

1458

## Mozambique Cyclone Response 15<sup>th</sup> January, 2020

The **tollfree inter-agency hotline** accessible between **6am to 9pm, 7 days** a week, with open lines to record messages through the night. Linha Verde can be used by the affected population and humanitarian actors to request information or report issues arising from or relating to the humanitarian response. One aspect of accountability to affected populations, 'Linha Verde' also serves as a channel to report sexual exploitation and abuse, corruption and political violence relating to the humanitarian response in Mozambique.

**8363** Cases Registered

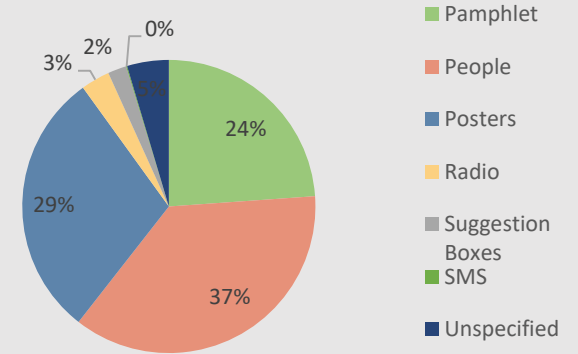
**85%** Feedback Provided

### CALLER PROFILE

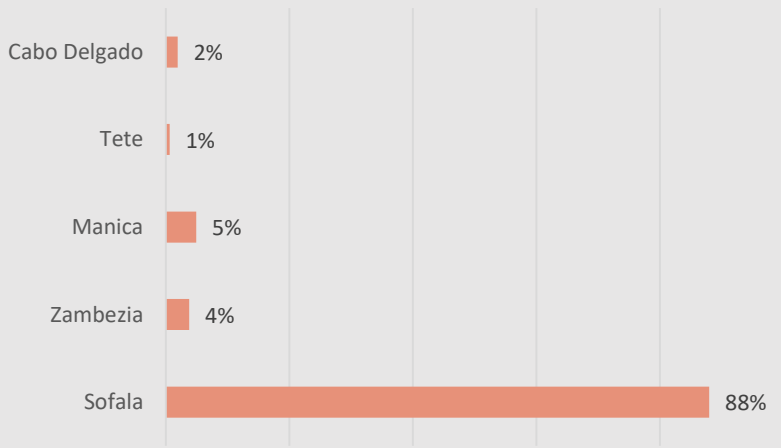


3% of callers did not identify their age

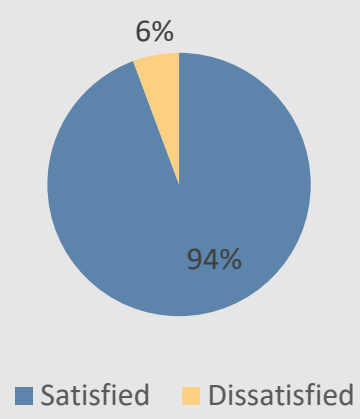
### KNOWLEDGE ABOUT LV



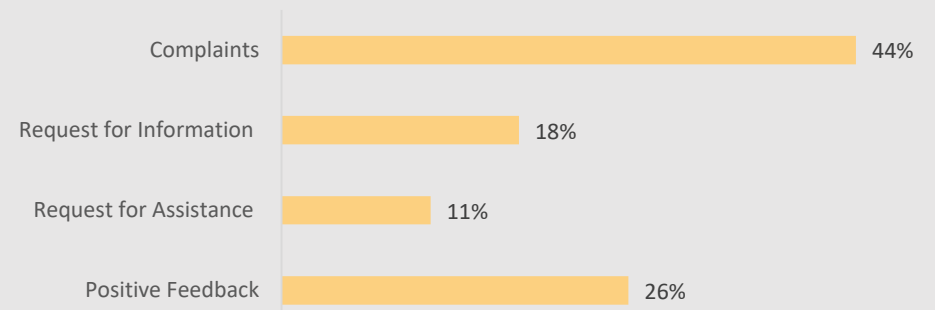
### CASES BY PROVINCES



### SATISFACTION



### CASE TYPE



# Overview of cases registered divided by response

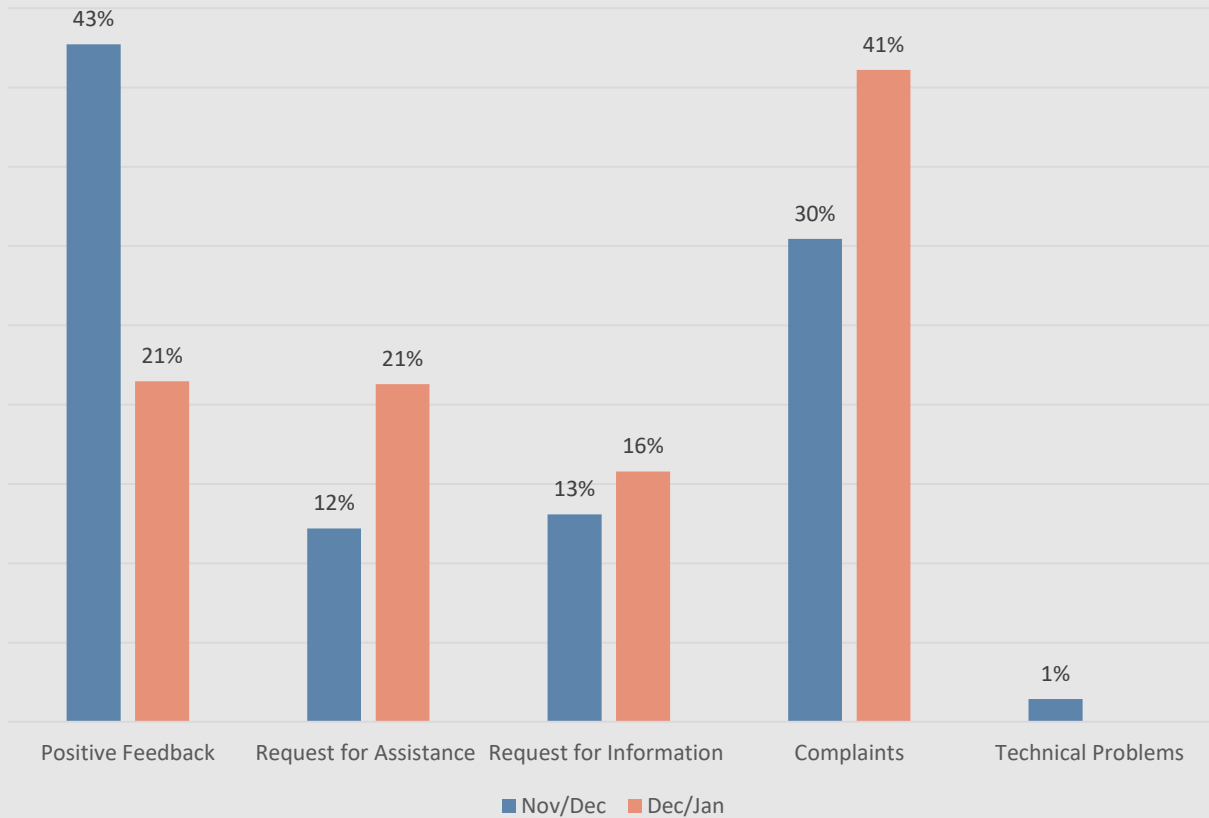
**Nov/Dec**  
Cases Registered: **1468**  
Feedback provided: **78%**

**Dec/Jan**  
Cases Registered: **545**  
Feedback Provided: **70%**

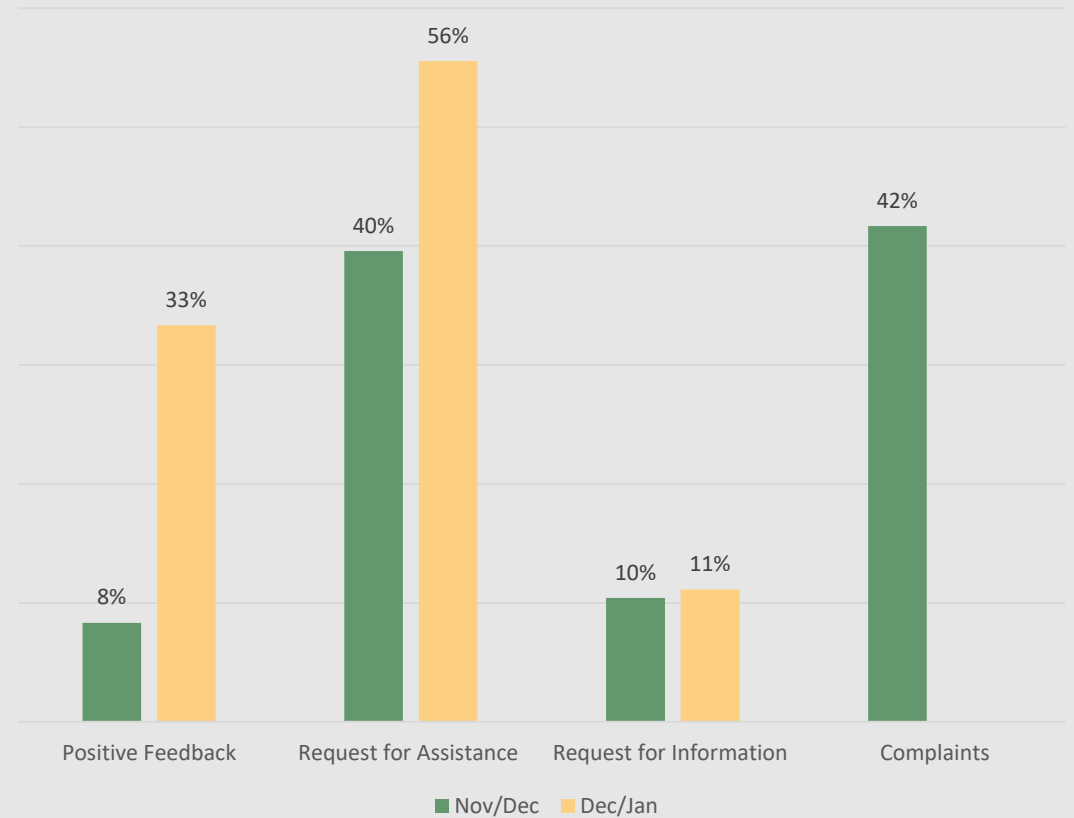
**Nov/Dec**  
Cases Registered: **48**  
Feedback Provided: **85%**

