

Consulta significativa às partes interessadas

A preparação desta publicação sobre consulta significativa às partes interessadas foi coordenada por Janine Ferretti, Chefe da Unidade de Salvaguardas Ambientais e Sociais (ESG) do Banco Interamericano de Desenvolvimento. A publicação foi redigida por Reidar Kvam. O anexo sobre Mecanismos de Reparação de Queixas foi redigido por Isabel Lavadenz. A equipe básica foi composta por Caroline Giffon Wee, Joaquin Espinoza e Claudio Guglielmelli. Especialistas ambientais e sociais da ESG fizeram avaliações e comentários valiosos sobre as versões preliminares. Foram recebidos comentários e sugestões valiosos da Vicepresidência do BID para Setores, Gestores Setoriais, Mecanismo Independente de Consulta e Investigação (MICI), e da Divisão de Salvaguardas Ambientais e Sociais da Corporação Interamericana de Investimentos (CII). Todas as fotos são cortesia de Reidar Kvam.

Agradecemos pelas contribuições das pessoas acima citadas

Catálogo na fonte fornecida pela
Biblioteca Felipe Herrera do
Banco Interamericano de Desenvolvimento

Kvam, Reidar.

Consulta significativa às partes interessadas: série do BID sobre riscos e oportunidades ambientais e sociais / Reidar Kvam.

p. cm. – [Monografia do BID ; 545]

Inclui referências bibliográficas.

Economic development projects-Latin America-Citizen participation. 2. Economic development projects-Caribbean Area-Citizen participation. 3. Economic development projects-Social aspects-Latin America. 4. Economic development projects-Environmental aspects-Latin America. 5. Economic development projects-Social aspects-Caribbean Area. 6. Economic development projects-Environmental aspects-Caribbean Area. I. Banco Interamericano de Desenvolvimento. Unidade de Salvaguardas Ambientais. II. Título. III. Série.

IDB-MG-545

Códigos JEL: O15; O19; P48; Q56

Palavras-chave: consulta pública, interação com as partes interessadas, mecanismos de reparação de queixas



Copyright © 2017 Banco Interamericano de Desenvolvimento. Esta obra está licenciada sob uma licença Creative Commons IGO 3.0 Atribuição-NãoComercial-SemDerivações [CC BY-NC-ND 3.0 IGO] [<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/igo/legalcode>] e pode ser reproduzida com atribuição ao BID e para qualquer finalidade não comercial. Nenhum trabalho derivado é permitido.

Qualquer controvérsia relativa à utilização de obras do BID que não possa ser resolvida amigavelmente será submetida à arbitragem em conformidade com as regras da UNCITRAL. O uso do nome do BID para qualquer outra finalidade que não a atribuição, bem como a utilização do logotipo do BID serão objetos de um contrato por escrito de licença separado entre o BID e o usuário e não está autorizado como parte desta licença CC-IGO.

Note-se que o link fornecido acima inclui termos e condições adicionais da 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.

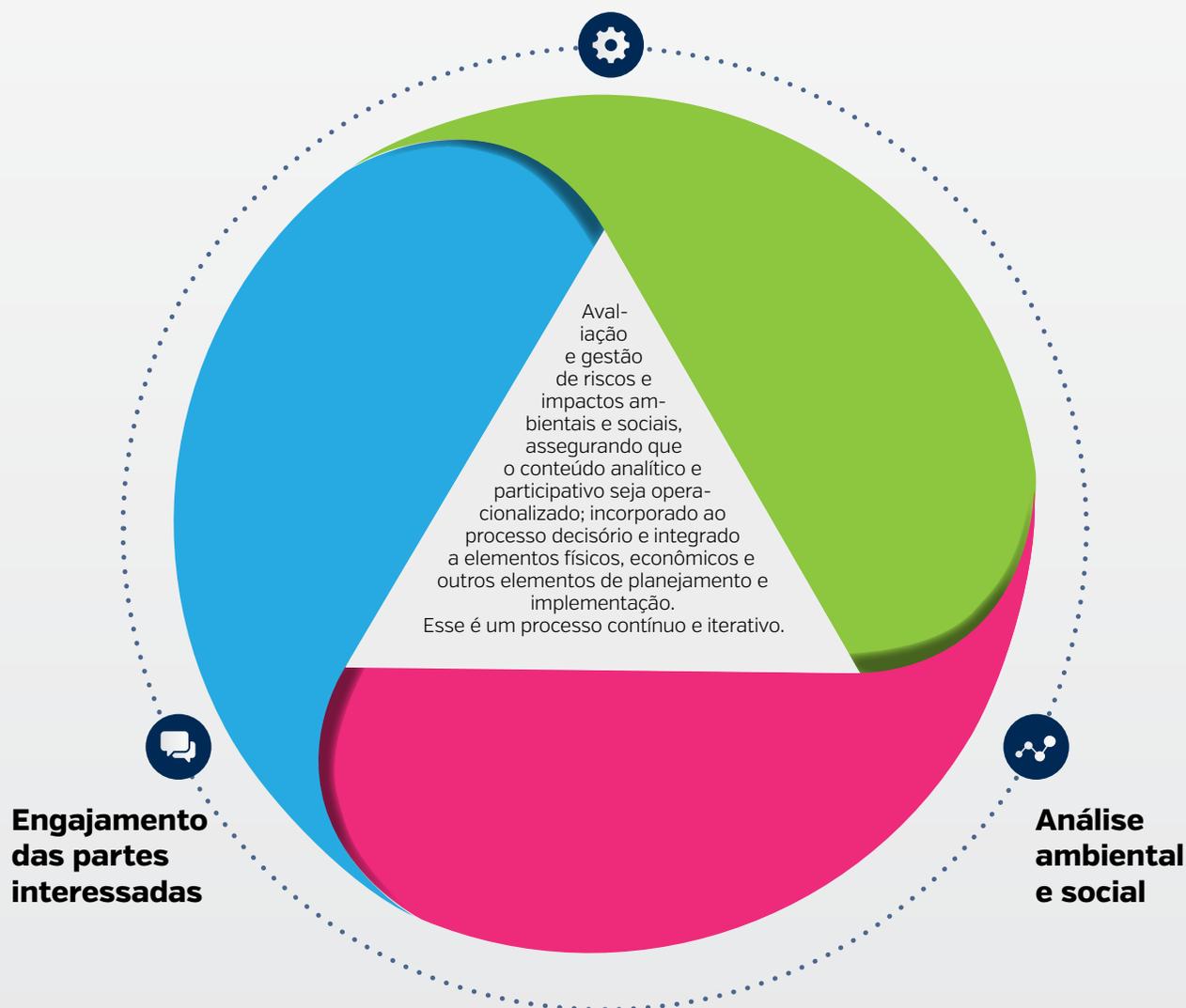


Consulta significativa às partes interessadas

Sobre esta série

Esta publicação foi produzida pela Unidade de Salvaguardas Ambientais e Sociais (ESG) do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) e é integrante de uma série de boas práticas em avaliação e gestão de riscos e oportunidades ambientais e sociais. O objetivo da série é oferecer orientação para profissionais e autoridades econômicas sobre os requisitos de políticas e boas práticas internacionais, além de incentivar a aplicação sistemática e mais bem coordenada dos princípios de sustentabilidade ambiental e social.

Sistemas de gestão ambiental e social



Sobre a ESG

A Unidade de Salvaguardas Ambientais e Sociais (ESG) do BID identifica e gerencia os impactos e riscos ambientais e sociais nas operações do Banco com vista a alcançar viabilidade ambiental e social no longo prazo e promover o desenvolvimento sustentável na região.

SUMÁRIO

PARTE 1. VISÃO GERAL.....	2
Introdução e antecedentes.....	3
Resumo do conteúdo	4
Objetivos da consulta às partes interessadas.....	4
Responsabilidades.....	5
Tempo, clareza e proporcionalidade.....	6
Terminologia	7
O que faz que a consulta às partes interessadas seja significativa?	8
Observância aos Princípios de Direitos Humanos	9
Abrangência da consulta às partes interessadas.....	10
PARTE 2. DEZ ELEMENTOS DA CONSULTA SIGNIFICATIVA ÀS PARTES INTERESSADAS	12
Incorporação da consulta às partes interessadas no ciclo do projeto	13
Dez elementos da consulta às partes interessadas.....	14
1. Identificação de questões prioritárias: Processo de avaliação.....	16
2. Plano de análise e consulta às partes interessadas	19
3. Informações prévias.....	24
4. Fóruns e métodos apropriados para o processo de consulta	28
5. Mecanismos de reparação de queixas	34
6. Decisões de planejamento e implementação considerando a perspectiva das partes interessadas.....	36
7. Feedback para as partes interessadas e transparência no processo decisório	39
8. Dados de referência, planos de ação e sistemas de gerenciamento	40
9. Documentação e divulgação pública	43
10. Consulta permanente às partes interessadas durante a implementação.....	45
PARTE 3. ANEXOS	48
I. Consulta às partes interessadas em diferentes circunstâncias.....	49
Aspectos de gênero	49
Reassentamento involuntário	50
Povos indígenas	53
II. Mecanismos de reparação de queixas no nível do projeto	57
III. Exemplos de ferramentas e modelos.....	66
Exemplo de Termos de Referência	66
Esquema de planejamento do processo de consulta	75
Matriz de análise das partes interessadas	78
Ferramenta de avaliação do MRQ.....	81
Indicadores do MRQ.....	87
Relatório de síntese do processo de consulta.....	90
IV. Bibliografia e recursos.....	94

PARTE UM:
VISÃO GERAL



Introdução e antecedentes

A consulta transparente e significativa às principais partes interessadas é um elemento fundamental tanto do processo decisório bem fundamentado quanto da boa governança. Na maioria dos países, alguma forma de consulta pública relacionada com o planejamento, aprovação e implementação de projetos é uma exigência legal. Além disso, todas as Instituições Financeiras Internacionais (IFIs) adotaram políticas e procedimentos para incorporar a consulta às partes interessadas aos projetos e programas que apoiam. Nos últimos anos, IFIs como o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), o Banco Mundial, a Corporação Financeira Internacional (IFC), o Banco Europeu para a Reconstrução e o Desenvolvimento (BERD) e o Banco Asiático de Investimento em Infraestrutura (AIIB) se fortaleceram e elaboraram orientação sobre sua interação com as partes interessadas. O Banco Mundial e o BERD adotaram normas autônomas com obrigatoriedade de consulta e engajamento com as partes interessadas.

Essa maior atenção à consulta e ao envolvimento mais amplo das partes interessadas reflete experiências que indicam a necessidade de fortalecimento das práticas nessa área. A má qualidade real ou percebida da consulta é um tema recorrente nas queixas feitas aos mecanismos de prestação de contas das IFIs, como o Mecanismo Independente de Consulta e Investigação (MICI) do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) ou o Painel de Inspeção do Banco Mundial.

Esta publicação foi preparada pela ESG (Unidade de Salvaguardas Ambientais e Sociais) do BID e faz parte de uma série de guias¹ que o Banco lançou em 2017 abordando a necessidade de melhor orientação sobre questões sociais em projetos financiados por ele. A publicação destina-se principalmente a profissionais envolvidos no planejamento e implementação de projetos de desenvolvimento, sobretudo especialistas ambientais e sociais participantes de equipes de projetos. Em termos mais amplos, ela deverá ser útil aos formuladores de políticas e profissionais da área em geral.

O presente texto aborda os princípios e conteúdos que devem ser adotados para que um processo de consulta possa ser considerado “significativo”, sendo compatível com as políticas de salvaguardas ambientais e sociais do BID², refletindo seus requisitos explícitos e implícitos sobre os procedimentos a elas associados. Em linhas gerais, ele também é compatível com os requisitos das políticas de outras IFIs e com a legislação nacional de vários países. O conteúdo da publicação também foi embasado por práticas internacionalmente reconhecidas criadas não apenas pelas IFIs, mas também por organismos das Nações Unidas como o PNUD, pelo mundo acadêmico, sociedade civil e outros, tanto por meio da redação de políticas formais como de orientação e, de maneira mais informal, mediante experiência dinâmica com a prática de casos. Com o tempo, essa prática de casos pode vir a se formalizar ou se tornar mais explícita à medida que as políticas e procedimentos forem passando por atualizações.

Embora esta publicação trate da consulta às partes interessadas e seu engajamento no contexto de projetos de investimento, assim como de transporte, infraestrutura ou educação, os mesmos princípios de envolvimento significativo das partes interessadas também se aplicam em outros níveis, como processos estratégicos de avaliação ambiental e social ou análises em nível nacional. Em todos os níveis, o processo de consulta deve se basear nos princípios descritos nesta nota: ser transparente e inclusivo, ser considerado uma contribuição ao processo de tomada de decisões, e as partes interessadas envolvidas devem receber feedback sobre o encaminhamento dado a suas contribuições.

-
1. Outras publicações planejadas nesta série incluem temas como Avaliação de Impacto Social, Povos Indígenas e Reassentamento Involuntário.
 2. As políticas do BID relevantes para consulta às partes interessadas e a gestão de riscos ambientais e sociais incluem, em ordem cronológica de aprovação pela Diretoria do BID:
 - Política Operacional sobre Reassentamento Involuntário [OP-710], 1998
 - Política de Meio Ambiente e Observância de Salvaguardas [OP-703], 2006
 - Política Operacional sobre Povos Indígenas [OP-765], 2006
 - Política sobre Gestão de Riscos de Desastres [OP-704], 2007
 - Política sobre Acesso à Informação [OP-102], 2010
 - Política Operacional sobre Igualdade de Gênero no Desenvolvimento [OP-761], 2010

Finalmente, a nota não deve ser considerada um modelo padrão ou metodologia tipo “tamanho único”, visto que não é viável discutir detalhadamente todas as circunstâncias possíveis. Embora a nota sugira princípios básicos e ofereça orientação geral, ela não se destina a substituir a aplicação do discernimento e da experiência nem a consulta a requisitos legais de políticas e procedimentais pertinentes em contextos específicos.³

Resumo do conteúdo

Na **Seção I** são resumidos os objetivos e responsabilidades relativos à consulta às partes interessadas. Ela apresenta um breve panorama de parte da terminologia relacionada ao tópico e aborda os princípios fundamentais de nosso entendimento a respeito do conceito “consulta significativa às partes interessadas”: ela é um **diálogo, um engajamento bidirecional** e não uma transmissão unidirecional de informações, tratando-se de um processo e não de um ou mais eventos isolados e **envolvendo pessoas das comunidades afetadas e outras partes interessadas relevantes**. A seção também introduz o princípio da proporcionalidade, no qual o processo de consulta no contexto de cada projeto depende de seu risco, escala e complexidade.

A **Seção II** contém uma descrição dos dez elementos da consulta às partes interessadas que devem participar do ciclo padrão de todos os projetos. Esses elementos não são necessariamente sequenciais; muitos aspectos da boa consulta às partes interessadas são coincidentes e iterativos e podem exigir providências diferentes em momentos diferentes.

Os **Anexos** oferecem mais detalhes técnicos e orientação sobre vários aspectos, além de alguns exemplos de modelos que podem ser usados pelos profissionais.

Objetivos da consulta às partes interessadas

A consulta significativa às partes interessadas agrega valor aos projetos de várias maneiras.

- Registra os **pontos de vista e percepções** das pessoas que podem ser afetadas ou tenham interesse em um projeto de desenvolvimento e oferece uma forma de levar em consideração seus pontos de vista como contribuições para aprimorar o planejamento e a implementação do projeto, evitando ou reduzindo seus impactos adversos e ampliando os benefícios.
- Oferece uma fonte importante de **validação e verificação** dos dados obtidos em outros locais e aprimora a qualidade das avaliações de impacto ambiental e social.
- Permite que as pessoas compreendam seus **direitos e responsabilidades** em relação a um projeto.
- Mais transparência e participação das partes interessadas contribui para aumentar a **confiança, a aceitação do projeto e a apropriação local**, que são essenciais para a sustentabilidade dos projetos e seus resultados no desenvolvimento.

3. O BID elaborou protocolos internos, modelos e orientações relacionados à consulta vinculados ao cumprimento de marcos específicos, assim como requisitos de divulgação de informações durante um ciclo de projeto

- Ela é **exigida** pelo BID e outras instituições financeiras⁴ para a observância das políticas ambientais e sociais em projetos que possam causar danos a seres humanos ou ao meio ambiente.
- A consulta é essencial para a **credibilidade e legitimidade** dos organismos executores e de Instituições Financeiras Internacionais (IFI) como o BID

Responsabilidades

Nos projetos financiados pelo BID⁵, a consulta às partes interessadas é responsabilidade do mutuário, por intermédio do organismo executor do projeto. A instituição financeira que apoia o projeto tem a responsabilidade de assegurar que ele mantenha conformidade com as políticas e requisitos pertinentes. No caso do BID, essa responsabilidade se aplica ao longo de todo o ciclo do projeto. O BID tem funções complementares às do mutuário, que são: explicar, assessorar, prestar assistência e verificar. O BID pode oferecer orientação sobre os Termos de Referência para estudos e consultas, examinar e avaliar a qualidade do trabalho realizado e contribuir com treinamento e capacitação para fortalecer as instituições locais, o que pode ser feito em diversos níveis: o BID pode trabalhar com as autoridades competentes do projeto, como uma Unidade de Implementação de Projetos (PIU, em inglês) e oferecer assessoria e treinamento, bem como participar em um nível mais estratégico ou programático, como por meio de iniciativas que visem ao fortalecimento dos sistemas nacionais e da capacidade de implementação.

Tanto o mutuário como o BID têm a responsabilidade de documentar o processo de consulta. Os anexos trazem alguns exemplos de modelos que podem ser úteis para documentar o processo.

Em determinadas situações, pode ser cabível o envolvimento mais direto do BID nas sessões de consulta. Embora o mutuário deva planejar e conduzir as consultas, recomenda-se que uma equipe do BID observe alguns desses eventos como parte da preparação do projeto e do processo da devida diligência, bem como para verificar as informações fornecidas. Isso deve ser feito como um procedimento normal em todas as operações de risco mais elevado⁶ ou pelo menos por amostragem em casos de eventos múltiplos.

Em alguns casos raros, pode ser apropriado que a equipe do BID realize consultas independentes a partes interessadas importantes. Isso ocorre quando há dúvidas quanto à capacidade do mutuário para conduzir consultas sistemáticas e suficientemente abrangentes, quando a equipe do BID tiver motivos para acreditar que existe a possibilidade de retaliação ou se os níveis de confiança entre as pessoas afetadas pelo projeto e as autoridades governamentais ou do projeto forem baixos. Nesses casos, o BID pode manter discussões confidenciais a fim de assegurar a completa compreensão das questões e dúvidas pertinentes. Se, nessas discussões, surgirem questões relevantes para o planejamento e implementação do projeto, a equipe do BID deve transmitir as principais recomendações ao mutuário, sem perder de vista a proteção dos nomes daqueles que solicitarem anonimato. Essas discussões e consultas em separado também podem fornecer uma base mais consistente para a documentação e assistência ao projeto do próprio BID e sua orientação e assistência ao mutuário

4. Incluem-se aí bancos comerciais que são membros da Associação dos Princípios do Equador. Em junho de 2017, 90 Instituições Financeiras Signatárias dos Princípios do Equador (IFPEs), de 37 países, adotaram oficialmente os Princípios, perfazendo assim mais de 70 % da dívida internacional de Financiamento de Projetos em mercados emergentes. A consulta e a interação com as partes interessadas são obrigatórias em projetos financiados por esses bancos.

5. Ainda que a nota faça referência aos requisitos e práticas do BID, há várias exigências semelhantes que se aplicam em outras IFIs.

6. O BID e a maioria das demais instituições financeiras de desenvolvimento classificam os projetos com base no risco ambiental e social: os projetos de alto risco se enquadram na Categoria A, os de risco moderado na Categoria B e os de baixo risco na Categoria C. O novo Marco Ambiental e Social do Banco Mundial adota uma metodologia um pouco diferente, categorizando os projetos em uma escala de quatro níveis a ser atualizada ao longo de seu ciclo de vida: Risco Alto, Substancial, Moderado e Baixo.

Tempo, clareza e proporcionalidade

A importância da consulta às partes interessadas é compreendida e aceita pela maioria. Entretanto, às vezes há a preocupação de que o processo de consulta possa atrasar o planejamento e a implementação do projeto, aumentando os custos, trazendo à tona tensões e conflitos ou gerando expectativas irracionais. Essas preocupações são válidas, mas evitar a interação transparente com as partes interessadas não elimina esses problemas. Pelo contrário, isso pode exacerbá-los, por exemplo, fomentando boatos e suspeitas que levem à oposição a um projeto por parte das pessoas em sua área de influência.

Esta nota considera que a boa consulta às partes interessadas não é uma simples obrigatoriedade, mas também agrega valor real aos projetos. Esse valor torna-se mais evidente se os custos de transação e os atrasos forem minimizados, o que se pode conseguir de três maneiras:

Primeiro, assegurando que a preparação e o processo de consulta às partes interessadas comecem o mais cedo possível no ciclo do projeto. A consulta às partes interessadas requer uma abordagem sistemática. Se começar muito tardiamente, não haverá tempo suficiente para realizar as consultas de forma significativa, e a falta de consulta adequada pode se transformar em problemas e oposição local, o que talvez venha a atrasar ou colocar em risco outros aspectos do planejamento e implementação do projeto. Em termos ideais, a identificação das partes interessadas e das principais questões deve começar na etapa conceitual ou de identificação, ao passo que, dependendo do projeto, os eventos e reuniões de consulta podem ser realizados um pouco mais adiante, em coordenação com o processo do planejamento do projeto. O momento das consultas e todo o processo precisam ser cuidadosamente mapeados, de modo a fazer que atrasos ou consultas inadequadas não se transformem em gargalos para o projeto como um todo. O cronograma deve coincidir com os requisitos de divulgação, aprovação e outros marcos do projeto. Se for sistemático e bem conduzido, o processo de consulta não precisará ser um fator de atraso. Ele pode ser conduzido em paralelo e de forma iterativa⁷ com outros aspectos do planejamento do projeto, como os esquemas de engenharia. Um erro frequente é encarar a consulta como um item separado e não relacionado com outros elementos de planejamento do projeto e iniciá-la tardiamente.

Em segundo lugar, os atrasos e custos podem ser reduzidos se houver clareza em relação aos requisitos e boas práticas e assegurando que as pessoas e instituições responsáveis pela consulta disponham das competências e recursos necessários para gerir o processo. Não raro, os atrasos são causados por planejamento ou implementação deficientes do processo de consulta, em que a carência de competências ou a integração insuficiente das considerações ambientais ou sociais no processo decisório como um todo podem levar a erros dispendiosos. Isso é discutido mais detalhadamente na Parte II.

Em terceiro lugar, esta nota não propõe uma metodologia de “tamanho único” para a consulta. O princípio da proporcionalidade deve nortear o grau de esforço: em projetos com risco baixo ou inexistente, normalmente o processo de consulta pode ficar restrito à mera divulgação e disseminação de informações. Projetos com risco moderado devem contar com um diálogo de duas vias com as partes interessadas afetadas, enquanto projetos complexos e de grande escala ou de maior risco exigem um envolvimento mais sistemático e completo com elas. Mesmo nesses casos, é improvável que o processo de consulta se torne um gargalo caso comece cedo, seja bem gerido e integrado com outros aspectos do planejamento e implementação do projeto.

Uma boa consulta e o engajamento com as partes interessadas são um investimento. Eles exigem esforço proporcional ao risco e à complexidade do projeto, e embora isso possa ser encarado como um fator de custo ou atraso, a inadequação da interação com a comunidade e as consultas pode gerar custos muito mais altos que os do esforço inicial.⁸ Uma vez rompida a confiança ou caso

7. “Iterativo” significa que os vários aspectos do projeto devem se influenciar mutuamente e adaptar-se conforme a necessidade. As concepções preliminares podem orientar a identificação das partes interessadas e a condução das consultas iniciais que, por sua vez, podem servir para modificar e aperfeiçoar as concepções.

8. Pode-se ilustrar isso por meio do “triângulo de gerenciamento de projetos”: um projeto pode ser rápido, bom ou barato, mas você só pode escolher duas dessas características. Raramente é possível otimizar as três. Sua execução boa e pontual requer recursos adequados e atenção gerencial.

ocorra uma crise a ser enfrentada, o custo dos atrasos no projeto ou das medidas necessárias para solucionar retroativamente o problema pode ser muito significativo e demandar bastante atenção da administração. Isso pode prejudicar a reputação de uma instituição durante muito tempo e levar à perda de apoio político, redução da qualidade de crédito ou outros custos. Há até casos em que projetos tiveram de ser abandonados. Portanto, é de interesse geral que se realizem consultas sistemáticas e significativas e se demonstre que os pontos de vista das partes interessadas estão contemplados no planejamento e implementação dos projetos.

Terminologia

Frequentemente, termos diferentes são usados de forma intercambiável e há alguma confusão sobre as diferenças entre participação, consulta, interação com as partes interessadas e outros termos usados. Neste documento, e em consonância com a política do BID, os termos “consulta” e “consulta às partes interessadas” são usados de forma ampla⁹ e abrangem um espectro de engajamento e intensidade proporcional ao risco e à complexidade, conforme já se discutiu. O termo “parte interessada” refere-se a indivíduos, grupos ou instituições que têm participação ou interesse no projeto, podem ser afetados [positiva ou negativamente] por ele ou que possam ter interesse nele e estar em posição de influenciar seus resultados, conforme é mostrado no gráfico abaixo.



A nota mostra como o processo de consulta é constituído por vários aspectos ou elementos que devem ser abordados logo no início da fase de preparação do projeto.

9. Outras instituições, como o Banco Mundial [Marco Ambiental e Social, 2016] e o IFC [Padrões de Desempenho, 2012] usam o termo “envolvimento das partes interessadas” para se referir ao universo das metodologias de consulta e participação nos projetos.

Os níveis de consulta e interação podem incluir:

- **O compartilhamento de informações** como uma comunicação basicamente unidirecional. Essa abordagem pode ser apropriada como principal forma de envolvimento com o público em circunstâncias de baixo risco, nas quais o projeto não procura ativamente engajar as comunidades ou outras partes interessadas em um diálogo. O envolvimento consiste principalmente na divulgação para o público de informações relacionadas ao projeto, de forma transparente e acessível, e na oferta de um modo por meio do qual o público possa solicitar informações adicionais ou transmitir suas preocupações e recomendações.
- **A consulta como um diálogo de duas vias.** Nos projetos de risco e complexidade moderados¹⁰ e nos casos em que existe o potencial de impactos adversos que deflagrariam políticas de salvaguardas, as partes interessadas são consultadas por meio de um processo ativo de via dupla para envolvimento e diálogo. As informações precisam ser compartilhadas com as partes interessadas pertinentes, geralmente de forma desagregada, de modo a refletir o contexto local, e os pontos de vista das partes interessadas devem ser registrados, documentados e considerados.
- **Participação e fortalecimento:** Projetos de risco e complexidade elevados exigem um processo mais significativo e embasado de envolvimento com as partes interessadas. Isso reforça os princípios de diálogo mencionados, mas implica a participação mais ativa das partes interessadas na definição e implementação dos aspectos relevantes de um projeto. Em determinadas circunstâncias de alto risco, as políticas e as boas práticas exigem que as partes interessadas tenham voz ativa no processo decisório do projeto e que um grau de autoridade decisória seja transferido para as comunidades locais e grupos de partes interessadas. Um exemplo disso é a situação na qual um projeto requer a concordância ou consentimento formal das partes interessadas afetadas.¹¹

O que faz que a consulta às partes interessadas seja significativa?

Há diversos critérios que devem ser adotados para que um processo de consulta às partes interessadas seja considerado significativo. Acima de tudo, ele não deve ser concebido como um ou mais eventos isolados, organizados de maneira indiferente para se “dar baixa em um quesito” ou atender uma exigência de licenciamento. Ele deve ser precedido de uma análise do projeto, seu contexto e possíveis impactos e quem são as partes interessadas pertinentes; além disso, deve ser seguido pela consideração legítima das opiniões e preocupações das partes interessadas em relação às decisões relacionadas ao planejamento e implementação do projeto.

Além da necessidade de análise prévia e acompanhamento subsequente, a consulta significativa às partes interessadas deve refletir os dez princípios abaixo mencionados.

1. O processo de consulta às partes interessadas deve ser **permanente e iterativo** durante todo o ciclo do projeto, começando o mais cedo possível.
2. Ele deve assegurar **a representação e o envolvimento de diferentes categorias de partes interessadas**, o que pode incluir pessoas e grupos, bem como instituições locais formais e informais.

10. Consulte uma discussão sobre riscos na seção “Identificação de questões prioritárias: Processo de avaliação”

11. Para uma discussão sobre esse tema, consulte no Anexo I a seção sobre povos indígenas: Consulta às partes interessadas em diferentes circunstâncias.

3. Deve haver alocação de **recursos** suficientes, inclusive orçamentos, pessoal e capacitação, bem como a disposição das autoridades do projeto para levar a sério os pontos de vista das partes interessadas e modificar as concepções e a implementação de modo a, sempre que possível, contemplar suas preocupações, o que pode incluir a necessidade de capacitação daquelas que são afetadas, com vista a estabelecer condições igualitárias para o envolvimento de diversos grupos.
4. Ele deve ser **transparente e basear-se em informações factuais**, inclusive na abrangência da consulta e na capacidade das partes interessadas de influenciar as decisões do projeto.
5. Ele deve ser **equitativo e não discriminatório** e assegurar que os segmentos mais carentes ou mais vulneráveis das partes interessadas afetadas tenham voz.
6. As partes interessadas devem ter **informações prévias** sobre os aspectos relevantes do projeto em idioma, formato e maneira a elas adequados. Enfoques diferentes serão adequados a outros grupos e em contextos diferentes, mas, no mínimo, isso deve ser transmitido de forma compreensível e acessível a todos.
7. Os eventos de consulta e outros fóruns ou meios de envolvimento com as partes interessadas devem ser **respeitosos e isentos de coerção**. As partes interessadas que expressarem preocupações ou críticas em relação ao projeto ou às autoridades devem ser protegidas contra retaliação.
8. Quando cabível, deve ser assegurado o **sigilo das informações e das partes interessadas**.
9. Para ser significativo, um processo de consulta deve também **evitar consultas sem uma finalidade específica** ou discussões excessivas, que não levam a lugar nenhum.¹²
10. O processo deve ser **documentado sistematicamente e seus aspectos relevantes. divulgados ao público**.

