



LINHA VERDE
DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA
1458



Linha Verde da Resposta à Emergência

Período de Relatório: 1 de Julho - 31 de Agosto 2022

A linha **interinstitucional gratuita das Nações Unidas** aberta entre **6 da manhã e 9 da noite, 7 dias** por semana, com linhas disponíveis para a gravação de mensagens a noite. A *Linha Verde 1458* pode ser utilizada pela população afetada e os atores humanitários para fazer pedidos de informação ou para reportar irregularidades que surgem da ou relacionadas a assistência humanitária. Um aspecto de prestação de contas para a população afetada a *Linha Verde 1458* também serve como uma via para reportar casos de exploração e abuso sexual, corrupção e violência por motivos políticos relacionados a assistência humanitária.

97,641 Total Casos Registrados

2,817 Casos Registrados Setembro 2022

85% Feedback Recebido Setembro 2022



VISAO GERAL DE DADOS: 1 DE JANEIRO - 31 DE AGOSTO 2022

PERFIL DO CHAMADOR

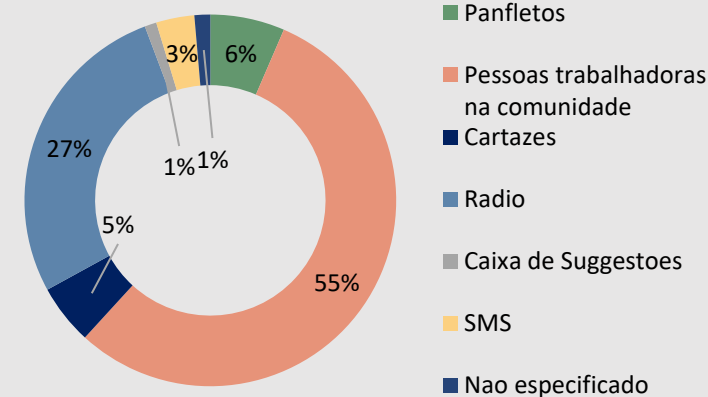


90% Masculino

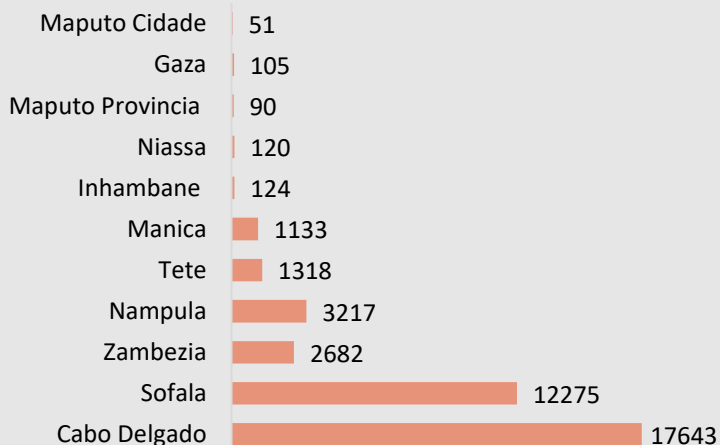
10% Feminino

2% 17 e abaixo
97% 18-59
1% 60 e acima

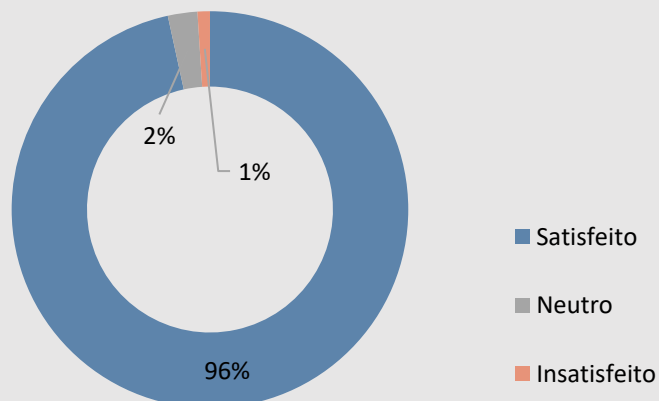
CONHECIMENTO SOBRE LINHA VERDE 1458



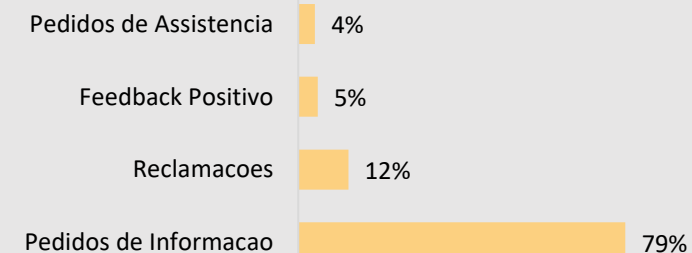
CASOS POR PROVINCIA



SATISFAÇÃO



TIPOS DE CASO



TIPO DE CASOS REGISTRADOS POR MÊS 1 DE OUTUBRO 2021 – 30 DE SETEMBRO 2022

1 - 30 de Setembro 2022

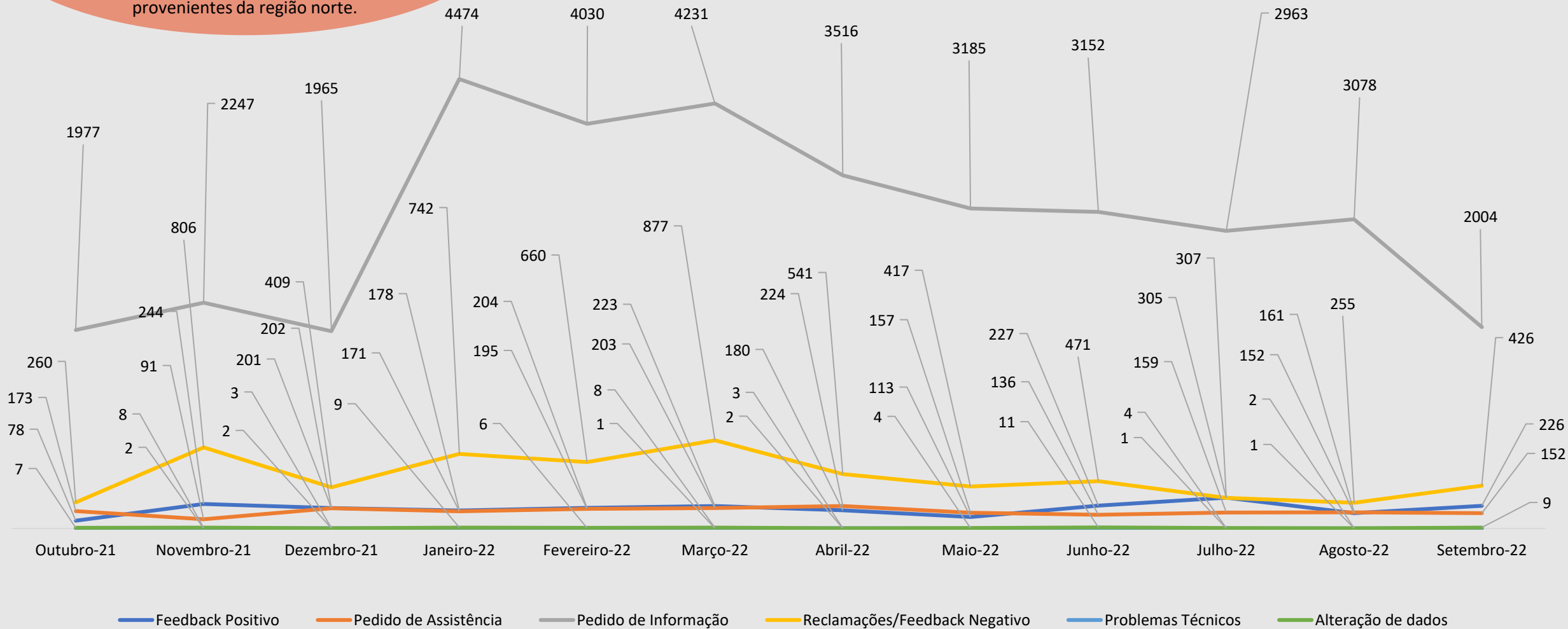
Nr. Total de Casos Registrados:

2,817

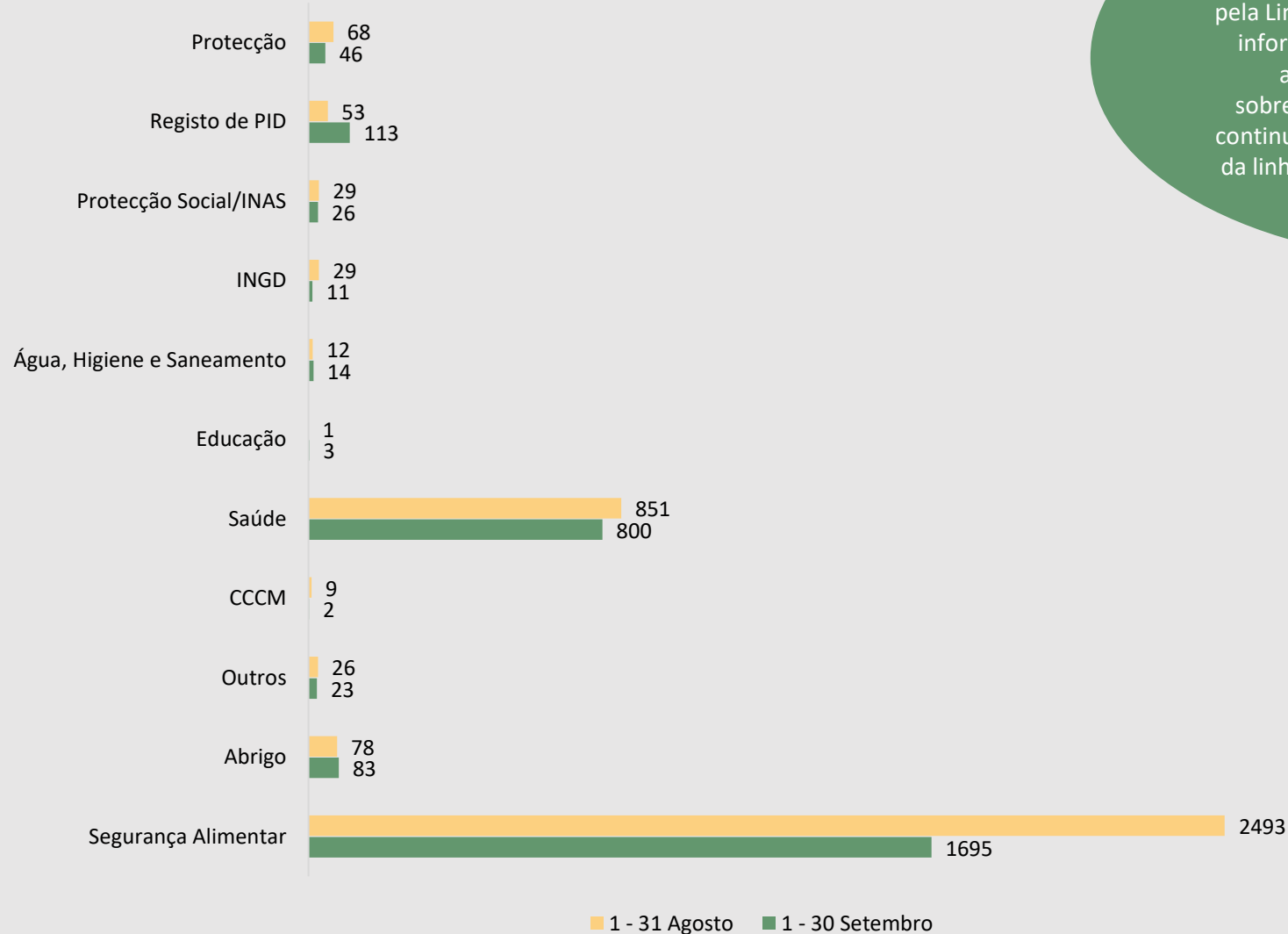
Nr. de chamadas da região norte:

1,914

69% dos casos registrados através da Linha Verde 1458 entre 1 e 30 de Setembro são provenientes da região norte.



CASOS POR SECTOR 1 DE AGOSTO – 30 DE SETEMBRO 2022

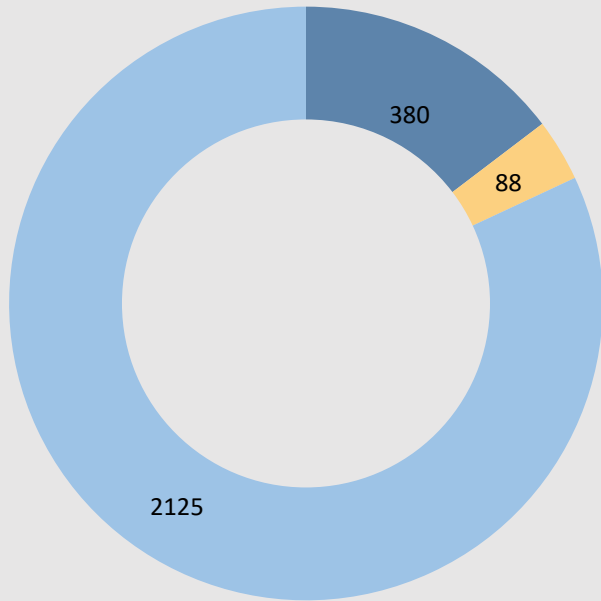


Mesmo com um decréscimo em relação ao mês anterior Segurança Alimentar continua o sector com maior numero de casos registados pela Linha Verde 1458, 59% destes pedidos de informação sobre datas de distribuição de alimentos. Pedidos de informação sobre Covid-19 dentro do sector de saúde continuam uma preocupação entre os utentes da linha apesar de apresentar uma tendência decrescente nos meses passados.

CASOS POR SECTOR 1 DE AGOSTO – 30 DE SETEMBRO 2022



Casos Registados
2,817
Feedback Fornecido Setembro 2022:
85%



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

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

| Sectores | Casos Referenciados | Feedback de Casos Referenciados | Resolucao na Primeira Chamada |
|-----------------------|---------------------|---------------------------------|-------------------------------|
| Segurança Alimentar | 314 | 79 | 1225 |
| Abrigo | 5 | 0 | 5 |
| Outros | 1 | 0 | 22 |
| CCCM | 0 | 0 | 0 |
| Saúde | 1 | 0 | 799 |
| Educação | 1 | 0 | 0 |
| ASH | 8 | 0 | 2 |
| Protecção Social/INAS | 11 | 2 | 2 |
| Registo de PID | 1 | 0 | 56 |
| INGD | 3 | 1 | 8 |
| Protecção | 30 | 6 | 6 |
| Total | 380 | 88 | 2125 |

❖ Na tabela o sector de Protecção agrega casos dos sectores de VBG, Protecção à Criança e Protecção
❖ ASH - Água, Saneamento e Higiene

