

Mecanismo de Gestão de Queixas Ambientais e Sociais do BID



20
25

RELATÓRIO
ANUAL
2025





Copyright © 2026 Banco Interamericano de Desenvolvimento. Esta obra está licenciada sob uma licença Creative Commons CC BY 3.0 IGO (<https://creativecommons.org/licenses/by/3.0/igo/legalcode>). Os termos e condições indicados no link URL devem ser atendidos e o respectivo reconhecimento deve ser concedido ao BID.

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

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

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



Sumário

RELATÓRIO
ANUAL
2025

Mecanismo de Gestão
de Queixas Ambientais e
Sociais do BID

Acrônimos	5
Resumo Executivo	6
Introdução	8
O Processo de Gerenciamento de Queixas	11
Estatísticas de 2025	15
Queixas gerenciadas	16
Canais para submissão	17
Localização geográfica	18
Setores	19
Projetos relacionados	19
Resumo anual	20
Principais tópicos	21
Mão de obra e condições de trabalho	23
Saúde e segurança da comunidade	25
Aquisição de terras e reassentamento involuntário	28
Conservação da biodiversidade e gestão de recursos naturais	31
Engajamento das partes interessadas e divulgação de informações	33
Avaliação e gerenciamento de riscos e impactos ambientais e sociais	34
Patrimônio cultural	36
Mitigação de impactos e acesso aos benefícios das populações indígenas	36
Eficiência de recursos e prevenção da poluição	37
Estudo de Caso	39
Quatro anos do Mecanismo de Gestão de Queixas ambientais e sociais do BID	43
Lições aprendidas	49
Fortalecimento da coordenação interna do BID	50
Promovendo um mecanismo eficaz de gerenciamento de queixas	51
Fortalecimento dos processos e da coordenação com a Agência Executora	54
Divulgação e perspectivas futuras	57
Como entrar em contato conosco	60
Anexo 1. Registro de queixas gerenciadas em 2025	62

Acrônimos

BID

Banco Interamericano de Desenvolvimento

MGM

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

MICI

Mecanismo Independente de Consulta e Investigação

MPAS

Marco de Políticas Ambientais e Sociais

OII

Escritório de Integridade Institucional

Resumo Executivo

Em 2025, o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) prosseguiu na consolidação da implementação do seu Mecanismo de Gestão de Queixas Ambientais e Sociais, um mecanismo que permite às partes interessadas expressar preocupações relacionadas aos aspectos ambientais e sociais dos projetos financiados pelo BID. Nesse contexto, as Agências Executoras permanecem como responsáveis pela concepção e implementação dos projetos, bem como pela implementação dos planos de ação acordados relacionados às queixas, enquanto o papel do BID concentra-se na facilitação do diálogo, no monitoramento e na coordenação do processo de gerenciamento de queixas. Nesse contexto, o Mecanismo também serve como um canal operacional para receber, encaminhar e ajudar a gerenciar queixas relacionadas a projetos financiados pelo BID, além da aplicação do Marco de Políticas Ambientais e Sociais (MPAS), complementando a abordagem baseada em riscos da Administração durante a implementação do projeto.

Este relatório apresenta as principais tendências, os temas-chave e as oportunidades identificadas no gerenciamento de queixas durante o ano, sua comparabilidade com anos anteriores, um estudo de caso do Brasil e as lições aprendidas para fortalecer a preparação e supervisão de projetos e o próprio gerenciamento de queixas.

Ao longo de 2025, o Mecanismo gerenciou um número crescente de queixas em diversos setores e países, com casos concentrados principalmente nos setores de transporte, água e saneamento, desenvolvimento urbano

e habitação, no Peru, no Brasil e na Argentina. Uma parcela significativa das queixas estava relacionada a (i) mão de obra e condições de trabalho, principalmente alegações de assédio no local de trabalho; (ii) aquisição de terras e reassentamento involuntário, principalmente alegações de indenização inadequada em relação ao deslocamento econômico e avaliações inadequadas de reassentamento em relação ao deslocamento físico; e (iii) saúde e segurança da comunidade, principalmente alegações de impactos à saúde ou incômodos para pessoas ou comunidades. O relatório observa que alguns casos apresentaram uma dinâmica de rápida escalada, frequentemente queixas relacionadas à oposição a determinados projetos de infraestrutura, consultas iniciais e contínuas insuficientes e divulgação de informações, além de desafios relacionados à acessibilidade para solicitantes e partes interessadas e à eficácia na resolução de queixas por parte dos mecanismos de queixas no âmbito do projeto.

As conclusões sobre o gerenciamento de queixas destacam gargalos recorrentes na resolução, incluindo altas expectativas dos solicitantes em relação à indenização, atrasos na entrega de soluções de reassentamento, conclusão das obras e comunicação insuficientemente clara sobre medidas propostas, tais como critérios de elegibilidade, métodos de avaliação e cronogramas. Muitos solicitantes buscaram inicialmente a resolução por meio das Agências Executoras e escalaram sua queixa ao BID quando as respostas foram consideradas inadequadas.

A aplicação do Mecanismo em 2025 reforçou o valor inicial do diálogo, do envolvimento

Resumo Executivo

contínuo das partes interessadas e de ferramentas adaptativas de gerenciamento de queixas, incluindo planos de ação para queixas com responsabilidades claramente atribuídas e medidas de acompanhamento. As lições aprendidas enfatizam a importância de fortalecer o planejamento das ações de reassentamento e restauração de meios de subsistência para as populações afetadas, garantindo orçamentos de implementação suficientes e equipes sociais de apoio qualificadas, incorporando medidas de compensação não financeiras e atualizando censos e planos durante a sua execução. Os casos também destacaram a importância de fornecer às comunidades afetadas informações oportunas e acessíveis sobre critérios de elegibilidade, metodologias de compensação, cronogramas de implementação, prazos de construção e canais disponíveis para queixas, particularmente para populações vulneráveis e comunidades com acesso limitado a informações técnicas. O relatório também destaca o papel do Mecanismo em incorporar as lições aprendidas aos novos projetos, ajudando a prevenir fatores recorrentes e padrões de agravamento.

No futuro, o BID continuará a reforçar a eficácia e a rapidez do gerenciamento de queixas nos termos desse Mecanismo, promovendo a identificação precoce de riscos, fortalecendo os mecanismos de queixas no âmbito dos projetos e integrando sistematicamente as lições aprendidas na preparação e supervisão dos projetos, a fim de reduzir o risco de conflitos e apoiar resultados ambientais e sociais mais sustentáveis.

Introdução



Mecanismo de Gestão
de Queixas Ambientais e
Sociais do BID

RELATÓRIO
ANUAL
2025



Introdução

O [Marco de Política Ambiental e Social \(MPAS\)](#) do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) foi aprovado em 16 de setembro de 2020 e entrou em vigor em novembro de 2021. A estrutura oferece aos clientes do BID padrões ambientais e sociais ambiciosos e disposições de excelência para lidar com questões ambientais e sociais em projetos financiados pelo BID.

O Mecanismo de Gestão de Queixas do BID foi criado com base nos requisitos do MPAS e está em vigor desde novembro de 2021. O Mecanismo oferece um canal para que as partes interessadas entrem em contato diretamente com o BID quando desejarem apresentar uma queixa sobre questões ambientais e sociais ou sobre o desempenho de projetos financiados pelo BID relacionados a essa temática. O Mecanismo é um processo interno que estabelece os procedimentos de implementação, etapas e ações, prazos, responsabilidades e recursos necessários para o gerenciamento de queixas relacionadas diretamente com o BID.

As pessoas, partes interessadas e comunidades afetadas por esses projetos têm três canais para apresentar queixas relacionadas a questões ambientais e sociais associadas aos projetos:

1. Um mecanismo de queixas no âmbito do projeto operado pela Agência Executora, incluindo suas empreiteiras ou suas subempreiteiras contratados ou subcontratados, ou quaisquer outros mecanismos de queixas existentes no estado ou no local.

2. Entrar em contato diretamente com o BID por meio de seu [Mecanismo de Gestão de Queixas](#) em quejas@iadb.org, enviando uma mensagem ou ligando para o BID no número +1 (202) 826-3705, ou preenchendo este [formulário](#) online.

3. O Mecanismo Independente de Consulta e Investigação ([MICI](#), sigla em espanhol), um mecanismo de última instância, independente da Administração do BID, para o tratamento de queixas.

O Mecanismo de Gestão de Queixas faz parte do Sistema de Gerenciamento de Queixas do BID: o primeiro nível é o mecanismo de queixas no âmbito do projeto (que inclui, de maneira geral, o mecanismo de queixas do Mutuário no âmbito do projeto, bem como os mecanismos de queixas dos contratados, quando aplicável), seguido pelos mecanismos de queixas liderados pela administração do Grupo BID, que incluem o Mecanismo de Gestão de Queixas do BID para o setor público e, finalmente, o MICI, como última instância recursal. O MICI é operacionalmente independente das equipes de projeto e da Administração do BID e se reporta diretamente ao Conselho de Diretores Executivos. Entre outros critérios de elegibilidade, [a política](#) do MICI exige que tenha havido um envolvimento prévio dos solicitantes com a Administração do BID e que também exista um suposto dano que possa resultar de um potencial descumprimento de uma ou mais Políticas Operacionais relevantes do BID.

