



**LINHA VERDE**  
DA RESPOSTA A EMERGENCIA  
**1458**

# Linha Verde da Resposta à Emergência 1458

Período coberto pelo Relatório: 1 de Janeiro - 29 de Fevereiro 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.

**4,220**

**Casos Totais Registrados 2024**

**2,199**

**Casos Registrados Fevereiro 2024**

**95%**

**Feedback Recebido Fevereiro 2024**



## VISÃO GERAL DE DADOS: 1 DE JANEIRO - 29 DE FEVEREIRO 2024

### PERFIL DO CHAMADOR



**89% Masculino**

**11% Feminino**

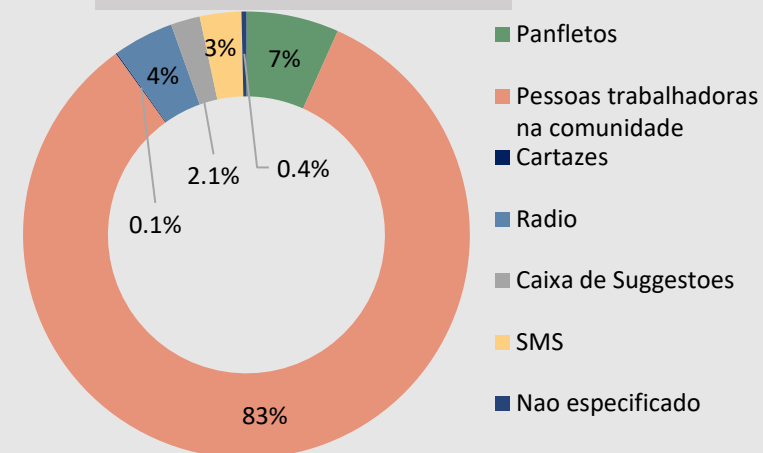


**3% 17 e abaixo**

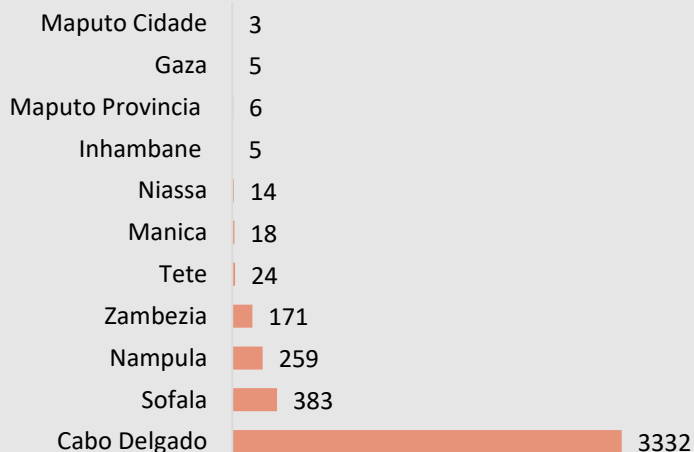
**96.5% 18 - 59**

**0.5% 60 e acima**

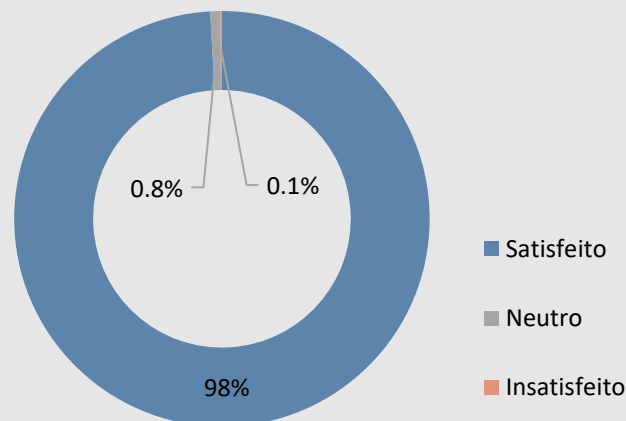
### CONHECIMENTO SOBRE LINHA VERDE 1458



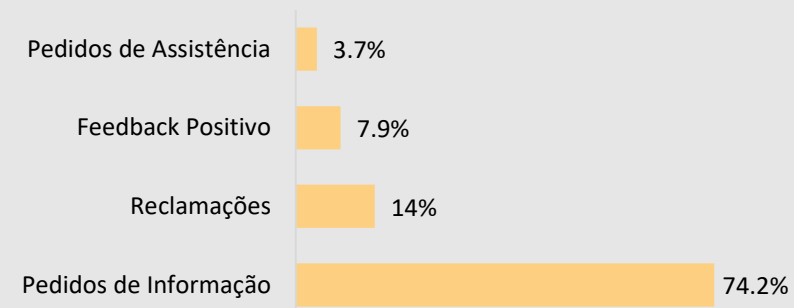
### CASOS POR PROVÍNCIA



### SATISFAÇÃO



### TIPOS DE CASO



# TIPO DE CASOS REGISTRADOS POR MÊS

## 1 DE MARÇO 2023 – 29 DE FEVEREIRO 2024

**1 - 29 de Fevereiro 2024**

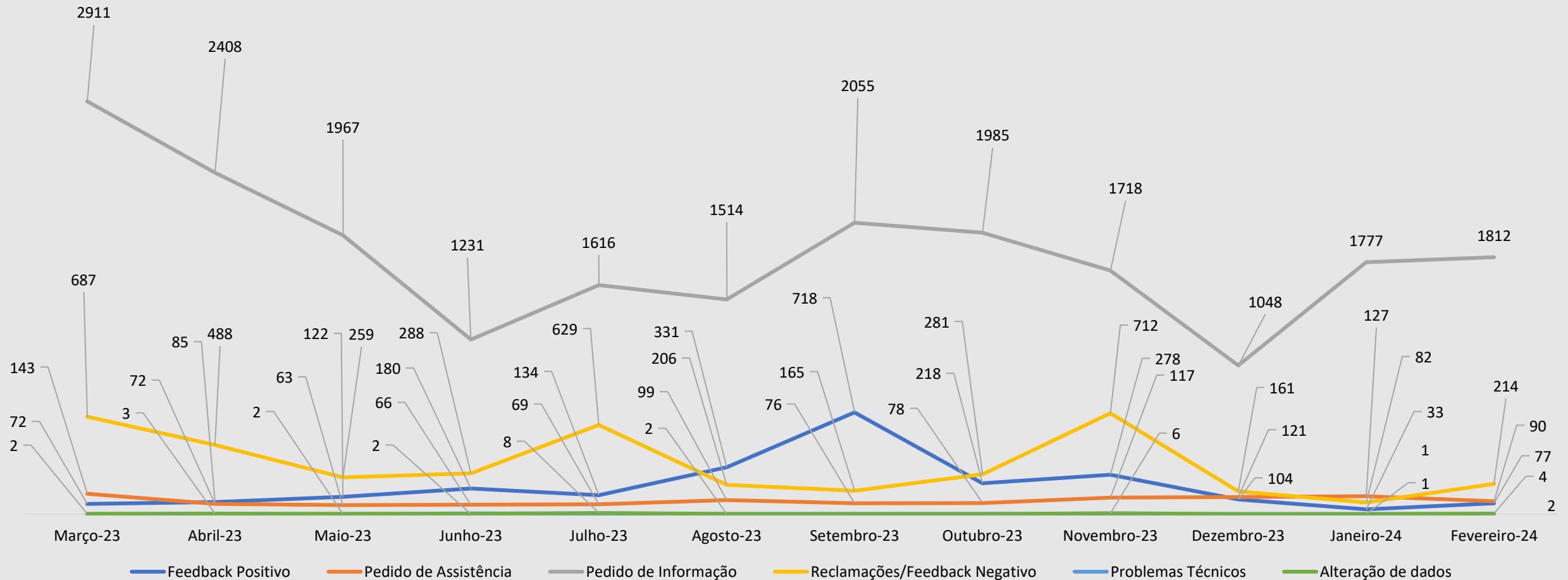
Nr. Total de Casos Registrados:

**2.199**

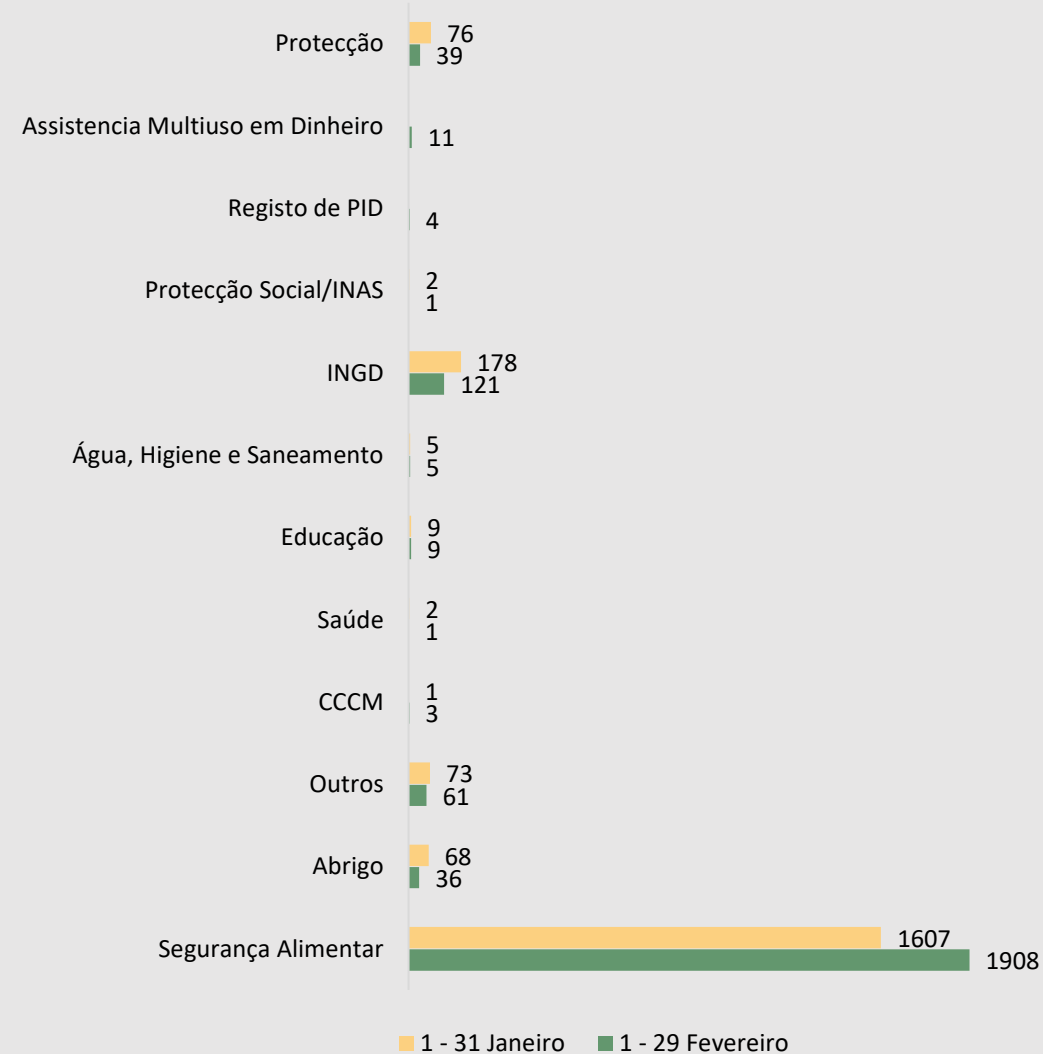
Nr. de chamadas da região norte:

