

Mecanismo de gestão de queixas ambientais e sociais do BID

RELATÓRIO
ANUAL
DE 2024

Catálogo na fonte fornecida pela

Biblioteca Felipe Herrera do

Banco Interamericano de Desenvolvimento

Muñoz, Cristina.

Mecanismo de gestão de queixas ambientais e sociais do BID: Relatório anual de 2024/ Cristina Muñoz,

Patricia Henriquez.

p. cm.

1. Economic development projects-Environmental aspects - Latin America. 2. Economic development projects-Environmental aspects-Caribbean Area. 3. Environmental management-Latin America. 4. Environmental management-Caribbean Area. 5. Environmental responsibility- Latin America. 6. Environmental responsibility-Caribbean Area. I. Henriquez, Patricia. II. Banco Interamericano de Desenvolvimento. Vice Presidencia de Setores e Conhecimento. III. Título. IV. Série

IDB-AN-379

Copyright © 2025 Banco Interamericano de Desenvolvimento.

Esta obra está licenciada sob uma licença Creative Commons CC BY 3.0 IGO (<https://creativecommons.org/licenses/by/3.0/igo/legalcode>). Os termos e condições indicados no link URL devem ser atendidos e o respectivo reconhecimento deve ser concedido ao BID.

Além da seção 8 da licença acima, qualquer mediação relacionada a disputas decorrentes de tal licença deve ser conduzida de acordo com as Regras de Mediação da OMPI. Qualquer controvérsia relacionada ao uso das obras do BID que não possa ser resolvida amigavelmente deverá ser submetida à arbitragem de acordo com as regras da Comissão das Nações Unidas sobre Direito Comercial Internacional (UNCITRAL). O uso do nome do BID para qualquer finalidade que não seja atribuição e o uso do logotipo do BID estarão sujeitos a um contrato de licença por escrito separado entre o BID e o usuário e não está autorizado como parte desta licença.

Observe que o link da URL inclui termos e condições que são parte integrante desta licença.

As opiniões expressas nesta publicação são de responsabilidade dos autores e não refletem necessariamente a posição do Banco Interamericano de Desenvolvimento, de sua Diretoria Executiva, ou dos países que eles representam.



Sumário

Acrônimos	4
Resumo Executivo	5
Introdução	8
O Processo de gerenciamento de queixas	11
Estatísticas de 2024	13
Queixas gerenciadas	14
Canais para submissão de queixas	15
Localização geográfica	16
Setores	16
Projetos relacionados	17
Resumo anual	18
Principais temas	19
Mão de obra e condições de trabalho	20
Aquisição de terras e reassentamento involuntário	22
Saúde e segurança da comunidade	23
Conservação da biodiversidade e gestão sustentável dos recursos naturais vivos	25
Engajamento das partes interessadas e divulgação de informações	26
Patrimônio cultural	27
Mitigação de impactos e acesso aos benefícios das populações indígenas	27
Avaliação e gestão de riscos e impactos ambientais e sociais	28
Estudo de caso	30
Três anos do Mecanismo de Gestão de Queixas ambientais e sociais do BID	33
Lições aprendidas	38
Fortalecimento da coordenação interna do BID	39
Promover um mecanismo eficaz de gerenciamento de queixas	40
Fortalecimento dos processos e da coordenação com a Agência Executora	42
Divulgação e perspectivas futuras	43
Como entrar em contato conosco?	45
Anexo 1. Registro de queixas recebidas e gerenciadas em 2024	47



Acrônimos

BID Banco Interamericano de Desenvolvimento

GBID Grupo Banco Interamericano de Desenvolvimento

MGM Mecanismo de Gestão de Reclamações
(MGM, pela sua sigla em inglês de Management-led Grievance Mechanism)

MICI Mecanismo Independente de Consulta e Investigação

MPAS Marco de Políticas Ambientais e Sociais

OII Escritório da Integridade Institucional
(OII, pela sua sigla em inglês de Office of Institutional Integrity)





**Mecanismo de gestão de
queixas ambientais e sociais
do BID**

RELATÓRIO
ANUAL DE
2024

Resumo Executivo



Resumo Executivo

O ano de 2024 foi o terceiro ano de implementação, por parte do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), do seu Mecanismo de Gestão de Queixas ambientais e sociais, um mecanismo que permite às partes interessadas expressar suas preocupações relacionadas a aspectos ambientais e sociais de projetos financiados. Este relatório reúne principais temas relacionados à gestão de queixas ao longo de 2024, destacando tendências importantes, comparações com anos anteriores, um estudo de caso no Brasil e lições aprendidas.

Ao longo do ano, houve um aumento significativo no número de queixas recebidas, totalizando 75, das quais 58 foram consideradas aplicáveis segundo os critérios do mecanismo. Esse aumento de 138% em comparação com 2023, provavelmente, reflete um maior conhecimento interno do mecanismo, como parte dos esforços do BID para garantir que as queixas recebidas por meio dos diversos canais do Grupo BID, incluindo os escritórios nos países, sejam tratadas e gerenciadas de forma estruturada. A maioria das queixas teve origem no Brasil e no Peru, concentrando-se nos setores de transporte, água e saneamento, bem como desenvolvimento urbano e habitação.

As queixas relacionadas à mão de obra e condições de trabalho foram o tipo mais frequente em 2024, superando os casos de aquisição de terras e reassentamento involuntário, que haviam predominado em anos anteriores. Essas queixas envolveram, principalmente, casos de salários não pagos e assédio no ambiente de trabalho, revelando problemas sistêmicos nas Agências Executoras e na supervisão das empreiteiras, além da escassa existência de protocolos, mecanismos e ferramentas para lidar com esse tipo de queixas. O mecanismo também gerenciou um número substancial de queixas relacionadas ao reassentamento involuntário, à saúde e à segurança das comunidades e aos impactos sobre a biodiversidade, muitas vezes, em contextos de tensões agravadas pela limitada interação com as partes interessadas, pela pouca divulgação de informações, pelas mudanças nos cronogramas dos projetos, pelos impactos socioambientais não tratados ou pela oposição às intervenções.

As queixas foram encerradas por diferentes vias, incluindo o desenvolvimento e a implementação de Planos de Ação de Queixas acordados, conjuntamente, entre as Agências Executoras e os solicitantes. Alguns casos foram resolvidos por meio de acordos, sem a necessidade de um plano formal, enquanto outros precisaram ser encerrados sem que houvesse acordo. Ao final do ano, 26 queixas haviam sido encerradas e 39 permaneciam ativas.

Ao longo de 2024, o BID deu ênfase crescente à coordenação interna, ao envolvimento precoce com os solicitantes, ao valor agregado do diálogo e à necessidade de que as Agências Executoras fortaleçam seus próprios mecanismos de gestão de queixas. O diálogo e o engajamento com as partes interessadas se consolidaram como pilares fundamentais para uma gestão eficaz de queixas, especialmente, em casos com impactos sociais e ambientais complexos ou que envolvessem visões polarizadas dentro das comunidades.

Resumo Executivo

O relatório inclui um estudo de caso do Brasil que ilustra como o mecanismo ajudou a abordar uma queixa sobre compensação por reassentamento e deslocamento econômico. Não apenas resolvendo o problema, mas também impulsionando melhorias sistêmicas na forma como o apoio é fornecido às pessoas reassentadas.

Olhando para o futuro, o BID está comprometido em fortalecer, ainda mais, seu processo de gestão de queixas e sua efetividade, assegurando respostas oportunas, promovendo um diálogo eficaz para resolução e redução de tensões e extraíndo lições de cada caso, com o objetivo de aprimorar a preparação e a supervisão de projetos.





**Mecanismo de gestão de
queixas ambientais e sociais
do BID**

RELATÓRIO
ANUAL DE
2024

Introdução



Introdução

O Marco de Políticas Ambientais e Sociais (MPAS) do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) foi aprovado em 16 de setembro de 2020. O Marco oferece aos clientes do BID padrões ambientais e sociais ambiciosos e disposições de referência para lidar com questões ambientais e sociais em projetos financiados pelo BID. Pessoas, partes interessadas, e comunidades afetadas por esses projetos têm três canais para apresentar queixas relacionadas a questões ambientais e sociais associadas aos projetos:

1. Um mecanismo de queixas em nível de projeto, operado pela Agência Executora ou qualquer outro mecanismo de queixas local ou estadual.
2. Entrando em contato com o BID, diretamente, por meio de seu [Mecanismo de Gestão de Queixas](#), em quejas@iadb.org, enviando mensagens ou ligando para o BID pelo telefone +1 (202) 826-3705, ou preenchendo este [formulário](#) on-line.
3. O Mecanismo Independente de Consulta e Investigação ([MICI](#)), um mecanismo de último recurso, independente da Administração do BID, para tratar de queixas.

O Mecanismo de Gestão de Queixas do BID foi criado com base nos requisitos do MPAS e se aplica desde novembro de 2021 (quando entrou em vigor o MPAS). O mecanismo fornece um canal para que as partes interessadas entrem em contato direto com o BID, quando estiverem interessadas em apresentar uma queixa sobre o desempenho de projetos financiados pelo BID. O mecanismo é um processo interno que estabelece os procedimentos de implementação, as etapas e ações, o cronograma, as responsabilidades e os recursos necessários para tratar as queixas apresentadas diretamente ao BID.

O mecanismo se aplica quando uma queixa atende a ambos os critérios a seguir: (i) está relacionada a uma operação do BID que está em preparação, aprovada ou em execução, ou dentro de 24 meses após o último desembolso; e (ii) está relacionada a aspectos ambientais e/ou sociais de uma operação. Qualquer pessoa, grupo ou parte interessada afetada que deseje apresentar uma queixa (aqui denominada “solicitante”) sobre uma questão ambiental e/ou social relacionada a uma operação do BID pode entrar em contato com o Banco, independentemente de ter usado qualquer outro mecanismo de queixas local ou em nível de projeto para apresentar sua queixa.

Embora não seja um pré-requisito, os solicitantes também são incentivados a usar o respectivo mecanismo de queixas em nível de projeto, se apropriado. Nesse sentido, pode haver ocasiões em que o solicitante não se sinta à vontade para apresentar uma queixa por meio do mecanismo de queixas em nível de projeto da Agência Executora e prefira entrar em contato direto com o BID. Esse pode ser o caso, por exemplo, se o solicitante tiver medo de retaliação, processo ou discriminação, ou tema ainda por sua segurança ou saúde.

O Mecanismo de Queixas do BID analisa essas queixas imediatamente após recebê-las, a fim de atribuir um processo célere aos casos que possam representar um risco iminente para o solicitante, o meio ambiente ou terceiros.

Introdução

Este relatório anual inclui uma visão geral das queixas gerenciadas em 2024, os principais tópicos e lições aprendidas nos três anos de implementação do mecanismo e informações sobre nossa estratégia de divulgação e de como entrar em contato conosco. Pela primeira vez desde a criação do mecanismo, este relatório anual inclui um estudo de caso e um anexo com algumas informações gerais sobre os casos recebidos em 2024.

**Mecanismo de gestão de
queixas ambientais e sociais
do BID**

RELATÓRIO
ANUAL DE
2024

O processo de gerenciamento de queixas



O processo de gerenciamento de queixas

Depois de registrar a queixa, a equipe do mecanismo, juntamente com a respectiva equipe de projeto do BID, passa a analisar a sua aplicabilidade. Essa etapa é seguida por um processo de avaliação e resposta durante o qual são coletadas informações sobre a queixa e seu contexto, para entender melhor os antecedentes, as alternativas de resolução e os cenários de risco, tanto interna quanto externamente, com o solicitante, a Agência Executora e as empreiteiras, quando apropriado. Quando necessário, um Plano de Ação é desenvolvido em conjunto com a Agência Executora, que será responsável por sua implementação. O Plano de Ação inclui uma série de acordos, com prazos e atividades específicas, que são compartilhados com o solicitante. O plano se concentra em ações relacionadas ao tema específico da queixa e, quando possível, em áreas identificadas para fortalecer a gestão socioambiental do projeto. Se houver acordo sobre o Plano de Ação entre o BID, a Agência Executora e o solicitante, a equipe de projeto do BID monitora a conclusão do plano como parte da supervisão socioambiental regular do projeto pelo Banco.

O BID poderá encerrar uma queixa em qualquer uma das circunstâncias descritas nos parágrafos seguintes. Idealmente, uma queixa pode ser encerrada quando as ações acordadas no Plano de Ação tiverem sido implementadas pela Agência Executora. O BID confirma com o solicitante se essas ações foram implementadas de forma satisfatória e procede com o encerramento.

Em alguns casos, não é necessário um Plano de Ação se o processo de diálogo fornecer uma resposta que aborde satisfatoriamente a queixa, a qual deverá ser encerrada uma vez finalizado este processo. Um exemplo disso é quando um solicitante demanda informações específicas sobre o cronograma de trabalho do projeto, ou esclarecimentos e mais informações sobre um aspecto específico de seus planos de gestão ambiental e social, sendo isso então compartilhado com o solicitante.

O BID também pode encerrar uma queixa quando não se alcança um acordo, não obstante o diálogo, as várias propostas e sessões de compartilhamento de informações, ou quando as condições para o diálogo não existem mais. Nesses casos, classificados como queixas “encerradas sem acordo”, o BID informa ao solicitante os motivos do encerramento e os outros canais de queixa disponíveis no Grupo BID, inclusive o MICI.

Finalmente, outros motivos para encerramento incluem a retirada da queixa pelo solicitante ou o encerramento de uma queixa pelo BID devido à falta de resposta do solicitante.

O mecanismo oferece confidencialidade para os solicitantes que a solicitarem, o que implica que suas informações pessoais, ou qualquer informação que possa identificá-los, não serão compartilhadas com a Agência Executora. Casos sensíveis, como queixas de assédio no local de trabalho, entre outros, são classificados pelo mecanismo como confidenciais de forma padronizada, a menos que o solicitante declare o contrário durante o primeiro espaço de escuta.

Para saber mais sobre o que esperar após o envio de uma queixa, [consulte](#) o guia passo a passo do Mecanismo de Gestão de Queixas do BID, que descreve os processos de coleta de informações e de diálogo para resolver e chegar a um acordo sobre possíveis soluções para uma queixa.