CASOS POR RESPOSTA

1 DE AGOSTO – 30 DE SETEMBRO 2022

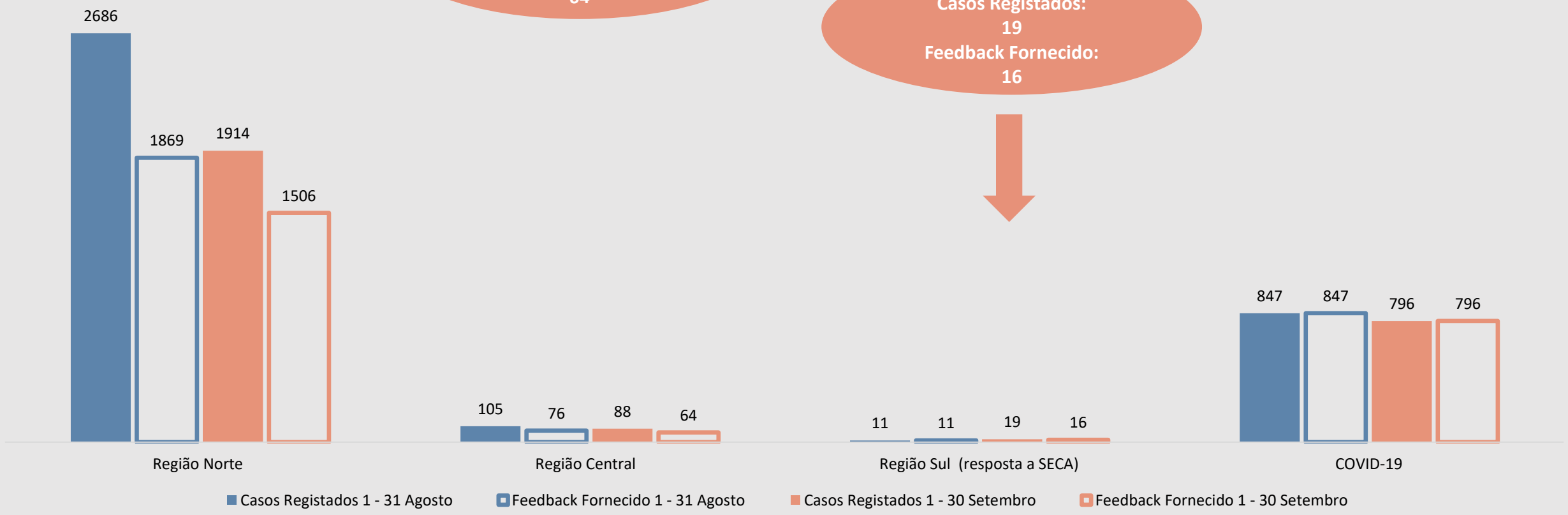


1 – 30 Setembro 2022
 Casos Registrados:
 1914
 Feedback Fornecido:
 1506

1 – 30 Setembro 2022
 Casos Registrados:
 88
 Feedback Fornecido:
 64

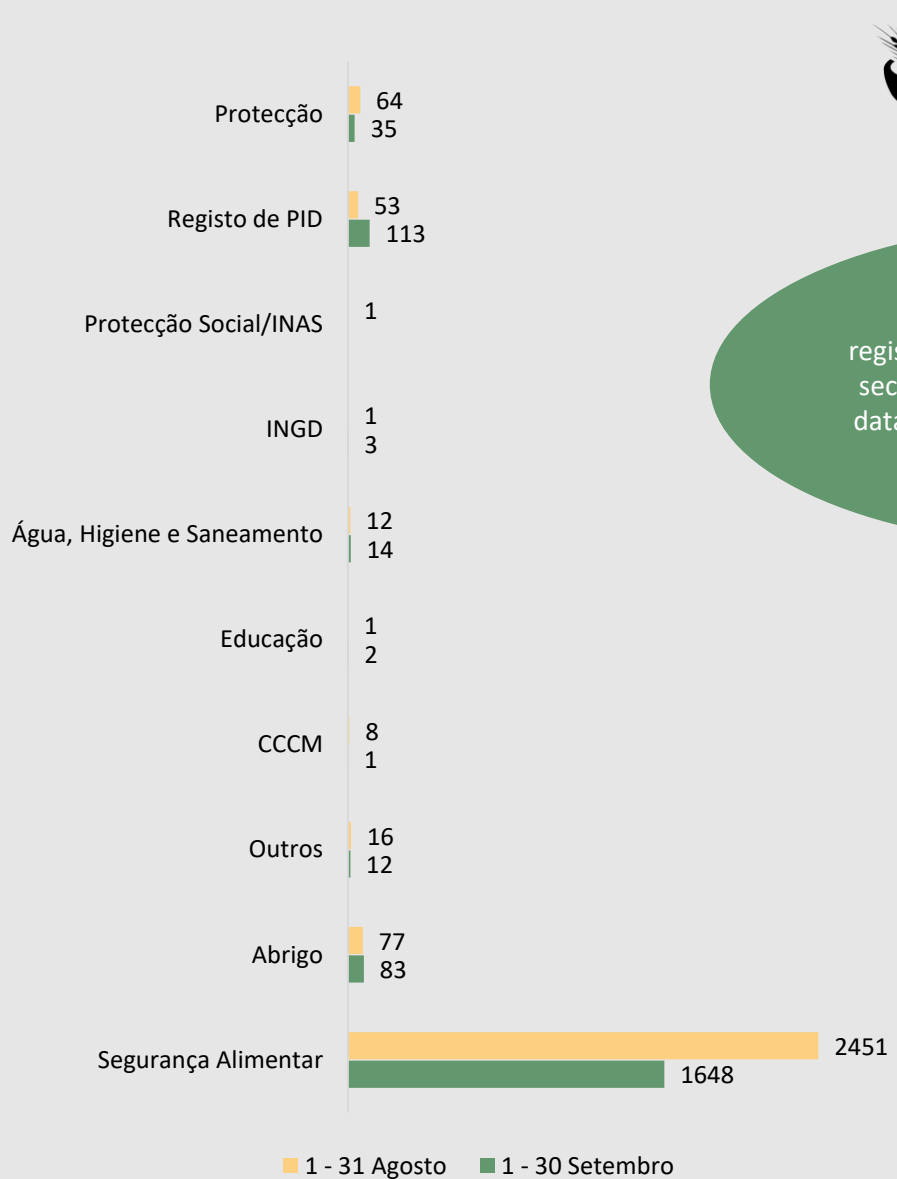
1 – 30 Setembro 2022
 Casos Registrados:
 19
 Feedback Fornecido:
 16

1 – 30 Setembro 2022
 Casos Registrados:
 796
 Feedback Fornecido:
 796

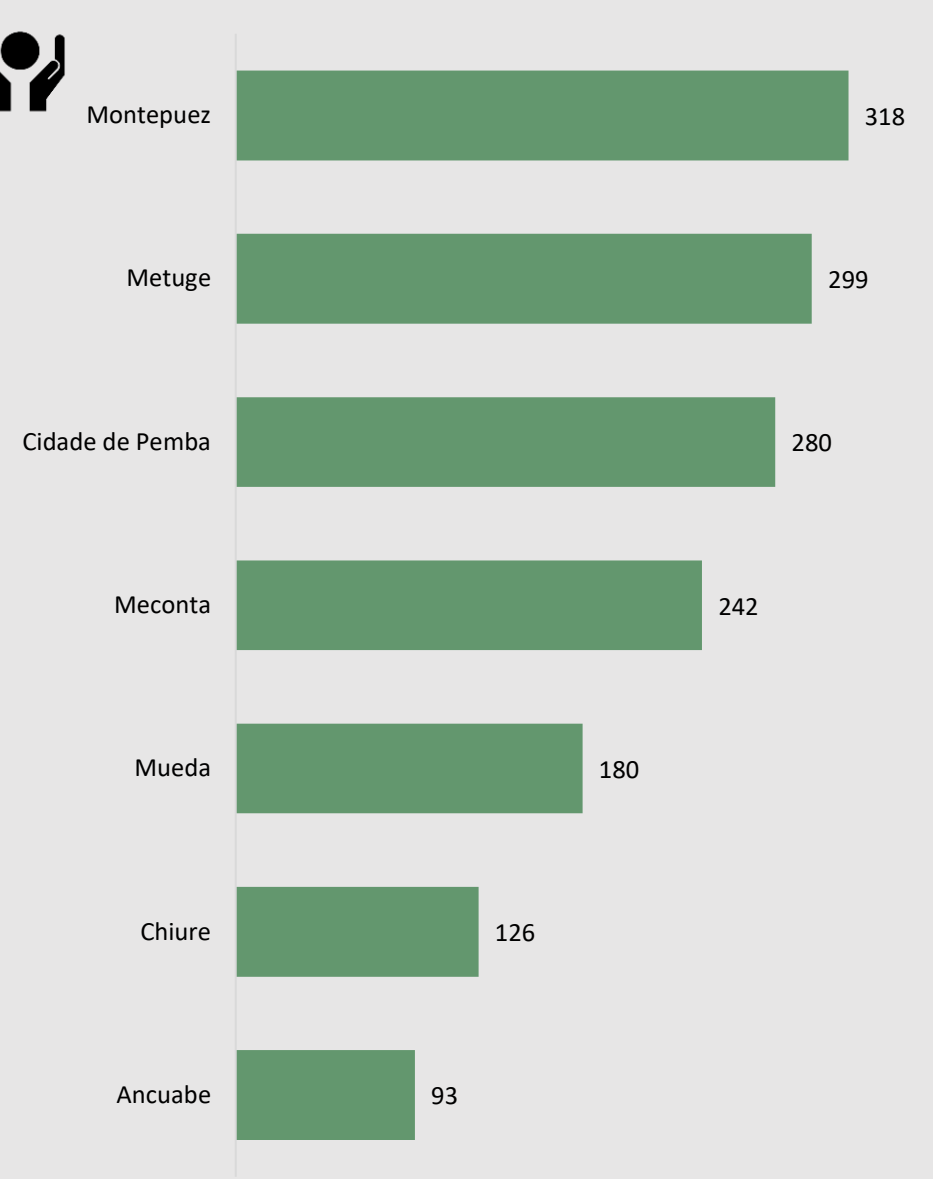


RESPOSTA A REGIÃO NORTE CASOS POR SECTOR 1 DE AGOSTO – 30 DE SETEMBRO 2022

REPOSTA A REGIÃO NORTE DISTRITOS COM ELEVADOS NR DE CASOS 1 – 30 DE SETEMBRO 2022



Casos de Segurança Alimentar correspondem a 86% dos casos registados na região norte. Dentro deste sector os pedidos de informação sobre datas de distribuição representam 52% dos casos com uma taxa total de feedback de 100%.



RESPOSTA A REGIÃO NORTE

1 DE AGOSTO – 30 DE SETEMBRO 2022

Agosto
Casos Registrados:
2686
Feedback Fornecido:
70%

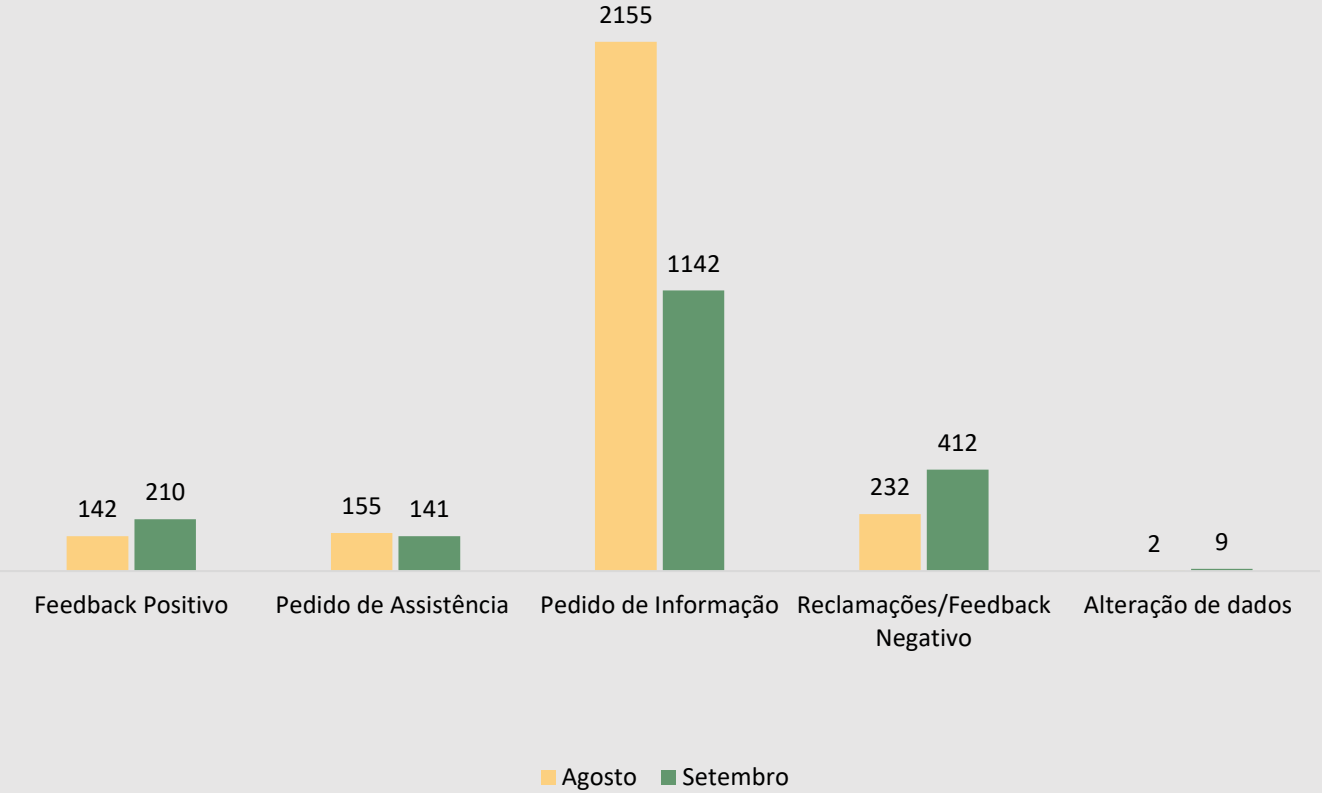
Setembro
Casos Registrados:
1914
Feedback Fornecido:
79%

Agosto
Casos Registrados:
155
Feedback Fornecido:
77%

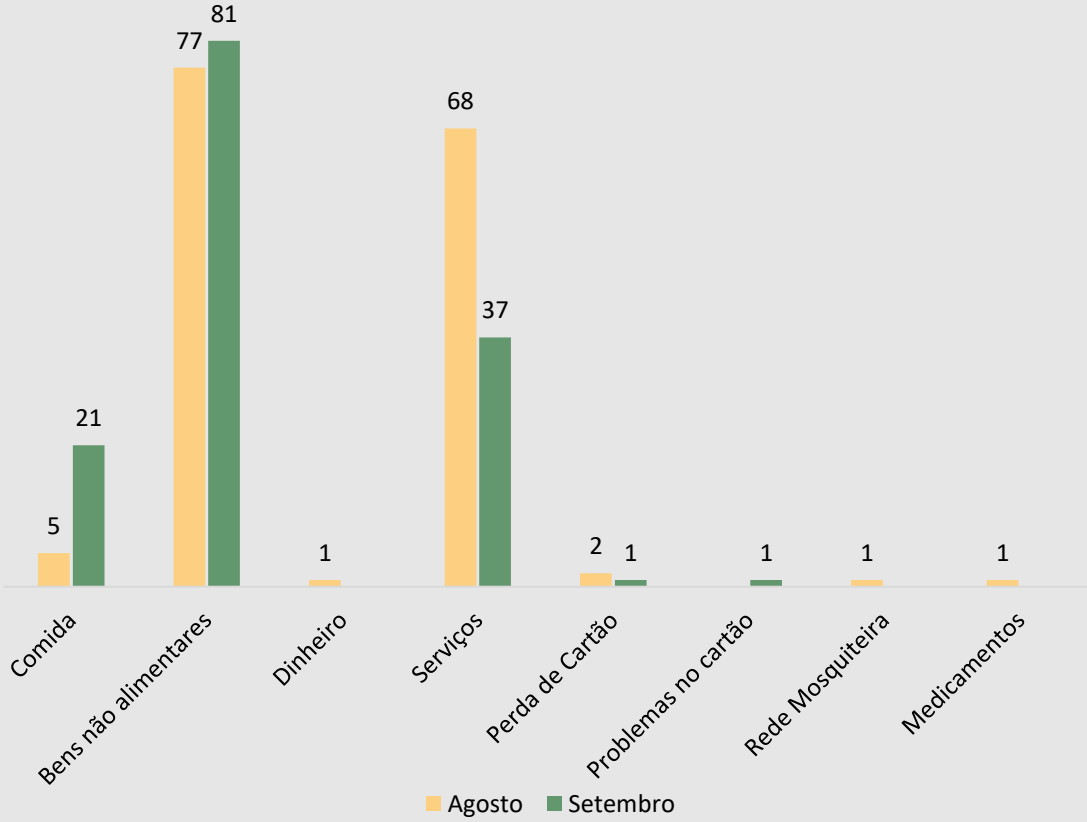
Setembro
Casos Registrados:
141
Feedback Fornecido:
65%



TIPOS DE CASO



PEDIDO DE ASSISTÊNCIA



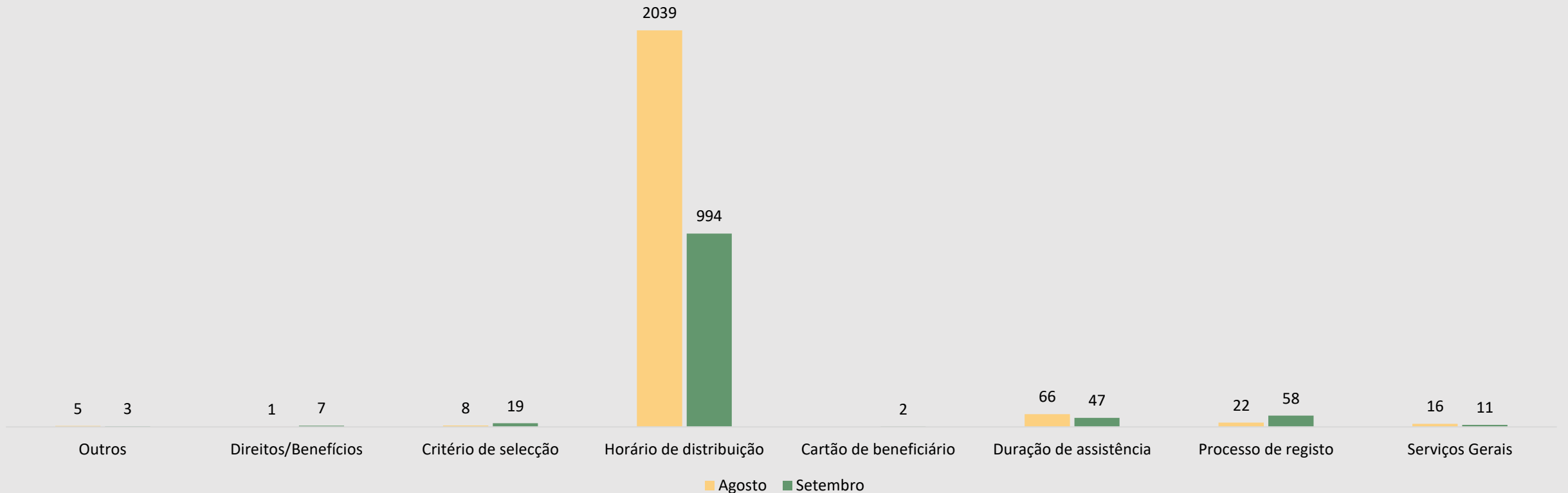
RESPOSTA A REGIÃO NORTE PEDIDO DE INFORMAÇÃO 1 DE AGOSTO – 30 DE SETEMBRO 2022

Agosto
Casos Registados:
2155
Feedback Fornecido:
70%

Setembro
Casos Registados:
1143
Feedback Fornecido:
98%



Linha Verde 1458 registou um acentuado decréscimo do número de casos de **Horário de distribuição**. Mas este continua predominante entre os pedidos de informação. A maioria deste casos vem de beneficiários que afirmam já ter acabado a ração anteriormente distribuída e que estão há meses sem receber comida. **Duração de assistência:** beneficiários da assistência ao ciclone Gombe ligaram para perguntar se apoio continuaria e quando receberiam comida.