**1.977**

**90%** dos casos registrados através da Linha Verde 1458 entre 1 e 29 de Fevereiro são provenientes da região norte.



## CASOS POR SECTOR 1 DE JANEIRO – 29 DE FEVEREIRO DE 2024



O sector de **Segurança Alimentar** continua o sector com maior número de casos com um total de 86.8% 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

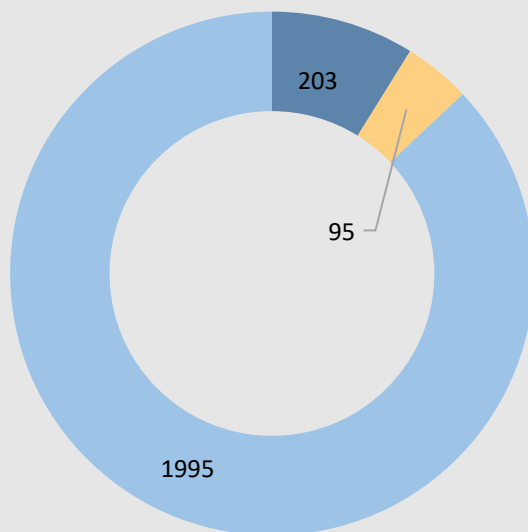
# ANÁLISE DE FEEDBACK POR SECTOR

## 1 – 29 DE FEVEREIRO DE 2024



Casos Registados  
**2.199**  
Taxa de Casos Referenciados  
**9.2%**  
Resolução na Primeira Chamada  
**90.8%**

- 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 ■ Resolução na Primeira Chamada

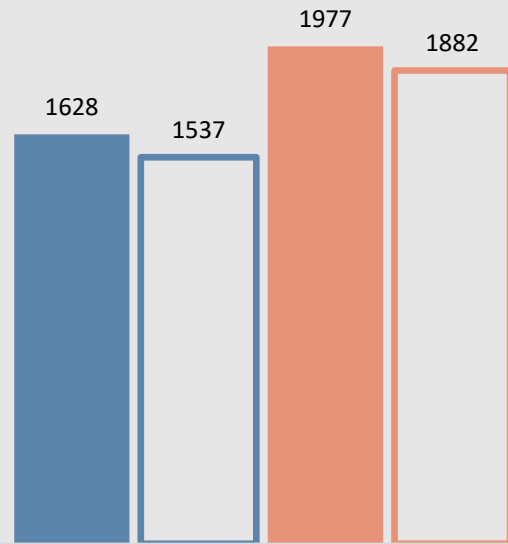
Sectores	Casos Referenciados	Feedback de Casos Referenciados	Resolucao na Primeira Chamada
Segurança Alimentar	125	65	1783
Abrigo	36	26	0
Outros	1	0	60
CCCM	3	0	0
Saúde	1	1	0
Educação	7	0	1
Água, Higiene e Saneamento	2	0	3
Protecção	4	3	0
Protecção à Criança	7	0	25
VBG	0	0	3
Protecção Social/INAS	1	0	0
Registo de PID	4	0	0
INGD	1	0	120
PSEA	0	0	0
Assistencia Multiuso em Dinheiro	11	0	0
<b>Total</b>	<b>203</b>	<b>95</b>	<b>1995</b>

# CASOS POR REGIÃO

## 1 DE JANEIRO – 29 DE FEVEREIRO DE 2024

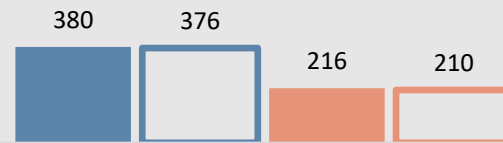


1 – 29 de Fevereiro 2024  
Casos Registrados: 1977  
Feedback Fornecido: 1882



Região Norte

1 – 29 de Fevereiro 2024  
Casos Registrados: 216  
Feedback Fornecido: 210



Região Central

1 – 29 de Fevereiro 2024  
Casos Registrados: 6  
Feedback Fornecido: 6

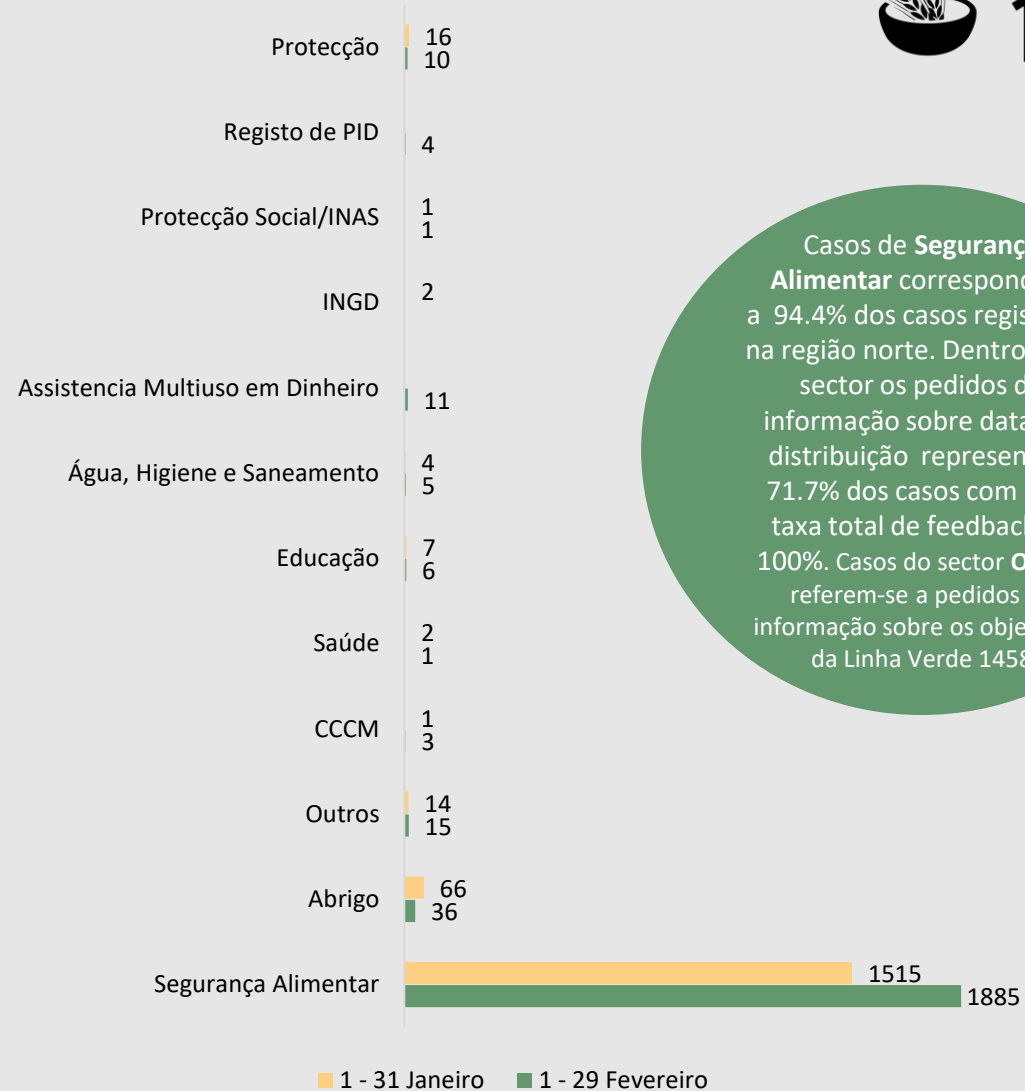


Região Sul

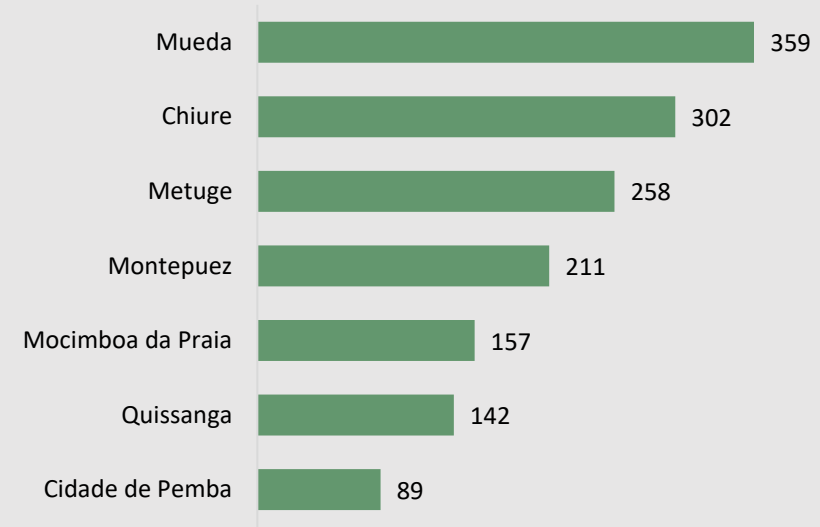
■ Casos Registrados 1 - 31 Janeiro   ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Janeiro   ■ Casos Registrados 1 - 29 Fevereiro   ■ Feedback Fornecido 1 - 29 Fevereiro

## REGIÃO NORTE CASOS POR SECTOR 1 DE JANEIRO – 29 DE FEVEREIRO DE 2024

## REGIÃO NORTE DISTRITOS COM ELEVADOS NR DE CASOS 1 – 29 DE FEVEREIRO DE 2024



Casos de **Segurança Alimentar** correspondem a 94.4% dos casos registados na região norte. Dentro deste sector os pedidos de informação sobre datas de distribuição representam 71.7% 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 JANEIRO – 29 DE FEVEREIRO DE 2024