Introdução

O Mecanismo se aplica quando uma queixa atende aos dois critérios a seguir: (i) está relacionada a um projeto do BID que esteja em preparação, aprovado ou em execução, ou dentro de 24 meses após o último desembolso; e (ii) está relacionada a aspectos ambientais e/ou sociais de um projeto. Qualquer pessoa, grupo ou parte interessada afetada que deseje apresentar uma queixa (doravante denominada “o solicitante”) sobre uma questão ambiental e/ou social relacionada a um projeto do BID pode entrar em contato com o Banco, independentemente de ter utilizado qualquer outro mecanismo de queixas local ou no âmbito do projeto para manifestar suas preocupações.

Em março de 2025, o Mecanismo foi atualizado, excluindo de sua aplicabilidade as queixas relacionadas exclusivamente a falta de pagamentos aos trabalhadores (tanto da Agência Executora quanto de empreiteiros) ou às empresas. Uma análise prévia das queixas sobre a falta de pagamento gerenciadas revelou que o valor agregado para o gerenciamento desses casos por meio do Mecanismo era mínimo. Apesar da exclusão dessas queixas do gerenciamento do Mecanismo, isso não significa que elas sejam desconsideradas; em vez disso, o Mecanismo encaminha esses casos à equipe de projeto do BID, que garante que essas questões sejam tratadas com a Agência Executora como parte da supervisão ambiental e social regular do Banco.

Embora não seja um pré-requisito, os solicitantes também são incentivados a utilizar o respectivo mecanismo de queixas no âmbito do projeto, se for o caso. Ou seja, pode haver ocasiões em que o solicitante se sinta desconfortável em levantar uma preocupação

por meio do mecanismo de queixa no âmbito do projeto da Agência Executora e prefira, em vez disso, entrar em contato diretamente com o BID. Esse pode ser o caso, por exemplo, se o solicitante tiver medo de retaliação, processo judicial ou discriminação, ou por questões de segurança. O Mecanismo de Gestão de Queixas do BID analisa essas queixas imediatamente após recebê-las, a fim de atribuir um processo acelerado aos casos que possam representar um risco iminente para o solicitante, o meio ambiente ou terceiros.

O Processo de Gerenciamento de Queixas



Mecanismo de Gestão
de Queixas Ambientais e
Sociais do BID

RELATÓRIO
ANUAL
2025



O Processo de Gerenciamento de Queixas

Após o **registro** da queixa, a equipe do Mecanismo, juntamente com a respectiva equipe de projeto do BID, confirma o registro aos solicitantes e determina a sua **aplicabilidade**. A aplicabilidade da queixa é determinada exclusivamente com base no cumprimento de dois critérios de aplicabilidade do Mecanismo de Gestão de Queixas do BID: se a queixa está relacionada a um aspecto ambiental e/ou social em sentido amplo e se está relacionada a um projeto financiado pelo BID em fase de preparação, execução ou até 24 meses após o último desembolso. Esse processo de determinação da aplicabilidade não envolve a consideração ou análise da legitimidade, solidez técnica ou validade das alegações levantadas na queixa.

Essa etapa é seguida por um **processo de avaliação e resposta**, que se inicia com uma sessão bilateral de escuta entre o BID e os solicitantes para coletar informações sobre as alegações e preocupações levantadas, ao mesmo tempo em que fornece informações claras sobre o processo de gerenciamento de queixas e o escopo do Mecanismo. Durante esta fase, são coletadas informações sobre as questões levantadas na queixa, as partes interessadas envolvidas, e sobre o contexto da queixa e do projeto. Isso visa a uma melhor compreensão do contexto e a prosseguir com a elaboração de uma análise da queixa que inclua alternativas para resolução, ações a serem tomadas e cenários de risco tanto internamente (ou seja, para a equipe de projeto do Banco e/ou a Agência Executora) quanto externamente (ou seja, no contexto sociopolítico). Quando necessário, a Agência Executora elabora um Plano de Ação da Queixa para abordar cada aspecto da queixa com o apoio do BID, sendo responsável por

sua implementação, e que é acordado com os solicitantes. O Plano de Ação da Queixa inclui uma série de ações e/ou atividades com prazos claros e partes responsáveis por seu cumprimento, que abordam cada subtema ou questão referente à queixa. O Plano de Ação da Queixa inclui, quando possível, ações relacionadas ao tema específico da queixa. Ao mesmo tempo, o Mecanismo identifica recomendações, em conjunto com a equipe de projeto do BID, sobre áreas identificadas, com vistas a fortalecer a gestão social e ambiental do projeto, que fazem parte da supervisão social e ambiental regular do Banco. Para queixas relacionadas ao local de trabalho, principalmente assédio no local de trabalho e disputas contratuais, demissões e queixas relacionadas a horários de trabalho inadequados, a Agência Executora desenvolve planos de ação bilaterais das queixas, acordados com o BID, uma vez que a maioria dessas queixas é confidencial e não é possível chegar a um acordo sobre planos de ação conjuntos com os solicitantes. Se houver acordo sobre o Plano de Ação da Queixa entre a Agência Executora, o solicitante e o BID, a equipe de projeto do BID monitora então a conclusão do plano como parte da supervisão social e ambiental regular do projeto pelo Banco.

O BID pode **encerrar** uma queixa em qualquer uma das circunstâncias descritas nos parágrafos a seguir. Idealmente, uma queixa pode ser encerrada quando as ações acordadas no Plano de Ação da Queixa tiverem sido implementadas pela Agência Executora. O BID confirma com o solicitante que essas ações foram implementadas e procede ao encerramento.

O Processo de Gerenciamento de Queixas

Em alguns casos, não é necessário um Plano de Ação da Queixa se o processo de diálogo, liderado pela Agência Executora com o apoio do BID, fornecer uma resposta que aborde as alegações ou aspectos da queixa, a partir da qual a queixa seja encerrada. Um exemplo seria quando um solicitante solicita informações específicas sobre o cronograma das obras do projeto ou esclarecimentos ou informações adicionais sobre um aspecto específico de seus planos de gestão ambiental e social, que são então compartilhadas pela Agência Executora com o solicitante.

O BID também pode encerrar uma queixa quando não se chegar a um acordo entre a Agência Executora, os solicitantes e o BID, apesar de várias propostas apresentadas pela Agência Executora, com o apoio do BID, para diferentes alternativas de resolução da queixa, e de inúmeras reuniões entre as principais partes interessadas como parte de um processo de diálogo, ou quando não existirem mais condições para o diálogo entre as partes. Alguns exemplos dessas situações incluem casos em que os solicitantes mantiveram posições inflexíveis em relação ao seu pedido de aumento dos valores de indenização, mesmo quando a Agência Executora, com o apoio do BID, ofereceu soluções alternativas dentro do escopo do programa, tais como acesso a programas de habitação pública ou medidas de restauração de meios de subsistência, que foram, no entanto, consideradas insuficientes. Da mesma forma, em alguns casos, os solicitantes condicionaram sua disposição para chegar a um acordo a demandas que estão fora do escopo do projeto. Nesses casos, classificados como “encerramento por falta de acordo”, o BID informa ao solicitante os

motivos do encerramento e os outros canais de queixa disponíveis no Grupo BID, incluindo o MICI.

Outros motivos para o encerramento, além do encerramento por falta de acordo, incluem a retirada da queixa pelo solicitante ou o encerramento da queixa pelo BID devido à falta de contato do solicitante, apesar de várias tentativas de comunicação. De acordo com os dados do Mecanismo de Gestão de Queixas do BID, os solicitantes retiram sua queixa quando as alegações levantadas são resolvidas, principalmente antes do início do processo de Gerenciamento de Queixas do BID, ou quando o escopo do processo de Gerenciamento de Queixas dentro da estrutura do Mecanismo de Gestão de Queixas do BID é considerado inadequado ou insuficiente pelos solicitantes para atender às suas solicitações, e eles decidem recorrer a outros mecanismos disponíveis.

O Mecanismo oferece **confidencialidade** aos solicitantes que a solicitarem, o que implica que suas informações pessoais, ou qualquer informação que possa identificá-los, não sejam compartilhadas com a Agência Executora e sejam compartilhadas internamente apenas com aqueles que precisam saber dentro do BID. Casos sensíveis, como queixas de assédio no local de trabalho, entre outros, são classificados pelo Mecanismo como confidenciais por padrão, a menos que o solicitante declare o contrário durante o primeiro espaço de escuta. O Mecanismo não aceita queixas anônimas, pois o processo de gerenciamento de queixas requer um ponto de contato para acordar as etapas e procedimentos em conjunto com o solicitante, bem como para validar as ações

O Processo de Gerenciamento de Queixas

tomadas para resolver a queixa. No entanto, se o Mecanismo de Gestão de Queixas receber uma queixa anônima, ele informa a equipe de projeto do BID sobre a existência desse alerta para que possa ser tratado.