RESPOSTA A REGIÃO NORTE RECLAMAÇÕES/FEEDBACK NEGATIVO 1 DE AGOSTO – 30 DE SETEMBRO 2022

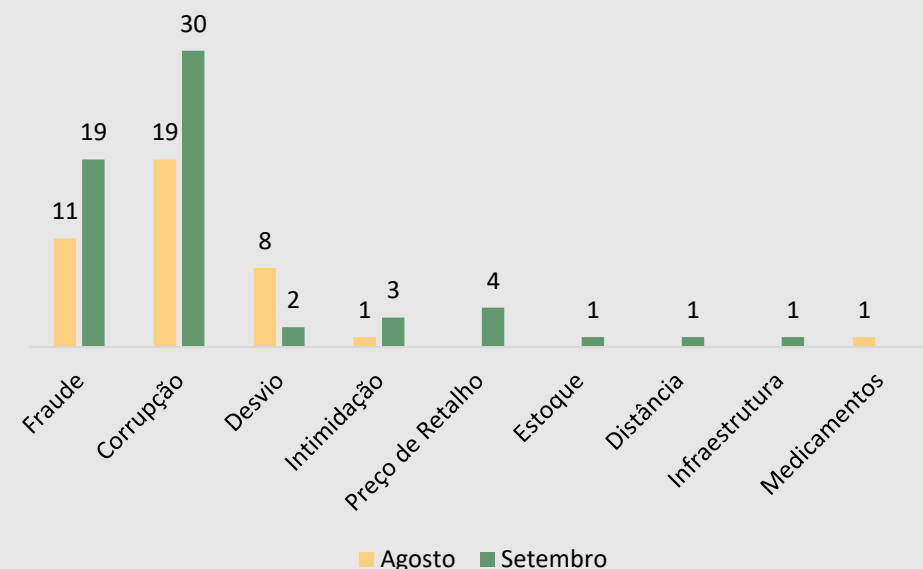
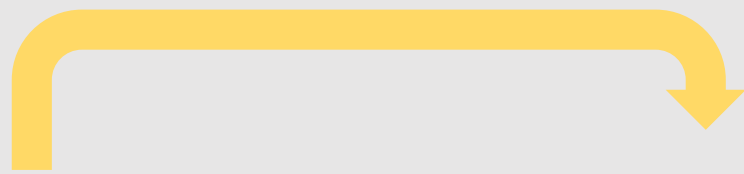
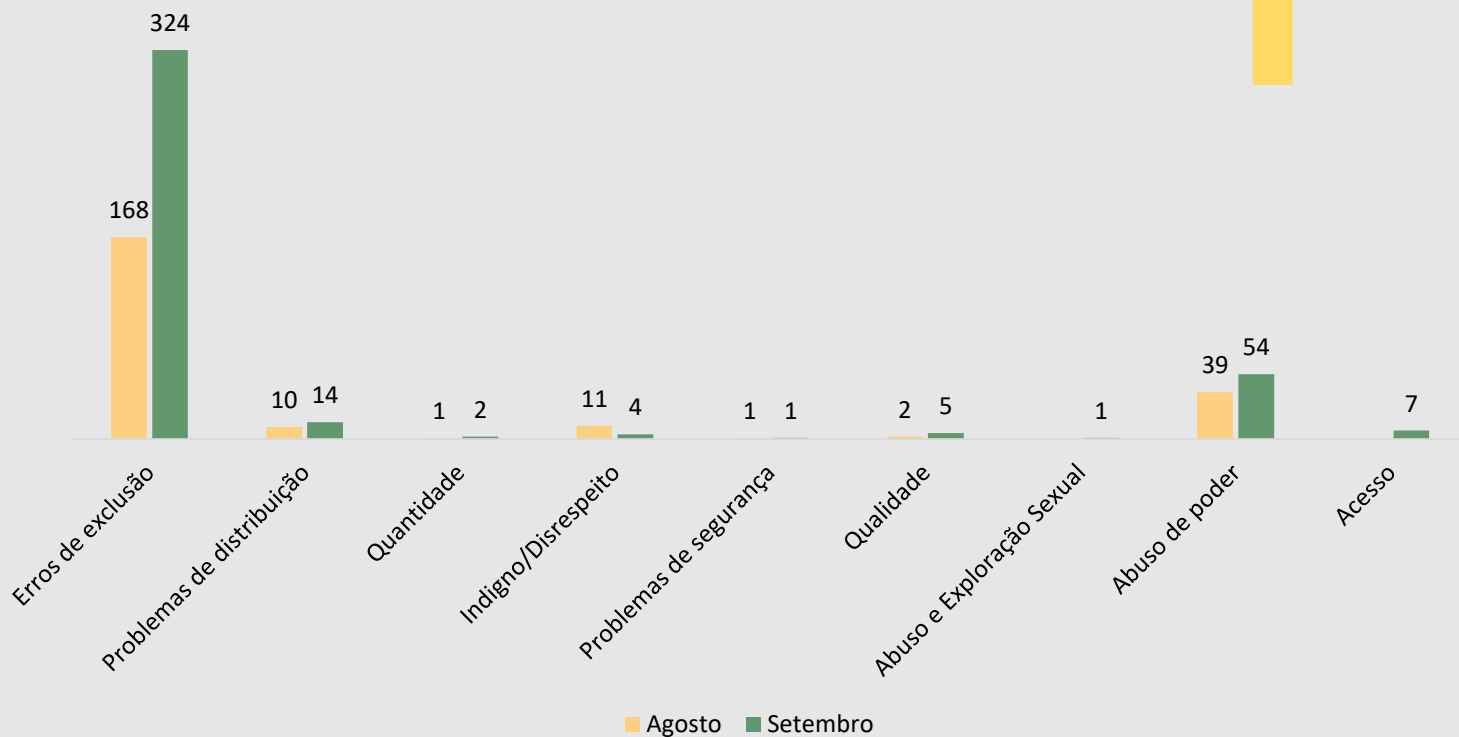
RESPOSTA A REGIÃO NORTE TIPOS DE ABUSO DE PODER E BARREIRAS AO ACESSO 1 DE AGOSTO – 30 DE SETEMBRO 2022



Uma grande parte de casos de **erro de exclusão** provem de PIDs alegando que são registadas varias vezes pelas autoridades locais nas comunidades anfitriãs mas continuam sem receber assistência. Este erros tambem provem de cenarios em que os beneficiarios que ja recebial assistencia tiveram os seus nomes removidos da listas de beneficiarios

Abuso de poder:
Refere-se a casos corrupcao, desvio, fraude protagonizados pelos lideres locais e/ou agentes humanitários que previnem os beneficiários de receber ajuda humanitária

Acesso: refere-se a problemas que beneficiários, maioritariamente de senhas de valor, ao se dirigirem as lojas autorizadas para levantar os produtos sao confrontados com subidas de preco, falta de estoque, longas filas e também longas distancias para aceder tais lojas.