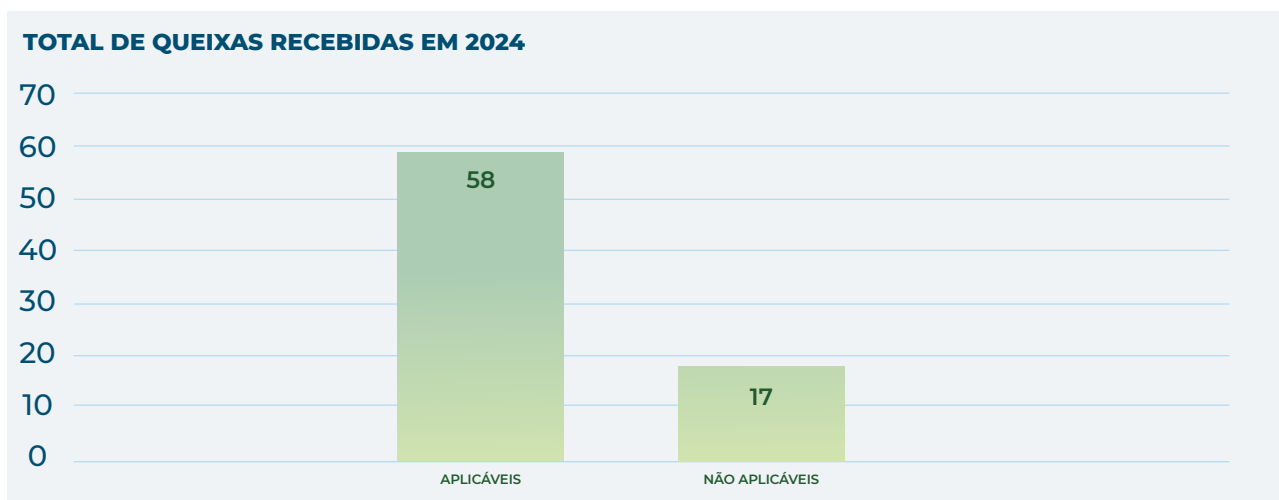
**Mecanismo de gestão de
queixas ambientais e sociais
do BID**

RELATÓRIO
ANUAL DE
2024

Estadísticas de 2024

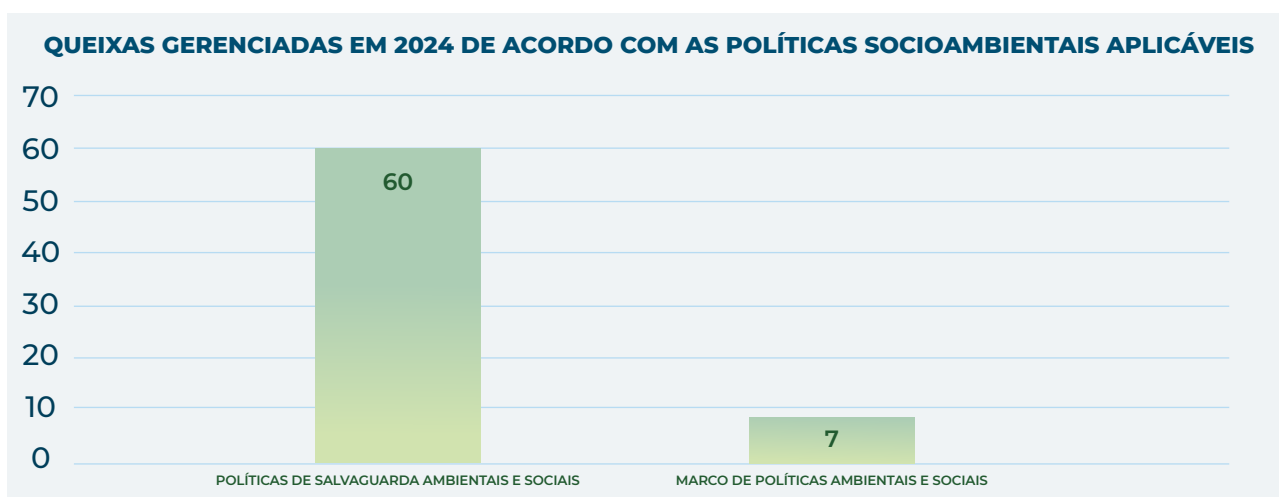


Queixas gerenciadas



Em 2024, durante o terceiro ano de implementação do mecanismo, o BID recebeu 75 queixas, das quais 77% (58) foram consideradas aplicáveis. No mesmo ano, o mecanismo tratou 67 queixas, incluindo nove recebidas em anos anteriores e transferidas para 2024, bem como os 58 novos casos aplicáveis mencionados acima, recebidos em 2024. Dessas 67, 26 foram encerradas em 2024. As queixas consideradas não aplicáveis (17) eram casos não relacionados a aspectos ambientais e sociais, casos anônimos, casos duplicados (que são casos idênticos apresentados pelos solicitantes mais de uma vez), ou casos não relacionados a um projeto financiado pelo BID. Das 58 queixas aplicáveis recebidas e tratadas em 2024, 65% foram apresentadas por homens e 35% por mulheres, e 28 casos (48%) foram queixas apresentadas por mais de uma pessoa.

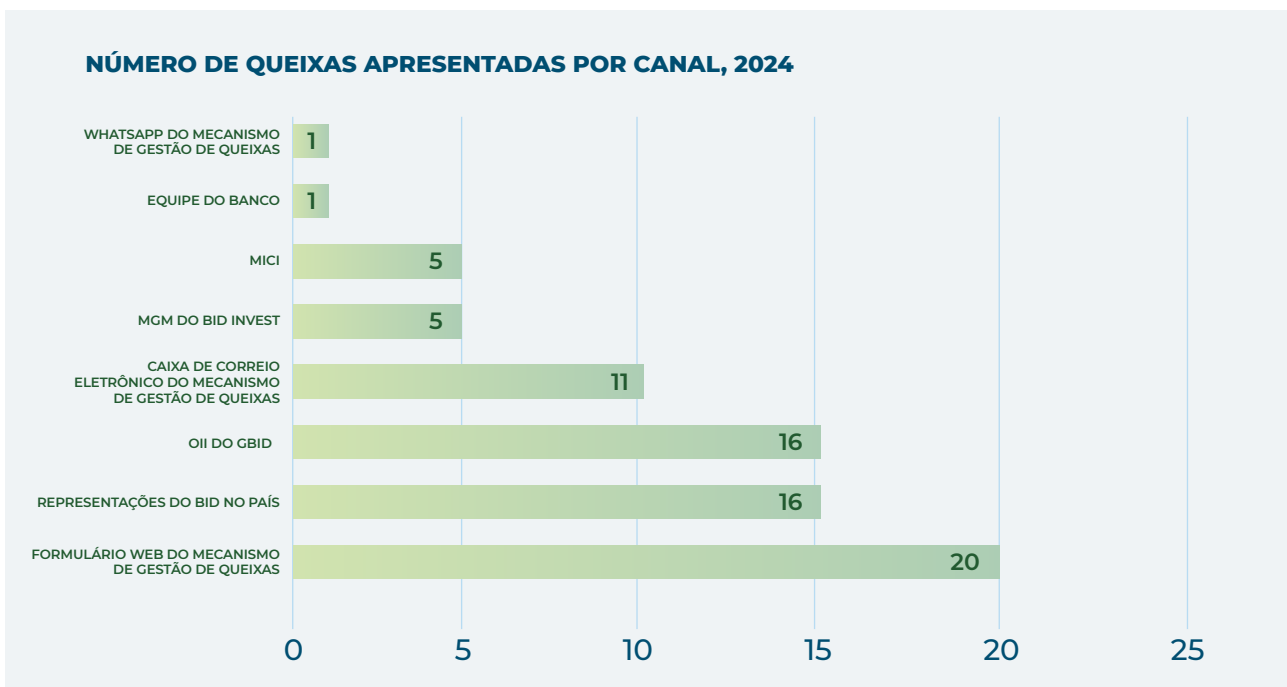
O número de queixas gerenciadas pelo BID, em 2024, representou um aumento de 138% em relação ao número tratado em 2023. Isso pode ser consequência de um aumento no envolvimento do público, com o BID, em questões ambientais e sociais. Também pode ser resultado de uma maior divulgação interna do mecanismo nas representações do BID, nos países.



Canais para submissão de queixas

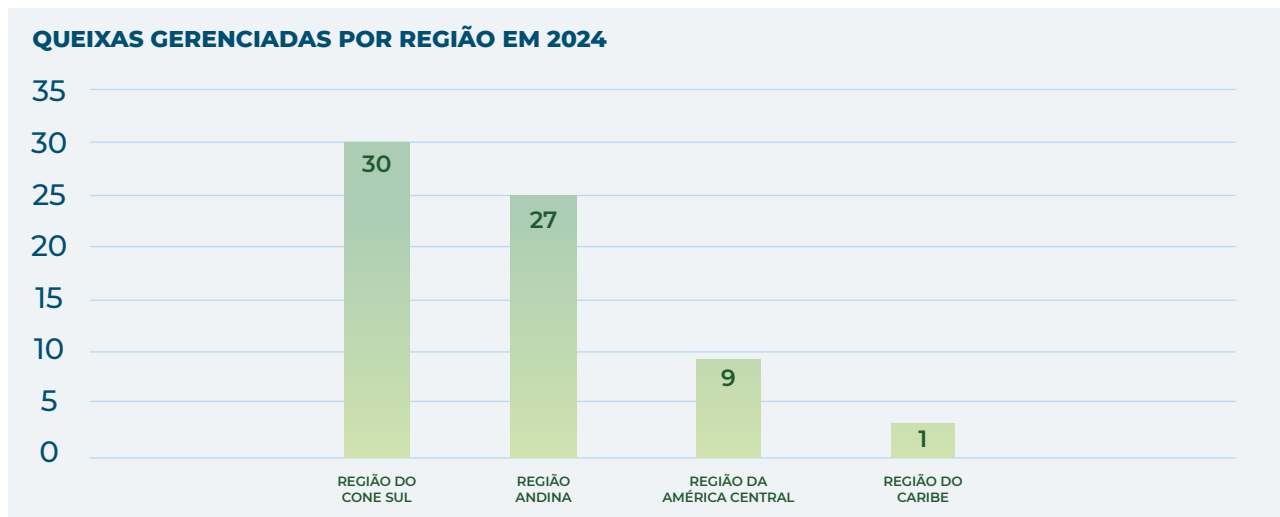
Em 2024, os solicitantes apresentaram 27% das queixas por meio do [formulário de queixa on-line do BID](#), seguido pelo envio de correios eletrônicos ou cartas às representações do BID nos países (21%) e pelo contato com o [Escritório da Integridade Institucional](#) (OII) (21%). O OII transferiu principalmente as queixas relacionadas com condições de trabalho para o mecanismo. Os solicitantes apresentaram 15% das queixas à caixa de correio eletrônico do mecanismo (quejas@iadb.org), seguidos pela apresentação de queixas ao [Mecanismo de Gestão de Reclamações](#) (MGM, pela sua sigla em inglês) do BID Invest e ao [MICI](#) (ambos com 7%). Os solicitantes também utilizaram outros canais para apresentar suas queixas, como entrar em contato com funcionários do Banco ou com o Mecanismo de Gestão de Queixas do BID via WhatsApp (um caso cada um). A crescente variedade de canais por meio dos quais o mecanismo recebeu queixas em 2024, em comparação com os anos anteriores, está relacionada a um aumento na disseminação interna de informações sobre o Mecanismo no BID, principalmente, com as representações nos países e com unidades, departamentos e seções que recebem queixas como o OII, a Seção de Acesso à Informação e o Escritório de Ética.

As queixas podem ser apresentadas por qualquer meio, incluindo, mas não se limitando a os canais mencionados acima.



Localização geográfica

A maioria das queixas gerenciadas em 2024 envolveu operações financiadas pelo BID no Cone Sul (30), seguido pela Região Andina (27), América Central (9) e Região do Caribe (1)¹. O Brasil e o Peru responderam por 58% das queixas gerenciadas em 2024. Pela primeira vez, em 2024, o mecanismo recebeu uma queixa da região do Caribe (Barbados).

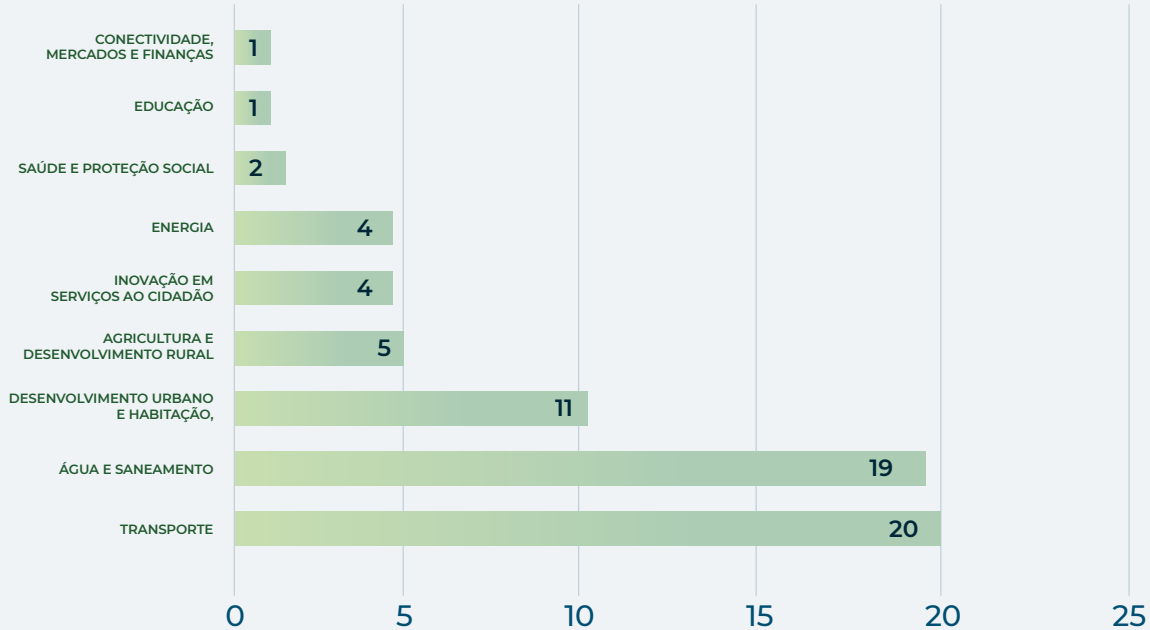


Setores

Transporte foi o setor com mais casos de queixas em 2024, respondendo por 20 das 67 queixas aplicáveis. O setor de água e saneamento veio em seguida, com 19 queixas, e o setor de desenvolvimento urbano e habitação, com 11 queixas. O setor de energia teve quatro queixas, o setor de proteção social e saúde, duas, e os setores de conectividade, mercados e finanças e educação, uma cada. Vale mencionar que, no setor de transporte, uma única operação foi responsável por 40% do total de queixas do setor em 2024: oito queixas foram apresentadas por solicitantes que faziam parte do mesmo movimento socioambiental.

¹ A região do Cone Sul inclui Argentina, Brasil, Chile, Paraguai e Uruguai. A região andina inclui Bolívia, Colômbia, Equador, Peru e Venezuela. A região da América Central inclui Belize, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Haiti, Honduras, Nicarágua, México, Panamá e República Dominicana. A região do Caribe inclui Bahamas, Barbados, Guiana, Jamaica, Suriname e Trinidad e Tobago.

QUEIXAS GERENCIADAS POR SETOR EM 2024

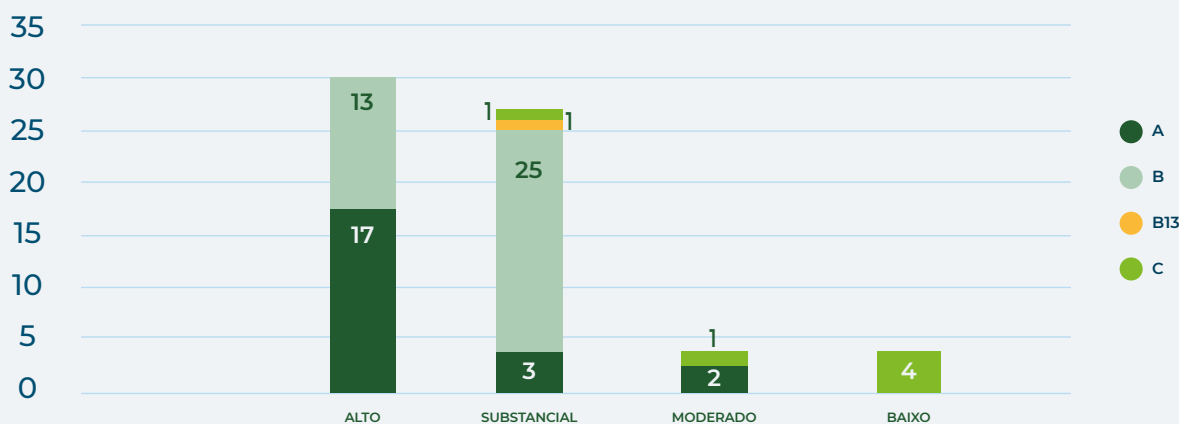


Projetos relacionados

Do total de queixas gerenciadas em 2024, 93% estavam relacionadas a projetos ativos (62 de 67). Apenas cinco das queixas gerenciadas estavam relacionadas a projetos encerrados.