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

Estatísticas de 2025



Mecanismo de Gestão
de Queixas Ambientais e
Sociais do BID

RELATÓRIO
ANUAL
2025

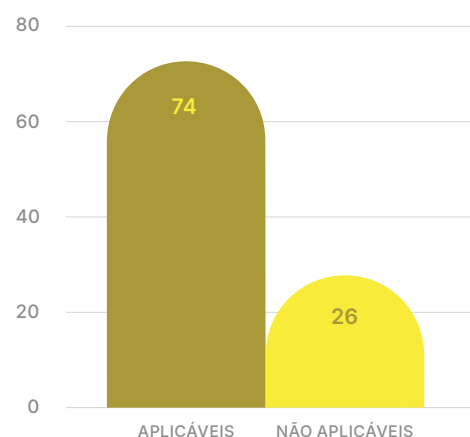


Estatísticas de 2025

Queixas gerenciadas

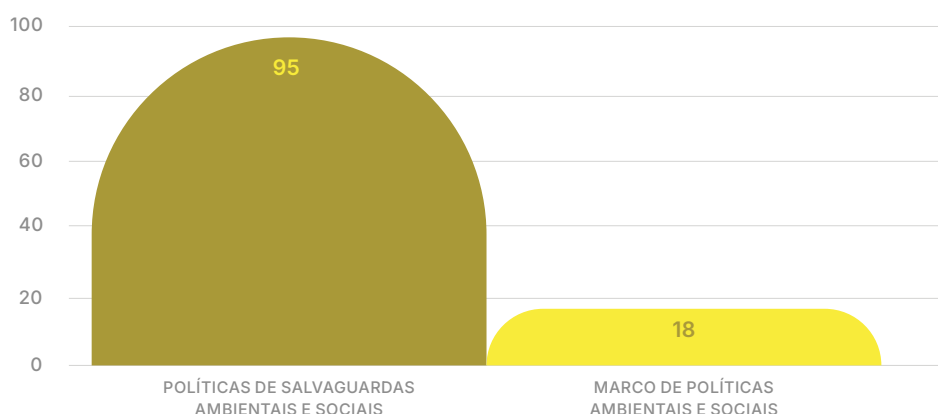
Em 2025, durante o quarto ano de implementação do Mecanismo, o BID recebeu 100 queixas, das quais 74 foram consideradas aplicáveis. No mesmo ano, o Mecanismo gerenciou 113 queixas, incluindo 39 registradas em anos anteriores que permaneceram ativas em 2025, bem como os 74 novos casos aplicáveis mencionados acima, registrados em 2025. Dessas 113 queixas, 23 foram encerradas em 2025. As queixas consideradas inaplicáveis (26) eram casos não relacionados a aspectos ambientais e sociais, principalmente solicitações de acesso à informação que foram encaminhadas à seção de Acesso à Informação (ATI) do Banco, casos relacionados exclusivamente a inadimplências, casos anônimos, casos apresentados 24 meses após o último desembolso do projeto ou casos não relacionados a um projeto financiado pelo BID.

TOTAL DE QUEIXAS REGISTRADAS EM 2025



Das 74 novas queixas aplicáveis recebidas e gerenciadas em 2025, metade foi apresentada por homens e metade por mulheres (37 casos cada). Além disso, 38 casos (51%) dessas 74 queixas foram queixas coletivas apresentadas por mais de uma pessoa.

QUEIXAS GERENCIADAS EM 2025 DE ACORDO COM AS POLÍTICAS SOCIOAMBIENTAIS APLICÁVEIS



Oitenta e quatro por cento do total de queixas gerenciadas em 2025 estavam relacionadas a projetos aprovados sob as Políticas de Salvaguardas Ambientais e Sociais existentes no BID. No entanto, em 2025, houve um aumento de 6% nas queixas gerenciadas

relacionadas a projetos aprovados sob o MPAS.

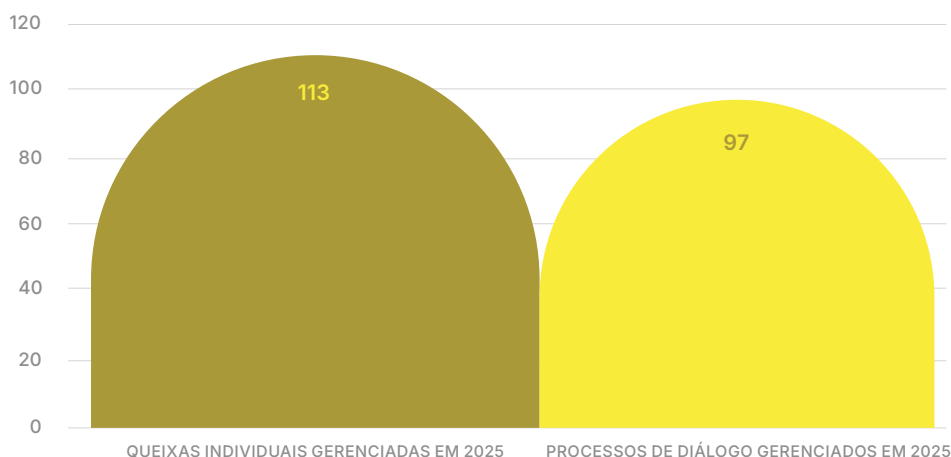
O número total de queixas gerenciadas pelo BID em 2025 representou um aumento de 69% em relação ao número gerenciado em 2024,

Estatísticas de 2025

que já havia registrado um aumento de 138% nas queixas gerenciadas em comparação com 2023. Isso pode ser consequência de uma maior divulgação interna do Mecanismo nos Escritórios Nacionais do BID, setores e departamentos, o que facilitou o encaminhamento de queixas apresentadas ao BID por meio de canais diferentes daqueles especificamente estabelecidos pelo Mecanismo.

O Mecanismo classifica as queixas de acordo com o fato de serem queixas individuais ou de serem gerenciadas como parte de um processo de diálogo. O processo de diálogo pode abordar uma ou várias queixas apresentadas por solicitantes sobre um tema similar, agrupadas com a autorização e/ou solicitação dos solicitantes.

QUEIXAS INDIVIDUAIS E PROCESSOS DE DIÁLOGO GERENCIADOS EM 2025



Canais para submissão

Em 2025, os solicitantes apresentaram 50% do total de queixas por meio do [formulário](#) online do BID, seguido pelo envio de queixas aos escritórios nacionais do BID por correio ou carta (15%) e pelo envio de queixas através da caixa de correio do Mecanismo de Gestão de Queixas (quejas@iadb.org) (14%).

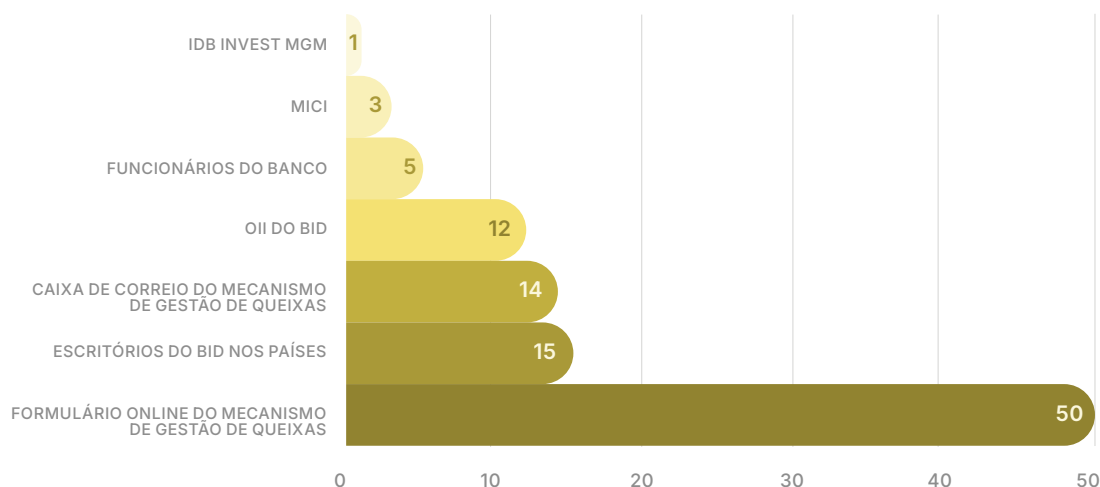
Os solicitantes apresentaram 12% das queixas entrando em contato com o Escritório de Integridade Institucional (OII), que foram então encaminhadas ao Mecanismo. O OII encaminhou principalmente queixas relacionadas ao local de trabalho ao Mecanismo, uma vez que essas questões estão fora do âmbito de atuação do OII. Em

seguida, os solicitantes apresentaram 5% das queixas entrando em contato com a equipe do BID e 3% entrando em contato com o MICI. Por fim, 1% das queixas foram apresentadas ao Mecanismo de Gestão de Reclamações (MGM) do BID Invest.

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

Estatísticas de 2025

TOTAL DE QUEIXAS APRESENTADAS POR CANAL, 2025



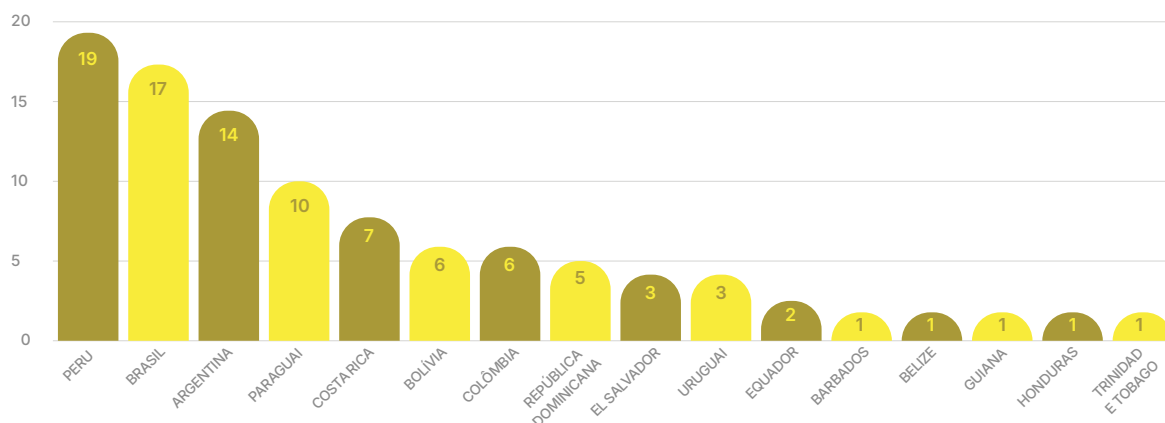
Localização geográfica

A maioria dos processos de diálogo do total de queixas gerenciadas em 2025 envolveu projetos financiados pelo BID no Cone Sul (44 casos), seguidas pela Região Andina (33 casos), América Central (17 casos) e Região do Caribe (3 casos)¹. Vale ressaltar que, durante 2025, o Brasil, o Equador e Honduras concentraram o maior número de projetos aprovados² e que a região do Cone Sul, que registrou o maior número de processos de diálogo sobre queixas gerenciadas em 2025, detém a maior parcela dos projetos financiados pelo BID em execução.