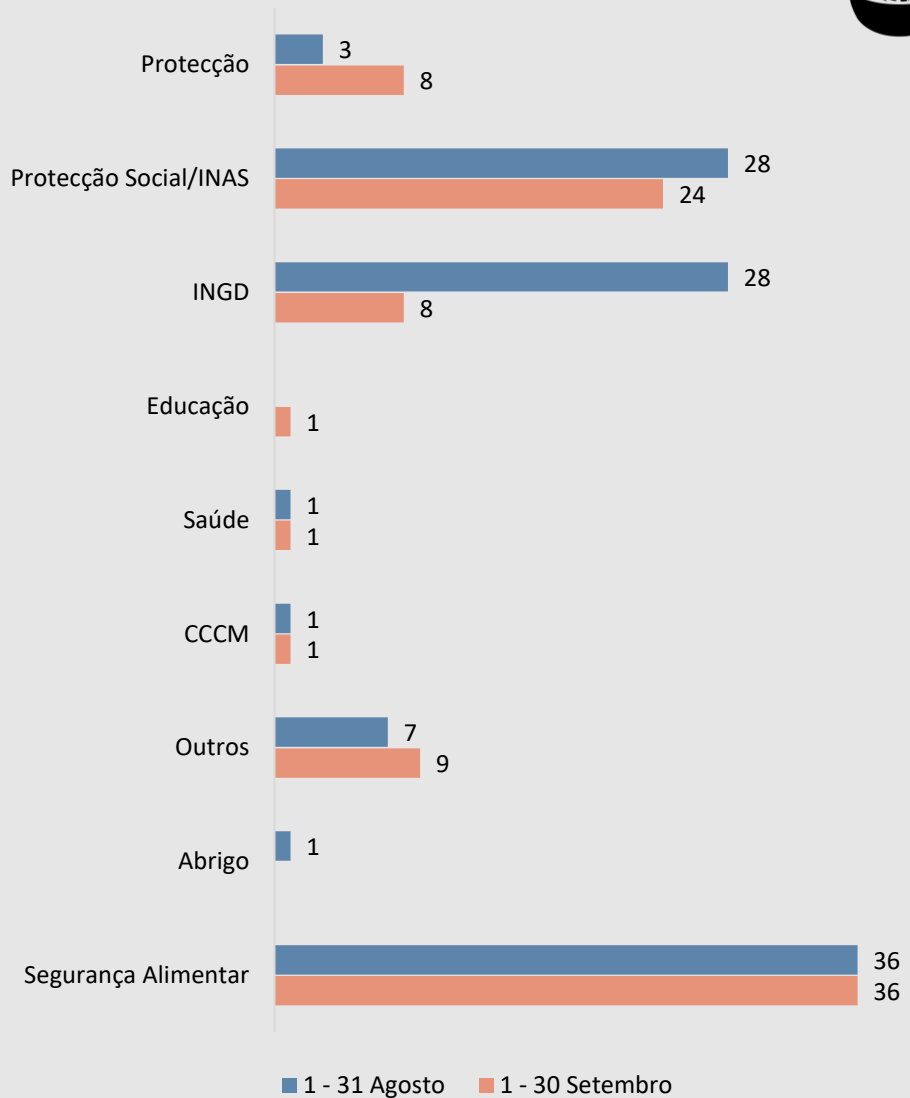


Reclamações – Abusos de power

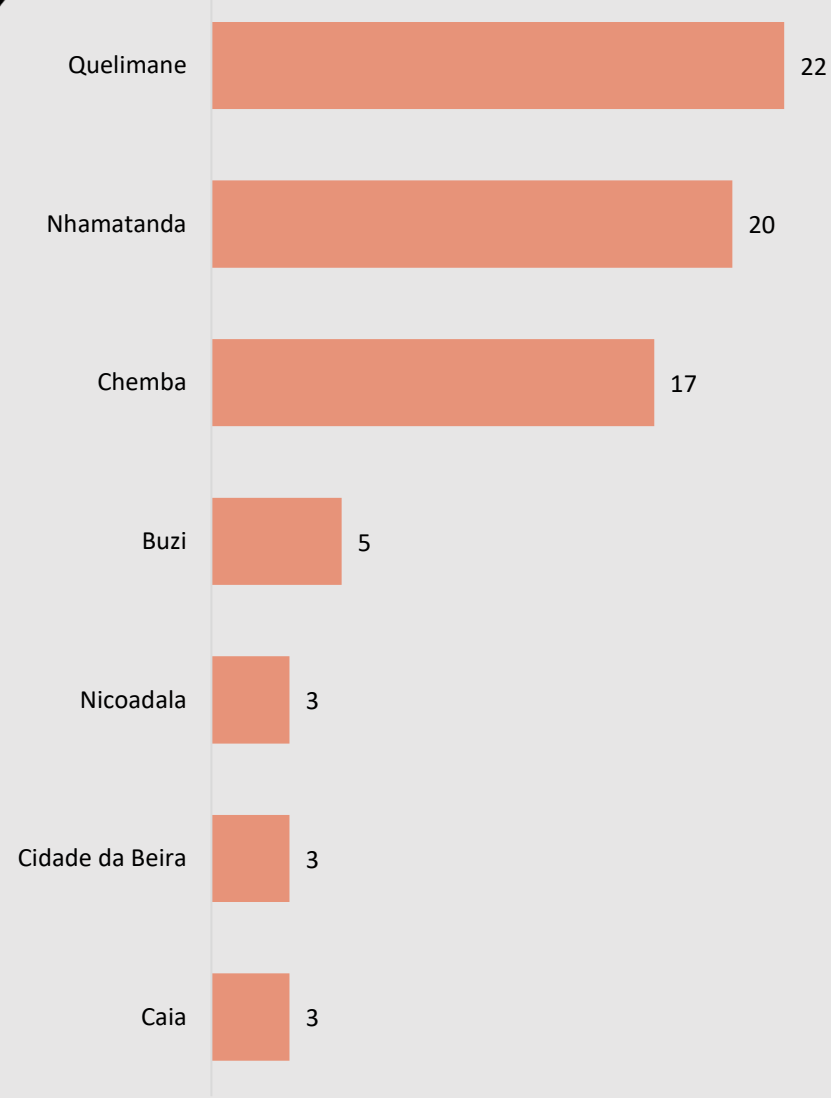
Reclamações – Barreiras de Acesso

Agosto Setembro

**RESPOSTA A REGIÃO CENTRAL
CASOS POR SECTOR
1 DE AGOSTO – 30 DE SETEMBRO 2022**



**RESPOSTA A REGIÃO CENTRAL
DISTRITOS COM ELEVADOS NR DE CASOS
1 – 30 DE SETEMBRO 2022**



RESPOSTA A REGIÃO CENTRAL

1 DE AGOSTO – 30 DE SETEMBRO 2022

Agosto
Casos Registrados:
105
Feedback Fornecido:
72%

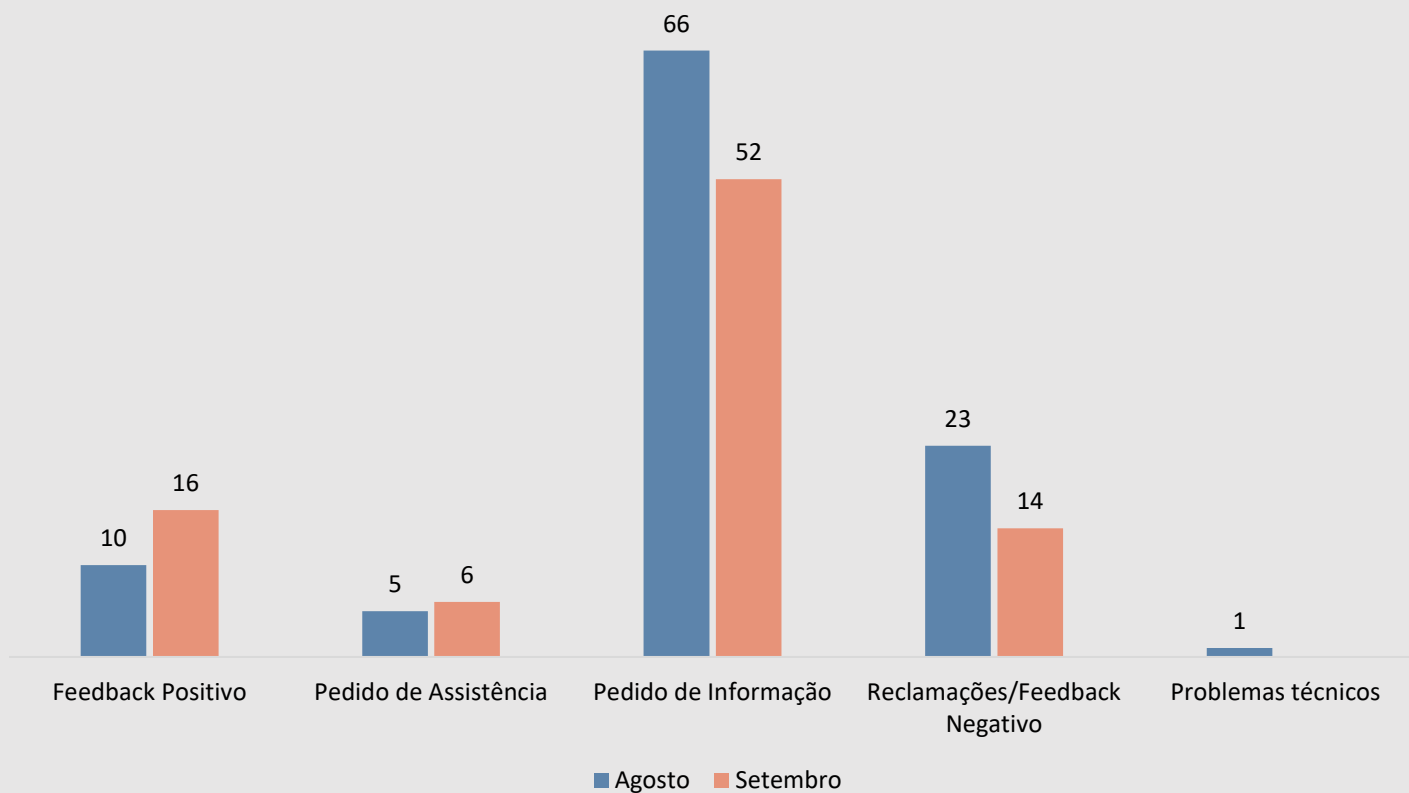
Setembro
Casos Registrados:
88
Feedback Fornecido:
72%

Agosto
Casos Registrados:
5
Feedback Fornecido:
40%

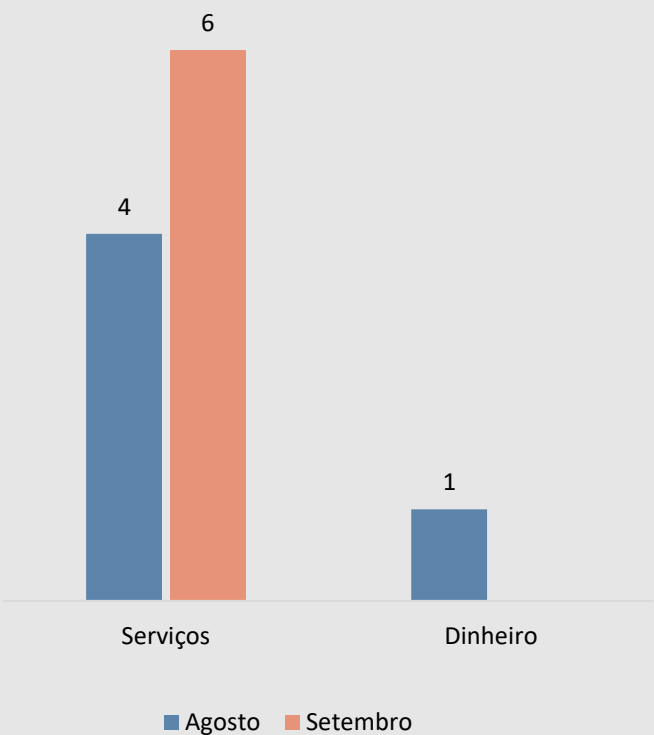
Setembro
Casos Registrados:
6
Feedback Fornecido:
100%



TIPOS DE CASO



PEDIDO DE ASSISTÊNCIA



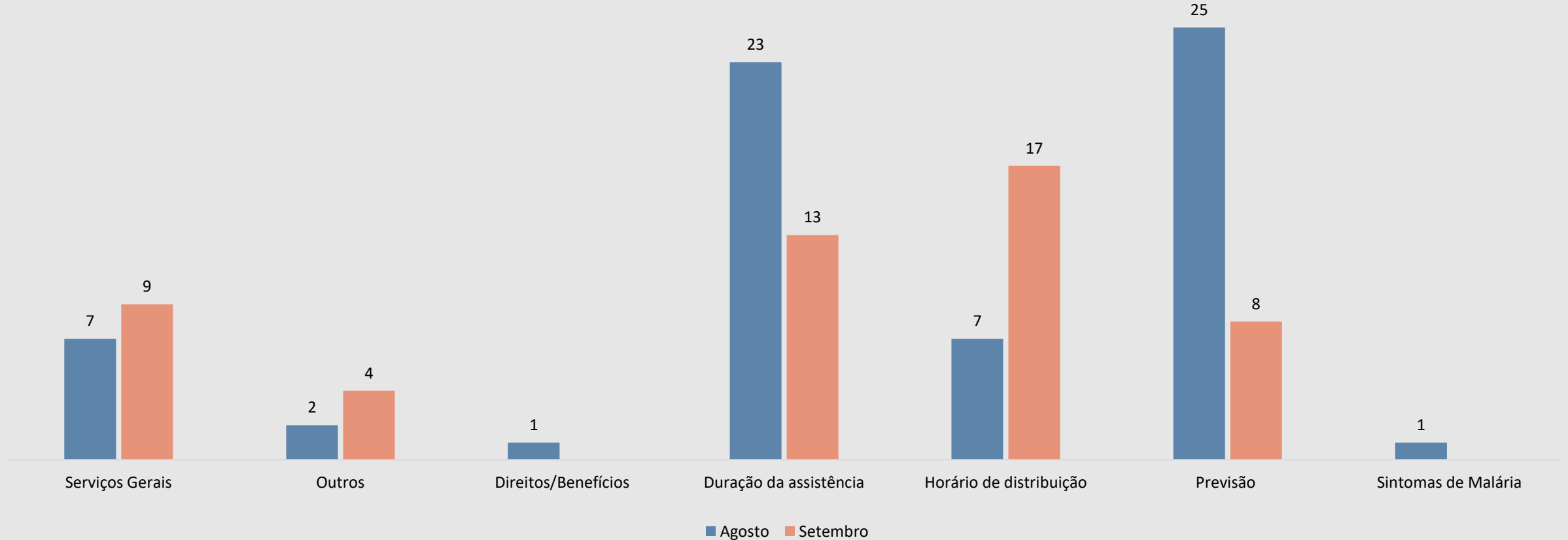
RESPOSTA A REGIÃO CENTRAL PEDIDO DE INFORMAÇÃO 1 DE AGOSTO – 30 DE SETEMBRO 2022

Agosto
Casos Registrados:
66
Feedback Fornecido:
88%

Setembro
Casos Registrados:
51
Feedback Fornecido:
76%



Serviços Gerais refere-se à casos nos quais os demandantes ligam a para perguntar quais são os objectivos da Linha Verde 1458.



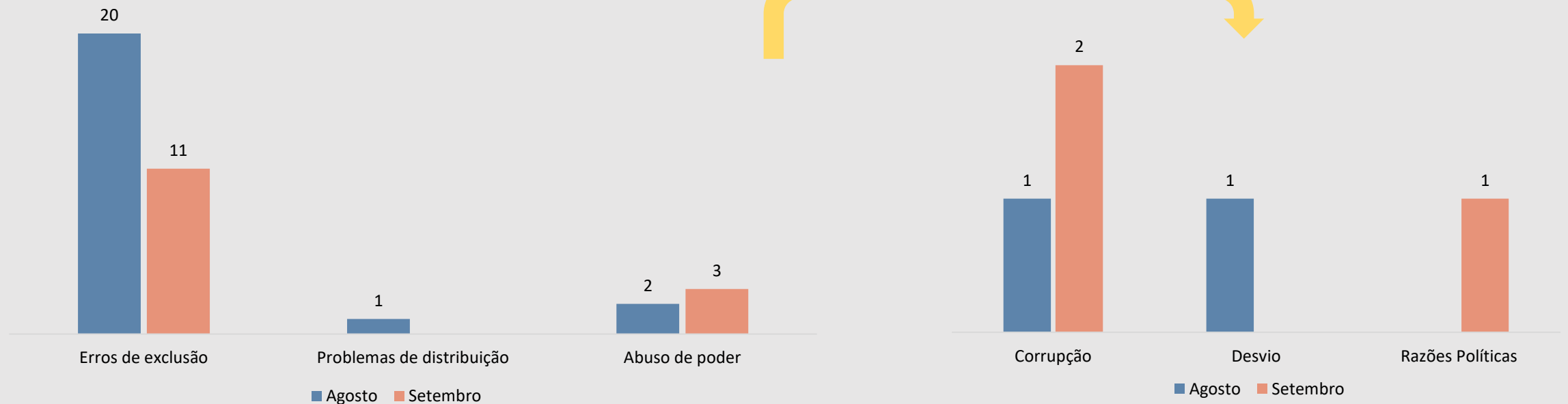
RESPOSTA A REGIÃO CENTRAL
RECLAMAÇÕES/FEEDBACK NEGATIVO
1 DE AGOSTO – 30 DE SETEMBRO 2022



RESPOSTA A REGIÃO CENTRAL
TIPOS DE ABUSOS DE PODER
1 DE AGOSTO – 30 DE SETEMBRO 2022

Abuso de poder:
Refere-se a casos corrupção, desvio, fraude protagonizados pelos líderes locais e/ou agentes humanitários que previnem os beneficiários de receber ajuda humanitária

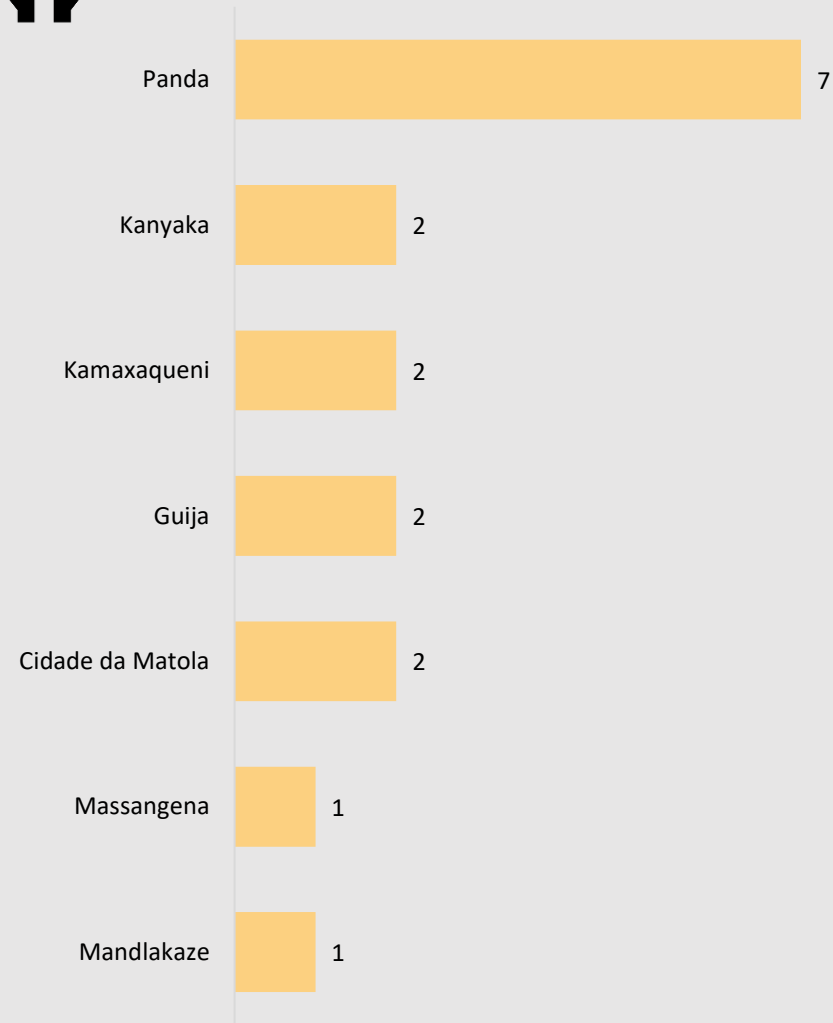
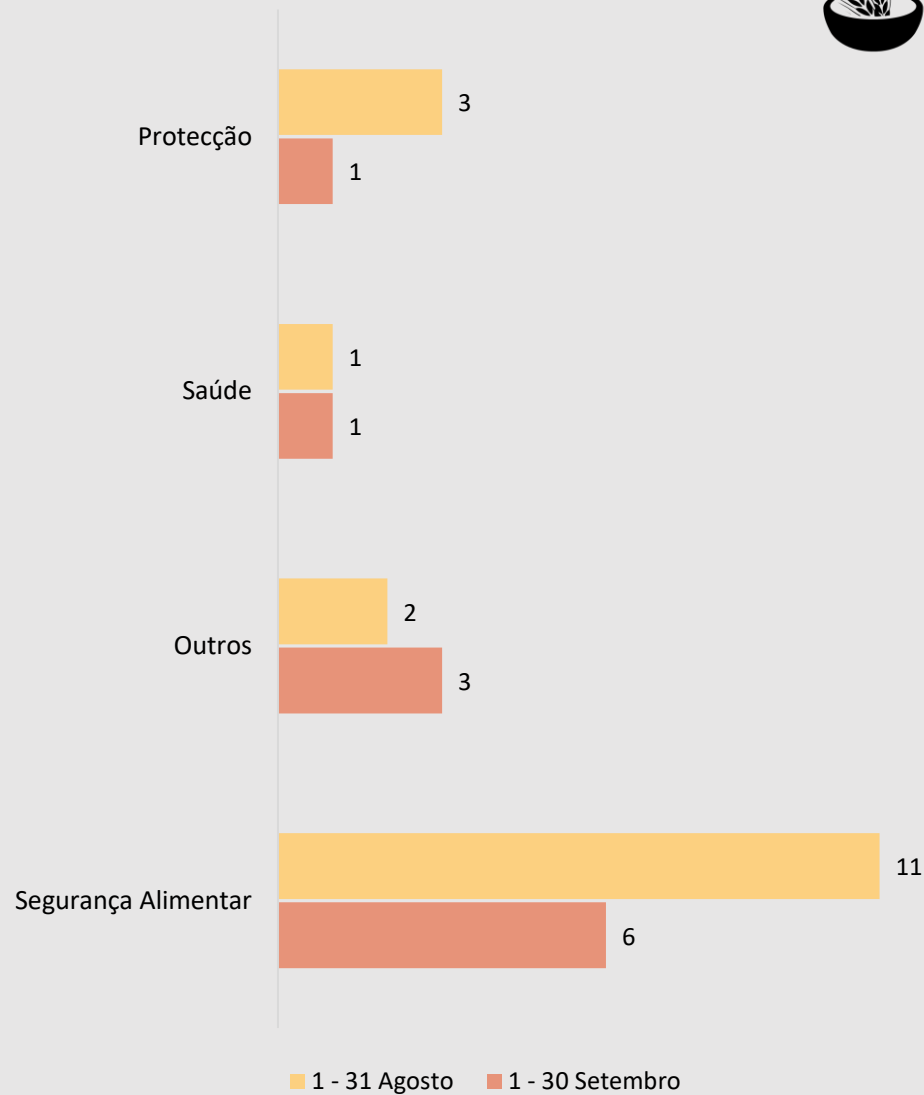
Corrupção: refere-se ao acto ilícito de cobrar uma taxa ou valor monetário a beneficiários/não beneficiários como condição para receber assistência humanitária.