**Janeiro**  
Casos Registrados:  
**1628**  
Feedback Fornecido:  
**94%**

**Fevereiro**  
Casos Registrados:  
**1977**  
Feedback Fornecido:  
**95%**

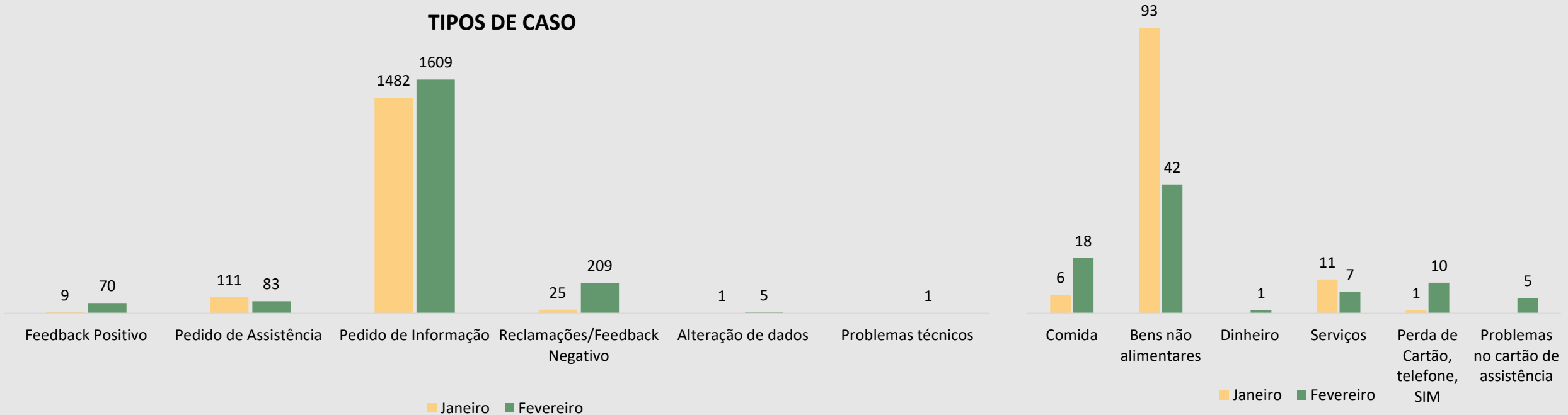
**Janeiro**  
Casos Registrados:  
**111**  
Feedback Fornecido:  
**24%**

**Fevereiro**  
Casos Registrados:  
**83**  
Feedback Fornecido:  
**51%**



### PEDIDO DE ASSISTÊNCIA

### TIPOS DE CASO



# REGIÃO NORTE

## PEDIDO DE INFORMAÇÃO

### 1 DE JANEIRO – 29 DE FEVEREIRO DE 2024



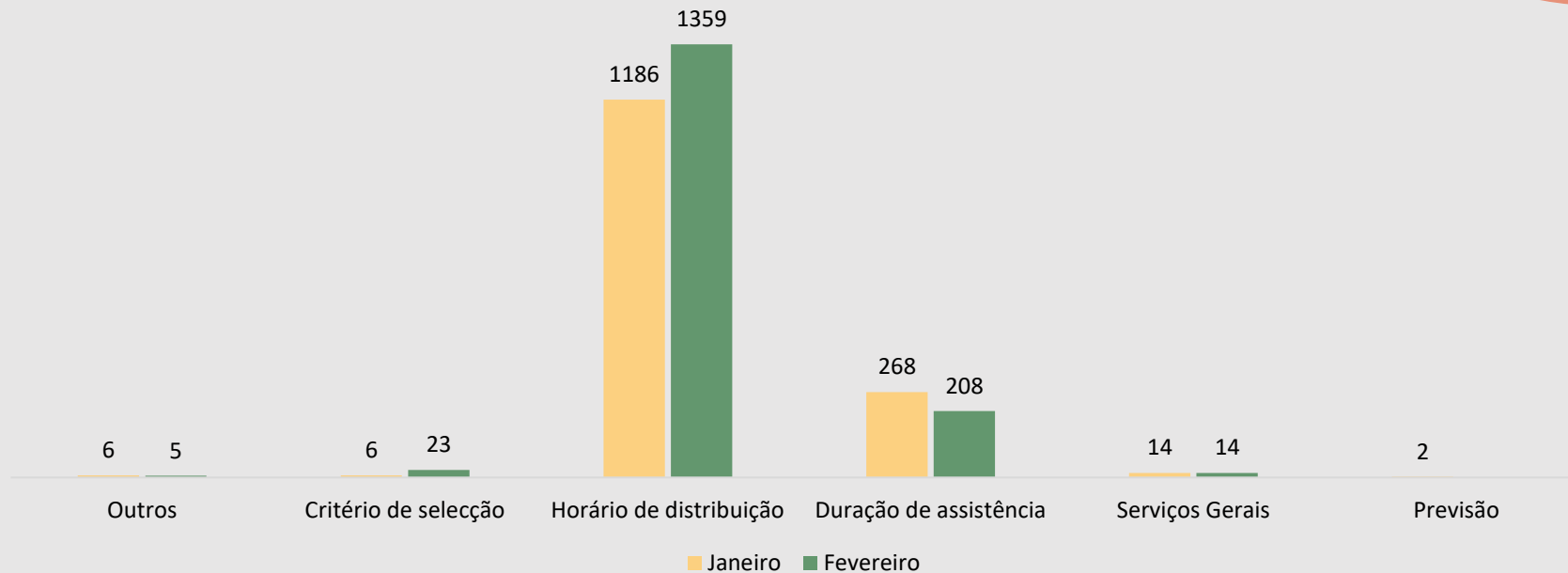
#### Janeiro

Casos Registados:  
**1482**  
Feedback Fornecido:  
**100%**

#### Fevereiro

Casos Registados:  
**1609**  
Feedback Fornecido:  
**100%**

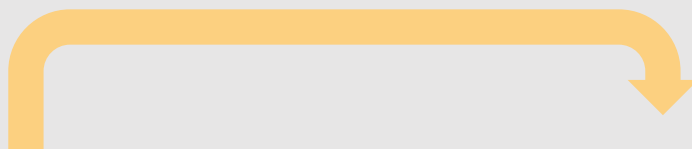
A Linha Verde 1458 continua a registar um grande volume de chamadas relacionadas com o **horário de distribuição** (de alimentos). A distribuição de alimentos em alguns distritos de Cabo Delgado (Ancuabe, Balama, Ibo, Namuno, Palma, Pemba, Meluco) já não irá acontecer e temporariamente suspensa em Chiure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





## REGIÃO NORTE RECLAMAÇÕES/FEEDBACK NEGATIVO 1 DE JANEIRO – 29 DE FEVEREIRO DE 2024

35.5% 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.

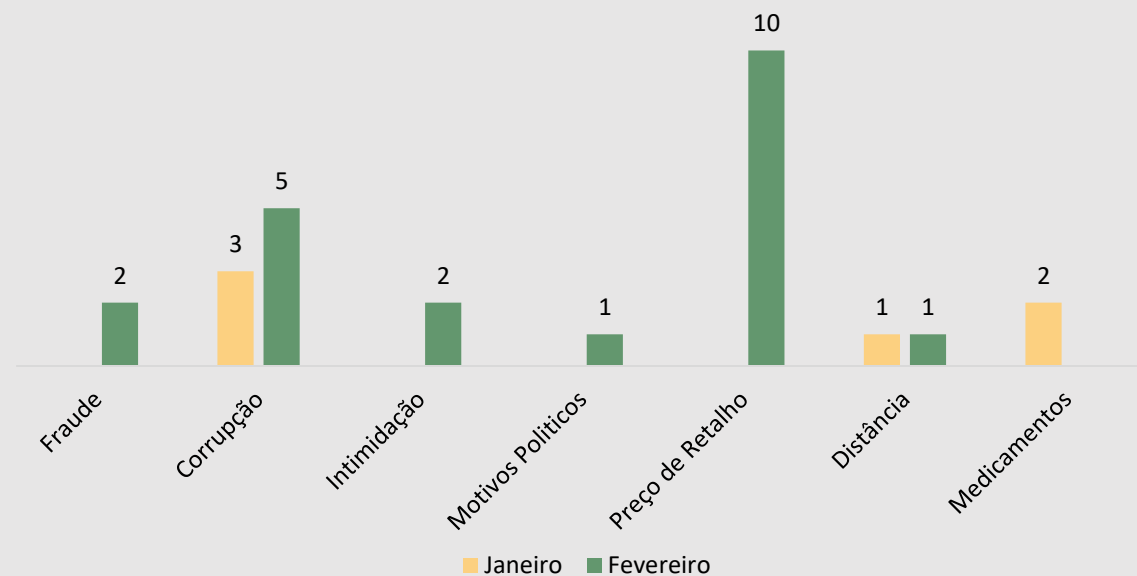
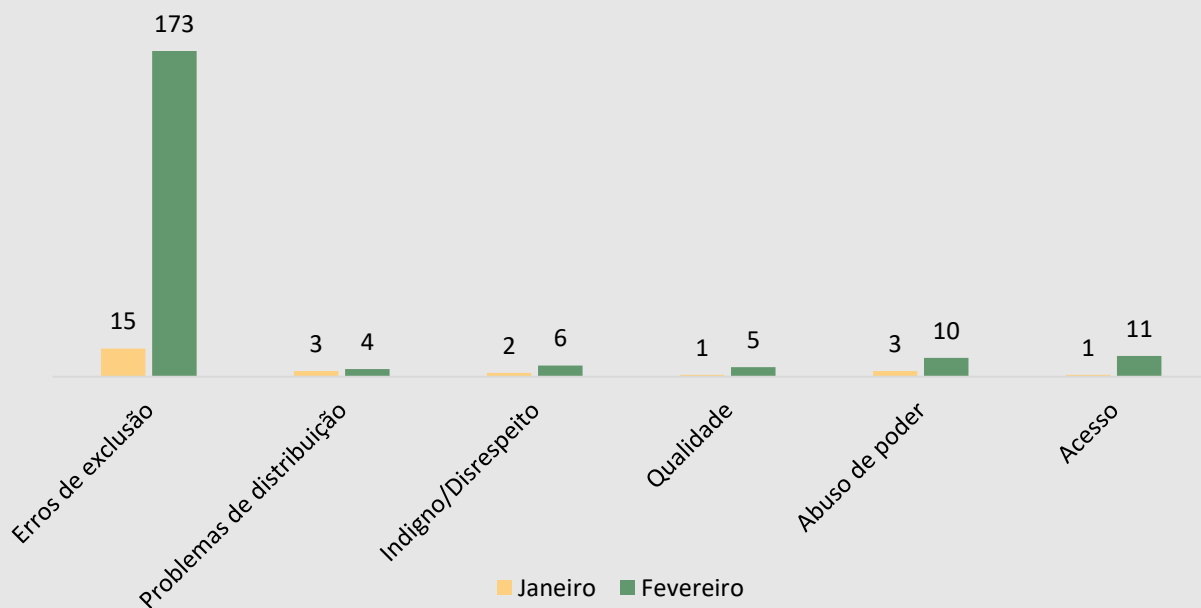