A maioria dos projetos com queixas gerenciadas em 2024 apresenta riscos ambientais e sociais substanciais (19 projetos com 30 queixas relacionadas) e pertence à categoria B de impacto ambiental e social (25 das 30 queixas relacionadas), seguidos por projetos com altos riscos ambientais e sociais (13 projetos com 30 queixas relacionadas) e classificados na categoria A de impacto ambiental e social (17 das 30 queixas relacionadas). Também foram registrados projetos com baixos riscos ambientais e sociais (três projetos com quatro queixas), todos classificados na categoria C de impacto ambiental e social, e projetos com riscos ambientais e sociais moderados (três projetos com três queixas), dos quais dois pertencem à categoria B de impacto ambiental e social e um à categoria C².

QUEIXAS GERENCIADAS POR CLASSIFICAÇÃO DE RISCO AMBIENTAL E SOCIAL DO PROJETO E CLASSIFICAÇÃO DE IMPACTO AMBIENTAL E SOCIAL EM 2024



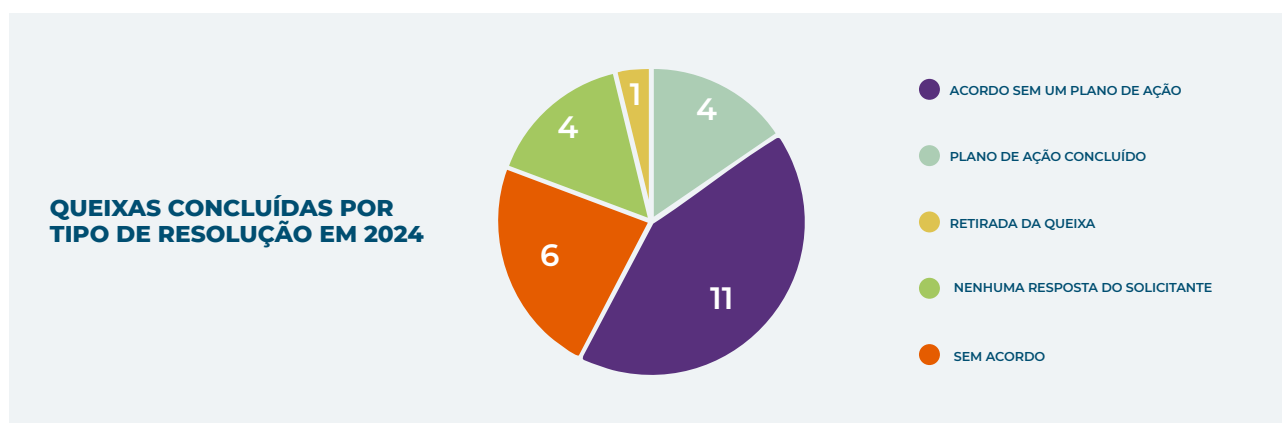
NOTA: A CATEGORIA B13 SE REFERE ÀS OPERAÇÕES DE INTERMEDIÇÃO FINANCEIRA.

² A classificação de risco do BID em quatro níveis (baixo, moderado, substancial ou alto) é reavaliada ao longo do ciclo do projeto e ajustada em função da evolução e das circunstâncias da execução do projeto.

Do número total de queixas gerenciadas, 36 estavam relacionadas a programas de obras múltiplas, destinados a financiar grupos de obras semelhantes que são fisicamente independentes uns dos outros e cuja viabilidade não depende da execução de um determinado número de projetos de obras. Trinta queixas estavam relacionadas a projetos considerados investimentos específicos (ou seja, com uma finalidade específica e componentes interdependentes). Uma queixa estava relacionada a uma operação de crédito global, que, nesse caso, é uma operação de intermediação financeira em que o BID fornece financiamento a um terceiro intermediário, como uma instituição financeira local, para apoiar a prestação de serviços financeiros a beneficiários com base em critérios específicos.

Resumo anual

A figura, abaixo, apresenta o status das queixas até o final de 2024. Em 2024, 26 queixas foram encerradas, das quais quatro foram recebidas em 2022, quatro em 2023 e 18 em 2024. Das 26 queixas encerradas, quatro foram encerradas após a implementação de seus respectivos Planos de Ação e, em 11 casos de queixas, chegou-se a um acordo sem a necessidade de um Plano de Ação. Seis queixas foram encerradas sem acordo sobre uma solução, quatro foram encerradas porque os solicitantes não responderam e uma foi retirada pelo solicitante. Em 2025, 39 queixas permanecem ativas, sendo que 37 delas continuam o processo de diálogo na fase de avaliação e resposta e duas continuam na fase de monitoramento.



**Mecanismo de gestão de
queixas ambientais e sociais
do BID**

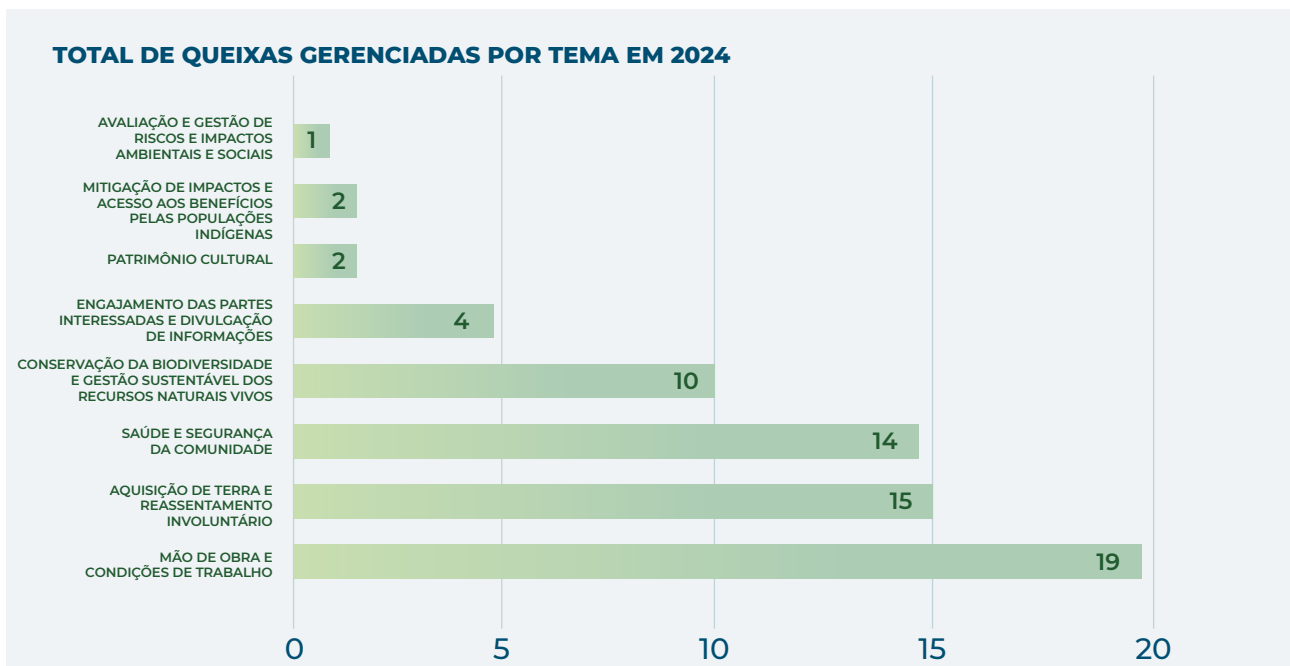
RELATÓRIO
ANUAL DE
2024

Principais temas



Principais temas

O tema mais frequente, entre as queixas gerenciadas em 2024, foi mão de obra e condições de trabalho, representando 28% (19 queixas) do total de queixas gerenciadas (referente a seis operações em sete países). Aquisição de terras e reassentamento involuntário foi o segundo tema mais frequente das queixas gerenciadas, com 22% (15 casos), seguido por saúde e segurança da comunidade, com 21% (14 casos). Dez queixas gerenciadas durante o ano estavam relacionadas à conservação da biodiversidade e gestão sustentável dos recursos naturais vivos. No entanto, oito das dez envolveram uma única operação. A engajamento das partes interessadas e a divulgação de informações foram responsáveis por cinco casos de queixas. Dois casos estavam relacionados à mitigação do impacto e ao acesso aos benefícios por parte das populações indígenas, dois casos de queixas, ao patrimônio cultural, e um caso, à avaliação e gestão de riscos e impactos ambientais e sociais. Apesar de sua categorização em um tema específico, para fins de simplificação, as queixas geralmente incluem uma combinação de vários tópicos e subtópicos importantes, em que o engajamento das partes interessadas e a divulgação de informações costumam ser um tema transversal.



Mão de obra e condições de trabalho

O número de queixas relacionadas à mão de obra e condições de trabalho, em 2024, aumentou 203% em relação ao ano anterior. Essas queixas se tornaram o tipo mais frequente de queixa gerenciada, superando a aquisição de terras e o reassentamento involuntário, que haviam sido os mais frequentes nos anos anteriores. Durante o ano de 2024, o mecanismo tratou de 19 queixas relacionadas às condições de trabalho, a maioria das quais era do setor de água e saneamento (representando 42% do total de queixas gerenciadas). Essas queixas estavam relacionadas, principalmente, ao não pagamento de salários aos trabalhadores (52%) e ao assédio no local de trabalho (48%), ambos os temas envolvendo trabalhadores das Agências Executoras e das empreiteiras.

A maioria dessas queixas de assédio no local de trabalho foi apresentada ao Grupo BID por meio do OII (52%), e a maioria envolvia solicitantes que relatavam ambientes de trabalho hostis, tratamento injusto e abuso de poder, com casos em que os superiores do sexo masculino exerciam seu poder sobre as funcionárias.

Ao gerenciar as queixas de assédio no local de trabalho, a equipe do mecanismo concentra-se em abordar as questões estruturais subjacentes. O objetivo é aprimorar a gestão socioambiental e prevenir eventos futuros, garantindo que um sistema composto de protocolos, mecanismos e ferramentas esteja em vigor e efetivamente implementado, tanto na Agência Executora quanto nas empreiteiras. O BID não investiga diretamente as alegações feitas nesses e em qualquer outro tipo de casos de queixas, exigindo que as Agências Executoras ou as empreiteiras as conduzam como parte do Plano de Ação de Queixas e informem ao BID os resultados dessa investigação. Tais casos ressaltam a necessidade de fortalecer os mecanismos de gestão de queixas em nível de projeto, para melhorar a acessibilidade e a eficácia no tratamento desses tipos de queixas. Isso inclui a incorporação de cláusulas sobre prevenção e gerenciamento de retaliação e sobre garantia de confidencialidade ou sigilo, bem como a permissão de que tanto a equipe quanto os consultores tenham acesso a esses mecanismos.

Os casos de assédio no local de trabalho apresentam um risco maior de retaliação, razão pela qual os solicitantes solicitaram confidencialidade em 65% do número total de casos tratados. No entanto, em um caso que inicialmente era confidencial, o solicitante posteriormente autorizou o BID a compartilhar suas informações com a Agência Executora e com a empreiteira, para que pudessem conduzir uma investigação do caso.

Chegar a acordos sobre um Plano de Ação, para tratar essas queixas, leva mais tempo do que para outros tópicos de queixas. Questões contextuais, como constantes mudanças institucionais, especificamente, nos casos de El Salvador e do Peru, constituíram um desafio na avaliação de medidas para fortalecer o sistema de gestão e os processos de tomada de decisão. Além disso, foi detectada uma falta de conhecimento entre as empreiteiras e as Agências Executoras sobre como conduzir investigações e tratar esses tipos de queixas.

Os desafios ao gerenciar essas queixas incluem: (i) gerenciar as expectativas dos solicitantes em relação ao escopo do mecanismo e aos resultados/soluções que poderiam resultar do processo; (ii) interagir com as Agências Executoras em casos confidenciais, já que as especificidades desses casos não podem ser discutidas e as discussões devem permanecer em um nível mais abstrato, dificultando a identificação de ações concretas e impossibilitando a realização de uma investigação; e (iii) lidar com casos em que os solicitantes não faziam mais parte da Agência Executora ou da empreiteira, pois o solicitante não se beneficiaria diretamente das medidas estruturais implementadas como resultado do processo de gerenciamento de queixas.

O mecanismo foi aprimorado para levar em conta a importância de aumentar a conscientização sobre esses tipos de casos, inclusive, por meio do desenvolvimento de estratégias para evitar a revitimização dos solicitantes nas reuniões, identificando a necessidade de desenvolver diretrizes para evitar retaliações e comunicando efetivamente a finalidade e o escopo do mecanismo desde o início, para gerenciar as expectativas dos solicitantes. Isso permite que o solicitante tome uma decisão informada sobre se deve, ou não, seguir adiante com o processo de gerenciamento de queixas dentro do marco do mecanismo.

Em relação às queixas associadas à falta de pagamento, como parte do processo de gestão de queixas, a equipe de projeto do BID acompanhou as Agências Executoras para garantir que os pagamentos fossem feitos, incluindo o acompanhamento da empreiteira, quando apropriado. Essas queixas, todas apresentadas por empreiteiras e consultores externos, seja por pagamentos retidos ou atrasados, afetam os meios de subsistência dos solicitantes, o que ressalta a gravidade dos casos. Embora algumas queixas envolvendo salários não pagos sejam indicativas de questões sistêmicas mais amplas que afetam vários trabalhadores, outras são casos individuais em que o papel do BID envolve principalmente a facilitação do fluxo de informações. Nesses casos, os recursos do mecanismo poderiam ser direcionados, de forma mais eficaz, para situações em que a experiência e a capacidade de promover o diálogo proporcionariam maior valor agregado.

Até dezembro de 2024, haviam sido encerradas sete queixas, ao passo que 13 permaneciam ativas para 2025, encontrando-se na fase de avaliação e resposta.

Aquisição de terras e reassentamento involuntário

Em 2024, o Mecanismo de Gestão de Queixas tratou de 15 queixas relacionadas a deslocamento físico (realocação, perda de terra ou abrigo) e/ou deslocamento econômico (perda de terra ou bens, ou restrições ao uso da terra, bens e recursos naturais). Dessas queixas, 73% eram de operações no Brasil.

Quatro queixas estavam relacionadas a atrasos ou desacordos nos pagamentos de indenizações e valores considerados insuficientes. A resolução desses casos é complexa porque envolve a revisão de avaliações comerciais, a preparação de relatórios técnicos e a busca de medidas de compensação adicionais, quando necessário. Os atrasos nos pagamentos de indenizações podem gerar estresse e inconveniência consideráveis para as pessoas afetadas e para os solicitantes e podem incorrer em custos adicionais para as pessoas afetadas. Em dois casos, as queixas foram encerradas sem que se chegasse a um acordo, pois a Agência Executora e o BID explicaram, em várias ocasiões, aos solicitantes a justificativa e os critérios para determinar as medidas de compensação alocadas de acordo com as leis nacionais, estaduais e locais e com as políticas do BID, mas os solicitantes não concordaram nem aceitaram a explicação.

