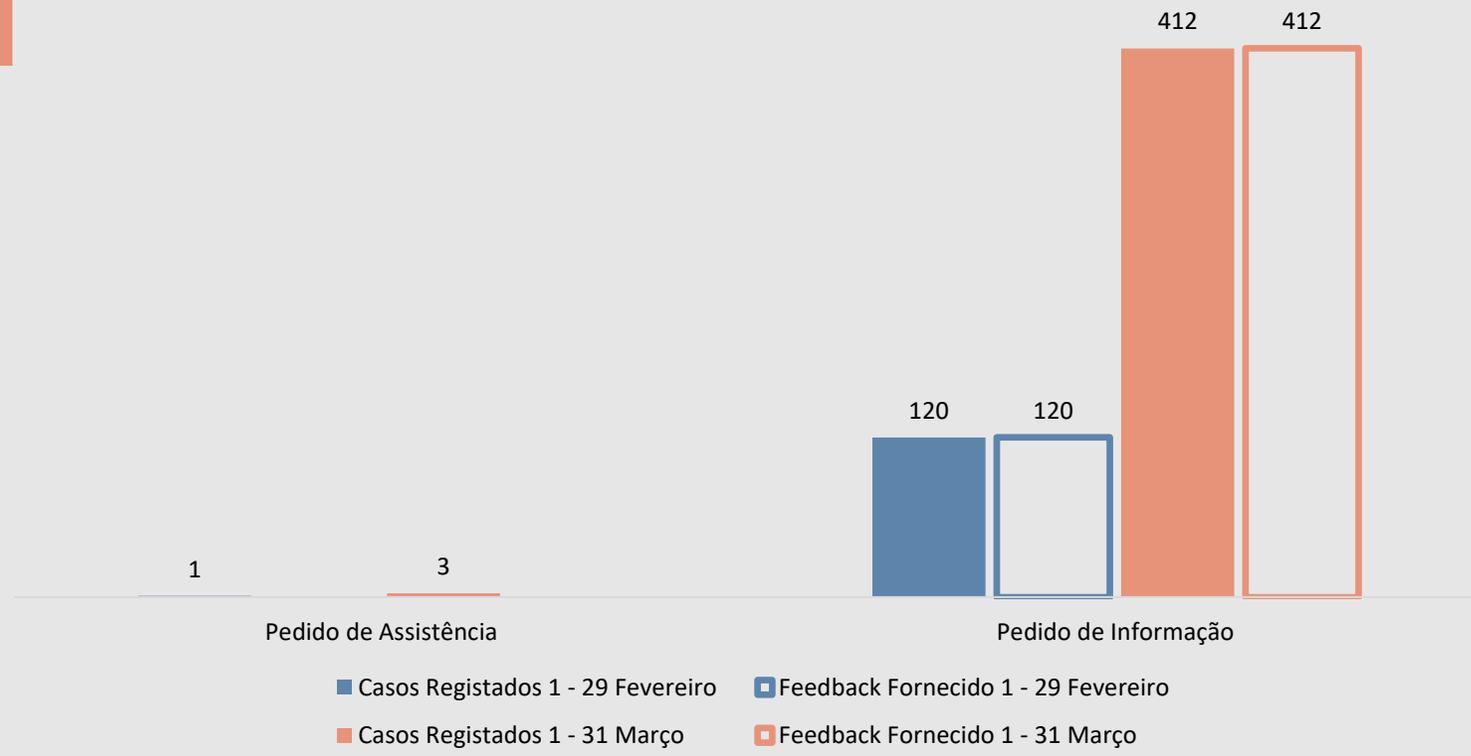
# INGD

Sofala	379
Manica	4
Tete	9
Zambezia	17
Cabo Delgado	3
Nampula	1
Maputo Cidade	1
Maputo Provincia	1

Casos Referenciados	3
Feedback de Casos Referenciados	0
Resolução na Primeira Chamada	412

**1 – 31 de Março 2024**  
Casos Registados  
**415**  
Feedback Fornecido:  
**412**

E notorio um aumento de casos devido a época chuvosa e a entrada no continente do ciclone Filipo que afectou as provincias do sul do pais



# LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

## 1 – 31 DE MARÇO DE 2024

### Visão geral

- ❖ Em Março de 2024, a Linha Verde 1458 recebeu **2.078** casos com uma taxa de feedback global de **95%**.
  - **87,8%** dos casos foram encerrados durante a chamada inicial (resolução do caso à primeira)
  - **12,1%** dos casos foram encaminhados para pontos focais da Linha Verde 1458 dos clusters e organizações para verificação e feedback, dos quais **46,8%** foram abordados e encerrados com feedback.