Esses princípios são analisados com mais detalhes na Parte II, visto que se aplicam a elementos diferentes do processo de consulta.

Observância dos princípios de direitos humanos

A consulta significativa às partes interessadas está inserida na arquitetura internacional dos direitos humanos e é enunciada em diversas convenções, resoluções e declarações. Um marco em relação à participação foi a Convenção 169 da OIT [1989], que é o único organismo internacional a tratar exclusivamente dos direitos dos povos indígenas. Ela declara que *“devem participar da formulação, implementação e avaliação de planos e programas para o desenvolvimento nacional e regional que possam afetá-los diretamente”*. Esses princípios foram confirmados na Declaração das Nações Unidas sobre os Direitos dos Povos Indígenas [UNDRIP 2007], que determinou que *“os Estados devem consultar e cooperar de boa-fé com os povos indígenas”*. Princípios semelhantes aplicam-se a outros grupos: a Convenção sobre os Direitos da Criança, de 1989, afirma que *“a criança terá direito à liberdade de expressão; esse direito incluirá a liberdade de procurar, receber e divulgar informações e ideias de todo tipo”*.

12. Em muitos casos, as partes interessadas contribuíram de boa-fé para um processo de consulta, sem ver resultados dentro de um período razoável. Se houver o risco de demora prolongada antes que as partes interessadas vejam benefícios concretos dos projetos, elas devem ser informadas a esse respeito.

É particularmente relevante para o trabalho do BID e de outras IFIs que as Nações Unidas tenham enfatizado que o direito ao desenvolvimento deve incorporar os princípios de direitos humanos de **igualdade, não discriminação, participação, transparência e prestação de contas**. As políticas de salvaguardas do BID se norteiam por esses princípios.

A aplicação de salvaguardas representa uma abordagem ao desenvolvimento baseada em direitos. As eventuais indenizações recebidas pelas comunidades afetadas pelos impactos adversos causados pelo projeto ou para os quais ele tenha contribuído não devem ser consideradas um “benefício” do projeto concedido a “beneficiários” locais. O respeito aos direitos humanos por meio da prevenção, redução ou compensação dos impactos adversos é requisito normativo e obrigatório. As pessoas têm o direito de ser consultadas e de não estar sujeitas a impactos adversos sem indenização ou assistência. Trata-se de direitos, e as pessoas afetadas são “detentoras de direitos”, ao passo que as autoridades responsáveis pelo projeto são “portadoras de obrigações”.¹³ Se esses direitos não forem respeitados, as pessoas fazem jus a uma reparação, conforme se discute na seção sobre reparação de queixas. De um ponto de vista de direitos, o sucesso na aplicação de políticas de salvaguardas está condicionado à existência de normas e marcos adequados, à eficácia e capacidade de resposta das instituições envolvidas, à compreensão das pessoas sobre seus direitos e a sua capacidade de responsabilizar as instituições. Nessa perspectiva, os projetos apoiados pelo BID e por outras IFIs oferecem uma oportunidade importante para ajudar os países membros a cumprir suas obrigações nos termos das leis internacionais de direitos humanos e a demonstrar a responsabilidade e obrigações extraterritoriais das Instituições Financeiras Internacionais.

Abrangência da consulta às partes interessadas

Não é possível predeterminar as questões relevantes para as partes interessadas e o processo de consulta de um projeto específico. Dependendo do tipo de projeto e da dinâmica local, pode haver um número quase infinito de questões relevantes para o projeto e muita preocupação das partes interessadas. Setores diferentes apresentam tipos de riscos e oportunidades diferentes. O contexto local, como as dimensões de vulnerabilidade e exclusão social, conflito e fragilidade, aspectos de governança, sistemas de posse da terra, presença de Grupos Indígenas, riscos de desastres naturais e preocupação das partes interessadas quanto a ruído, poluição ou habitats essenciais, pode ser relevante.

Ademais, dentro da estrutura de um projeto as partes interessadas não são homogêneas. Grupos diferentes terão preocupações diferentes e tais preocupações (e as próprias partes interessadas) poderão mudar com o passar do tempo. Mesmo quando as autoridades do projeto consideram-se familiarizadas com o contexto local e os prováveis impactos do projeto, as partes interessadas provavelmente terão conhecimentos e levantarão questões que as autoridades do projeto não levaram em consideração. Portanto, uma regra da consulta às partes interessadas é manter a mente aberta em relação à determinação da abrangência e conteúdo do processo de consulta.

13. Os termos “detentores de direitos” e “portadores de obrigações” são usados no discurso de direitos humanos, mas são menos comuns em projetos de desenvolvimento nos quais não raro os benefícios do projeto são apresentados como patrocínio ou caridade e as partes interessadas locais às vezes são tratadas como receptoras passivas e não como participantes ativas detentoras de direitos.

Além da expectativa em relação ao inesperado, existem algumas questões importantes que devem ser abordadas no processo de consulta às partes interessadas. São elas:

- **Identificação das partes interessadas.** A avaliação das partes interessadas constitui um elemento fundamental do processo de consulta. A análise inicial das categorias relevantes de partes interessadas afetadas e protagonistas deve ser verificada e corrigida conforme a necessidade, com base em discussões com as comunidades locais e outras pessoas familiarizadas com o contexto do projeto. A análise das partes interessadas é discutida em mais detalhes adiante, na Parte II.
- **Identificação de possíveis impactos, positivos ou negativos.** As partes interessadas locais que possam ser afetadas pelo projeto desempenham um papel fundamental na identificação dos benefícios do projeto e possíveis impactos adversos e como eles podem afetar as pessoas, famílias e comunidades. O processo de consulta deve extrair esse tipo de informação a fim de complementar os estudos e avaliações realizadas.
- **Alternativas de planejamento.** As partes interessadas locais devem ser consultadas acerca de suas opiniões e sugestões relativas às alternativas de planejamento do projeto, como por exemplo uma alteração no alinhamento de uma nova rodovia poder reduzir os impactos adversos e maximizar os benefícios. As contribuições das partes interessadas às decisões de planejamento são fundamentais para identificar formas de evitar e minimizar os impactos adversos.
- **Adoção das medidas de mitigação e indenização.** As partes interessadas locais devem dar contribuições aos planos de ação e participar da determinação dos mecanismos mais apropriados para mitigação, compensação ou *offset* dos impactos adversos residuais que não puderem ser evitados ou minimizados por meio de um planejamento alternativo para o projeto. Elas não apenas tenderão a prestar informações e sugestões valiosas, mas seu envolvimento nessas decisões por meio da participação ativa provavelmente criará mais aceitação e responsabilização local pelo projeto.
- **Estruturas institucionais.** As partes interessadas devem ser consultadas acerca das estruturas para implementação do projeto. Em muitos casos, as instituições locais existentes podem desempenhar um papel importante no projeto, contribuindo, por exemplo, com mecanismos locais de solução de conflitos que possam vir a fazer parte dos mecanismos de reparação de queixas do projeto. As comunidades locais também podem contribuir para a implementação do projeto por meio do monitoramento participativo ou outros meios



PARTE DOIS:

DEZ ELEMENTOS DA CONSULTA SIGNIFICATIVA ÀS PARTES INTERESSADAS



Incorporação da consulta às partes interessadas no ciclo do projeto

As fases de preparação e implementação de projetos de desenvolvimento incluem diversos marcos. O processo de consulta às partes interessadas precisa ser alinhado de perto com os diversos pontos de decisão, idealmente a partir das primeiras discussões sobre dimensionamento e viabilidade. O organismo responsável pelo projeto precisará definir as questões objeto das consultas, quem deve ser consultado, o formato das consultas, como os resultados das discussões com as partes interessadas serão contemplados no planejamento e implementação do projeto e como será a interação com as partes interessadas ao longo do ciclo de vida do projeto.

É importante designar o responsável pela coordenação desse processo já no início e assegurar que ele disponha das competências e recursos adequados. Em alguns casos, quando o organismo responsável não contar com a *expertise* necessária ao processo de análise e consulta, pode ser adequado agregar conhecimentos mediante a contratação de consultores ou painéis consultivos de especialistas. Contudo, é preciso ter cuidado para que essa “terceirização” não seja usada para evitar responsabilidades. Como a consulta significativa requer que as opiniões das partes interessadas sejam consideradas e contempladas nas decisões de planejamento e implementação do projeto, os responsáveis por esse processo devem ter poderes suficientes dentro da estrutura geral de gestão para apresentar recomendações confiáveis que sejam consideradas em pé de igualdade com as questões técnicas, financeiras e de outra natureza. Um erro cometido com frequência é o gerenciamento das consultas às partes interessadas por agentes sociais ou especialistas em comunicação relativamente inexperientes, com pouca ou nenhuma influência sobre as decisões “difíceis” dos projetos, relativas a orçamentos, concepções de engenharia ou outros aspectos da gestão de projetos. Ainda que esses especialistas possam desempenhar um papel importante, é essencial que as questões relacionadas aos impactos ambientais e sociais sejam decididas pelas autoridades do projeto com o embasamento adequado. Os responsáveis pelo planejamento e implementação do projeto [muitas vezes organizados em uma Unidade de Implementação de Projetos, PIU]¹⁴ precisarão entender e comprometer-se por completo com a aceitação das contribuições das partes interessadas no processo decisório do projeto.

O processo deve ser conduzido com firmeza. Em cenários complexos, isso pode ser complicado e controverso. Poucas organizações desenvolveram a capacidade necessária para interagir de forma significativa com as partes interessadas¹⁵. Isso não é nem ciência nem arte, mas mais uma habilidade que demanda atenção cuidadosa aos princípios fundamentais combinados com a experiência, que exige a compreensão analítica de um cientista social, a sensibilidade de um organizador da comunidade e as competências organizacionais de um gestor de projetos. É raro encontrar esses atributos em uma única pessoa; geralmente é necessário montar uma equipe multidisciplinar.

14. Não é incomum que uma PIU só tenha seu quadro funcional completo após a aprovação formal do projeto e a disponibilização das verbas correspondentes. Isso não deve ser usado como argumento para atrasar a mobilização dos recursos humanos necessários à realização da consulta às partes interessadas e refleti-la no planejamento do projeto; eles são tão essenciais quanto a capacidade necessária de engenharia ou orçamentação durante a fase de planejamento

15. Geralmente, o BID e outras IFIs oferecem aos clientes orientação e capacitação em ambientes de projetos específicos, mas é necessário reconhecer que isso é feito de forma esporádica. O BID está trabalhando para fortalecer a capacidade dos clientes e se alinhar mais de perto com os sistemas próprios dos países. Esta nota sobre a consulta às partes interessadas será publicada em espanhol, inglês e português. e o BID já lançou no segundo semestre de 2017 um curso de treinamento on-line.

Dez elementos da consulta às partes interessadas

Esta nota trata de dez aspectos e elementos que devem constar do processo de consulta às partes interessadas e ser incorporados à preparação e execução do projeto. Os dez elementos são os seguintes



1. Identificação de questões prioritárias

Quais são os prováveis riscos¹⁶ e oportunidades decorrentes do projeto?



2. Plano de análise e consulta às partes interessadas

Quem é afetado pelo projeto? Quem tem interesses que podem influenciar os resultados? Como o projeto irá interagir com eles?



3. Informações prévias

Como as informações serão fornecidas de forma significativa às partes interessadas antes da consulta e dos eventos de consulta?



4. Fóruns e métodos apropriados para o processo de consulta

Como organizar os eventos de consulta?



5. Mecanismos de reparação de queixas

De que maneira as partes interessadas podem buscar reparação quando acharem que o projeto está causando danos a elas ou ao meio ambiente?



6. Decisões de planejamento e implementação considerando a perspectiva das partes interessadas

De que maneira as preocupações e recomendações das partes interessadas serão abordadas no processo decisório do projeto e no sistema de gerenciamento como um todo?

16. Em termos de salvaguardas, dá-se ênfase ao risco para as pessoas e o meio ambiente, não para o responsável pelo projeto ou à instituição financeira.



7. Feedback para as partes interessadas e transparência no processo decisório

De que maneira as partes interessadas serão informadas acerca das decisões do projeto e como seus pontos de vista e contribuições foram incorporados?



8. Dados de referência, planos de ação e sistemas de gestão

Quais são os planos de ação que o projeto implementará para reduzir os riscos e ampliar os benefícios para as partes interessadas do projeto? De que maneira o projeto irá estabelecer e manter um sistema de gestão adequado para equacionar questões ambientais



9. Documentação e divulgação pública

Quais são os mecanismos adotados para documentar e divulgar as informações relevantes do projeto?



10. Consulta permanente às partes interessadas durante a implementação

Quais são os mecanismos adotados para assegurar que as partes interessadas estarão sempre informadas e envolvidas durante a implementação do projeto?

Esses elementos raramente são sequenciais ou discretos. Eles podem se sobrepor parcial ou totalmente, acontecer por etapas e ser iterativos. É necessário discernimento e experiência profissional para determinar a abordagem correta para cada projeto. A solução explícita e sistemática dessas questões é fundamental para o planejamento e a implementação de um processo significativo de consulta às partes interessadas.

Esses dez elementos são discutidos com mais detalhes nas seções que se seguem. Cada uma delas sugere algumas questões na forma de uma lista de verificação.¹⁷

17. Recomenda-se que na documentação do processo as equipes de projeto façam um resumo de como essas questões foram equacionadas.



1. Identificação de questões prioritárias: processo de avaliação

O primeiro passo de um processo de consulta significativo é a identificação das prováveis oportunidades e riscos ambientais e sociais de interesse para as partes interessadas. É provável que alguns deles sejam evidentes e tangíveis: um projeto que exija a aquisição de terras para a construção de infraestrutura provavelmente implicará deslocamento físico e econômico de pessoas. Outros impactos podem não ser tão evidentes e sua identificação talvez vá exigir estudos e discussões aprofundados. Um projeto pode, inadvertidamente, favorecer as elites locais e contribuir para o aumento das desigualdades sociais e econômicas ou ter impactos bastante diferentes em áreas e questões distintas. Por exemplo, um projeto linear, como um gasoduto, pode cobrir longas distâncias e atravessar diversos tipos de comunidades, zonas ecológicas e jurisdições. Deve-se ter isso em mente ao analisar problemas que possam afetar as partes interessadas ou sejam de seu interesse.

Geralmente, a análise dos impactos prováveis do projeto se baseia em um processo de avaliação. A maioria dos países exige um Estudo de Impacto Ambiental (EIA), o que é um bom ponto de partida. A observância da legislação nacional é obrigatória em todos os projetos. No entanto, embora ela seja necessária, nem sempre é suficiente. É comum haver lacunas entre os sistemas nacionais e os requisitos das IFIs, como o BID.¹⁸ O conteúdo e a abrangência dos EIAs variam e, nas legislações nacionais, muitas vezes o EIA e as audiências públicas são tratados como requisitos de licenciamento e não como uma ferramenta para o gerenciamento permanente e adaptativo. A prática nacional também tende a se concentrar mais em questões relacionadas ao ambiente físico, de modo que as questões sociais recebem atenção menos explícita. As boas práticas internacionais baseiam-se cada vez mais em uma abordagem mais ampla e equilibrada dos impactos sociais e ambientais, seja por meio de EIAs e estudos de impacto social (EIS) separados ou, de preferência, mediante o uso de um enfoque integrado, o estudo de impacto ambiental e social (EIAS), em que os aspectos analíticos e participativos são integrados em caráter permanente ao gerenciamento geral do projeto.

Embora o foco principal das políticas de salvaguarda ambiental e social seja a gestão de riscos, o processo de avaliação também deve identificar possíveis benefícios e oportunidades de desenvolvimento de um ponto de vista ambiental e social. As partes interessadas locais devem ser consultadas para assegurar que os benefícios sejam culturalmente apropriados, que haja interesse e apropriação e que oportunidades de benefícios adicionais sejam identificadas e possam ser incorporadas ao projeto.¹⁹

Conforme mencionado anteriormente, projetos com níveis de risco e complexidade distintos exigirão graus de esforço diferentes. Quanto a isso, alguns aspectos podem ser estipulados por meio de requisitos procedimentais²⁰, mas também é necessário fazer uma análise caso a caso.

18. Os dirigentes do projeto podem ter a preocupação de que o cumprimento dos requisitos mais gerais da IFI possa entrar em conflito com a legislação nacional. Contudo, esses casos são raríssimos. Em vez de contrariar a legislação nacional, é mais comum que os requisitos da IFI sejam complementares a ela. Eles foram aprovados pelos governos membros, que assinaram um convênio segundo o qual os requisitos da IFI têm de ser aplicados aos projetos financiados por ela. Ainda que esteja fora do âmbito desta nota produzir um panorama das lacunas e semelhanças entre os requisitos de cada um dos países e os do BID (e de outras IFIs), para um determinado país e setor recomenda-se tal análise de lacunas como forma de consolidar padrões e capacidades e para evitar a duplicação de esforços.

19. O princípio de combinar gestão de riscos com oportunidades avançadas de desenvolvimento está explícito nas políticas de gênero e para povos indígenas do BID, devendo ser um objetivo em todos os projetos em que as políticas de salvaguardas sejam aplicáveis.

20. Por exemplo, os projetos do BID que se enquadram na Categoria A devem conduzir duas rodadas de consultas com os grupos de partes interessadas pertinentes.

A análise dos riscos de um projeto deve considerar tanto os riscos de impactos adversos causados por ele às pessoas ou ao meio ambiente como os riscos de que ele não consiga atingir seus objetivos. Ao identificar questões prioritárias para consulta e interação com as partes interessadas, é útil agrupar os riscos em três categorias, em termos de possíveis impactos adversos de/para o projeto:

- **Impactos diretos:** impactos adversos causados pelo projeto e atribuíveis diretamente a ele, como o deslocamento provocado pela aquisição de terras ou os impactos negativos sobre os habitats naturais.
- **Impactos indiretos e cumulativos:** impactos em que o projeto é um entre vários fatores contribuintes. Exemplos: o influxo de mão de obra causado pelo aumento das oportunidades econômicas para o qual o projeto contribuiu, o trabalho infantil ou forçado em uma cadeia de suprimentos, a redução da renda dos comerciantes locais em caso de desvio de uma rodovia e o aumento da poluição em uma bacia hidrográfica onde haja muitas outras fontes de poluição.
- **Risco contextual:** há fatores de risco que são atribuídos ao projeto mas para os quais ele nem contribui, embora possam agravar eventuais riscos específicos para as pessoas, o meio ambiente ou o sucesso do próprio projeto. Os riscos dessa categoria incluem conflitos e violência, instabilidade política, fragilidade das estruturas de governança, tensão étnica e religiosa, vulnerabilidade e baixa resiliência ao choque entre as populações afetadas e riscos decorrentes de desastres naturais ou da mudança do clima.

No caso do risco contextual, como uma governança frágil no ambiente operacional como um todo, é improvável que um projeto consiga reduzir diretamente esse risco. Contudo, será importante desenvolver procedimentos operacionais transparentes, sujeitos a supervisão independente, com vista a reduzir o risco de corrupção, elitização dos benefícios, nepotismo ou outros aspectos relacionados à governança. Da mesma forma, um projeto gerido em uma situação de conflito e violência pode não ser capaz de solucionar as causas que estão na raiz desses riscos, mas precisará tomar medidas especiais para proteger a equipe do projeto, as populações afetadas e outras partes interessadas. Quando há a mobilização de forças de segurança, sejam públicas ou privadas, devem ser aplicados padrões internacionais de boas práticas, como os Princípios Voluntários de Segurança e Direitos Humanos.

Esses fatores de risco podem ser avaliados por diversos meios. Prevê-se que o processo de avaliação de impacto ambiental e social identifique a maioria dos principais problemas. O próprio processo de consulta irá adicionar informações e contribuir para a compreensão dos riscos. Nem tudo isso tem de ser estudado por meio da coleta de dados primários: quando houver fontes de dados secundários e estudos, como descrição de riscos contextuais, deve-se fazer referência a eles. Uma consideração a se ter em mente é que alguns impactos podem não ser evidentes ou facilmente previsíveis no início do ciclo de vida do projeto. Esse é o caso específico dos impactos indiretos e cumulativos. Portanto, é importante encarar a gestão de riscos como um processo permanente ao longo do ciclo do projeto.²¹

21. Para obter mais informações sobre a identificação de riscos e oportunidades, consulte as orientações do BID sobre Avaliação de Impacto Social [lançado em maio de 2018] e a Estrutura de Gestão de Riscos da ESG do BID.

Os três pilares fundamentais para o equacionamento do risco ambiental e social por meio da análise, abordagens participativas e sistemas de gerenciamento adequados como um processo iterativo no âmbito do ciclo do projeto podem ser vistos na figura abaixo:



Lista de controle

- Os benefícios e riscos ambientais e sociais foram identificados por meio de um processo de avaliação?
- Os riscos identificados estão completos, abrangendo os riscos diretos e indiretos/cumulativos do projeto, bem como os riscos contextuais mais gerais?
- As partes interessadas locais foram consultadas acerca de sua percepção sobre os benefícios e riscos?



2. Plano de análise e consulta às partes interessadas

Os riscos e benefícios do projeto raramente são distribuídos uniformemente entre toda a população: de modo geral, há ganhadores e perdedores e qualquer projeto precisa abordar o modo como os diversos grupos são afetados. Uma vez realizada uma estimativa precoce das questões prioritárias, o passo seguinte é, portanto, determinar a provável distribuição dos riscos e benefícios entre as partes interessadas e elaborar um plano de interação do projeto com diferentes grupos e pessoas. Esse processo é comumente denominado “análise das partes interessadas”. Um dos principais objetivos da análise das partes interessadas é identificar com clareza aqueles que podem ser prejudicados pelos impactos do projeto ou injustamente excluídos de seus benefícios. Isso deve ser feito com ênfase especial nos grupos carentes e vulneráveis a fim de assegurar que eles não sejam afetados desproporcionalmente e que eventuais impactos adversos sejam evitados ou mitigados.

Todas as IFIs determinam que sejam consultadas as partes interessadas que possam ser afetadas por um projeto. As partes interessadas também incluem pessoas que podem não ser diretamente afetadas e outros grupos que talvez possuam informações e recursos que possam beneficiar o projeto. Podem incluir-se aí outros órgãos governamentais, pessoas e grupos com conhecimentos específicos, como especialistas independentes, e pessoas com um interesse em um projeto e que podem influenciar seus resultados.

Existem duas etapas principais para identificar as partes interessadas para fins de consulta:

I. identificar categorias relevantes de partes interessadas; e

II. dentro de cada categoria de partes interessadas, determinar quem engajar e como.

A identificação das partes interessadas relevantes requer uma percepção e compreensão da natureza do projeto e do contexto local, mas a análise das partes interessadas não precisa ser complicada ou demorada. Em muitos casos, ela pode ser feita a partir de fontes de dados existentes e de discussões com informantes-chave. Uma boa abordagem pode ser organizar uma discussão ou seminário no início do ciclo do projeto e convidar um grupo multidisciplinar com conhecimento do contexto para elaborar uma lista inicial de categorias de partes interessadas e questões-chave. Além das autoridades do projeto, geralmente os acadêmicos e representantes de ONG locais têm bons conhecimentos e podem auxiliar na análise. Especialistas e outros que contribuam nesse sentido também podem ser convidados a formar um grupo consultivo para atuar durante o ciclo de vida do projeto; essa é a abordagem recomendada em projetos de maior risco ou complexidade.

A análise das partes interessadas também deve ser subsidiada pelo processo de Avaliação de Impacto Ambiental e Social, com base em fontes de dados primárias e secundárias, e verificada ou modificada com informações adicionais advindas do próprio processo de consulta. A análise das partes interessadas não deve limitar-se ao que podem ser considerados impactos e interesses “objetivos”; ela deve avaliar também a compreensão e percepção do projeto pelas partes interessadas. As pessoas agem com base naquilo em que acreditam e valorizam e nem sempre interpretam um projeto e seus impactos da mesma forma que os autores do projeto e os “especialistas” veem as coisas.

Dependendo do contexto do projeto, o processo de consulta pode ser bastante genérico nas etapas iniciais do processo de avaliação discutido na seção anterior, centrado inicialmente na identificação, prevenção e minimização do impacto adverso por meio de concepções alternativas. O risco residual deve ser abordado por meio de planos de ação específicos para mitigar ou compensar os afetados. As consultas específicas relativas a esses planos de implementação podem envolver um número mais limitado entre aqueles diretamente afetados ou envolvidos.

As categorias de partes interessadas relevantes variam de um projeto para outro, mas as categorias principais a seguir são típicas de grupos cujos pontos de vista devem ser levados em consideração.

- Pessoas e grupos prejudicados.
- Beneficiários pretendidos.
- Trabalhadores do projeto e seus representantes.
- Pessoal do organismo executor e seus consultores.
- Outros órgãos governamentais que contribuem para o projeto (por exemplo, autoridade de aquisição de terras, serviços de extensão que podem colaborar com o projeto, etc.).
- Formuladores de políticas governamentais e autoridades locais.
- Sociedade civil (ONG locais e internacionais, organizações comunitárias, grupos religiosos, meios de comunicação, etc.).
- Universidades e entidades de pesquisa.
- Grupos de interesse organizados (entidades de classe, sindicatos, etc.).
- Empresas do setor privado que atuem na área do projeto, ou possam vir a desempenhar nele uma função.
- Instituições de financiamento, como o BID.

Em geral, esses grupos devem ser divididos em subcategorias. Por exemplo, as pessoas prejudicadas podem incluir aquelas cujas terras ou recursos foram afetados pela aquisição de terras. Essa categoria deve ser agrupada em subcategorias pelo tipo de impacto (deslocamento físico, perda de meios de subsistência, perda de acesso a recursos naturais, etc.), juntamente com os respectivos direitos a indenização ou outras formas de assistência e auxílio. Situação socioeconômica, diversidade social e aspectos de gênero devem ser avaliados: o projeto pode ter impactos diferentes sobre as pessoas, dependendo de sua situação de posse da terra, grau de pobreza, etnia, deficiência ou ocupação, entre outras identidades sociais potencialmente relevantes.

Como o gênero é quase sempre um determinante-chave na capacidade das pessoas para ter acesso aos benefícios do projeto, bem como na determinação da vulnerabilidade a impactos adversos, a análise das partes interessadas deve abordar explicitamente as relações de gênero, levando em consideração as diferenças de controle de bens, recursos produtivos, oportunidades de emprego e tomada de decisões entre homens e mulheres. Os dados de referência e dados usados no monitoramento e na avaliação de impactos devem ser desagregados por gênero e outras categorias relevantes de partes interessadas.

Se houver uma representação formal, onde alguns são escolhidos para representar comunidades maiores nas discussões, esses indivíduos devem contar com a confiança das pessoas que representam e ser selecionados segundo um processo decidido por suas bases. Eles também devem ser obrigados a realizar consultas periódicas e prestar contas àqueles que eles representam.



O plano de análise e consulta às partes interessadas deve considerar como o projeto pode afetar homens e mulheres de forma diferente e assegurar que as preocupações das mulheres sejam levadas em consideração durante o processo de consulta. [Paraguai, 2007]



As pessoas se aglutinam em estruturas organizacionais formais e em instituições e redes informais. As regras e normas locais de comportamento, estruturas de poder e mecanismos tais como favoritismo e *compadrazgo*²² podem influenciar a imagem que as pessoas têm de um projeto e como interagem com ele. Uma boa análise das partes interessadas deve considerar se e como essas instituições informais são relevantes no contexto de um projeto. Os líderes informais reconhecidos na comunidade local podem ser bons informantes-chave no processo de consulta.

Muitas vezes, há a questão de determinar quem é mais legítimo ou representativo entre os grupos de partes interessadas. Os servidores públicos ou parceiros do setor privado podem considerar alguns grupos ou indivíduos pessoas mais importantes que outras e com mais autoridade para contribuir para as decisões relacionadas ao planejamento e implementação do projeto. Contudo, é importante não confundir a autoridade decisória formal com legitimidade para expressar opiniões e preocupações. O ponto importante para a consulta significativa às interessadas é assegurar que diferentes pontos de vista, inclusive aqueles dos que se opõem ao projeto, sejam ouvidos e levados em consideração de forma séria no processo decisório. Não é incomum que as autoridades do projeto hesitem em consultar alguns grupos que consideram irrelevantes ou que podem se opor ao projeto. Devem ser envidados esforços para superar essa relutância e incentivar um processo de consulta mais aberto e inclusivo, englobando também os opositores políticos. A exclusão de alguns grupos pode causar problemas mais sérios posteriormente, até gerar percepções

22. O termo espanhol “compadrazgo” refere-se ao parentesco ritual [em português “compadrio”, “apadrinhamento”] é um conceito comum na América Latina. De forma geral, ele implica vínculos complexos e obrigações mútuas entre padrinho e apadrinhado, muitas vezes por meio de patrocínio e expectativas de apoio e lealdade.



valiosas até mesmo a partir da interação com os críticos de um projeto. Se suas preocupações forem levadas a sério, a oposição pode ser reduzida ou neutralizada.

Entre as autoridades do projeto, seria importante ter em mente que as pessoas responsáveis, tanto do lado político quanto do administrativo, podem ser substituídas durante o ciclo de vida de um projeto.

Eleições nacionais e municipais podem provocar mudanças nas lideranças políticas e gerar atrasos na preparação e implementação de um projeto; mudanças na liderança administrativa podem levar a prioridades ou abordagens diferentes; além disso, os intervalos entre a preparação e a implementação do projeto podem acarretar falta de continuidade.

Em muitas situações, as pessoas responsáveis pela implementação de um projeto podem não ter feito parte de sua preparação ou ter pouco conhecimento ou domínio das questões fundamentais relacionadas à gestão dos riscos ambientais e sociais.

Novos conflitos podem surgir em decorrência de processos políticos. É importante ter isso em mente para que ao longo do projeto se possa lidar bem com essas questões e interagir com grupos de partes interessadas mutáveis e em evolução.

Os métodos e enfoques propostos para o engajamento com as partes interessadas devem ser condizentes com os requisitos das políticas e a programação dos diferentes tipos de projetos. Conforme se observou na seção anterior, projetos identificados como de maior risco geralmente possuem requisitos mais rigorosos. Similarmente, circunstâncias complexas, tais como situações que envolvam o reassentamento ou impactos sobre os povos indígenas exigem atenção especial e apresentam requisitos específicos. Por exemplo, a política do BID sobre o reassentamento involuntário de povos indígenas determina que *“as pessoas afetadas devem dar seu consentimento informado às medidas de reassentamento e indenização a adotar”*.