## REGIÃO NORTE TIPOS DE ABUSOS DE PODER E BARREIRAS DE ACESSO 1 DE JANEIRO – 29 DE FEVEREIRO DE 2024

### 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.

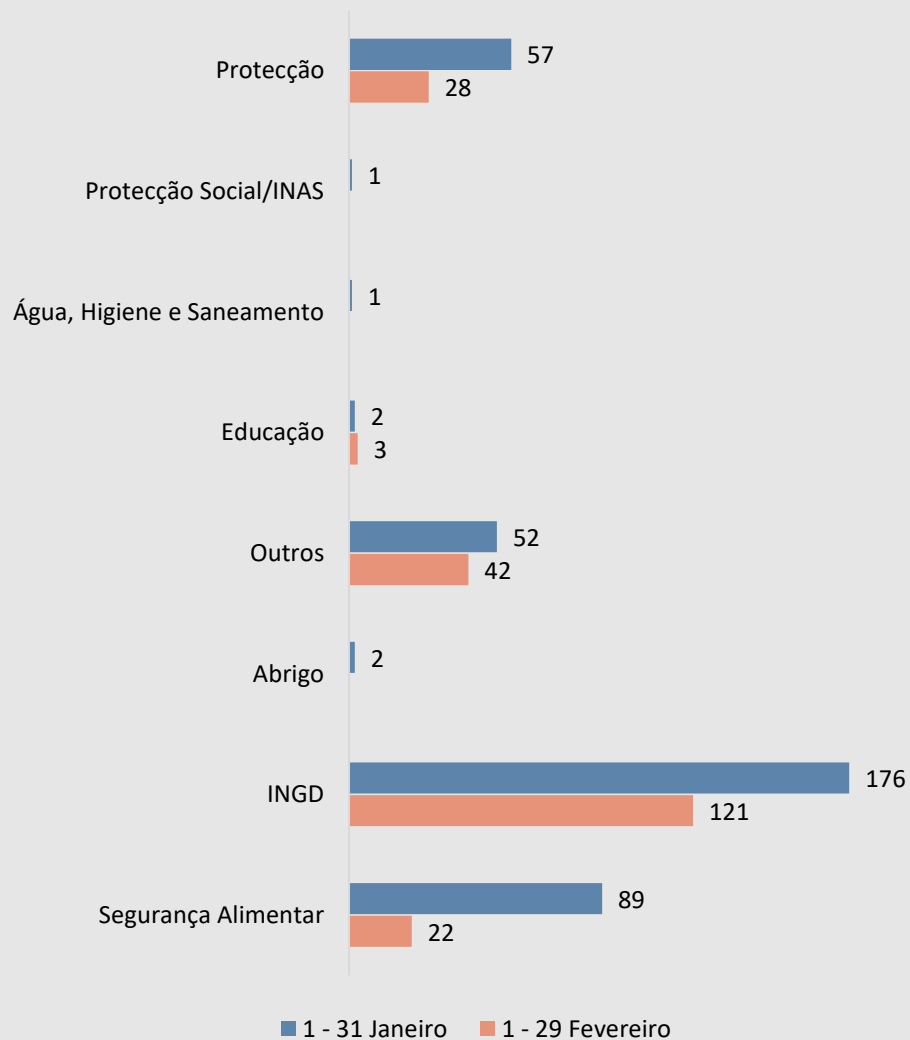


Reclamações – Abusos de power

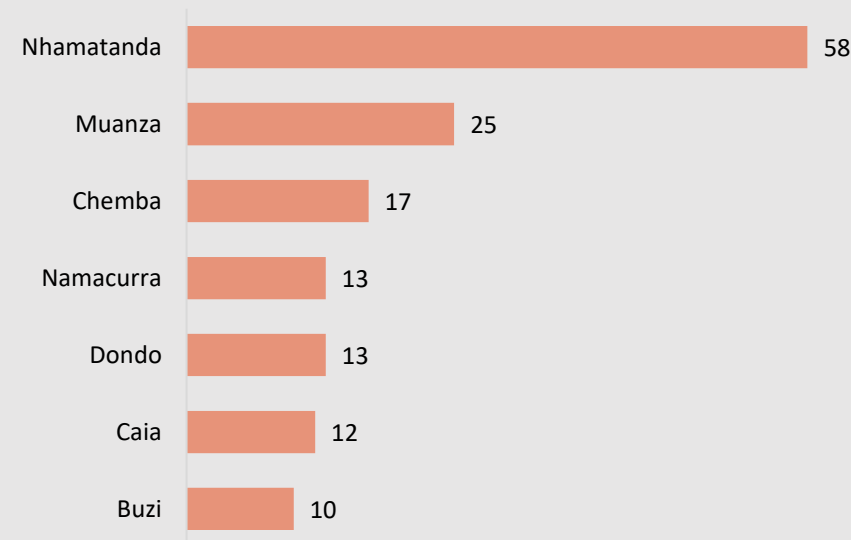
Reclamações – Barreiras de Acesso

**REGIÃO CENTRO**  
**CASOS POR SECTOR**  
**1 DE JANEIRO – 29 DE FEVEREIRO DE 2024**

**REGIÃO CENTRO**  
**DISTRITOS COM ELEVADOS NR DE CASOS**  
**1 – 29 DE FEVEREIRO DE 2024**



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



■ 1 - 31 Janeiro ■ 1 - 29 Fevereiro

# REGIÃO CENTRO

## 1 DE JANEIRO – 29 DE FEVEREIRO DE 2024

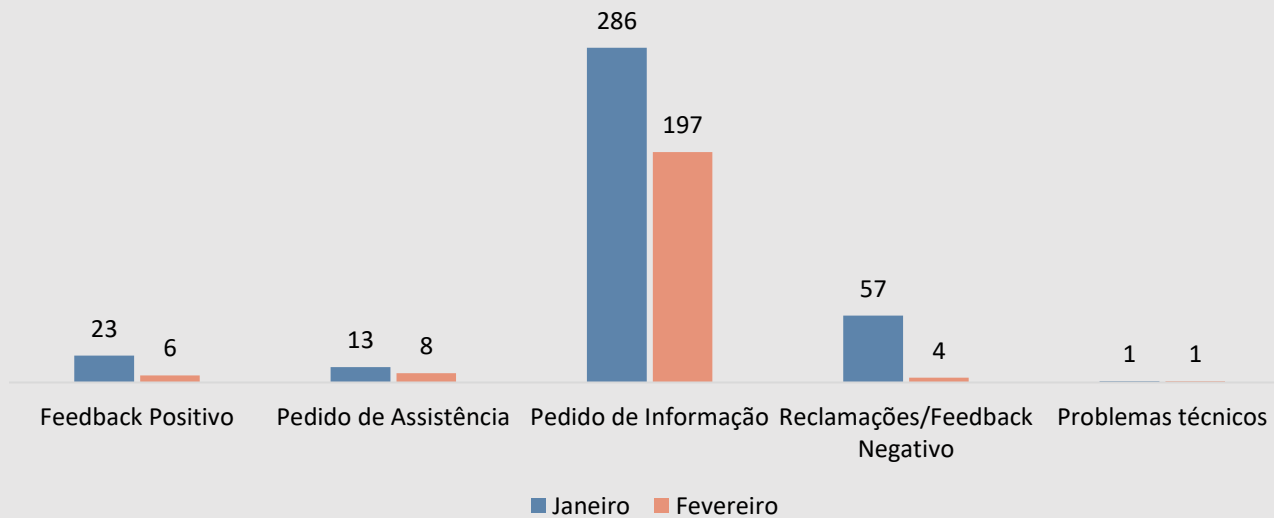
**Janeiro**  
Casos Registrados:  
**380**  
Feedback Fornecido:  
**99%**

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

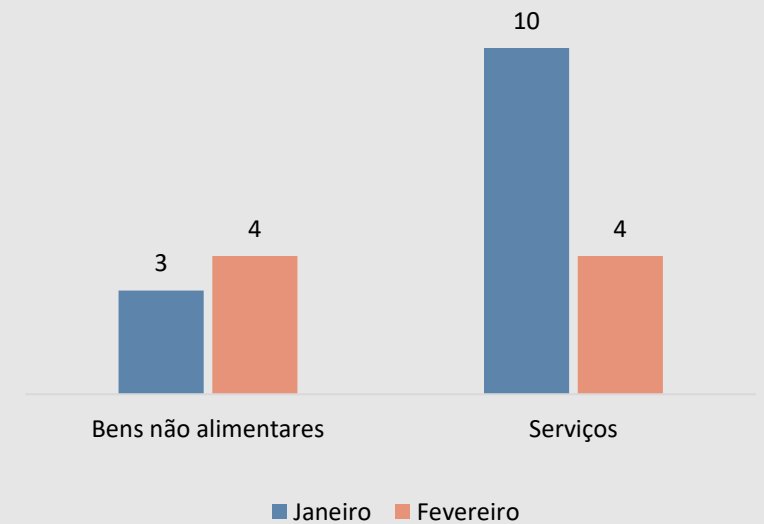
**Janeiro**  
Casos Registrados:  
**13**  
Feedback Fornecido:  
**92%**

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

### TIPOS DE CASO



### PEDIDO DE ASSISTÊNCIA



# REGIÃO CENTRO PEDIDO DE INFORMAÇÃO 1 DE JANEIRO – 29 DE FEVEREIRO DE 2024



## Janeiro

Casos Registados:  
**286**  
Feedback Fornecido:  
**100%**

## Fevereiro

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

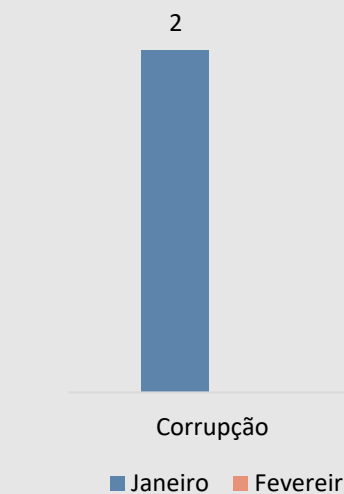
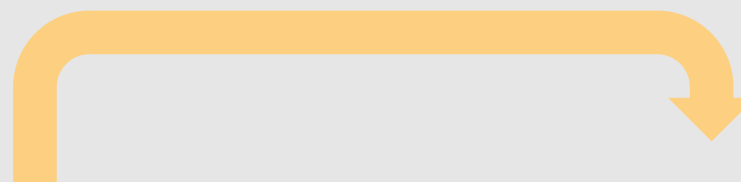
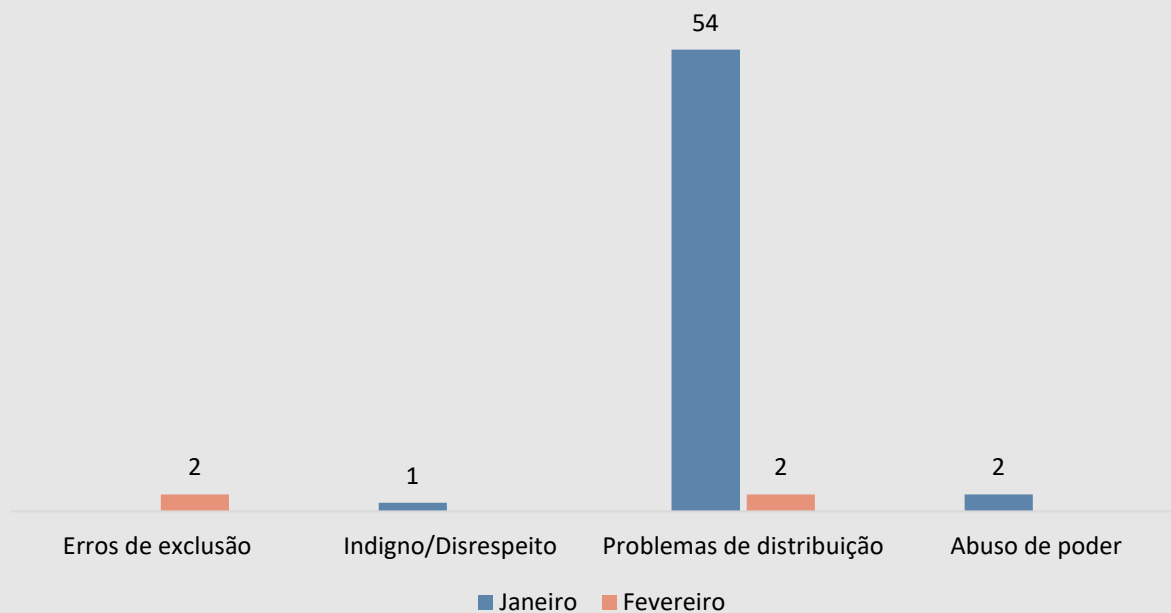
**Serviços Gerais**  
são casos onde os  
chamadores ligam  
para saber sobre  
os objectivos da  
Linha Verde 1458.