**Dec/Jan**  
Cases Registered: **9**  
Feedback Provided: **78%**

## IDAI



## KENNETH



# Assistance Requests



**Nov/Dec**  
Cases Registered:  
**178**  
Feedback provided:  
**90%**

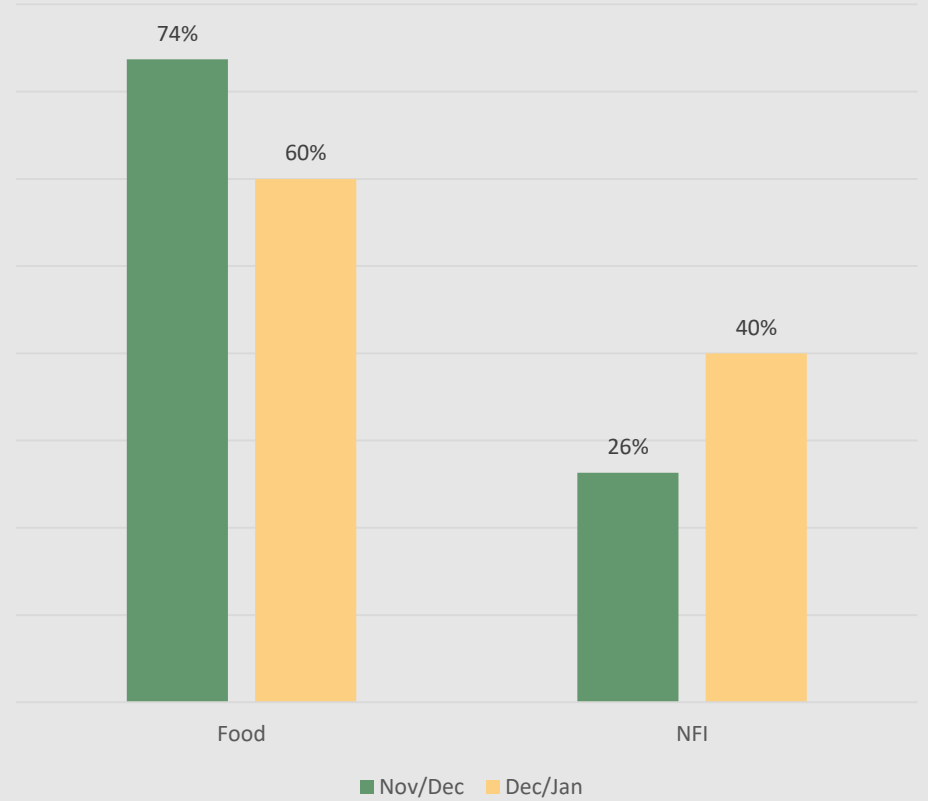
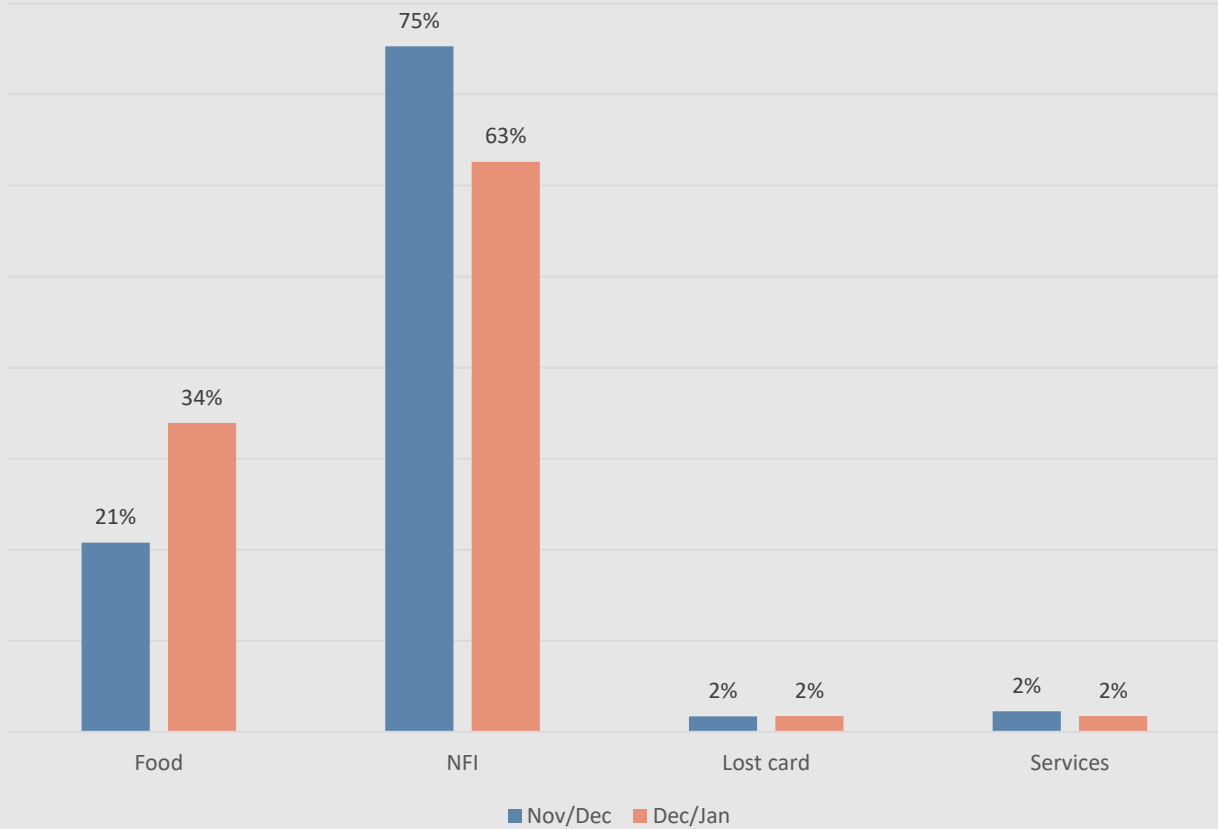
**Dec/Jan**  
Cases Registered:  
**115**  
Feedback provided:  
**78%**

**Nov/Dec**  
Cases Registered:  
**19**  
Feedback provided:  
**95%**

**Dec/Jan**  
Cases Registered:  
**5**  
Feedback provided:  
**60%**

## IDAI

## KENNETH



# Information Request



**Nov/Dec**  
Cases Registered:  
**192**  
Feedback provided:  
**98%**

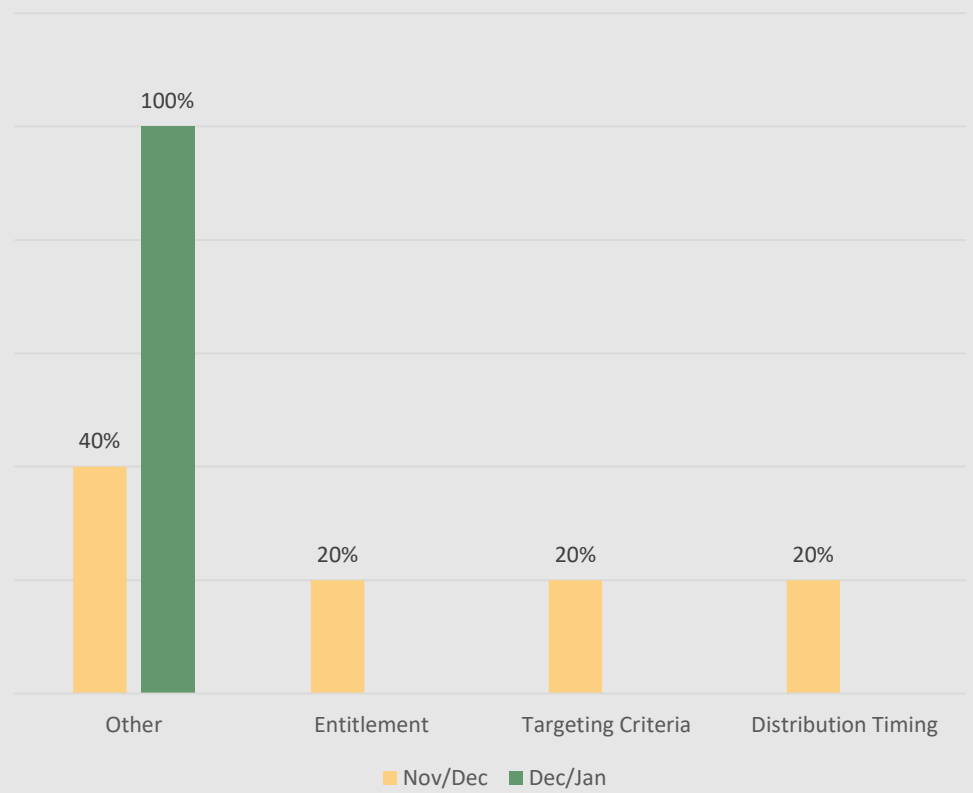
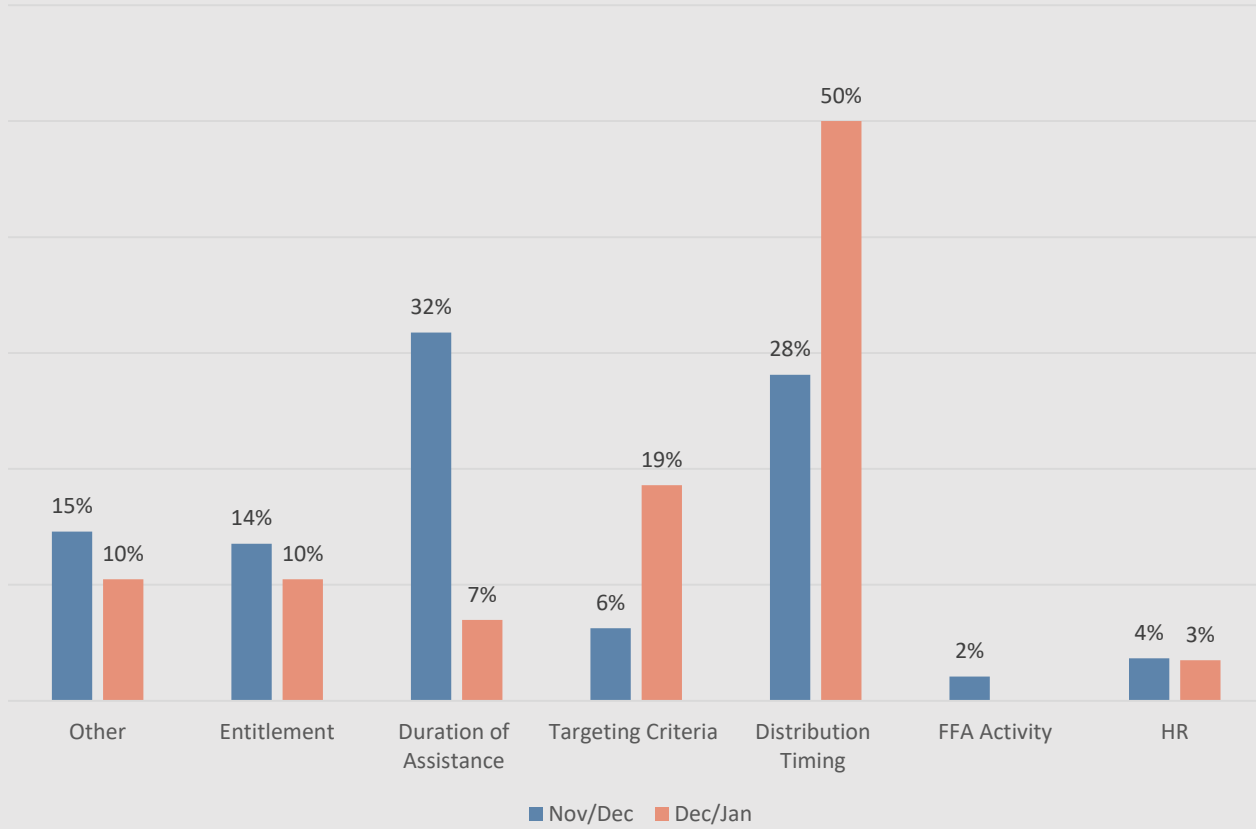
**Dec/Jan**  
Cases Registered:  
**86**  
Feedback provided:  
**100%**