Um plano de consulta a partes interessadas deve conter no mínimo os seguintes elementos:

- principais categorias e subcategorias de partes interessadas;
- natureza de seu interesse no projeto: prováveis impactos, benefícios ou interesses, positivos ou negativos;
- principais características [situação social, fatores culturais, localização, porte, capacidade organizacional e grau de influência, vulnerabilidade ou exclusão social];
- como o projeto pretende interagir com cada um dos diversos grupos [como prestar informações prévias significativas, que canais ou formatos usar, como reuniões públicas, grupos focais, informantes-chave, entrevistas estruturadas, etc.]

Uma vez lançado o processo de consulta, o plano de análise e consulta às partes interessadas deve ser atualizado com base nas informações fornecidas pelas partes interessadas, e o plano de consulta pode ser enriquecido e atualizado de forma contínua com as informações adicionais citadas abaixo.

- Principais preocupações e recomendações expressas pelas diferentes categorias e subcategorias de partes interessadas.
- Como o planejamento e a implementação do projeto abordarão as opiniões de cada um dos grupos de partes interessadas.
- De que maneira o projeto dará feedback às partes interessadas sobre como seus pontos de vista foram contemplados nas decisões do projeto.
- Como o projeto pretende interagir com os vários grupos de partes interessadas durante o restante da preparação do projeto e sua implementação.

No plano de consulta, é útil sintetizar em uma matriz esses diversos elementos, organizando-os por categorias e subcategorias de partes interessadas.²³

Lista de controle

- Foi realizada uma análise de partes interessadas?
- A análise identifica grupos e subgrupos que podem ser afetados negativamente, quem são os potenciais beneficiários ou quem pode influenciar os resultados do projeto?
- A análise é desagregada por gênero e grupos potencialmente vulneráveis?
- Foi elaborado um plano de consulta que sintetize como o projeto pretende interagir com os diferentes grupos de partes interessadas?
- O plano de análise e consulta leva em consideração os mecanismos institucionais e processos decisórios locais?

23. No Anexo III é apresentado um exemplo contendo duas tabelas com (i) plano de análise e consulta às interessadas e (ii) documentação dos eventos de consulta.



3. Informações prévias

Existem dois tipos de disseminação e divulgação de informações necessários durante a preparação e implementação do projeto:

Primeiro, a divulgação formal de informações ao público em geral. Esta é principalmente uma divulgação de informações de mão única, ou uma “entrega”, e deve conter detalhes suficientes sobre o projeto e seus prováveis impactos, a fim de permitir que interessados que façam parte do público compreendam o que está sendo planejado e possam interagir com o pessoal do projeto para buscar mais informações ou fazer algum comentário sobre seus aspectos. Essas informações muitas vezes são fornecidas no website de um projeto ou órgão governamental, geralmente quando os planos e conceitos estão em estágio avançado. No BID, os requisitos gerais relacionados à divulgação pública são descritos na Política sobre Acesso à Informação [2010]. Requisitos específicos para a divulgação de informações e instrumentos de salvaguardas pelo mutuário são indicados nas diversas políticas de salvaguardas.

O segundo tipo de divulgação é especificado com menos clareza nas leis e requisitos políticos, mas é igualmente importante. Essas são as informações mais detalhadas fornecidas aos grupos específicos de partes interessadas e são parte de um processo bidirecional direto de consulta e interação com eles. Essas informações devem ser fornecidas com bastante antecedência em relação aos eventos de consulta propriamente ditos. Em geral, elas devem ser apresentadas de forma diferente da divulgação pública como um todo e devem ser adaptadas aos interesses, necessidades e prováveis preocupações dos diversos grupos.



Exemplo de boa prática: Em um projeto do setor privado na Colômbia [2013], os estudos e dados técnicos foram apresentados às comunidades locais mediante o uso de gráficos e imagens de fácil compreensão e discussão.

Para esse processo de diálogo mais sistemático, as pessoas devem receber informações claras sobre os prováveis impactos do projeto. Elas precisam ser transmitidas em formato e maneira compreensíveis e mediante fácil acesso; nesse sentido, as informações técnicas apresentadas em um *website* raramente são significativas, por se tratar de dados básicos. Por isso, tais informações devem ser divulgadas em locais e formatos apropriados e no idioma local e caso haja pessoas analfabetas entre as partes interessadas pode ser necessário o uso de comunicação visual (imagem) ou verbal [voz].

Em muitos casos, será apropriado enviar convites escritos ou formais para um evento de consulta, sobretudo reuniões públicas mais estruturadas. Em outros, podem ser usados métodos mais informais, como discussões com informantes-chave ou grupos focais.

As informações transmitidas antes dos eventos de consulta devem incluir, no mínimo:

- a natureza do projeto e seus prováveis impactos sobre os diversos grupos de partes interessadas em nível local. Já que é provável que grupos distintos sejam afetados de forma diferente, na medida do possível as informações fornecidas devem ser adaptadas aos diversos grupos de partes interessadas;
- devem ser fornecidos os estudos e relatórios técnicos eventualmente disponíveis; por exemplo, informações extraídas das avaliações de impacto ambiental e social. Nesses casos, pode ser necessário simplificar ou sintetizar relatórios técnicos, a fim de evitar jargão técnico e tornar esses documentos mais compreensíveis para os leigos;
- as partes interessadas devem ser consultadas a respeito do formato e maneira que consideram mais úteis para a apresentação das informações, que pode ser feita por meio de ilustrações, dramatização, vídeos, ou outros meios, além das comunicações escritas ou verbais mais tradicionais;
- uma agenda preliminar dos eventos que resuma os diversos temas que serão discutidos;
- quais são os direitos e responsabilidades das pessoas segundo o projeto e como elas podem contribuir para seu planejamento e implementação.

Para que o processo de consulta seja significativo, deve haver a possibilidade de um certo grau de modificação do planejamento ou da implementação do projeto.

Se todas as decisões forem tomadas antes da reunião com as partes interessadas e não houver margem para que suas contribuições sejam consideradas, a discussão com elas não será uma consulta, mas uma simples divulgação de informações. Esse tipo de falsa consulta não condiz com as boas práticas internacionais.



A participação nos eventos de consulta deve ser voluntária e isenta de coerção ou intimidação. As pessoas devem estar plenamente cientes de seus direitos, de modo a saber o que esperar, a que benefícios terão direito e como cobrar as instituições. Contudo, ao informar as pessoas sobre esses direitos, as autoridades do projeto devem esclarecer também seu escopo e os pontos que estarão abertos para discussão. Nem todas as demandas ou pontos de vista das partes interessadas poderão ser atendidos. Em determinados projetos, como os de desenvolvimento de comunidades locais orientados pela demanda, o projeto em si pode ser estruturado de modo a permitir que as pessoas escolham entre um conjunto de opções de investimentos locais, permitindo assim sua ampla participação e a tomada de decisões conjunta. Em outros projetos, as opções podem ser mais restritas. O gerenciamento das expectativas requer que a abrangência das mudanças, modificações conceituais ou benefícios adicionais sejam totalmente transparentes, caso contrário, as pessoas podem pedir apoio para atividades fora do âmbito do projeto; por exemplo, os membros da comunidade podem solicitar que um programa de educação dê apoio para água e saneamento.

As percepções e preocupações das pessoas são importantes e devem ser ouvidas, mas é preciso tentar evitar que opiniões pessoais e rumores dominem a discussão. Precisão e sinceridade são importantes para gerar confiança, visto que as pessoas frequentemente têm uma imagem pouco clara ou irrealista de como um projeto pode afetá-las, tanto em relação aos benefícios como a possíveis impactos adversos. Os cronogramas devem ser



As pessoas devem estar cientes de seus direitos em relação a um projeto ou programa. (Honduras, 2007)

comunicados de forma clara e deverá ser explicado o motivo dos eventuais atrasos. Se fornecidas de forma clara e compreensível, as informações poderão ajudar a evitar incertezas e preocupações com o futuro. Isso é de suma importância em situações de reassentamento, que podem ser traumáticas para os afetados. Também é importante evitar mal-entendidos em relação à importância que será dada às contribuições das partes interessadas no processo decisório: é provável que expectativas não atendidas acarretem perda de confiança e do apoio da comunidade. Em alguns casos, as pessoas que participam de uma consulta podem ter expectativas pouco realistas. Nem todos os grupos de partes interessadas percebem a complexidade do processo ou aceitam que seus pontos de vista podem não ser as únicas contribuições legítimas para a tomada de decisões. A melhor forma de evitar esses mal-entendidos é a transparência em relação ao processo e o fornecimento de *feedback* claro às partes interessadas. [Veja abaixo a seção: *Feedback* para as partes interessadas e transparência no processo decisório.]

Os benefícios previstos para as comunidades locais não devem ser exagerados. Um exemplo disso é a oportunidade de emprego local. As pessoas podem ter a expectativa de emprego permanente quando, na realidade, os empregos podem ser mais temporários, geralmente para mão de obra não qualificada ou semiespecializada durante uma fase da construção.²⁴

O momento em que as informações prévias devem ser fornecidas varia de acordo com a natureza do projeto e o contexto local. Em muitos casos, a legislação nacional estipulará a antecedência com que as informações devem ser disponibilizadas em relação aos eventos de consulta. Como regra geral, o processo deve permitir tempo suficiente para que as partes interessadas discutam as informações entre si e cheguem aos eventos de consulta com opiniões bem embasadas. Muitas comunidades consideram importante um processo interno de formação de consenso, e as autoridades do projeto devem permitir tempo suficiente para essas discussões e processos decisórios internos. Informações prévias devem ser fornecidas no mínimo 3 ou 4 dias antes de um evento de consulta. Em algumas situações, como projetos que envolvam maior risco de afetar povos indígenas, é necessário mais tempo; recomenda-se ao menos uma ou duas semanas.

Lista de controle

- Foram fornecidas aos grupos pertinentes de partes interessadas informações confiáveis, disponibilizadas em locais, idiomas e formatos apropriados?
- As partes interessadas tiveram tempo suficiente para analisar e discutir as informações entre si antes de serem convidadas a participar de eventos de consulta?

24. As oportunidades de desenvolvimento e os benefícios não devem ser confundidos com valores de indenização ou medidas de mitigação a título de compensação pelos impactos adversos. A indenização pelos impactos adversos causados pelo projeto, ou para os quais ele tenha contribuído, deve basear-se no princípio da perda líquida sofrida pelos afetados. Assim, não existe um limite superior fixo para o valor da indenização a ser paga. Em casos extremos, essa indenização pode afetar negativamente a taxa de retorno geral estimada do projeto, mas isso deve ser solucionado por meio da ponderação de sua viabilidade como um todo e não pela redução dos níveis de indenização a que as pessoas têm direito. Mais informações a esse respeito podem ser encontradas na seção sobre reassentamento involuntário, do Anexo I: Consulta às interessadas em diferentes circunstâncias.



4. Fóruns e métodos apropriados para o processo de consulta

A forma de consulta deve ser adaptada à natureza do projeto e basear-se no plano de análise e envolvimento das partes interessadas. Pode-se considerar uma combinação de diferentes tipos de interação, como:

- audiências ou reuniões públicas;
- oficinas e seminários;
- consultas a informantes-chave;
- grupos focais;
- mesas-redondas;
- discussões como parte da realização de pesquisas ou estudos censitários;
- consultas com uso de mídia eletrônica;
- campanhas de conscientização e envolvimento.

Muitas vezes o processo de consulta exigirá vários eventos separados e formatos diferentes e poderá demandar acompanhamento e envolvimento em momentos diferentes com as mesmas partes interessadas. Métodos e tipos de eventos diferentes serão apropriados para grupos distintos, por exemplo:

- se um projeto abranger uma área geográfica ampla, deverão ser realizadas consultas e discussões em diversos locais a fim de assegurar o comparecimento do maior número possível de pessoas;
- também pode haver considerações temporais quanto à realização das consultas: pode ser melhor falar com as pessoas à noite ou nos finais de semana e não em dias úteis;
- algumas pessoas podem ser operários migrantes e residir longe da comunidade local;
- algumas pessoas podem ser usuárias sazonais de terras e recursos, como é o caso de certos grupos nômades ou pastores;
- se as discussões forem realizadas a uma certa distância das casas das pessoas, pode ser necessário providenciar transporte para alguns indivíduos e grupos, como idosos ou pessoas com necessidades especiais;
- se as pessoas forem convidadas para um evento de consulta, mas não comparecerem, pode ser necessário intensificar ou reformular o trabalho de envolvimento para chegar até elas;
- ocupantes informais ou ilegais de um espaço, como moradores de favelas ou imigrantes sem visto de permanência, podem precisar da garantia de “espaço seguro” para o processo de consulta e de que não serão expulsos ou prejudicados de qualquer outra forma.

Durante o processo de consulta, os grupos de interesse organizados podem ser expressivos e influentes, ao passo que os grupos carentes e vulneráveis podem ser impedidos de se expressar. A fim de assegurar o acesso igualitário e justo ao processo, devem ser envidados esforços adicionais para assegurar que os grupos marginalizados ou vulneráveis não sejam prejudicados e reconhecer que os impactos adversos podem afetá-los mais gravemente do que a outros. Assim, uma consulta significativa às interessadas requer não apenas a identificação de diversos grupos, mas uma avaliação de seus interesses e grau de influência. Devem ser envidados esforços especiais para assegurar que sejam levadas em consideração as opiniões e preocupações das pessoas cujas vozes nem sempre são ouvidas. Portanto, em lugar de assegurar a representatividade geral, o processo de consulta deve registrar e considerar os pontos de vista dos diversos grupos de maneira desagregada. Com isso em mente, a seleção de participantes ou representantes das comunidades e de outros grupos não deve ser feita com base em uma amostragem aleatória da população como um todo. Para fins de consulta e interação com as partes interessadas, geralmente é mais adequado adotar uma combinação de metodologia de amostragem estratificada e intencional.²⁵ Em populações grandes, discussões presenciais e consultas a grupos-chave devem ser combinadas com campanhas de informação e divulgação pública acessíveis ao maior número possível de pessoas e em local onde elas tenham a oportunidade de registrar dúvidas e preocupações.

Não há uma regra fixa quanto ao número de participantes, nem em termos absolutos nem como percentual de população. Em vez de números absolutos, o enfoque recomendado é assegurar que cada um dos grupos e subgrupos identificados de partes interessadas relevantes esteja bem representado e tenha a oportunidade de expressar suas opiniões.

O formato mais comum dos eventos de consulta são as audiências ou reuniões públicas, em geral realizadas em nível de comunidade. Antes de organizar tais eventos, vale a pena considerar sessões de conscientização ou sensibilização para as autoridades participantes do projeto, a fim de assegurar que elas ouçam e demonstrem respeito a todos, e que os envolvidos compreendam que o objetivo é coletar opiniões e conhecer as preocupações das pessoas e transmitir informações sobre o projeto.

Principais pontos a tratar durante os eventos de consulta pública

- Explicar os objetivos da discussão, como a sessão será estruturada e o acompanhamento previsto.
- Preparar uma pauta para a discussão. Em certas circunstâncias, sobretudo quando o nível de confiança for baixo, pode ser necessário acordar um protocolo formal antes de dar início às discussões em si.
- Sintetizar as informações sobre o projeto recebidas pelas pessoas antes do evento de consulta [ver a seção anterior].
- Administrar as expectativas e ser claro sobre a função das consultas no processo decisório.

25. A amostragem estratificada divide a população em grupos distintos, enquanto a amostragem proposital é uma amostra não probabilística, selecionada com base nas características de uma determinada população e no objetivo do estudo.

- Garantir que a discussão abranja, no mínimo, as percepções e expectativas das pessoas acerca dos benefícios e possíveis impactos adversos do projeto, como esses impactos adversos podem ser evitados ou minimizados, quais mecanismos de mitigação poderiam ser adequados e o que as pessoas consideram ser mecanismos institucionais e organizacionais apropriados [ver na Parte I a seção sobre abrangência da consulta às interessadas].
- Fornecer tempo suficiente para que as pessoas expressem suas opiniões. Considerar a possibilidade de realizar discussões de acompanhamento, se necessário.
- Selecionar mediadores com base em sua capacidade de ouvir, explicar e gerar empatia. Quando possível, ter mediadores conhecidos e que gozem de confiança no meio local. Se houver necessidade de intérpretes, sempre que possível usar pessoas bilíngues locais.
- Resumir os pontos levantados e como se darão as ações de acompanhamento e *feedback*.
- Explicar como as pessoas podem se comunicar com o projeto e qual é seu direito a reparação caso o projeto não cumpra suas obrigações ou seja considerado prejudicial.

A vantagem das reuniões públicas como formato de consulta é a possibilidade de interagir com um grande número de partes interessadas e o grau de transparência proporcionado pelo processo, já que todos recebem as mesmas informações e acompanham a discussão. Essa é a metodologia de praxe na América Latina e no Caribe, onde a legislação e as práticas nacionais muitas vezes determinam que esses eventos públicos sejam realizados e documentados. Outras formas de consulta podem não ser encaradas como igualmente legítimas do ponto de vista legal ou processual. Contudo, ainda que devam ser considerados um requisito absoluto no processo de consulta, raramente um ou mais eventos formais e públicos são suficientes. No que tange às boas práticas, deve-se dar atenção à complementação dos eventos públicos com outros métodos de interação e consulta às interessadas. Nas consultas públicas, existem diversas armadilhas que o projeto deve evitar: não raro, nessas sessões funcionários públicos ou autoridades do projeto informam as comunidades locais sobre um projeto em vez de mediar um diálogo dinâmico e um processo de escuta. Frequentemente, essas sessões reúnem pessoas com pouca ou nenhuma informação prévia ou aviso antecipado e mesmo quando há um diálogo dinâmico em vez da divulgação unidirecional de informações, geralmente o formato faz que as sessões sejam dominadas por alguns indivíduos mais extrovertidos ou poderosos. A voz de alguns pode não ser ouvida. Em algumas sociedades, as mulheres raramente falam na presença de homens e podem ter mobilidade e autoridade mais restritas. Isso significa que é improvável que suas opiniões sejam registradas adequadamente se o único local de consulta for uma grande reunião pública. Do mesmo modo, se as discussões forem realizadas na língua de um grupo dominante, como o português, os membros das comunidades indígenas que falam outro idioma ficam em desvantagem.

Portanto, deve ser feita uma avaliação da capacidade das partes interessadas de participar do processo de consulta e se há necessidade de medidas especiais para facilitar seu envolvimento. Alguns grupos podem carecer de capacidade organizacional para participar de consultas comunitárias, não entender o funcionamento dos projetos, se sentir intimidados pelas autoridades externas ou ter timidez para expressar suas preocupações; finalmente as comunidades podem não ter a coesão social necessária para alcançar uma compreensão e opinião comum sobre o projeto.

Devido à “falta de condições igualitárias”, comum em reuniões públicas de maior porte, o projeto deve procurar entender se as partes interessadas locais podem interagir de forma significativa e considerar a oferta de assistência ou treinamento adicionais com vista a fortalecer a capacidade local conforme a necessidade. Também deve ser considerada a combinação de reuniões públicas com discussões em grupos focais, mesas redondas ou entrevistas com informantes-chave, para assegurar que haja consultas diretas a cada uma das categorias e subcategorias pertinentes identificadas de partes interessadas e que suas opiniões sejam registradas. Essas discussões podem envolver mulheres, jovens, pessoas com necessidades especiais ou outros grupos relevantes que talvez não estejam adequadamente representados em um ambiente maior.



Discussões com as partes interessadas podem ser tensas e gerar confronto, portanto, as equipes do projeto precisam estar preparadas para ouvir as queixas das pessoas sem se colocar na defensiva. [Foto de consultas à comunidade Nazo no Panamá, 2008]

Essa é também uma área na qual a equipe do BID pode desempenhar um papel positivo, verificando se o processo de consulta não é dominado pelos grupos mais poderosos e reduzindo a probabilidade de elitização dos benefícios do projeto.

O projeto deve respeitar o tempo das pessoas, e as discussões e eventos, ser agendados em locais e horários que possibilitem o comparecimento das pessoas. Embora não seja recomendado remunerar as pessoas para participar dos eventos de consulta, alguns custos diretos, como transporte, devem ser cobertos nos casos em que as sessões sejam realizadas a uma certa distância da casa das pessoas. As pessoas também devem ser fornecidas comida e bebida, para evitar gasto com despesa pessoal.

O processo de consulta deve ser público e transparente, o que significa que eventos específicos, como reuniões comunitárias, devem ser realizados em locais apropriados e de maneira a permitir a livre participação das pessoas. Na medida do possível, devem-se evitar conversas a portas fechadas com alguns indivíduos ou em pequenos grupos, a fim de reduzir a probabilidade de intimidação, conluio ou corrupção. Contudo, o projeto deve tomar providências para proteger a confidencialidade das pessoas se as questões forem particularmente sensíveis e em situações de tensão e conflito nas quais possa haver risco de retaliação contra indivíduos ou grupos.

Na medida do possível, na consulta aos diversos grupos de partes interessadas deve ser seguido o princípio da **negociação de boa-fé**, principalmente quando há um risco significativo ou elevado de impactos adversos e quando houver o objetivo de se chegar a um consenso formal com as comunidades. Além dos princípios da consulta significativa às interessadas já discutidos anteriormente, a negociação de boa-fé deve ser caracterizada pela disposição de todas as partes para se envolver no processo, concordar com respeito à natureza do processo e disposição para mudar ou alterar os posicionamentos iniciais.



É improvável que os pontos de vista das partes interessadas sejam homogêneos ou unificados. Portanto, não é realista esperar que um projeto receba apoio irrestrito.

A anuência ou consentimento por parte de uma comunidade, por exemplo de povos indígenas, não significa que não haverá opiniões divergentes dentro dela. É importante estar ciente dessas situações: em alguns casos, as comunidades podem chegar a uma opinião coletiva que todos ou a maioria dos membros consideram legítima, ao passo que outras comunidades podem permanecer divididas em suas opiniões sobre o projeto e seu próprio papel. Nessas situações, devem ser feitas tentativas para negociar acordos e mediar as diferentes facções. Quando for esse o caso, é importante que a mediação seja feita por um terceiro indivíduo de confiança, como por exemplo um clérigo ou líder local, um ancião ou representante de ONG honesta e de confiança.

Algumas comunidades podem tentar chegar a uma posição que possam apresentar às autoridades do projeto como uma visão consensual, pois desejam projetar um posicionamento comum para os observadores externos. Essa posição deve ser respeitada, mas as autoridades do projeto devem estar cientes de que aquilo que é comunicado como apoio ao projeto pode ocultar tensões e desentendimentos dissimulados. Também pode haver conflitos e rivalidades dentro e entre os grupos de partes interessadas. Uma decisão coletiva pode ter sido alcançada ignorando as opiniões de segmentos vulneráveis ou com menos voz dentro da comunidade. Em alguns casos, pode ter ocorrido um certo grau de “coerção coletiva”, em que a maioria ou os membros mais poderosos da comunidade pressionam os demais a aceitar a opinião majoritária, mesmo que ela não represente seus melhores interesses. Por exemplo, o provimento de infraestrutura local muitas vezes requer o uso de terras comunitárias sem remuneração, como contribuição da comunidade para o projeto. Isso pode funcionar bem em muitos casos, mas também já houve exemplos de elites locais que “oferecem voluntariamente” as terras das famílias mais carentes. Aqueles que são pressionados dessa forma podem ser incapazes de resistir, já que isso poderia implicar em marginalização ou outras sanções no âmbito da comunidade. Essas dinâmicas nem sempre são fáceis de identificar, mas o processo de análise e consulta deve procurar compreender as opiniões e preocupações de todas as categorias relevantes de partes interessadas, conforme já se comentou em seções anteriores.

Já houve casos em que ativistas defensores da justiça social e ambiental foram perseguidos e até assassinados. O processo de análise e engajamento do projeto deve reconhecer esses riscos, principalmente em áreas nas quais interesses econômicos ou políticos poderosos ameaçam as terras, recursos ou meios de subsistência das pessoas carentes ou vulneráveis. O pessoal do BID ou de outras IFIs deve estar atento a qualquer indicação de que oponentes ao projeto estão sendo ameaçados ou submetidos a qualquer tipo de intimidação. Se isso ocorrer, a questão deve ser encaminhada como uma preocupação para a alta administração, a fim de que sejam tomadas as devidas providências, que podem incluir a suspensão ou cancelamento do projeto.

Finalmente, é importante definir e transmitir às partes interessadas como elas podem oferecer ao projeto contribuições e sugestões adicionais. Ao longo de todo o ciclo do projeto, tanto durante a preparação quanto a implementação, deve estar à disposição das partes interessadas um canal de comunicação sempre aberto e acessível.

Uma questão a considerar é o intervalo entre os eventos de consulta e a implementação de fato do projeto. Não é incomum que haja uma demora prolongada entre sua fase de planejamento e as atividades propriamente ditas. Geralmente, as comunidades locais desconhecem as etapas burocráticas, jurídicas e técnicas que precisam ser cumpridas antes da efetivação de um projeto. Na consulta às interessadas locais, a equipe do projeto deve, portanto, informar o prazo previsto até que os resultados locais possam ser vistos, uma vez que uma demora prolongada pode gerar decepções e frustrações, além de diminuir o apoio ao projeto.

Lista de controle

- O processo de consulta foi concebido de forma a ser adequado aos diversos grupos e subgrupos de partes interessadas?
- Grupos vulneráveis ou marginalizados tiveram oportunidade de expressar suas opiniões e preocupações?
- Quando pertinente, foram tomadas medidas para proteger as pessoas contra retaliações?
- As partes interessadas foram informadas sobre como podem se comunicar com o projeto dali em diante?



5. Mecanismos de reparação de queixas

O estabelecimento de um Mecanismo de Reparação de Queixas (MRQ) no nível do projeto constitui uma parte importante da prevenção e gerenciamento do risco ambiental e social. As partes interessadas afetadas, sejam elas indivíduos ou grupos, devem ter acesso a um mecanismo transparente, justo e equitativo capaz de atuar com um grau de independência em relação ao projeto. Os MRQ são mecanismos públicos ou privados que recebem e solucionam preocupações. Contar com um MRQ operacional no nível do projeto é responsabilidade do mutuário.²⁶ Isso se faz necessário quando houver risco de impactos adversos, como aqueles que possam causar deslocamento ou afetar negativamente povos indígenas, mas é sempre uma boa prática. As populações afetadas pelo projeto também podem comunicar dúvidas e queixas sobre a natureza do próprio processo de consulta, como por exemplo a sensação de exclusão.



Em princípio, o MRQ em nível de projeto deve atender a quatro objetivos:

- I. subsidiar o **processo decisório** relacionado ao planejamento e desenvolvimento do projeto, o que significa que precisa fazer parte de um sistema de gerenciamento de projetos;
- II. servir como mecanismo para a **solução** tempestiva de problemas e evitar que eles descambem para conflitos sociais;
- III. constituir um mecanismo de **responsabilização**, em que as pessoas possam buscar reparação quando necessário; e
- IV. ser incorporado ao processo de monitoramento e avaliação de um projeto e contribuir para a **aprendizagem** institucional.

26. IFIs como o BID e o Banco Mundial instituíram mecanismos de responsabilização, por meio dos quais as populações afetadas podem apresentar queixas e reclamações. Cabe observar que por ocasião de verificações de conformidade geralmente esses mecanismos de responsabilização têm poderes apenas para avaliar se o pessoal e a administração da IFI seguiram suas próprias políticas e requisitos. Como o planejamento e a implementação do projeto são de responsabilidade do mutuário, o mecanismo de responsabilização das IFIs deve, portanto, ser complementado por um MRQ sólido no nível de projeto.

Tal como acontece com outros aspectos da consulta a partes interessadas, a criação de um MRQ deve ser proporcional ao risco e complexidade do projeto. Ele deve ser estabelecido com base na análise de questões prioritárias ao longo do processo de avaliação acima descrito e sua estrutura e funcionamento devem ser discutidos com os grupos de partes interessadas pertinentes. Ele deve procurar solucionar prontamente os problemas, sem nenhum custo para os reclamantes ou outros que venham a utilizá-lo e deve garantir que não ocorram retaliações contra os reclamantes. Embora seja específico do projeto, o MRQ não deve impedir o acesso a recursos judiciais ou administrativos. Sempre que possível, devem-se usar mecanismos institucionais locais estabelecidos, como, por exemplo, na mediação de conflitos. Visto que todas as partes interessadas devem ter fácil acesso ao MRQ, deve-se considerar a forma de estabelecer esse mecanismo em diferentes tipos de projetos. Por exemplo, em projetos que englobam grandes áreas, como um programa nacional com vários subcomponentes em diversos locais, podem ser necessários vários pontos de contato. Quando há obras realizadas por empreiteiras e subempreiteiras, pode ser melhor ter um MRQ geral para o projeto, combinado com pontos de entrada mais localizados no nível das empreiteiras.

Em termos de cronogramas, a preparação e consulta sobre a estrutura e as funções de um MRQ devem começar já no início do período de preparação do projeto. Idealmente, ele deve entrar em funcionamento antes de totalmente concluído o desenvolvimento e apresentado o projeto para aprovação, já que é provável que muitas das preocupações das partes interessadas venham a surgir durante a fase preparatória. O MRQ deve continuar a funcionar durante toda a fase de implementação do projeto.

Consulte na Parte Três do Anexo II.

Lista de controle

- Foi estabelecido e integrado um MRQ ao Sistema de Gestão Ambiental e Social do projeto?
- Qual foi a contribuição da consulta às partes interessadas para a criação do MRQ?
- O MRQ é do conhecimento das pessoas afetadas? Está facilmente acessível?
- O MRQ tem mandato e autoridade para abordar e solucionar as questões levantadas pelas partes interessadas e influenciar as decisões de planejamento e implementação do projeto?



6. Decisões de planejamento e implementação sob a perspectiva das partes interessadas

Ao considerar as contribuições das partes interessadas nas decisões sobre o projeto, há quatro tipos diferentes de decisão a tomar:

- I. como as contribuições das partes interessadas podem se refletir em concepções e implementação revistas e aprimoradas do projeto básico;
- II. como as contribuições das partes interessadas podem fornecer a base para obtenção de mais benefícios para o projeto ou outros direcionados para as comunidades locais;
- III. como os possíveis impactos adversos devem ser evitados, minimizados ou indenizados; e
- IV. quais os mecanismos institucionais e organizacionais mais adequados para que o projeto seja sensível às necessidades e anseios das várias partes interessadas.