**REGIÃO CENTRO**  
**RECLAMAÇÕES/FEEDBACK NEGATIVO**  
**1 DE JANEIRO – 29 DE FEVEREIRO DE 2024**



**REGIÃO CENTRO**  
**TIPOS DE ABUSO DE PODER**  
**1 DE JANEIRO – 29 DE FEVEREIRO DE 2024**



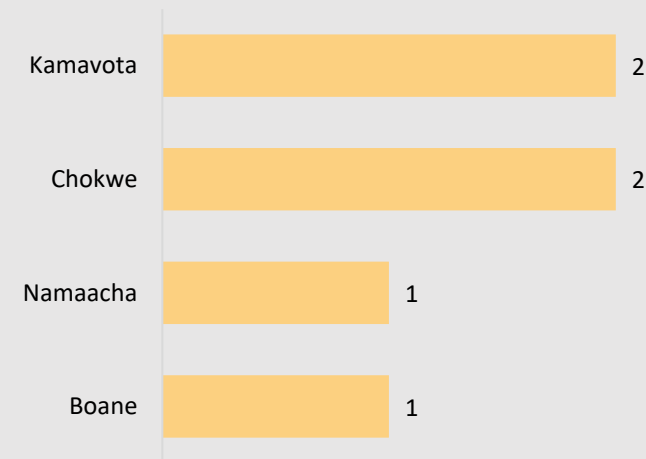
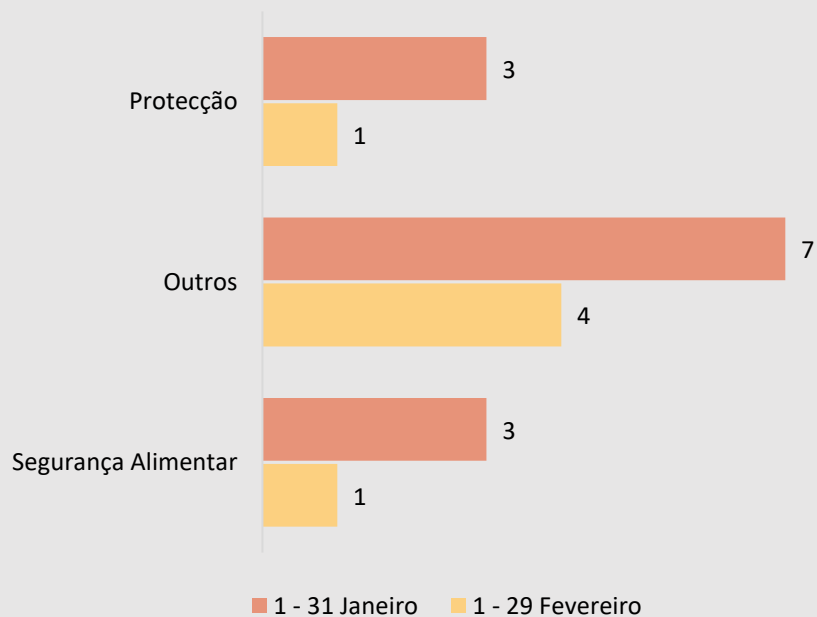
**Reclamações – Abusos de power**

**REGIÃO SUL**  
**CASOS POR SECTOR**  
**1 DE JANEIRO – 29 DE FEVEREIRO DE 2024**

**REGIÃO SUL**  
**DISTRITOS COM ELEVADOS NR DE CASOS**  
**1 – 29 DE FEVEREIRO DE 2024**



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



## FEEDBACK POSITIVO 1 – 29 DE FEVEREIRO DE 2024

### ÁGUA, SANEAMENTO E HIGIENE

“Ligo para agradecer pelo apoio que recebi do projecto CARITAS no dia 15/02/2024. Recebemos na comunidade 1 kit de bens não alimentares composto de baldes, sabão, pasta dentífrica e escova de dentes. Sou deslocada de Muidumbe desde Outubro de 2020, actualmente vivo no distrito de Montepuez, na localidade Namanhumbir sede, no CR de Nanhupo B.”

**Mulher, Montepuez, Cabo Delgado**

### SEGURANÇA ALIMENTAR & MEIOS DE SUBSISTÊNCIA

“Sou da província de Sofala, distrito de Chemba no bairro Dango. Ligo para agradecer por ter recebido 1 enxada, 1 catana, 1 bomba de água, 1 ancinho e 1 regador distribuído no dia 17/02/2024. As distribuições decorreram em Ntondo e queria encorajar aos parceiros para que continuem a dar assistência por mais tempo.”

**Homem, Chemba, Sofala**

### SEGURANÇA ALIMENTAR

“Sou do distrito de Chokwe na província de Gaza e liguei para agradecer ao PMA/SEPPA pela distribuição de máquinas para moer milho na minha comunidade, no dia 1 de Fevereiro de 2024. Fomos também ensinados a manejar as máquinas e como cuidar das nossas machambas, estamos muito gratos por este gesto.”

**Homem, Chókwe, Gaza**

### SEGURANÇA ALIMENTAR

“Ligo para agradecer pela senha no valor de 4.230MZN recebido no dia 24/02/2024, na qual a brigada era do Conselho Cristão em Parceria com PMA. As distribuições decorreram no Bispo. Encorajo aos parceiros para que continuem a dar assistência por mais tempo. Sou deslocada de Muidumbe para Nampula desde Setembro de 2020, actualmente vivo no bairro Namicopo numa casa emprestada, com um agregado familiar composto por 5 membros.”

**Mulher, Cidade de Nampula, Nampula**

### SEGURANÇA ALIMENTAR

“Liguei para agradecer pelo apoio de 20kg de arroz, 2.5kg de feijão, 1 litro de óleo alimentar recebido no dia 30/1/2024 na qual a brigada era do PMA. Mas gostaria de pedir que prolongassem esta assistência por mais algum tempo. Sou deslocado de Mocimboa da Praia para Niassa desde Abril de 2022. Actualmente vivo no bairro Mitega, tenho um agregado familiar composto por 4 membros. Sou beneficiário de assistência alimentar do PMA.”

**Homem, Lago, Niassa**

### SEGURANÇA ALIMENTAR

“Ligo em nome da minha irmã para agradecer pelo apoio dado pelo PMA, onde recebeu 1 kit de bens alimentares composto por 1 saco de arroz de 50kg, 10kg de feijão e 4 litros de óleo no dia 08/02/2024. E deslocada desde 2020, actualmente vive no distrito de Muidumbe, na localidade Muatide sede, no Centro de Matambalale.”

**Mulher, Muidumbe, Cabo Delgado**

# SEGURANÇA ALIMENTAR

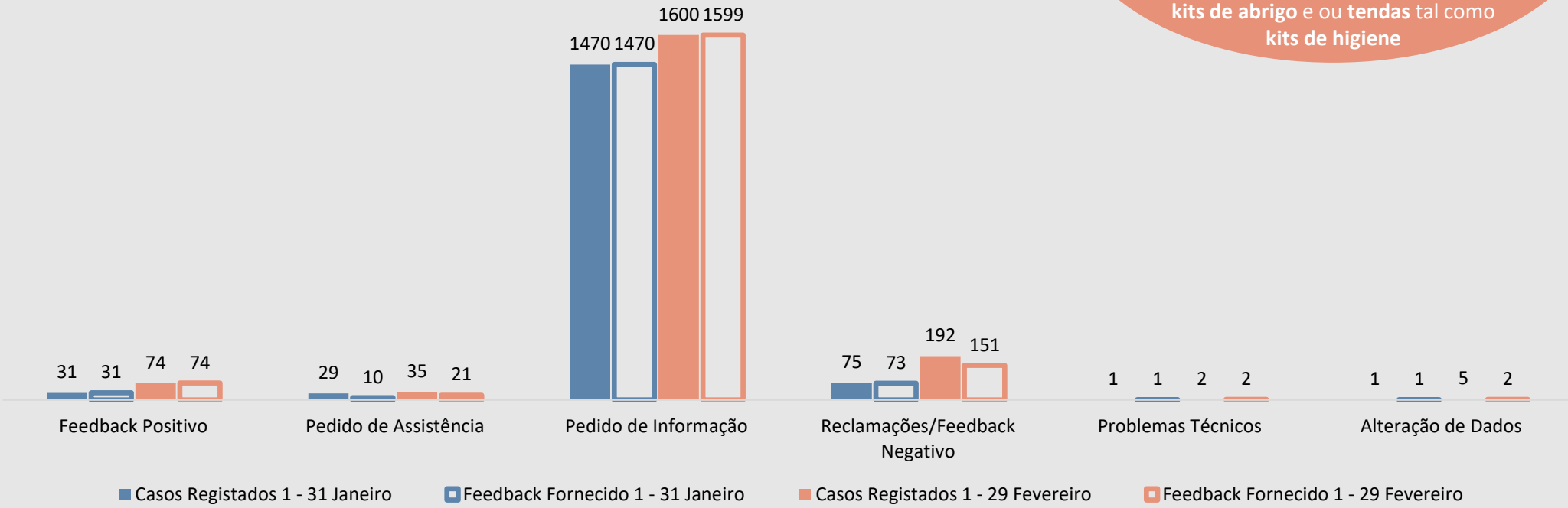
Sofala	7
Zambezia	15
Nampula	144
Cabo Delgado	1736
Gaza	1
Niassa	5

Casos Referenciados	125
Feedback Casos Referenciados	65
Resolução na Primeira Chamada	1784