O Peru foi responsável por 20% do total de processos de diálogo gerenciados em 2025, seguido pelo Brasil (18%) e pela Argentina (14%). O número de queixas gerenciadas relacionadas a projetos na Região do Caribe vem aumentando constantemente desde 2024, quando o Mecanismo recebeu a primeira queixa dessa região.

No entanto, no que diz respeito à localização geográfica do total de queixas individuais gerenciadas em 2025, a maioria estava relacionada à Argentina, que representou 24% do total de queixas individuais gerenciadas, seguida pelo Peru (17%) e pelo Brasil (15%).

PROCESSOS DE DIÁLOGO GERENCIADOS POR PAÍS EM 2025



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

² Foram considerados apenas empréstimos, garantias, doações para investimento, financiamento por doações e programas de cooperação técnica

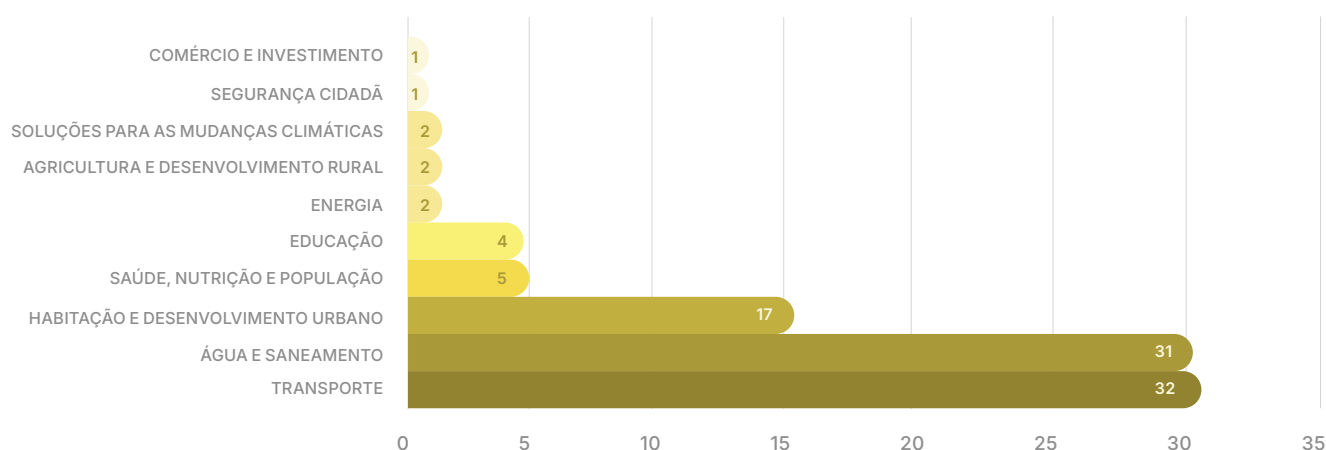
Estatísticas de 2025

Setores

O setor de Transporte foi o que registrou o maior número de processos de diálogo em 2025, respondendo por 32 dos 97 processos de diálogo realizados. O setor de Água e Saneamento ficou em segundo lugar, com 31 processos de diálogo, seguido pelo setor de Habitação e Desenvolvimento Urbano, com 17 processos. O setor de Saúde, Nutrição e População registrou cinco processos, o setor de Educação, quatro, e os setores de Energia

e de Agricultura e Desenvolvimento Rural, dois processos cada. Por fim, o setor de Soluções para as Mudanças Climáticas concentrou dois processos de diálogo (um deles relacionado à unidade de Biodiversidade e patrimônio Natural e o outro à unidade de Gestão de Risco de Desastres), e os setores de Segurança Cidadã e de Comércio e Investimento tiveram um processo de diálogo cada.

PROCESSOS DE DIÁLOGO GERENCIADOS POR SETOR EM 2025



Projetos relacionados

Do total de queixas individuais gerenciadas em 2025, 93% estavam relacionadas a projetos ativos (105 de 113). Oito queixas individuais estavam relacionadas a projetos encerrados. Em relação ao tipo de projetos financiados pelo Banco, 94% (106 de 113 queixas) do total de queixas gerenciadas em 2025 estavam relacionadas a projetos de empréstimo, 4% (5 queixas) estavam relacionadas a doações de investimento e 2% (2 queixas) estavam relacionadas a programas de cooperação técnica.

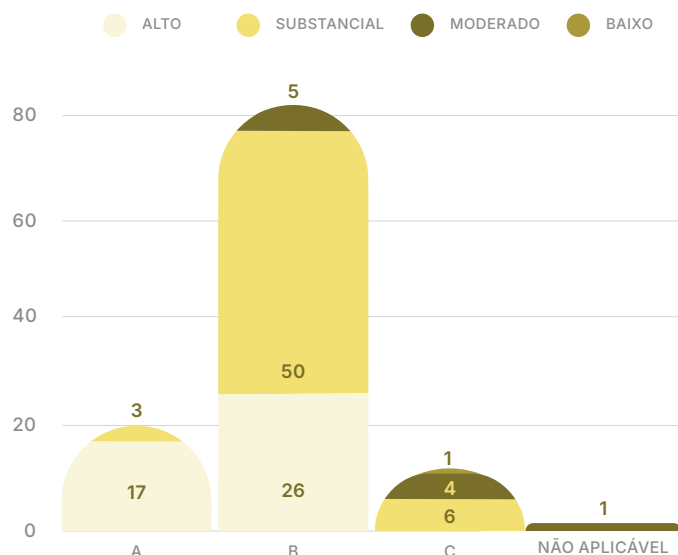
A maioria dos projetos com queixas individuais gerenciadas em 2025 apresenta riscos

ambientais e sociais substanciais (35 projetos com 59 queixas relacionadas) e categoria B de impacto ambiental e social (50 das 59 queixas individuais relacionadas). Em seguida, estão os projetos com riscos ambientais e sociais altos (22 projetos com 43 queixas relacionadas) e categoria B de impacto ambiental e social (26 queixas). Depois, vêm os projetos com riscos ambientais e sociais moderados (sete projetos com 10 queixas relacionadas) e categoria B de impacto ambiental e social (cinco queixas). Por fim, foi gerenciada uma queixa relacionada a um projeto de categoria C de impacto ambiental e social, com baixo risco ambiental e social³.

³A classificação de risco de quatro níveis atribuída aos projetos pelo BID (baixo, moderado, substancial ou alto) é reavaliada ao longo do ciclo do projeto e ajustada de acordo com os desenvolvimentos e as circunstâncias da implementação do projeto.

Estatísticas de 2025

QUEIXAS INDIVIDUAIS GERENCIADAS POR MEIO DA CLASSIFICAÇÃO DE RISCOS AMBIENTAIS E SOCIAIS DO PROJETO E DA CLASSIFICAÇÃO DE IMPACTOS AMBIENTAIS E SOCIAIS EM 2025



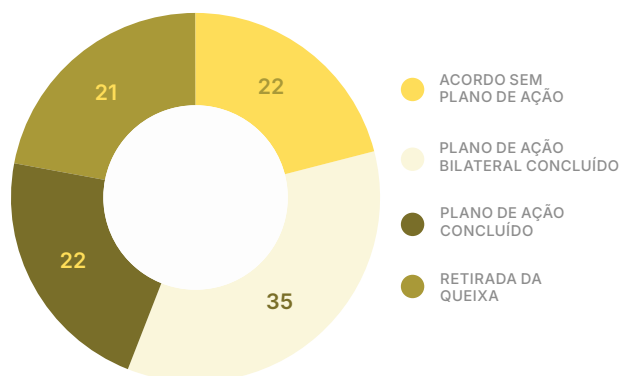
Nota: O caso não aplicável refere-se a um projeto de cooperação técnica em que o MPAS não se aplica; portanto, não é atribuído nenhuma Categoria de Impacto Ambiental e Social nem Classificação de Risco Ambiental e Social.

Resumo anual

A figura abaixo apresenta as queixas encerradas durante o ano de 2025. Durante o ano de 2025, foram encerradas 23 queixas individuais⁴, das quais 13 haviam sido registradas em 2024 e dez em 2025. Das 23 queixas encerradas, 13 (57%) foram encerradas após a implementação de seus respectivos Planos de Ação, o que inclui a implementação de planos de ação regulares, bem como planos de ação bilaterais para queixas relacionadas ao local de trabalho; e em cinco casos de queixa (22%), chegou-se a um acordo sem a necessidade de um Plano de Ação da Queixa. Cinco queixas (22%) foram encerradas porque os solicitantes retiraram a queixa. Em 2025, nenhuma queixa foi encerrada sem um acordo sobre uma solução.

Em 2026, 73 queixas permanecem ativas, sendo duas em fase de avaliação de aplicabilidade, 51 delas continuando o processo de diálogo na fase de avaliação e resposta e 20 continuando na fase de monitoramento.