As pessoas devem ter a oportunidade de ouvir e comentar os esquemas de implementação propostos relacionados às questões que as afetam, inclusive a melhor forma de criar um mecanismo de reparação de queixas, conforme se analisou na seção anterior.

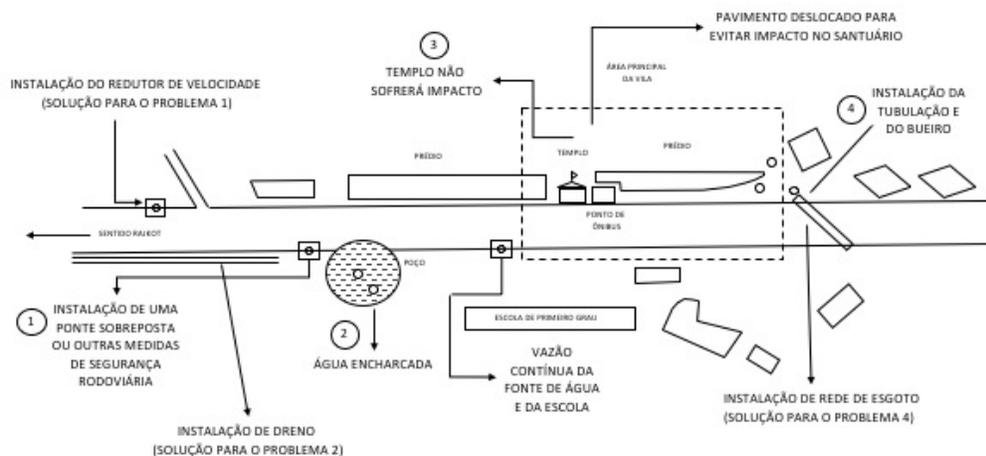
Devem ser consideradas discussões de acompanhamento com as mesmas partes interessadas. Por exemplo, quando planos do projeto, como os planos de ação de reassentamento, estão em fase adiantada de redação, as pessoas devem ter oportunidade de comentar o que está sendo proposto e expressar suas opiniões acerca de várias opções disponíveis.

Conforme se afirmou anteriormente, as partes interessadas não representam um grupo homogêneo. É improvável que seus pontos de vista sejam os mesmos, e não é realista esperar um consenso ou acordo total entre todos. Portanto, um dos aspectos da consideração das contribuições das partes interessadas é refletir sobre as opiniões e preocupações dos diversos grupos, buscar amplo apoio sempre que possível e continuar interagindo com aqueles que possam se opor ao projeto, bem como considerar formas de abordar suas preocupações quando apropriado.

Em determinadas circunstâncias de alto risco, como por exemplo em projetos que afetem povos indígenas, é necessário que haja um acordo ou consentimento formal.²⁷ Mesmo nessas situações, "acordo" não significa necessariamente unanimidade de opinião. Ele pode ser conseguido mesmo quando alguns indivíduos ou grupos da comunidade discordarem. O mais importante é que uma decisão seja tomada pelas autoridades reconhecidas da comunidade e que ela seja respeitada como legítima pelos seus membros. Se tal acordo não puder ser atingido, torna-se necessário encontrar alternativas para o projeto ou para seus aspectos específicos objetivos.

A ponderação sobre como os pontos de vista das partes interessadas devem ser contemplados no planejamento e implementação do projeto deve ser encarada como um processo contínuo e não um evento ou ponto de decisão único. É exatamente esse o caso em projetos nos quais o planejamento se efetiva por etapas, como por exemplo em projetos compostos por vários subprojetos ou projetos lineares, como um oleoduto ou gasoduto. Existem muitas decisões referentes a projetos de engenharia que podem ser aperfeiçoadas quando se consideram as contribuições das partes interessadas, o que pode evitar ou reduzir possíveis impactos ambientais

27. Consulte no Anexo I: Consulta às interessadas em diferentes circunstâncias.



Fonte: Adaptado do Projeto de Rodovias Estaduais de Gujarat, Índia, 1998

Exemplo de boa prática: Plano revisado de um projeto rodoviário após discussão com os membros da comunidade local sobre como maximizar os benefícios e minimizar os possíveis impactos. [De Gujarat, Índia, 1998]

ou sociais adversos. Um alinhamento rodoviário pode ser alterado para evitar danos aos bens da comunidade, crenças culturais e espirituais podem influenciar a criação de um programa de saúde e entender as preferências das mulheres para organizar seu trabalho pode melhorar o desenvolvimento de projetos de água e saneamento.

Um tipo de projeto cada vez mais comum é o projeto com metodologia programática: um programa maior, com vários subcomponentes ou atividades, em que muitos dos detalhes são decididos durante a implementação. Projetos orientados pela demanda, como os de desenvolvimento comunitário, provimento de infraestrutura básica local e desenvolvimento habitacional muitas vezes são projetados em termos gerais antes da aprovação do projeto como um todo. Ainda que uma amostra dos subprojetos ou partes de um programa geral possa ter concepções finais antes da aprovação, a maioria dos subcomponentes não é conhecida antes da fase de implementação. Nesses casos, não é prático nem realista consultar todas as partes interessadas locais pertinentes, uma vez que as áreas de impacto são desconhecidas ou não apresentam detalhes suficientes para uma consulta significativa. A divulgação dos estudos finais ou resumos de consultas tampouco é viável nessas situações. Em vez disso, recomenda-se uma abordagem em dois níveis:

O plano geral do projeto e seus procedimentos para a seleção e implementação de subprojetos devem ser objeto de consulta a grupos que representem grupos prováveis de partes interessadas. Muitas vezes, grupos diferentes podem ser representados por associações regionais ou nacionais, sindicatos, redes de povos indígenas, ONG locais e nacionais, etc.

À medida que os subprojetos específicos ou as fases dos projetos forem decididos, os princípios e elementos da consulta significativa apresentados nesta nota devem ser aplicados em cada situação.²⁸

Os empréstimos para Intermediários Financeiros (IFs) constituem um caso especial. Nas operações com IFs, a questão primordial a ser avaliada antes da aprovação é a capacidade do organismo executor em gestão ambiental e social. Nessa fase, a consulta direta às interessadas externas pode não ser prática. Entretanto, o Sistema de Gestão Ambiental e Social do IF deve incorporar procedimentos e capacidade de consulta às interessadas afetadas e outras partes interessadas em subprojetos e atividades de repasse de empréstimos.

Lista de controle

- ☑ A estrutura de gerenciamento do projeto prevê a consideração de questões ambientais e sociais de forma integrada, juntamente com questões de engenharia, financeiras e outras?
- ☑ Há evidências de como as opiniões das partes interessadas foram consideradas nas decisões relacionadas ao planejamento e implementação do projeto?
- ☑ É possível demonstrar que as contribuições das partes interessadas foram úteis para a aplicação de uma hierarquia de atenuação, isto é, a prevenção, minimização ou compensação de impactos adversos?

28. Em um programa descentralizado e de porte muito grande, pode ser difícil assegurar que isso seja feito sistematicamente, de sorte que a capacidade organizacional pode ser fraca no nível descentralizado. No entanto, devem ser envidados esforços para apoiar e verificar se o processo é transparente, sistemático e não discriminativo e que o planejamento e a implementação no nível do subprojeto levem em consideração os pontos de vista das partes interessadas.



7. *Feedback* para as partes interessadas e transparência no processo decisório

Com muita frequência, as partes interessadas são convidadas a participar de um evento de consulta pública, mas posteriormente nunca recebem notícias das autoridades do projeto. Isso não só constitui desrespeito ao tempo das pessoas e seu engajamento, mas também estimula ceticismo e atitudes negativas em relação ao projeto. Portanto, é importante manter bons registros de todas as consultas e discussões, bem como resumi-los e compartilhá-los com os participantes o mais rápido possível, em formato acessível e compreensível para todos. É preciso demonstrar a eles que o projeto está disposto a considerar seus pontos de vista e que o processo de consulta é real e não uma abordagem pró-forma ou um exercício de relações públicas.

O *feedback* oportuno e relevante às partes interessadas sobre a solução de suas questões pode incluir:

- registro do local, horário e participantes;
- principais questões discutidas;
- eventuais consensos obtidos;
- como as recomendações foram ou serão consideradas no processo decisório do projeto;
- como as decisões tomadas com base nas contribuições das partes interessadas deverão ampliar os benefícios e reduzir ou compensar os impactos adversos;
- áreas de desacordo ou divergência de opiniões, seja entre as partes interessadas ou entre os participantes e as autoridades de projetos, e os motivos da impossibilidade de atendimento de algumas recomendações;
- canais de comunicação futuros e processo de consulta previsto, inclusive o acesso a recurso por meio de um mecanismo de reparação de queixas.

Lista de controle

- As partes interessadas foram informadas sobre como suas contribuições ajudarão o processo decisório do projeto?
- Foram feitos e compartilhados com as partes interessadas registros sistemáticos dos eventos de consulta?



8. Dados de referência, planos de ação e sistemas de

Dados de referência de boa qualidade em um projeto são importantes por vários motivos. Os dados ajudam a embasar o desenvolvimento e implementação do projeto, uma vez que eles são um insumo essencial nos planos de ação e sistemas de gerenciamento e é necessário fazer comparações e avaliações dos resultados e impactos do projeto.

Em seu nível mais fundamental, qualquer projeto deve ser capaz de responder a algumas perguntas básicas como parte de uma avaliação de integridade: as pessoas afetadas estão em situação melhor ou pior do que antes do projeto? As mudanças podem ser atribuídas ao projeto, ou outros fatores contribuíram para elas? Os eventuais impactos adversos do projeto, como reassentamento involuntário, foram compensados adequadamente pelos mecanismos de mitigação, de forma a que ao final do projeto as pessoas não tenham sofrido perda líquida de bens, meios de subsistência ou bem-estar?

Embora essas comparações só possam ser realizadas durante ou mesmo após a implementação do projeto, os dados de referência e a comparação devem ser definidos durante sua preparação.²⁹ Assim, as discussões e consultas aos grupos de partes interessadas devem ser complementadas por estudos mais rigorosos, como pesquisas socioeconômicas e um censo completo, quando ficar claro que serão necessárias informações de referência objetivas e quantificáveis para identificar os benefícios e as medidas de mitigação. Esses estudos devem ser feitos como parte do processo de Avaliação de Impacto Ambiental e Social e concluídos antes da finalização de planos específicos, como os Planos de Ação de Reassentamento ou o Plano Geral de Gestão Ambiental e Social.

Os dados devem ser desagregados por grupos sociais relevantes, conforme observado na análise das partes interessadas na seção anterior. As pessoas adversamente afetadas e os beneficiários do projeto devem ser desagregados por gênero e os indicadores de monitoramento devem acompanhar as medidas de prevenção e mitigação por resultados relacionados ao sexo e ao gênero.

A unidade de análise e direitos adquiridos a ser auxiliada dependerá do contexto. Por exemplo, em uma situação de reassentamento, a unidade de análise e direitos adquiridos pode ser um indivíduo no caso de restauração de meios de subsistência, uma família quando se tratar de reposição de casa e propriedades ou uma comunidade quando for necessário repor ativos como escolas, templos ou outros bens comunitários.

A coleta de dados para um levantamento censitário e/ou socioeconômico deve ser usada como um método complementar de consulta às partes interessadas, permitindo discussões com as famílias e os membros da comunidade. O *feedback* e os comentários dos pesquisados devem ser documentados e considerados entre outras contribuições do processo de consulta às interessadas. Se forem usadas entrevistas ou pesquisas estruturadas, é importante que elas incluam perguntas abertas e a possibilidade de que a equipe do projeto explore as respostas para entender melhor as preocupações e as prioridades em nível local.

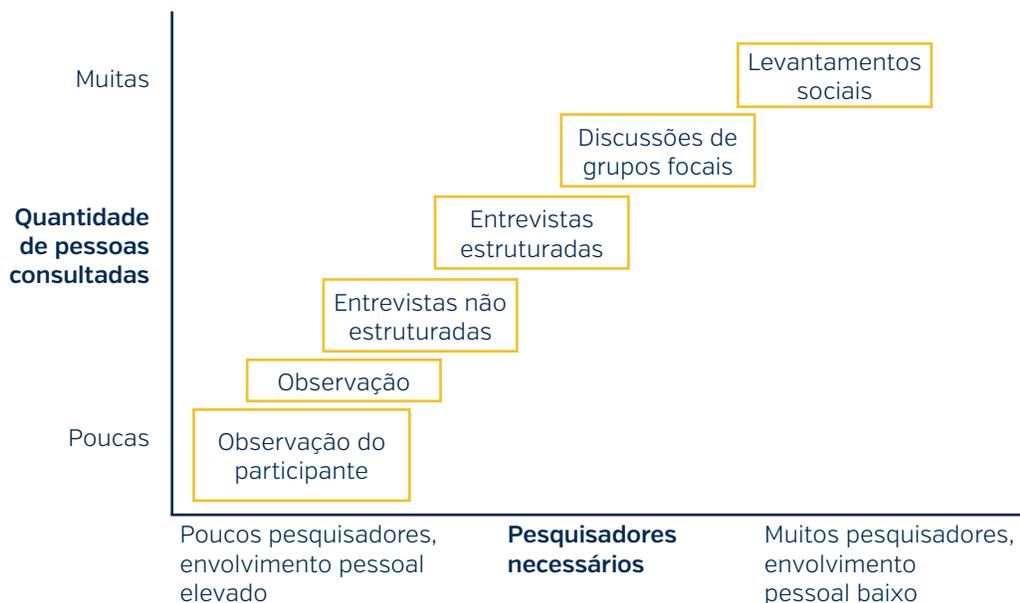
A validade e confiabilidade dos dados da pesquisa podem ser sensivelmente melhoradas por meio da verificação com as partes interessadas locais, que também podem embasar a elaboração de uma pesquisa que ajude a identificar questões importantes que não são evidentes para observadores externos. Conforme se observou na seção anterior sobre análise e consulta às partes interessadas, isso inclui também levar em consideração a percepção das pessoas e não apenas os impactos e interesses “objetivos”. Embora muitos impactos – positivos ou negativos – possam ser quantificados

29. Nesta seção, a discussão sobre dados e metodologias refere-se a questões ambientais e sociais e aos aspectos de consulta relacionados a elas e não se trata de uma discussão abrangente sobre dados e metodologias do projeto como um todo.

por serem físicos e tangíveis, diversos outros são de natureza qualitativa e somente podem ser entendidos por meio da interação com as pessoas afetadas. Esses aspectos menos tangíveis do bem-estar das pessoas podem incluir:

- a percepção de valor que as pessoas têm dos habitats e ecossistemas naturais;
- a importância dada ao patrimônio cultural tangível e intangível, como o conhecimento tradicional;
- os laços ritualísticos ou espirituais com um local;
- como o capital social³⁰ proporciona sistemas de reciprocidade e segurança humana;
- como os padrões de desigualdade e exclusão social afetam diferentes grupos, como por exemplo a situação das mulheres em uma sociedade;
- o grau de confiança e credibilidade das instituições locais.

É importante compreender questões como essas, mas elas são difíceis de capturar com as metodologias de pesquisa tradicionais. Recomenda-se uma combinação de métodos, na qual um diálogo sensível e respeitoso com as pessoas e comunidades locais afetadas sejam parte integrante do processo. O gráfico abaixo ilustra a adoção de diferentes métodos e algumas implicações das abordagens:



30. Capital social refere-se às relações e redes de que participam as pessoas. O capital social positivo gira em torno da confiança, reciprocidade e cooperação. O capital social pode se dar dentro de um grupo (vínculos) e entre grupos (pontes).

O processo de consulta deve ser encarado não apenas como uma forma de fornecer informações sobre o projeto às partes interessadas e receber suas respostas e reações, mas também como parte integrante da obtenção e verificação dos dados necessários para planejar, executar e avaliar um projeto.

A consulta deve abranger especificamente os planos de ação preliminares, como os Planos de Ação de Reassentamento. Antes que esses planos sejam finalizados, as principais partes interessadas, sobretudo os grupos que podem ser afetados adversamente, devem ter a oportunidade de comentar o nível de realismo e praticidade dos planos, se eles abordam as preocupações e recomendações das partes interessadas e como elas poderiam se envolver nas diferentes etapas. É importante envolver ativamente as partes interessadas afetadas na criação e aplicação de medidas corretivas. Além de fortalecer a viabilidade e o provável sucesso dos mecanismos de indenização, uma abordagem participativa pode, também, reduzir a dependência e a sensação de vitimização ou a situação de receptores passivos de mecanismos de apoio criados e fornecidos por outros.

Do mesmo modo, as partes interessadas devem ser consultadas sobre os aspectos relevantes do sistema de gerenciamento de projetos, já que ele as afeta. Isso pode incluir discussões sobre funções, competências, cronogramas, clareza sobre quem detém a autoridade, como as questões são coordenadas e como as partes interessadas devem se envolver no projeto ao longo de seu ciclo de vida.

Lista de controle

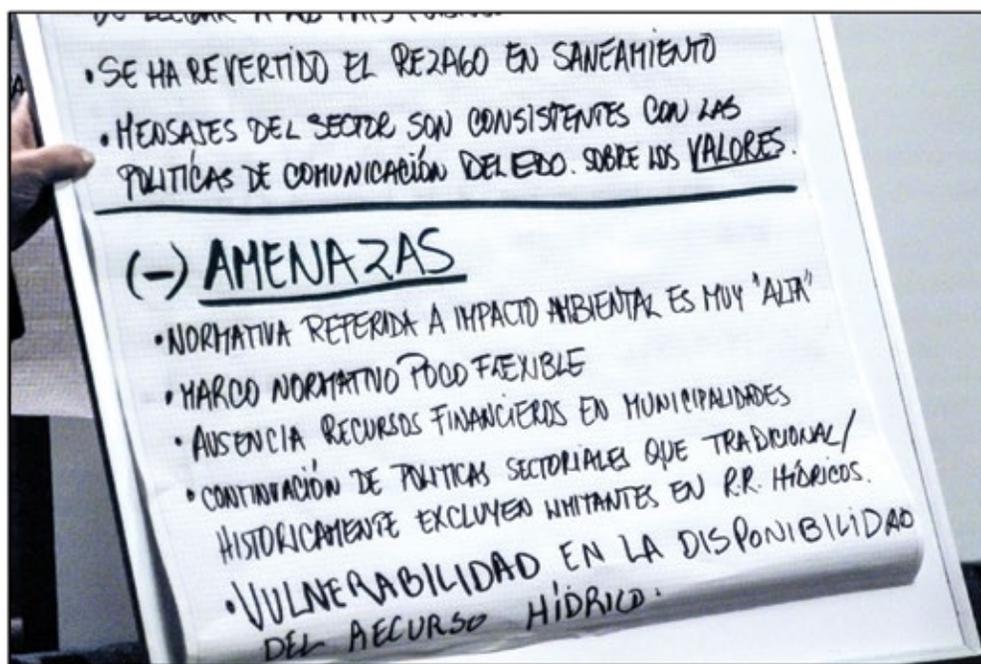
- ☑ Foram coletados dados de referência que permitirão uma comparação significativa entre “antes e depois” da intervenção do projeto, relacionada a questões ambientais e sociais quantitativas e qualitativas?
- ☑ Os grupos relevantes de partes interessadas foram consultados sobre a relevância e validade dos dados, planos de ação propostos, estruturas de gestão e esquemas institucionais?



9. Documentação e divulgação pública

A consulta às partes interessadas deve ser documentada sistematicamente. O objetivo não é apenas manter um registro, mas preservar evidências e contribuições para as decisões tomadas ao longo do ciclo do projeto. Sem documentação adequada, não há como verificar se um processo de consulta foi significativo ou não. Ela é particularmente importante em situações em que possa haver questionamentos ou oposição a um projeto: frequentemente, as pessoas se queixam de não terem sido consultadas adequadamente e a única forma de responder a essas alegações é documentando e demonstrando como as consultas foram realizadas, quem foi representado e quais foram os critérios para a tomada das decisões.

É obrigatória para o mutuário e para a IFI a prestação de informações à população e a divulgação formal dos documentos-chave do projeto. Além daquilo que determina a legislação nacional, o mutuário sintetiza as contribuições e sugestões das partes interessadas durante o processo de consulta, fornece a elas um feedback sistemático e incorpora seus pontos de vista aos estudos e planos de ação relevantes, inclusive aos planos revisados de planejamento e implementação do projeto, bem como aos seus planos de ação ou gerenciamento. A IFI divulga as avaliações realizadas pelo mutuário, inclusive os resultados da consulta, resumindo os aspectos relevantes do processo de consulta em documentos divulgados em seu *website*.³¹



É importante documentar os resultados do processo de consulta de forma clara para todos. [México, 2006]

31. No caso do BID, em 2017 isso inclui a Estratégia Ambiental e Social (ESS), o Perfil do Projeto (PP) e o Relatório de Gestão Ambiental e Social (ESMR). Outras IFIs adotam requisitos semelhantes, embora a terminologia e os requisitos processuais variem.

Existem diversas maneiras de documentar o processo de consulta à partes interessadas. Sempre que possível, deve ser mantido um registro escrito e atas dos eventos de consulta, sendo aconselhável que essas atas sejam assinadas pelos participantes e representantes das autoridades do projeto. Nos casos em que há necessidade de consentimento ou consenso, como em situações de possíveis impactos adversos significativos sobre os povos indígenas, deve haver evidências claras e acessíveis a todos de que foi atingido um consenso.

Os eventos de consulta também podem ser registrados por meio de fotografias, vídeo ou áudio. As partes interessadas que participarem devem ser informadas sobre os métodos de documentação propostos. Se algumas pessoas se opuserem a fotografias ou gravações de vídeo ou som, pode ser útil discutir a questão e explicar que a finalidade de registrar os procedimentos é assegurar que as opiniões das pessoas não sejam distorcidas e que haja um registro apropriado dos pontos acordados. Se ainda assim as pessoas se opuserem, suas opiniões devem ser respeitadas e o fato deve ser registrado na documentação escrita. O projeto também deve deixar claro para as pessoas se opiniões específicas serão atribuídas a pessoas específicas. Deve-se considerar a aplicação das chamadas “Regras de Chatham House”, pela qual os participantes podem usar e repetir as informações recebidas sem revelar a identidade ou afiliação das pessoas que fornecerem as informações ou comentários. O desejo de confidencialidade total de algumas partes interessadas deve ser respeitado, principalmente se houver risco de retaliação.

A divulgação pública de documentos-chave do projeto é exigida pelas políticas de acesso à informação ou divulgação de informações das IFIs. A ênfase se dá no acesso máximo à informação para o maior número possível de pessoas. Em muitos casos, políticas e normas ambientais e sociais específicas também possuem requisitos de divulgação.

A finalidade da divulgação pública não é apenas proporcionar acesso transparente à informação, mas permitir que as partes interessadas transmitam suas opiniões e preocupações e que essas opiniões sejam consideradas com seriedade antes da finalização das decisões de planejamento e implementação do projeto. Dessa forma, não é significativo simplesmente publicar planos e documentos de projetos concluídos; as partes interessadas devem ter tempo e oportunidade de reagir às versões preliminares dos documentos.

Lista de controle

- O processo de consulta às partes interessadas foi documentado sistematicamente?
- Foi oferecido às partes interessadas afetadas envolvidas o acesso fácil às informações relevantes do processo de consulta?
- Os documentos relevantes do projeto, como a ESIA, foram atualizados de modo a refletir os resultados do processo de consulta antes da aprovação do projeto?
- Os documentos-chave do projeto foram divulgados publicamente antes que os marcos definidos pelas políticas e procedimentos fossem atingidos?



Consulta permanente às partes interessadas durante a implementação

Antes da aprovação de um projeto, disposições explícitas referentes à consulta permanente às partes interessadas devem ser incluídas nos planos de ação e documentos pertinentes, como o Plano de Gestão Ambiental ou o Plano de Ação de Reassentamento, e o contrato oficial do projeto deve fazer referência a esses documentos. Devem ser feitas dotações orçamentárias com vistas a assegurar a realização da consulta permanente às partes interessadas: a documentação que deve estar disponível antes da aprovação de um projeto deve incluir a avaliação da capacidade e comprometimento do projeto para empreender a implementação efetiva daquilo que foi descrito nos diversos estudos e documentos. Conforme se observou anteriormente, isso é de suma importância quando os estudos e planos tiverem sido elaborados por consultores externos. Embora esses documentos possam apresentar boa qualidade técnica, pode não haver suficiente compreensão ou apropriação dos planos entre os responsáveis pela implementação do projeto.

É importante incorporar ao projeto, também durante sua implementação, flexibilidade suficiente para o sequenciamento adequado do processo de consulta. Considerando que é comum a falta de finalização de concepções de todas as partes de um projeto antes de sua aprovação, as partes interessadas locais devem ser consultadas e estar preparadas para oferecer contribuições às concepções finais e à implementação do projeto, mesmo quando isso ocorrer durante sua execução.



Interação contínua com as partes interessadas durante a implementação do projeto. [Brasil, 2007]



Os princípios analisados em seções anteriores também se aplicam às consultas feitas durante a implementação: a consulta a partes interessadas deve basear-se em uma análise das questões e nas partes interessadas pertinentes, tendo em mente que novas partes interessadas podem ter surgido ao longo da implementação. Deve haver informações e divulgação prévias, e as opiniões das partes interessadas devem ser consideradas antes da conclusão das decisões de planejamento ou implementação. As partes interessadas devem ter acesso ao Mecanismo de Reparação de Queixas do projeto do início ao fim do processo.

Um elemento importante da consulta às partes interessadas durante a implementação do projeto é o gerenciamento de circunstâncias imprevistas. Nenhum plano será perfeito: circunstâncias imprevistas acontecem e dificuldades de implementação são comuns. A medida da solidez de um sistema de gerenciamento do risco ambiental e social não é que ele garanta a ausência de impactos adversos – o que é impossível – mas que tenha a capacidade de minimizar a probabilidade de ocorrência de riscos, agilidade na identificação de problemas e dificuldades e capacidade de resposta eficaz e adequada. A consulta permanente e significativa às partes interessadas é indispensável para essa gestão adaptativa. Os grupos pertinentes de partes interessadas devem ser informados e consultados acerca de quaisquer alterações significativas no projeto. As pessoas afetadas devem, no mínimo, ser informadas periodicamente sobre o andamento dos planos de implementação que lhes digam respeito e ter a oportunidade de interagir com as autoridades do projeto sem medo de intimidação ou retaliação.

O processo de consulta deve ser cuidadosamente acompanhado durante a implementação³² e encarado como um diálogo permanente com as partes interessadas. A interação significativa é capaz de identificar problemas e ajudar a solucioná-los antes que se transformem em conflitos de vulto.

32. Recursos orçamentários e de outra natureza precisam ser destinados a isso como parte da proposta do projeto como um todo. No caso do BID e de outras IFIs, esse montante pode ser incluído na proposta do empréstimo.

Deve-se considerar também a criação de um processo estruturado de acompanhamento participativo, ou seja, capacitar as partes interessadas locais a participar da criação de um sistema de monitoramento, por exemplo, identificando indicadores significativos para elas e participando do registro e análise dos dados. Essa pode ser uma forma valiosa de fornecer informações relevantes para o gerenciamento de projetos, além de proporcionar um meio mais transparente para que as partes interessadas afetadas verifiquem se o projeto está cumprindo o que foi acordado e o progresso na consecução de seus objetivos gerais. Um sistema de acompanhamento participativo bem concebido pode propiciar dados mais objetivos e uma compreensão comum do que o projeto está alcançando, fortalecendo assim a apropriação e o compromisso locais e a sustentabilidade geral do projeto.

Lista de controle

- Os planos do projeto e os contratos legais indicam um compromisso com a consulta permanente às partes interessadas durante a implementação?
- Foram criadas disposições para atualizar o processo de análise e envolvimento das partes interessadas durante a implementação do projeto, de modo a contemplar as mudanças na composição ou nos riscos das partes interessadas?
- Há mecanismos de consulta às partes interessadas antes da finalização das concepções feitas durante a fase de implementação?
- Há disposições para envolver as partes interessadas na gestão adaptativa, como por exemplo por meio do acompanhamento participativo?

PARTE TRÊS: **ANEXOS**

- I. Consulta às partes interessadas em diferentes circunstâncias Aspectos de gênero
Reassentamento involuntário Povos indígenas
- II. Mecanismos de reparação de queixas no nível do projeto
- III. Exemplos de Ferramentas e Modelos Exemplo de Termos de Referência
Esquema de planejamento do processo de consulta
Matriz de análise das partes interessadas
Ferramenta de avaliação do MRQ
Indicadores do MRQ
Relatório de síntese do processo de consulta
- IV. Bibliografia e recursos

I. CONSULTA ÀS PARTES INTERESSADAS EM DIFERENTES CIRCUNSTÂNCIAS³³

Aspectos de gênero

O BID difere das demais Instituições de Financiamento do Desenvolvimento por ter uma política específica relacionada não apenas com a promoção de maiores oportunidades de igualdade e desenvolvimento de gênero, mas também com questões relativas a salvaguardas que possam afetar homens e mulheres de maneira diferente.³⁴

Embora não sejam contemplados explicitamente na política de gênero do BID, os princípios da política que tratam das diferenças entre homens e mulheres também devem se aplicar a outras identidades sexuais (por exemplo, lésbicas, gays, bissexuais, transgêneros) quando pertinente no contexto de um projeto. O gênero e a identidade sexual podem influenciar de várias maneiras os impactos [positivos e negativos] do projeto e o processo de avaliação e consulta deve considerar esses aspectos e incorporá-los às decisões relativas a seu planejamento e implementação. Exemplos:

- 1. Melhora dos benefícios.** A política de gênero do BID afirma que o projeto deve procurar fortalecer a forma como *“a igualdade de gênero e as necessidades de mulheres e homens [podem] ser ouvidas e equacionadas no planejamento, implementação, monitoramento e avaliação”* do projeto. Isso pode ser feito de diversas formas, como por exemplo com componentes específicos do projeto destinados a beneficiar as mulheres ou assegurar que o projeto como um todo seja sensível às necessidades das mulheres.
- 2. Prevenção da desigualdade e violência.** Um projeto concebido para proporcionar benefícios à população em geral, como um projeto de saúde ou educação, pode causar ou exacerbar inadvertidamente desigualdades de gênero ou contribuir para a violência contra a mulher. Por exemplo, os postos de saúde podem estar localizados nas cidades e haver mais restrições para a mobilidade de mulheres do que de homens. Na prática, isso pode proporcionar melhora da saúde dos homens, ao passo que entre as mulheres ela permanece estagnada e, por conseguinte, o projeto pode inadvertidamente ampliar a desigualdade entre homens e mulheres. Até os projetos que visam fortalecer a posição das mulheres, por exemplo, por meio de oportunidades de geração de renda, podem provocar ressentimento e sensação de impotência entre os homens e aumentar a violência doméstica.
- 3. Prevenção de impactos adversos que recaem desproporcionalmente sobre as mulheres.** Um projeto pode causar impactos negativos, como uma rodovia que corte o acesso a uma fonte de água local. Se as mulheres são as principais responsáveis pela coleta de água, o impacto do projeto pode prolongar e tornar mais penoso seu trabalho. Outro exemplo de impactos adversos é quando o deslocamento provoca perda de oportunidades de subsistência para homens e mulheres, mas apenas aos homens são oferecidos empregos a título de compensação.