A Agência Executora também orientou os solicitantes sobre como acessar programas públicos alternativos que fornecem moradias a preços acessíveis e ofereceu apoio financeiro e outras informações para ajudá-los a acessar políticas públicas destinadas a garantir espaços comerciais, promovendo assim suas atividades econômicas.

Cinco queixas gerenciadas envolviam deslocamento econômico, sendo que quatro delas estavam relacionadas a impactos econômicos temporários sobre as empresas, durante as obras, e uma relacionada à realocação permanente de empresas. Nesse último caso, o Plano de Ação desenvolvido para tratar da queixa incluiu soluções adicionais para garantir que as atividades econômicas dos solicitantes, em suas residências originais ou negócios locais, pudessem continuar após o deslocamento.

Em uma das queixas relacionadas a supostos impactos econômicos sobre os negócios, como parte do Plano de Ação da queixa, a Agência Executora e a empreiteira forneceram orientação sobre como participar de feiras e atividades locais para aumentar a visibilidade dos negócios do solicitante. Isso foi feito por meio de treinamento em marketing digital, promoção do uso de plataformas de entrega de alimentos on-line para aumentar as vendas do negócio e fornecimento de informações e assistência para acessar canais institucionais que fornecem crédito e apoio adicional aos negócios. Além disso, foram feitos esforços para interagir, de forma consistente, com o solicitante e com outras empresas afetadas, a fim de divulgar cronogramas atualizados sobre as obras do projeto e resolver problemas que surgissem, como impactos na iluminação ou na coleta de lixo.

Essas queixas exigem monitoramento e supervisão eficazes e constantes, além de divulgação de informações e consulta às partes interessadas à medida que as obras progridem, incluindo atualizações constantes sobre o cronograma das obras.

Em dois casos de queixas no Brasil, as partes afetadas se opõem ao reassentamento porque acreditam que certos impactos nunca poderão ser adequadamente compensados e discordam da justificativa técnica para o reassentamento. Nesses dois casos, a decisão do governo sobre quais áreas seriam reassentadas, com base nos resultados das avaliações de risco de desastres, está pendente.

Em 2024, 12 queixas relacionadas a deslocamento físico e/ou econômico foram encerradas. Dois casos foram encerrados após a conclusão de seus respectivos Planos de Ação, e seis casos foram encerrados com um acordo em que não era necessário um Plano de Ação. Quatro outros casos foram encerrados sem que se chegasse a um acordo.

Saúde e segurança da comunidade

Quatorze queixas gerenciadas em 2024 estavam relacionadas à saúde e segurança da comunidade, principalmente, em operações na Argentina, Brasil, Costa Rica, Honduras, Paraguai e Peru. Três estavam relacionadas a operações de água e saneamento, cinco a transporte, quatro a energia e duas a desenvolvimento urbano e habitação.

Duas queixas estavam relacionadas à mesma operação de água e saneamento na Argentina. Ambas as queixas foram apresentadas por advogados que alegavam que a empreiteira estava causando impacto negativo nas propriedades vizinhas, provocando rachaduras, ocupando ilegalmente o espaço destas propriedades, gerando impactos ambientais e ameaçando a integridade delas. Ambos os casos foram encerrados devido à falta de resposta no prazo exigido, apesar das repetidas tentativas do mecanismo de estabelecer comunicação e iniciar o diálogo com os solicitantes.

Quatro queixas relacionadas ao setor de energia envolveram uma única operação em Honduras, refletindo o fenômeno “não no meu quintal”. Os moradores se opuseram à instalação de linhas de transmissão perto de suas casas, citando preocupações sobre possíveis impactos na saúde, diminuição do valor das propriedades e interrupções no uso das calçadas. Para lidar com essas preocupações, a Agência Executora e a equipe do projeto do BID explicaram, em termos claros e não técnicos, que as linhas de transmissão estavam localizadas a uma distância segura das casas, de acordo com as normas nacionais e as melhores práticas internacionais, e não

representavam uma ameaça à saúde. No entanto, a falta de estudos nacionais dificultou a abordagem das preocupações relacionadas à saúde, pois os solicitantes eram céticos em relação às fontes disponíveis, como a Organização Mundial da Saúde. Como o processo da queixa continuou e a oposição ao caminho original de instalação persistiu, a Agência Executora propôs uma rota alternativa mais distante das casas dos solicitantes. Em dezembro de 2024, os solicitantes ainda estavam avaliando essa nova proposta.

Essas queixas ressaltam a importância de as Agências Executoras comunicarem informações técnicas complexas de forma clara, acessível e amigável. Além disso, nesses casos, é essencial que as Agências Executoras expliquem claramente os objetivos, os benefícios e o escopo do projeto, garantindo que os solicitantes entendam sua lógica. Isso é particularmente importante porque a maioria dessas queixas tem origem em preocupações locais.

Quatro queixas estavam relacionadas a programas de transporte, duas das quais foram classificadas como queixas de risco iminente relacionadas aos impactos das obras de construção de estradas nas propriedades dos solicitantes. Os impactos incluíam aqueles que colocavam em risco a integridade da estrutura das casas e a segurança dos solicitantes, bloqueavam o acesso às propriedades e afetavam as plantações, que são a fonte de sustento das famílias. Em uma queixa, apresentada por um grupo de seis vizinhos que são membros da mesma família, os efeitos negativos da construção da estrada citados incluíam impactos na drenagem da água, na visibilidade e na privacidade de suas propriedades, bem como o impacto econômico em um negócio familiar localizado em uma das propriedades. Em outro caso envolvendo uma operação no Peru, o solicitante e proprietário alegou impactos na saúde, devido à exposição constante a material particulado e poeira, já que o solicitante morava próximo a uma planta industrial.

Para tratar desses tipos de queixas, foram realizados diálogos com a Agência Executora e com os solicitantes para delinear ações concretas em um plano com prioridades e prazos claros. As ações para resolver as questões mais urgentes incluíam a construção de um muro de gabião, para conter um deslizamento de terra em uma das propriedades, fornecendo acesso seguro às propriedades e realocando um dos proprietários para mais longe da planta industrial, para evitar impactos à saúde. Como o cronograma de obras está sempre mudando devido a razões meteorológicas ou administrativas, em todos os casos, fornecer atualizações constantes do cronograma é fundamental para reduzir a incerteza e a preocupação entre os solicitantes. Também é essencial garantir que a Agência Executora realize supervisões constantes nos terrenos, enquanto desenvolve e implementa o Plano de Ação, a fim de assegurar uma resposta oportuna diante de possíveis eventos climáticos e dos impactos das obras sobre as propriedades.

Em três casos, dois dos quais envolvem riscos iminentes, todos relativos a uma operação encerrada e totalmente desembolsada, a Agência Executora teve que coordenar os Planos de Ação com a empresa supervisora e a empreiteira devido a questões burocráticas internas e à estrutura institucional da obra. Portanto, junto com os desafios relacionados à gestão das queixas vinculadas a uma operação encerrada, não foi possível acordar um Plano de Ação dentro do prazo desejado em 2024.

Até dezembro de 2024, três queixas haviam sido encerradas durante o ano e 11 permaneciam ativas para 2025, sendo sete na fase de avaliação e resposta e quatro na fase de monitoramento.

Conservação da biodiversidade e gestão sustentável dos recursos naturais vivos

Em 2024, foram gerenciadas 10 queixas relacionadas à conservação da biodiversidade e à gestão sustentável dos recursos naturais vivos em Barbados, Bolívia e Brasil.

Uma operação no Brasil é responsável por oito dessas queixas, sete das quais foram apresentadas por membros de um movimento ambiental local que incluía vizinhos e partes interessadas. Os solicitantes se opuseram ao corte de árvores de início, especificamente de araucárias, para o desenvolvimento de um terminal de ônibus e a melhoria de uma rota de linha de ônibus em uma avenida da cidade. O argumento deles foi que isso comprometeria os serviços essenciais do ecossistema, como a regulação do clima, a melhoria da qualidade do ar, o controle da temperatura e a redução da poluição sonora. Além disso, os solicitantes alegaram falta de consulta pública adequada e com base em informações precisas divulgadas sobre os impactos do projeto.

A época das eleições municipais, no Brasil, inicialmente, adiou a oportunidade de um diálogo colaborativo, pois as posições políticas se tornaram mais evidentes. No entanto, o processo de diálogo acabou avançando. Após as eleições municipais, o BID contratou um mediador de conflitos externo e um facilitador de diálogo para ajudar a estabelecer a comunicação entre as partes e, em 2024, foram realizadas duas reuniões entre representantes eleitos e pontos focais do movimento, a Agência Executora e a Secretaria do Meio Ambiente, tendo o BID como observador.

As ações iniciais para solucionar essa queixa incluíram a preparação de uma versão preliminar do Plano de Ação, o fortalecimento dos canais de comunicação e engajamento da Agência Executora com as partes interessadas (incluindo lideranças e movimentos locais, usuários do sistema de transporte público e proprietários de empresas) e a inclusão de mais canais de divulgação, como e-mails, para que as partes interessadas interagissem com a Agência Executora e para que ela se tornasse mais acessível. Também foram feitos esforços para reforçar a divulgação dos objetivos do projeto de melhorar a mobilidade urbana, aumentando a demanda de passageiros por transporte público, melhorando a integração do sistema com modos de transporte complementares, melhorando a eficiência da operação das linhas de ônibus e melhorando a acessibilidade de pedestres e pessoas com mobilidade reduzida às estações e aos terminais.

À medida que o diálogo progredia entre a Agência Executora e os solicitantes, com o BID como observador, outras questões levantadas pelos solicitantes passaram a incluir a impermeabilidade do solo, a destruição de áreas verdes, os impactos sobre os negócios locais, a falta de análise de alternativas para preservar a vegetação e o ecossistema local (como o uso de rotas paralelas para o tráfego de veículos, sem a necessidade de alterar a avenida) e alegações de que o projeto não estaria em conformidade com as políticas de salvaguarda social e ambiental do BID. Ambas as reuniões serviram para garantir que os solicitantes pudessem expressar suas preocupações, para esclarecer o escopo do que poderia ou não ser modificado, com foco no diálogo futuro, para identificar e priorizar as questões levantadas, para explicar a conformidade com as políticas do Banco e para identificar se existiam condições para o prosseguimento do diálogo entre as partes. O diálogo, ainda em andamento, tem se concentrado na elaboração de um Plano de Ação.

A outra queixa, na mesma operação, no Brasil, foi apresentada por vizinhos e residentes locais de outra área das obras do projeto. Eles reclamaram que houve falta de consulta pública adequada, opuseram-se a tornar uma rua de mão única em seu bairro, apontaram os impactos das obras futuras no fluxo de veículos e apresentaram preocupações sobre os impactos ambientais do corte de árvores e sobre os impactos de ruído e de poluição resultantes de um aumento no fluxo de ônibus e veículos. Devido a certas razões contextuais e ao fato de que essa queixa foi apresentada mais tarde, durante 2024, o diálogo conjunto ainda não ocorreu.

Em ambos os conjuntos de queixas, as preocupações ambientais, como o corte de árvores e a impermeabilidade do solo, foram significativas, mas também houve deficiências nos canais de comunicação e de engajamento entre a Agência Executora e as partes interessadas, o que gerou uma lacuna de informações sobre o projeto. Em um contexto altamente polarizado em torno das eleições municipais, um movimento local usou essa lacuna para defender as questões que apoiava. Em ambos os casos, os membros do conselho municipal estavam envolvidos nos processos de diálogo.

Até dezembro de 2024, uma queixa havia sido encerrada durante o ano e nove permaneciam ativas para 2025, sendo oito na fase de avaliação e resposta e uma na fase de monitoramento.

Engajamento das partes interessadas e divulgação de informações

Durante 2024, quatro queixas gerenciadas estavam relacionadas ao engajamento das partes interessadas e à divulgação de informações na Bolívia, no Brasil, em Honduras e no Uruguai, respectivamente. Conforme mencionado antes, embora essas queixas tenham sido especificamente categorizadas por sua relação principal com esse tópico, o engajamento das partes interessadas e a divulgação de informações são um tema transversal fundamental em quase todas as queixas.

Os solicitantes alegaram que as consultas às partes interessadas foram insuficientes ou não foram realizadas em conformidade com as políticas do BID e com as regulamentações locais. Em todos os casos, as equipes do BID realizaram um processo minucioso de coleta de informações básicas para identificar as lacunas existentes, caso houvesse.

Em um caso, o solicitante queria entender melhor a Classificação de Impacto Ambiental e Social do projeto, o Plano de Gestão Ambiental e Social e outros processos ambientais e sociais internos do BID realizados durante a preparação do projeto. A equipe de projeto do BID realizou uma reunião com o solicitante e explicou como esses processos internos são realizados, sendo a queixa encerrada depois.

Os Planos de Ação para tratar dessas queixas incluíram a solicitação para que as Agências Executoras fornecessem datas de início e cronogramas de obras atualizados, assim como explicações detalhadas sobre o escopo dos programas, a fim de reduzir a desconfiança e a incerteza dos solicitantes.

Até dezembro de 2024, duas queixas haviam sido encerradas durante o ano e duas permaneciam ativas para 2025, na fase de avaliação e resposta.

Patrimônio cultural

Duas queixas gerenciadas em 2024 estavam relacionadas ao patrimônio cultural. Ambas envolviam a mesma operação na Bolívia, que ainda não foi aprovada na Assembleia Nacional do país. A operação está localizada na área em que uma ferrovia foi construída no início do século XX e, portanto, se sobrepõe ao patrimônio da ferrovia.

Em ambas as queixas, os solicitantes expressaram preocupação com a suposta intenção do projeto de remover os trilhos e vias do sistema ferroviário. Eles também alegaram que aspectos relevantes das regulamentações nacionais e municipais sobre patrimônio cultural foram omitidos tanto nos estudos preliminares quanto no projeto de engenharia.

A equipe de projeto do BID garantiu aos solicitantes que a Agência Executora concluiu e documentou a análise do patrimônio cultural da ferrovia, as alternativas e a gestão do patrimônio cultural. Uma avaliação de impacto arqueológico, ainda em andamento, será compartilhada com os solicitantes, juntamente com o projeto final, a qual incluirá considerações para preservar o patrimônio cultural ferroviário.

Até dezembro de 2024, as duas queixas permaneciam ativas para 2025, na fase de avaliação e resposta.

Mitigação de impactos e acesso aos benefícios das populações indígenas

Em 2024, duas queixas apresentadas por organizações indígenas estavam relacionadas à mitigação de impactos e ao acesso a benefícios do projeto pelas populações indígenas, ambas em operações no Peru. Em um caso, os solicitantes alegaram que os critérios de elegibilidade para empresas indígenas acessarem o programa - que estão de acordo com as regulamentações nacionais e visam aumentar o investimento em bioempresas na região, não consideraram que as comunidades indígenas enfrentam barreiras para acessar o financiamento, uma vez que as instituições financeiras não reconhecem a propriedade de suas terras.