**Nov/Dec**  
Cases Registered:  
**5**  
Feedback provided:  
**100%**

**Dec/Jan**  
Cases Registered:  
**1**  
Feedback provided:  
**100%**

## IDAI

## KENNETH



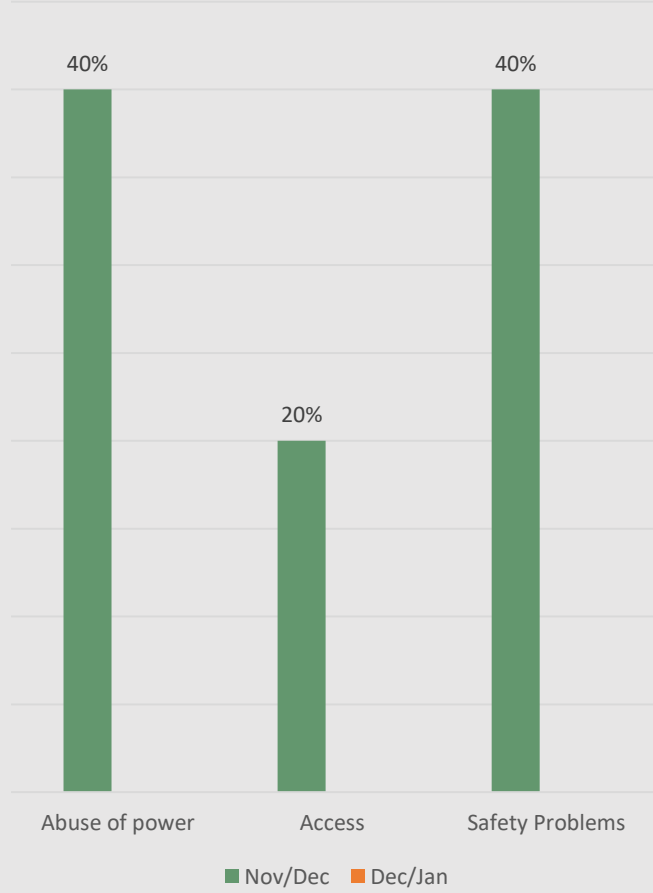
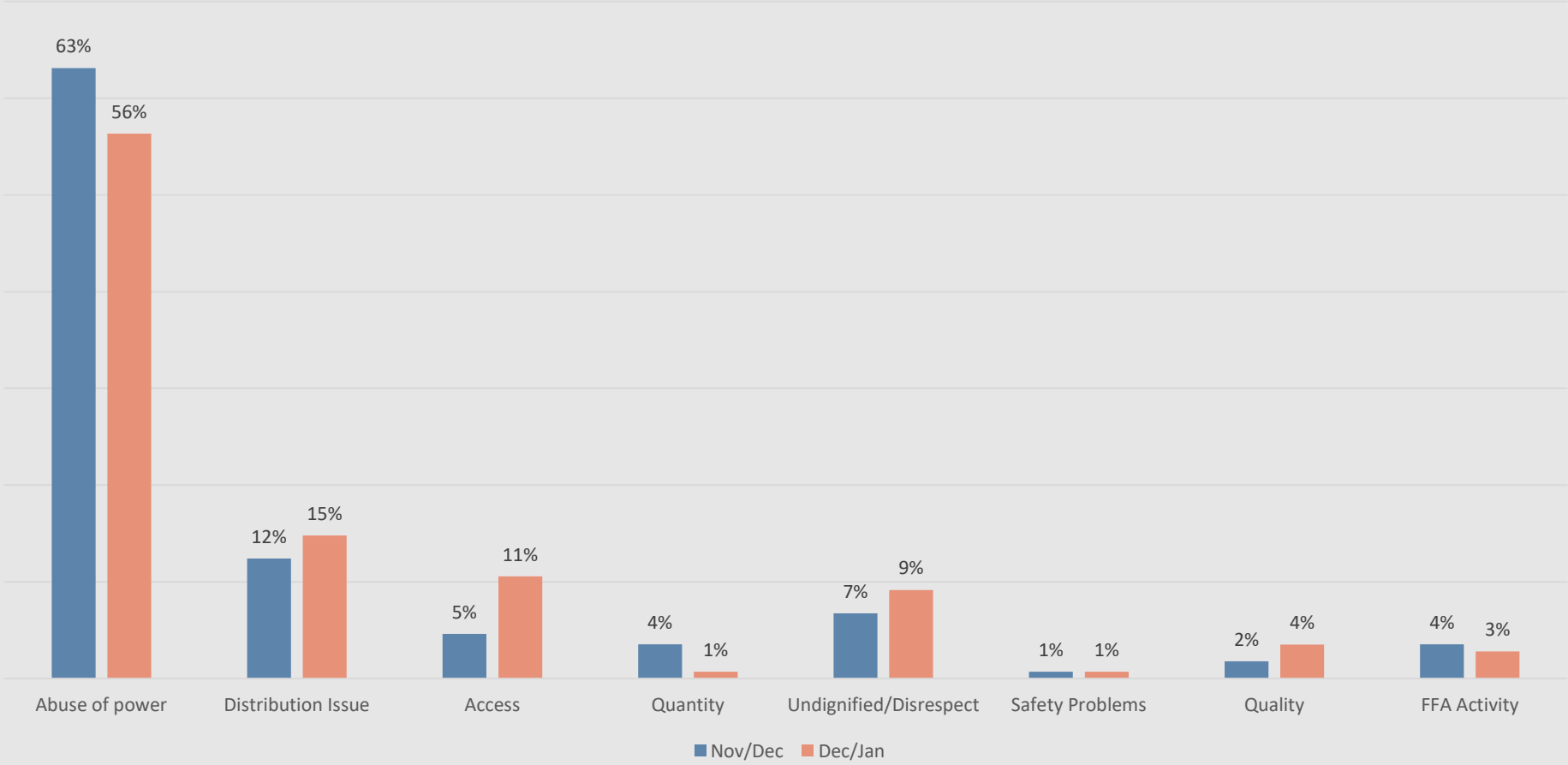
# Complaints/negative feedback



Abuse of power refers to Fraud and Corruption issues (breakdown on next page)