33. O BID possui atualmente três políticas que tratam especificamente de riscos e oportunidades sociais e abrangem gênero, reassentamento involuntário e povos indígenas. Esses três temas são abordados nas seções que se seguem. A maioria das outras IFIs também têm políticas específicas tratando de reassentamento e povos indígenas e, embora as questões de gênero nem sempre sejam abordadas em uma política à parte, geralmente é necessário falar dos riscos de salvaguarda relacionados ao gênero.

34. Em princípio, uma metodologia sensível ao gênero para o planejamento e implementação de projetos considera as necessidades de homens e mulheres e o relacionamento – inclusive a dinâmica de poder – entre os sexos. Na prática, devido às desigualdades existentes e ao acesso mais limitado das mulheres aos recursos e à autoridade, uma abordagem sensível ao gênero implica foco na ampliação das oportunidades e do acesso das mulheres e a garantia de que qualquer impacto adverso que o projeto possa causar ou para o qual possa contribuir não recaia desproporcionalmente sobre elas.

4. Garantia de que o processo de consulta contemple as preocupações de mulheres e homens. Eventuais diferenças entre mulheres e homens na capacidade de se expressar e tomar decisões podem desfavorecer as mulheres no processo de consulta.

As mulheres podem ser menos capazes de falar em ambientes públicos, ou restrições de mobilidade podem impedir que elas participem de sessões de consulta realizadas em locais um tanto distantes de sua casa. Elas também podem ter percepções diferentes dos homens em relação ao modo como os benefícios ou riscos devem ser avaliados, ou como atribuem valores..

A identificação de questões prioritárias em um projeto deve considerar o potencial de concretização de quaisquer dos cenários descritos acima e sugerir medidas apropriadas e sensíveis ao gênero para promover benefícios e oportunidades e evitar ou mitigar os eventuais impactos adversos. O projeto deve analisar papéis e responsabilidades, normas sociais e uso de tempo específicos de um determinado gênero ou outros aspectos que possam afetar homens e mulheres de forma diferente. Deve ser dada ênfase especial à compreensão da vulnerabilidade e exclusão social, por exemplo, em situações em que famílias chefiadas por mulheres, viúvas ou mulheres divorciadas tenham menos acesso à terra ou outros recursos do que outros grupos.

É provável que existam diferenças entre os setores nas questões de vulnerabilidade e impactos diferenciados. Não raro, as necessidades de transporte são muito diferentes entre homens e mulheres; as prioridades relativas à água são diferentes; a coleta e uso de recursos naturais pode variar entre homens e mulheres; e os riscos para a saúde também variam: as mulheres podem ser mais suscetíveis a contrair DST ou mais dependentes do comércio do sexo como meio de sustento. Os padrões de migração também podem variar consideravelmente entre homens e mulheres. A migração pode aumentar a participação das mulheres no mercado de trabalho de forma positiva, mas a migração masculina também pode acarretar o aumento do trabalho braçal entre as mulheres que permanecem na comunidade local.

A consulta a respeito de igualdade de gênero requer que homens e mulheres sejam participantes ativos na identificação dos benefícios e riscos do projeto e contribuam ativamente para seu planejamento e implementação. Pode ser necessária uma combinação de métodos de consulta: se for improvável que reuniões de consulta pública conjunta registrem igualmente as opiniões de homens e mulheres, deve-se considerar a possibilidade de realizar discussões separadas em grupos focais ou usar outros métodos para interagir com as mulheres, inclusive campanhas direcionadas de conscientização e capacitação. Dependendo de onde e como os eventos de consulta são organizados, pode ser necessário fornecer refeições, creches e transporte. Tradicionalmente, as mulheres podem interagir em contextos mais informais do que os homens, como por exemplo quando se reúnem para lavar roupa ou coletar água e, para elas, esses contextos informais podem ser uma oportunidade socialmente mais aceitável para discutir o projeto.

As decisões de planejamento e implementação do projeto devem levar em consideração necessidades e oportunidades diferenciadas por gênero, bem como documentar e divulgar como o projeto deverá beneficiar homens e mulheres de forma equitativa. Na criação do Mecanismo de Reparação de Queixas do projeto [Parte II, Seção 2.5], é importante que mulheres, assim como os homens possam participar e responsabilizar o projeto quando necessário.

Reassentamento involuntário

A necessidade de aquisição de terra ou mudanças no uso do solo é comum, sobretudo em projetos de infraestrutura, podendo resultar em deslocamento físico ou econômico das populações afetadas, levar ao empobrecimento ou produzir outros impactos adversos significativos, além de eventualmente causar danos ambientais. Os objetivos das políticas do BID e de outras IFIs ressaltam que, na medida do possível, esse deslocamento deve ser evitado e minimizado. As pessoas afetadas devem ser indenizadas e assistidas a fim de assegurar que não sofrerem redução no valor de seus bens, em seus meios de subsistência e em seu bem-estar.

Quase sempre, o reassentamento involuntário é uma experiência traumática para os afetados. Portanto, é importantíssimo interagir o quanto antes, de forma sensível e transparente, com as pessoas, famílias e grupos que podem ser afetados. Alguns temas merecem atenção especial no processo de consulta.

Abaixo, aspectos importantes que devem ser abordados em um processo de consulta a respeito do reassentamento.

- **Alternativas de planejamento.** As partes interessadas devem ser consultadas sobre planos alternativos viáveis de projeto que possam evitar ou minimizar o deslocamento.
- As partes interessadas devem ser consultadas acerca do **cronograma** do reassentamento e dos mecanismos de indenização e assistência. Como regra geral, as pessoas não devem ser obrigadas a se mudar antes de [a] ter recebido plena indenização do valor da terra e outros bens perdidos e [b] um local de reassentamento estar pronto para ocupação.
- **Opções e escolhas** em matéria de indenização e assistência. É boa prática oferecer às pessoas a escolha de diferentes tipos de indenização e assistência, que podem incluir: treinamento, capital inicial para novos investimentos, emprego temporário ou de longo prazo, reposição de terras quando possível e indenização em dinheiro. O envolvimento das pessoas na definição inicial e, em seguida, na escolha dos mecanismos adequados de assistência e indenização contribuirá para maior senso de envolvimento e apropriação e reduzirá o problema da vitimização entre os afetados.
- Ao discutir opções e escolhas, inclusive para oportunidades de subsistência, é importante considerar a **dinâmica intrafamiliar**. Homens e mulheres podem ter práticas de subsistência diferentes e suas preferências em termos dos mecanismos de assistência mais adequados também podem diferir. Por exemplo, não é incomum que os homens afirmem que gostariam de uma indenização em dinheiro, enquanto as mulheres podem entender melhor os riscos relativos à indenização em dinheiro e preferir a assistência em espécie.
- Ao discutir as diversas opções de assistência e indenização, o processo de consulta deve incluir uma avaliação dos **riscos e benefícios** vinculados às diferentes abordagens, que devem ser discutidos com as partes interessadas. De forma geral, os grupos vulneráveis devem ser alertados quanto à escolha de opções de maior risco, como indenização em dinheiro, e dispor de oportunidades de segurança de prazo mais longo.
- Como se discutiu na Parte II desta nota, muitos projetos são realizados em etapas ou com base em uma **abordagem programática**, em que o plano geral ou preliminar pode ser concluído antes da aprovação do projeto, mas as concepções detalhadas ou mesmo a escolha dos componentes ou áreas do projeto somente são determinados durante sua implementação. Nesses casos, o processo de consulta deve refletir isso e ser realizado por etapas. Um plano de reassentamento inicial pode assumir a forma de um marco ou plano mestre a ser atualizado ou complementado à medida que avancem as concepções do projeto. Por exemplo, pequenas mudanças no alinhamento de uma rodovia podem equivaler à diferença entre ter de demolir ou não a casa de uma família. A consulta acerca de opções e abordagens aos grupos em questão seria muito diferente nessas duas circunstâncias.
- Ao reassentar famílias ou comunidades, é essencial ter um processo de consulta estruturado também a **comunidades de acolhimento**; isto é, as pessoas que residem na área para onde as pessoas afetadas pelo projeto estão sendo transferidas. Um afluxo de mais gente pode sobrecarregar os recursos de infraestrutura locais e causar tensões e conflitos. O equacionamento sistemático e transparente dessas questões é fundamental.

- Nos casos em que a transferência das terras é **voluntária** (comprador disposto a comprar, vendedor disposto a vender), o processo de consulta deve discutir com as pessoas que estejam vendendo ou oferecendo suas terras a fim de assegurar que o processo seja de fato voluntário, que elas têm a opção de dizer não e que não foram pressionadas ou coagidas, caso contrário a mudança na propriedade e o uso da terra devem ser considerados involuntários e são aplicáveis os requisitos da política de salvaguardas.
- O reassentamento que afete **povos indígenas requer um acordo documentado** com as comunidades afetadas. Veja mais adiante detalhes sobre a interação com povos indígenas.
- Questões específicas referentes ao reassentamento devem ser discutidas a respeito da criação de um **Mecanismo de Reparação de Queixas** a ser incluído no projeto, a fim de assegurar que todos os aspectos do processo de reassentamento possam ser discutidos e abordados por meio desse mecanismo em casos de dúvidas ou queixas. Pode ser necessária a adoção de providências especiais para assegurar que os grupos mais carentes ou marginalizados tenham pleno acesso ao mecanismo. Consulte no Anexo II mais detalhes sobre a criação e gerenciamento de um mecanismo de reparação de queixas.

O reassentamento é bastante difícil porque, de forma geral, as políticas do BID e de outras IFIs vão além do que é determinado pela legislação e práticas nacionais da maioria dos países. As IFIs adotaram esses requisitos mais rigorosos com base em muitos anos de trabalho em países de todo o mundo, beneficiando-se de sua experiência mundial. Há três áreas-chave em que as lacunas entre as políticas das IFIs e as leis nacionais são bem evidentes e constituem desafios para o sucesso no reassentamento de populações deslocadas:

- I. **Perda de terras e outros bens:** os níveis de indenização muitas vezes são insuficientes para repor os bens perdidos. A avaliação de bens como terras e casas pode basear-se em registros desatualizados, valores subestimados ou ser insuficiente por outros motivos. No processo de consulta, as contribuições das partes interessadas para uma apuração mais precisa do valor devem ser levadas em consideração, com vistas a alcançar o que geralmente é chamado de “custo de reposição”.
- II. **Perdas de meios de subsistência:** a perda de terras e recursos afins pode ocasionar a perda de meios de subsistência e de oportunidades de ganhos, principalmente para agricultores e lavradores. O processo de consulta deve incluir uma discussão sobre as estratégias de subsistência atuais, como elas podem ser afetadas pelo projeto e que alternativas podem ser viáveis. Grupos vulneráveis tendem a ter muito menos resiliência a choques do que as pessoas que dispõem de recursos e podem precisar de assistência direcionada e adicional para poder se recuperar do deslocamento
- III. **Posse e elegibilidade:** a maioria das legislações nacionais reconhece o direito à indenização em casos de expropriação de imóveis com título formal de propriedade. Contudo, muitas pessoas afetadas não se enquadram nessa categoria e, mesmo assim, devem ter direito a indenização ou assistência. Podem estar nessa situação pessoas com direitos à terra reconhecidos mas não formalizados, por exemplo, por meio de direitos tradicionais ou consuetudinários, pessoas que têm propriedade coletiva da terra, como no caso de muitas comunidades indígenas, posseiros, migrantes e ocupantes informais da terra como, por exemplo, em favelas urbanas. As políticas de salvaguardas do BID e de outras IFIs exigem níveis adequados de assistência a diferentes categorias de pessoas, o que deve ser discutido como parte do processo de consulta. Alguns exemplos estão sintetizados na matriz constante do Anexo III.

Povos Indígenas

Requisitos

Os direitos dos povos indígenas e suas estruturas políticas, econômicas, sociais e culturais exclusivas foram reconhecidos em nível global, e ratificados por leis nacionais e internacionais. Entre os principais ordenamentos e orientações internacionais estão a Convenção 169 da OIT sobre Povos Indígenas e Tribais (1989) e a Declaração das Nações Unidas sobre os Direitos dos Povos Indígenas (UNDRIP, 2007).

Em consonância com os princípios fundamentais desses ordenamentos internacionais, o BID e outras IFIs adotam políticas específicas relacionadas aos povos indígenas. Entre as instituições de financiamento do desenvolvimento, o BID é diferente na medida em que enfatiza não apenas a gestão de riscos e os possíveis impactos adversos, mas também a promoção de oportunidades para os povos indígenas por meio do desenvolvimento com identidade. É necessário um envolvimento significativo com os Grupos Indígenas: na seção sobre promoção do desenvolvimento com identidade, a política determina que *“O Banco realizará estudos diagnósticos participativos e promoverá a inclusão das respectivas conclusões e recomendações no planejamento de projetos, programas e programas de cooperação técnica”*. Em projetos com possíveis impactos adversos, a política determina que *“No caso de potenciais impactos adversos particularmente significativos que impliquem alto grau de risco para a integridade física, territorial ou cultural dos povos ou grupos indígenas envolvidos, o Banco requererá e verificará que o proponente demonstre haver obtido, mediante processos de negociação de boa-fé, os acordos sobre a operação e as medidas de gestão dos impactos adversos para respaldar, a juízo do Banco, a viabilidade sociocultural da operação”*. O BID exige um mínimo de duas rodadas de consulta às comunidades indígenas, independentemente da operação ser um projeto de categoria A ou B.

Identidade e elegibilidade

A interação com os povos indígenas pode envolver vários dilemas e desafios. O primeiro deles é a questão da elegibilidade: quem é considerado indígena em um contexto de projeto específico? Embora isso possa ser óbvio em alguns contextos, outras situações exigem avaliação profissional para determinar quem é indígena e quem não é e como aplicar as políticas e boas práticas. A Declaração das Nações Unidas de 2007 enfatiza a autoidentificação como o principal critério para quem deve ser considerado indígena. Essa abordagem é simples, mas traz dilemas: em alguns casos, a discriminação levou a uma assimilação forçada ou autoaplicada, em que as pessoas se identificam com um grupo diferente, geralmente a cultura majoritária, com o intuito de evitar estigma e discriminação.³⁵

A política do BID aplica três critérios:

- (i) são descendentes de populações que habitavam a América Latina e o Caribe no momento da conquista ou colonização;
- (ii) independentemente de sua situação jurídica ou residência atual, mantêm algumas ou todas as suas próprias instituições e práticas sociais, econômicas, políticas, linguísticas e culturais; e
- (iii) reconhecem a si próprios como pertencentes a culturas ou povos indígenas ou pré-coloniais.

35. Na Índia, o contrário não é incomum: grupos não indígenas fazem lobby para ser reclassificados como indígenas (“Tribos Programadas”) para receber mais benefícios públicos e evitar parte da discriminação na hierarquia de castas.

Outras instituições, como o Grupo Banco Mundial (que trabalha em países em desenvolvimento de todas as regiões do mundo), ressaltam que não existe uma definição universalmente aceita de “Povos Indígenas”, mas que alguns ou todos os seguintes critérios devem ser aplicados, em grau variável:

- autoidentificação;
- vínculo coletivo com o território e os recursos;
- instituições consuetudinárias, separadas da sociedade ou da cultura dominante;
- uma língua ou dialeto distinto.

Na América Latina e no Caribe, a identificação de grupos de povos indígenas geralmente é mais direta e menos controversa do que em regiões como a África e partes da Ásia. Contudo, as abordagens variam de país para país. Em alguns países, os afrodescendentes recebem o mesmo status que os povos indígenas, enquanto em outros isso não acontece. A abordagem em relação aos povos indígenas também mudou ao longo do tempo: embora até recentemente muitos países adotassem políticas de assimilação explícitas ou implícitas, tornou-se cada vez mais comum que os países reconheçam a diversidade cultural e étnica. Talvez o exemplo mais evidente disso seja a Bolívia, cujo nome oficial, instituído na Constituição de 2009, é “Estado Plurinacional da Bolívia”, reconhecendo a natureza multiétnica do país.

Interação com instituições consuetudinárias e locais

Durante a preparação e implementação do projeto, a política do BID sobre povos indígenas determina que os projetos “identifiquem os povos indígenas afetados, seus representantes legítimos e seus procedimentos decisórios internos”. Esses procedimentos decisórios internos podem assumir muitas formas diferentes. O processo de avaliação que identifica questões e partes interessadas deve contemplar uma análise dos mecanismos institucionais formais e informais para o processo decisório dos grupos indígenas que podem ser afetados por um projeto. O processo deve envolver os órgãos e entidades representativas dos povos indígenas eventualmente existentes e que podem incluir assembleias da aldeia, representação local por meio de um chefe ou conselho de anciãos ou outras estruturas organizacionais. De forma geral, as decisões não são tomadas em seminários, da forma que os planejadores de projetos muitas vezes preferem, mas em ambientes menos formais, frequentemente de natureza cerimonial.

Geralmente, mas nem sempre, os processos decisórios internos são de natureza coletiva. As comunidades de povos indígenas não são necessariamente homogêneas: muitas vezes, existem dentro delas pontos de vista e opiniões divergentes; além disso, seus sistemas de governança são diferentes. A liderança tradicional pode ser questionada por alguns: os membros jovens da comunidade podem considerar antidemocrático o domínio dos anciãos, o que pode gerar desentendimentos entre diferentes facções dentro da comunidade. Os processos decisórios tradicionais também podem ser dominados pelos homens, cabendo às mulheres menos voz e autoridade. Os novos migrantes em uma comunidade podem ter menos direitos do que os membros mais estabelecidos e os sem-terra podem estar em desvantagem em comparação com aqueles que têm a segurança da posse da terra. O processo de consulta deve ser sensível a essas dinâmicas e permitir tempo suficiente para que as instâncias decisórias internas interajam com os diferentes grupos e cheguem a conclusões consideradas legítimas pela maioria dos participantes pertinentes e possam ser validadas pelos sistemas tradicionais. Na medida do possível, as necessidades dos membros menos poderosos da comunidade devem ser consideradas e documentadas.

A política sobre povos indígenas do BID requer que, conforme o caso, as atividades do projeto incluam “capacitação e medidas para eliminar barreiras aos benefícios e recursos”. Embora consolide as instituições consuetudinárias existentes e os processos decisórios, o processo de consulta deve, portanto, levar em consideração a capacidade institucional e avaliar se há necessidade ou demanda

de capacitação como parte do projeto. A menos que haja capacidade e compreensão a respeito das implicações do projeto e da proposta de seu desenvolvimento e implementação, qualquer acordo a que se chegue poderá ser contestado posteriormente. Como parte da capacitação, deve-se considerar a oferta aos povos indígenas de acesso a assessoria jurídica ou a especialistas independentes que possam ajudá-los a identificar os direitos a indenização e acompanhar o processo no âmbito do projeto. A população local nem sempre entende o jargão técnico e pode precisar de ajuda nesse sentido.

Consultas culturalmente apropriadas

As informações devem ser fornecidas em formatos e idiomas que sejam acessíveis aos povos indígenas afetados pelo projeto. Isso pode demandar a tradução dos principais documentos para um idioma local ou utilizar mais informações visuais. Podem ser consideradas diversas modalidades de compartilhamento de informações e promoção, como o uso de uma estação de rádio local. Os membros da comunidade devem ser consultados não apenas sobre o projeto, mas também sobre questões relevantes no contexto local, como a forma como as crenças tradicionais e os sistemas de conhecimento podem ser considerados.

Os impactos do projeto podem ser vistos de forma diferente pelos moradores locais e os planejadores do projeto, inclusive impactos sociais, culturais e espirituais. Embora uma nova rodovia possa ser considerada pelas autoridades do projeto e governo como fonte de benefícios em termos de crescimento e acesso a serviços e mercados, as comunidades locais podem ter a preocupação de que ela também possa trazer trabalhadores, doenças ou outras ameaças à comunidade.

Recomenda-se que um primeiro resultado por escrito do processo de consulta seja um protocolo estruturado sobre como esse processo deve prosseguir, que deve incluir um consenso sobre como os impactos devem ser definidos, conforme discutido acima, e deve ser definido o compartilhamento de benefícios e recursos, de acordo com o caso. A criação desse protocolo pode ser uma forma valiosa de fortalecer a confiança no projeto e no processo de interação, visto que não é incomum que as comunidades locais tenham medo ou desconfiança em relação a quem vem de fora. Muitas vezes, elas tiveram experiências ruins no passado e esperam ser manipuladas, intimidadas ou enganadas. A menos que haja confiança e credibilidade, as pessoas não prestarão informações sinceras nem participarão plenamente do processo de consulta.

Um aspecto importante da consulta aos povos indígenas é a dimensão temporal. Deve ser dado tempo suficiente para que as comunidades possam discutir internamente as questões, solucionar as diferenças de opinião e chegar a conclusões sobre os projetos que contem com o aval da maioria. As autoridades do projeto precisam ser flexíveis em relação a isso: os líderes podem precisar de tempo para fazer consultas internas e chegar a um consenso. Também pode ser necessário realizar vários eventos de consulta e procurar gerar cada vez mais apoio e consenso acerca das soluções por meio de negociações. Embora os aspectos transacionais imediatos das discussões dos projetos sejam importantes, frequentemente as comunidades indígenas atribuem um valor elevado a relacionamentos de prazo mais longo, pautados pela confiança e respeito mútuo.

O idioma é outra consideração. As traduções entre a língua dominante, como o espanhol, e as línguas locais, podem deixar escapar algumas nuances. Os intérpretes eventualmente necessários devem ser pessoas que conheçam o contexto local e contem com a confiança da comunidade. Na medida do possível, eles devem ser contratados entre os membros da comunidade bilíngue local.

Consenso obtido por meio de negociações de boa-fé: consentimento livre, prévio e informado

A política do BID determina que seja alcançado consenso com os povos indígenas em “*casos de possíveis impactos adversos muito significativos que representem um elevado grau de risco para a integridade física, territorial ou cultural dos povos ou grupos indígenas afetados*”. Requisitos semelhantes fazem parte das políticas de outras IFIs: a IFC (em 2012) e o Banco Mundial (em 2016) adotaram o princípio do consentimento livre, prévio e informado (FPIC, na sigla em inglês). Vale ressaltar aqui que os tipos de impacto que requerem consenso são aqueles que, se concretizados, ameaçariam os principais elementos determinantes da viabilidade da comunidade como um todo. Conforme tratado anteriormente, a ênfase se dá a respeito dos impactos e direitos coletivos e não em relação aos impactos sobre famílias ou pessoas específicas.

Um acordo coletivo deve ser conseguido por meio de um processo de negociação de boa-fé, conforme foi discutido na Seção 2.4 da Parte II. Na prática, isso equivale ao princípio do FPIC estabelecido na Declaração das Nações Unidas de 2007 sobre os Direitos dos Povos Indígenas. O FPIC é exigido em projetos que envolvam o reassentamento involuntário de povos indígenas; projetos com impactos significativos sobre a terra e os recursos naturais tradicionalmente usados pela comunidade; e impactos significativos sobre o patrimônio cultural tangível e intangível de valor inestimável.

Não é realista esperar o apoio unânime dos membros da comunidade para uma proposta de projeto. O FPIC deve ser levado em conta como um processo incorporado aos processos decisórios, leis e instituições consuetudinários. Ele deve facilitar um processo pelo qual as comunidades afetadas dos povos indígenas desenvolvam e acordem uma posição coletiva em relação ao processo. O acordo, ou consentimento, constitui uma expressão coletiva de apoio e pode ser alcançado mesmo que alguns indivíduos ou subgrupos discordem. Ele registra e reflete um acordo amplo e trata não apenas dos resultados e decisões tomadas, mas também da legitimidade do próprio processo de interação.

Da mesma forma que em outros aspectos do planejamento e implementação do projeto, o engajamento em um processo de obtenção do Consentimento Livre, Prévio e Informado dos Povos Indígenas é de responsabilidade do mutuário, por meio do organismo executor do projeto³⁶ ou de outros organismos responsáveis.

É importante documentar o acordo alcançado e certificar-se de que todas as partes o compreendem e o consideram legítimo. Embora esse acordo possa ser registrado de diferentes maneiras, recomenda-se fazê-lo por escrito para evitar mal-entendidos posteriores.

36. Em alguns países, como na Colômbia, com sua Ley de Consulta Previa, existem órgãos governamentais especializados que são responsáveis pela interação com as comunidades e a obtenção do acordo do projeto por meio de um processo apropriado.

II. MECANISMOS DE REPARAÇÃO DE QUEIXAS NO NÍVEL DO PROJETO

Objetivos do MRQ

A criação de um Mecanismo de Reparação de Queixas (MRQ) no nível do projeto é um elemento importante da consulta significativa às interessadas, pois pode servir como ferramenta de prevenção e gerenciamento para tratar dos riscos ambientais e sociais. Os MRQ são ferramentas importantes para a implementação, visto que: (i) o risco inerente e a complexidade não são eliminados pelo bom planejamento do projeto; e (ii) até mesmo as operações projetadas e implementadas com os padrões mais rigorosos não podem ignorar a possibilidade de que as pessoas afetadas possam expressar preocupações e queixas que exijam um gerenciamento eficaz para reduzir, evitar ou remediar os impactos negativos e possíveis distúrbios na construção e operação do projeto. As partes interessadas afetadas devem poder buscar reparação se acharem que o projeto está causando danos a elas ou ao meio ambiente.

Cabe ao mutuário estabelecer, no nível do projeto, um MRQ que atenda quatro objetivos claros:

1. subsidiar o processo decisório relativo à preparação e desenvolvimento do projeto, o que significa que ele precisa fazer parte de um sistema de gerenciamento de projetos;
2. servir como mecanismo para a solução tempestiva de uma questão e evitar que problemas descambem para conflitos sociais;
3. ser um mecanismo de responsabilização que permita às pessoas buscar reparação quando necessário; os MRQ servem como plataformas de *feedback* para a população e podem complementar, mas nunca substituir, os sistemas judiciais existentes ou outros sistemas administrativos pertinentes. Os MRQ também complementam e são complementados por processos de consulta pública a partes interessadas, relações comunitárias e iniciativas de responsabilidade social das empresas, mas não são intercambiáveis;
4. devem ser incorporados ao processo de monitoramento e avaliação do projeto e contribuir para a aprendizagem institucional.

Definição e abrangência dos mecanismos de reparação de queixas

Para os fins desta publicação, “mecanismos de reparação de queixas” são definidos como estruturas e processos de avaliação pública ou privada - e sistemas de aprimoramento da responsabilização - formalizados e instituídos por entidades não judiciais (nacionais, regionais, municipais ou privadas) para receber e solucionar reclamações³⁷ feitas por comunidades e indivíduos sobre ações, impactos e/ou resultados relacionados a atividades de projetos ou programas financiados total ou parcialmente por uma IFI, como o BID.

37. Nesta publicação, reclamações e queixas são usadas de forma intercambiável.

Esses mecanismos funcionam como plataformas para avaliação dos cidadãos e podem complementar, mas nunca substituir, o sistema judiciário ou outros sistemas administrativos pertinentes existentes. Os MRQ também complementam e são complementados pelos processos de consulta pública às partes interessadas, relações com a comunidade e iniciativas de responsabilidade social das empresas.

Para fins desta nota, “mecanismos de reparação de queixas” são definidos como estruturas e processos de avaliação pública ou privada – e sistemas de aprimoramento da responsabilização – formalizados e instituídos por entidades não judiciais (nacionais, regionais, municipais ou privadas) para receber e solucionar reclamações feitas por comunidades e indivíduos sobre ações, impactos e/ou resultados relacionados a atividades de projetos ou programas financiados total ou parcialmente por uma IFI, como o BID.

De forma geral, os MRQ abrangem diversos tipos de queixas e processos de reparação. De questões ambientais e sociais a aspectos fiduciários de uma operação (isto é, suprimentos e/ou gestão financeira), bem como a entrega dos bens e serviços e da mão de obra.³⁸ Os MRQ podem ser tão amplos quanto determinam as necessidades do projeto.

Neste anexo, nos concentraremos nos MRQ públicos e privados no nível do projeto, relevantes para as operações financiadas com recursos do BID e ênfase nas salvaguardas sociais e ambientais.

Princípios de um MRQ eficaz

As partes interessadas afetadas, quer se trate de indivíduos ou grupos, devem ter acesso a um mecanismo transparente, justo e eficiente que possa atuar com certo grau de independência em relação ao projeto.