QUEIXAS ENCERRADAS POR TIPO DE ENCERRAMENTO EM 2025 (EM PORCENTAGEM)



⁴ As queixas encerradas por falta de resposta dos solicitantes não estão incluídas no número total de queixas encerradas em 2025. Dezoito queixas foram encerradas em 2025 devido à falta de resposta dos solicitantes.

Principais tópicos

Mecanismo de Gestão
de Queixas Ambientais e
Sociais do BID

RELATÓRIO
ANUAL
2025

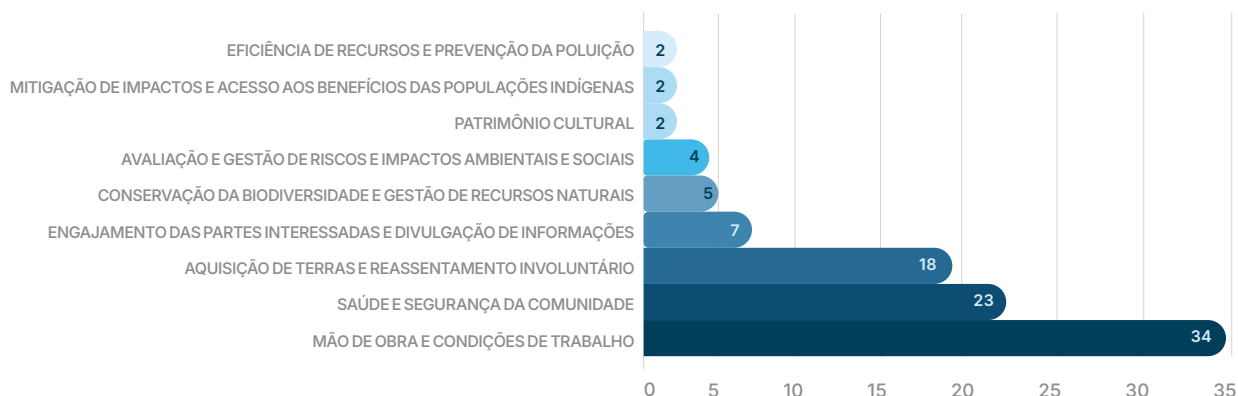
Principais tópicos

O tema mais frequente entre as queixas individuais gerenciadas em 2025 foi a mão de obra e as condições de trabalho, representando 30% (34 queixas) do total de queixas individuais gerenciadas em 19 projetos em 10 países. A saúde e a segurança da comunidade foram o segundo tema mais frequente das queixas individuais gerenciadas, com 29% (33 casos) em 17 projetos em sete países; oito dos 33 casos estão relacionados a um único projeto e constituem um único processo de diálogo. Em terceiro lugar, foram gerenciadas 18 queixas relacionadas à aquisição de terras e ao reassentamento involuntário, representando 16% do total de queixas individuais gerenciadas. Onze queixas gerenciadas durante o ano estavam relacionadas à biodiversidade e à gestão de recursos naturais; no entanto, oito das 11 envolviam um único projeto e são classificadas como dois processos de diálogo. O engajamento das partes interessadas e a divulgação de informações representaram sete casos de queixa. Quatro casos estavam relacionados à avaliação e gestão de riscos e impactos ambientais e sociais. Dois casos se referiram, respectivamente, ao patrimônio cultural, à mitigação de impactos e ao acesso a benefícios para as populações indígenas, e à

eficiência de recursos e prevenção da poluição. Apesar de categorizar as queixas sob um tema específico, para fins de simplificação, as queixas frequentemente incluem uma combinação de vários temas e subtemas-chave, nos quais o engajamento das partes interessadas e a divulgação de informações costumam ser um tema transversal.

Em relação ao total de processos de diálogo gerenciados em 2025, trabalho e condições de trabalho representaram 35% (34 processos de diálogo), seguidos por saúde e segurança comunitária com 24% (23 processos de diálogo). Dezoito processos de diálogo estavam relacionados à aquisição de terras e reassentamento involuntário, representando 19% do total de processos de diálogo gerenciados em 2025. O engajamento das partes interessadas e a divulgação de informações representaram sete processos de diálogo. Quatro processos de diálogo estavam relacionados à avaliação e gestão de riscos e impactos ambientais e sociais. Dois casos se referiram ao patrimônio cultural, à mitigação de impactos e ao acesso a benefícios para as populações indígenas, e à eficiência de recursos e prevenção da poluição.

PROCESSOS DE DIÁLOGO GERENCIADOS POR TEMA, EM 2025



Principais tópicos

Mão de obra e condições de trabalho

O número total de queixas relacionadas à mão de obra gerenciadas em 2025 aumentou 79% em relação ao ano anterior, que já havia registrado um aumento de 203% em relação a 2023. Essas queixas têm sido o tipo mais frequente de queixa gerenciada por dois anos consecutivos, superando as relacionadas à aquisição de terras e ao reassentamento involuntário, que haviam sido as mais frequentes entre 2021 e 2023. Durante 2025, o Mecanismo gerenciou 34 queixas individuais relacionadas ao local de trabalho, a maioria das quais provenientes do Setor de Água e Saneamento (representando 56% do total de queixas gerenciadas relacionadas ao local de trabalho). Todas essas queixas foram apresentadas por trabalhadores individuais, razão pela qual nenhuma delas foi classificada como um processo de diálogo.

Essas queixas estavam relacionadas principalmente ao **assédio no local de trabalho** (56%), seguido por **falta de pagamento de salários aos trabalhadores** (29%) e queixas relacionadas a **disputas contratuais, demissões e horários de trabalho inadequados** (15%), todos os subtópicos envolvendo trabalhadores de Agências Executoras e contratados. Vale a pena mencionar que as queixas relacionadas à falta de pagamento de salários aos trabalhadores gerenciadas durante 2025 foram aquelas que permaneceram ativas antes de março de 2025, quando esses tipos de queixas foram excluídos do Mecanismo de Gestão de Queixas. Embora essas queixas não sejam mais aplicáveis, 15% das queixas relacionadas ao local de trabalho (tanto as relacionadas a assédio no local de trabalho

quanto as relacionadas a disputas contratuais, demissões e horários de trabalho inadequados) incluem a falta de pagamento de salários como subtema (e, portanto, foram incluídas no Gerenciamento de Queixas).

A maioria dessas queixas relacionadas ao assédio no local de trabalho, disputas contratuais, demissões e horários de trabalho inadequados foi apresentada ao Grupo do BID por meio do OII (44%). Cinquenta e seis por cento do total de queixas relacionadas ao local de trabalho foram apresentadas por trabalhadores de empreiteiras e os restantes (44 por cento) por trabalhadores de Agências Executoras, ambos relatando ambientes de trabalho hostis, tratamento injusto, e abuso de poder, com casos em que superiores do sexo masculino exerceram seu poder sobre funcionárias do sexo feminino (que apresentaram 52 por cento do total de queixas relacionadas ao local de trabalho).

Ao lidar com casos de assédio no local de trabalho, disputas contratuais, demissões injustas e queixas relacionadas a horários de trabalho inadequados, a equipe do Mecanismo concentra-se em identificar e resolver as questões estruturais subjacentes. O objetivo é aprimorar a gestão social e ambiental, melhorar o ambiente de trabalho e prevenir casos futuros, garantindo que um sistema composto por mecanismos, protocolos e ferramentas esteja em vigor e seja efetivamente implementado tanto na Agência Executora quanto na empresa de supervisão e pelos contratados. O BID não investiga diretamente as alegações levantadas nessas queixas, mas exige que as Agências Executoras, os contratados ou terceiros financiados pelo BID conduzam essas

Principais tópicos

avaliações como parte do Plano de Ação da Queixa Bilateral e relatem ao BID os resultados dessa avaliação e/ou análise, bem como as possíveis medidas corretivas identificadas.

Casos de assédio no local de trabalho apresentam um risco maior de retaliação, razão pela qual os solicitantes solicitaram que a queixa fosse gerenciada de forma confidencial em 35% do número total de casos analisados. Em 26% das queixas, os solicitantes não apresentaram sua queixa ao mecanismo de queixas no nível do projeto antes de enviá-la ao BID devido à falta de confiança nesse mecanismo, alegando que ele não garantia a confidencialidade nem assegurava o devido processo legal.

A avaliação realizada destacou a necessidade de fortalecer os mecanismos de Gerenciamento de Queixas no nível do projeto, a fim de melhorar a acessibilidade e a eficácia no gerenciamento de queixas relacionadas ao local de trabalho. Isso inclui a incorporação de cláusulas sobre a prevenção e gestão de represálias e a garantia de confidencialidade, bem como permitir que tanto a equipe quanto os consultores tenham acesso a esses mecanismos.

Como os Planos de Ação Bilaterais acordados entre a Agência Executora e o BID e implementados pela Agência Executora para tratar dessas queixas incluem a realização de avaliações das alegações levantadas pela própria Agência Executora, esses casos demoram mais para serem encerrados do que outros tipos de queixas. Dado que os contratados e as Agências Executoras podem enfrentar desafios para avaliar e tratar esse tipo de queixa de maneira consistente, o BID

fornece diretrizes para apoiar sua implementação. Essas diretrizes descrevem aspectos-chave, incluindo quem deve conduzir as avaliações, prazos aplicáveis, procedimentos e disposições para garantir a confidencialidade e a proteção dos entrevistados. Além disso, as diretrizes são aplicadas dependendo da natureza das alegações e se elas são dirigidas ao pessoal da Agência Executora, da empresa de supervisão ou do contratado.