## IDAI

## KENNETH



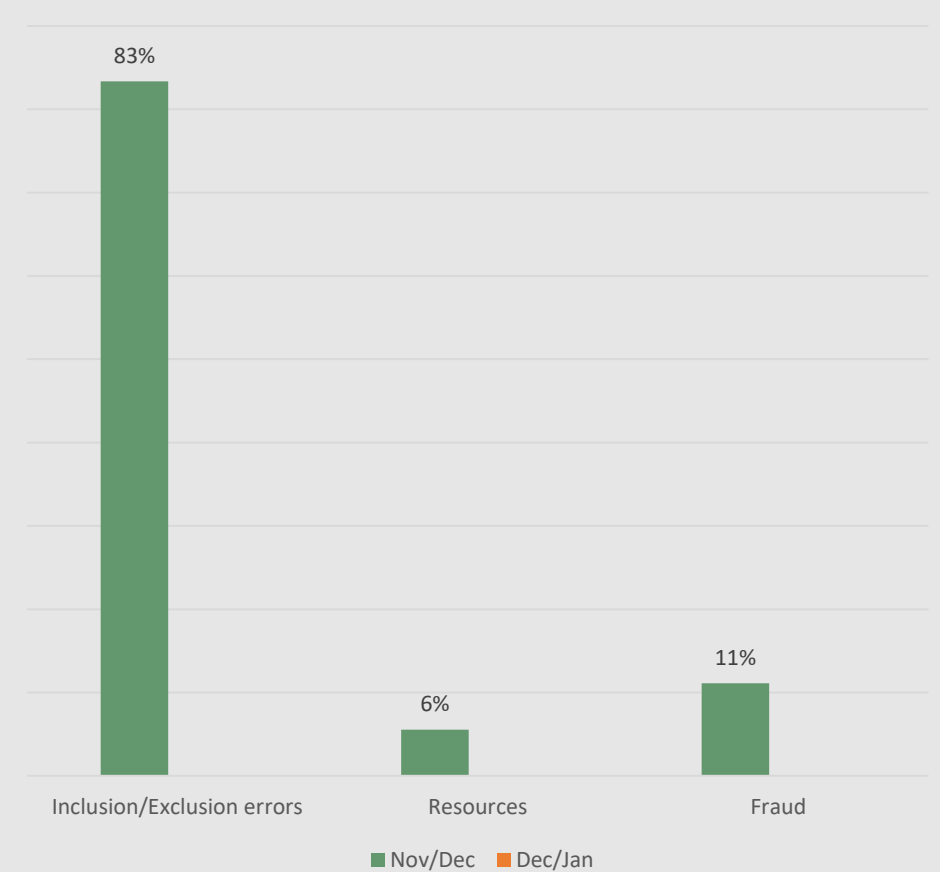
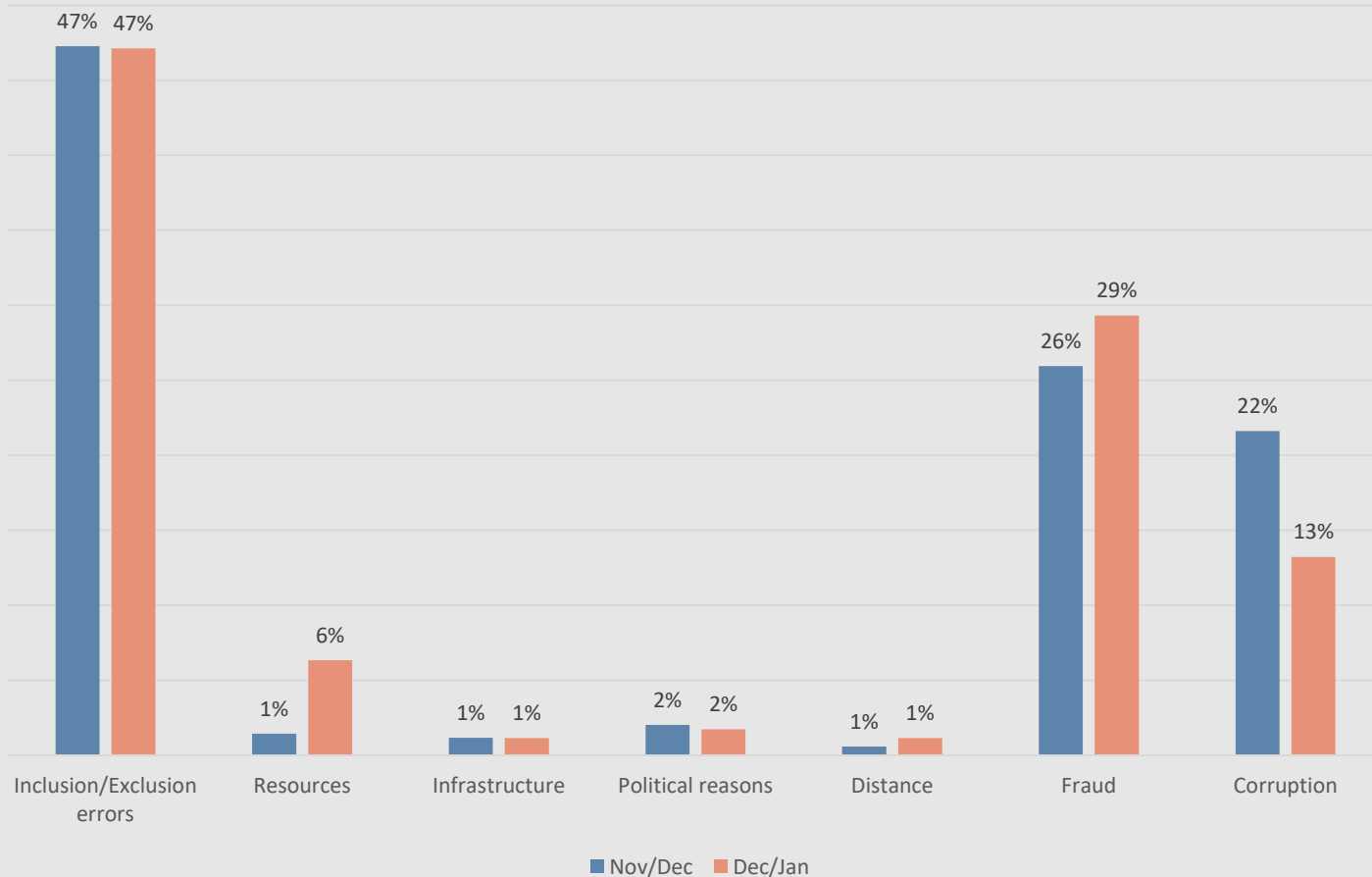
**Fraud** refers to the manipulation of beneficiary lists by local leaders; adding affiliates and family members/people who do not fall under the vulnerability criteria. **Corruption** refers to the act of charging a price to add people to beneficiary lists to receive humanitarian assistance.

## Factors Hindering Access to Humanitarian Assistance

**PROTECTION CASES** registered  
 Nov/Dec & Dec/Jan:  
 GBV: 2 Cases  
 Child Protection: 2 Cases  
 SEA: 10 Cases

### IDAI

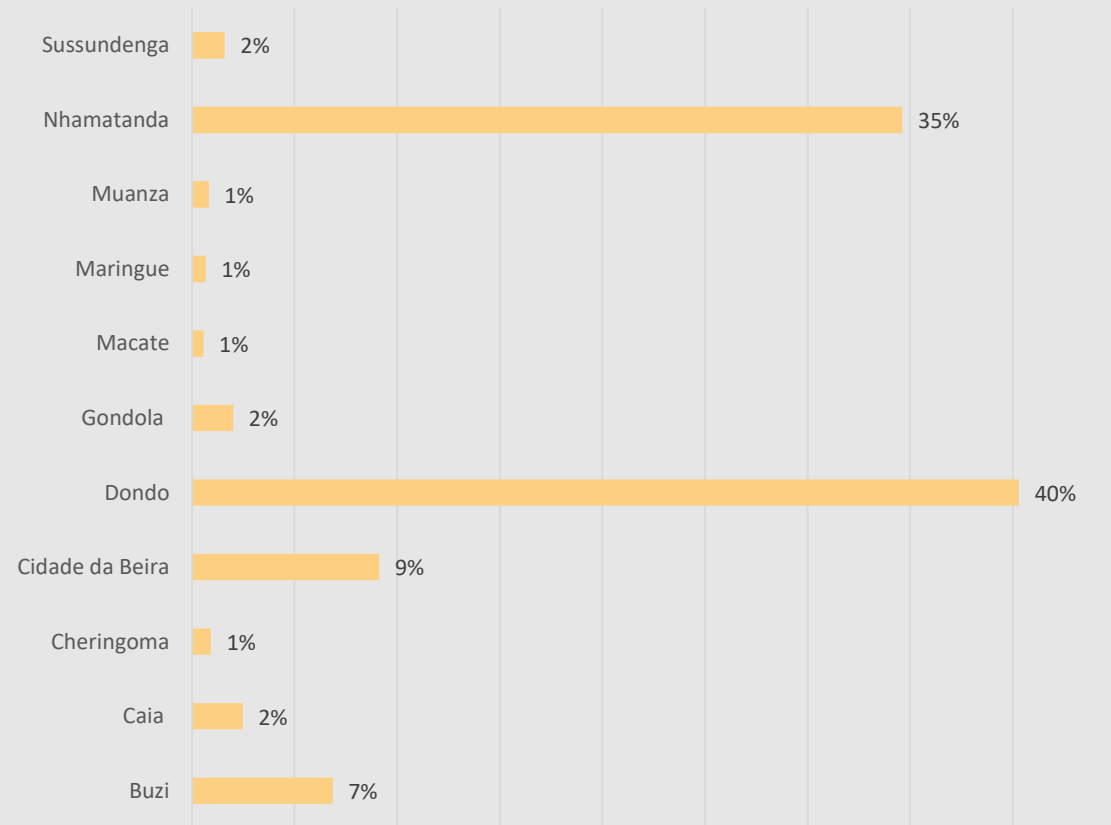
### KENNETH



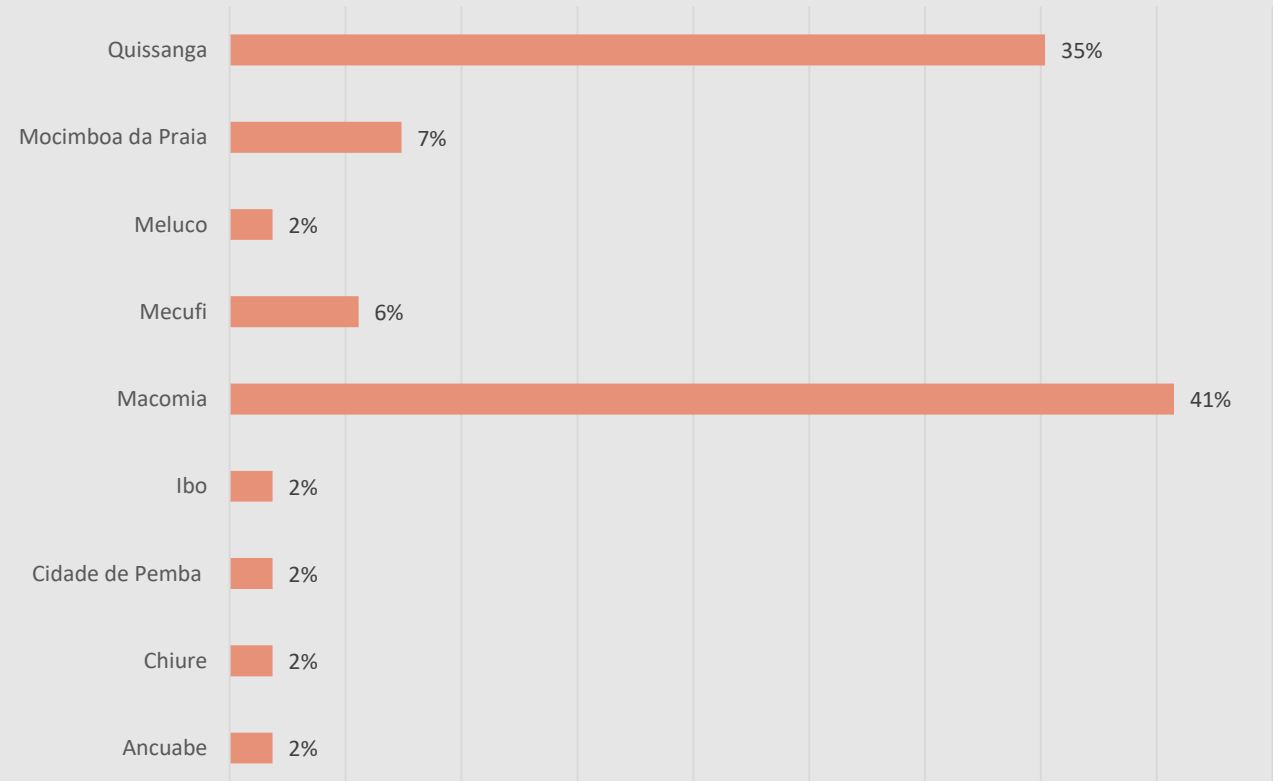
# Hotspots: Districts with the highest number of calls per response between Nov/Dec and Dec/January 2020