Juntamente com a Agência Executora, o BID realizou uma reunião inicial com os solicitantes e propôs a realização de discussões em grupos de trabalho, com instituições financeiras interessadas em financiar atividades de bionegócios de empresas indígenas, com o objetivo de aumentar a conscientização e entender os requisitos que essas instituições poderiam precisar como parte de seu processo de análise e avaliação de crédito. Também foi sugerida a realização de visitas de campo a instituições financeiras ou organizações específicas que poderiam apoiar o desenvolvimento de bionegócios indígenas. Foi discutida a possibilidade de desenvolvimento conjunto de produtos financeiros específicos para financiar empresas indígenas com instituições financeiras. No entanto, apesar de uma reunião inicial entre os solicitantes e a Representação no País e a despeito de várias tentativas de estabelecer comunicação com os solicitantes, o BID não recebeu nenhuma resposta deles e, por fim, a queixa foi encerrada como “sem resposta”.

No outro caso, os solicitantes, que eram membros de uma organização indígena baseada na Amazônia, alegaram que o desenvolvimento dos planos de negócios, dentro da estrutura do projeto para promover os bionegócios, foi realizado por terceiros sem conhecimento da terra e

do contexto e sem autorização da autoridade comunitária. Os solicitantes queriam se envolver mais na concepção, definição e execução do projeto. Em dezembro de 2024, o mecanismo aguardava uma resposta dos solicitantes para organizar um espaço de escuta.

Até dezembro de 2024, uma queixa havia sido encerrada durante 2024 e uma permanecia ativa para 2025, na fase de avaliação e reposta.

Avaliação e gestão de riscos e impactos ambientais e sociais

Uma queixa gerenciada em 2024 estava relacionada à avaliação e à gestão de riscos e impactos ambientais e sociais. O caso envolveu, inicialmente, o acesso a informações sobre desembolsos e datas de contrato da consultoria para o estudo de viabilidade e projeto para a localização de uma futura estação de tratamento de águas residuais. Depois que a Agência Executora compartilhou essas informações com os solicitantes - que incluíam advogados, proprietários e organizações ambientais -, eles expressaram suas preocupações de que o projeto alteraria o ecossistema do pântano, afetaria o patrimônio cultural e arqueológico e causaria possíveis impactos em espécies ameaçadas de extinção e em paisagens culturais do vale. Os projetos propostos de gerenciamento de resíduos e recuperação de recursos estão constantemente sujeitos a um alto nível de escrutínio das comunidades onde esses projetos serão localizados.



Para esse caso, a equipe de projeto do BID contratou um mediador para apoiar o processo de gerenciamento de queixas. Foram realizados vários espaços de diálogo com os solicitantes, incluindo tanto o diálogo bilateral com o BID quanto um diálogo conjunto com a Agência Executora, a fim de entender as preocupações e as solicitações de informações dos solicitantes.

À medida que o processo de gerenciamento da queixa avançava no âmbito do mecanismo, os solicitantes foram solicitados a escolher pontos focais para representá-los. Os diálogos que incluem muitos interlocutores prejudicam a eficácia desses processos na obtenção de acordos e na solução de problemas. Como os interesses e as questões levantadas são muitos e diversificados, foi solicitado aos solicitantes que preparassem uma lista de perguntas e preocupações que pudessem ser analisadas tecnicamente e abordadas pela Agência Executora em reuniões futuras. Embora a queixa esteja relacionada à avaliação e à gestão de riscos e impactos ambientais e sociais, a resistência dos solicitantes ao projeto está relacionada à falta de um canal de comunicação direto com a Agência Executora para os residentes da área e para outras partes interessadas. Os solicitantes também apresentaram uma solicitação de informações, por meio do Conselho Paroquial, sobre os estudos de viabilidade em andamento e entraram com uma ação de proteção para declarar o vale e o rio, em questão, como detentores de direitos.

Em 2024, a equipe de projeto do BID aguardava que a Agência Executora compilasse um documento com a análise de alternativas para o local e outros estudos realizados no âmbito do projeto, para divulgação, como base para um futuro diálogo conjunto com os solicitantes.

Até dezembro de 2024, a queixa permanecia ativa e, em 2025, continuou em andamento, na fase de avaliação e resposta.

**Mecanismo de gestão de
queixas ambientais e sociais
do BID**

RELATÓRIO
ANUAL DE
2024

Estudo de caso



Estudo de caso

Em dezembro de 2023, foi apresentada uma queixa ao Mecanismo de Gestão de Queixas do BID relacionada a uma operação de água e saneamento no Brasil, na qual a solicitante expressou sua discordância com o valor oferecido pela Agência Executora como compensação pelo reassentamento. A solicitante argumentou que, como as propriedades vizinhas haviam aumentado de preço como resultado do programa, era impossível para ela comprar uma nova propriedade na área próxima à sua casa anterior.

Além disso, a solicitante alegou que a Agência Executora não havia reconhecido os impactos econômicos sobre sua família causados pelo processo de reassentamento, ao negociar o valor da indenização, por exemplo, ao não levar em conta, suficientemente, a avaliação monetária de seu salão de cabeleireiro em casa. Somente a residência foi considerada na avaliação da indenização, não sua atividade econômica. A solicitante salientou que era manicure e cabeleireira há 20 anos, sendo bem conhecida na área do projeto, e que enfrentava o risco de perder sua clientela e redes de contatos estabelecidas.

CRONOGRAMA DOS AVANÇOS NO GERENCIAMENTO DA QUEIXA

ABRIL-SETEMBRO 2023 Reuniões e negociações entre a solicitante e a Agência Executora	14 DE DEZEMBRO 2023 Registro da queixa no Mecanismo de Gestão de Queixas do BID	8 DE FEVEREIRO 2024 Primeiro espaço de escuta com a solicitante	28 DE FEVEREIRO 2024 Primeira reunião relacionada à queixa com a Agência Executora	22 DE MARÇO 2024 A Agência Executora, o BID e a solicitante concordam com um Plano de Ação	24 DE MAIO 2024 Encerramento da queixa
--	---	---	--	--	--

Como parte do processo de gerenciamento da queixa, a Agência Executora se esforçou para explicar claramente os critérios técnicos que foram usados para definir o valor da indenização da solicitante. Para tratar dos supostos impactos econômicos do reassentamento, a Agência Executora realizou as seguintes atividades como parte do Plano de Ação da queixa:

- Avaliação da nova residência da solicitante por um arquiteto, com recomendações de layout para viabilizar o uso comercial do espaço, de modo a permitir a continuidade de seus negócios.
- Promoção dos serviços profissionais oferecidos pela solicitante em sua casa, em seu novo local de residência, por meio de divulgação direcionada nas redes sociais da Agência Executora. A Agência Executora ficou encarregada de divulgar fotos e materiais sobre o novo local do negócio. Essa prática passou a ser implementada para outras atividades economicamente deslocadas.
- Visitas periódicas de monitoramento à nova casa da solicitante pela equipe de trabalho técnico social do programa, para confirmar a continuidade de sua atividade econômica e antecipar qualquer risco de empobrecimento relacionado ao reassentamento. Embora isso deva ser feito como parte da supervisão regular, a queixa destacou sua importância.

Lições aprendidas em relação a este caso incluem:

- A queixa destacou a importância de garantir que o Plano de Reassentamento incluía diversas medidas de compensação, tanto financeiras quanto não financeiras, para refletir a complexidade das situações de deslocamento econômico observadas na área de intervenção do Programa, incluindo casos que envolvem propriedades de uso misto onde são realizadas atividades econômicas informais, como neste caso.
- A queixa levou a Agência Executora a adotar a prática de divulgar as atividades econômicas de outras pessoas afetadas pelo reassentamento por meio de seus canais em redes sociais. Nesse sentido, o caso serviu para motivar a Agência Executora a abordar, de forma proativa, as medidas de compensação não financeira antes do surgimento de novas queixas.
- A queixa levou a Agência Executora a aprimorar a documentação e o registro de reuniões em atas, no processo de gestão de queixas, a fim de evitar mal-entendidos e confusões com os solicitantes.
- A Agência Executora também fortaleceu a forma como comunica as informações, para garantir que os aspectos técnicos do processo e os valores vinculados ao processo de reassentamento sejam mais bem compreendidos pelos solicitantes e pelas partes interessadas.

O caso foi encerrado, em maio de 2024, como “Plano de Ação concluído”. O processo de reassentamento da solicitante agora é monitorado como parte da supervisão ambiental e social regular do projeto (de forma independente da queixa).

**Mecanismo de gestão de
queixas ambientais e sociais
do BID**

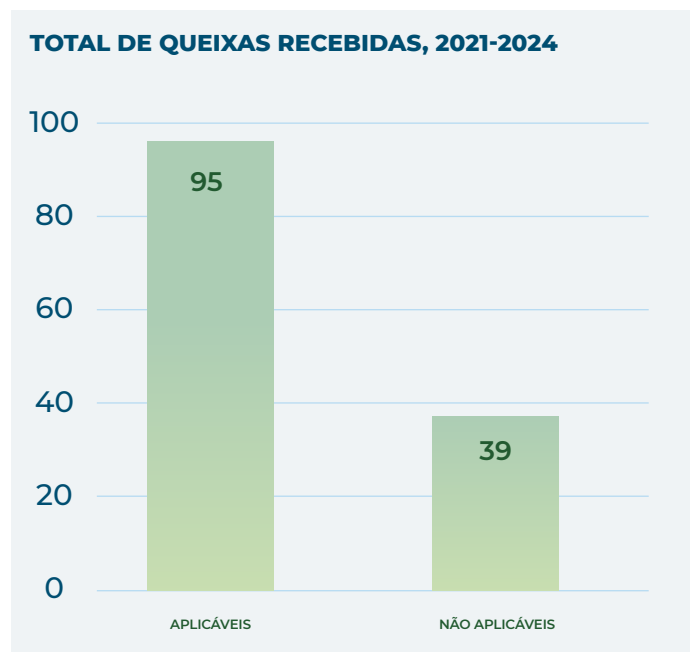
RELATÓRIO
ANUAL DE
2024

Três anos do Mecanismo de Gestão de Queixas ambientais e sociais do BID



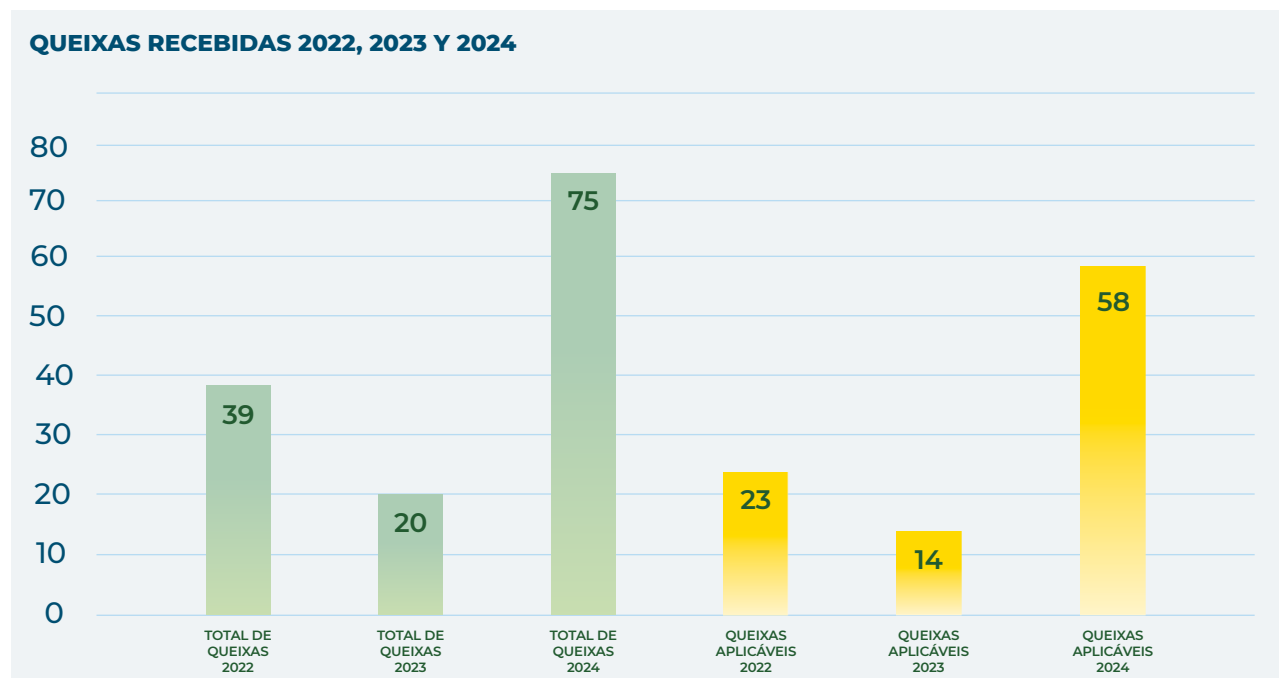
Três anos do Mecanismo de Gestão de Queixas ambientais e sociais do BID

Desde a criação do Mecanismo de Gestão de Queixas em novembro de 2021, o BID recebeu um total de 134 queixas, das quais 71% eram queixas aplicáveis.



Em 2022, o mecanismo recebeu 39 queixas (duas das quais foram recebidas em novembro e em dezembro de 2021), enquanto, em 2023, foram recebidas 20 queixas, 59% menos do que em 2022. No entanto, 75 queixas foram recebidas em 2024, um aumento de 138% em relação a 2023. Em relação às queixas aplicáveis, 23 foram recebidas em 2022, em comparação com 14 em 2023, um declínio de 70%. No entanto, 58 queixas aplicáveis foram recebidas em 2024, um aumento de 314% em relação a 2023. Esse aumento pode ser devido a uma série de motivos, incluindo o aumento da divulgação interna do mecanismo, o fomento para que às representações nos países ou os chefes de

equipe informem ao mecanismo sobre as queixas recebidas, e o contexto político e social da região, no qual existe um crescente escrutínio por parte dos cidadãos, tanto das instituições quanto dos bancos multilaterais, além de uma maior conscientização dos cidadãos sobre seus direitos.

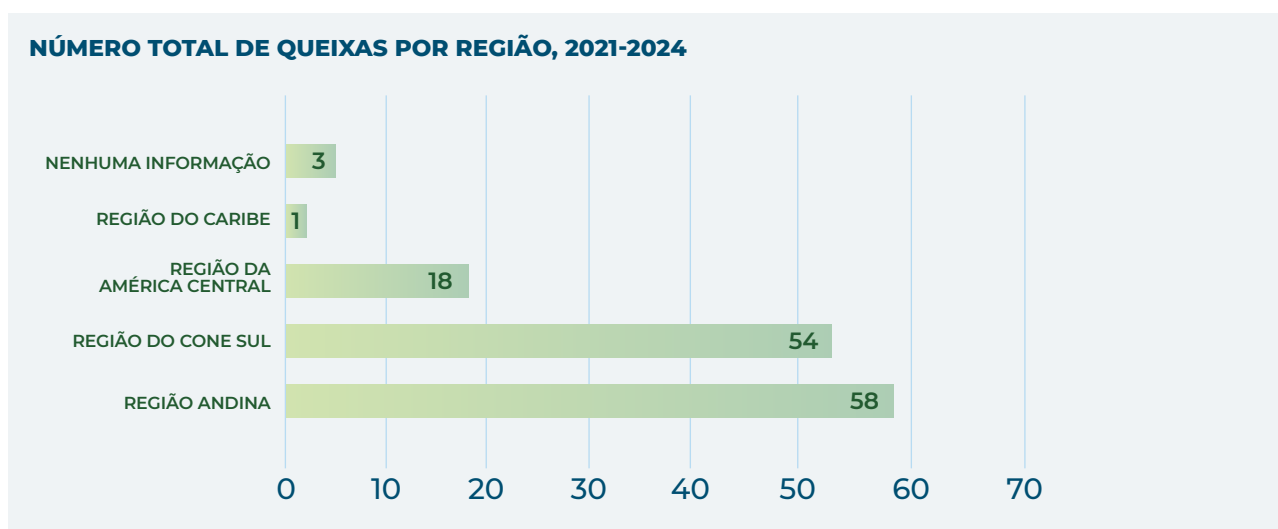


Nota: Os dados de 2022 incluem queixas recebidas em novembro e em dezembro de 2021.