### A Linha Verde 1458 enviou mensagens de alerta antecipada e PSEA em colaboração com o INGD/CENOE e a Rede PSEA

- ❖ A Linha Verde 1458 em coordenação com o INGD/CENOE enviou SMSs de alerta antecipada no contexto da estação chuvosa e da tempestade tropical FILIPO, que atingiu o país a partir de Inhassoro, Inhambane, no dia 12 de Março de 2024. A tempestade impactou as províncias de Gaza, Inhambane, Maputo e Sofala. Entre os dias 12 e 27 de Março foram enviados seis sms aos usuários da Linha Verde 1458 nas áreas identificadas como de risco de inundação. As SMS alcançaram **4.536** pessoas, todas que já haviam previamente ligado à Linha Verde 1458.

SMS	Data	Texto	Província	Usuários alcançados
1	12.03.2024	A DNGRH informa a previsao de aumento do volume de escoamento das aguas dos rios, ocorrencia de inundacoes urbanas e risco de erosao, devido a chuvas intensas.	Maputo Província	<b>259</b>
2	12.03.2024	O INGD apela: Mante-se em locais seguros, afastado das zonas de risco de inundacoes e cheias, curso da agua e acompanhar informacoes das autoridades competentes	Maputo Província	<b>259</b>
3	15.03.2024	A DNGRH preve o aumento do escoamento das aguas dos rios Incomati, Umbeluzi, e Maputo, ocorrencia de inundacoes, nas zonas baixas e oa longo destas bacias.	Gaza Inhambane Maputo Província	<b>1,218</b>
4	15.03.2024	O INGD apela: Manter-se afastado das zonas de risco de inundacoes, cheias, curso de agua, retirar equipamentos para zonas seguras, nao atravessar drifts.	Gaza Inhambane Maputo Província	<b>1,218</b>

SM S	Data	Texto	Província	Usuários alcançados
5	27.03.2024	O INAM informa sobre a continuacao de chuvas fortes, trovoadas e ventos nas provincias de Manica, Sofala, Zambezia, Niassa, Nampula, e Cabo Delgado.	Maganja da Costa, Namacurra, Quelimane	<b>791</b>
6	27.03.204	O INGD apela: Manter-se em locais seguros, nao circular em locais inundados, nao atravessar curso de agua, informar-se junto das autoridades sobre abrigo seguro	Maganja da Costa, Namacurra, Quelimane	<b>791</b>

- ❖ A Linha Verde 1458 em coordenação com a Rede PSEA partilhou uma SMS para sensibilização e prevenção da Exploração e Abuso Sexual (EAS). A SMS chegou a **25.852** utentes da linha Verde 1458 em Cabo Delgado e no distrito de Erati, em Nampula.

SMS	Data	Texto	Província/distritos	Usuários alcançados
	21.03.2023	A ajuda humanitaria e gratuita. Se alguem lhe pedir pagamento, favor ou accao sexual em troca de registo ou receber ajuda, diga nao e ligue para 1458.	Cabo Delgado (All districts except Pamba) Erati (Nampula)	<b>25,852</b>

- ❖ As mensagens SMS fazem parte do orçamento partilhado da Linha Verde 1458 e podem ser enviadas a pedido de actores humanitários alcançando contactos anonimizados da base de dados da Linha Verde 1458 e/ou contactos partilhados por organizações.

### Resposta da Região Norte (IDP): 1 a 31 de Março de 2024

- ❖ Na região Norte a Linha Verde 1.458 recebeu **1.577** casos referentes a resposta ao conflito no norte do país. **90,9%** dos casos estão relacionados com a segurança alimentar, seguido de abrigo e bens não alimentares (NFI) com **5,5%**.