**1 – 29 de Fevereiro 2024**  
 Casos Registados: **1908**  
 Feedback Fornecido: **1849**

**1 – 29 de Fevereiro 2024**  
 98.5% 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**



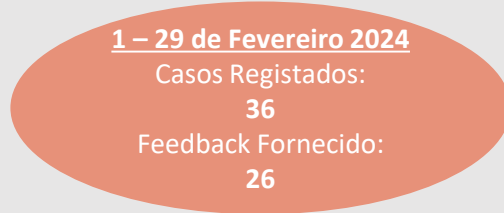


## ABRIGO E BENS NÃO ALIMENTARES

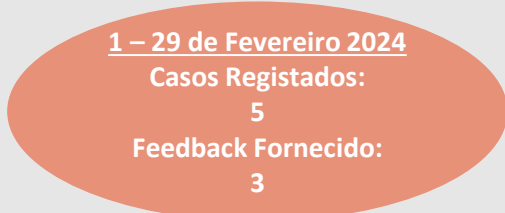


Cabo Delgado	35
Nampula	1

Casos Referenciados	36
Feedback de Casos Referenciados	26
Resolução na Primeira Chamada	0

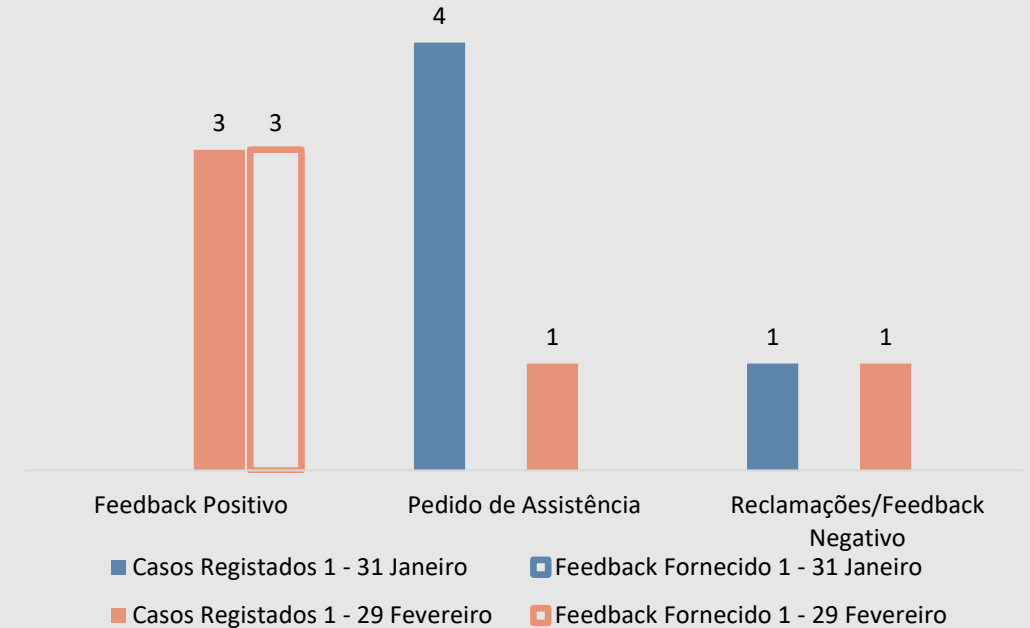
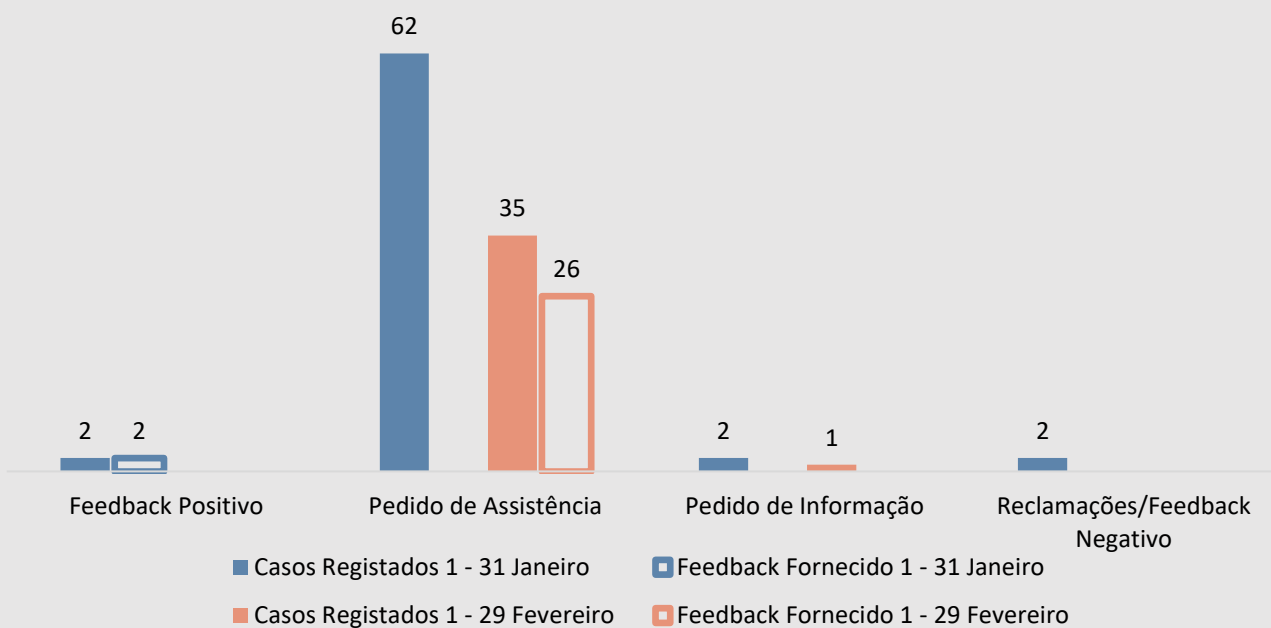


## ÁGUA, SANEAMENTO E HIGIENE



Cabo Delgado	4
Nampula	1

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



# PROTECÇÃO À CRIANÇA

# VBG



Sofala	9
Zambezia	12
Manica	2
Tete	1
Nampula	5
Cabo Delgado	2
Maputo Provincia	1

Casos Referenciados	7
Feedback de Casos Referenciados	0
Resolução na Primeira Chamada	25

**Sector de Protecção à Criança:**  
 Violação sexual - 2 casos  
 Assédio sexual – 1 caso  
 Casamento forçado - 2 casos  
 Negação de recursos/oportunidades - 1 caso  
 Abuso psicológico/emocional - 1 caso  
 Casamento forçado (Info) - 25 casos

**1 – 29 de Fevereiro 2024**  
 Casos Registados: **32**  
 Feedback Fornecido: **32**

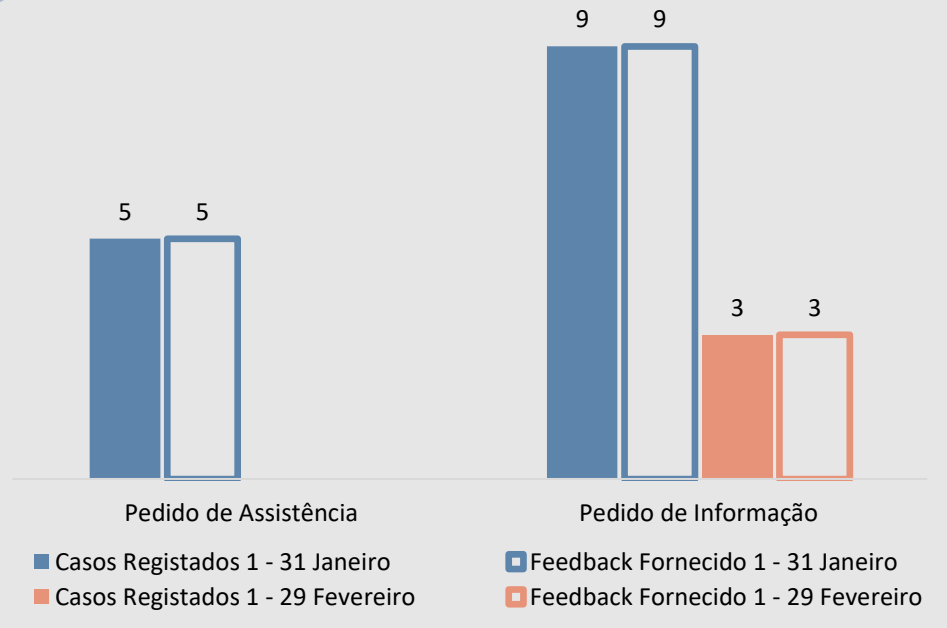
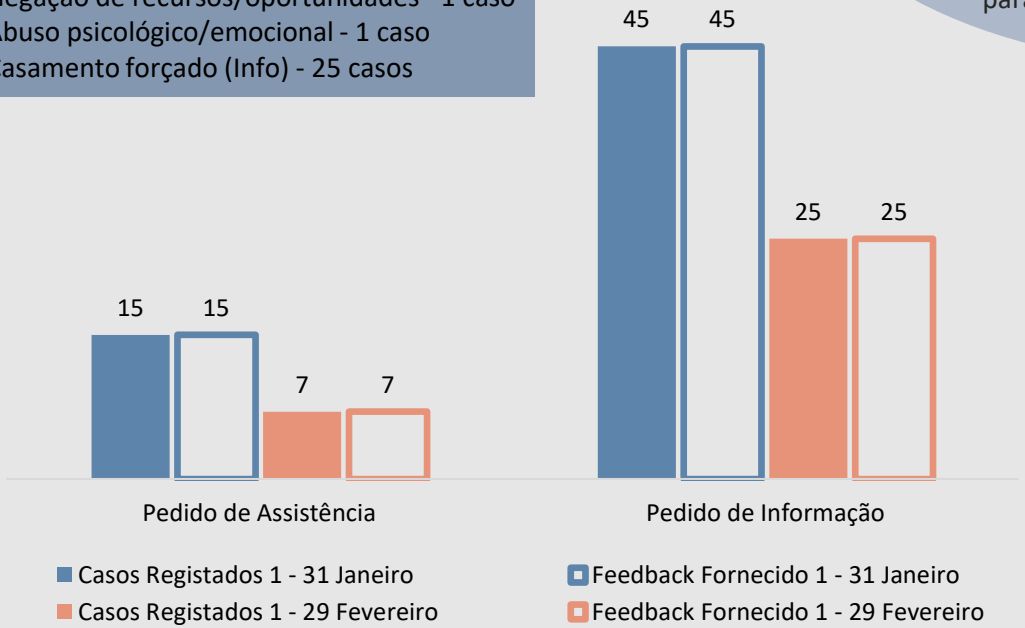
**1 – 29 de Fevereiro 2024**  
 Casos Registados: **3**  
 Feedback Fornecido: **3**

Os casos de **Protecção à Criança** são encaminhados para a **Linha Fala Criança**, assim como os casos de **VBG** são encaminhados para **VBG AoR** 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 3

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

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



# PROTECÇÃO



Cabo Delgado	3
Manica	1

Casos Referenciados	4
Feedback de Casos Referenciados	3
Resolução na Primeira Chamada	0