Reclamações – Abusos de poder

**RESPOSTA A REGIÃO SUL (SECA)
CASOS POR SECTOR
1 DE AGOSTO – 30 DE SETEMBRO 2022**

**RESPOSTA A REGIÃO SUL (SECA)
DISTRITOS COM ELEVADOS NR DE CASOS
1 – 30 DE SETEMBRO 2022**



FEEDBACK POSITIVO 1 – 30 DE SETEMBRO 2022

PMA -GTNS

“Liguei para agradecer pelo apoio e ensinamentos que os parceiros e o PMA estão a dar comunidade. Já vivemos numa mini civilização, com vestuário, alimentação, boa convivência entre casal, entre filhos e entre vizinhos. Agradeço também por ter recebido secador solar que está a beneficiar muito a comunidade. Muito obrigada e peço para que os parceiros continuem com este gesto e ajudem as comunidades.” **Mulher, Chemba, Sofala**



SEGURANÇA ALIMENTAR

“Fui afectada pelo Ciclone Gombe, vivo no bairro de Litini na cidade da Ilha de Moçambique. Fez-se distribuição no dia 30.09.2022 onde recebi senha de comida no valor de 3552MT. Liguei para agradecer este apoio. **Mulher, Ilha de Mocambique, Nampula**



ABRIGO

“Sou deslocado de Ancuabe para Metuge desde Junho de 2022 devido aos ataques armados. Vivo no Centro de Reassentamento de Ntocota com 5 membros da minha família e já fui registado e sou beneficiário da assistência alimentar prestada pelo PMA. Liguei para agradecer o apoio dado pela CARE no dia 13.09.2022 onde recebi uma lona, um painel solar, duas mantas, duas lanternas, um acumulador de carga cinco pratos cinco copos, cinco colheres e uma faca de cozinha.” **Homem, Metuge, Cabo Delgado**

SEGURANÇA ALIMENTAR

“Sou deslocada de Muidumbe para Pemba desde 2020 devido aos ataques armados. Vivo no bairro Josina Machel Unidade B em casa emprestada com 4 membros da minha família. Sou beneficiária da assistência alimentar prestada pelo PMA e parceiros. Liguei para Linha Verde 1458 para agradecer porque no dia 10.09.2020 recebi senha no valor de 3600MT e já fui fazer a compra dos produtos alimentares.” **Mulher, Cidade de Pemba, Cabo Delgado**

SEGURANÇA ALIMENTAR

“Sou deslocado de Chai Sede para Macomia desde 2022 devido aos ataques armados, vivo na Vila de Macomia em casa de familiares com 5 membros. Fui registado pelo líder da aldeia e sou beneficiário da assistência alimentar prestada pelo PMA e parceiros. Liguei a Linha Verde 1458 para agradecer o apoio oferecido pelo PMA onde recebi 25kg de arroz, 10kg de feijão e 2l de óleo.” **Male, Macomia, Cabo Delgado**

SEGURANÇA ALIMENTAR

“Sou do distrito de Caia e liguei para Linha Verde 1458 para agradecer por ter recebido amendoim, arroz, milho, regadores, enxadas e produtos alimentares. Estou muito grato ao PMA. Tive muita colheita na minha machamba.” **Homem, Caia, Sofala**

SEGURANÇA ALIMENTAR



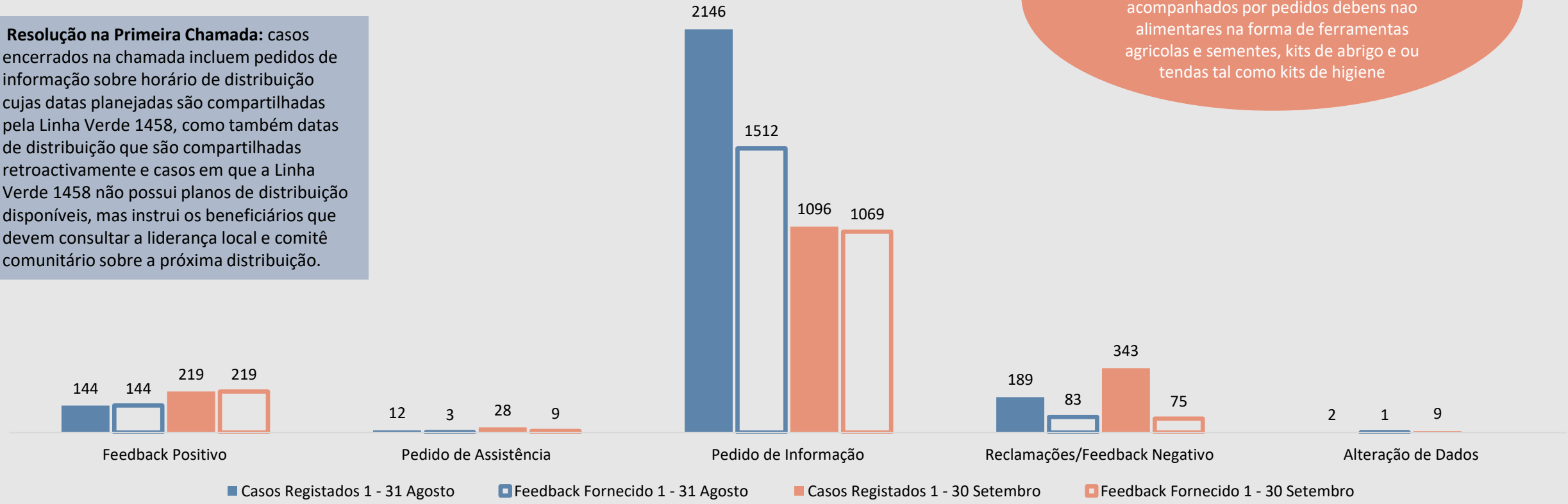
| | |
|--------------|------|
| Sofala | 28 |
| Zambezia | 7 |
| Manica | 1 |
| Nampula | 348 |
| Cabo Delgado | 1303 |
| Inhambane | 8 |
| Gaza | 3 |
| Niassa | 1 |

| | |
|-------------------------------|------|
| Casos Referenciados | 314 |
| Feedback Casos Referenciados | 79 |
| Resolução na Primeira Chamada | 1225 |

Resolução na Primeira Chamada: casos encerrados na chamada incluem pedidos de informação sobre horário de distribuição cujas datas planeadas são compartilhadas pela Linha Verde 1458, como também datas de distribuição que são compartilhadas retroactivamente e casos em que a Linha Verde 1458 não possui planos de distribuição disponíveis, mas instrui os beneficiários que devem consultar a liderança local e comitê comunitário sobre a próxima distribuição.

1 – 30 Setembro 2022
 Casos Registados:
1699
 Feedback Fornecido:
1376

1 – 30 Setembro 2022
 98% dos casos registados aqui são da região norte do país dos quais pedidos de assistência alimentar são 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



SAÚDE



1 – 30 Setembro 2022

Casos Registrados:

800

Feedback Fornecido:

799

EDUCAÇÃO

1 – 30 Setembro 2022

Casos Registrados:

3

Feedback Fornecido:

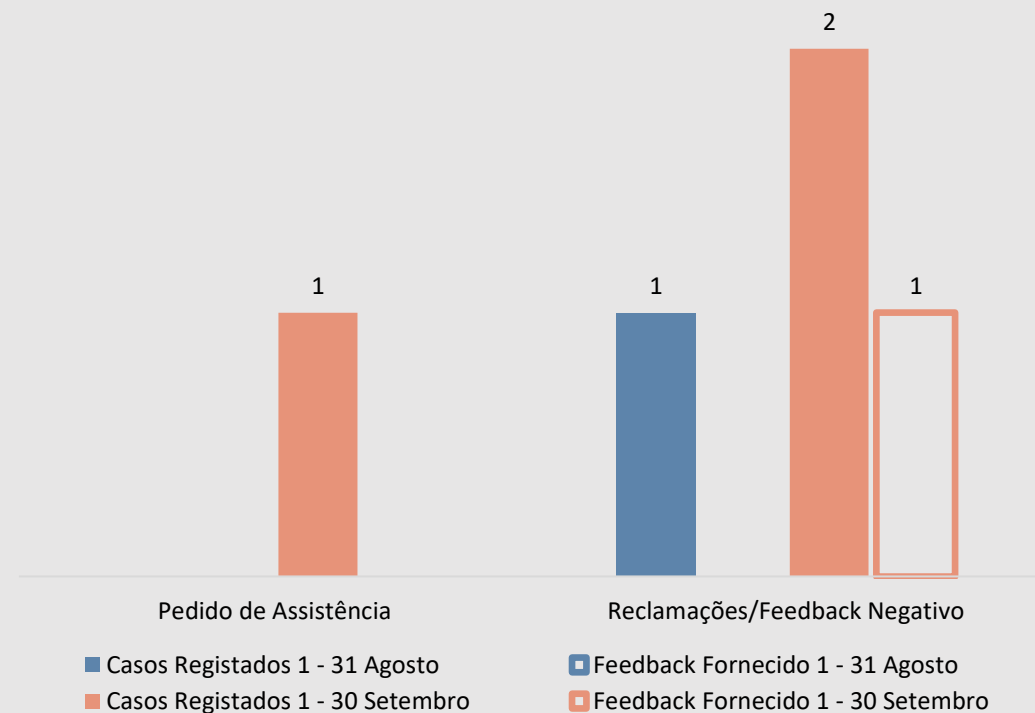
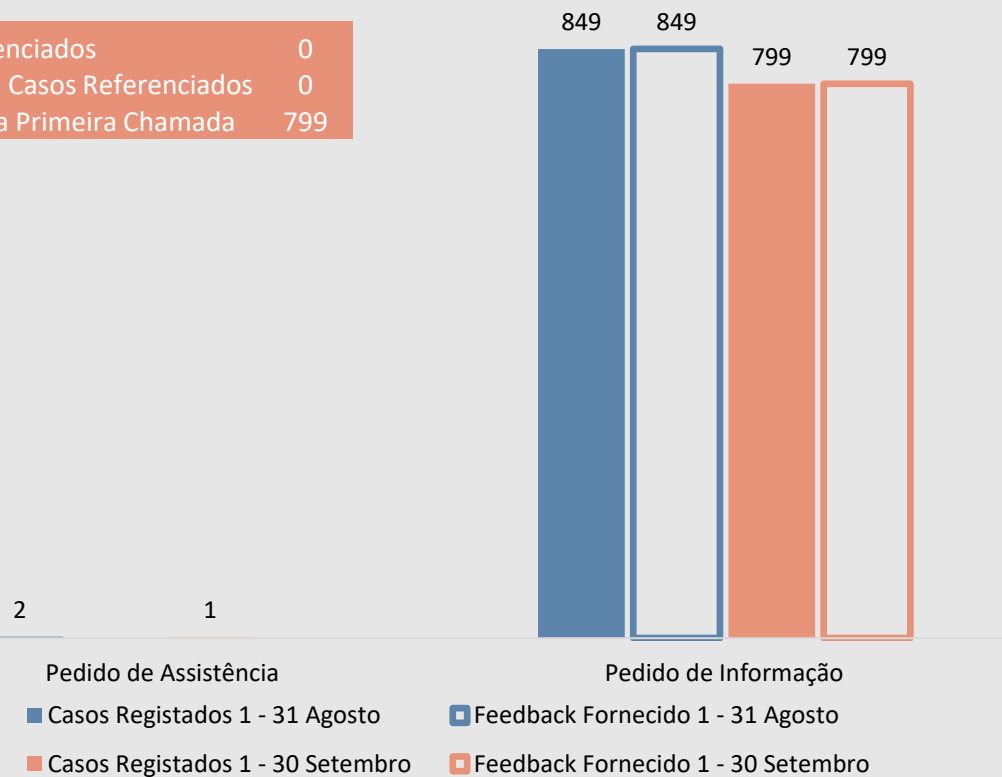
1

| | |
|--------------|---|
| Sofala | 1 |
| Cabo Delgado | 2 |

| | |
|---------------------------------|---|
| Casos Referenciados | 1 |
| Feedback de Casos Referenciados | 0 |
| Resolução na Primeira Chamada | 0 |

| | |
|------------------|-----|
| Sofala | 448 |
| Zambezia | 132 |
| Manica | 78 |
| Tete | 54 |
| Nampula | 54 |
| Cabo Delgado | 12 |
| Inhambane | 1 |
| Gaza | 10 |
| Maputo Cidade | 5 |
| Niassa | 4 |
| Maputo Provincia | 2 |

| | |
|---------------------------------|-----|
| Casos Referenciados | 0 |
| Feedback de Casos Referenciados | 0 |
| Resolução na Primeira Chamada | 799 |



ABRIGO E BENS NÃO ALIMENTARES

CCCM



| | |
|--------------|----|
| Nampula | 8 |
| Cabo Delgado | 76 |

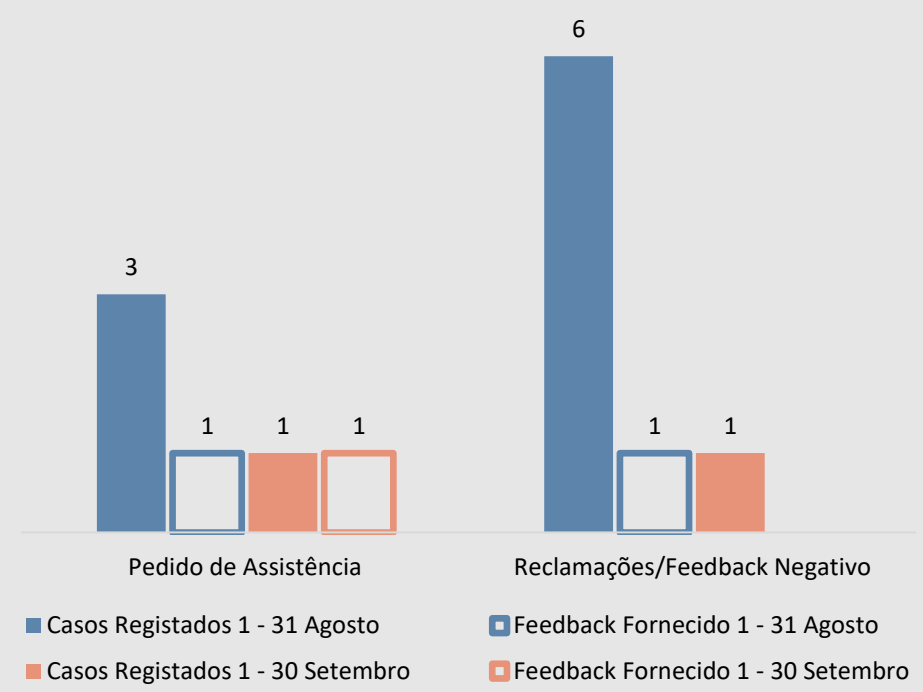
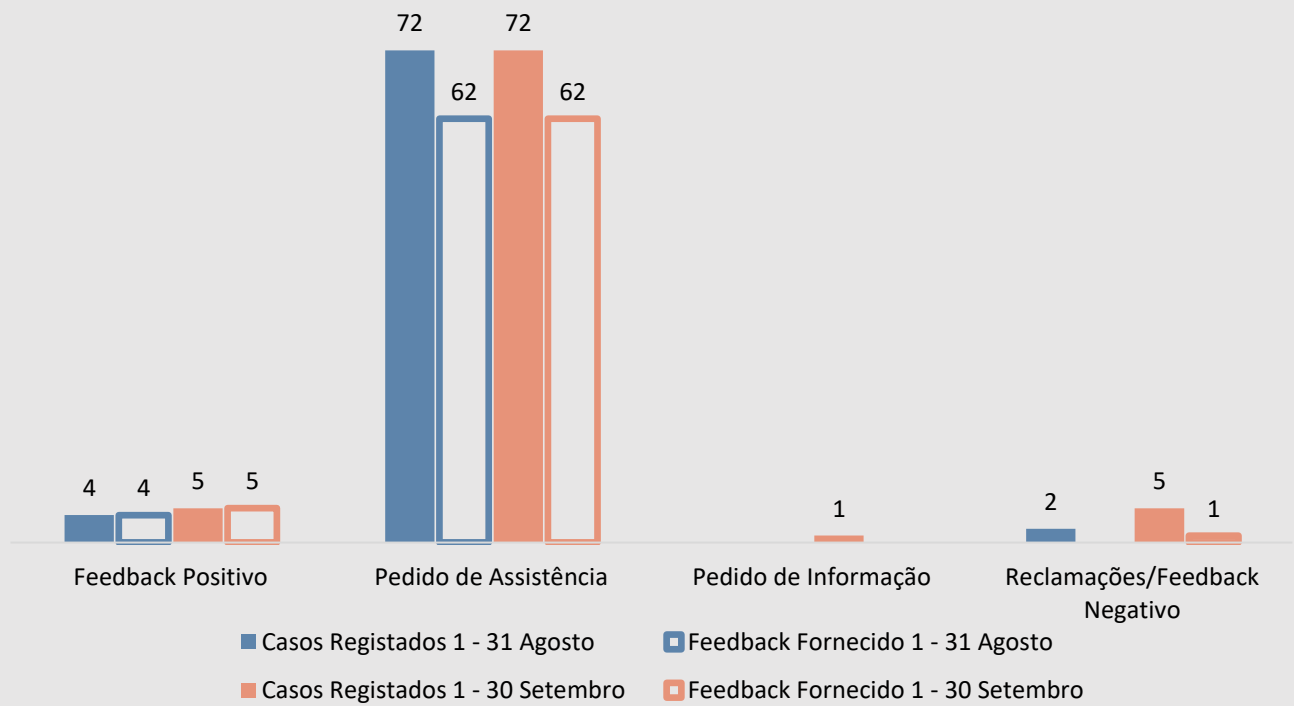
| | |
|---------------------------------|---|
| Casos Referenciados | 5 |
| Feedback de Casos Referenciados | 0 |
| Resolução na Primeira Chamada | 5 |