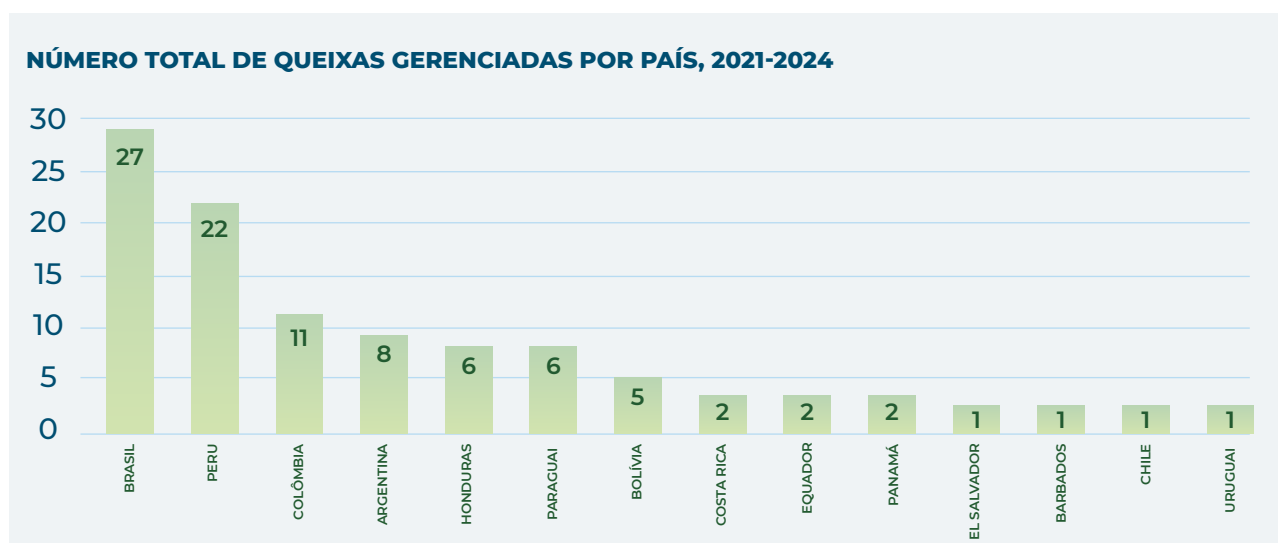
Em quase metade dos casos para os quais há dados disponíveis, os solicitantes recorreram primeiro ao mecanismo de queixas e reclamações em nível de projeto. Eles disseram que entraram em contato com o mecanismo porque suas queixas não foram resolvidas e devido à falta de resposta das Agências Executoras. Portanto, uma parte significativa do esforço da equipe do mecanismo é fortalecer os mecanismos de queixas das Agências Executoras.

Do número total de queixas recebidas desde novembro de 2021, 71,5% foram registradas por homens e 28,5% por mulheres. Além disso, 21,5% das queixas apresentadas eram queixas de grupos. 80% das queixas gerenciadas, desde novembro de 2021, foram relacionadas a operações aprovadas sob as Políticas de Salvaguardas anteriores do BID, enquanto 20% foram relacionadas a operações aprovadas sob o Marco de Políticas Ambientais e Sociais do BID, todas elas registradas em 2024.

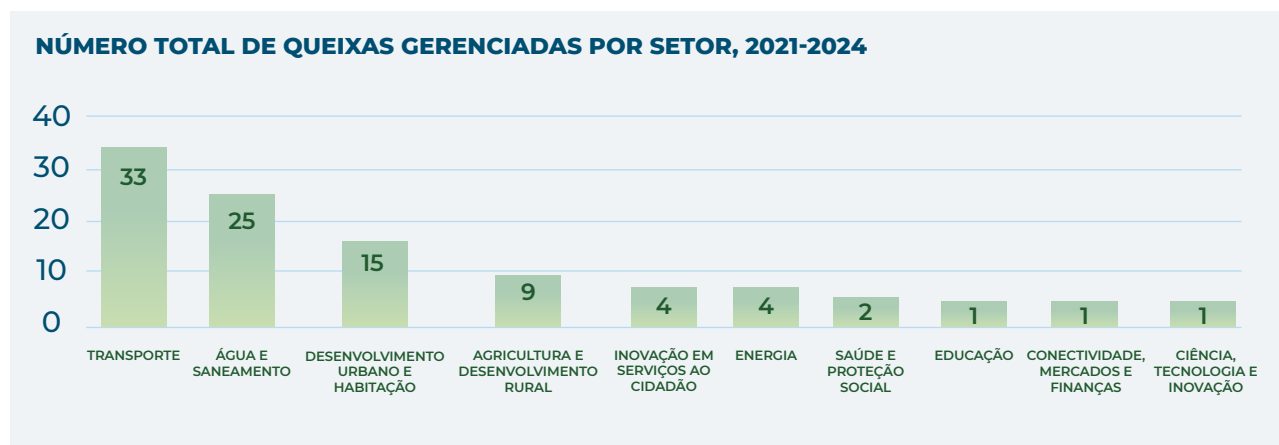
Desde novembro de 2021, a Região Andina apresentou o maior número de queixas, respondendo por 43% (58 casos) do total, seguida pelo Cone Sul, com 40% (54 casos) e pela América Central, com 13% (18 casos). Nenhuma queixa foi recebida do Caribe em 2022 e em 2023, mas, em 2024, uma queixa foi recebida de Barbados.



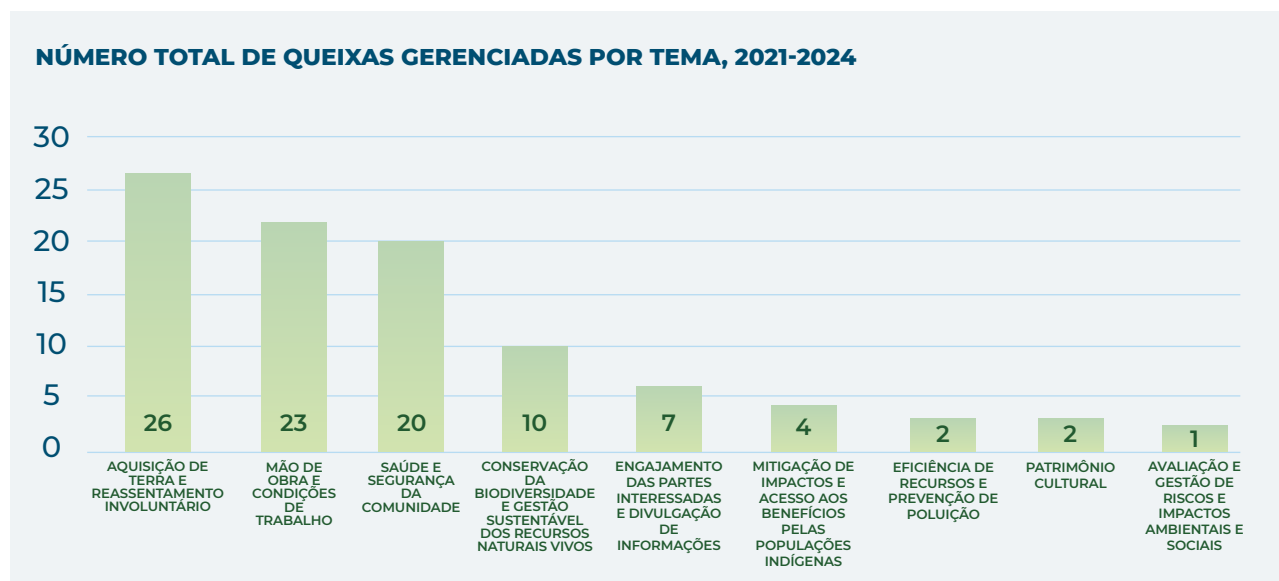
O Brasil foi responsável por 29% do total de queixas de 2021-2024 (27 casos), seguido pelo Peru, com 23% (22 casos), e pela Colômbia, com 12% (11 casos).



De 2021 a 2024, o setor de transporte foi responsável pela maioria das queixas aplicáveis, com 45% do total de queixas (33 casos), seguido pelo setor de água e saneamento, com 26% (25 casos), e pelo setor desenvolvimento urbano e habitação, com 16% (15 casos).



De 2021 a 2024, a aquisição de terras e o reassentamento involuntário foram os temas de queixa mais recorrentes, representando 27% (26 casos) das queixas gerenciadas. Entretanto, conforme mencionado anteriormente, esse tema ficou em segundo lugar em relação a mão de obra e condições de trabalho em 2024. De 2021 a 2024, a mão de obra e condições de trabalho foram responsáveis por 24% (23 casos) dos tópicos de queixas, e a saúde e segurança da comunidade, por 21% (20 casos).



A maioria das queixas nos setores de transporte e desenvolvimento urbano e habitação estava relacionada à aquisição de terras e ao reassentamento involuntário, enquanto a maioria das queixas no setor de água e saneamento estava relacionada à saúde e segurança da comunidade.

De 2021 a 2024, a maioria das queixas gerenciadas relacionadas à aquisição de terras e ao reassentamento involuntário foi originada do setor de transporte, enquanto as relacionadas à mão de obra e às condições de trabalho foram, principalmente, do setor de água e saneamento. As queixas relacionadas à biodiversidade e à gestão de recursos naturais se concentraram no setor de transporte, sobretudo, em uma única operação no Brasil, conforme discutido anteriormente.

**Mecanismo de gestão de
queixas ambientais e sociais
do BID**

RELATÓRIO
ANUAL DE
2024

Lições aprendidas



Lições aprendidas

O Mecanismo de Gestão de Queixas é um canal para que as partes interessadas entrem em contato diretamente com o BID quando estiverem interessadas em apresentar uma queixa sobre o desempenho ambiental e social dos projetos financiados pelo Banco. O objetivo do mecanismo é promover o diálogo entre os solicitantes e a Agência Executora, para encontrar soluções para as preocupações dos solicitantes. Por sua vez, visa fortalecer a gestão socioambiental e de queixas das Agências Executoras nas operações do BID, com atenção especial ao mecanismo de queixas em nível de projeto.

Em pouco mais de três anos desde que o mecanismo começou a gerenciar queixas, o BID compilou várias lições aprendidas, tanto internamente, como parte dos processos do mecanismo, quanto externamente, como parte da consulta e do diálogo com os solicitantes, as Agências Executoras e as empreiteiras. Em 2024, a equipe do mecanismo começou a implementar uma sessão de lições aprendidas após o encerramento das queixas, com as equipes de projeto. Esta sessão reflete sobre o que contribuiu, ou não, para identificar soluções para o gerenciamento eficaz de queixas e como cada caso pode fortalecer a elaboração e o desempenho do projeto em termos de aspectos ambientais e sociais. As lições aprendidas, identificadas abaixo, são processos em andamento que continuarão nos próximos anos.

Fortalecimento da coordenação interna do BID

Utilizar o Mecanismo de Gestão de Queixas desde o início. As chances de o mecanismo fornecer assistência e assessoria significativas diminuem se uma queixa tiver sido tratada pelo(a) chefe de equipe do projeto e por outras partes interessadas internas do BID antes de chegar ao mecanismo. Isso ocorre porque as relações entre a Agência Executiva, os solicitantes e o BID podem ter se deteriorado, afetando os possíveis resultados e a resolução da queixa e aumentando o potencial de escalonamento do conflito.

O gerenciamento de queixas demonstrou que o gerenciamento e a resolução imediata de queixas e a construção de confiança entre as partes requerem uma interação prévia e uma comunicação eficaz com o solicitante, bem como entre o solicitante e a Agência Executora. As queixas, geralmente, são sensíveis ao tempo, portanto, é importante lidar com o processo de resolução de forma a promover um diálogo eficaz e não cansar as partes interessadas.

Promover a disseminação interna, a consistência institucional e o intercâmbio de informações entre as equipes do projeto ao responder às queixas. A disseminação interna do mecanismo é fundamental para garantir que todas as queixas recebidas por meio de vários canais (principalmente cartas e e-mails para as representações nos países e para chefes de equipe) sejam direcionadas e gerenciadas pelo mecanismo. Isso exige que o pessoal do BID conheça, compreenda e perceba o valor agregado do mecanismo.

Em 2024, a equipe do mecanismo concentrou-se na coordenação interna com as unidades, os departamentos e as seções do BID, incluindo o Escritório de Integridade Institucional, bem como a Seção de Acesso à Informação do Banco, para garantir que as queixas socioambientais

recebidas sejam adequadamente direcionadas ao canal institucional correto. Além disso, foi aprimorada a coordenação e a colaboração com outros departamentos do BID, incluindo os departamentos jurídico e de comunicação.

À medida que o BID adquire mais experiência na implementação do Mecanismo de Gestão de Queixas, ele pode usar o conhecimento acumulado pelas equipes de projeto para fortalecer e padronizar a capacidade de seu pessoal de prevenir e gerenciar queixas e conflitos socioambientais. Embora as queixas, geralmente, exijam a discussão de informações técnicas, o gerenciamento de queixas costuma requerer a abordagem de conflitos e emoções, bem como habilidades de negociação, com as quais nem todos os especialistas ambientais e sociais estão

Promover um mecanismo eficaz de gerenciamento de queixas

Revisar os prazos para cada estágio do processo de gerenciamento de queixas, para garantir que sejam adequados.

O BID pretende garantir que as queixas sejam gerenciadas de forma rápida e eficiente. O Banco também reconhece que, em alguns casos, pode levar tempo para criar confiança e consenso em processos de diálogo, especialmente aqueles que envolvem um grande número de partes interessadas com interesses diferentes. A variedade de temas, países de origem e tipos de queixas recebidas demonstra a necessidade de aplicar o Mecanismo de Gestão de Queixas do BID de forma a proporcionar previsibilidade e segurança ao processo e aos solicitantes. Ao mesmo tempo, é necessária flexibilidade no gerenciamento dos casos à medida que eles se desenvolvem, em termos de abordagens para a interação com os solicitantes, o tipo de diálogo e as ferramentas de resolução de conflitos empregadas e, até mesmo, o cronograma desses processos. Isso é fundamental para poder adaptar o mecanismo a diferentes contextos e chegar a planos de ação e resoluções implementáveis e realistas, para a satisfação das partes interessadas, bem como para promover a relevância do mecanismo dentro do próprio BID. Em 2025, a equipe do mecanismo revisará os procedimentos internos para garantir que os prazos para as diferentes fases do processo de queixas ofereçam a flexibilidade necessária e reflitam a prática atual.

Gerenciar as expectativas dos solicitantes. Na fase de avaliação e resposta, as equipes do BID aprenderam a importância de gerenciar as expectativas dos solicitantes em relação aos resultados da resolução. É importante esclarecer, começando com o primeiro momento de escuta com o solicitante, o que faz e o que não faz parte do escopo do mecanismo e o que pode ser esperado como resultado. Além disso, durante o diálogo com a Agência Executora, é importante ser muito claro sobre as opções viáveis que estão em discussão e quais são os pontos de atenção. Deve-se ter em mente que a responsabilidade final de agir e implementar soluções é do Mutuário.