MRQ eficazes apresentam um conjunto comum de características relativas à abrangência, qualidade e eficácia do processo de reparação. Os princípios a ser aplicados visando a eficácia do MRQ normalmente incluem:

- ✓ **acessibilidade.** Os grupos de partes interessadas precisam ter conhecimento do MRQ e fácil acesso ao mecanismo. A acessibilidade ao MRQ implica: [a] criação de vários pontos de acesso próximos aos beneficiários do programa e principais partes interessadas; [b] oferta, quando pertinente, aos grupos desprovidos de meios para acessar efetivamente o MRQ; [c] incorporação de flexibilidade em relação ao idioma e formato; [d] inclusão de vários métodos (presencial, virtual, via telefone, etc.), e [e] divulgação de informações sobre o MRQ para ajudar os reclamantes a compreender o funcionamento do sistema e o que devem esperar dele;

- ✓ **transparência.** Todo o sistema de MRQ e o andamento do procedimento devem estar abertos ao escrutínio público. Informações relevantes sobre reivindicações arquivadas, remediações e processos de reparação, incluindo responsabilidades, possíveis resultados e abrangência da intervenção devem ser públicos, da mesma forma que a natureza e o resultado de casos específicos, a menos que o reclamante solicite sigilo ou a confidencialidade seja necessária durante o processo de exame da queixa a fim de assegurar um resultado justo;

38. Embora sociais, as questões trabalhistas tendem a ser tratadas separadamente, em unidades especializadas. Geralmente, as reclamações dos trabalhadores seguem as políticas e procedimentos da empresa, que devem obedecer a leis e regulamentos locais e tendem a ser específicos para o gerenciamento de reclamações dos empregados.

- ✓ **equidade e independência.** Os MRQ e seus operadores precisam ser confiáveis, independentes de todas as partes interessadas e vinculados a um conjunto claro de regras e normas que assegurem que suas atividades observem os mais elevados cânones de imparcialidade, integridade e justiça. Muito embora os organismos executores do projeto tendam a ficar responsáveis pelo MRQ de sua operação específica, sua capacidade de coletar e verificar evidências e interagir com os reclamantes não deve ser prejudicada ou afetada de nenhum modo;
- ✓ **previsibilidade.** Procedimentos e cronogramas claramente definidos são fundamentais para gerar confiança e credibilidade no sistema. A previsibilidade permite aos usuários compreender o que esperar do processo e quando e como as soluções acordadas receberão seguimento e serão monitoradas. Esse elemento (ou característica) ajuda a definir expectativas realistas para todos e a minimizar o risco de agravar ainda mais as queixas por causa de processos frustrantes;
- ✓ **equidade.** Os reclamantes têm acesso razoável a fontes de informação semelhantes e orientação adequada para interagir em um processo de queixa com embasamento sólido. Em casos de desequilíbrio nas relações de poder ou no acesso a recursos, isso pode exigir que a parte mais forte arque com parte do custo da oferta de assessoria técnica independente. Também constitui boa prática que o mecanismo disponha dos meios para apoiar a parte mais fraca por meio da prestação de serviço gratuito de orientação independente;
- ✓ **compatibilidade de direitos.** O processo do MRQ, as respostas e os acordos se inscrevem em uma determinada política e ordenamento jurídico, com o devido respeito aos reclamantes e seus direitos, oferecendo a proteção necessária e incorporando princípios de direitos humanos, como a não discriminação. O MRQ protege a confidencialidade das partes e as resguarda contra possíveis retaliações;
- ✓ **legitimidade.** As populações que podem ser afetadas consideram o mecanismo neutro e confiável. Elas foram habilitadas a fazer reclamações, e o sistema impõe poucas condições para a interação com elas. Esse elemento também significa que o MRQ não impede que os reclamantes explorem outras vias para buscar reparação para seus problemas e que os operadores do MRQ possam ser responsabilizados por sua conduta durante o processo de queixa.

Abordagens ao MRQ

Assim como acontece com outros aspectos da gestão de riscos, os MRQ devem refletir o nível de risco e complexidade do projeto. Uma operação de risco mais elevado demandará um MRQ mais abrangente.

Existe uma variação considerável em um vasto leque de MRQ públicos ou privados de acordo com a abrangência e o local de funcionamento do mecanismo, o tipo de queixa a ser processada, quem julga os méritos da queixa e fornece reparação e quem apresenta a queixa. Um MRQ típico é integrado a sistemas de prestação de serviços (empresas de água e energia, por exemplo), mas também há MRQ configurados especificamente como parte de estruturas de prestação de contas mais formais para cidadãos e comunidades nos níveis nacional e local (por exemplo, uma ouvidoria nacional e escritórios de justiça administrativa). Os MRQ patrocinados por empresas privadas e comunitários também são comuns no contexto de atividades internacionais de desenvolvimento.

Tendo em vista o vasto espectro de sistemas de MRQ e o amplo universo das necessidades do projeto, não há um roteiro nem um modelo do “melhor” MRQ em nível de projeto, mas sim boas práticas e princípios de aplicação geral. Assim, o segredo é criar um procedimento de reparação adaptado, confiável, previsível e eficaz, estabelecido com base na análise das questões prioritárias

e no processo de avaliação descrito na Parte II desta publicação; sua estrutura e funcionamento devem ser discutidos com os grupos de partes interessadas pertinentes. Conforme se mostra na tabela abaixo, a estrutura básica de um processo de MRQ normalmente implicará o seguinte:

- vários pontos e métodos de acesso;
- processo de triagem;
- avaliação e elegibilidade;
- investigação e busca de soluções;
- reparação/solução;
- monitoramento e avaliação; e
- aprendizagem.

A decisão sobre que estrutura adotar é extremamente relevante nos casos em que for criado um novo MRQ em nível de projeto e alternativas similares não estejam disponíveis. Nesses casos, a estrutura do MRQ deve levar em consideração a complexidade do contexto e basear-se nos riscos e resultados esperados do projeto, na análise posterior da possível demanda de reparação e na capacidade geral do cliente para reagir e solucionar queixas.

Sempre que possível, a estrutura do MRQ deve fazer uso de MRQ já criados. Se já existir um mecanismo adequado que possa ser usado em um projeto específico, a prioridade deve ser utilizar o MRQ existente em vez de criar um novo. O mecanismo existente pode ter que ser fortalecido para atender os fins do projeto.



Um MRQ somente é eficaz se as pessoas a quem ele se destina o conhecerem, confiarem nele e forem capazes de ter acesso a ele. Essas condições fornecem uma base para projetar, rever ou avaliar sua eficácia. Para avaliar a eficácia do mecanismo existente, os grupos de partes interessadas envolvidos devem ser consultados sobre sua estrutura e funcionamento, e suas recomendações devem ser levadas em consideração para adaptar o mecanismo existente às necessidades do projeto. A interação com os grupos de partes interessadas afetados sobre sua estrutura e desempenho pode ajudar a assegurar que ele satisfaça suas necessidades, que seja usado na prática e que haja interesse comum em assegurar o sucesso do projeto.

Como criar e operar MRQ eficazes

Criar ou fortalecer um MRQ – e fazê-lo funcionar na prática – não é uma questão de improvisação, mas um processo de cinco fases bem planejado do qual as partes interessadas devem participar do início ao fim.

1. Avaliação.
2. Planejamento, desenvolvimento e financiamento.
3. Implementação e operações (inclusive divulgação e comunicação).
4. Monitoramento e avaliação.
5. Aprendizagem e remodelagem.

Os MRQ não existem isolados de outros sistemas (relacionados ou não com o projeto) e são influenciados por muitos elementos circunstanciais e pelo desempenho institucional específico. Para que a reparação de queixas seja eficaz, o mutuário, o executor, o órgão regulador e o financiador devem assumir o compromisso e firmar parcerias entre si e com as partes interessadas pertinentes para possibilitar o sucesso de um processo de reparação significativo.

Cada uma dessas fases envolve diversas etapas adaptadas aos objetivos do projeto e ajustadas aos contextos operacionais, técnicos, institucionais e jurídicos pertinentes. A preparação e desenvolvimento (ou fortalecimento) de um MRQ geralmente seguem o processo abaixo:



Avaliação

Além dos elementos contextuais e de economia política que cercam a operação e o setor no qual o MRQ está sendo desenvolvido ou implementado, o contexto precisa ser pesquisado e avaliado para entender os lados da oferta e da demanda da reparação de queixas (por exemplo, possíveis questões para queixas e capacidade de resposta e solução dos organismos executores do projeto). É comum que a falta de informações e os pedidos de esclarecimentos sobre as atividades do projeto constituam a maior parte das queixas. As consultas significativas às partes interessadas ajudam a reduzir consideravelmente o número de queixas e contribuem para a aceitação.

Os principais elementos da avaliação do MRQ incluem: [a] tipos de queixas que tendem a surgir em decorrência do projeto, e o potencial de reparação; [b] o grupo que deve usar o sistema e perante o qual ele deve ser responsável (de certo modo com base na análise da interação com as partes interessadas); [c] capacidade institucional existente para receber, responder e solucionar queixas, inclusive opções de recurso (apelação); [d] lacunas entre os sistemas de reparação existentes – formais ou informais – no nível comunitário e no nível do projeto; [e] medidas de melhoria para os MRQ eventualmente existentes; e [f] medidas preventivas para abordar os riscos, oportunidades e pontos de acionamento do projeto.³⁹

No caso de novas operações, idealmente a avaliação do MRQ deve ocorrer na identificação do projeto, mas também pode ser realizada como parte de seu processo de devida diligência. Para as operações em implementação, é necessário avaliar o potencial de conflitos e a eficácia do MRQ existente (capacidade operacional proporcional às atividades previstas no projeto). A avaliação do MRQ deve terminar com um plano de ação do MRQ proposto para o mutuário e as equipes e ser comunicado às partes interessadas.

Planejamento e desenvolvimento

Com base nos resultados da avaliação do MRQ, é necessário justificar o mecanismo a fim de assegurar a aceitação institucional e a alocação de recursos desde o início. Os MRQ mais eficazes são recursos integrados do sistema de gerenciamento de projetos, e isso somente é possível com o planejamento participativo e decisão institucional precoces. Se for feita a avaliação de um MRQ existente, o plano de ação pode exigir etapas para fortalecê-lo, corrigi-lo ou expandi-lo de modo a atender as necessidades das pessoas e de grupos de partes interessadas afetados e alcançar os objetivos do projeto.

Conforme analisado acima, a criação de um MRQ é um processo único e proporcional à complexidade de um projeto específico, mas que se baseia em algo que já existe e, embora tenha como objetivo a simplicidade, os MRQ das operações de desenvolvimento precisam ser capazes de abordar questões multifacetadas de várias partes interessadas. Para aplicar a ferramenta de avaliação do MRQ, recomenda-se que o organismo executor do projeto, as equipes ambientais e sociais do mutuário e um especialista em MRQ trabalhem em conjunto.

As principais etapas de desenvolvimento do MRQ incluem:

- a. confirmar os objetivos do projeto, os possíveis impactos e os temas potenciais de queixas a eles associados;
- b. definir e estabelecer os objetivos do MRQ;
- c. definir a abrangência das queixas que serão recebidas, do processo de solução e dos resultados previstos;

39. Para mais detalhes, consulte, no Anexo III: Exemplos de ferramentas e modelos.

- d. criar [e personalizar] o processo de solução [com datas e marcos específicos] e sua infraestrutura institucional e gerencial, com base nos elementos [ou características] do MRQ descritos acima e em fatores contextuais;
- e. definir metodologias de solução de queixas levando em consideração os pontos de vista, as necessidades, as capacidades e as normas culturais das partes interessadas. Fazer a consulta desse processo como parte de qualquer outro processo de consulta social ou ambiental;
- f. propor um fluxo de processo de reparação preliminar [desde o recebimento da queixa até a solução e lições aprendidas], elaborar os respectivos procedimentos operacionais padrão e buscar contribuições das partes interessadas;
- g. incorporar uma etapa de recurso [apelação] e disposições afins, se possível incluindo um órgão de decisão neutro e/ou de supervisão independente para os assuntos não solucionados pelo mecanismo [por exemplo, com o diretor do projeto, o ministério competente, o órgão regulador, etc.];
- h. elaborar os sistemas de rastreamento, acompanhamento e prestação de contas do MRQ, proporcionais às necessidades do projeto e das partes interessadas;
- i. criar um sistema de remodelagem para aprender e aperfeiçoar a partir do manuseio e solução de casos [por exemplo, extrair as lições e depois aplicá-las a novas atividades ou operações];
- j. elaborar uma estratégia de comunicação e divulgação para os usuários internos e externos e o organismo executor do projeto, inclusive a classificação de queixas;
- k. desenvolver um programa de treinamento e capacitação para o pessoal do projeto e uma estratégia de divulgação e comunicação para assegurar que as partes interessadas afetadas tenham conhecimento do MRQ;
- l. custear a preparação do MRQ e suas operações, inclusive as soluções de TI necessárias.

Uma vez que o plano preliminar esteja pronto e tenha sido discutido e influenciado pelas principais partes interessadas e pelos formuladores de políticas, recomenda-se testar e refinar a proposta para fazer os ajustes necessários. O MRQ deve estar em fase operacional antes que o planejamento do projeto esteja concluído e aprovado, já que muitas das preocupações das partes interessadas provavelmente surgirão durante a fase preparatória. Com base nas lições aprendidas, o plano do MRQ poderá então ser modificado para a operação contínua ao longo da fase de implementação do projeto.

É fundamental a implementação da estratégia de comunicação para divulgar o MRQ, seus objetivos, características e processos entre todas as partes, sobretudo as pessoas afetadas pelo projeto. Nenhum MRQ será eficaz ou funcionará plenamente se as próprias pessoas que ele pretende atender não souberem de sua existência ou o acharem inatingível, inacessível ou excessivamente complicado.

Operações do MRQ

A conversão de um plano de MRQ em um mecanismo operacional, confiável e eficaz pode constituir um verdadeiro desafio.

É importante designar o responsável pela coordenação do processo já no início e assegurar que ele possa contar com pessoal competente e recursos adequados. Em alguns casos, quando o órgão responsável não possuir os conhecimentos necessários ao planejamento e implementação do MRQ, pode ser adequado agregá-los mediante a contratação de consultores e especialistas.

Entretanto, conforme já se afirmou, os componentes fundamentais do MRQ são a confiança e a credibilidade institucional dos possíveis usuários do sistema. Isso requer comunicação e divulgação permanentes e uma política de livre acesso. A comunicação dos resultados da reparação de queixas fortalece a credibilidade na opinião das partes interessadas acerca da transparência e eficácia do processo de reparação.

Em termos operacionais, as principais características de um sistema operacional desse tipo incluiriam:

- ✓ a capacidade de resposta do sistema e institucionalização do MRQ⁴⁰
- ✓ sistemas de registro e notificações⁴¹
- ✓ envolvimento de terceiros
- ✓ monitoramento e avaliação, inclusive pela criação e personalização de indicadores de desempenho
- ✓ capacitação e treinamento contínuos
- ✓ alocação de recursos financeiros
- ✓ circuitos de aprendizagem.

Sistemas amigáveis para o usuário são essenciais para a implementação adequada e eficiente do MRQ, mas eles precisam ser acompanhados de procedimentos simples e funções claras, bem como de responsabilidades plenamente entendidas por todos os operadores e reclamantes. Um fator determinante para o sucesso das operações do MRQ é o apoio institucional. O MRQ precisa alinhar-se periodicamente com as instâncias decisórias dos projetos, órgãos reguladores e outras partes interessadas importantes para confirmar e renovar o compromisso com seu trabalho.

O que torna um MRQ realmente reativo?

- ✓ O acesso por parte dos reclamantes é simples
- ✓ Há um sistema de triagem para a distinção rápida entre queixas e consultas relacionadas ao projeto
- ✓ A resposta inicial é rápida em todos os casos
- ✓ Sistema de encaminhamento eficiente [quando a queixa não estiver na alçada do MRQ]
- ✓ As queixas são manejáveis durante todo o tempo
- ✓ As funções e atribuições são claras
- ✓ As queixas são tratadas de forma previsível e é aplicado um conjunto variado de ferramentas [mediação, solução imediata, etc.]

40. A institucionalização do MRQ pode indicar coisas diferentes, dependendo do contexto e do programa. É importante assegurar que os MRQ não sejam complementos, mas sim uma parte importante da estrutura do programa. A institucionalização de um sistema de MRQ exige, entre outras coisas, um processo didático e previsível e canais de encaminhamento em níveis decisórios e de apelação adequados.

41. As queixas precisam ser reconhecidas, acompanhadas e respondidas. O registro adequado permite que o reclamante e o MRQ estabeleçam um contato inicial e um método apropriado para denominar ou referir-se ao caso. Por outro lado, e à medida que a queixa navega pelas águas institucionais, o reclamante precisa ser mantido a par da situação e avisado quando houver uma resposta. Esses são apenas exemplos, visto que as notificações e a comunicação com os reclamantes constituem um processo contínuo.

As barreiras comuns para as partes interessadas incluem:

- informações confusas sobre como registrar uma queixa;
- temor de falta de confidencialidade ou sensação de que as queixas anônimas não serão atendidas;
- medo de consequências negativas ou retaliação;
- os reclamantes encaram a participação no mecanismo de queixas como restritiva de seus recursos fora do mecanismo;
- o pessoal do projeto dribla o sistema e soluciona os problemas informalmente, porque deseja discrição sobre os problemas ou encobrir o desempenho insatisfatório da equipe;
- falta de cumprimento dos compromissos;
- atrasos na aplicação da solução;
- inexistência, no nível institucional, de um patrocinador que possa impulsionar a assunção de responsabilidade;
- aceitação limitada da autoridade responsável.

Monitoramento e avaliação

As boas práticas demandam monitoramento e avaliação da funcionalidade e desempenho do MRQ ao longo do ciclo de vida do projeto. Há aspectos fundamentais do MRQ que precisam de monitoramento, avaliação e ajuste contínuos, inclusive a aplicação dos elementos ou características da eficácia, a capacidade de reagir e solucionar problemas e os benefícios percebidos para os usuários do sistema. Isso é importante não apenas para identificar problemas de implementação ou desenvolvimento e ajustá-los e aprimorá-los adequadamente, mas também para identificar tendências e problemas sistêmicos que possam ajudar a avançar e corrigir o desempenho do projeto e melhorar seus resultados no desenvolvimento.

A definição de referências adequadas e indicadores qualitativos e quantitativos claros é um componente importante do monitoramento. Os MRQ também precisam assegurar de antemão a coleta de dados por meio do *feedback* dos usuários efetivos e potenciais do sistema. Entre os indicadores-chave de desempenho e funcionalidade estão o tempo médio de resposta, a repetição de queixas, a satisfação do usuário, a porcentagem de casos solucionados, etc. Os indicadores de desempenho do projeto também podem ser usados para representar a eficácia do MRQ e como alertas precoces para a priorização de melhorias.

Os indicadores relacionados à aplicação de princípios também são importantes⁴² e devem servir para responder a perguntas básicas como: Os processos são previsíveis? Os direitos dos reclamantes são protegidos durante todo o tempo? Os indivíduos e grupos de partes interessadas têm pleno acesso ao mecanismo? Eles são informados acerca de suas queixas?

42. Consulte, no Anexo 3: Exemplos de ferramentas e modelos.

Fechamento dos circuitos de aprendizagem

É importante identificar, compilar e compreender as lições produzidas pelo MRQ a fim de aperfeiçoar os resultados do projeto e o gerenciamento de seus impactos. As lições não são tão óbvias em todos os processos, mas podem ser extraídas daqueles que buscam soluções ou de diálogos mais do que apenas dos dados do MRQ. As áreas de interesse incluem aspectos do planejamento e implementação dos projetos, bem como o nível e a qualidade da comunicação e interação com as partes interessadas. As lições são úteis para todos os atores envolvidos e não apenas para o MRQ. O importante é que lições desse tipo previnam casos futuros semelhantes e ajudem a gerenciar de forma mais adequada as eventuais recorrências.

Para encerrar o ciclo de reparação, as lições devem ser integradas às operações quotidianas do mecanismo e atividades do projeto, bem como comunicadas às partes interessadas internas e externas. A aprendizagem contínua e o aprimoramento dos processos caminham juntos, e essas contribuições cumulativas são ferramentas fundamentais para identificar problemas sistêmicos e converter dados de queixas em conhecimento e informações que possam ser usadas para melhorar os resultados do projeto e sobre o desenvolvimento, minimizar os impactos negativos sobre as pessoas e melhorar as relações com as partes interessadas como um todo.

III. EXEMPLOS DE FERRAMENTAS E MODELOS

Exemplo de Termos de Referência (TdR) para o planejamento e mediação da consulta às partes interessadas em um projeto de desenvolvimento

Observação: Estes TdR são completos e detalhados. Em muitos contextos de projetos, uma versão simplificada pode ser suficiente

Introdução e síntese

Finalidade: Esses Termos de Referência (TdR) fornecem orientação para o planejamento e mediação de uma consulta às interessadas em projetos de desenvolvimento, como aqueles financiados por uma Instituição Financeira Internacional (IFI). O principal objetivo do projeto de desenvolvimento é melhorar a qualidade de vida de seus beneficiários identificados. No entanto, os projetos podem ter impactos adversos sobre as pessoas. A análise de um projeto deve contemplar os riscos de impactos adversos causados por ele a pessoas e ao meio ambiente e também os riscos existentes para que ele atinja seus objetivos. Esses fatores de risco podem ser avaliados por diversos meios. O processo de avaliação de impacto ambiental e social identificará a maioria dos principais problemas. O próprio processo de consulta agregará informações e compreensão, evitando e mitigando assim os riscos.

Objetivo da tarefa: o planejamento e a mediação de um processo de consulta significativo devem fornecer informações e recomendações para, por meio de concepções alternativas do projeto, evitar e mitigar possíveis impactos adversos. A equipe de consulta ou consultor permitirá que as partes interessadas transmitam suas opiniões e preocupações e que essas opiniões sejam consideradas com seriedade antes da finalização das decisões de planejamento e implementação do projeto.

Âmbito do trabalho: A equipe de consulta ficará responsável pelos seguintes elementos:

- fazer a *identificação de questões prioritárias*;
- elaborar um *plano de análise e consulta às partes interessadas*;
- fornecer *informações prévias* às partes interessadas;
- selecionar *fóruns e métodos apropriados* para o processo de consulta;
- criar um *mecanismo de reparação* de queixas;
- assegurar que os pontos de vista das partes interessadas sejam contemplados nas *decisões de planejamento e implementação* do projeto;
- fornecer *feedback para as partes interessadas e transparência* no processo decisório;

- coletar *dados de referência*, contribuições para *planos de ação e sistemas de gerenciamento*;
- *documentar publicamente a divulgação* do processo de consulta;
- assegurar que as consultas às partes interessadas prossigam durante a fase de implementação.

1 - Identificação de questões prioritárias: Processo de avaliação

Geralmente, a análise dos impactos prováveis do projeto se baseia em um processo de avaliação muitas vezes determinado pela legislação nacional. Os possíveis impactos adversos de/para o projeto devem ser agrupados em três categorias:

- **impactos diretos:** impactos adversos causados pelo projeto e diretamente atribuíveis a ele;
- **impactos indiretos e cumulativos:** impactos em que o projeto é um entre vários fatores contribuintes;
- **risco contextual:** aqueles que podem agravar os riscos específicos do projeto para as pessoas, o meio ambiente ou para seu próprio sucesso, mas não causados por ele e para os quais nem contribui.

O consultor analisará as fontes de dados e estudos existentes e fará recomendações acerca de lacunas nas informações existentes que possam exigir um estudo adicional. Merece atenção a documentação a respeito do modo como as partes interessadas locais foram consultadas sobre sua opinião acerca dos benefícios e riscos do projeto.

2 - Plano de análise e consulta às partes interessadas

De forma coordenada com a análise social que identifica os principais riscos e oportunidades e como eles podem afetar os diferentes grupos, deve-se empreender uma análise específica a respeito das partes interessadas. O principal objetivo dessa análise é identificar com clareza todas aquelas que integram o projeto ou programa. Entre elas estarão pessoas prejudicadas pelos impactos do projeto ou excluídas injustamente de seus benefícios, com ênfase nos grupos carentes e vulneráveis.

Os principais grupos de partes interessadas devem ser divididos em subcategorias relevantes, em seguida agrupados pelo tipo de impacto e desagregados por gênero, como, por exemplo, pessoas e grupos afetados adversamente, inclusive populações locais, trabalhadores, seus representantes, formuladores de políticas governamentais e autoridades locais, sociedade civil, etc., grupos de interesse organizados e outros que tenham uma participação ou interesse nos resultados do projeto. A formação de cada uma dessas categorias, será orientada por um processo de avaliação em três etapas:

- das **características definidoras**, o que incluirá: dimensões sociais, força organizacional, poder e autoridade, formais ou informais, capacidade organizacional, etc.;
- **da participação ou interesse no projeto** e o possível apoio ou oposição das partes interessadas, o que pode incluir o grau de compromisso com o *status quo*, a abertura para mudanças e uma avaliação do alinhamento do projeto proposto com os interesses das partes interessadas;
- finalmente, avaliação do grau de **influência** de cada grupo de partes interessadas e se a possível oposição de cada um deles – e de todos, coletivamente – constitui um risco elevado, considerável, médio ou baixo para os resultados do projeto.

O processo de avaliação acima descrito deve constituir a base para um plano de consulta. No anexo desta publicação, Consulta Significativa às Partes Interessadas, pode-se ver um exemplo de formação de diferentes categorias de partes interessadas, assim como de uma matriz de análise

[ver no anexo “Plano de análise e Consulta às partes interessadas”].

O plano de consulta às partes interessadas conterá, no mínimo, os seguintes elementos:

- principais categorias e subcategorias de partes interessadas;
- natureza de seu interesse no projeto: prováveis impactos, benefícios ou interesses, positivos ou negativos;
- características-chave [situação social, fatores culturais, localização, porte, capacidade organizacional e grau de influência, vulnerabilidade ou exclusão social];
- como o projeto pretende interagir com cada um dos diferentes grupos [como fornecer informações prévias significativas, canais ou formatos a utilizar, como reuniões públicas, grupos focais, informantes-chave, entrevistas estruturadas, etc.].

O plano de consulta será atualizado em caráter permanente com as seguintes informações adicionais:

- principais dúvidas e recomendações apresentadas pelas diferentes categorias e subcategorias de partes interessadas;
- como o planejamento e a implementação do projeto abordarão as opiniões de cada um dos grupos de partes interessadas;
- de que maneira o projeto fornecerá feedback às partes interessadas em relação a como seus pontos de vista foram contemplados nas decisões do projeto;
- de que maneira o projeto pretende interagir com os vários grupos de partes interessadas durante o restante da preparação do projeto e durante sua implementação.

Esses diferentes elementos devem ser organizados por categorias e subcategorias de partes interessadas, em formato de matriz.

Informações prévias

O consultor documentará as informações detalhadas transmitidas e adaptadas a grupos específicos de partes interessadas antes dos eventos de consulta. É importante documentar o tempo concedido às partes interessadas para exame e discussão das informações entre elas antes do evento de consulta. As informações devem ser organizadas pelos seguintes elementos:

- natureza do projeto e prováveis impactos sobre os diversos grupos de partes interessadas no nível local;
- relatórios técnicos simplificados ou resumidos, sua legibilidade e formato;
- formato e maneira como as partes interessadas consideram as informações mais úteis [ilustrações, vídeos, dramatização e outros meios];
- agenda preliminar de eventos que sintetize os diferentes temas para discussão;
- direitos e responsabilidades das pessoas no âmbito do projeto ou programa;
- maneiras como as partes interessadas podem contribuir para o desenvolvimento e implementação do projeto.

Fóruns e métodos apropriados para o processo de consulta

O consultor deverá assegurar que cada um dos grupos e subgrupos de partes interessadas pertinentes identificados na análise das partes interessadas seja representado e tenha a oportunidade de manifestar suas opiniões. Devem ser envidados todos os esforços para assegurar que os grupos marginalizados ou vulneráveis não sejam impedidos de fazer ouvir sua voz. É preferível uma metodologia que combine amostragem estratificada e intencional a fim de identificar as partes interessadas pertinentes nos vários grupos e categorias.

Antes de organizar as sessões, o consultor deverá considerar se devem ser organizadas reuniões de orientação ou treinamento em sensibilização e conscientização para as autoridades participantes do projeto, a fim de assegurar que elas ouçam e demonstrem respeito a todos e que todos os envolvidos compreendam que o objetivo é a coleta de opiniões e preocupações das pessoas e a transmissão de informações sobre o projeto. Do mesmo modo, o consultor avaliará a capacidade das partes interessadas para participar de um evento e se é necessária assistência adicional.

Os principais pontos a tratar durante os eventos de consulta pública devem incluir:

- explicação sobre os objetivos da discussão, como a sessão será estruturada e o acompanhamento previsto;
- elaborar uma pauta para discussão. Em certas circunstâncias, sobretudo quando o nível de confiança for baixo, pode ser necessário preparar um protocolo formal antes de dar início às discussões em si;
- sintetizar as informações sobre o projeto transmitidas às pessoas antes do evento de consulta;
- assegurar que a discussão abranja, no mínimo, as percepções e expectativas das pessoas acerca dos benefícios e possíveis impactos adversos do projeto, como eles podem ser evitados ou minimizados, quais os mecanismos de mitigação adequados e o que as pessoas têm em mente como mecanismos institucionais e organizacionais apropriados;
- dar às pessoas tempo suficiente para que expressem suas opiniões. Considerar a possibilidade de organizar discussões de acompanhamento, se necessário;
- quando possível, ter mediadores conhecidos e que gozem de confiança no meio local;
- se houver necessidade de intérpretes, dispor sempre que possível de pessoas bilíngues locais.
- resumir os pontos levantados e como se darão as ações de acompanhamento e *feedback*;
- administrar as expectativas e ser claro sobre a função das consultas no processo decisório;
- explicar como as pessoas podem se comunicar com a equipe do projeto e qual é seu direito a reparação, caso não sejam cumpridas suas obrigações ou ele seja considerado prejudicial;
- quando houver risco significativo ou elevado de impactos adversos e o objetivo de alcançar um acordo formal com as comunidades, deve ser seguido o princípio da negociação de boa-fé.

Reuniões e eventos devem ser realizados em locais e condições que permitam a livre participação do maior número de pessoas possível. Aqueles que participarem dos eventos de consulta devem ter os custos diretos, como transporte e outros, ressarcidos nos casos em que as sessões sejam realizadas a certa distância de sua casa e receber também comida e bebida, para evitar que incorram em despesas pessoais. Contudo, elas não devem ser remuneradas para participar dos eventos de consulta.

O consultor deverá ficar particularmente atento a qualquer sinal de que os oponentes ao projeto estão sendo ameaçados ou submetidos a algum tipo de intimidação. Qualquer conduta indevida dessa natureza deverá ser denunciada às autoridades do projeto ou à IFI que o apoia, conforme seja o caso.

O consultor deverá assegurar que haja um canal de comunicação aberto e acessível à disposição das partes interessadas ao longo do ciclo de vida do projeto. Todas as partes interessadas devem ser informadas sobre como poderão se comunicar com o projeto dali em diante.