## IDAI DISTRICTS



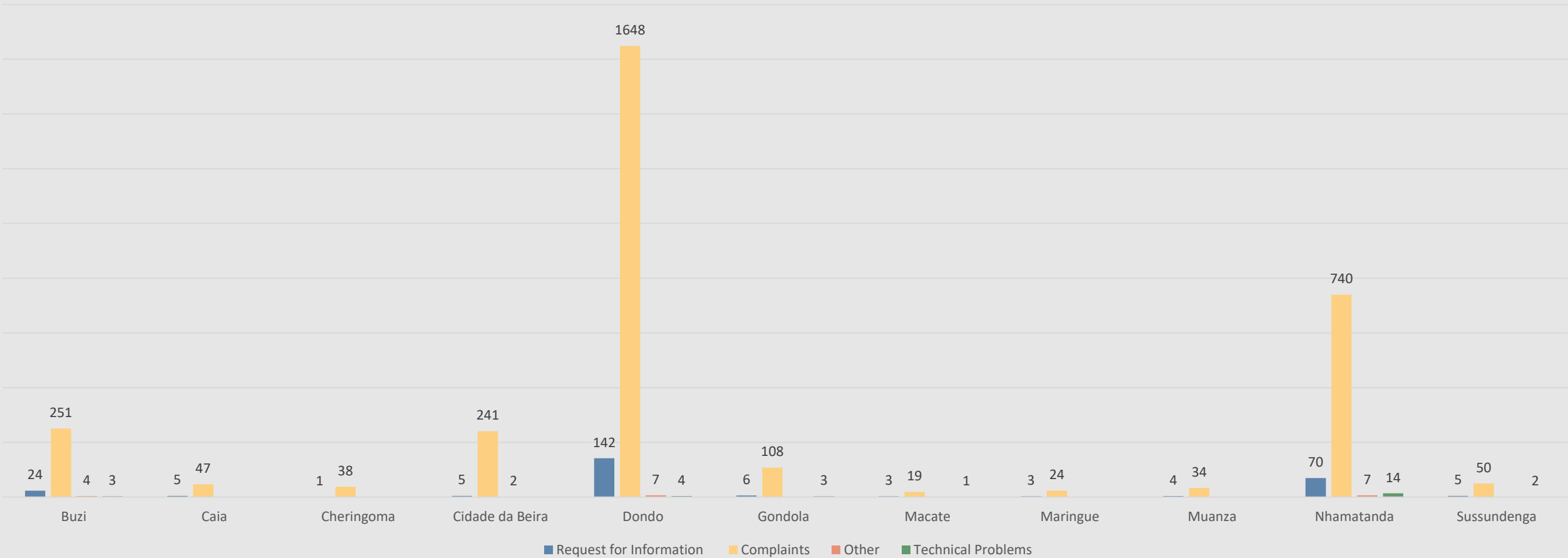
## KENNETH DISTRICTS



# Hotspots: Districts with the highest number of calls per response between November and January 2020



## CASE TYPE PER DISTRICT - IDAI

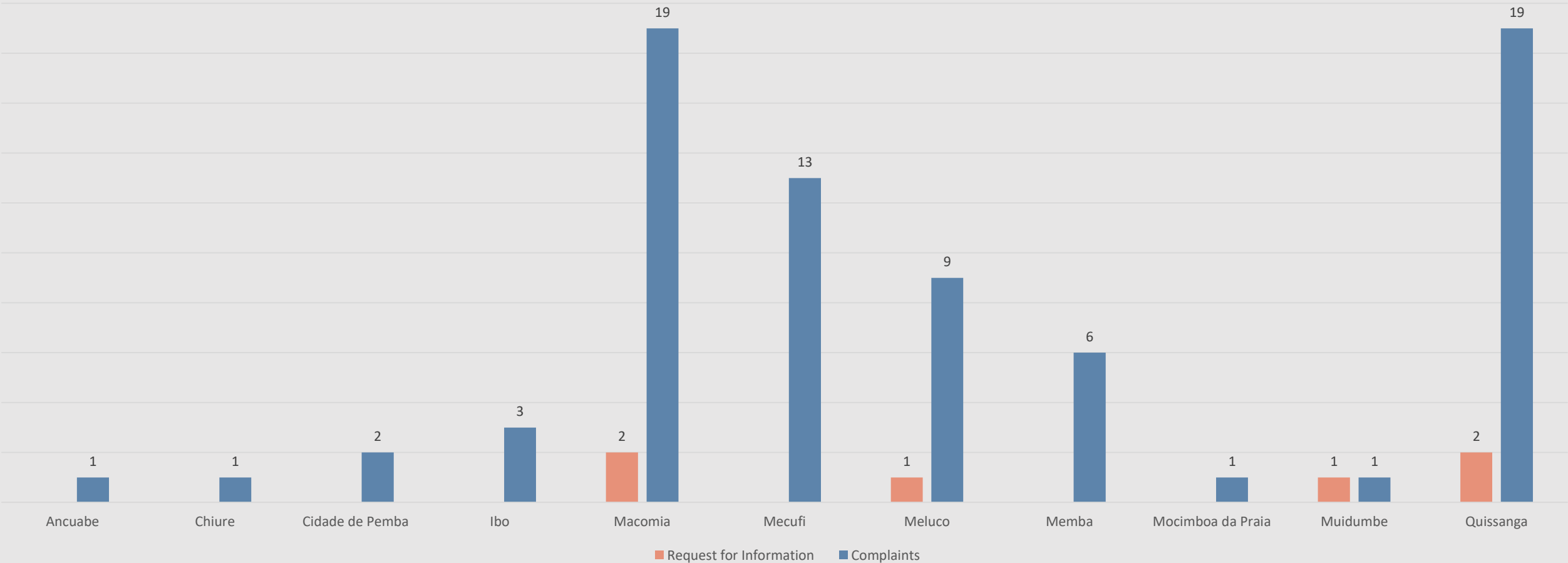




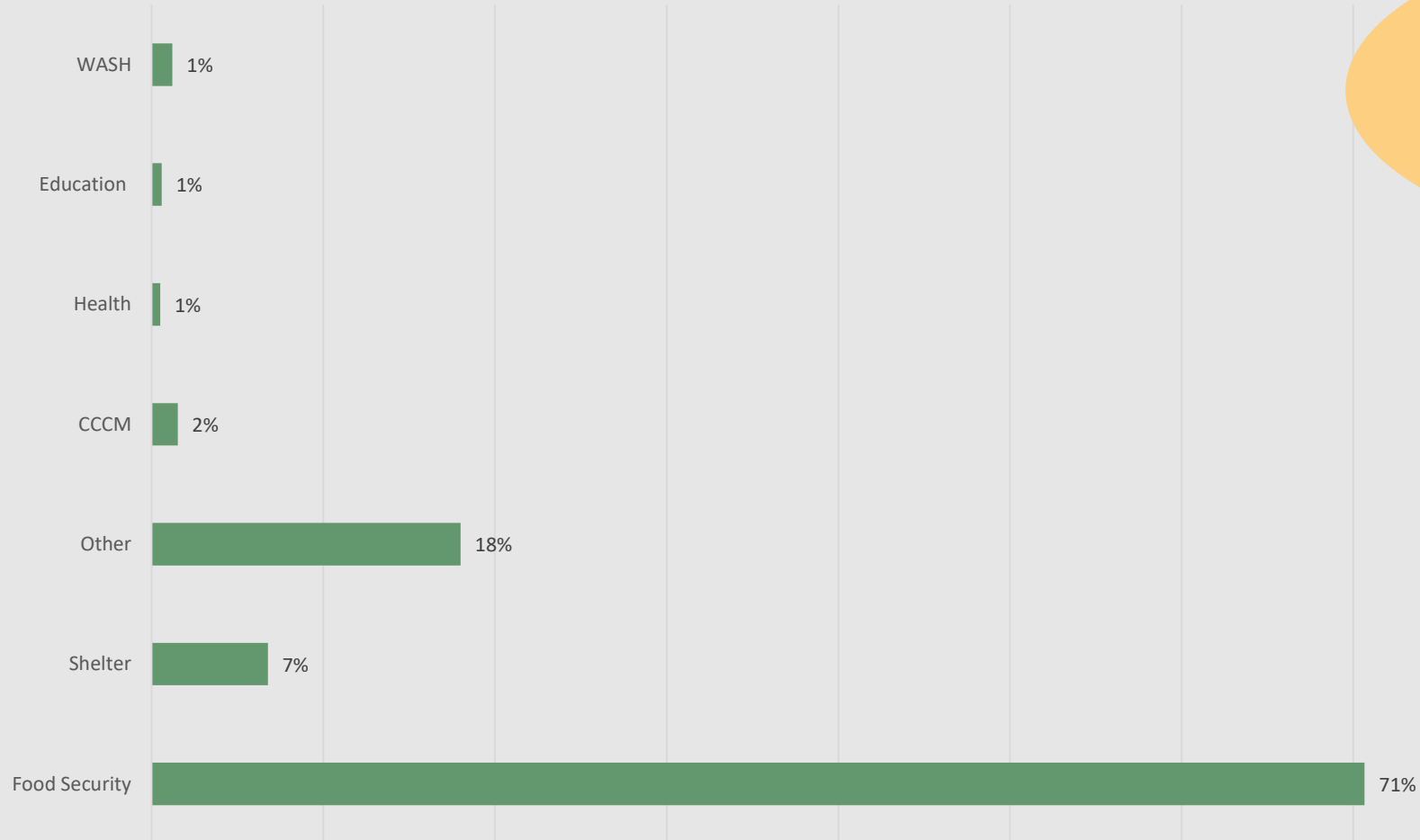
# Hotspots: Districts with the highest number of calls per response between November and January 2020