Identificar quando não existem mais condições para o diálogo. O mecanismo visa encerrar as queixas com um acordo ou com um Plano de Ação implementado. No entanto, as queixas também podem ser encerradas quando não houver condições mínimas para o diálogo e/ou não for possível chegar a uma resolução porque as posições dos solicitantes estão inflexíveis. É importante identificar quando todos os esforços viáveis foram feitos e quando sua continuação por mais tempo apenas dificultaria o diálogo com os solicitantes. Ao encerrar sem acordo, o mecanismo informa os solicitantes sobre outras alternativas, como o MICI e outros canais legais ou administrativos nacionais e estaduais. Nesses casos, o mecanismo visa documentar tudo o que foi feito ao alcance do BID para promover o diálogo, juntamente com a Agência Executora.

Desenvolver boas práticas para lidar com queixas sobre temas específicos de queixas. Por exemplo, em casos de assédio no local de trabalho, o mecanismo enfatiza a importância de informar prontamente ao solicitante sobre o objetivo e o escopo do mecanismo e de declarar, claramente, que ele não conduz investigações sobre as alegações. Essa abordagem garante a transparência em relação às capacidades e às limitações do mecanismo, fornece um esboço de possíveis cronogramas e define expectativas claras para possíveis resultados. Além disso, incentiva os solicitantes a explorar outras vias legais ou administrativas disponíveis para resolução, que podem ser buscadas, simultaneamente, com o processo de gerenciamento de queixas do mecanismo.

A experiência com o mecanismo ressaltou a importância de aumentar a conscientização sobre os casos de assédio no local de trabalho, de desenvolver estratégias para evitar a revitimização durante as discussões e de gerenciar as expectativas dos solicitantes com eficácia, esclarecendo o objetivo e o escopo do mecanismo desde o início. As discussões envolvendo o mecanismo também abordarão a necessidade de apresentar diretrizes para evitar represálias.

Em relação a outros tipos de queixas, como as relacionadas ao reassentamento involuntário, as lições aprendidas enfatizam a necessidade de uma melhor comunicação das Agências Executoras com os solicitantes, principalmente, na transmissão de informações técnicas de forma mais acessível aos possíveis afetados. Além disso, há um foco maior na incorporação de medidas de compensação não financeiras como parte do processo de resolução.

Estar aberto ao diálogo com os solicitantes e à comunicação eficaz com o solicitante e a Agência Executora. Embora a interação ativa com os solicitantes possa exigir mais esforço e tempo da equipe do BID em comparação com a transferência dessa interação diretamente para a Agência Executora, a promoção do diálogo é a principal ferramenta do mecanismo para a resolução e prevenção de queixas e conflitos. A abertura da Agência Executora para o diálogo é um pré-requisito para o desenvolvimento bem-sucedido do processo de gerenciamento de queixas. Em 2024, o Mecanismo de Gestão de Queixas e a equipe de projeto receberam apoio para facilitar o diálogo em dois casos, no Brasil e no Equador, por meio da contratação de especialistas externos em facilitação e mediação de diálogo.

Desenvolver Planos de Ação de queixas realistas e viáveis. O mecanismo visa incluir ações específicas relacionadas a queixas e iniciativas mais amplas para melhorar a gestão socioambiental nos Planos de Ação para a resolução de queixas. No entanto, essas ações precisam ser alcançáveis dentro de um prazo razoável, garantindo que a queixa seja resolvida e não permaneça ativa durante toda a duração do projeto. Para isso, é necessário discutir de perto, com as equipes de projeto, quais ações farão parte da supervisão socioambiental regular e quais ações ou compromissos mais amplos e sistêmicos, com a Agência Executora, farão parte do Plano de Ação das queixas.

Fortalecimento dos processos e da coordenação com a Agência Executora

Fortalecer os mecanismos de queixas em nível de projeto. Em 12% dos casos de queixas recebidas em 2024, para as quais há dados, os solicitantes apresentaram suas queixas diretamente no Mecanismo de Gestão de Queixas, sem antes entrar em contato com o mecanismo de queixas em nível local da Agência Executora. Os solicitantes não são obrigados a usar o meca-

nismo da Agência Executora para acessar o mecanismo do BID. No entanto, a falta de conhecimento da Agência Executora sobre as queixas direcionadas ao mecanismo destaca que, em alguns casos, esse mecanismo não é acessível ou conhecido, ou se mostrou ineficaz para responder em tempo hábil às queixas ou para fornecer uma solução para os solicitantes. Em alguns casos, os solicitantes podem ter temido represálias, especialmente, em queixas confidenciais relacionadas a assédio no local de trabalho. Portanto, durante o processo de gestão de queixas, o BID se concentrou em identificar áreas de melhoria no mecanismo de queixas e no processo de gestão da Agência Executora e da empreiteira.

Garantir que o mecanismo promova o gerenciamento eficaz de queixas recorrentes em coordenação com a Agência Executora. Dois temas, reassentamento involuntário (especificamente, em relação à compensação) e condições de trabalho (incluindo falta de pagamento e assédio no local de trabalho), respondem por 52% das queixas gerenciadas em 2024. A recorrência de temas e tipos de queixas aponta para a importância de sistematizar processos, extrair lições aprendidas e melhores práticas para evitar queixas futuras e fortalecer o sistema de gestão social e ambiental da Agência Executora para evitar queixas recorrentes. A equipe do mecanismo trabalha para documentar as queixas e incentivar o intercâmbio entre especialistas do BID e profissionais em gestão de queixas. Embora as queixas sejam motivadas, principalmente, pela falta de participação pública, pela falta de comunicação, pela insatisfação ou percepção de possíveis impactos ambientais e/ou sociais, elas também provaram ser uma oportunidade de inovação e mudança positiva. Isso pode ocorrer tanto internamente, impulsionando melhorias na preparação e na supervisão de projetos ambientais e sociais do Banco, quanto externamente, com a Agência Executora, motivando a revisão e a melhoria de seus procedimentos e protocolos internos.

Evitar o agravamento por meio de um gerenciamento eficaz de queixas. As habilidades de resolução de conflitos são particularmente importantes quando se trata de queixas relacionadas a questões sociais e ambientais. A maioria das queixas decorre de percepções negativas sobre possíveis impactos ou danos ambientais e sociais, alegações de não conformidade com os procedimentos do projeto ou oposição ao próprio projeto. Embora essas queixas possam não sinalizar inicialmente um conflito, a atenção imediata e a análise das condições para o diálogo podem ajudar a desenvolver ferramentas e estratégias mais eficazes. As queixas, em geral, envolvem diferenças de opiniões entre as partes interessadas, especialmente, nos casos em que os solicitantes se opõem às operações ou relutam em chegar a acordos.

É fundamental aumentar a capacidade das Agências Executoras na resolução de conflitos e promover a conscientização sobre a importância da intervenção precoce e do diálogo eficaz. É provável que as Agências Executoras tenham que lidar não apenas com o gerenciamento de queixas, mas também com a resolução de conflitos socioambientais. Em um caso no Brasil, em que o processo de gerenciamento de queixas foi apoiado por um mediador de conflitos e facilitador de diálogo, foi organizada uma oficina para a Agência Executora, a fim de fortalecer suas habilidades na resolução de conflitos e promover um diálogo eficaz.

**Mecanismo de gestão de
queixas ambientais e sociais
do BID**

RELATÓRIO
ANUAL DE
2024

Divulgação e perspectivas futuras



Divulgação e perspectivas futuras

Em 2024, foram feitos esforços para aumentar a divulgação presencial do Mecanismo de Gestão de Queixas internamente, com foco nas equipes de projeto das representações nos países. O Mecanismo de Gestão de Queixas do BID organizou oficinas no Peru, na Colômbia, no Panamá, no Suriname, em Trinidad e Tobago, no Paraguai e na Argentina. A equipe também realizou duas oficinas internas na Unidade de Soluções Ambientais e Sociais, uma sobre o Mecanismo de Gestão de Queixas e outra sobre queixas gerenciadas relacionadas a reassentamento involuntário. As oficinas se concentraram na extração de melhores práticas, desafios e lições aprendidas. Outra oficina foi realizada com o setor de transporte do BID. Juntos, esses espaços de divulgação e oficinas envolveram, aproximadamente, 200 funcionários do BID.

Em relação à divulgação externa, a página web do Mecanismo de Gestão de Queixas do BID foi atualizado para melhorar a acessibilidade e fornecer informações mais detalhadas sobre o processo de gestão de queixas e sobre outros mecanismos de queixas disponíveis no Grupo BID. Além disso, a equipe do mecanismo, juntamente com o Mecanismo de Gestão de Reclamações do BID Invest, realizou uma oficina on-line em 9 de dezembro de 2024, com organizações regionais e nacionais da sociedade civil. As sessões foram realizadas em inglês e em espanhol, com tradução para o português. Para saber mais sobre o Mecanismo Gestão de Reclamações do BID Invest, entre em contato com o BID Invest [aqui](#).

Em 2025, a equipe do Mecanismo de Gestão de Queixas se concentrará em:

- Continuar a promover a coordenação interna e a disseminação do mecanismo nas representações do BID nos países e junto aos setores.
- Promover a disseminação externa com as partes interessadas e com organizações da sociedade civil, em toda a região, para informá-las sobre os canais de queixas disponíveis no Grupo BID.
- Melhorar o tempo de resposta e o diálogo por meio do gerenciamento eficaz dos casos, especificamente, na fase de avaliação, resposta e monitoramento, assegurando que os Planos de Ação para queixas sejam viáveis e alcançáveis em um período mais curto.
- Capturar lições aprendidas e realizar melhorias contínuas para aprimorar a preparação e a execução de projetos do ponto de vista socioambiental.
- Trabalhar com o BID, de forma mais ampla, para continuar a desenvolver a capacidade e as habilidades de suas equipes de projeto em gestão de queixas e em prevenção de conflitos socioambientais, bem como em resolução, transformação e diálogo eficaz, fornecendo informações sobre tendências, lições aprendidas e ferramentas.
- Interagir prontamente com os solicitantes, seguindo uma abordagem baseada em riscos para tratar de queixas.
- Atualizar o mecanismo de gestão de queixas interno, para se alinhar às práticas atuais e aumentar sua eficácia.

**Mecanismo de gestão de
queixas ambientais e sociais
do BID**

RELATÓRIO
ANUAL DE
2024

**Como entrar
em contato
conosco?**



Como entrar em contato conosco?

A missão do BID é melhorar vidas na América Latina e no Caribe, com integridade e sustentabilidade, de modo que todas as suas atividades seguem os mais altos padrões ambientais e sociais. A equipe do Mecanismo de Gestão de Queixas do BID está disponível para explicar o processo de apresentação de uma queixa, bem como para receber preocupações e queixas ambientais e sociais sobre projetos financiados, ou a serem financiados, pelo BID.

Você pode entrar em contato com o Mecanismo de Gestão de Queixas do BID:



ENVIANDO UM
E-MAIL PARA
QUEJAS@IADB.ORG



USANDO
NOSSO
[FORMULÁRIO ON-LINE](#)



ENVIANDO UM
MENSAGEM PARA O NÚMERO
+1 (202) 826-3705



ESCREVENDO PARA 1300
NEW YORK AVE NW,
WASHINGTON, DC 20577,
OU PARA QUALQUER UMA
DAS REPRESENTAÇÕES
DO BID NO PAÍS.

Anexo 1. Registro de queixas recebidas e gerenciadas em 2024

Este anexo é uma lista de todas as queixas gerenciadas, o que pode implicar que uma mesma operação tenha várias queixas com um tema semelhante ou idêntico. O foco da lista está nas queixas, não nas operações.

ANEXO 1. REGISTRO DE QUEIXAS RECEBIDAS E GERENCIADAS EM 2024

NÚMERO DA QUEIXA	DATA DE REGISTRO	PAÍS	SETOR	NOME DO PROJETO	NÚMERO DO PROJETO	TEMA	SITUAÇÃO EM DEZEMBRO DE 2024	QUESTÕES LEVANTADAS E REIVINDICADAS
5705	29/01/24	Honduras	Inovação em serviços ao cidadão	Programa de Coexistência Cívica e Melhoria de Bairros	HO-L1187	Engajamento das partes interessadas e divulgação de informações	Encerrada	Falta de divulgação de informações sobre os trabalhos
10235	07/05/24	Argentina	Transporte	Programa Federal de Infraestrutura de Transporte Regional	AR-L1307	Mão de obra e condições de trabalho	Encerrada	Assédio no local de trabalho
5719	23/01/24	Brasil	Água e saneamento	Programa de Saneamento Ambiental e Desenvolvimento Urbano na Bacia do Rio Mané Dendê	BR-L1487	Aquisição de terras e reassentamento involuntário	Encerrada	Danos à propriedade e insatisfação com o pagamento da indenização
7159	25/03/24	Brasil	Água e saneamento	Programa Social e Ambiental de Manaus e do Interior - PROSAMIN	BR-L1553	Aquisição de terras e reassentamento involuntário	Encerrada	Insatisfação com o pagamento da indenização
6904	07/03/24	Peru	Educação	Programa para a melhoria da qualidade e relevância dos serviços de ensino superior técnico e universitário em nível nacional	PE-L1227	Mão de obra e condições de trabalho	Avaliação e resposta	Assédio no local de trabalho
7211	01/04/24	Brasil	Água e saneamento	Programa Social e Ambiental de Manaus e do Interior - PROSAMIN	BR-L1553	Aquisição de terras e reassentamento involuntário	Encerrada	Insatisfação com o pagamento da indenização
10569	23/05/24	Brasil	Água e saneamento	Programa Social e Ambiental de Manaus e do Interior - PROSAMIN	BR-L1553	Aquisição de terras e reassentamento involuntário	Encerrada	Insatisfação com o pagamento da indenização
7601	17/04/24	Equador	Saúde e proteção social	Inclusão da população migrante e que recebe serviços sociais no Equador	EC-L1258	Mão de obra e condições de trabalho	Encerrada	Assédio no local de trabalho
9053	24/04/24	Peru	Água e saneamento	Programa Integral de Água e saneamento Rural (PIASAR)	PE-L1226	Mão de obra e condições de trabalho	Avaliação e resposta	Assédio no local de trabalho
11900	25/04/24	Honduras	Energia	Apoio ao Programa Nacional de Transmissão de Eletricidade	HO-L1186	Saúde e segurança da comunidade	Avaliação e resposta	Oposição ao projeto devido a preocupações com a saúde e falta de consulta
10088	25/04/24	Colômbia	Água e saneamento	Programa de água, saneamento básico e eletrificação para o Pacífico colombiano	CO-L1156	Mão de obra e condições de trabalho	Monitoramento	Assédio no local de trabalho
10122	26/04/24	El Salvador	Água e saneamento	Programa para fortalecer o setor de Água e saneamento em El Salvador	ES-L1152	Mão de obra e condições de trabalho	Avaliação e resposta	Assédio no local de trabalho
10612	01/05/24	Peru	Água e saneamento	Programa Integral de Água e saneamento Rural (PIASAR)	PE-L1226	Mão de obra e condições de trabalho	Avaliação e resposta	Assédio no local de trabalho

Anexo 1. Registro de queixas recebidas e gerenciadas em 2024

Este anexo é uma lista de todas as queixas gerenciadas, o que pode implicar que uma mesma operação tenha várias queixas com um tema semelhante ou idêntico. O foco da lista está nas queixas, não nas operações.