Os desafios na gestão dessas queixas incluem (i) gerenciar as expectativas dos solicitantes quanto ao escopo do Mecanismo e aos resultados que poderiam advir da avaliação de suas alegações específicas; (ii) interagir com as Agências Executoras em casos confidenciais, uma vez que os detalhes desses casos não podem ser discutidos e as discussões devem permanecer em um nível mais abstrato, dificultando a identificação de ações concretas e impossibilitando a realização de uma avaliação; (iii) lidar com casos em que os solicitantes já não faziam parte da Agência Executora ou dos contratados, uma vez que o solicitante não se beneficiaria diretamente das medidas estruturais implementadas como resultado do processo de Gerenciamento de Queixas; e (iv) questões contextuais, tais como mudanças institucionais constantes e mudanças nas autoridades da Agência Executora, especificamente em queixas feitas no Peru, constituíram um desafio no acompanhamento e na implementação de medidas para fortalecer o sistema de gestão e os processos de tomada de decisão após a realização das avaliações, em decorrência dessas mudanças institucionais.

Principais tópicos

O Mecanismo foi aprimorado para levar em conta a importância de aumentar a conscientização sobre esses tipos de casos, inclusive por meio do desenvolvimento de estratégias para evitar a revitimização dos solicitantes nos espaços de escuta, identificando a necessidade de elaborar diretrizes para prevenir represálias e comunicando efetivamente o objetivo e o escopo do Mecanismo desde o início, a fim de gerenciar as expectativas dos solicitantes. Isso permite que o solicitante tome uma decisão informada sobre se deve ou não prosseguir com o processo de gerenciamento de queixas no âmbito do Mecanismo.

As avaliações desses casos destacaram a necessidade de incluir, nos Planos de Ação Bilaterais, medidas para as Agências Executoras, bem como para contratados ou subcontratados, quando apropriado, a fim de fortalecer os códigos de conduta. Essas avaliações mostraram que tais códigos geralmente carecem de sanções e medidas corretivas claras, bem como de mecanismos para promover um ambiente de trabalho saudável. Dessa forma, esses Planos de Ação também devem incluir medidas como workshops regulares, pesquisas e esforços de capacitação para apoiar e sustentar um ambiente de trabalho adequado.

No que diz respeito às queixas ativas relacionadas ao não pagamento de salários aos trabalhadores, apresentadas antes de março de 2025, como parte do processo de gerenciamento de queixas, a equipe de projeto do BID fez o acompanhamento junto às Agências Executoras para garantir que os pagamentos fossem efetuados, incluindo o acompanhamento das Agências Executoras junto ao contratante, quando apropriado.

Essas queixas, todas apresentadas por contratados e consultores externos, seja por retenção ou atraso nos pagamentos, afetam os meios de subsistência dos solicitantes, ampliando a gravidade dos casos. Enquanto algumas queixas envolvendo salários não pagos são indicativas de questões sistêmicas mais amplas que afetam vários trabalhadores, outras são casos individuais em que o papel do Banco envolve principalmente facilitar o fluxo de informações. Nesses casos, os recursos do Mecanismo poderiam ser direcionados de forma mais eficaz para situações em que a expertise e a capacidade de promover o diálogo proporcionariam maior valor agregado. Apesar da exclusão dessas queixas do Mecanismo, as equipes de projeto são responsáveis por sua gestão, garantindo o cumprimento das políticas do BID.

Em dezembro de 2025, 16 queixas relacionadas a condições de trabalho foram encerradas durante o ano e 18 permaneceram ativas em 2026, na fase de avaliação e resposta.

Saúde e segurança da comunidade

Trinta e três queixas individuais e 23 processos de diálogo gerenciados em 2025 estavam relacionados à saúde e segurança da comunidade, principalmente em projetos na Argentina e no Peru, constituindo, pela primeira vez, o segundo tema-chave mais frequente tanto nas queixas individuais quanto nos processos de diálogo gerenciados. Todos os processos de diálogo relativos a esse tema-chave concentraram-se em três setores: 16 estavam relacionados a projetos de transporte, seis a projetos de água e saneamento e um sobre um projeto de energia.

Principais tópicos

Um processo de diálogo relacionado ao setor de energia em Honduras e dois processos de diálogo na Argentina e no Equador relacionados ao setor de água e saneamento refletiram o fenômeno “não no meu quintal” (“Not In My Backyard”, NIMBY, sigla em inglês). Em um caso, os moradores se opuseram à instalação de linhas de transmissão (LT) perto de suas casas, citando preocupações com possíveis impactos à saúde, desvalorização imobiliária e alterações no uso das calçadas. Nos outros dois casos, os solicitantes, pais de crianças que frequentavam uma escola localizada perto de um centro de gestão e transferência de resíduos de um projeto de cooperação para o desenvolvimento, se opuseram à continuidade das operações do centro, alegando impactos à saúde relacionados a odores e à presença de vetores.

Para responder a essas preocupações, as Agências Executoras, com o apoio das equipes do projeto do BID, explicaram em termos claros e não técnicos que as linhas de transmissão e o centro de gestão e transferência de resíduos estavam localizados a uma distância segura das residências e da escola dos solicitantes, em conformidade com as regulamentações nacionais e as melhores práticas internacionais, e não representavam qualquer risco à saúde. Apesar dos esforços, no caso de Honduras, como a oposição de algumas famílias ao traçado original da linha de transmissão persistiu, a Agência Executora propôs um traçado alternativo mais distante das residências dos solicitantes, realizou processos adicionais de consulta e divulgação de informações junto às comunidades e investiu no fortalecimento de sua estratégia de comunicação com financiamento do BID. No

caso da Argentina, como a oposição à localização do centro de gestão e transferência de resíduos existente persistiu, baseada principalmente em alegações sobre impactos na saúde dos estudantes, com a posição dos solicitantes estagnada exigindo o fechamento ou a realocação da usina, a Agência Executora desenvolveu e apresentou um Plano de Ação da Queixa para resolução de queixas abordando as preocupações de saúde relativas à operação do centro, e o BID financiou uma avaliação independente da operação para fornecer evidências que pudessem ajudar a avançar no diálogo entre as partes, o qual, em dezembro de 2025, ainda estava em andamento. A gestão desse processo de diálogo tornou-se ainda mais complicada devido ao encerramento do projeto, cujos recursos já haviam sido totalmente desembolsados quando as queixas foram apresentadas, e à ausência de uma contraparte em decorrência de mudanças institucionais na Argentina.

Essas queixas ressaltam a importância de as Agências Executoras comunicarem informações técnicas complexas de maneira clara, acessível e não técnica. Além disso, em tais casos, é essencial que as Agências Executoras expliquem os objetivos, benefícios e escopo do projeto, garantindo que os solicitantes compreendam sua justificativa. As informações devem ser adaptadas a cada grupo de partes interessadas, cuja situação e experiência podem diferir das demais, especialmente no que diz respeito aos impactos. Além disso, os processos de consulta devem ser bem planejados com antecedência e realizados ao longo de todo o ciclo de vida do projeto, com tempo suficiente para considerar o feedback das partes

Principais tópicos

afetadas e das partes interessadas. Isso é particularmente importante porque muitas dessas queixas têm origem em preocupações locais e podem envolver graus variados de oposição, têm demonstrado uma dinâmica de escalada relativamente rápida (de queixas a conflitos) e, por envolver grupos locais de partes interessadas, muitas vezes compostos por um grande número de pessoas organizadas em torno de questões compartilhadas e baseadas em consenso.

As queixas relacionadas à oposição têm, em alguns casos, refletido percepções de desconfiança entre as partes, o que pode estar associado a dinâmicas comumente conhecidas como o fenômeno NIMBY. Essa percepção pode ser influenciada pelo acesso assimétrico a informações técnicas do projeto, tais como avaliações de impacto ambiental e social, dados de monitoramento hídrico ou análises de viabilidade e alternativas, bem como por diferenças de conhecimento e pela adoção de posições opostas e, por vezes, antagônicas. Essas dinâmicas podem afetar a capacidade das partes de se engajarem em um diálogo construtivo. Em alguns casos, os solicitantes aproveitaram-se das lacunas de informação deixadas pela Agência Executora para espalhar desinformação.

Dez processos de diálogo (quatro na Costa Rica, quatro na Argentina e dois no Peru), todos relacionados a projetos de transporte, trataram de queixas sobre impactos à saúde ou incômodos que afetavam indivíduos e comunidades durante obras de construção de estradas. Essas queixas geralmente envolviam alegações relacionadas ao controle da poeira, poluição, odores, drenagem de águas pluviais e danos estruturais a residências, como rachaduras.

Em uma queixa na Costa Rica, apresentada por um grupo de vizinhos da mesma família, os solicitantes alegaram impactos na drenagem de água, visibilidade e privacidade de suas propriedades, bem como impactos econômicos temporários em um negócio familiar localizado em uma das propriedades afetadas, como resultado da construção da estrada. Nos dois casos no Peru, os solicitantes alegaram que os impactos comprometeram a integridade estrutural das casas e a segurança dos solicitantes, bloquearam o acesso às propriedades e afetaram as plantações, que constituem a principal fonte de subsistência das famílias.

Na Argentina, um grupo de vizinhos alegou que as obras causaram interrupções repetidas no abastecimento de água potável devido a rompimentos de tubulações, resultando em impactos econômicos sobre os moradores e empresas ligadas ao turismo. Eles também levantaram preocupações quanto à falta de pavimentação e manutenção de vias de serviço, deficiências na drenagem de águas pluviais, segurança viária e acesso a informações sobre o projeto, bem como impactos paisagísticos e a ausência de participação da comunidade no monitoramento do projeto. Embora algumas dessas questões estivessem diretamente relacionadas ao projeto, outras, como o fornecimento de água potável ao bairro, foram consideradas fora do escopo do projeto.