### Segurança Alimentar

- ❖ **1.434** casos relativos à segurança alimentar, **80,1%** foram **pedidos de informação**, **12% reclamações**, **5,4% feedback positivo**, **2,1% pedidos de assistência** e **0,3%** pedidos de **alteração de dados** e assistência para **problemas técnicos**.

# LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

## 1 – 31 DE MARÇO DE 2024

### Pedidos de informação

- ❖ **1.149** pedidos de informação foram recebidos e divididos da seguinte forma:
  - **982** pessoas atendidas solicitaram informações sobre as **datas de distribuição** dos alimentos. Para os locais onde havia planos de distribuição disponíveis, a Linha Verde 1458 partilhou as datas e, quando não disponíveis, aconselhou os chamadores a contactarem os líderes locais, uma vez que são os primeiros a receber informações localmente sempre que as datas de distribuição são confirmadas.
  - **166** pessoas de locais onde a assistência alimentar terminou recentemente devido a restrições de financiamento, ligaram para confirmar a **duração da assistência**, pois indicam que ainda enfrentam insegurança alimentar. A maioria telefonou de Pemba, Ancuabe e Balama.
  - **1** pessoa assistida em **Macomia** pediu a substituição do milho por arroz no kit de alimentação recebido. A Linha Verde 1458 esclareceu que a composição dos kits é determinada por diversos factores, incluindo custo, disponibilidade de estoque e logística.

### Reclamações

- ❖ **172** reclamações recebidas relativas à assistência alimentar, **147** foram reclamações de **erro de exclusão**, **9** alegações de **barreiras de acesso** e **8** de **abuso de poder**, **3** relatos de **problemas de distribuição**, **2** problemas de **qualidade** dos alimentos e **problemas de segurança**.
- ❖ **147** pessoas reclamaram de erros de exclusão indicando que não foram assistidas no último ciclo de distribuição.
  - **74** destas chamadas, provenientes de **Chiure**, **Metuge**, **Mueda** e **Montepuez**, tinham de facto sido removidas no contexto da selecção baseada na vulnerabilidade, por não cumprirem com os critérios.
  - **19** pessoas de **Mocimboa da Praia** e **Muidumbe** em Cabo Delgado, **Cidade de Nampula**, **Meconta** e **Nacala-A-Velha** em Nampula, telefonaram e alegaram que os seus nomes foram retirados da lista de assistência sem qualquer explicação, enquanto **1** pessoa assistida de **Mocimboa da Praia** afirmou que alguém recebeu sua ração alimentar sem o seu consentimento. Estes casos foram encaminhados para pontos focais do CFM do PMA para seguimento.
  - **50** deslocados internos em **Erati** (Nampula) alegaram que não receberam assistência apesar de estarem registados, e **2** pessoas, que ligaram a partir de **Erati** (Nampula) e **1** em **Nangade** (Cabo Delgado) relataram que os deslocados internos estavam a ser excluídos e apenas pessoas da comunidade anfitriã recebiam alimentos.
- ❖ **9** pessoas assistidas relataram **barreiras de acesso** da seguinte forma:
  - **6** pessoas reclamaram que o **preço dos retalhistas** aumentou após recargas de cartão voucher em **Mocimboa da Praia**, **Mueda** e **Chiure**, enquanto alguns também alegaram que as lojas lhes cobram preços mais elevados em comparação com os clientes locais. Os aumentos de preços foram confirmados, não devido a discriminação, mas sim devido à anulação da isenção de IVA sobre uma gama de produtos básicos e devido ao stock limitado de determinados produtos nas lojas.