1 – 30 Setembro 2022
 Casos Registados:
84
 Feedback Fornecido:
69

1 – 30 Setembro 2022
 Casos Registados:
2
 Feedback Fornecido:
1

| | |
|--------------|---|
| Sofala | 1 |
| Cabo Delgado | 1 |

| | |
|---------------------------------|---|
| Casos Referenciados | 1 |
| Feedback de Casos Referenciados | 0 |
| Resolução na Primeira Chamada | 0 |



ÁGUA, SANEAMENTO E HIGIENE



REGISTO DE PID

| | |
|--------------|----|
| Niassa | 1 |
| Cabo Delgado | 10 |
| Nampula | 2 |

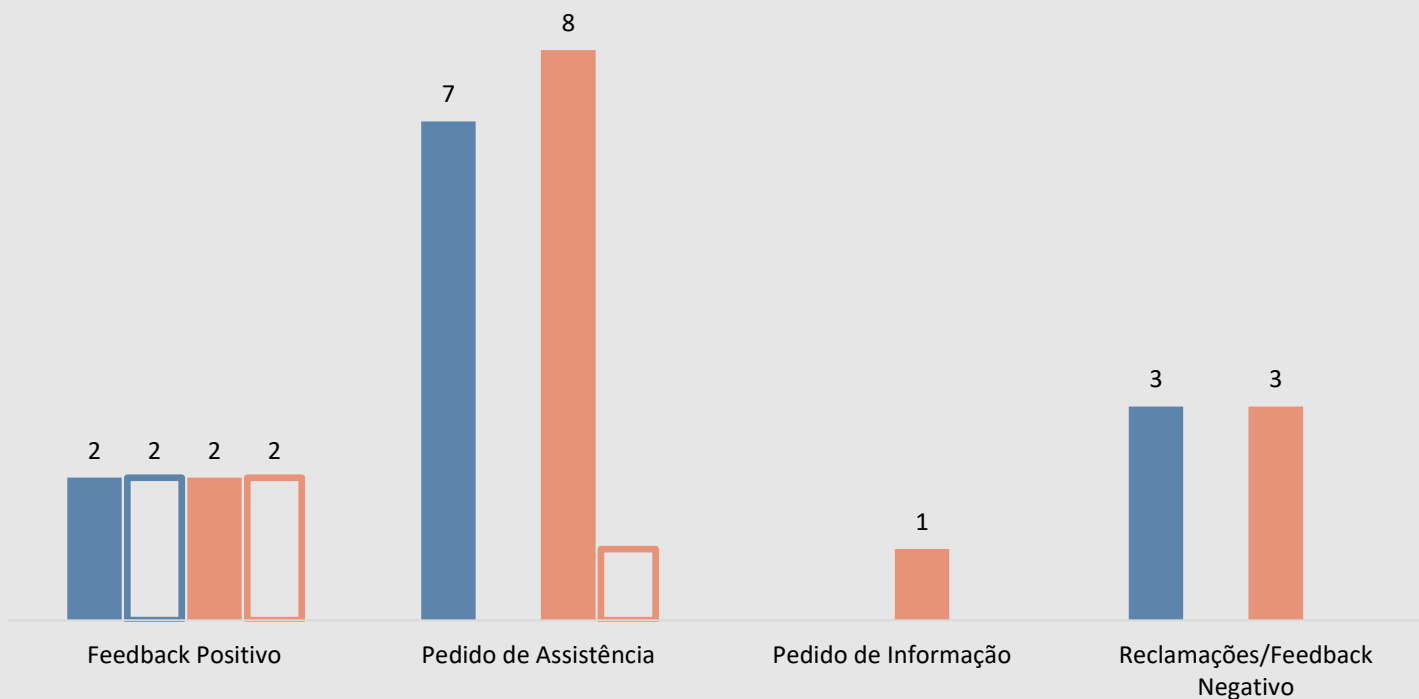
1 – 30 Setembro 2022
 Casos Registados: **13**
 Feedback Fornecido: **2**

1 – 30 Setembro 2022
 Casos Registados: **109**
 Feedback 9ornecido: **63**

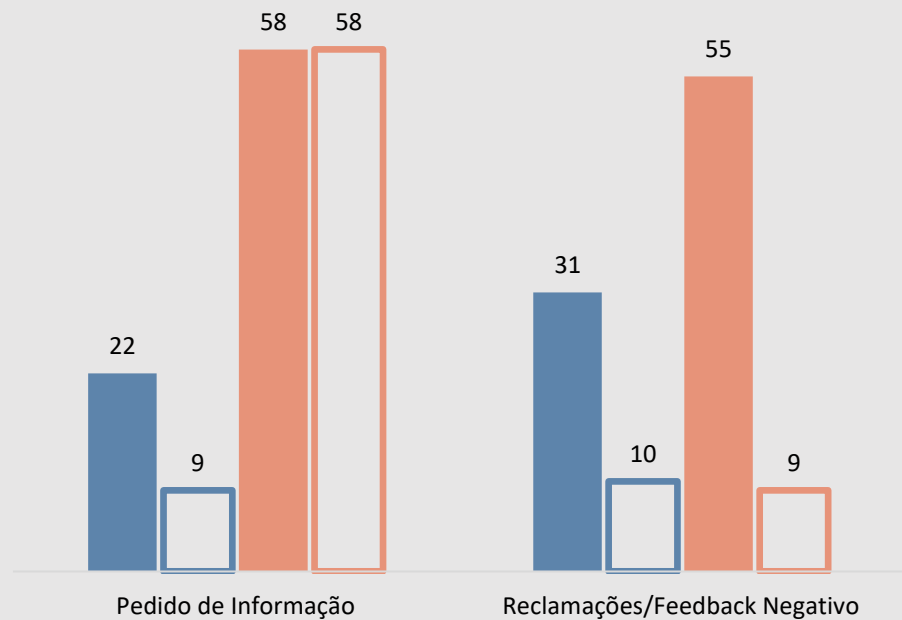
| | |
|--------------|-----|
| Nampula | 2 |
| Cabo Delgado | 107 |

| | |
|---------------------------------|---|
| Casos Referenciados | 8 |
| Feedback de Casos Referenciados | 0 |
| Resolução na Primeira Chamada | 2 |

| | |
|---------------------------------|----|
| Casos Referenciados | 1 |
| Feedback de Casos Referenciados | 0 |
| Resolução na Primeira Chamada | 56 |



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



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

PROTECÇÃO



1 – 30 Setembro 2022

Casos Registados

10

Feedback Fornecido:

0

Cabo Delgado 10

Casos Referenciados 8

Feedback de Casos Referenciados 0

Resolução na Primeira Chamada 0

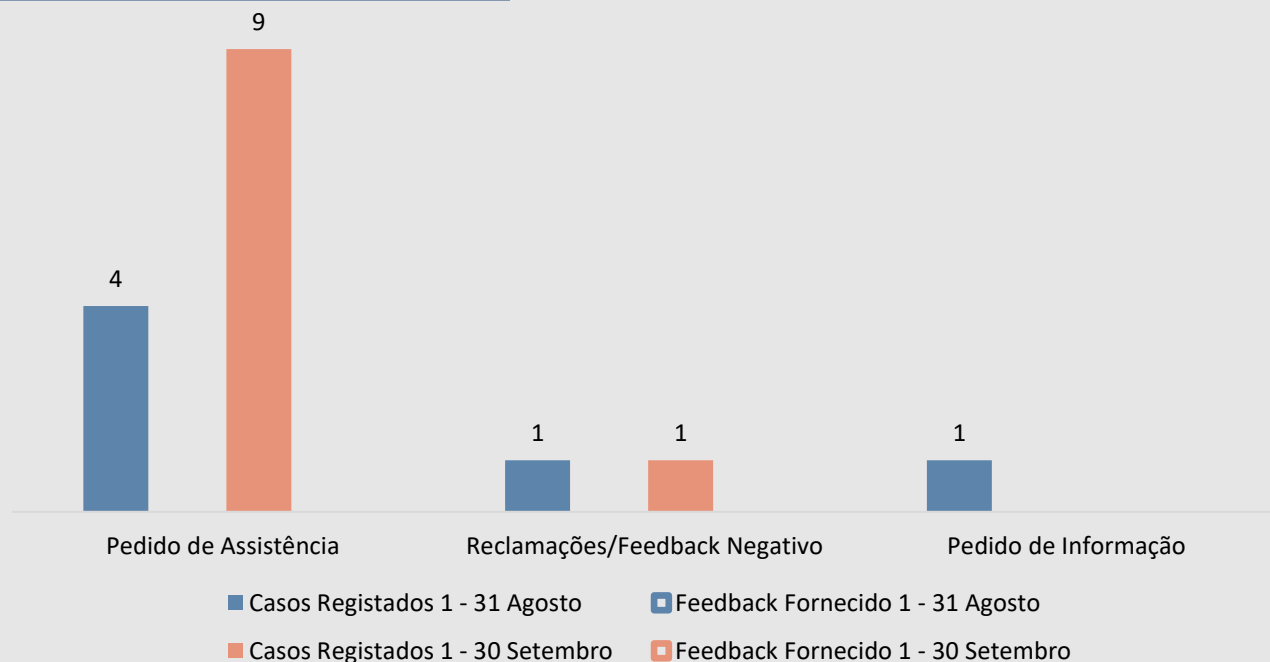
Sector de Protecção inclui:

Documentação Civil - 6 casos

HLP - 1 caso

Retorno - 2 caso

Realocação – 1 caso



INGD

1 – 30 Setembro 2022

Casos Registados:

11

Feedback Fornecido:

9

Sofala 6

Tete 1

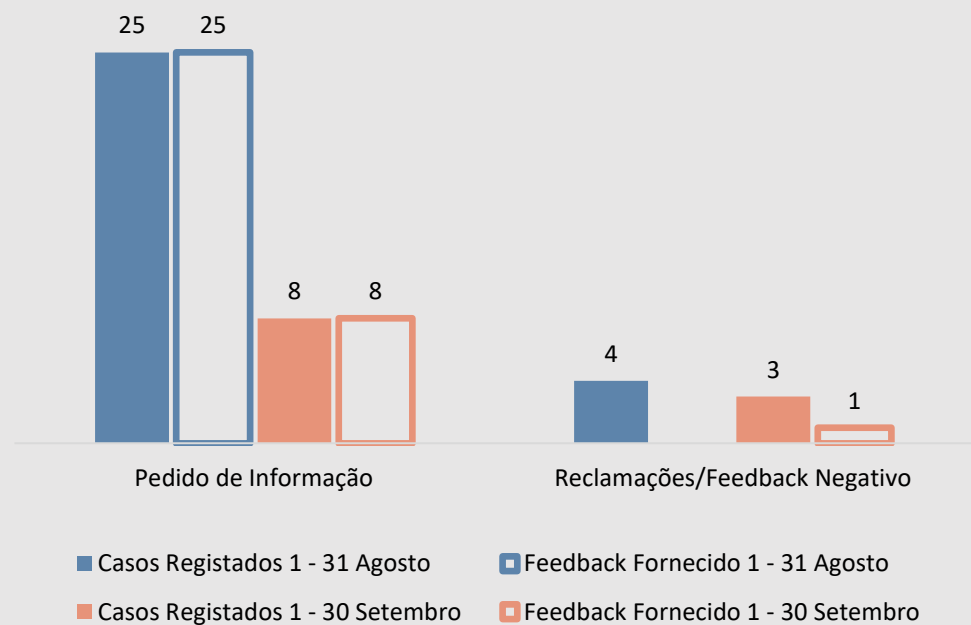
Zambezia 1

Cabo Delgado 3

Casos Referenciados 3

Feedback de Casos Referenciados 2

Resolução na Primeira Chamada 0



PROTECÇÃO À CRIANÇA



1 – 30 Setembro 2022

Casos Registados:

16

Feedback Fornecido:

16

Sector de Protecção à Criança:

- Violação sexual – 3 casos
- Casamento forçado (info) - 6 casos
- Casamento forçado – 1 caso
- Violência física - 3 casos
- Violência psicológica - 2 casos
- Negação de acesso à recursos - 1 caso

VBG

1 – 31 Agosto 2022

Casos Registados:

19

Feedback Fornecido:

16

Cabo Delgado 19

Casos Referenciados 16

Feedback de Casos Referenciados 0

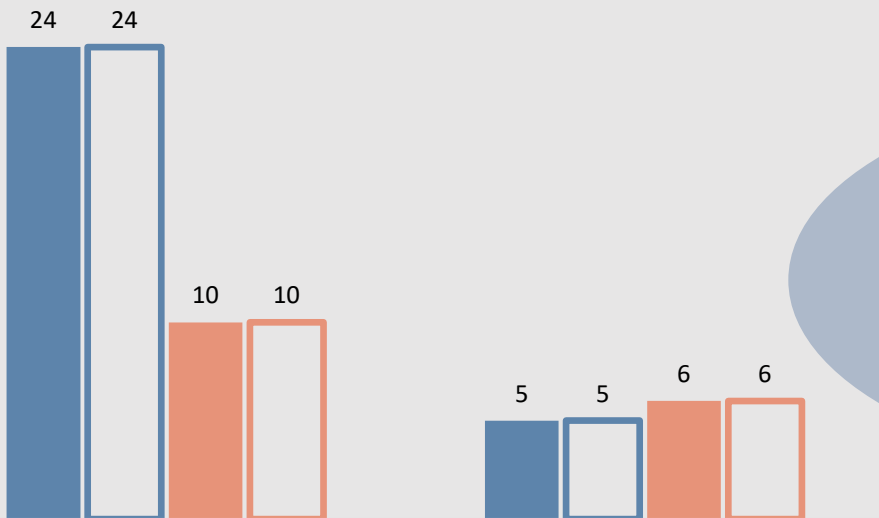
Resolução na Primeira Chamada 0

Sector VBG inclui:

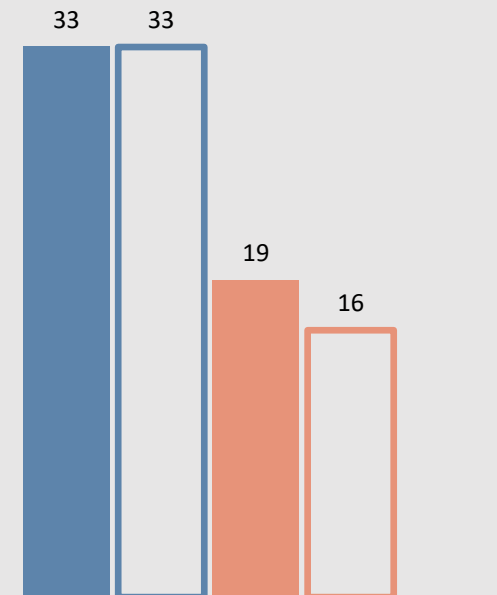
- Violação sexual - 5 casos
- Violência física - 5 casos
- Violência psicológica - 9 casos

| | |
|------------------|---|
| Sofala | 5 |
| Zambezia | 2 |
| Manica | 1 |
| Nampula | 2 |
| Cabo Delgado | 4 |
| Maputo Cidade | 1 |
| Maputo Provincia | 1 |

| | |
|---------------------------------|----|
| Casos Referenciados | 10 |
| Feedback de Casos Referenciados | 6 |
| Resolução na Primeira Chamada | 6 |



Os casos de **Protecção à Criança** são encaminhados para a **Linha Fala Criança**, assim como os casos de **GBV** são encaminhados para o **cluster GBV** para resolução e posteriormente encerrados pela Linha Verde 1458. No entanto, esses casos podem levar de um a seis meses para resolução pela **Linha Fala Criança** e **cluster GBV**. **Casamento forçado (info)** refere-se a casos onde as pessoas ligam para saber o que é casamento forçado.