## CASE TYPE PER DISTRICT - KENNETH



## Per Sector Overview

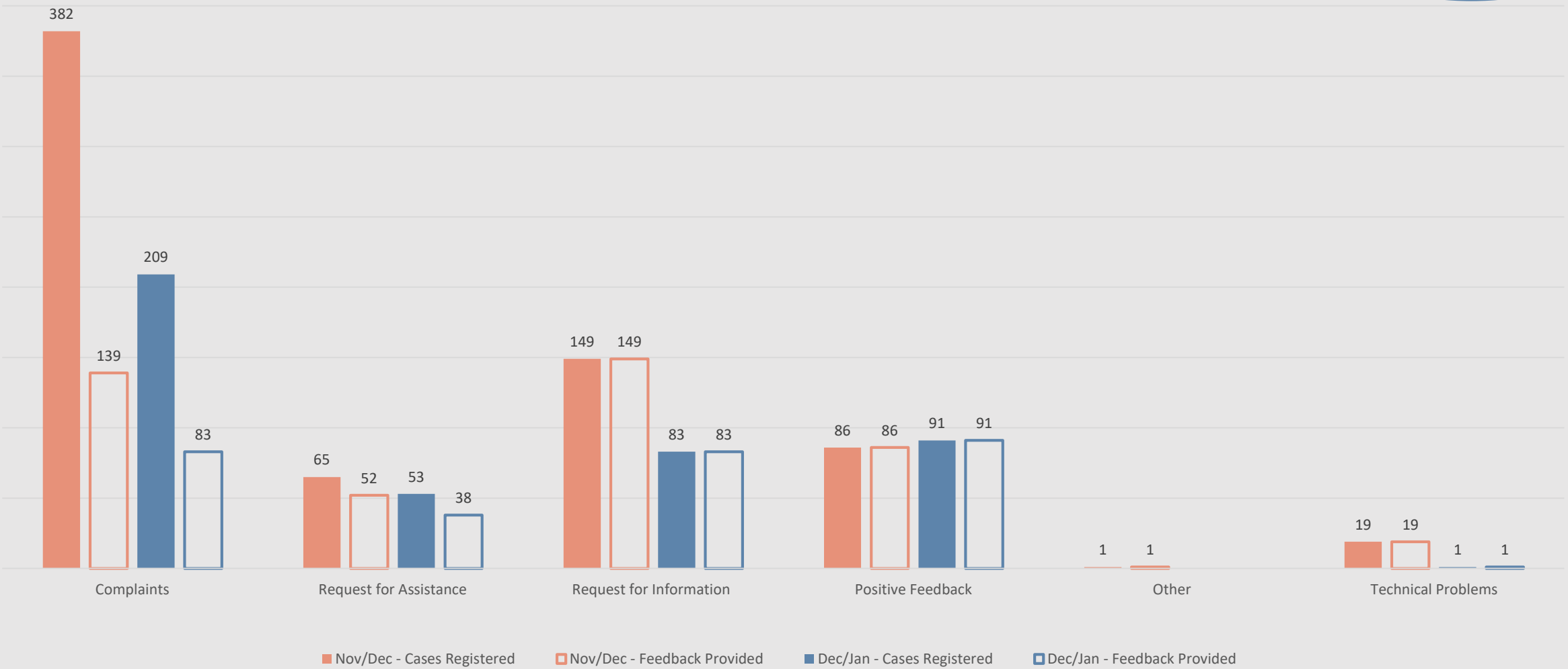


Please note: most cases categorized under "Other" are all the cases registered for the UNICEF/WFP Joint Voucher Programme that ended November 2019 considering the Joint Nature of the program and a need to not only put it under either Food Security or WASH programmes solely.

# Food Security



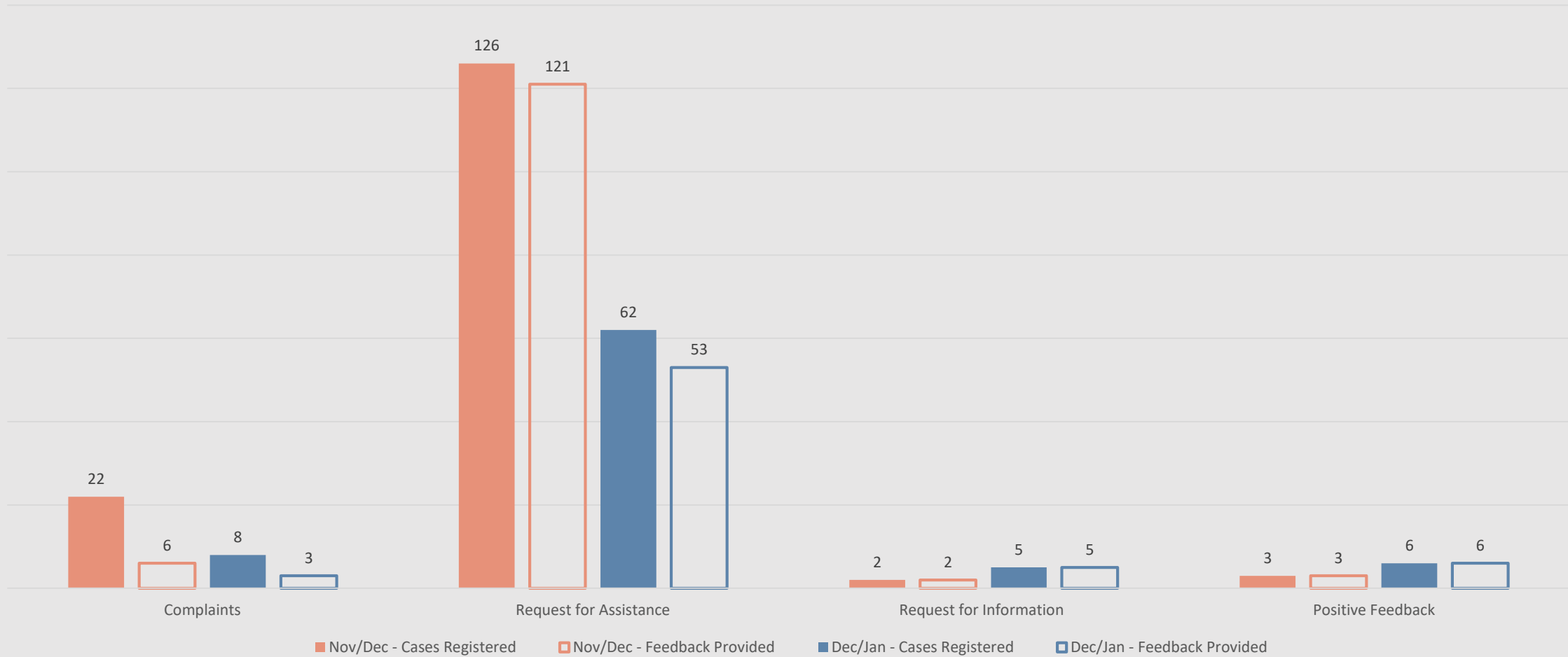
Cases Registered:  
1139  
Feedback Provided:  
65%



# Shelter & NFIs



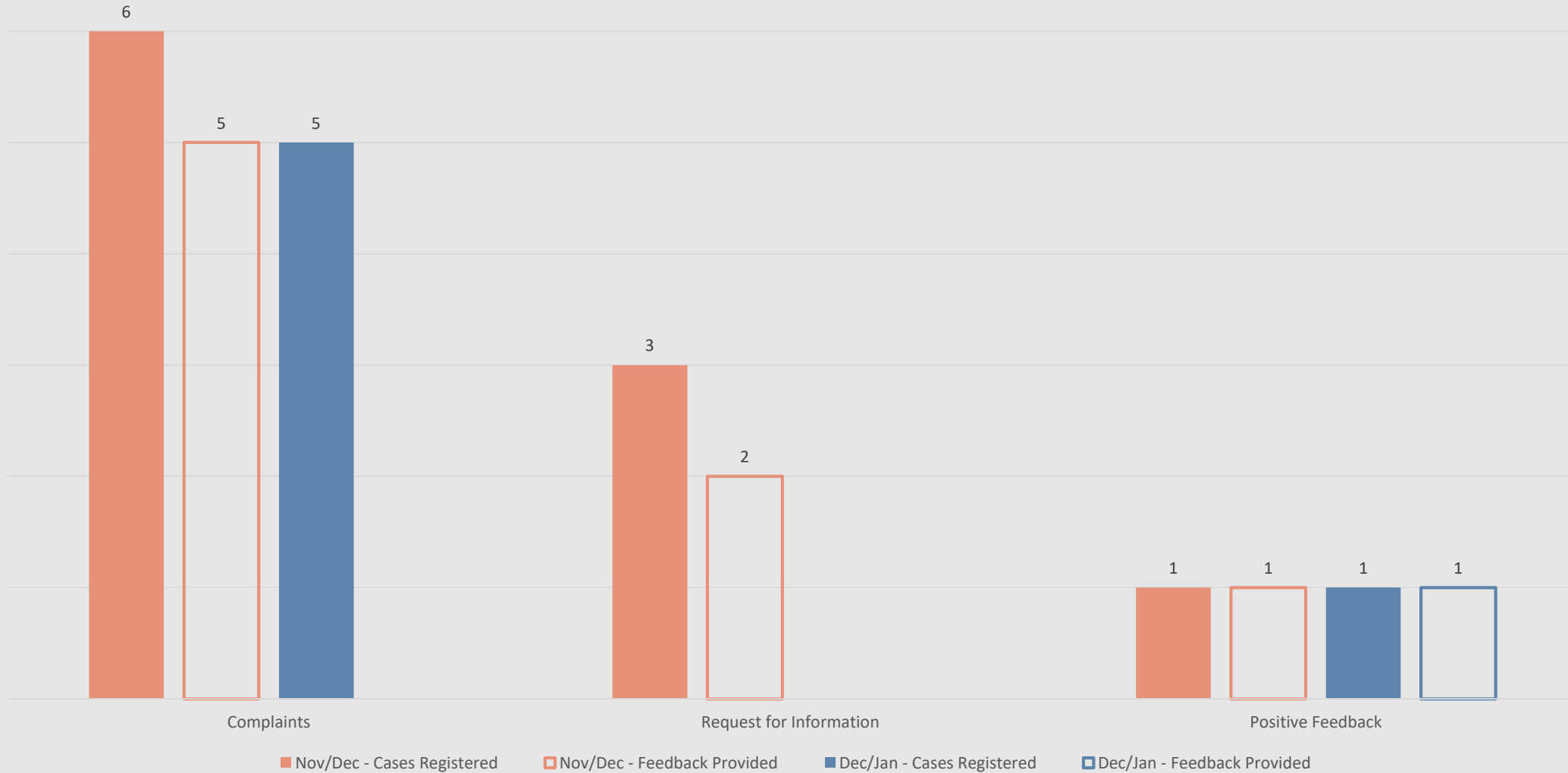
Cases Registered:  
234  
Feedback Provided:  
85%