- **2** reclamações de demora na distribuição de comida em **Macomia** e **Mocimboa da Praia**. A Linha Verde 1458 esclareceu que devido a problemas das vias de acesso (estradas), os camiões que transportavam alimentos não conseguiam chegar aos pontos de distribuição.
- **1** reclamação recebida de **Erati** sobre **longas filas/superlotação** no local de distribuição.
- ❖ **8** alegações de **abusos de poder** que incluem:
  - **4** denúncias de **corrupção**: **2** afirmando que os líderes locais em **Mocimboa da Praia**, em Cabo Delgado, têm vendido senhas de valor de 4230MZN por 1000MZN a pessoas não incluídas nas listas de beneficiários da assistência alimentar; **1** alegando que um líder local em **Erati**, Nampula, tem vendido rações alimentares por 50MZN para as pessoas da comunidade, excluindo os deslocados internos; **1** afirmando que um líder local em **Nangade**, em Cabo Delgado, tem vendido rações alimentares e dado mais de um kit às famílias.
  - **3** reclamações de **desvio** de comida: **1** denúncia de **desvio** de lanche escolar em **Ancuabe** pela equipe escolar; **1** de **Chiure** indicando que o líder local exige que cada pessoa assistida compartilhe com ele metade da comida; **1** alegação de desvio de arroz e óleo de cozinha em **Mueda**. Todos os casos foram encaminhados aos pontos focais do CFM do PMA e ao INGD para verificação.
  - **1** alegação de **fraude** contra um líder local em **Mocimboa da Praia** que teria registado membros da família e conhecidos, ao mesmo tempo que excluía da assistência os agregados familiares mais vulneráveis. O caso foi encaminhado aos pontos focais do CFM do PMA e ao INGD para verificação.
- ❖ **3** relatos de **problemas de distribuição**: **2** de **Chiure** alegando que as distribuições são desorganizadas e demoram muito para serem concluídas; **1** de **Metuge** para informar que as equipes não completaram a distribuição e não retornaram.
- ❖ **2** reclamações sobre a **qualidade** do arroz e do milho adquiridos no comércio local. Os chamadores são orientados a inspecionar os produtos nas lojas para evitar comprar ou levar para casa alimentos inadequados para consumo. Os casos vieram de **Chiure** e **Mueda** e foram encaminhados para os pontos focais do CFM do PMA.
- ❖ **2** relatos de **problemas de segurança**: **1** de **Mocimboa da Praia** alegando que os dirigentes locais têm sido agredidos fisicamente e acusados pela população de reduzirem o número de pessoas na lista a serem assistidas ;**1** em **Nangade** a reclamar de actores com armas de fogo nas distribuições, afirmando que isso causa medo e trauma entre deslocados internos em oposição à fornecer-lhes segurança.

# LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

## 1 – 31 DE MARÇO DE 2024

### Pedidos de assistência

- ❖ **30** pedidos de assistência foram registados e distribuídos da seguinte forma:
  - **19 pessoas** recentemente deslocadas em **Erati** (Nampula) e **Chiure** (Cabo Delgado) telefonaram para pedir ajuda alimentar. Os chamadores foram informados que a assistência foi terminada, pois foi programado para 1 ciclo de distribuição com duração de 7 dias. Contudo, os casos foram encaminhados para pontos focais do CFM do PMA para avaliar a possibilidade de prestar assistência.
  - **6** pessoas assistidas em **Chiure** e **Mueda** solicitaram apoio com os seus cartões de assistência que não funcionavam e não podiam comprar alimentos. Todos os casos foram encaminhados e abordados pelos pontos focais do CFM do PMA.
  - **4** telefonaram de **Montepuez** e **Metuge** em Cabo Delgado e **Mossuril** em Nampula para pedir a substituição dos seus cartões de assistência alimentar perdidos. Os pedidos foram encaminhados e atendidos pelos pontos focais do CFM do PMA.
  - **1** pessoa de **Montepuez** ligou para solicitar ferramentas agrícolas e sementes.

### Abrigo e NFIs

- ❖ A Linha Verde 1458 registou 86 casos relacionados ao sector de abrigo e NFI. 83 são pedidos de assistência e 3 reclamações.
- ❖ **83** Deslocados internos de **Nangade** (39), **Mueda** (26), **Erati** (7), **Metuge** (4), **Ancuabe** (1), **Balama** (1), **Chiure** (1), **Ibo** (1), **Mocimboa da Praia** (1), **Muidumbe** (1) solicitaram lonas, barracas, lanternas, cobertores, utensílios de cozinha, cobertores, esteiras de palha, lanternas, baldes, mosquiteiros e lençóis.
- ❖ **3** pessoas que ligaram de **Metuge** e **Quissanga** queixaram-se de não receberem pagamento depois de terem sido contratados para trabalhar em projectos de construção.