**Casos do sector de Protecção inclui:**  
 Documentação Civil - 1 caso  
 Deficiência - 1 caso  
 Outro - 2 casos

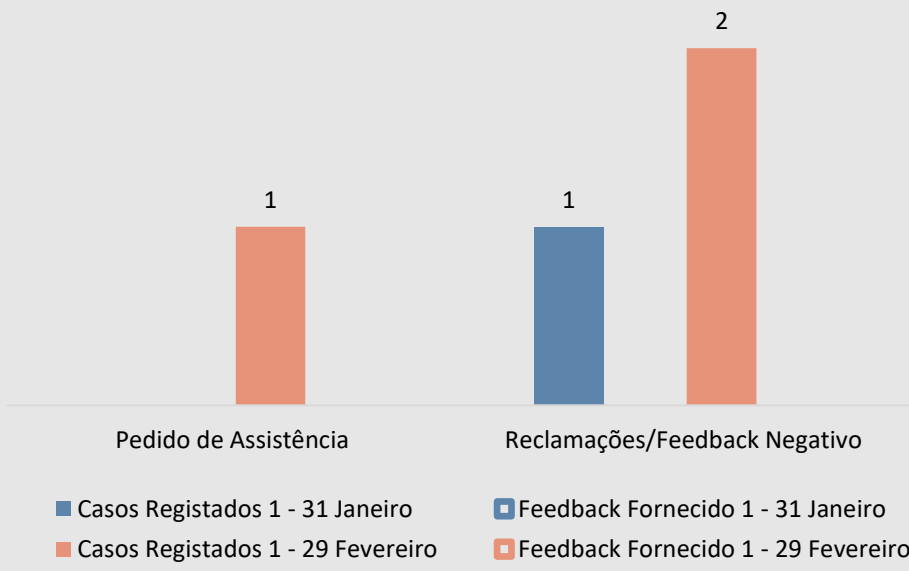
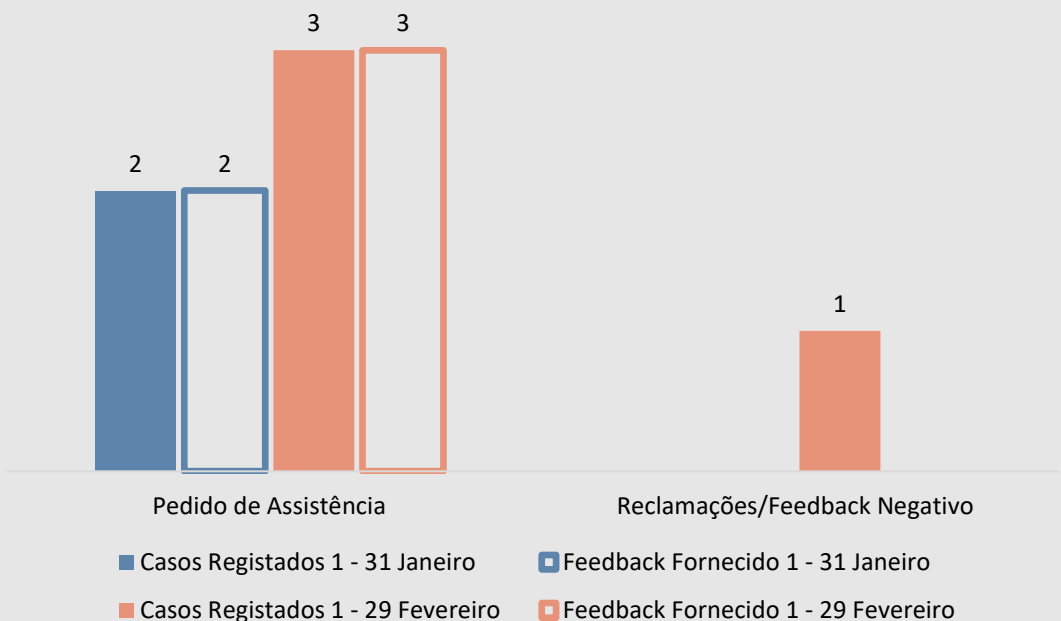
**1 – 29 de Fevereiro 2024**  
 Casos Registados: 4  
 Feedback Fornecido: 3

**1 – 29 de Fevereiro 2024**  
 Casos Registados: 3  
 Feedback Fornecido: 0

# CCCM

Cabo Delgado	3
--------------	---

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



## REGISTO DE PID

Cabo Delgado 4

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

### 1 – 29 de Fevereiro 2024

Casos Registados  
4  
Feedback Fornecido:  
0

### 1 – 29 de Fevereiro 2024

Casos Registados:  
121  
Feedback Fornecido:  
120

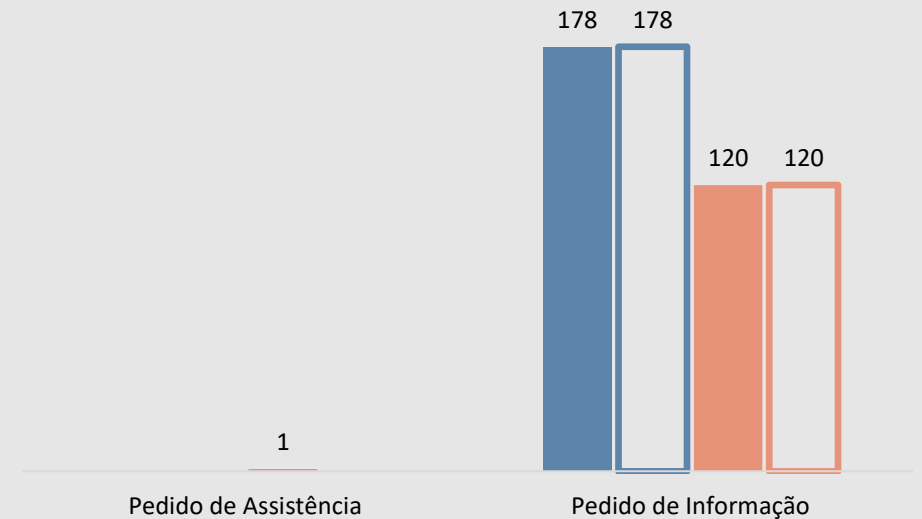
## INGD

Sofala 115  
Zambeia 3  
Tete 3

Casos Referenciados 1  
Feedback de Casos Referenciados 0  
Resolução na Primeira Chamada 120



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



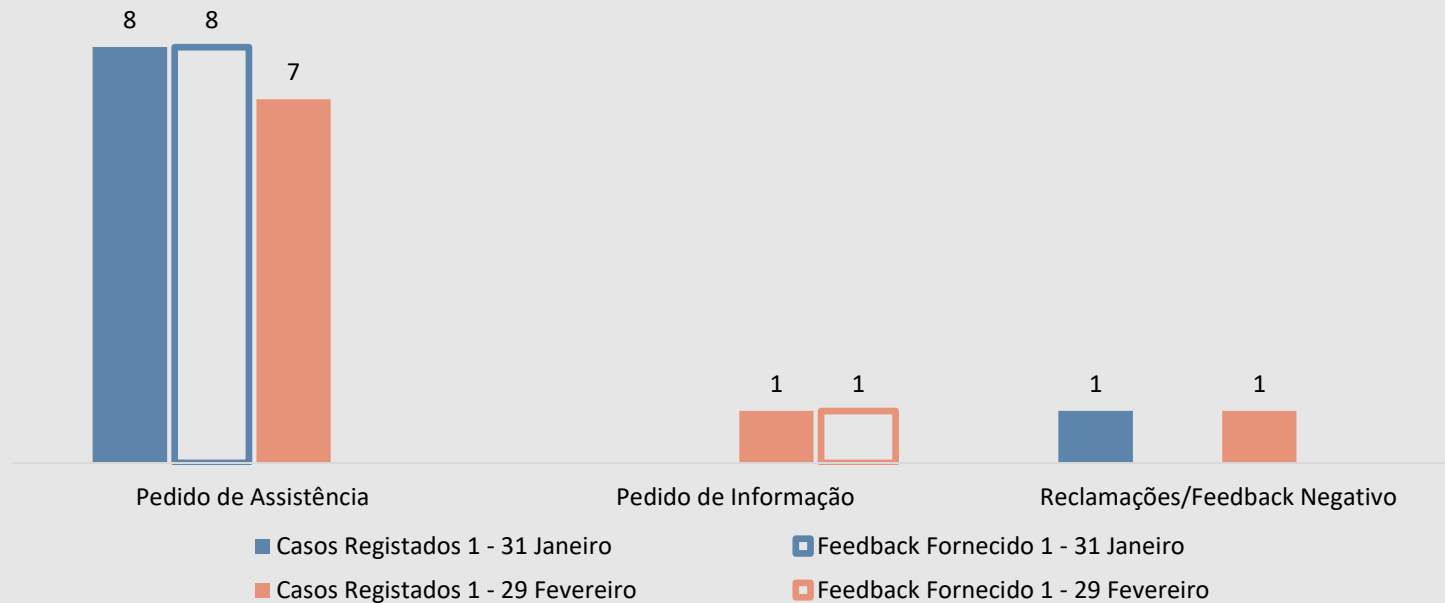
■ Casos Registados 1 - 31 Janeiro    ■ Feedback Fornecido 1 - 31 Janeiro  
■ Casos Registados 1 - 29 Fevereiro    ■ Feedback Fornecido 1 - 29 Fevereiro

# EDUCAÇÃO

Sofala	1
Zambezia	2
Nampula	2
Cabo Delgado	4

Casos Referenciados	7
Feedback de Casos Referenciados	0
Resolução na Primeira Chamada	1

**1 – 29 de Fevereiro 2024**  
Casos Registados  
9  
Feedback Fornecido:  
1



# LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

## 1 – 29 DE FEVEREIRO DE 2024

### Visão geral

- ❖ Em Fevereiro de 2024, a Linha Verde 1458 recebeu um total de **2.199** casos com uma taxa de feedback global de **95%**.
  - **90,8%** dos casos encerrados durante a chamada inicial (resolução do caso à primeira)
  - **9,2%** dos casos foram encaminhados aos pontos focais da Linha Verde 1458 dos clusters e organizações para verificação e feedback, dos quais **47%** foram abordados e encerrados com feedback.

### Resposta da Região Norte (PID): 1 a 29 de Fevereiro de 2024

- ❖ Na região Norte a Linha Verde 1458 recebeu **1.977** casos referentes a resposta ao conflito no norte do país. **94%** dos casos estão relacionados com a segurança alimentar, seguido de abrigo e bens não alimentares (NFIs) com aproximadamente **2%** do total.

### Assistência Alimentar

- ❖ **1.885** casos foram registados relativos à segurança alimentar, dos quais **84,3%** foram **pedidos de informação**, **10%** **reclamações**, **3,6%** **feedback positivo**, **1,8%** **pedidos de assistência** e **0,3%** pedidos de **alteração de dados** e assistência para **problemas técnicos**.