# CCCM



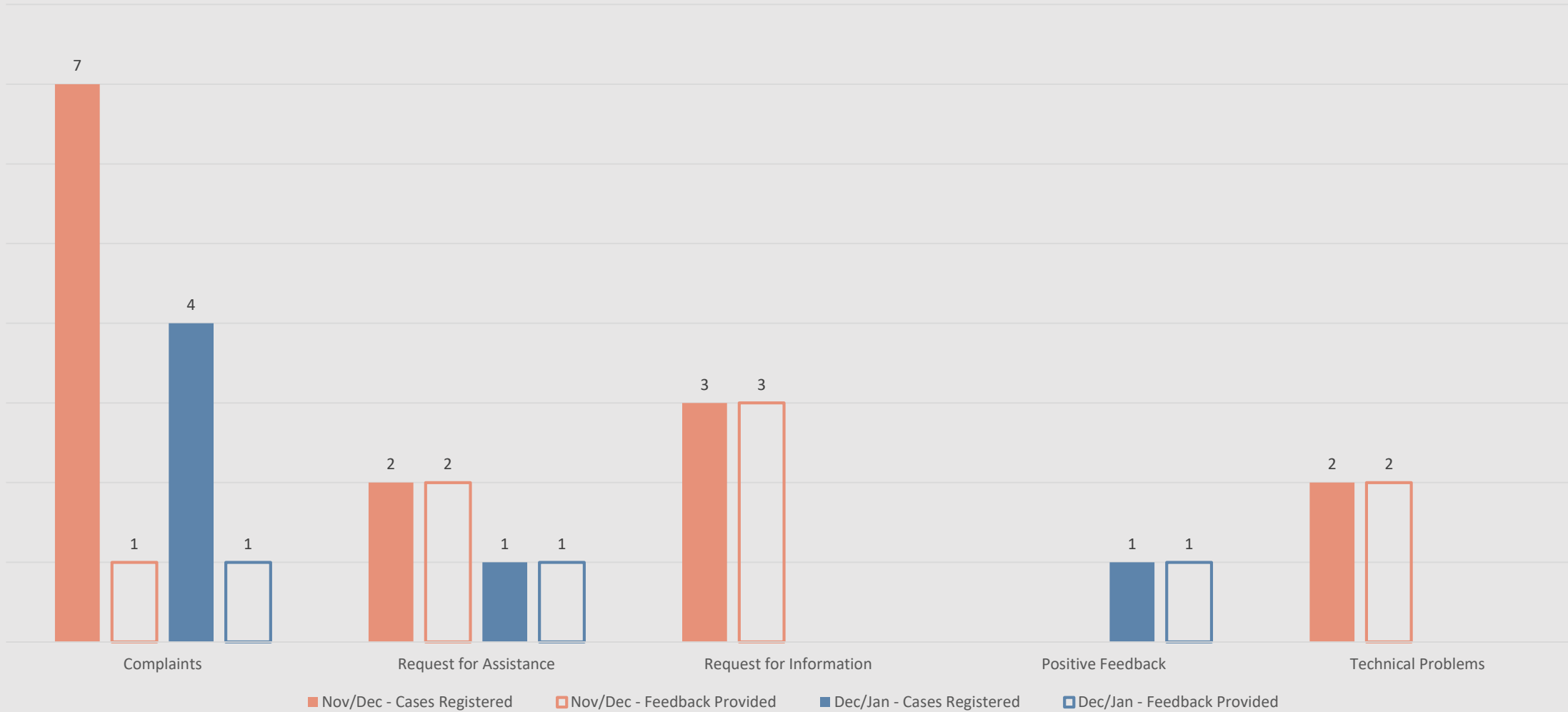
Cases Registered:  
16  
Feedback Provided:  
56%



# WASH



Cases Registered:  
20  
Feedback Provided:  
55%



# Linha Verde da Resposta a Emergência: Narrative Report 16th Dec '19 - 15th Jan '20

## Linha Verde da Resposta a Emergência(1458)

### *Cases registered and Feedback provided:*

❖ Up to 15<sup>th</sup> January 2020 **Linha Verde da Resposta a Emergência (1458)** has registered **8,363** (total feedback rate 85%). The majority of cases still come from Sofala, which represents 88% of the case-load, followed by Manica with 5% and Zambezia with 4% of the cases respectively. Calls related to Food Security continue to be the majority of cases registered through the hotline, followed by Shelter.

### *Overview: IDAI Response: Dec 2019 – Jan 2020*

❖ A total of 1,468 cases were registered between 16th Nov and 15th Dec 2019 with a 78% feedback rate. In the period between 16th Dec 2019 and 15th January 2020 there was a notable decrease in the number of cases received via 'Linha Verde' to a total of 545 cases. This is due to lull in activities over the festive period and the unavoidable impromptu closure of the hotline from the 27th of December to the 3rd of January. The feedback rate from this period currently stands at 70%.

❖ Requests for assistance and guidance from people affected by heavy rain and ongoing floods in the centre of the country since the 5th of December 2019. The challenge for 'Linha Verde' was the inability to share any guidance on where to turn if they had to leave their homes and communities. Another group of people reported that their tents would not hold very well through the rainy season.

- 'Linha Verde' shared the cases with Instituto Nacional de Gestão de Calamidades (INGC) and the Shelter Cluster who used the information to support their response coordination efforts.
- 'Linha Verde' is in connection with the United Nations Office for the Coordination of Humanitarian Affairs (OCHA) are exploring how Linha Verde could be utilised to guide people to assistance and safety based on local guidance from the affected areas.

- ❖ Contrastingly, 'Linha Verde' also received requests for repeated seed assistance because the seeds they had received had wilted and died in the ground due to lack of rain.
- ❖ This period has seen an increase in requests for information regarding distribution timings along with an increase in requests for information in targeting criteria.
- ❖ Casual workers/ volunteers and employees of some humanitarian partners have used the hotline to request for information of when their salaries will be paid, 'Linha Verde' has been able to forward these requests to each of the clusters and to the CP's when they are mentioned by name.

### *Overview: Kenneth Response: Nov 2019 – Jan 2020*

- ❖ From Cabo Delgado and Nampula, 'Linha Verde' engagement still remains low with only 48 cases received between 16<sup>th</sup> November and 15<sup>th</sup> December 2019, with an 85% feedback rate. Only 9 cases were received between 16<sup>th</sup> December 2019 and 15<sup>th</sup> January 2020 with a current feedback rate of 78%.
- ❖ General trends in requests for assistance in Quissanga and Mocimboa da Praia have shifted slightly from food assistance to shelter items such as tents /tarpaulins and shelter kits.
- ❖ Requests for information from Cabo Delgado have been very few and all have received feedback at 100% for both periods between Nov/ Dec with 5 cases and Dec/Jan with 1 case.
- ❖ While **Exclusion errors** represented 83% of the complaints/ negative feedback in the period Nov/Dec, no exclusion error cases were registered in Dec/ Jan period, the same is seen for cases of **abuse of power in which only 11% of these are fraud** for the period Nov/Dec at and no cases of corruption or SEA reported for the entire period Nov 2019/Jan 2020.

# Linha Verde da Resposta a Emergência: Narrative Report 16th Dec '19 - 15th Jan '20

*Sector Specific trends: mid-December 2019 – mid-January 2020*

## *Food Security*

### *Information requests:*

- ❖ Callers have continued to request clarifications regarding beneficiary selection criteria for the Lean Season Assistance (LSA), Food for Asset (FFA) and General Food Distributions (GFD) from November onward.
  - ❖ Some callers claim to have continued to work in the FFA program from November 2019 up to now with expectation that they would continue to receive food assistance for the assets created, these cases have been referred and are currently undergoing verification. This indicates a miscommunication about the transition to the second phase of the recovery or a confusion with regards to the transition.
- ❖ Callers have requested information about locations of agro-dealers where they can redeem their vouchers and 'Linha Verde' has shared the lists of retailers available along with price ranges of certain products. Some beneficiaries came to believe that they could only redeem their vouchers with the trucks that come into the community on a sporadic basis, 'Linha Verde' was unable to confirm this.

### *Complaints - Abuses of power:*

- ❖ LV continues to receive reports of abuse of power (Fraud/Corruption) from the communities due to manipulation of beneficiary lists by local leaders. In some cases, it is evident that local leaders continue to be in a position to manipulate beneficiary lists.
  - ❖ **Claims of exclusion errors** remain consistent at 47% with some callers claiming to have been removed from the list without explanation, although it is possible that these callers did not comply with the stipulated work hours of the food for assets (FFA) programme resulting in them losing their entitlements.
  - ❖ **Claims of fraud (inclusion of affiliates and family members by leaders)** have largely remained the same at 29% in the Dec/Jan period.

- ❖ **Claims of corruption** have reduced slightly but remain challenging to handle as callers are not willing to go to the police themselves for fear of retaliation and the police has claimed that without concrete evidence/ first-hand accounts, despite the referral mechanism in place with PRM and INGC, they can take no action.

- ❖ Following analysis of cases by WFPs CFM team it is highly likely that some of the latest cases relate to Instituto Nacional de Ação Social's (INAS) beneficiary registrations taking place over the past months. It is not clear how their verification and follow-up processes will be carried out for these types of cases, and until INAS appoint a focal point for referral, 'Linha Verde' keeps a record of the cases.

### *Complaints - Entitlements*

- ❖ Beneficiaries of FAO and USAID e-vouchers for seeds and agricultural tools in Mutua, Dondo and Buzi and have consistently complained that prices of the products are too high and as such the assistance does not cover the needs. The callers identified the discrepancy in prices charged in the retail shops versus the markets.

### *Complaints - Quality*

- ❖ Very few calls claiming that all the seeds the beneficiaries had access to in Buzi and Dondo except the bean seed (Feijao Nhemba) were not germinating because they had holes in them.



# Linha Verde da Resposta a Emergência: Narrative Report 16th Dec '19 - 15th Jan '20

## Shelter

- ❖ There has been a notable increase in requests for assistance in shelter items such as tents/tarpaulins and reconstruction materials due to the heavy rains and flooding. 211 calls came from Cidade da Beira, Dondo and Caia in December 2019 and Zambezia and Gaza in January 2020.
  - ❖ Callers claimed that their houses and tents in resettlement sites were flooded which damaged their food stock. As such the same cases were shared with food security focal points.
- ❖ The Shelter Cluster was able to inform 'Linha Verde' that the cases referred were helpful in the coordination and planning process to provide Shelter assistance to the population in Beira affected by the floods between December 2019 and January 2020. As a result of this coordination the shelter cluster has been in contact with 'Linha Verde' to obtain updates from locations affected by heavy rainfall in order to help guide implementing partners in their verification activities to provide assistance in the affected areas.

## WASH

- ❖ A number of corruption cases have been reported from resettlement sites where callers state that they have been charged to access water and also cases of abuse of power in the distribution of the value voucher being distributed by one of the CPs. The cases have been referred and the CP's are taking action.

## Education

- ❖ With the start of the school season in January 2020, 'Linha Verde' has received 6 requests for assistance (3 cases from Dondo and 3 cases from Nhamatanda) where callers have requested school materials and support to cover admission fees.

## Protection against Sexual Exploitation and Abuse (PSEA)

- ❖ Since November there has been a 42% increase in calls regarding SEA, the trend being that local leaders suggest that women have sex with them if they want to be included on beneficiary lists. As a preventive measure, partners are actively encouraged to undertake participatory community-based targeting exercises to identify households as per established vulnerability criteria.
- ❖ Linha Verde and the PSEA Coordinator are working together to strengthen engagement of INGC to strengthen awareness raising among local structures of the UN and INGC codes of conduct to this regard.
  - ❖ Awareness raising activities on Linha Verde are coupled with preventive messaging and awareness raising on beneficiary rights.