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

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

LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

1 – 30 DE SETEMBRO 2022

Visão geral

- ❖ A Linha Verde 1458 registou **2.817** casos pelo serviço de linha directa ao longo do mês de Setembro de 2022 com taxa de feedback total de **85%** no mesmo período. Para melhorar o monitoramento do feedback fornecido e da AAP (Prestação de Contas às Populações Afectadas) geral mensalmente, a Linha Verde 1458 incluiu neste relatório uma desagregação de casos/preocupações respondidas durante a chamada (**resolução na primeira chamada**) e casos encaminhados aos actores humanitários e respondidos no mesmo mês.
 - **75%** dos casos recebidos foram encerrados durante a chamada (resolução do primeiro caso).
 - **13%** dos casos recebidos foram encaminhados, dos quais 23% receberam feedback. Há descrições na análise setorial do feedback recebido para os casos referidos.
- ❖ Durante este mês:
 - **68%** dos casos registados são da região norte abrangendo questões referentes aos programas de assistência humanitária.
 - **28%** dos casos estão relacionados à **Covid-19**.
 - **3%** foram da região centro do país.

Resposta da Região Norte (IDP): 1 a 30 de Setembro de 2022

- ❖ No total foram registados **1.915** casos relacionados com a assistência humanitária na região norte de Moçambique. **1.652** relacionados à **assistência alimentar**, **109** casos de **registo de deslocados internos**, **84** casos relacionados a **Abrigo**, **35** **Protecção** e **13** casos de **ASH**.

Assistência Alimentar

Dos **1.652** casos registados relativos a assistência alimentar, **1.071** são **pedidos de informação**, **341** **reclamações**, **204** **feedback positivo**, **28** **pedidos de assistência** e **9** **casos de alteração de dados**.

Pedidos de Informação

- ❖ Os **1.067** **pedidos de informação** estão divididos da seguinte forma:
 - **994** Que solicitaram informações sobre o horário de distribuição para o próximo ciclo, provenientes de Montepuez, Metuge, Pemba, Meconta, Monapo, Erati, Nangade, Muidumbe, Macomia, Chiure, Mocimboa da Praia, Ibo, Mecufi, Meluco. A Linha Verde 1458 compartilhou as datas de distribuição planeadas disponíveis e encaminhou alguns beneficiários para seus líderes locais, pois seriam informados das próximas datas de distribuição para seus locais específicos.
 - **47** pedidos de informação sobre a duração da assistência foram todos recebidos de Nampula: Meconta, Monapo, Cidade de Nampula, Nacala Velha, Erati, Mongincual, Rapale, Nacala Porto e Ilha de Moçambique.

- ❖ **19** interlocutores que disseram não estar cadastrados como beneficiários e citaram ter fontes de renda queriam perceber os **critérios de selecção dos beneficiários**. A Linha Verde 1458 esclareceu que a assistência é para os mais vulneráveis e que ter renda pode ser um motivo para não constar nas listas. A maioria era de Pemba, Montepuez, Metuge, Nangade, Macomia e Chiure.
- ❖ **5** casos diziam respeito ao **direito à receber** onde os interlocutores ligaram para ter esclarecimento se seu kit de alimentação poderia ser aumentado alegando que suas famílias são grandes e que os kits de alimentação são muito pequenos. Estes vieram de Chiure, Metuge e Montepuez.

Reclamações

- ❖ Foram recebidas **341** reclamações relacionadas a programas de assistência alimentar. **263** reclamações de **erro de exclusão**, **50** reclamações de **abuso de poder**, **14** **problemas de distribuição**, **6** **problemas de acesso**, **4** **reclamações de qualidade**, **2** **reclamações de quantidade**, **2** alegando **desrespeito** e **1** **problema de segurança**.
- ❖ As reclamações de **erro de exclusão** foram recebidas de deslocados internos que dizem que seus nomes foram removidos das listas de beneficiários e não receberam suas rações ou vouchers na última distribuição. Alguns reclamaram que não foram incluídos no que perceberam como actividades de registo do PMA que, na verdade, era um exercício de colecta de dados para VBT (selecção baseada na vulnerabilidade) que não teve impacto nas listas de distribuição de acordo com a equipe do CFM do PMA.
- ❖ Um número muito pequeno de pessoas que ligou disse que não recebeu seus direitos porque havia saído da cidade e, desde então, gostaria de saber se eles receberão comida.
 - A maioria das reclamações de erro de exclusão foram recebidas de Montepuez, Chiure, Pemba, Macomia, Mueda, Metuge e Nangade.
- ❖ Foram registadas **50** denúncias de abuso de poder, divididas da seguinte forma:
 - **27** denúncias de **corrupção**: **23** contra lideranças locais. Os chamadores citaram que os deslocados internos e não deslocados foram cobrados entre **500MT**, **700MT**, **900MT** e **1500MT** para inclusão nas listas pelos líderes locais. A maioria era de Maningane e Katapua em Chiure, Nacaca e Marcune em Montepuez, Pamuadi em Nangade.
 - Foram feitas **4** denúncias de corrupção contra **actores humanitários**, de Marcune e Nacaca em Montepuez e Maningane em Chiure.
 - **19** alegações de **fraude**: onde citaram líderes locais, incluindo seus conhecidos, familiares e, em alguns casos, membros das comunidades anfitriãs. Um pequeno número ligou a reclamar que pessoas desconhecidas recebem sua comida quando seus nomes são chamados. Eles alegam que os líderes locais estão envolvidos na distribuição fraudulenta de alimentos à não beneficiários. A maioria das reclamações foi recebida de **Natite**, **Gingone** e **Cariaco em Pemba**, **Ntele**, **Lusaka** e **Nacaca em Montepuez**, **Chinavane em Macomia** e **Katapua em Chiure**.

LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

1 – 30 SETEMBRO 2022

- **3** reclamações de **intimidação** de Ntata em Balama, Namputo em Montepuez e Marrupa em Chiure. Os beneficiários são ameaçados de serem removidos das listas se falarem contra o líder local ou mesmo reclamarem sobre os líderes locais que registram erroneamente não beneficiários nas listas.
- ❖ **14** reclamações de **problemas de distribuição** foram registadas em Nicavaco, Nangua, Saul em Metuge; Massasse e Nacaca em Montepuez; Chinavane, Napulupo e Jongane em Macomia. Os chamadores alegaram que nesses diferentes locais, alguns beneficiários não receberam assistência durante as distribuições e estavam preocupados se as equipas de distribuição voltariam em outro momento para concluir as actividades de distribuição.
- ❖ **6** das reclamações de acesso estavam relacionadas ao **preço de retalho, estoque e distância**.
 - Beneficiários de vouchers de Marcune, Montepuez e Ntanta em Balama ligaram para informar que estavam a ser cobrados preços acima do valor de mercado para itens como **arroz** e **óleo de cozinha**, indicando que não conseguiriam obter o que costumavam obter com um voucher.
 - Um beneficiário de Nashitenge em Mueda indicou que a **distância** até ao ponto de distribuição é muito grande.
 - Um beneficiário de Angalia em Balama indicou que não havia estoque suficiente nas lojas móveis para que eles pudessem trocar seus vouchers pelos itens de que precisam.
 - **4** reclamações sobre **qualidade** foram relatadas pelos beneficiários em relação ao arroz e feijão em Nandimba, Mueda, Katapua em Chiure e Nanjua B em Ancuabe e Josina Machel em Pemba.

Registo de deslocados internos nas comunidades de acolhimento

Pedidos de informação

- ❖ Foram recebidos **59** pedidos de informação de pessoas que alegam ser **deslocados internos** e **solicitam acesso à assistência humanitária**. A Linha Verde 1458 informa aos deslocados internos que eles precisam se registar junto às lideranças locais e explicar a eles os critérios de selecção dos beneficiários. A maioria dos casos são de Montepuez, Pemba, Macomia, Metuge e Ancuabe.

Reclamações

- ❖ **56** pessoas que alegaram ser deslocados internos reclamaram que tentaram registar-se junto aos líderes da comunidade anfitriã e, apesar disso, não foram incluídos em nenhum programa de assistência humanitária. A maioria dos casos são de Montepuez, Pemba, Balama, Chiure, Mueda e Macomia.

ASH

- ❖ Foram registados **14** casos relacionados ao **ASH**. **8** foram solicitações de assistência, **3** foram **reclamações** e **2** foram **feedback positivo**.

Pedidos de assistência

- ❖ **8** pedidos de assistência em água e artigos de higiene de Nandimba e Lyanda em Mueda; Nanona em Ancuabe; Nangua em Metuge; Quionga em Balama e Nantequesse em Niassa.

Reclamações

- ❖ **3** deslocados internos ligaram para reclamar que estavam a ser cobrados entre **20MT** e **50MT** pelo **acesso à água**. Eles mencionaram que infelizmente não têm condições de pagar. A Linha Verde 1458 informou aos beneficiários que quando as fontes de água são instaladas nas comunidades, é cobrada uma taxa sobre o acesso à água para garantir que haja um fundo **para manutenção da fonte de água**. As ligações vieram de Chiure, Ancuabe e Metuge.

Abrigo e Bens não alimentares

- ❖ Foram registados **84** casos referentes ao Abrigo na região norte no mês de setembro de 2022. Dos quais **74** foram solicitações de assistência, **5** foram reclamações e **5** foram feedback positivo.

Pedidos de assistência

- ❖ **Mueda (Lyanda, Mpeme, Nandimba, Chilindi, Mitama): 23** pedidos de atendimento em lâmpadas, lonas, cobertores, mosquiteiros e utensílios de cozinha.
- ❖ **Metuge: 12 (Nicavaco, Saul, Ngalane, agraria)** Os deslocados internos solicitaram assistência em lonas, utensílios de cozinha, cobertores e tapetes de relva.
- ❖ **Nangade (Mpeme, Ntamba, Ntoli): 11** pedidos de assistência em lonas, candeeiros, cobertores, utensílios de cozinha.
- ❖ **Macomia (Xinavane, Namipuluco): 7** pedidos de lonas, cobertores, utensílios de cozinha, redes mosquiteiras e sabonete.
- ❖ **Montepuez (sítios de Ntele, Marcune, Lusaka): 7** pedidos de assistência em lonas em preparação para a estação chuvosa.
- ❖ **Nampula (Mossuril, Mongincual, Monapo, Erati): 6** pedidos de assistência de pessoas afectadas pelo **ciclone Gombe** solicitando lonas, utensílios de cozinha, redes mosquiteiras e lâmpadas.
- ❖ **Chiure (Marrupa, Nacivare, Maningane): 5** pedidos de assistência em utensílios de cozinha, sabão, redes mosquiteiras, lonas, cobertores e lâmpadas.
- ❖ **Balama (Ntanda, Angalia); Ibo (Kumunda); 4** pedidos de lonas, redes mosquiteiras, utensílios de cozinha, cobertores.

LINHA VERDE DA RESPOSTA A EMERGÊNCIA: NARRATIVA

1 – 30 DE SETEMBRO 2022

Reclamações

- ❖ 5 reclamações recebidas sobre programas de abrigo.
 - **2 queixas de Nampula, 1 de Corrane** a reclamar exclusão da distribuição de lonas, candeeiros, baldes, tapetes de relva, cobertores e redes mosquiteiras no dia 5 de Setembro de 2022 pela Caritas e **1 de Mongincual** onde um agente humanitário distribuiu corda, cobertores, pregos, um martelo e uma enxada, o interlocutor reclamou que a enxada não estava afiada daí inútil.
 - Foram recebidas **2 queixas de exclusão de Ntokota em Metuge**, onde os deslocados internos reclamaram que foram excluídos da distribuição de utensílios de cozinha, kits de higiene, baldes e lâmpadas. 1 reclamação de erro de exclusão de um deslocado no **local de Namdimba em Mueda** onde o chamador reclamou que tinha sido excluído da lista de distribuição de redes mosquiteiras.

Região Centro: 1 a 30 de Setembro de 2022

- ❖ Foram registadas **88** chamadas da região centro abrangendo Sofala, Manica, Tete e Zambézia. Demonstrando um declínio constante devido à diminuição da intervenção humanitária nessas partes. **36** ligações de anteriores beneficiários de assistência alimentar, **24** beneficiários do programa de assistência INAS Covid-19 e os restantes casos estão divididos entre pessoas que solicitam informações sobre a finalidade da Linha Verde 1458 **9** e **8** sobre eventos ligados à meteorologia.

Beneficiários anteriores da Assistência Alimentar

Pedidos de informação e feedback positivo

- ❖ **19** pedidos de informação sobre a duração da assistência foram recebidos de antigos beneficiários de assistência alimentar que também procuravam saber se a assistência alimentar lhes seria fornecida novamente, destacando a incerteza que enfrentam no acesso aos alimentos. A maioria destes vieram de Nhamatanda, Chemba, Dondo e Buzi em Sofala e Nicoadala, Quelimane e Gurue na Zambézia.
- ❖ **17** pessoas ligaram para agradecer ao PMA pela ajuda alimentar fornecida anteriormente. A maioria destes são provenientes de Chemba e Caia Sofala, onde o PMA tinha o seu programa *Gender Transformative Nutrition Sensitive (GTNS)*.

Programa de Assistência INAS Covid-19

- ❖ Foram recebidas **25** chamadas de beneficiários do programa de assistência INAS Covid-19 em Quelimane, Zambézia.

Reclamações

- ❖ **11** reclamações, principalmente reclamações por erro de exclusão 2 casos de abuso de poder. As reclamações de erro de exclusão, tal como ao longo do programa, foram recebidas de alguns que se declararam cadastrados como beneficiários, receberam celulares e não receberam nenhuma das transferências. As restantes foram de pessoas que estavam cadastradas como beneficiárias, mas não receberam.

- ❖ **1 denúncia de corrupção** foi recebida de um beneficiário anterior que alegou que o líder local estava a cobrar entre 200MT e 500MT aos idosos daquela comunidade para serem incluídos no programa. O segundo caso de abuso de poder estava relacionado à exclusão de alguém por filiação a um grupo político diferente.

Pedidos de informação

- ❖ Foram recebidas **13** ligações de beneficiários a perguntar quando seria a próxima transferência.