### Pedidos de informação

- ❖ **1.589** pedidos de informação foram recebidos e divididos da seguinte forma:
  - **1.358** pessoas assistidas solicitaram informações sobre as **datas de distribuição** dos alimentos. A Linha Verde 1458 informou as datas previstas para os locais onde os planos de distribuição foram partilhados. Nos locais onde os planos não foram partilhados, a Linha Verde 1458 aconselhou os chamadores a consultarem os líderes locais, uma vez que são os primeiros a serem informados localmente sempre que as datas de distribuição são confirmadas. As pessoas que ligaram de **Chiure** e **Quissanga** foram informadas de que as distribuições planeadas foram suspensas devido a questões de segurança na sequência dos mais recentes ataques armados. Em alguns locais de **Mueda**, a assistência alimentar terminou no início do ano por orientação do Governo distrital e os chamadores nesses locais foram informados. A maioria ligou de **Chiure**, **Mueda**, **Metuge**, **Montepuez**, **Mocímboa da Praia** e **Quissanga**.
  - **208** pessoas ligaram de **Ancuabe**, **Balama**, **Chiure**, **Ibo**, **Namuno**, **Palma** e **Pemba** a perguntar sobre a **duração da assistência** e as próximas datas de distribuição. Os chamadores foram informados de que, devido a restrições de financiamento, a assistência alimentar terminou em Janeiro de 2024 nestes locais.
  - **23** pessoas assistidas solicitaram esclarecimentos sobre os **critérios de selecção** e queriam verificar a informação que receberam nas suas comunidades sobre a redução global do número de pessoas que recebem assistência alimentar. Os chamadores foram informados de que os critérios de selecção foram mais rigorosos devido a restrições financeiras e que apenas os agregados familiares em condições de vulnerabilidade extrema serão assistidos. Os casos vieram de **Metuge**, **Mueda**, **Montepuez**, **Mocímboa da Praia**, **Chiure** e **Cidade de Nampula**.

### Reclamações

- ❖ **189** reclamações foram registadas relacionadas à assistência alimentar, cerca de **159** foram reclamações de **erro de exclusão**, **10** alegações de **barreiras de acesso** e **9** de **abuso de poder**, **7** relatos de **problemas de distribuição** e **5** problemas de **qualidade** dos alimentos.
- ❖ **159** chamadores reclamaram de **erros de exclusão** no último ciclo de distribuição, citando que as equipas de distribuição deixaram muitos sem assistência. A maioria ligou de **Metuge**, **Mueda**, **Montepuez** e **Chiure**, onde ocorreu a selecção baseada na vulnerabilidade. O PMA confirmou que todas as famílias que participaram nas distribuições foram assistidas, como tal, os chamadores foram informados pela Linha Verde 1458 que já não constam das listas de beneficiários por não reunirem os critérios que priorizam as famílias mais vulneráveis. Outros casos vieram de **Nangade** e **Macomia** em Cabo Delgado, **Cidade de Nampula**, **Erati** e **Meconta** em Nampula, cujas listas são fornecidas pelo governo local. Os casos foram encaminhados ao ponto focal de CFM do PMA para verificação.
- ❖ **10** deslocados internos queixaram-se do aumento dos **preços de retalho** nas lojas contratadas após as distribuições e alguns alegaram que as lojas lhes cobram preços mais elevados em comparação com os clientes locais. Os casos foram reportados de **Meconta** e **Cidade de Nampula**, em Nampula, e **Montepuez**, em Cabo Delgado. Os pontos focais do CFM do PMA confirmaram os recentes aumentos de preços de produtos como arroz, açúcar e óleo de cozinha devido ao cancelamento da isenção de IVA.
- ❖ **9** alegações de **abusos de poder** que incluem:
  - **5** reclamações de **corrupção** de deslocados internos em Nangade afirmando que os líderes locais cobram valores entre 350-500 MZN para incluir nas listas pessoas que não reúnem os critérios para assistência alimentar. As reivindicações foram encaminhadas aos pontos focais do CFM do PMA, que verificaram e confirmaram a ocorrência.
  - **2** reivindicações de **fraude** de uma pessoa recentemente deslocada em **Erati** e **1** deslocado em **Nangade** a indicar que os líderes locais estão a registar familiares e amigos, excluindo os mais vulneráveis. Os casos foram encaminhados aos pontos focais do CFM do PMA, que confirmaram as alegações após verificação em **Nangade**, e o PMA está a gerir o caso com o governo local e o INGD.
  - **1** alegação de **intimidação** de um deslocado interno na **Cidade de Nampula** onde o líder local ameaçou retirar as pessoas da assistência se não dividissem os kits alimentares com ele. O caso foi encaminhado para verificação.
  - **1** reclamação de **politização** da assistência onde o líder comunitário instruiu que durante as distribuições de alimentos apenas as pessoas filiadas a um partido político específico deveriam receber alimentos. A Linha Verde 1458 explicou que toda a assistência humanitária é gratuita e não está condicionada à filiação política. O caso foi referido e verificado pelos pontos focais do CFM do PMA, que em coordenação com o Governo (INGD) irão realizar a sensibilização sobre o código de conduta para os actores humanitários.

# LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

## 1 – 29 DE FEVEREIRO DE 2024

- ❖ **5** reclamações sobre a **qualidade** da comida distribuída: **4** de **Meconta** em Nampula alegaram que o milho comprado na loja designada estava estragado. Os casos foram imediatamente encaminhados para verificação; **1** chamador de **Nangade** reclamou que o arroz recebido estava fora do prazo, porém após verificação as equipes de distribuição confirmaram que todos os alimentos estão dentro do prazo de validade.
- ❖ **4** relatos de **problemas de distribuição**: **1** de **Erati** em Nampula para informar que as equipas não concluíram a distribuição e não regressaram para retomá-la. **3** de **Mueda**, em Cabo Delgado, para reportar interrupção da distribuição devido ao mau tempo; motins que se desenrolam entre a comunidade e as forças locais; e devido a falha do sistema enfrentada pelas equipes de distribuição.

### Pedidos de assistência

- ❖ Foram recebidos **34** pedidos de assistência distribuídos da seguinte forma:
  - **18** pessoas ligaram para pedir ajuda alimentar, das quais **11** são pessoas recentemente deslocadas em **Erati** Nampula. Outros pedidos vieram de **Muidumbe**, **Mocímboa da Praia** e **Quissanga** em Cabo Delgado. Todos os casos foram encaminhados aos pontos focais do CFM do PMA para avaliar a possibilidade de seguimento destes pedidos.
  - **10** pessoas assistidas ligaram para comunicar a perda de seus cartões de assistência à alimentação e solicitaram sua substituição. Todos os pedidos foram encaminhados e atendidos pelos pontos focais do CFM do PMA.
  - **5** pessoas assistidas de **Mueda** solicitaram assistência porque seus cartões não funcionavam e não podiam comprar alimentos. Todos os casos foram encaminhados e abordados pelos pontos focais do CFM do PMA.

### Abrigo e Bens não alimentares NFIs

- ❖ A Linha Verde 1458 registou **36** casos relacionados a necessidades de abrigo e de bens não alimentares (NFIs). **35** são pedidos de assistência e **1** pedido de informação.
- ❖ **35** deslocados internos de **Mueda (19)**, **Nangade (10)**, **Metuge (2)**, **Quissanga (2)**, **Macomia (1)**, **Meconta (1)** e **Montepuez (1)** solicitaram lonas, utensílios de cozinha, cobertores, esteiras de palha, lanternas, baldes, corda, material de construção, alguns itens de higiene e ferramentas agrícolas.
- ❖ **1** deslocado interno em **Mueda**, já registado para receber materiais de construção de um projecto de reconstrução de casas, solicitou informação sobre a data de distribuição.
- ❖ **1** deslocado interno em **Mueda**, já registado para receber materiais de construção de um projecto de reconstrução de casas, solicitou informação sobre a data de distribuição.

### Registo de deslocados internos

- ❖ A Linha Verde 1458 registou **4** reclamações de **erro de exclusão** relativamente ao registo de pessoas internamente deslocadas, sendo **2** de pessoas recentemente deslocadas em **Erati** em Nampula e **2** em **Nangade** e **Mocímboa da Praia** em Cabo Delgado. Todos os casos foram encaminhados aos pontos focais do CFM para seguimento.

### Educação

- ❖ **5** deslocados internos e membros da comunidade acolhedora ligaram para solicitar assistência em material escolar (mochilas, livros, cadernos, canetas, lápis) e uniformes. Os pedidos vieram de **Meconta** em Nampula, **Chiure**, **Mueda** e **Mocímboa da Praia** em Cabo Delgado.

### Região Centro: 1 a 29 de Fevereiro de 2024

- ❖ A Linha Verde 1458 registou **216** casos provenientes da região centro. **56%** foram questões relacionadas a meteorologia, **6,9%** relacionadas à resposta ao ciclone Freddy e **3,2%** relacionadas à segurança alimentar e meios de subsistência. Do total **91,2%** foram **pedidos de informação**, **3,7%** **pedidos de assistência**, **2,8%** **feedback positivo** e **1,9%** **reclamações**.

### Consultas relacionadas à Meteorologia

- ❖ **120** pessoas ligaram para pedir actualizações sobre o estado do tempo, a maioria ligou de **Nhamatanda**, **Muanza**, **Chemba** e **Caia** em Sofala. A Linha Verde 1458 partilhou a previsão meteorológica fornecida pelo INAM (Instituto Nacional de Meteorologia) e recomendou que sintonizassem os canais oficiais para obterem actualizações em tempo real sobre o tempo e seguirem as orientações.

### Resposta ao ciclone Freddy

- ❖ **15** chamadas foram recebidas referentes à resposta ao Freddy, das quais **11** foram de pessoas que ligaram para saber se ainda receberão transferências via Mpesa, pois afirmam que foram registadas e receberam cartões SIM, mas até o momento alguns não receberam nenhuma transferência, e outros não recebem todas as transferências planeadas. Os casos foram reportados de **Namacurra** e **Nicoadala**, na Zambézia. 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 dinheiro restante.

# LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

## 1 – 29 DE FEVEREIRO DE 2024

### Protecção

❖ A Linha Verde 1458 recebeu **39** casos relativos a questões de protecção que incluem:

- **7 casos de protecção à criança:** **2** denúncias de **violação sexual** em **Angoche** (Nampula) e **Dondo** (Sofala); **1** denúncia de **assédio sexual** em **Angoche** (Nampula); **2** relatos de **casamento forçado** em **Mocuba** (Zambézia) e **Namaacha** (Maputo Província); **1** relato de **negação de recursos/oportunidades** de **Dondo** (Sofala); e **1** denúncia de **abuso psicológico/emocional** em **Mocímboa da Praia** (Cabo Delgado). Todos os casos foram imediatamente encaminhados para a Linha Fala Criança 116 para acompanhamento e tomada de acção.
- **3 casos de protecção:** **1** recém-deslocado em **Chiure** (Cabo Delgado) pediu assistência em transporte para se deslocar para Nampula; **1** pessoa com deficiência em **Gondola** (Manica) pediu cadeira de rodas; e **1** deslocado solicitou 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 atenção e acção, conforme apropriado.
- **25** pessoas ligaram a pedir esclarecimentos sobre o casamento forçado.
- **3** pessoas ligaram para perguntar sobre violência baseada no género.