### Assistência multifuso em dinheiro (NRC)

- ❖ **8** deslocados internos em **Muidumbe**, **Nangade** e **Mueda** reclamaram de **erro de exclusão** por não receberem transferências de M-pesa apesar de receber um telefone e um cartão SIM. Os casos foram encaminhados aos pontos focais para verificação e seguimento.
- ❖ **1** IDP em **Mueda** solicitou a data de distribuição de lonas e telefones para receber transferências de dinheiro. A Linha Verde 1458 instruiu o chamador a consultar o líder do centro para obter informações sobre qualquer data de distribuição planeada.

### WASH

- ❖ **5** casos relativos a WASH foram recebidos **4 pedidos de assistência** e **1 feedback positivo**. Chamadores em **Nangade** pedem melhoria do abastecimento de água e construção de poços.

### Região Centro: 1 a 31 de Março de 2024

- ❖ A Linha Verde 1458 registou **494** casos provenientes da região centro. **84%** eram questões relacionadas com o estado meteorológico, **5,9%** relacionadas com a segurança alimentar e meios de subsistência e **2,4%** relacionadas com a resposta ao ciclone Freddy. Do total **94,3%** foram **pedidos de informação**, **2,4% reclamações**, **2,2% feedback positivo** e **1% pedidos de assistência**.

### Consultas relacionadas a Meteorologia

- ❖ **409** pessoas ligaram para pedir actualizações meteorológicas quando alguns tomaram conhecimento da tempestade tropical FILIPO que se aproximava do interior e queriam confirmar se teria impacto nas suas zonas. A maioria telefonou de **Nhamatanda**, **Marromeu**, **Muanza** e **Dondo** em Sofala. A Linha Verde 1458 partilhou a previsão meteorológica fornecida pelo INAM e recomendou-lhes que sintonizassem os canais oficiais para obterem actualizações meteorológicas atempadas e seguissem as orientações de segurança.

### Resposta ao ciclone Freddy

- ❖ **12** ligações foram recebidas em relação à resposta a Freddy. **8** pessoas ligaram para saber quando ou se ainda receberão transferências M-pesa, pois afirmam que foram cadastrados e receberam cartões SIM, mas até o momento alguns não receberam nenhuma transferência e outros não receberam todas as transferências planeadas. Os casos foram notificados de **Nicoadala** e **Namacurra** na Zambézia. A Linha Verde 1458 informou aos chamadores que o PMA está a trabalhar em conjunto com a Vodacom para resolver os problemas técnicos por detrás dos atrasos e que deverão receber o dinheiro nos próximos dias.

### Protecção

- ❖ A Linha Verde 1458 recebeu **24** casos relativos a questões de protecção que incluem:
  - **3** casos de **VBG**: **2** relatos de **agressão física** da **Cidade da Matola** (Província de Maputo) e **Rapale** (Nampula); **1** relato de **violação sexual** de **Ribáuè** (Nampula). A Linha Verde 1458 informou sobre as medidas que deveriam tomar e encaminhou-os para os serviços disponíveis localmente.
  - **2** relatos de **protecção da criança**, de violação em Macomia (Cabo Delgado) e Nhamatanda (Sofala). Ambos os casos foram imediatamente encaminhados à Linha Fala Criança 116 para seguimento e providências.
  - **2** casos de **protecção**: **1** refugiado em **Montepuez** (Cabo Delgado) solicitou assistência para renovação de BI. Uma pessoa que telefonou de **Quissanga** (Cabo Delgado) pediu ajuda em transporte para se deslocar para um local seguro depois de os insurgentes terem invadido a sua comunidade. A Linha Verde 1458 encaminhou os casos para os pontos focais do cluster de protecção, que os trataram.
  - **9** pessoas que ligaram pediram esclarecimentos sobre o casamento forçado.
  - **6** chamadores solicitaram esclarecimentos sobre a **SEA** após receberem o SMS de sensibilização da **PSEA**.
  - **2** pessoas ligaram para perguntar sobre violência baseada em género.