Protecção: 1 a 30 de Setembro de 2022

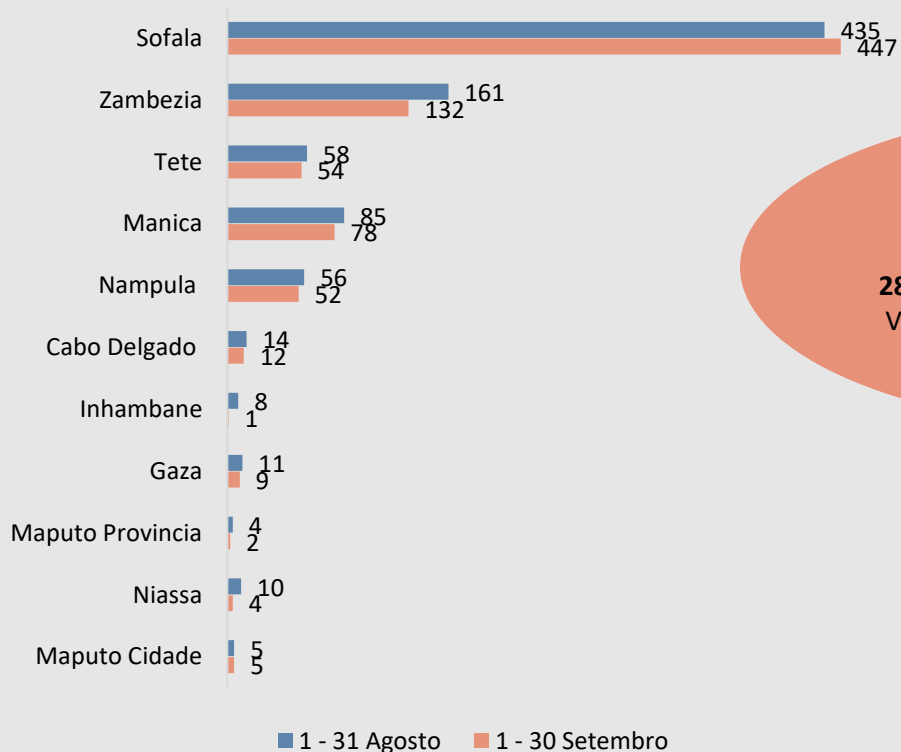
- ❖ Um total de **48** casos foram registados através da plataforma online Linha Verde 1458. **24** foram recebidos através do serviço de linha directa e **22** casos foram registados por agentes comunitários da **AIFO** em Metuge e Montepuez.
 - **6 pedidos de assistência** em documentação civil (**BIs e certidões de nascimento**) de deslocados internos em Marcune e Ntele em Montepuez; Sítio de reassentamento de Namdimba e Lyanda em Mueda; e Cagembe em Quissanga.
 - Um deslocado residente na comunidade de Napai em Metuge ligou para a Linha Verde 1458 para perguntar se ele e a sua família podem **ser realocados para um local de acomodação próximo**. Ele afirma ter chegado em 2020 e ter se registado junto às autoridades locais.
 - **2** deslocados de **Ibo (Chai)** e **Quissanga (Quirimbas)** ambos **solicitaram o regressar à Mocímboa da Praia**, pois afirmam ter ouvido que agora está seguro. Eles também reclamaram que as autoridades locais não estavam a permitir que eles retornassem, alegando que conhecem pessoas que retornaram por meio de transporte público.
 - Um deslocado ligou do local de **Sarassua em Macomia** a reportar que o líder local estava a **cobrar 500MT aos IDPs para conceder-lhes acesso à terra**, este indica que isso começou em Agosto de 2022 citando que muitas pessoas pagaram, no entanto, os grupos mais vulneráveis na comunidade que não puderam pagar, foram excluídos e ainda não têm acesso à terra.
 - **1 VBG** e **12** casos de protecção à criança foram recebidos através do serviço de linha directa. Os casos de protecção à criança eram principalmente pedidos de informação sobre casamentos forçados (6), os outros (6) eram relatos de ocorrência de casamento forçado, violação sexual e agressão física. Os casos foram recebidos da Zambézia, Maputo, Sofala e Nampula. Todos os casos foram encaminhados à Linha Fala Criança e outros pontos focais de protecção à criança, bem como aos prestadores de serviços locais e provinciais de VBG.
 - Os agentes comunitários da AIFO registaram **22** casos, dos quais **18** casos de **VBG** principalmente abuso psicológico e emocional e agressão física e 4 casos de protecção infantil entre os quais abuso psicológico, emocional e físico, bem como negação de recursos. Todos os casos relatados foram cometidos contra pessoas com diferentes categorias de deficiência. Todos os casos foram encaminhados para organizações dentro da área de responsabilidade da VBG.

Tendências: Covid-19

COVID-19: CATEGORIA DOS CASOS E CASOS POR PROVÍNCIA

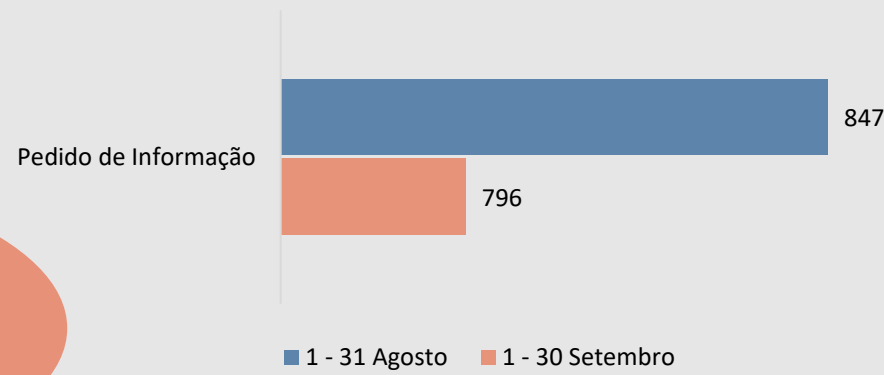
1 DE AGOSTO – 30 DE SETEMBRO 2022

CASOS POR PROVÍNCIA

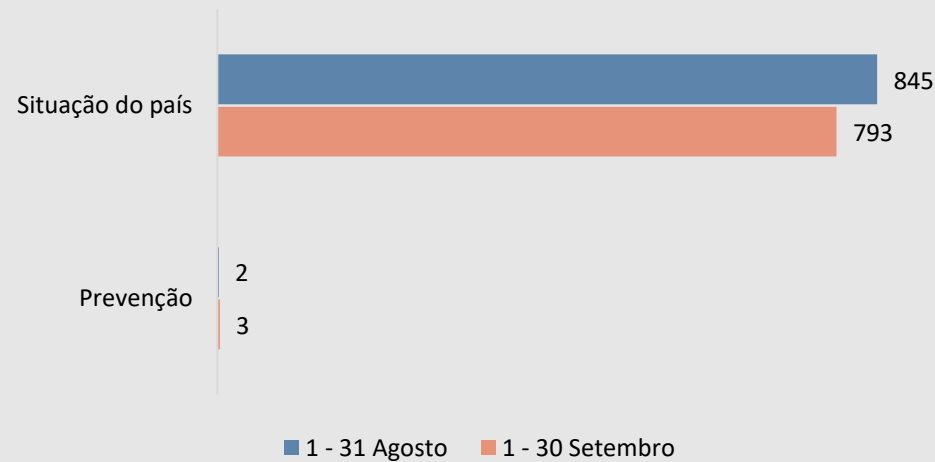


1 – 30 de Setembro 2022
 Nr. de casos de Covid-19:
796
 28% dos casos registados através da Linha Verde 1458 entre 1 e 30 Setembro são relacionados com Covid-19.

TIPOS DE CASO



PEDIDO DE INFORMAÇÃO



❖ Um total de **796** casos foram registados concernentes a Covid-19 de diferentes partes de Moçambique. A maioria são pedidos de informação sobre a situação actual do país.

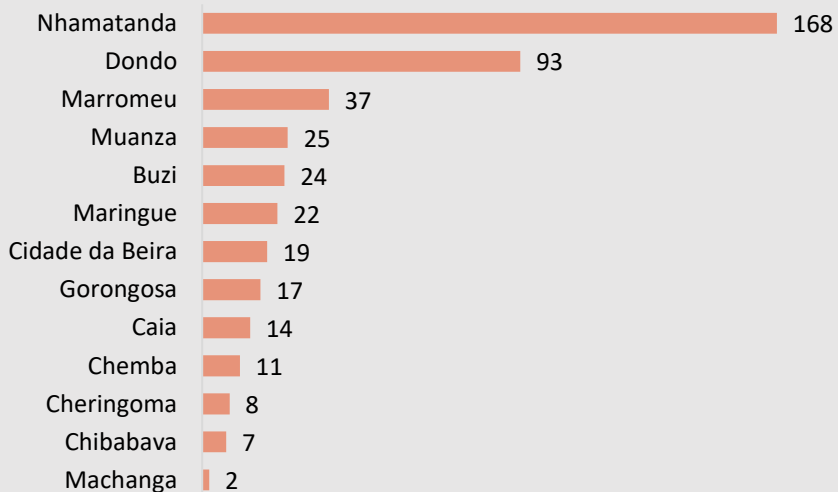
- Sofala (447), Zambezia (132), Manica (78), Tete (54), Nampula (52), Cabo Delgado (12) e Gaza (9).

COVID-19: LOCAIS COM CHAMADAS SOBRE COVID-19

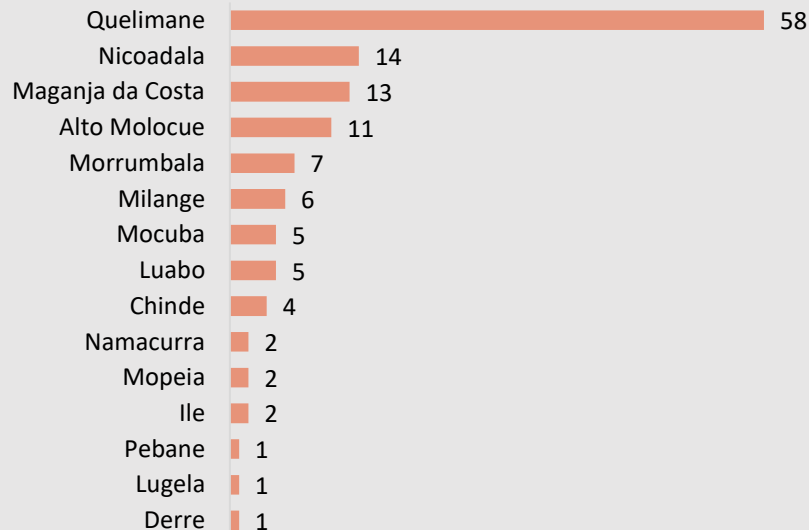
1 – 30 SETEMBRO 2022



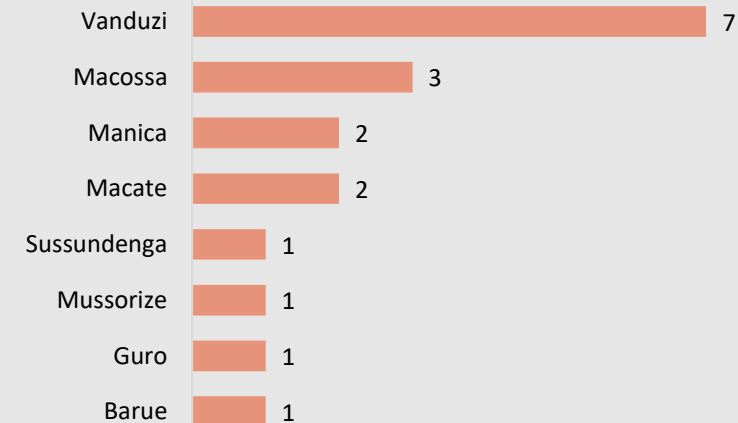
Sofala - 447



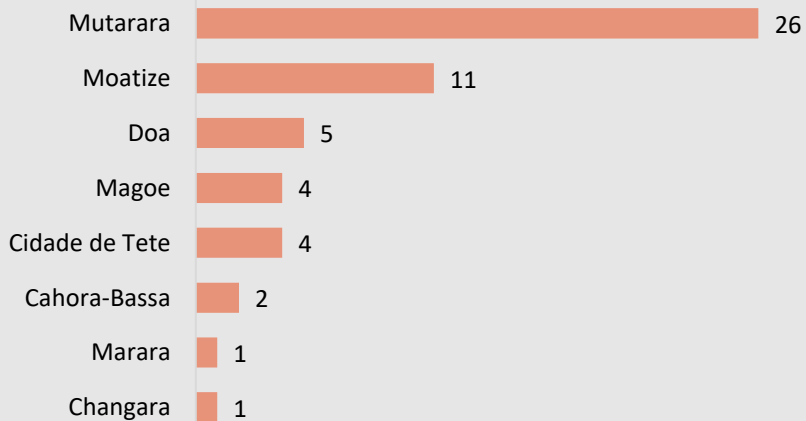
Zambezia - 132



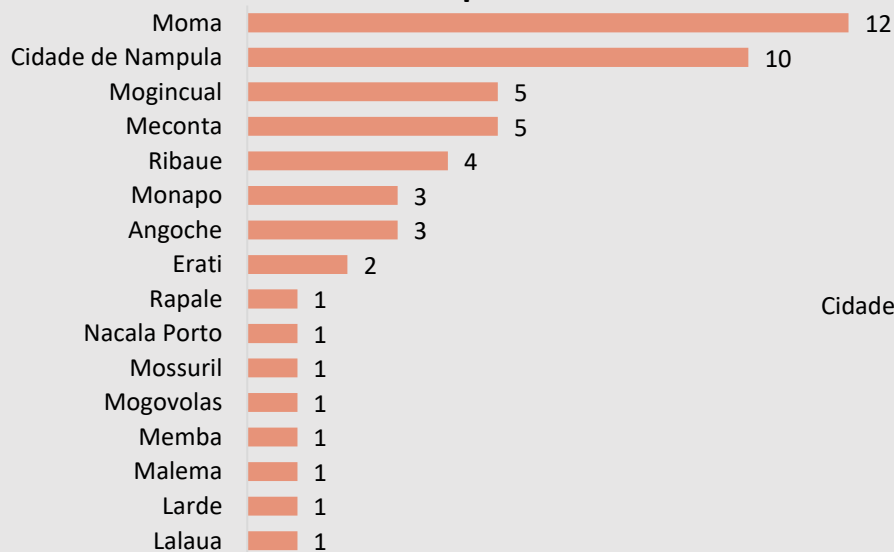
Manica - 78



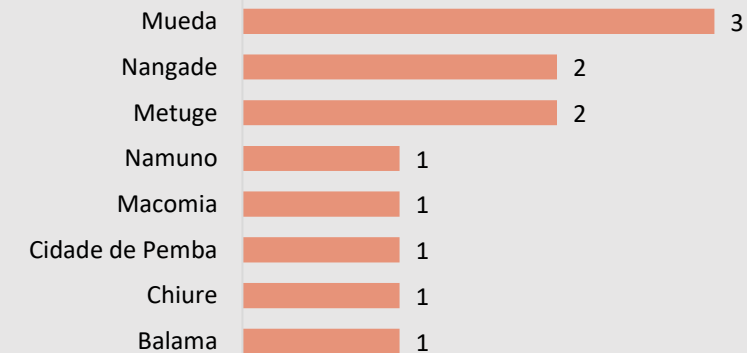
Tete - 54



Nampula - 52



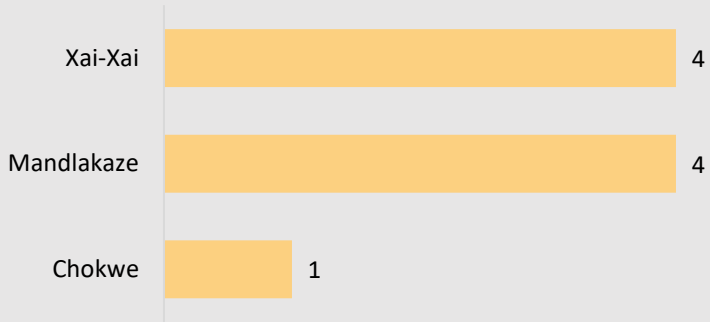
Cabo Delgado - 12



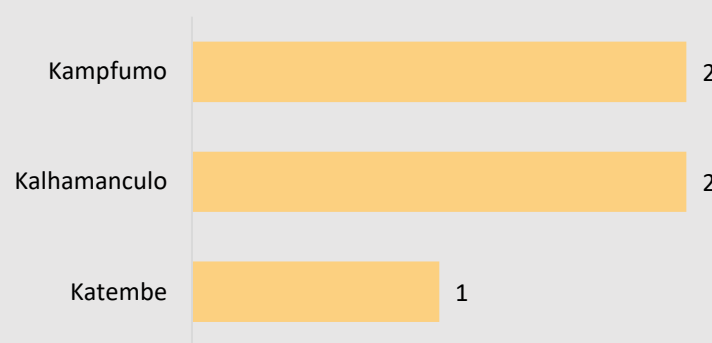
COVID-19: LOCAIS COM CHAMADAS SOBRE COVID-19
1 – 30 SETEMBRO 2022



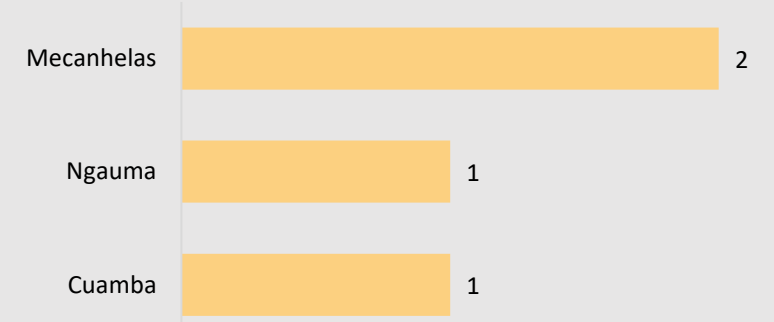
Gaza - 9



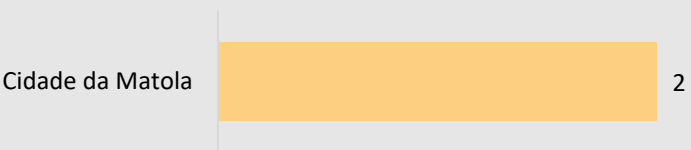
Maputo Cidade - 5



Niassa - 4



Maputo Provincia - 2



Inhambane - 1