Para tratar desse tipo de queixa, foi realizado um processo de diálogo entre a Agência Executora e os solicitantes, com a mediação do BID, para desenvolver Planos de Ação para queixas. Esses planos, implementados pelas Agências Executoras, incluíram medidas como

Principais tópicos

garantir acesso seguro às propriedades afetadas; desenvolver uma estratégia e um processo para uma comunicação mais frequente e eficaz entre a empreiteira, as equipes de supervisão e os moradores locais; e fornecer informações sobre as instituições responsáveis por tratar de questões que estão fora do escopo do projeto. Medidas adicionais incluíram a implementação de monitoramento participativo contínuo de odores, o reforço dos planos de gestão de tráfego, a construção de um muro de gabião para conter um deslizamento de terra em uma das propriedades afetadas, o aumento da irrigação durante as obras de pavimentação para reduzir a poeira e o fortalecimento dos mecanismos de resolução de queixas em todos os níveis do projeto, particularmente os da empreiteira e da agência executora. Esta última medida é particularmente importante, pois muitas dessas queixas são específicas do projeto e poderiam ser gerenciadas de forma mais eficaz pela empreiteira por meio de um mecanismo de queixas acessível, combinado com presença contínua no campo e canais de comunicação mais visíveis que facilitem respostas oportunas e eficazes.

Em dezembro de 2025, sete queixas relacionadas à saúde e segurança da comunidade foram encerradas durante o ano e 26 permaneceram ativas em 2026, uma na fase de análise de aplicabilidade, 14 na fase de avaliação e resposta e 11 na fase de monitoramento.

Aquisição de terras e reassentamento involuntário

Em 2025, o Mecanismo de Gestão de Queixas gerenciou 18 queixas individuais e processos

de diálogo relacionados a **deslocamento físico** (realocação, perda de terras ou moradia) e/ou **deslocamento econômico** (perda de terras ou bens, ou restrições ao uso da terra, bens e recursos naturais). Todas essas queixas foram apresentadas a título individual; portanto, os processos de diálogo e as queixas individuais gerenciadas se sobrepõem. Dessas queixas, 50% eram de projetos no Brasil.

O deslocamento econômico, relacionado a alegações de indenização inadequada, representou 33% dos processos de diálogo gerenciados (seis casos), principalmente em projetos na Colômbia e na República Dominicana. Essas queixas estavam relacionadas a alegações sobre impactos econômicos temporários nas empresas durante a construção, em decorrência de atrasos no cronograma das obras ou da falta de medidas incluídas nos planos de gestão do projeto, uma vez que se esperava que esses tipos de impactos fossem evitados.

Como parte dos Planos de Ação para queixas, as Agências Executoras e as empreiteiras facilitaram o acesso a feiras de microcrédito e redirecionaram recursos de programas competitivos para apoiar a modernização e a inovação das empresas, ao mesmo tempo em que fortaleceram o mecanismo de queixas do programa e os canais de comunicação. As Agências Executoras orientaram os solicitantes sobre como participar de feiras e eventos locais para aumentar a visibilidade das empresas, incluindo formação em marketing digital, promoção de plataformas online de entrega de alimentos para impulsionar as vendas e informações e assistência para acessar crédito institucional e

Principais tópicos

programas de apoio empresarial. Além disso, manteve-se um diálogo constante com os solicitantes e outras empresas afetadas para compartilhar cronogramas de construção atualizados à medida que as obras foram concluídas ao longo de 2025 e para abordar questões emergentes, como impactos na iluminação ou na coleta de lixo.

Essas queixas exigem monitoramento e supervisão contínuos e eficazes, pois podem envolver diretamente o risco de empobrecimento e afetar os meios de subsistência. A divulgação transparente de informações e o engajamento contínuo das partes interessadas à medida que as obras avançam, incluindo atualizações regulares sobre o cronograma de construção, também reduzem os riscos potenciais de escalada. Vários desafios surgiram no gerenciamento dessas queixas, principalmente devido à disponibilidade limitada de ferramentas e/ou recursos financeiros para fornecer compensação por supostos impactos temporários, o que contribuiu para a frustração dos solicitantes e a escalada das queixas. Essas queixas proporcionaram lições valiosas para a elaboração de novos programas, tais como a necessidade de incluir nos planos de reassentamento medidas de compensação não financeira para apoiar a transição das atividades econômicas deslocadas e incluir medidas preventivas para reduzir ao máximo os impactos econômicos temporários, bem como a necessidade de medidas de compensação financeira como uma opção para lidar com os impactos econômicos temporários (para cobrir a perda de lucros), caso esses impactos não possam ser evitados.

Seis processos de diálogo (33% do total de queixas e processos de diálogo gerenciados) estavam relacionados a alegações **de deslocamento físico decorrentes de avaliações inadequadas de reassentamento**.

Em um caso de um projeto de energia no Paraguai, um grupo de moradores se opôs à instalação de linhas de transmissão perto de suas casas, alegando valores inadequados de indenização por propriedade, além de impactos ambientais e à biodiversidade. Em dezembro de 2025, a Agência Executora estava revisando a metodologia de indenização e forneceu aos solicitantes uma resposta formal às alegações de impactos ambientais, sociais e à biodiversidade, apresentando documentação adicional e explicações sobre a avaliação de impacto ambiental e social aos solicitantes e outras partes interessadas relevantes.

Em dois casos no Brasil, as partes interessadas afetadas se opuseram ao reassentamento porque discordavam da decisão do governo e da justificativa técnica para o reassentamento, baseadas nos resultados das avaliações de risco de desastres relativas às quais pessoas seriam reassentadas de áreas específicas. Após a realização e conclusão de avaliações adicionais de risco de desastres em 2025, com financiamento adicional do BID, a área de reassentamento foi redefinida pela Agência Executora, excluindo esses solicitantes e suas famílias dessa área. No entanto, à medida que as obras civis para a construção de unidades habitacionais avançavam ao longo de 2025, em dezembro de 2025, os solicitantes e suas famílias solicitaram o reassentamento, apesar de suas alegações iniciais, destacando o dinamismo das queixas relacionadas ao processo de reassentamento.

Principais tópicos

Quatro queixas estavam relacionadas a **alegações de deslocamento físico decorrentes de processos de consulta inadequados** (22% do total de queixas sobre este tema). Os solicitantes afirmaram que as Agências Executoras forneceram informações incompletas antes do processo de reassentamento, particularmente no que diz respeito à conclusão das obras, aos prazos de entrega das unidades habitacionais e aos pagamentos de assistência para moradia temporária. A ausência ou incompletude dessas informações gerou desconfiança entre os beneficiários do programa e aumentou a ansiedade em relação à entrega das unidades habitacionais. Nesses casos, os Planos de Ação para as queixas incluíram medidas para que as Agências Executoras fornecessem atualizações regulares aos solicitantes sobre o andamento da construção, melhorando a forma como as informações técnicas sobre o processo de reassentamento são comunicadas, adaptadas aos solicitantes, e para prestar apoio direcionado aos beneficiários em relação aos pagamentos de assistência habitacional temporária, logística de realocação e instalação de serviços públicos.

Duas queixas diziam respeito a **deslocamentos físicos relacionados a alegações de indenização inadequada**, principalmente devido a divergências quanto aos pagamentos de indenização e a valores considerados insuficientes. Trata-se de casos complexos de resolver, pois envolvem a análise de informações cadastrais e relatórios técnicos, bem como a busca por medidas de indenização adicionais por parte da Agência Executora, quando necessário. Atrasos nos pagamentos de indenização podem causar

estresse e transtornos consideráveis às pessoas afetadas e aos solicitantes, além de poder levar as pessoas afetadas a arcar com custos adicionais. Em um caso no Brasil, as contestações estavam relacionadas principalmente ao tempo decorrido desde o cadastro, uma vez que a composição familiar havia mudado, exigindo medidas atualizadas para o solicitante e sua família. A Agência Executora realizou uma revisão completa do caso do solicitante e ofereceu medidas de compensação adicionais, em conformidade com os critérios e regulamentos do programa. A Agência Executora também orientou os solicitantes sobre como acessar programas públicos alternativos para ajudá-los a acessar políticas públicas destinadas a fornecer serviços de saúde a um dos membros da família do solicitante.

Em vários casos relacionados aos valores de indenização, um dos principais gargalos que desencadeiam queixas e sua escalada para o BID são as altas expectativas dos solicitantes quanto a um aumento nos valores de indenização. Isso, combinado com atrasos na entrega de unidades habitacionais, pode gerar frustração e insatisfação entre a população e se tornar uma fonte de conflito.