Mecanismos de reparação de queixas

O MRQ deve ser estabelecido com base na análise de questões prioritárias e no processo de avaliação acima descrito, e sua estrutura e funcionamento deverão ser discutidos com os grupos de partes interessadas pertinentes.

O consultor deverá assegurar que a estrutura do MRQ seja proporcional ao risco e à complexidade do projeto e que atenda os seguintes objetivos:

- embasar as decisões relacionadas ao planejamento e desenvolvimento do projeto;
- servir como um mecanismo de solução tempestiva de problemas e evitar que eles descambem para conflitos sociais;
- constituir um mecanismo de responsabilização para que as agências implementadoras prestem sempre contas das ações do projeto e as pessoas possam buscar e obter reparação quando necessário;

O consultor deverá assegurar que o MRQ criado:

- seja integrado ao Sistema de Gestão Ambiental e Social do projeto;
- seja projetado com base, em parte, nas recomendações das partes interessadas;
- seja conhecido pelas pessoas afetadas e esteja facilmente acessível;
- tenha o mandato e poderes para abordar e solucionar as questões levantadas pelas partes interessadas e influenciar as decisões de planejamento e implementação do projeto.

Decisões de planejamento e implementação considerando a perspectiva das partes interessadas

É improvável que os pontos de vista das partes interessadas sejam os mesmos, e não é realista esperar um consenso ou acordo total entre todos. O consultor se responsabilizará pela acolhida das opiniões e preocupações dos diversos grupos, buscando amplo apoio sempre que possível e continuará interagindo com aqueles que possam se opor ao projeto e buscar formas de solucionar suas preocupações quando apropriado.

Em circunstâncias de alto risco, em que é necessário um acordo ou consentimento formal, o consultor promoverá um processo que chegue a uma decisão respeitada como legítima pelos membros da comunidade e tenha sido tomada por autoridades reconhecidas por eles. Se não se conseguir chegar a um acordo, será necessário encontrar alternativas para o projeto ou para os aspectos específicos objetados.

O consultor documentará as evidências de como as opiniões das partes interessadas foram consideradas nas decisões relativas ao planejamento e implantação do projeto e também como suas sugestões contribuíram para a aplicação de uma hierarquia de mitigação, ou seja, evitando, minimizando ou indenizando os impactos adversos.

Feedback para as partes interessadas e transparência no processo decisório

O consultor manterá registros sistemáticos de todos os eventos de consulta e discussões, e irá resumir e compartilhá-los com os participantes o mais rápido possível, em formato acessível e compreensível para todos. Além disso, o consultor explicará como as contribuições das partes interessadas serão úteis para o processo decisório do projeto.

O *feedback*, oportuno e relevante para as partes interessadas na solução de suas questões, incluirá:

- registro do local, horário e participantes;
- principais questões discutidas;
- eventuais consensos obtidos;
- como as recomendações foram ou serão consideradas no processo decisório do projeto;
- como as decisões tomadas com base nas contribuições das partes interessadas deverão ampliar os benefícios e reduzir ou compensar os impactos adversos;
- áreas de desacordo ou divergência de pontos de vista, seja entre as partes interessadas ou entre os participantes e autoridades do projeto, e os motivos pelos quais algumas recomendações não podem ser atendidas;
- canais de comunicação futuros e processo de consulta previsto, inclusive acesso a remediação por meio de um mecanismo de reparação de queixas.

Dados de referência, planos de ação e sistemas de gerenciamento

O consultor deverá coletar dados para fornecer uma comparação significativa entre a intervenção do projeto “antes e depois”. Esses dados nortearão as avaliações de impacto ambiental e social e estudos rigorosos, como levantamentos socioeconômicos e um censo completo.

Os dados de referência serão uma combinação inteligente de dados quantitativos e qualitativos sobre questões ambientais e sociais. As pessoas afetadas adversamente e os beneficiários do projeto devem ser desagregados por grupos sociais relevantes e por gênero, conforme se observou na seção de análise das partes interessadas.

Os indicadores de monitoramento devem acompanhar medidas de prevenção e mitigação por resultados relacionados ao sexo e gênero. A unidade de análise de direitos adquiridos para receber apoio dependerá do contexto.

O consultor deve documentar o *feedback* e os comentários dos entrevistados e considerá-los entre outras contribuições do processo de consulta às partes interessadas. Se forem usadas entrevistas ou pesquisas estruturadas, é importante que elas incluam perguntas abertas e a possibilidade de que a equipe do projeto explore as respostas para entender melhor as preocupações e as prioridades em nível local.

O consultor promoverá um diálogo sensível e respeitoso com os subgrupos a fim de verificar a validade e confiabilidade dos dados da pesquisa com as partes interessadas locais, o que incluirá aspectos intangíveis do bem-estar das pessoas, como:

- percepção de valor que as pessoas têm dos habitats naturais;
- importância dada ao patrimônio cultural tangível e intangível, como o conhecimento tradicional;
- laços ritualistas ou espirituais com um local;
- como o capital social propicia sistemas de reciprocidade e segurança humana;
- como os padrões de desigualdade e exclusão social afetam os diferentes grupos, por exemplo, a situação das mulheres em uma sociedade;
- grau de confiança e credibilidade das instituições locais.

O consultor se reunirá com as partes interessadas para falar sobre os aspectos relevantes do sistema de gerenciamento de projetos, já que ele as afeta. Isso pode incluir discussões sobre funções, competências, cronogramas, clareza sobre quem detém a autoridade, como as questões são coordenadas e como as partes interessadas devem se envolver no projeto ao longo de seu ciclo de vida.

Documentação e divulgação pública

Para verificar se um processo de consulta é significativo ou não, o consultor preservará as evidências e contribuições para as decisões tomadas ao longo de todo o ciclo de vida do projeto. Isso é de suma importância em situações em que possa haver questionamentos ou oposição a um projeto:

A documentação do processo de consulta às partes interessadas incluirá:

- um registro por escrito e atas dos eventos de consulta assinadas pelos participantes e representantes das autoridades do projeto;
- fotografias ou gravações de vídeo ou áudio, quando apropriado, após uma explicação adequada da finalidade da gravação e consentimento dos participantes;
- as “Regras de Chatham House” podem ser aplicadas quando apropriado, e o sigilo total deve ser respeitado quando for solicitado;
- evidência clara acessível a todos de que foi atingido um consenso nos casos em que for necessário consentimento ou acordo

Consulta permanente às partes interessadas durante a implementação

O consultor deve informar periodicamente as pessoas afetadas sobre o andamento dos planos de implementação que lhes dizem respeito e assegurar que as partes interessadas tenham a oportunidade de interagir com as autoridades do projeto sem temer intimidação ou retaliação, além de ter acesso ao MRQ. Se as concepções do projeto não estiverem integralmente finalizadas antes de sua aprovação, o consultor ouvirá as partes interessadas durante a implementação antes que sejam tomadas as decisões finais.

No caso de alterações significativas no projeto, os grupos de partes interessadas pertinentes devem ser informados e consultados. O consultor é responsável pela identificação das novas partes interessadas que possam surgir durante a implementação do projeto.

Resultados e cronograma de entregas

Esses dez elementos raramente são sequenciais ou discretos. Eles podem se sobrepor parcial ou totalmente, acontecer por etapas e ser iterativos. É necessário discernimento e experiência profissional para determinar a metodologia correta. As partes interessadas devem ter tempo e oportunidade de se manifestar em relação às versões preliminares dos documentos.

A equipe de consulta deve enviar [para o cliente] o conjunto de resultados esperados abaixo:

- plano de consulta preliminar com um esboço de todos os dez elementos;
- plano de consulta final com uma documentação detalhada dos dez elementos e resultados da consulta até [data].

Cada documento a ser entregue deve ser elaborado em [idioma(s)]. Cada entrega será encaminhada [ao cliente] para avaliação e aprovação.

[O cliente] somente aceitará entregas:

- redigidas e apresentadas com clareza, e devidamente identificadas;
- feitas dentro do cronograma acordado e com o devido nível de detalhamento;
- adaptadas ao público alvo, ou seja, conforme os requisitos de procedimentos da IFI;
- úteis no sentido de conter as contribuições necessárias para a finalização do desenvolvimento do projeto e sua implementação e supervisão permanentes.

Uma cópia eletrônica [em PDF e Word] de cada entrega deverá ser remetida ao [cliente]:

Disposições administrativas

O nível estimado de esforço necessário para essa tarefa é de xx dias úteis (a começar imediatamente após a assinatura do contrato até xxx). Essa estimativa é meramente indicativa, e pode ser necessário um trabalho de acompanhamento adicional até xxx.

Composição e qualificação previstas da equipe de consulta

O somatório das qualificações dos principais membros da equipe deve incluir no mínimo o seguinte:

- pós-graduação em ciências sociais relevantes: antropologia, sociologia, direitos humanos ou áreas correlatas;
- mínimo de cinco anos de experiência comprovada na coordenação de processos de engajamento e consulta, avaliações de impacto social e processos de participação e consulta comunitária;
- boas competências analíticas;
- experiência de trabalho em ambientes de alto risco;
- sensibilidade a diferenças culturais e capacidade de gerar confiança;
- boas competências organizacionais;
- conhecimento dos idiomas locais seria uma vantagem;
- a fluência em [idioma] é obrigatória. É dada preferência a quem tenha conhecimento de inglês em nível profissional, sobretudo escrito;
- sólidas competências em comunicação escrita e verbal;
- disposição e capacidade para viajar para as áreas abrangidas pelo projeto para realizar as atividades acima descritas;
- disponibilidade imediata.

Esquema de planejamento do processo de consulta

Este esquema pode ser usado pelo organismo responsável pela integração do processo de consulta e interação com as partes interessadas ao desenvolvimento e implementação do projeto. Ele traz perguntas que podem orientar os profissionais no processo de interação e que servem para demonstrar que o processo é significativo, conforme a definição nesta nota.

1. Como o processo irá respeitar as opiniões das pessoas e como irá criar uma oportunidade para que elas manifestem suas dúvidas abertamente?

2. Que nível de recursos (orçamento, pessoal, outros) será destinado ao processo de consulta? Que capacidade institucional adicional poderia tornar mais eficaz no planejamento e/ou na execução da interação com as partes interessadas?

3. Qual é sua experiência no planejamento e/ou realização de consultas às interessadas?

4. Que grupos de partes interessadas você identificou durante a análise inicial? Quem são os beneficiários e quem são os grupos afetados adversamente?

5. Que tipos de dados de referência serão usados para o monitoramento e avaliação? Os dados são desagregados por gênero e outros grupos vulneráveis?

6. Você identificou potenciais grupos vulneráveis? Descreva possíveis maneiras de assegurar sua participação.

7. Que fóruns e métodos serão utilizados no processo de consulta? Está prevista a participação de quantas pessoas? O que será diferente nos eventos com subgrupos, como grupos vulneráveis e marginalizados?

8. Que tipo de Mecanismo de Reparação de Queixas será criado para o projeto? De que maneira as pessoas estão envolvidas em seu planejamento? Como elas serão informadas a seu respeito?

9. Quais são os principais problemas e dúvidas levantadas pelas partes interessadas até o momento? Qual(is) grupo(s) de partes interessadas expressou(aram) as dúvidas? Existem diferentes opiniões entre as partes interessadas?

10. De que maneira as opiniões das partes interessadas serão contempladas no planejamento e implementação do projeto, mecanismos institucionais ou de outras formas? Dê exemplos específicos quando possível.

11. Que tipo de feedback às partes interessadas receberão sobre como suas contribuições serão levadas em consideração no processo decisório do projeto?

12. Se a consulta com as pessoas afetadas já houver começado, quais são as contribuições oferecidas pelas partes interessadas aos planos de ação voltados para as questões ambientais e sociais?

Plano de análise e consulta às partes interessadas

Exemplo: Projeto de estrada rural envolvendo reassentamento involuntário e povos indígenas

Observação: esta é uma síntese indicativa e parcial para fins meramente ilustrativos. Em um projeto real devem ser fornecidas informações mais detalhadas.

Categoria de parte interessada	Impacto previsto ou potencial do projeto / participação	Características	Plano/eventos de interação [atualizar com detalhes após os eventos]
A. BENEFICIÁRIOS PREVISTOS DO PROJETO			
Viajantes e passageiros	Transporte mais rápido e confiável. Melhor acesso a serviços como saúde, educação e instalações médicas	Para cada grupo e subgrupo pertinente: Breve descrição da situação socioeconômica, fatores culturais, localização, porte, capacidade organizacional e grau de influência, vulnerabilidade ou exclusão social – por exemplo, acesso diferenciado por gênero aos benefícios do projeto (também se aplica a todas as categorias abaixo)	Amostras de entrevistas com viajantes, combinadas com reuniões públicas
Proprietários dos meios de transporte, motoristas e operadores	Volumes maiores de fretes e de lucros		Reuniões com associações de proprietários de meios de transportes; modelo de entrevistas com motoristas e operadores
Comerciantes e vendedores de beira de estrada	Expansão das oportunidades de mercado		Considerar reuniões de grupos focais, entrevistas de amostra
Pessoas que conseguem trabalho na área de construção civil e manutenção	Aumento da renda local, redução da necessidade de migração de trabalhadores		Considerar reuniões de grupos focais além de entrevistas durante a coleta de dados para a pesquisa socioeconômica
Proprietários de terras e imóveis locais	Aumento no valor dos imóveis, expansão das oportunidades de mercado		Reuniões individualizadas com uma amostra de proprietários de imóveis; dados coletados durante a pesquisa
População em geral	A ser definido	Características socioeconômicas gerais; interesse ou preocupação geral com o projeto	Divulgação e disseminação de informações; por exemplo, por meio de websites, postagens locais de informações, jornais e rádio. O projeto deve manter um canal de comunicação aberto para receber e responder a consultas e preocupações, durante a preparação e a implementação do projeto.
Empreiteiras e subempreiteiras	Contratos durante a construção e operações rodoviárias, inclusive de manutenção	Histórico, inclusive do gerenciamento de impactos ambientais e sociais; capacidade e recursos disponíveis; ligações, se houver, com os tomadores de decisões do projeto.	Discussões com empresas; procedimentos licitatórios; inclusão de requisitos ambientais e sociais
Organismo executor responsável pelo projeto	Recursos adicionais, capacitação	Histórico com o gerenciamento de projetos semelhantes, inclusive gestão de riscos ambientais e sociais e processos de consulta	Principal organismo responsável pela interação com todas as outras partes interessadas. Da instituição financeira (por exemplo, BID): discussões periódicas, assistência técnica conforme a necessidade.

Categoria de parte interessada	Impacto previsto ou potencial do projeto / participação	Características	Plano/eventos de interação (atualizar com detalhes após os eventos)
Outras entidades colaboradoras (governo, ONG, outras)	Prestação de serviços, aquisição de terras, assistência à implementação	Pode ter outros incentivos que ajudem na implementação do projeto	Interação precoce, acordo de colaboração; por exemplo, por meio de memorandos de entendimento, contratos
B. GRUPOS E INDIVÍDUOS QUE PODEM SER ADVERSAMENTE AFETADOS PELO PROJETO			
B.1. REASSENTAMENTO INVOLUNTÁRIO: PERDA DE BENS E/OU MEIOS DE SUBSISTÊNCIA			
B.1.1. GRUPOS E INDIVÍDUOS COM TITULARIDADE OU PROPRIEDADE/OCUPAÇÃO FORMALMENTE RECONHECIDA DA TERRA E OUTROS BENS			
<ol style="list-style-type: none"> Proprietários rurais com escritura cujos imóveis serão adquiridos. Proprietários de empresas ou casas que perderão seus bens. 	Perda de valor de terras, casas e outros bens; possível necessidade de mudança para uma nova área; possível perda de renda e meios de subsistência.	Pequenos e médios agricultores. Situação socioeconômica variada; alguns correm o risco de se tornar indigentes se perder as terras agrícolas.	Informações prévias em formatos acessíveis durante a preparação do projeto; tempo para a consideração; reuniões públicas combinadas com grupos focais e entrevistas individualizadas como parte de levantamentos censitários e pesquisas socioeconômicas; desagregadas por gênero e outras identidades sociais pertinentes. Oferta de opções de diferentes mecanismos de assistência/ indenização, apoio e orientação. Informações sobre direitos, acesso a reparação.
B.1.2. GRUPOS E INDIVÍDUOS SEM DIREITOS OFICIAIS OU FORMALMENTE RECONHECIDOS À TERRA E A OUTROS BENS			
Uso comunitário ou coletivo de terras e recursos sem titularidade formal, mas tradicionalmente reconhecido.	Perda de acesso à terra e recursos; possível necessidade de mudança para uma nova área; possível perda de renda e meios de subsistência.	Os direitos de uso e ocupação devem ser estudados, bem como a estrutura organizacional, por exemplo, o contraste entre uso individual e coletivo de terras e recursos, uso tradicional e vínculo com a terra dos povos indígenas, valores culturais; etc.	Conforme B.1.1. acima.

Categoria de parte interessada	Impacto previsto ou potencial do projeto / participação	Características	Plano/eventos de interação (atualizar com detalhes após os eventos)
Invasores de terras públicas, por exemplo, para o cultivo dentro da servidão de passagem da rodovia	Terra necessária para a modernização de uma rodovia; perda de renda do cultivo.	Pequenos e médios agricultores. Situação socioeconômica variada; alguns correm o risco de se tornar indigentes se perderem as terras agrícolas, ao passo que outros podem ficar em situação melhor que a dos agricultores.	Princípios de informação prévia, fóruns apropriados conforme B.1.1. acima.
Posseiros com casas, pequenas lojas, etc. em área pública; por exemplo, moradores de favelas urbanas e em áreas periféricas	Pode ser necessário transferir casas e edifícios para a modernização da rodovia; perda de renda de pequenas empresas.	Geralmente grupos carentes e marginalizados, mas em alguns casos podem ter mais recursos, como por exemplo proprietários de barracos para aluguel.	Princípios de informação prévia, fóruns apropriados conforme B.1.1. acima.
Pessoas que perdem meios de subsistência em decorrência de mudanças no uso da terra, independentemente da situação jurídica ou da situação de posse. Subgrupos com necessidades especiais podem incluir arrendatários, usuários de terras sazonais, etc.	Possível perda de renda de terras ou empresas agrícolas.	Breve descrição da situação socioeconômica, fatores culturais, localização, porte, capacidade organizacional e grau de influência, vulnerabilidade ou exclusão social – por exemplo, acesso diferenciado por gênero aos benefícios do projeto	Princípios de informação prévia, fóruns apropriados conforme B.1.1. acima. Observe que isso pode exigir uma análise intrafamiliar para documentar as diferentes situações de subsistência de homens e mulheres.

B.2. IMPACTOS SOBRE GRUPOS INDÍGENAS

<p>Comunidades indígenas afetadas pelo projeto</p>	<p>Além dos possíveis impactos positivos ou negativos descritos em outras categorias acima, deslocamento, perturbação, influxo de mão de obra, aumento do tráfego, etc. podem representar ameaças à coesão social e às normas culturais, ocasionar o aumento das desigualdades, etc.</p>	<p>Breve descrição da situação socioeconômica, fatores culturais, localização, porte, capacidade organizacional e grau de influência, vulnerabilidade ou exclusão social – por exemplo, acesso diferenciado por gênero aos benefícios do projeto. A compreensão das estruturas institucionais, autoridade e processo decisório, capacidade de participação em negociações e dos valores culturais atribuídos à terra ou recursos, tanto tangíveis como intangíveis, é particularmente importante.</p>	<p>Informações prévias em formatos acessíveis e culturalmente apropriados durante a preparação do projeto. Considerar questões linguísticas, tempo para consideração, interação por meio de mecanismos institucionais legítimos, que podem variar – conselhos de anciãos, reuniões públicas, com grupos focais e entrevistas individualizadas como parte de levantamentos censitários e pesquisas socioeconômicas; desagregado por gênero e outras identidades sociais relevantes no âmbito das comunidades. Informações sobre direitos, acesso à remediação.</p>	<p>Preocupações semelhantes de outros grupos relacionadas ao deslocamento, perda de meios de subsistência, segurança, etc. Podem surgir questões adicionais nas consultas, como valores espirituais de árvores, cemitérios, etc.</p>	<p>Oferta de opções para diferentes mecanismos de assistência/ indenização, apoio e orientação. Considerar a capacitação e o fortalecimento institucional conforme a necessidade. Nos casos em que possíveis impactos adversos são significativos, pode ser necessário um acordo ou consentimento formal.</p>	<p><i>Feedback</i> por escrito e verbal aos grupos, resumindo as iniciativas do projeto relacionadas às preocupações. Quando relevante, adaptar o feedback separada ou diferentemente aos grupos ou subgrupos</p>	<p>Reuniões públicas periódicas, publicação de atualizações escritas sobre o andamento do projeto. Quando relevante, considerar grupos focais ou reuniões individualizadas sobre temas específicos ou com grupos específicos. Além das atualizações sobre o andamento, qualquer mudança na estrutura do projeto ou na mitigação deve ser comunicada e objeto de consulta para remediação.</p>
--	--	---	---	--	---	---	---

Ferramenta de avaliação de queixas

FERRAMENTA DE AVALIAÇÃO DO MRQ	
Ciclo do projeto	
Fase de preparação e elegibilidade	
Avaliação do MRQ Etapas de ação	Questões norteadoras
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fazer um levantamento do panorama no <u>nível mais relevante</u> para o projeto [setorial, subsetorial, local, organismos executores, órgãos reguladores, ambientes tradicionais, formais ou informais]⁴³ e identificar onde as pessoas que podem ser afetadas pelo projeto iriam para manifestar suas preocupações. ✓ Avaliar o <u>potencial de queixas</u> (reclamações e reclamantes), pontos de acesso e pertinência das atuais operações do MRQ [se o MRQ já estiver em funcionamento]. ✓ Caracterizar a cultura local de gerenciamento de conflitos [por exemplo, antagônica, judicializada, tradicional, etc.]. ✓ Avaliar a <u>capacidade de tratamento e resposta a queixas/reclamações</u> no nível relevante [ou seja, o mais próximo possível das pessoas que podem ser afetadas pelo projeto]. ✓ <u>Identificar as áreas de maior risco</u> (do ponto de vista do projeto e das salvaguardas). ✓ Mapear as principais partes interessadas e organizações de partes interessadas [ou basear-se na AIS, consulta ou mapeamento prévio de partes <u>interessadas, caso sejam confiáveis</u>] para <u>identificar atores, problemas e acionadores</u>.⁴⁴ ✓ <u>Avaliar lacunas, vínculos e a capacidade do sistema MRQ</u> para reagir de forma oportuna e eficaz aos desafios agregados pelo projeto. ✓ Discutir com o mutuário e principais partes interessadas para <u>identificar opções para estabelecer ou fortalecer o MRQ do projeto</u> [por exemplo, opções e prós e contras] e determinar o roteiro para ele. ✓ Documentar a decisão do mutuário acerca de qual MRQ usar para queixas relacionadas com o projeto 	<ul style="list-style-type: none"> • Que MRQ existem nos setores apoiados pelo projeto ou operações anteriores? Eles foram avaliados? • Quais são os mais prováveis de ser usados pelas pessoas afetadas pelo projeto? • Quais são as queixas mais prováveis? Quem seriam os autores? Em que altura? O que diz a análise das partes interessadas? • Qual é o nível de risco para operação como um todo? E do ponto de vista das salvaguardas? • Qual é a natureza dos impactos sobre a população afetada [por exemplo, saúde, segurança, meio ambiente, meios de subsistência, cultura?] • Quais são os sistemas informais ou tradicionais relacionados ou conjuntos com as atividades/ações e os resultados previstos no projeto/setor? • Em caso de operação multissetorial ou em várias frentes de trabalho, há um setor/componente “prioritário”? Em que setor/componente os MRQ são imprescindíveis? Se todos forem igualmente importantes, verificar e identificar aqueles mais propensos a interações diretas com os beneficiários. • Que atividades específicas do projeto envolvem maior risco ambiental ou social? • A operação é propensa a impactos cumulativos atribuíveis a vários projetos diferentes ou a vários operadores? Há oportunidade para coordenação e comunicação? • O MRQ existente está em pleno funcionamento? O que está faltando? Se não estiver funcionando, identificar os principais motivos.

43. Como parte da análise das partes interessadas, consultas, AIS, AIA ou outros

44. Por exemplo, avaliar se a operação está localizada em uma área onde há histórico de conflitos ou relações difíceis entre organizações comunitárias e o organismo executor do projeto.

Fase de análise e aprovação

Avaliação do MRQ Etapas de ação	Questões norteadoras
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Examinar e avaliar objetivos, finalidade, financiamento e prontidão do MRQ em relação ao projeto. ✓ Identificar outras melhorias, localização, abrangência, órgãos responsáveis e opções de encaminhamento.⁴⁵ ✓ Examinar mais de perto (a) a política, procedimentos e ordenamento normativo do MRQ; (b) facilidade de acesso, (c) princípios e indicadores de desempenho e (d) capacidade de reparação e ação corretiva tempestiva. ✓ Discutir opções e limitações com o mutuário e as partes interessadas. ✓ Confirmar a decisão do mutuário de apoiar um novo MRQ, personalizando ou fortalecendo os existentes. ✓ Definir um plano de ação, inclusive etapas para expandir ou fortalecer o MRQ; determinar indicadores de desempenho e assegurar vínculos relevantes com outros sistemas tradicionais ou informais de tratamento de queixas. 	<ul style="list-style-type: none"> • As pessoas sabem que podem usar o MRQ já identificado? Foram realizadas atividades de divulgação? • O ordenamento normativo existente (leis locais, regulamentos, políticas, regras do projeto, etc.) é um facilitador ou uma restrição? • Há um compromisso institucional adequado e suficiente perante o MRQ do projeto? • Qual é o nível de acessibilidade do MRQ (efetivo ou previsto) quanto às necessidades do projeto? • A quem as pessoas poderiam recorrer se o MRQ no nível do projeto não as atendesse? • Qual é a influência efetiva do MRQ? A unidade executora do projeto é a responsável pelo MRQ? Ele conta com a capacidade técnica e institucional necessária? • O financiamento necessário do projeto considera o financiamento para as atividades do MRQ? • O plano de ação possui todos os elementos para (a) assegurar a operacionalidade do MRQ antes do início das atividades do projeto ou tão logo elas comecem; (b) fazer avanços incrementais, porém mensuráveis e (c) definir responsabilidades e cronogramas claros? • Qual é a situação da implementação e o grau de avanço do plano de ação do MRQ? • Qual é o nível de queixas previstas para o primeiro ano? • Quais são os tipos mais prováveis de queixas a ser recebidas de acordo com a fase de implementação do projeto (por exemplo, construção e implementação)?

45. Uma vez aprovada a operação e iniciada a implementação, uma etapa prioritária seria a avaliação da integridade do plano de ação acordado para estabelecer ou reforçar o MRQ do projeto.

Fase de aprovação e implementação		
Etapas da ação	Questões norteadoras	Questões norteadoras
Fortalecimento e/ou criação de MRQ	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Avaliar a conclusão do plano de ação⁴⁶ ✓ Examinar e dar continuidade à oferta da funcionalidade/operacionalidade do MRQ ✓ Confirmar as etapas necessárias para fortalecer e personalizar o MRQ existente para tratar dos desafios adicionais do projeto ✓ Confirmar os princípios essenciais incorporados às operações quotidianas (ver abaixo o teste dos princípios) ✓ Testar a adequação das estruturas e previsibilidade do sistema⁴⁷ ✓ Verificar a percepção e a credibilidade junto à população ✓ Melhorar a capacidade de resposta do sistema nos pontos necessários 	<ul style="list-style-type: none"> • Foi destinado financiamento do projeto às atividades do MRQ? • O MRQ está registrando queixas? • Nos casos evidentes, identificar as causas dos níveis baixos de recebimento/registo de queixas. • O MRQ está apresentando relatórios periódicos? • As estruturas atuais fazem jus à reputação e credibilidade desejadas? • Qual é a proporção de queixas registradas sobre a quantidade de queixas encerradas? • As falhas estão sendo corrigidas? Como? • Há ligações suficientes entre o beneficiário e o nível institucional? • A reparação de queixas é uma opção informada para os beneficiários no nível do projeto? • De que maneira os possíveis reclamantes tomam conhecimento do MRQ no nível do projeto? • Eles o consideram confiável, imparcial e legítimo? • Eles compreendem como o MRQ funciona no nível do projeto?
Compromisso institucional	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Promover o compromisso institucional e a institucionalização do MRQ ✓ Equipar o MRQ (ferramentas e recursos financeiros) ✓ Desenvolver capacidades, confiança e credibilidade ✓ Confirmar as medidas de provimento de pessoal e programas de treinamento propostos 	<ul style="list-style-type: none"> • A equipe gerencial do projeto reconhece e valoriza o processo do MRQ como forma de aperfeiçoar o desempenho do projeto e melhorar a prestação de contas e a transparência? • A reparação de queixas está integrada às descrições funcionais e atribuições da equipe? Há programas de treinamento de pessoal? • Eles são adequadamente equipados e monitorados? • O marco de políticas/regulatório é claro para todos os envolvidos? • O processamento da reparação de queixas/reclamações é uma prioridade para o setor/instituição? • São necessárias cláusulas jurídicas relativas ao MRQ? Em caso afirmativo, elas estão em vigor?