ANEXO 1. REGISTRO DE QUEIXAS RECEBIDAS E GERENCIADAS EM 2024

NÚMERO DA QUEIXA	DATA DE REGISTRO	PAÍS	SETOR	NOME DO PROJETO	NÚMERO DO PROJETO	TEMA	SITUAÇÃO EM DEZEMBRO DE 2024	QUESTÕES LEVANTADAS E REIVINDICADAS
10191	03/05/24	Paraguai	Habitação e desenvolvimento urbano	Melhoria da habitação e do habitat	PR-LI082	Mão de obra e condições de trabalho	Avaliação e resposta	Assédio no local de trabalho
10532	21/05/24	Brasil	Água e saneamento	Programa Social e Ambiental de Manaus e do Interior - PROSAMIN	BR-LI553	Aquisição de terras e reassentamento involuntário	Encerrada	Insatisfação com o pagamento da indenização
5256	11/01/24	Brasil	Agricultura e desenvolvimento rural	Programa Nacional de Desenvolvimento do Turismo na Bahia (PRODETUR NACIONAL-Bahia)	BR-LI300	Aquisição de terras e reassentamento involuntário	Encerrada	Deslocamento econômico
11132	23/05/24	Peru	Conectividade, mercados e finanças	Programa de Promoção do Financiamento Sustentável na Região Amazônica Peruana - Oportunidade para Alavancar os Bionegócios (Programa de Bionegócios)	PE-LI258	Mitigação de impactos e acesso aos benefícios pelas populações indígenas	Encerrada	Barreiras de acesso a financiamento para comunidades de populações indígenas
10991	04/06/24	Brasil	Habitação e desenvolvimento urbano	Programa de Desenvolvimento Urbano Integrado e Sustentável do Município de João Pessoa	BR-LI421	Aquisição de terras e reassentamento involuntário	Avaliação e resposta	A comunidade questiona a área definida pelo programa para reassentamento com base em uma avaliação de risco de desastres e se opõe ao reassentamento
11069	18/06/24	Colômbia	Transporte	Primeira linha do metrô de Bogotá - Primeira parcela	CO-LI234	Aquisição de terras e reassentamento involuntário	Avaliação e resposta	Deslocamento econômico
5257	15/01/24	Brasil	Agricultura e desenvolvimento rural	Programa Nacional de Desenvolvimento do Turismo na Bahia (PRODETUR NACIONAL-Bahia)	BR-LI300	Aquisição de terras e reassentamento involuntário	Encerrada	Deslocamento econômico
11327	27/06/24	Bolívia	Inovação em serviços ao cidadão	Programa para fortalecer o sistema de estatísticas do Estado Plurinacional da Bolívia	BO-LI220	Mão de obra e condições de trabalho	Encerrada	Longas horas de trabalho e falta de contrato
11549	02/07/24	Barbados	Agricultura e desenvolvimento rural	Gestão Integrada da Zona Costeira Sustentável e Resiliente ao Clima	BA-LI059	Conservação da biodiversidade e gestão sustentável dos recursos naturais vivos	Avaliação e resposta	Oposição ao projeto alegando impactos sobre a biodiversidade e falta de avaliação ambiental e de biodiversidade e planos de gestão adequados
11491	03/07/24	Equador	Água e saneamento	Programa de Água Potável e Esgoto para Quito	EC-LI242	Avaliação e gestão de riscos e impactos ambientais e sociais	Avaliação e resposta	Falta de divulgação de informações e oposição ao local para uma estação de tratamento de águas residuais devido a preocupações ambientais, sociais e arqueológicas
12027	31/07/24	Peru	Saúde e proteção social	Programa de Criação de Redes Integradas de Saúde	PE-LI228	Mão de obra e condições de trabalho	Avaliação e resposta	Falta de pagamento de salários
12049	01/08/24	Peru	Inovação em serviços ao cidadão	Programa de Melhoria dos Serviços de Justiça Criminal no Peru	PE-LI230	Mão de obra e condições de trabalho	Encerrada	Falta de pagamento de salários
12140	06/08/24	Brasil	Transporte	Programa de Mobilidade Urbana Sustentável de Curitiba	BR-LI532	Conservação da biodiversidade e gestão sustentável dos recursos naturais vivos	Avaliação e resposta	Oposição ao projeto devido a preocupações ambientais relacionadas ao corte de árvores, entre outras, e à falta de consultas

Anexo 1. Registro de queixas recebidas e gerenciadas em 2024

Este anexo é uma lista de todas as queixas gerenciadas, o que pode implicar que uma mesma operação tenha várias queixas com um tema semelhante ou idêntico. O foco da lista está nas queixas, não nas operações.

ANEXO 1. REGISTRO DE QUEIXAS RECEBIDAS E GERENCIADAS EM 2024

NÚMERO DA QUEIXA	DATA DE REGISTRO	PAÍS	SETOR	NOME DO PROJETO	NÚMERO DO PROJETO	TEMA	SITUAÇÃO EM DEZEMBRO DE 2024	QUESTÕES LEVANTADAS E REIVINDICADAS
11122	20/06/24	Paraguai	Habitação e desenvolvimento urbano	Melhoria da Habitação e do Habitat	PR-L1082	Mão de obra e condições de trabalho	Encerrada	Falta de pagamento de salários
12878	05/09/24	Brasil	Transporte	Programa de Mobilidade Urbana Sustentável de Curitiba	BR-L1532	Conservação da biodiversidade e gestão sustentável dos recursos naturais vivos	Avaliação e resposta	Oposição ao projeto devido a preocupações ambientais relacionadas ao corte de árvores, entre outras, e à falta de consultas
12985	11/09/24	Brasil	Transporte	Programa de Mobilidade Urbana Sustentável de Curitiba	BR-L1532	Conservação da biodiversidade e gestão sustentável dos recursos naturais vivos	Encerrada	Oposição ao projeto devido a preocupações ambientais relacionadas ao corte de árvores, entre outras, e à falta de consultas
13066	12/09/24	Bolívia	Agricultura e desenvolvimento rural	Programa Boliviano de Gestão de Terras para o Desenvolvimento Rural Sustentável	BO-L1234	Engajamento das partes interessadas e divulgação de informações	Encerrada	Falta de divulgação de informações
13401	18/09/24	Bolívia	Habitação e desenvolvimento urbano	Programa de Integração Urbana: Parque Linear para La Paz e El Alto	BO-L1212	Patrimônio cultural	Avaliação e resposta	Falta de avaliações de impacto arqueológico e ambiental
13392	19/09/24	Honduras	Energia	Apoio ao Programa Nacional de Transmissão de Eletricidade	HO-L1186	Saúde e segurança da comunidade	Avaliação e resposta	Oposição ao projeto devido a preocupações com a saúde e falta de consulta
13405	23/09/24	Peru	Água e saneamento	Programa Integral de Drenagem de Águas Pluviais em Cidades Prioritárias do Peru	PE-L1238	Mão de obra e condições de trabalho	Encerrada	Falta de pagamento de salários
13522	25/09/24	Peru	Transporte	Melhoria da Estrada Huanuco, Setor Conococha Huanuco - Huallanca PE - Projeto Rota 3N	PE-L1151	Saúde e segurança da comunidade	Avaliação e resposta	Danos à propriedade, colheitas e restrição de acesso à propriedade e às fontes de água
13859	02/10/24	Bolívia	Habitação e desenvolvimento urbano	Programa de Integração Urbana: Parque Linear para La Paz e El Alto	BO-L1212	Patrimônio cultural	Avaliação e resposta	Falta de avaliações de impacto arqueológico e ambiental
14158	03/10/24	Brasil	Habitação e desenvolvimento urbano	Programa de Melhoria Urbana e Segurança Cidadã de Vitória (Primeira Etapa do Plano de Ação Vitória Sustentável)	BR-L1497	Saúde e segurança da comunidade	Avaliação e resposta	Falta de engajamento e consulta às partes interessadas em relação à solicitação de alteração do desenho do projeto
14373	10/10/24	Costa Rica	Transporte	Programa de Infraestrutura Rodoviária e Promoção de Parcerias Público-Privadas (PPP)	CR-L1139	Saúde e segurança da comunidade	Encerrada	Drenagem inadequada da água e impactos acústicos e de segurança das obras
14815	22/10/24	Honduras	Energia	Apoio ao Programa Nacional de Transmissão de Eletricidade	HO-L1186	Saúde e segurança da comunidade	Avaliação e resposta	Oposição ao projeto devido a preocupações com a saúde e falta de consulta
14816	22/10/24	Peru	Água e saneamento	Programa integrado de drenagem de águas pluviais em cidades prioritárias do Peru	PE-L1238	Mão de obra e condições de trabalho	Avaliação e resposta	Falta de pagamento de salários

Anexo 1. Registro de queixas recebidas e gerenciadas em 2024

Este anexo é uma lista de todas as queixas gerenciadas, o que pode implicar que uma mesma operação tenha várias queixas com um tema semelhante ou idêntico. O foco da lista está nas queixas, não nas operações.

ANEXO 1. REGISTRO DE QUEIXAS RECEBIDAS E GERENCIADAS EM 2024

NÚMERO DA QUEIXA	DATA DE REGISTRO	PAÍS	SETOR	NOME DO PROJETO	NÚMERO DO PROJETO	TEMA	SITUAÇÃO EM DEZEMBRO DE 2024	QUESTÕES LEVANTADAS E REIVINDICADAS
15370	28/10/24	Argentina	Água e saneamento	Programa de saneamento ambiental da bacia do rio Reconquista	AR-L1121	Saúde e segurança da comunidade	Avaliação e resposta	Ocupação irregular de terras privadas por empreiteiras e impactos ambientais negativos devido às obras
15346	28/10/24	Brasil	Transporte	Programa de mobilidade urbana sustentável de Santo André	BR-L1402	Engajamento das partes interessadas e divulgação de informações	Avaliação e resposta	Impacto na mobilidade e no acesso à moradia
15482	31/10/24	Peru	Transporte	Melhoria da Estrada Huanuco, Setor Conococha Huanuco - Huallanca PE - Projeto Rota 3N	PE-L1151	Saúde e segurança da comunidade	Avaliação e resposta	Danos à propriedade, ocupação não autorizada da propriedade e poluição ambiental que afeta o proprietário e o rebanho
15695	05/11/24	Peru	Água e saneamento	Programa integrado de drenagem de águas pluviais em cidades prioritárias do Peru	PE-L1238	Mão de obra e condições de trabalho	Avaliação e resposta	Falta de pagamento de salários
15802	08/11/24	Brasil	Transporte	Programa de Mobilidade Urbana Sustentável de	BR-L1532	Conservação da biodiversidade e gestão sustentável dos recursos naturais vivos	Avaliação e resposta	Oposição ao projeto devido a preocupações ambientais relacionadas ao corte de árvores, entre outras, e à falta de consultas
15922	11/11/24	Argentina	Água e saneamento	Programa de Saneamento Ambiental da Bacia do Rio Reconquista	AR-L1121	Saúde e segurança da comunidade	Avaliação e resposta	Ocupação irregular de terras privadas por empreiteiras e impactos ambientais negativos devido às obras
15946	12/11/24	Brasil	Transporte	Programa de Mobilidade Urbana Sustentável de Curitiba	BR-L1532	Conservação da biodiversidade e gestão sustentável dos recursos naturais vivos	Avaliação e resposta	Oposición a las obras por falta de consulta e impactos de las obras en el tránsito vial, estacionamientos y medio ambiente
15997	13/11/24	Brasil	Transporte	Programa de Mobilidade Urbana Sustentável de Curitiba	BR-L1532	Conservação da biodiversidade e gestão sustentável dos recursos naturais vivos	Avaliação e resposta	Oposição ao projeto devido a preocupações ambientais relacionadas ao corte de árvores, entre outras, e à falta de consultas
15998	13/11/24	Brasil	Transporte	Programa de Mobilidade Urbana Sustentável de Curitiba	BR-L1532	Conservação da biodiversidade e gestão sustentável dos recursos naturais vivos	Avaliação e resposta	Oposição ao projeto devido a preocupações ambientais relacionadas ao corte de árvores, entre outras, e à falta de consultas
16086	15/11/24	Peru	Agricultura e desenvolvimento rural	Projetos de investimento florestal no Peru	PE-L1232	Mitigação de impactos e acesso aos benefícios pelas populações indígenas	Avaliação e resposta	Falta de coordenação com as comunidades e organizações de populações indígenas e supervisão inadequada do projeto em execução
16177	19/11/24	Peru	Transporte	Melhoria da Estrada Huanuco, Setor Conococha Huanuco - Huallanca PE - Projeto Rota 3N	PE-L1151	Saúde e segurança da comunidade	Avaliação e resposta	Os impactos da detonação das obras causaram rachaduras nas casas, um deslizamento de terra e impactos nas plantações
16392	26/11/24	Paraguai	Transporte	Programa de Programa de Reabilitação e Manutenção de Corredores Agroindustriais y Mantenimiento de Corredores Agroindustriales	PR-L1164	Mão de obra e condições de trabalho	Avaliação e resposta	Falta de pagamento de salários
16395	25/11/24	Brasil	Transporte	Programa de Mobilidade Urbana Sustentável de Curitiba	BR-L1532	Conservação da biodiversidade e gestão sustentável dos recursos naturais vivos	Avaliação e resposta	Oposição ao projeto devido a preocupações ambientais relacionadas ao corte de árvores, entre outras, e à falta de consultas

Anexo 1. Registro de queixas recebidas e gerenciadas em 2024

Este anexo é uma lista de todas as queixas gerenciadas, o que pode implicar que uma mesma operação tenha várias queixas com um tema semelhante ou idêntico. O foco da lista está nas queixas, não nas operações.

ANEXO 1. REGISTRO DE QUEIXAS RECEBIDAS E GERENCIADAS EM 2024

NÚMERO DA QUEIXA	DATA DE REGISTRO	PAÍS	SETOR	NOME DO PROJETO	NÚMERO DO PROJETO	TEMA	SITUAÇÃO EM DEZEMBRO DE 2024	QUESTÕES LEVANTADAS E REIVINDICADAS
16518	27/11/24	Brasil	Habitação e desenvolvimento urbano	Programa de Melhoria Urbana e Segurança Cidadã de Vitória (Primeira Etapa do Plano de Ação Vitória Sustentável)	BR-L1497	Saúde e segurança da comunidade	Avaliação e resposta	Pedido irregular ao judiciário para a recuperação de terras em nome do município
16582	28/11/24	Honduras	Energia	Apoio ao Programa Nacional de Transmissão de Eletricidade	HO-L1186	Saúde e segurança da comunidade	Avaliação e resposta	Oposição ao projeto devido a preocupações com a saúde e falta de consulta
16740	03/12/24	Peru	Água e saneamento	Projeto de expansão e melhoria dos serviços de água e esgoto da cidade de Juliaca - Puno	PE-L1285	Mão de obra e condições de trabalho	Avaliação e resposta	Falta de pagamento de salários
16909	05/12/24	Bolívia	Água e saneamento	Programa de Água e saneamento para cidades de pequeno e médio porte	BO-L1184	Conservação da biodiversidade e gestão sustentável dos recursos naturais vivos	Avaliação e resposta	Acesso à água
17297	12/12/24	Peru	Inovação em serviços ao cidadão	Programa para melhorar os serviços de justiça criminal no Peru	PE-L1230	Mão de obra e condições de trabalho	Avaliação e resposta	Falta de pagamento de salários
17365	16/12/24	Uruguai	Habitação e desenvolvimento urbano	Programa de apoio à integração sócio-urbana da população migrante	UR-J0001	Engajamento das partes interessadas e divulgação de informações	Avaliação e resposta	Falta de divulgação de informações e disseminação inadequada dos critérios de acesso ao programa



BID

Melhorando vidas