# Linha Verde da Resposta a Emergência: Relatório Narrativo 16th Dec '19 - 15th Jan '20

## Português

### Linha Verde da Resposta a Emergência(1458)

#### *Visão Geral de Casos registados e Feedback Fornecido:*

- ❖ Até dia 15 de Janeiro 2020 a Linha Verde da Resposta Humanitária(1458) registou 8,363 em total com uma taxa de feedback geral de 85%. A maioria dos casos registados tem proveniência das distritos de Sofala afetadas pelo Ciclone Idai em Marco 2019 representando 88% da carga de casos registados em seguida vem casos registados de Manica com 5% e Zambézia com 4% dos casos registados através da Linha. O numero de casos relacionados com a assistência alimentar ainda permanece mais alto seguido por casos relacionados a assistência de Abrigo.

#### *Visão Geral: Resposta ao IDAI entre Dec. 2019 – Jan 2020*

- ❖ Um total de 1.468 casos foram registrados entre 16 de novembro e 15 de dezembro de 2019 com uma taxa de feedback de 78%. No período entre 16 de dezembro de 2019 e 15 de janeiro de 2020, houve uma redução notável no número de casos recebidos via 'Linha Verde' para um total de 545 casos. Isso se deve à pausa nas atividades durante o período festivo e ao inevitável fecho inesperado da linha direta de 27 de dezembro a 3 de janeiro. Atualmente, a taxa de feedback desse período é de 70%.
- ❖ Pedidos de assistência e orientação de pessoas afetadas por chuvas fortes e inundações em curso no centro do país desde 5 de dezembro de 2019. O desafio para 'Linha Verde' era a incapacidade de compartilhar qualquer orientação sobre onde procurar abrigo, em casos que a população tenha que abandonar as suas casas. Outro grupo de pessoas informou que suas tendas não se sustentariam muito bem durante a época chuvosa.
  - 'Linha Verde' compartilhou os casos com o Instituto Nacional de Gestão de Calamidades (INGC) e o Cluster do Abrigo, que utilizaram as informações para apoiar seus esforços de coordenação de respostas.
  - 'Linha Verde' está em conexão com o Escritório das Nações Unidas para a Coordenação de Assuntos Humanitários (OCHA), que está explorando como a Linha Verde pode ser utilizada para guiar a população a assistência e segurança com base nas orientações locais das áreas afetadas.

- ❖ Em contraste, 'Linha Verde' também recebeu pedidos de assistência repetida de insumos agrícolas porque as sementes que haviam recebido haviam murchado na terra devido à falta de chuva.
- ❖ Nesse período, houve um aumento nas solicitações de informações sobre os prazos de distribuição, além de um aumento nas solicitações de informações nos critérios de seleção de beneficiários para os programas da assistência em curso.
- ❖ Trabalhadores/voluntários casuais e funcionários de alguns parceiros humanitários utilizaram a linha direta para solicitar informações sobre quando seus salários serão pagos. A Linha Verde conseguiu encaminhar essas solicitações a cada um dos clusters ou parceiros quando eles são mencionado por nome.

#### *Visão geral: Kenneth Resposta/ IDP's(PDIs): Dec 2019 - Jan 2020*

- ❖ De Cabo Delgado e Nampula, o engajamento da Linha Verde continua baixo, com 48 casos entre 16 de novembro e 15 de dezembro 2019, uma taxa de feedback de 85%. Apenas 9 casos foram recebidos entre 16 de dezembro de 2019 e 15 de janeiro de 2020, com uma taxa de retorno atual de 78%.
- ❖ As tendências gerais nos pedidos de assistência em Quissanga e Mocimboa da Praia mudaram ligeiramente da assistência alimentar para itens de abrigo, como tendas / lonas e kits de abrigo.
- ❖ Os pedidos de informações de Cabo Delgado foram muito poucos e todos receberam feedback de 100% .
- ❖ Embora os **erros de exclusão** representem 83% das reclamações / feedback negativo no período Nov / Dez, nenhum caso de erro de exclusão foi registrado no período Dez / Jan, o mesmo ocorre nos casos **de abuso de poder nos quais apenas 11% são fraude** para o período novembro / dezembro e nenhum caso de corrupção e nenhum caso de Exploração Sexual e Abuso reportado para todo o período de Novembro de 2019 / Janeiro de 2020.

# Linha Verde da Resposta a Emergência: Relatório Narrativo 16th Dec '19 - 15th Jan '20

*Tendências específicas dos Clusters: 16 de Dezembro, 2019 - 15 de Janeiro, 2020*

## *Segurança Alimentar*

### *Pedidos de informação:*

- ❖ Os chamadores continuaram solicitando esclarecimentos sobre os critérios de seleção de beneficiários para a Assistência à Estação Magra (LSA), Assistência para Criação de Ativos (FFA) e Distribuições Gerais de Alimentos (GFD) a partir de novembro 2019.
- ❖ Alguns chamadores afirmam ter continuado a trabalhar no programa FFA de novembro de 2019 até agora, com a expectativa de que continuariam recebendo assistência alimentar pelos ativos criados, esses casos foram encaminhados e estão atualmente em verificação. Isso indica uma falta de comunicação sobre a transição para a segunda fase da recuperação ou uma confusão em relação à transição.
- ❖ Os chamadores solicitaram informações sobre os locais dos agro-revendedores onde podem resgatar as suas senhas e a 'Linha Verde' compartilhou as listas de revendedores disponíveis, juntamente com as faixas de preço de determinados produtos. Alguns beneficiários passaram a acreditar que só podiam resgatar seus comprovantes com os caminhões que chegam à comunidade de forma esporádica. A Linha Verde não conseguiu confirmar isso.

### *Reclamações - Abusos de poder:*

- ❖ A Linha Verde continua recebendo denúncias de abuso de poder (fraude/corrupção) das comunidades devido à manipulação de listas de beneficiários pelos líderes locais. Em alguns casos, é evidente que os líderes locais continuam em condições de manipular as listas de beneficiários.
  - ❖ **As alegações de erros de exclusão** permanecem consistentes em 47%, com alguns chamadores alegando ter sido removidos da lista sem explicação, embora seja possível que eles tenham não cumprido as horas de trabalho estipuladas do programa de Assistência para Criação de Ativos (FFA) resultantes neles perdendo seus direitos.

- ❖ **As reclamações de fraude (inclusão de afiliadas e familiares pelos líderes)** permaneceram basicamente as mesmas em 29% no período dez / janeiro.

- ❖ **As alegações de corrupção** diminuíram, mas continuam sendo difíceis de lidar, pois os chamadores não estão dispostos a ir à polícia por medo de represálias e a polícia alegou que, sem evidências concretas / contas em primeira mão, apesar do mecanismo de referência em vigor no PRM e o INGC, eles não podem tomar nenhuma ação.

- ❖ Após a análise dos casos pela equipe de Mecanismo de Reclamações e Feedback do PMA, é altamente provável que alguns dos casos mais recentes estejam relacionados aos registros de beneficiários dos programas do Instituto Nacional de Ação Social (INAS) que ocorreram nos últimos meses. Não está claro como seus processos de verificação e acompanhamento serão realizados para esses tipos de casos, e até o INAS indicar um ponto focal para encaminhamento, a Linha Verde mantém um registro dos casos.

### *Reclamações – Direitos de Quantidades a receber*

- ❖ Os beneficiários das senhas eletrônicas da FAO e da USAID para sementes e ferramentas agrícolas em Mutua, Dondo e Buzi e queixaram-se constantemente de que os preços dos produtos são muito altos e, como tal, a assistência não cobre as necessidades. Os chamadores identificaram a discrepância nos preços cobrados nas lojas retalhistas versus os mercados.

### *Reclamações - Qualidade*

- ❖ Pouquíssimas ligações alegando que todas as sementes aos quais os beneficiários tiveram acesso em Buzi e Dondo, exceto a semente de feijão (Feijão Nhemba), não estavam germinando, os chamadores afirmam que tinham 'furos' nelas.

# Linha Verde da Resposta a Emergência: Relatório Narrativo 16th Dec '19 - 15th Jan '20

## *Abrigo:*

- ❖ Houve um aumento notável de pedidos de assistência em itens de abrigo, como tendas / lonas e materiais de reconstrução devido às chuvas e inundações. Foram recebidas 211 ligações da Cidade da Beira, Dondo e Caia em dezembro de 2019 e Zambézia e Gaza em Janeiro de 2020.
  - ❖ Os chamadores alegaram que suas casas e barracas nos locais de reassentamento foram inundadas, o que danificou seu estoque de alimentos. Como tal, os mesmos casos foram compartilhados com os pontos focais de segurança alimentar.
- ❖ O Cluster de Abrigo informou a 'Linha Verde' que os casos referidos foram úteis no processo de coordenação e planeamento para fornecer assistência de materiais de abrigo à população da Beira afetada pelas inundações entre dezembro de 2019 e janeiro de 2020. Como resultado dessa coordenação cluster de Abrigo entrou em contato com 'Linha Verde' para obter atualizações de locais afetados pelas chuvas fortes, a fim de ajudar a orientar os parceiros implementadores em suas atividades de verificação para fornecer assistência nas áreas afetadas.

## *Água Saneamento e Higiene*

- ❖ Vários casos de corrupção foram registados em centros de reassentamento em que os chamadores afirmam que foram cobrados pelo acesso à água e também casos de abuso de poder na distribuição da senha de dinheiro distribuído por um dos parceiros. Os casos foram encaminhados e os parceiros estão tomando medidas.

## *Educação*

- ❖ Com o início do ano letivo em Janeiro de 2020, 'Linha Verde' recebeu 6 pedidos de assistência (3 casos de Dondo e 3 casos de Nhamatanda) onde os chamadores solicitaram material escolar e apoio para cobrir as taxas de admissão.

## *Proteção contra Exploração e Abuso Sexual (PSEA)*

- ❖ Desde Novembro 2019, houve um aumento de 42% nas ligações com relação à casos de Exploração e Abuso Sexual, a tendência é que os líderes locais sugiram que as mulheres façam sexo com eles na condição de serem incluídas nas listas dos beneficiários. Como medida preventiva, os parceiros são ativamente incentivados a realizar exercícios de seleção participativos baseados na comunidade para identificar famílias, de acordo com os critérios de vulnerabilidade estabelecidos.
- ❖ Linha Verde e o Coordenador da PSEA estão trabalhando juntos para fortalecer o engajamento do INGC para fortalecer a conscientização entre as estruturas locais dos códigos de conduta da ONU e do INGC a esse respeito.
  - ❖ As atividades de conscientização em Linha Verde são combinadas com mensagens preventivas e conscientização sobre os direitos dos beneficiários.