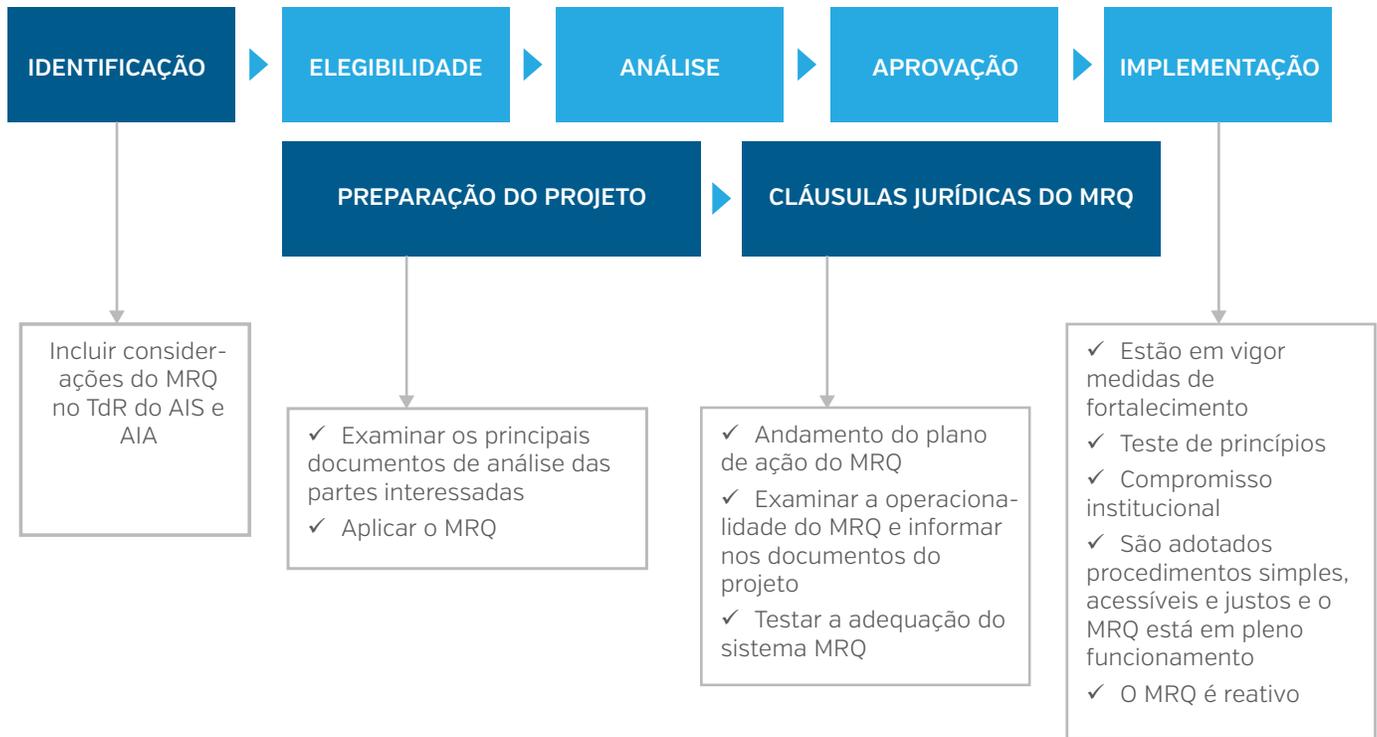
46. Uma vez aprovada a operação e iniciada a implementação, uma etapa prioritária seria a avaliação da integridade do plano de ação acordado para estabelecer ou reforçar o MRQ do projeto.

47. O que pode ser feito pelo acompanhamento de um caso hipotético no sistema, se ainda não foram recebidas queixas reais.

<p>Eficácia do MRQ no nível do projeto</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ São definidas funções e atribuições claras ✓ Estão em vigor procedimentos simples, acessíveis e justos e o MRQ está em pleno funcionamento ✓ Critérios predeterminados e fixos, mas entendimento flexível de cada questão e das circunstâncias contextuais ✓ Níveis adequados de responsabilização fazem parte do MRQ ✓ Vínculos com estruturas decisórias formais e opções de segundo nível ✓ Capacidade de gerenciar a elegibilidade, investigar e fornecer remediação ✓ O MRQ está equipado para monitorar, coletar e processar dados ✓ O MRQ possui capacidade de resposta proporcional ao registro de queixas possíveis/efetivas 	<ul style="list-style-type: none"> • O MRQ no nível do projeto é realmente acessível para os potenciais usuários? • O MRQ é sensível às necessidades de todos os reclamantes? • Os bastidores das classificações e encaminhamentos são bem organizados? • O MRQ do nível do projeto é capaz de resolver e remediar? • O MRQ no nível do projeto possui os meios necessários para funcionar de forma eficiente? • O MRQ no nível do projeto coordena e colabora além de suas fronteiras? • É suficientemente descentralizado? • Aplica a tecnologia disponível para facilitar o acesso, ampliar a cobertura e melhorar o desempenho? • Há um mecanismo interno para distinguir entre feedback coletivo e queixas individuais? • Ele tem capacidade para responder a múltiplas demandas?
<p>Teste de princípios</p>		
<p>Acessibilidade</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Há várias vias para os beneficiários do projeto apresentarem efetivamente suas reclamações ✓ Os grupos desfavorecidos recebem os meios para compreender e acessar o MRQ do projeto com eficiência ✓ O medo de represálias é identificado em tempo hábil e gerenciado adequadamente 	<ul style="list-style-type: none"> • O MRQ é acessível a todas as partes interessadas, independentemente de sua distância, idioma, nível de escolaridade ou nível de renda? • Há vários canais de recebimento? • Eles estão próximos dos possíveis reclamantes? • O MRQ no nível do projeto é apropriadamente anunciado e comunicado às pessoas afetadas pelo projeto? • Como são gerenciadas as eventuais retaliações e represálias?
<p>Previsibilidade</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Os processos e procedimentos do MRQ são bem definidos, comunicados e estão disponíveis ao público 	<ul style="list-style-type: none"> • O MRQ oferece um procedimento claro com prazos para cada etapa e clareza nos tipos de resultados que pode ou não oferecer? • Os procedimentos para o registro de queixas e busca de providências são compreendidos com facilidade pelos beneficiários do projeto?

Transparência	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presença de um cadastro público ✓ Os relatórios do MRQ são acessíveis e disponíveis ao público ✓ Os resultados das investigações e/ou reparações prestadas são divulgados publicamente ✓ As questões sistêmicas são divulgadas de forma tempestiva e adequada ✓ Há garantia de acesso à informação 	<ul style="list-style-type: none"> • Os procedimentos e resultados do MRQ são transparentes o suficiente para atender os interesses e anseios das pessoas afetadas pelo projeto? • As etapas de ações se dão dentro de uma estrutura de transparência? • Existe um sistema de rastreamento disponível e aberto ao público?
Equidade e independência	<ul style="list-style-type: none"> ✓ O processo do MRQ é isento de discriminação ✓ As partes interessadas e, sobretudo, os grupos vulneráveis e desfavorecidos têm acesso igual a recursos e informações para participar do processo do MRQ. ✓ O processo do MRQ é conduzido de forma independente de influências de terceiros 	<ul style="list-style-type: none"> • O MRQ funciona com independência em relação a todas as partes interessadas • Estão sendo envidados esforços para criar condições igualitárias como parte do processo do MRQ? • Qual é o risco de interferência externa?
Integridade	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Princípios éticos fazem parte do trabalho dos operadores do MRQ no nível do projeto ✓ O MRQ no nível do projeto é confiável e os operadores têm a obrigação de observar princípios e padrões claros predefinidos 	<ul style="list-style-type: none"> • Esses princípios são seguidos? • As comunidades e os indivíduos são capazes de expressar livremente suas preocupações? • O MRQ tem a posição e confiabilidade de um órgão imparcial?
Capacidade de resposta	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Procedimentos e medidas tomadas pelo MRQ no nível de projeto incluem - no mínimo - confirmação de recebimento, comunicação e informação, levantamento de informações e solução. ✓ Os prazos do processo são cumpridos ✓ Os reclamantes são informados continuamente (inclusive por meio do acesso a um sistema de acompanhamento) 	<ul style="list-style-type: none"> • O MRQ fornece tempestivamente uma confirmação de recebimento? • O MRQ no nível do projeto está equipado para tratar das questões levantadas pelos reclamantes? • A comunicação com os reclamantes e os tomadores de decisões é uma peça fundamental do processo do MRQ do projeto? • O MRQ está bem equipado para fornecer respostas/ reparação e contribuir para a solução das queixas?

FLUXOGRAMA DE AVALIAÇÃO



MECANISMO DE REPARAÇÃO DE QUEIXAS

Exemplo de Indicadores de M&A

ANEXO 2

APLICAÇÃO DO PRINCÍPIO MRQ	INDICADORES-CHAVE	QUESTÕES NORTEADORAS
Acessibilidade	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Quantidade de queixas. ✓ Resultados da pesquisa sobre a conscientização quanto ao mecanismo e facilidade de acesso a ele pelas pessoas afetadas pelo projeto. ✓ Custos para os reclamantes. 	<ul style="list-style-type: none"> • O acesso ao MRQ é liberado para que as pessoas afetadas pelo projeto apresentem queixas? • Os grupos desfavorecidos recebem os meios para compreender e acessar efetivamente o MRQ no nível do projeto? • O MRQ no nível do projeto divulga e comunica-se adequadamente com as pessoas afetadas pelo projeto? • Como são gerenciadas as eventuais retaliações e represálias?
Transparência	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Disponibilidade pública de dados sobre queixas e relatórios de casos. ✓ Resultados de pesquisas indicando que os usuários compreendem o funcionamento do mecanismo e o tipo de reparação oferecido. 	<ul style="list-style-type: none"> • Os dados do processo de queixa ficam acessíveis aos reclamantes? • O MRQ divulga relatórios detalhados, úteis para as partes interessadas? • Existe um sistema de acompanhamento de casos acessível à população?
Independência	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Critérios de seleção e processo para a nomeação da equipe do MRQ. ✓ O procedimento operacional do mecanismo permite imparcialidade e julgamento independente. ✓ Há supervisão e isenção de ingerência política. 	<ul style="list-style-type: none"> • O MRQ é isento de ingerência política ou de outra natureza? • Os custos operacionais do MRQ fazem parte do orçamento institucional/do projeto? • A reparação de queixas está dentro da competência do MRQ? E em que caso não está? • A equipe do MRQ goza de estabilidade no emprego?
Compatibilidade de direitos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dados que demonstram disposição de todas as partes em usar o mecanismo. ✓ Quantidade de queixas em relação ao mecanismo em si. ✓ Compatibilidade dos direitos humanos com os resultados da avaliação. ✓ Parecer de especialistas independentes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Algum reclamante tem medo de usar o sistema? • O processo do MRQ é propenso a discriminação? • Todas as queixas são tratadas da mesma forma? • Há queixas sobre acesso negado? • As populações vulneráveis e marginalizadas são tratadas de forma justa? • Ele funciona em uma área onde as transgressões aos direitos humanos são frequentes?
Legitimidade	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dados que demonstram que os beneficiários têm acesso a outros remédios se necessário. ✓ Ausência de queixas sobre conduta indevida e/ou evidência de medidas corretivas. ✓ Quantidade de casos e outras evidências de disposição para usar o mecanismo. 	<ul style="list-style-type: none"> • A opção de acesso ao MRQ pelas pessoas afetadas pelo projeto é livre e informada? • Foram aplicadas pesquisas de satisfação com posterior tomada de providências? • O MRQ usa indicadores de geração de confiança [como pareceres de especialistas, mediação, levantamento conjunto de fatos, etc.]?

<p>Previsibilidade</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dados sobre a realização de processos de reparação de queixas em tempo hábil. ✓ Evidência de comunicações eficazes com os usuários do sistema. ✓ Pesquisas que indicam que os usuários conhecem as regras e prazos dos processos. ✓ Dados que demonstram que os reclamantes são informados do andamento dos casos em aberto (por exemplo, sistema de acompanhamento). 	<ul style="list-style-type: none"> • Existem procedimentos operacionais com prazos determinados, acessíveis ininterruptamente às pessoas afetadas pelo projeto? • Há disponibilidade de relatórios de casos? • O processo de reparação de queixas é comunicado e publicado periodicamente nos principais idiomas falados pelas pessoas afetadas pelo projeto? • Existe um sistema de acompanhamento de casos em aberto?
<p>DESEMPENHO DO MRQ</p>	<p>INDICADORES-CHAVE</p>	
<p>Capacidade de solução de questões</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dados sobre queixas solucionadas. ✓ Procedimento de encaminhamento e nível decisório habilitado para fornecer reparação. ✓ Porcentagem elevada de queixas registradas que não são encaminhadas para além do âmbito do MRQ. ✓ Tipos de acordos. 	
<p>Capacidade para lidar com questões multiculturais e conflitos envolvendo diversas partes</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Acesso em ambientes multilíngues. ✓ Atende povos indígenas específicos quando as pessoas afetadas pelo projeto se incluem nesses povos. ✓ Nexos entre sistemas informais/tradicionais e o MRQ. ✓ Acesso a especialistas externos e outros meios independentes para ajudar a solucionar questões. 	

<p>Há sistemas MRQ em funcionamento</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Website bem informado e em funcionamento. ✓ Tela do sistema de registro e rastreamento e sistemas de encaminhamento fazem parte do mecanismo. ✓ Sistema sólido de prestação de contas. 	
<p>Reatividade do MRQ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ As queixas são tratadas e respondidas em tempo hábil. ✓ As interrupções nas atividades do projeto diminuiram. ✓ Quantidade e qualidade dos processos de diálogo patrocinados pelo mecanismo. 	<ul style="list-style-type: none"> • O MRQ está habilitado a responder a clientes internos e externos? • A quantidade de queixas judiciais ou administrativas – para o mesmo tipo de problema – diminuiu com o passar do tempo? • O MRQ é capaz de identificar tendências, causas e raiz das queixas e questões sistêmicas?
<p>Aceitação pelas partes interessadas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Quantidade de partes interessadas que usam o MRQ. ✓ Níveis de satisfação das partes interessadas. ✓ <i>Feedback</i> recebido em relação às operações do MRQ ✓ O MRQ permite aos reclamantes registrar questões e participar de processos de busca de soluções. 	<ul style="list-style-type: none"> • Um variado leque de partes interessadas está usando o MRQ? • Há atividades de conscientização? • O reclamante participa durante todo o processo de reparação da queixa? • A lógica do MRQ é comunicada às pessoas afetadas pelo projeto e a outras partes interessadas? • Há canais de comunicação abertos ininterruptamente para os reclamantes? • O MRQ recebe feedback das partes interessadas?

Relatório de síntese do processo de consulta

Este modelo fornece um esboço com perguntas e informações relevantes que podem ser usadas para a redação de um relatório resumido do processo de consulta às partes interessadas. Normalmente ele é elaborado como parte dos planos gerais, estudos e outros documentos apresentados como um pacote para uma instituição financeira pertinente, como o BID, antes da aprovação do financiamento. Ele também pode ser usado como evidência sintética para o cumprimento de requisitos nacionais, como o licenciamento para se prosseguir com um projeto.

Questão de apoio	Objetivo e orientação	Informações relevantes a incluir
<p>1. Como o projeto identificou as partes interessadas com as quais interagir em relação aos impactos ambientais e sociais?</p>	<p>Transmitir os princípios que fundamentam as decisões em relação à interação com as partes interessadas, em relação a cada risco potencial identificado para as pessoas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de benefícios e riscos ambientais e sociais identificados em consulta às principais partes interessadas. • Como as partes interessadas foram identificadas (por exemplo, por meio de análise de partes interessadas, de exercício de mapeamento, com base em orientação interna ou externa); • Lista de grupos que podem ser afetados negativamente, que são candidatos a beneficiários ou que podem influenciar os resultados do projeto; • Para cada grupo ou subgrupo: breve descrição da situação socioeconômica, fatores culturais, localização, número de pessoas, capacidade organizacional e grau de influência, vulnerabilidade ou exclusão social – por exemplo, acesso diferenciado por gênero aos benefícios do projeto. • Conclusões da análise desagregadas por gênero e por grupos potencialmente vulneráveis; • Principais questões e preocupações levantadas pelas partes interessadas.
<p>2. Quando o projeto interagiu com as partes interessadas?</p>	<p>O mesmo que acima.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Em que ocasiões/horários/com que frequência o organismo interage com as partes interessadas em relação aos riscos sociais e ambientais (por exemplo, se em determinados pontos do ciclo de um projeto, periodicamente (por exemplo, por meio de um grupo consultivo, diálogo entre gerência e sindicato ou rodada de diálogo comunitário), em resposta a requisitos legais ou outros, em resposta a pedidos das partes interessadas); • De que maneira o compromisso com a consulta e a interação permanentes com as partes interessadas durante a execução do projeto foi contemplado nos planos do projeto e nos convênios oficiais? Por exemplo, foi instituído um processo de acompanhamento participativo?

Questão de apoio	Objetivo e orientação	Informações relevantes a incluir
<p>3. Que objetivos foram definidos para os processos de interação (por exemplo, para a transmissão de informações, atenção a opiniões, obtenção de <i>feedback</i>, colaboração, para chegar a um consenso, transferência do controle sobre o processo decisório, recursos e atividades às partes interessadas)?</p>	<p>Transmitir a justificativa e objetivos do plano de consulta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Quais recursos (custos, responsáveis, outros) foram destinados ao processo de consulta? • Dados de referência usados no monitoramento e avaliação • Capacidade institucional adicional necessária para tornar a execução mais eficaz • Plano de consulta: Principais categorias e subcategorias de partes interessadas; natureza de sua participação no projeto, principais características, como o projeto interagiu com cada um dos diferentes grupos; • Exemplos de como o plano de consulta baseou-se nos resultados da análise das partes interessadas; • Medidas/estratégias especiais aplicadas para assegurar a participação inclusiva de grupos marginalizados ou desfavorecidos; • Possíveis atualizações feitas no plano de consulta; • Se e como as partes interessadas ou os grupos de partes interessadas, inclusive as partes interessadas possivelmente afetadas ou seus representantes legítimos, podem iniciar a interação com a equipe do projeto; • Evidências de apoio ou oposição de organismos competentes e de terceiros, nos casos pertinentes – possíveis reportagens na mídia, apoio ou oposição da sociedade civil; • Exemplos de diferentes opiniões entre as partes interessadas; • Evidências de acordo ou discordância em relação ao projeto (por exemplo, convênio formal assinado quando aplicável); • Em que base as comunidades concordaram (por exemplo, aceitação dos benefícios fornecidos, compreensão e aceitação de como possíveis impactos adversos serão evitados, reduzidos ou mitigados)?
<p>4. Com quais partes interessadas a equipe do projeto interagiu?</p>	<p>Fornecer exemplos concretos e dados qualitativos e quantitativos. Às vezes, não cabe nomear indivíduos ou grupos específicos com os quais a equipe do projeto interagiu caso isso possa representar riscos para os envolvidos. Quando for esse o caso, podem ser mais apropriadas informações sobre os tipos de partes interessadas envolvidas e para que finalidades gerais. Exemplos podem ser extraídos preferencialmente de situações em que há desafios reais, em oposição àquelas que envolverem um problema restrito e/ou fácil de resolver. Tomados em conjunto, os exemplos devem ser equilibrados e amplamente representativos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Subgrupos específicos de partes interessadas com participação especial: mulheres, idosos, pessoas com deficiência, jovens; • A lógica geral guiando as interações; • As finalidades específicas de diferentes interações e a medida em que essas finalidades foram alcançadas ou promovidas; • Se as interações foram eventos únicos ou eram parte de um processo de interação contínuo; • Quantas partes interessadas e grupos de partes interessadas foram consultados ou quantas sessões de consulta ocorreram durante o processo de consulta; • Possíveis alterações feitas no plano de interação e motivos das alterações; • <i>Feedback</i> por escrito e verbal a grupos indicando de modo resumido as iniciativas do projeto relacionadas às preocupações; • <i>Feedback</i> sob medida para subgrupos específicos quando aplicável.

Questão de apoio	Objetivo e orientação	Informações relevantes a incluir
<p>5. Que formatos de interação são priorizados? Por quê?</p>	<p>Demonstrar que a forma de consulta foi adaptada à natureza do projeto e baseou-se no plano de análise e envolvimento das partes interessadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Breve descrição de eventos e discussões (local, formato, número de participantes, questões-chave e preocupações levantadas, como foi documentado, se foi alcançado um consenso; • Informações fornecidas aos grupos de partes interessadas antes das sessões de consulta; • Locais, idiomas e formatos escolhidos e por que motivo; • Documentos sobre questões ambientais e sociais fundamentais divulgados publicamente; • Divulgação dos resultados do processo de consulta; • Quantidade de tempo concedida às partes interessadas para examinar e discutir as informações; • Medidas para assegurar que o processo respeita as opiniões das pessoas; • Exemplos de partes interessadas aderindo ao processo e desenvolvendo confiança em que o processo de interação era justo e legítimo; • Tipos de fóruns e métodos aplicados ao processo de consulta; • Diferenças mais marcantes nos eventos realizados com subgrupos, como grupos vulneráveis e marginalizados
<p>6. De que maneira os pontos de vista das partes interessadas influenciaram o planejamento e execução do projeto?</p>	<p>Demonstrar, por meio de exemplos concretos, em que medida o processo de interação com as partes interessadas cumpre o objetivo proposto de informar o processo de análise dos riscos ambientais e sociais identificados e de propor medidas para lidar com eles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • As opiniões, anseios e contribuições específicas das partes interessadas sobre as diferentes questões refletidas nos planos de planejamento e execução do projeto; • Contribuições prestadas pelas partes interessadas aos planos de ação que abordam questões ambientais e sociais; • Decisões ou medidas da equipe do projeto em relação a questões que tenham sido embasadas pelas contribuições das partes interessadas (por exemplo, uma decisão de não prosseguir com um projeto com base em contribuições de comunidades e especialistas competentes, uma mudança na planejamento com base em uma negociação com subgrupos); • Motivos para a decisão de não incorporar ou abordar questões significativas levantadas por partes interessadas; • Se e como as partes interessadas foram informadas acerca das decisões, medidas ou outras mudanças resultantes de suas contribuições.
<p>7. De que maneira o projeto estabeleceu mecanismos de reparação de queixas? Como eles estão funcionando?</p>	<p>Explicar os processos aplicáveis quando as partes interessadas afetadas têm questões ou dúvidas; quando há necessidade de mediação; ou quando o projeto for considerado o causador de algum impacto negativo ou contribui para que ocorresse.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Meios pelos quais o projeto recebe queixas ou dúvidas acerca dos impactos do projeto; • Tipo de Mecanismo de Reparação de Queixas criado para o projeto; • Como as pessoas são informadas a esse respeito; • Tipos de queixas recebidas; • Número de queixas processadas; • Motivos para a rejeição de queixas; • Esforços para a mediação ou solução de problemas; • Critérios para avaliar a eficácia das soluções encontradas; • Tendências e padrões em queixas ou dúvidas e respectivas soluções; • Exemplos significativos de reparação para um impacto real.

IV. BIBLIOGRAFIA E RECURSOS

Beierle, T.C. 2000. *The Quality of Stakeholder-Based Decisions: Lessons from the Case Study Record. Resources for the Future*, Washington, D.C.

Beierle, T., e Cayford, J. 2002. *Democracy in Practice: Public Participation in Environmental Decisions*. Washington, D.C.: Resources for the Future.

Brody, S. D. 2003. *Measuring the effects of stakeholder participation on the quality of local plans based on the principles of collaborative ecosystem management*. Journal of Planning Education and Research. doi:10.1177/0739456X03253022.

Buanes, A., Jentoft, S., Maurstad, A., Søreng, S. U., e Runar Karlsen, G. 2005. *Stakeholder participation in Norwegian coastal zone planning*. *Ocean & Coastal Management*. doi:10.1016/j.ocecoaman.2005.05.005

CAO Grievance Mechanism Toolkit, 2017. <https://www.cao-grm.org/>

Caribbean Natural Resources Institute. 1999. *Evaluation of Caribbean Experiences in Participatory Planning and Management of Marine and Coastal Resources*. Em colaboração com o Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente e Departamento para o Desenvolvimento Internacional do Reino Unido no Caribe. Agosto

Chess, C. 2000. "Evaluating Environmental Public Participation: Methodological Questions." Journal of Environmental Planning and Management. V. 43, N. 6

Dalton, T., Forrester, G., e Pollnac, R. 2012. *Participation, process quality, and performance of marine protected areas in the wider Caribbean*. Environmental Management. doi:10.1007/s00267-012-9855-0

Fiorino, D. J. 1990. *Citizen participation and environmental risk: A survey of institutional mechanisms*. Science, Technology & Human Values.

Fritsch, O., e Newig, J. 2012. *Participatory governance and sustainability: findings of a meta-analysis of stakeholder involvement in environmental decision making*. Reflexive Governance for Global Public Goods. MIT Press.

Banco Interamericano de Desenvolvimento. 2016. *Public Consultations With Civil Society: Guidelines For Public And Private Executing Agencies*. [https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/7499/Public-Consultations-with-Civil-Society-Guidelines-for-Public-and- Private-Executing-Agencies.pdf?sequence=1](https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/7499/Public-Consultations-with-Civil-Society-Guidelines-for-Public-and-Private-Executing-Agencies.pdf?sequence=1)

Banco Interamericano de Desenvolvimento, 2006. *Environmental and Safeguards Compliance Policy [OP-703]*.

Banco Interamericano de Desenvolvimento, 2007. *Implementation Guidelines for the Environment and Safeguards Compliance Policy*.

Banco Interamericano de Desenvolvimento. 1999. *Involuntary Resettlement Principles in IDB Projects Principles and Guidelines*.

Banco Interamericano de Desenvolvimento, 1998. *Involuntary Resettlement Operational Policy and Background Paper (OP-710)*.

Banco Interamericano de Desenvolvimento. 2010. *Access to Information Policy (OP-102)*.

Banco Interamericano de Desenvolvimento. 2010. *Access to Information Policy Implantation Guidelines*.

Banco Interamericano de Desenvolvimento,. 2006. *Operational Policy on Indigenous People and Strategy for Indigenous Development (OP-765)*.

Banco Interamericano de Desenvolvimento. 2006. *Operational Guidelines Indigenous Peoples Policy*.

Banco Interamericano de Desenvolvimento. 2007. *Natural Disaster Risk Management Policy (OP-704)*.

Banco Interamericano de Desenvolvimento. 2008. *Natural Disaster Risk Management Policy Guidelines*

Banco Interamericano de Desenvolvimento. 2010. *Operational Policy on Gender Equality in Development (OP-761)*.

International Finance Corporation [IFC]. *Review of Evidence of Informed Consultation and Participation & Broad Community Support*.

International Finance Institution [IFC]. 2007. *Stakeholder engagement: A good practice handbook for companies doing business in emerging markets*.

Organização Internacional do Trabalho [ILO]. 2014. *Stakeholder Participation Guidance Note*. http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_mas/---eval/documents/publication/wcms_165982.pdf

Jankowski, P. 2009. *Towards participatory geographic information systems for community-based environmental decision making*. Journal of Environmental Management. doi:10.1016/j.jenvman.2007.08.028.

Kibugi, R., Mwathane, I. e Makathimo, M., [2016]. *Large Scale Land Acquisitions for Investment in Kenya: Is there Equity for Local Communities through Meaningful Participation, and Benefits? A case study of the situation in Lamu, Isiolo and Siaya Counties*. Land Development and Governance Institute, Nairobi

Kvam, Reidar. 2008. *Good Practice in Latin America and the Caribbean, Rights and Participation, Citizen Involvement in Project Supported by the World Bank*. Washington, DC: Banco Mundial

Mansuri, Ghazala; Rao, Vijayendra. 2013. *Localizing Development: Does Participation Work? Relatório de Pesquisa Política*. Banco Mundial. <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/11859>

Mekong Partnership for the Environment. 2017. *Guidelines on Public Participation in Environmental Impact Assessment in the Mekong Region*. First Edition Pact, Inc. Bangkok, Tailândia. <http://www.pactworld.org/library/guidelines-public-participation-eia-mekong-region>

- OCDE. 2004. *Stakeholder Involvement Techniques: Short Guide and Annotated Bibliography*.
- Reed, M. S. 2008. *Stakeholder participation for environmental management: A literature review*.
- Richards, C., Blackstock, K., Carter, C., Carter, C. e Spash, C. L. 2004. *Practical Approaches to Participation SERG Policy Brief no 1*.
- Stringer, L. C., Dougill, A. J., Fraser, E., Hubacek, K., Prell, C. e Reed, M. S. 2006. *Unpacking "participation" in the adaptive management of social-ecological systems: a critical review*. Ecology and Society.
- Nações Unidas 2011, *Guiding principles on business and human rights*. http://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_EN.pdf
- Assembléia Geral da ONU, *United Nations Declaration on the Rights of Indigenous Peoples: Resolução adotada pela Assembleia Geral, 2 de outubro de 2007, A/RES/61/295*. <http://www.refworld.org/docid/471355a82.html>
- UNIFEM, Anne Marie Goetz et al. 2009. *Progress of the World's Women 2008/2009: Who Answers to Women?* <http://www.unwomen.org/en/digital-library/publications/2008/1/progress-of-the-world-s-women-2008-2009-who-answers-to-women#sthash.8kiPA6b6.dpuf>https://www.un.org/ruleoflaw/files/POWW08_Report_Full_Text.pdf
- Vanclay, F. 2003. *Conceptual and methodological advances in social impact assessment. The international handbook of social impact assessment: Conceptual and methodological advances*.
- Vanclay, F., Esteves, A. M., Aucamp, I. e Franks, D. 2015. *Social Impact Assessment: Guidance for assessing and managing the social impacts of projects*. Fargo ND: International Association for Impact Assessment.
- Webler, T. e Tuler, S. 2006. *Four perspectives on public participation process in environmental assessment and decision making: combined results from 10 case studies*. The Policy Studies Journal.
- Wilson, E, Best, S, Blackmore, E e Ospanova, S. 2016. *Meaningful community engagement in the extractive industries: Stakeholder perspectives and research priorities*. International Institute for Environment and Development, Londres.
- Banco Mundial. 2011. *Stakeholder Consultations in Investment Operations. Nota de orientação*. <http://documents.worldbank.org/curated/en/830941468323985308/pdf/671210WP00PUBL0ultations0Note0web20.pdf>
- Banco Mundial. 2005. *Gender responsive social analysis: a guidance note - incorporating social dimensions into Bank-supported projects*. Social Analysis Sector Guidance Note Series. Washington, DC: Banco Mundial. <http://documents.worldbank.org/curated/en/217381468313758622/pdf/351370REV0GenderGuidelines0SANS.pdf>
- Banco Mundial. 2013. *Inclusion Matters: The Foundation for Shared Prosperity. New Frontiers of Social Policy*. <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/16195/9781464800108.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Banco Mundial. 2003. *Social Analysis Sourcebook: Incorporating Social Dimensions into Bank-Supported Projects*. <http://siteresources.worldbank.org/INTTSR/Resources/SocialAnalysisSourcebookFINAL2003Dec.pdf>

SÉRIE DO BID SOBRE RISCOS E OPORTUNIDADES AMBIENTAIS E SOCIAIS

Consulta significativa às partes interessadas