Em geral, as queixas relacionadas ao reassentamento involuntário são casos individuais que exigem uma quantidade significativa de tempo tanto das equipes de projeto do BID quanto das equipes das Agências Executoras para análise caso a caso, o que pode retardar o gerenciamento das queixas. Garantir o aprendizado entre os casos, apesar de sua natureza específica e individualizada, apresenta desafios importantes, que o Mecanismo busca abordar em coordenação com as equipes de projeto e

Principais tópicos

as Agências Executoras. Um dos principais desafios também se refere ao tempo significativo decorrido entre a preparação e a execução do projeto, já que alguns solicitantes nesses casos podem não ter sido identificados como pessoas afetadas pelo projeto na elaboração do Plano de Reassentamento. As lições aprendidas com o Mecanismo, fornecidas às equipes de projeto para serem consideradas na preparação, incluíram o estabelecimento de um processo adequado e contínuo de engajamento das partes interessadas, bem como a realização de revisões e atualizações dos planos de reassentamento, cadastros e estudos de linha de base, quando apropriado. Além disso, incluir nos Planos de Reassentamento estimativas orçamentárias mínimas por medida e métodos de cálculo, bem como definir e garantir a consistência em relação aos prazos máximos para atualização do censo e às condições sob as quais as atualizações são necessárias. Por fim, abordar impactos imprevistos ou acidentais de reassentamento involuntário, tais como danos estruturais a edifícios causados por obras (por exemplo, relacionados à operação de máquinas pesadas em contextos estruturalmente frágeis).

Em 2025, quatro queixas relacionadas a deslocamento físico e/ou econômico foram encerradas. Quatorze casos permaneceram ativos em 2026, dez na fase de avaliação e resposta e quatro em monitoramento.

Conservação da biodiversidade e gestão de recursos naturais

Em 2025, foram conduzidos cinco processos de diálogo relacionados à **conservação da biodiversidade e à gestão dos recursos**

naturais, especificamente alegações de impactos sobre a flora e/ou a fauna, na Argentina, em Barbados e no Brasil.

Um projeto no Brasil é responsável por oito queixas individuais, que constituem dois processos de diálogo distintos. Um desses casos foi apresentado por membros de um movimento ambientalista local que incluía vizinhos e partes interessadas. Os solicitantes inicialmente se opuseram ao corte de árvores, especificamente araucárias, para a construção de um terminal de ônibus e a melhoria do trajeto de uma linha de ônibus em uma das avenidas da cidade. O argumento deles era que isso comprometeria serviços ecossistêmicos essenciais, como regulação climática, melhoria da qualidade do ar, controle de temperatura e redução da poluição sonora. Além disso, os solicitantes alegaram a falta de consulta pública adequada com base em informações precisas divulgadas sobre os impactos do projeto.

À medida que o processo de diálogo avançava, envolvendo a Agência Executora, a Secretaria do Meio Ambiente, com o apoio de um mediador de conflitos externo financiado pelo BID, foram realizados cinco espaços de diálogo, resultando em acordos sobre um Plano de Ação da Queixa para a resolução de queixas. Esse plano incluiu medidas para abordar as questões levantadas pelos solicitantes, tais como o ajuste do traçado da rodovia, a mudança de status do Eixo de Animação para um Parque Linear, a remoção de novas instalações esportivas e de lazer para evitar o corte de árvores, paisagismo, estruturas e vegetação projetadas para atrair a fauna, promovendo o aumento da biodiversidade e da permeabilidade do solo, entre outras.

Principais tópicos

Outras medidas também se concentraram no fortalecimento dos canais de comunicação e envolvimento da Agência Executora com as partes interessadas (incluindo lideranças e movimentos locais, usuários do sistema de transporte público e empresários), por meio da adição de mais canais de divulgação, como um e-mail específico para que as partes interessadas se comuniquem com a Agência Executora, tornando-a mais acessível, e da inclusão de um especialista em redes sociais adicional na equipe da Agência Executora. Também foram envidados esforços para reforçar a divulgação dos objetivos do projeto de melhorar a mobilidade urbana, aumentando a demanda dos passageiros pelo transporte público, melhorando a integração do sistema com modos de transporte complementares, melhorando a eficiência das operações das linhas de ônibus e melhorando a acessibilidade de pedestres e pessoas com mobilidade reduzida às estações e terminais.

Esse processo de diálogo destacou a importância de desenvolver espaços de diálogo seguros e contínuos para garantir que os solicitantes pudessem expressar suas preocupações, permitir que a Agência Executora esclarecesse melhor o escopo do que poderia ou não ser modificado dentro do programa, identificasse e priorizasse as questões levantadas, explicasse a conformidade com as políticas do Banco e identificasse se existiam condições para que o diálogo entre as partes prosseguisse.

A outra queixa relativa ao mesmo projeto no Brasil, que constitui um processo de diálogo separado, foi apresentada por vizinhos e moradores de outra área de intervenção do projeto. Eles alegaram que houve falta de consulta pública adequada, opuseram-se à

transformação de uma rua em via de mão única em seu bairro, apontaram os impactos de futuras obras no fluxo de veículos e apresentaram preocupações quanto aos impactos ambientais do corte de árvores e aos impactos em termos de ruído e poluição decorrentes do aumento do fluxo de tráfego. Apesar de vários diálogos conjuntos realizados entre a Agência Executora, os solicitantes e o BID, que participou como observador, nos quais a Agência Executora apresentou medidas para atender às preocupações dos solicitantes, a oposição dos solicitantes às obras persiste. Em dezembro de 2025, as obras nessa área ainda não haviam começado e as condições para o diálogo estão sendo avaliadas para determinar a melhor maneira de avançar.

Em ambos os conjuntos de queixas, preocupações ambientais, como o corte de árvores e a impermeabilidade do solo, foram significativas. Ao mesmo tempo, limitações nos canais de comunicação e engajamento entre a Agência Executora e as partes interessadas parecem ter contribuído para lacunas de informação sobre o projeto. No contexto de eleições municipais altamente polarizadas, um movimento local aproveitou essa lacuna para defender as questões que apoiava. Em ambos os casos, vereadores municipais estiveram envolvidos nos processos de diálogo.

Em dezembro de 2025, quatro queixas relacionadas à conservação da biodiversidade e à gestão dos recursos naturais foram encerradas durante o ano e sete permaneceram ativas em 2026, duas na fase de avaliação e resposta e cinco na fase de monitoramento.

Principais tópicos

Engajamento das partes interessadas e divulgação de informações

Durante 2025, sete queixas e processos de diálogo gerenciados estavam relacionados ao engajamento das partes interessadas e à divulgação de informações em projetos localizados em Belize, Brasil, República Dominicana e Uruguai. Conforme mencionado anteriormente, embora essas queixas tenham sido especificamente categorizadas como relacionadas principalmente a este tema, o envolvimento das partes interessadas e a divulgação de informações constituem um subtema transversal fundamental em todas as queixas gerenciadas. Apesar de as queixas estarem relacionadas a outros temas, os solicitantes geralmente alegam que apresentaram solicitações de acesso a informações que não foram atendidas.

Todas as queixas gerenciadas relacionadas a este tema estavam especificamente ligadas à **falta ou à divulgação inadequada de informações**, nas quais os solicitantes alegaram que os critérios, objetivos e escopo do programa ou o cronograma das obras não estavam prontamente disponíveis ou claros para as partes interessadas e comunidades. Os solicitantes alegaram que isso afetou seu conhecimento sobre o programa e suas obras, criando falsas expectativas e incertezas.

Em todos os casos, as Agências Executoras realizaram um processo minucioso de reforço na divulgação de informações sobre o projeto e para tornar essas informações mais acessíveis por meio de diversos canais, incluindo reuniões presenciais periódicas, canais do WhatsApp e sites do programa, entre outros.

Além disso, as Agências Executoras fortaleceram o sistema de gerenciamento de queixas no âmbito do projeto, realizando vários treinamentos para empreiteiros e subempreiteiros, quando apropriado, sobre o engajamento das partes interessadas e a gestão e comunicação eficazes de queixas.

Os desafios no gerenciamento dessas queixas estão frequentemente ligados ao fato de que a falta de informações oportunas e acessíveis pode contribuir para a desconfiança entre as partes interessadas e os solicitantes. Mesmo quando a causa principal de uma queixa é tangível (por exemplo, poluição por poeira, ruído, deslocamento), atualizações insuficientes ou explicações técnicas podem aumentar as tensões antes e durante a gestão da queixa.

Em vários casos, o acesso limitado a informações relevantes do programa levou os solicitantes e outras partes interessadas a buscar recurso por meio de mecanismos judiciais ou administrativos, apresentando petições ou habeas data, juntamente com outros instrumentos legais e judiciais. Apesar da importância de manter o engajamento contínuo das partes interessadas e a divulgação de informações ao longo do ciclo de vida do projeto, a experiência no gerenciamento de queixas destacou a importância de reforçar esses esforços em etapas específicas do ciclo de vida do projeto, particularmente antes do início das obras ou em caso de atrasos. Atrasos significativos, especialmente quando não acompanhados de explicações claras, técnicas e justificadas ou de um cronograma de obras atualizado, contribuíram para o surgimento de queixas.

Principais tópicos

Em casos em andamento, lacunas na comunicação oportuna, por vezes, aumentaram as preocupações e a incerteza das partes interessadas, potencialmente exacerbando tensões e conflitos.

Em dezembro de 2025, quatro queixas relacionadas ao engajamento das partes interessadas e à divulgação de informações foram encerradas durante o ano e três permaneceram em andamento em 2026, na fase de avaliação e resposta.

Avaliação e gerenciamento de riscos e impactos ambientais e sociais

Em 2025, quatro queixas e processos de diálogo apresentados estavam relacionados à avaliação e gestão de riscos e impactos ambientais e sociais em projetos na Argentina, no Brasil e no Equador.

Essas queixas estão relacionadas principalmente a alegações de **inadequação do processo de avaliação ambiental e social e/ou da qualidade dos planos de gestão**, incluindo alegações de falta de análise de alternativas, falhas técnicas e omissão de partes interessadas nas Avaliações de Impacto Ambiental e Social, entre outras.

Em um dos casos, os solicitantes — um grupo heterogêneo composto por advogados, proprietários de imóveis no local da futura estação de tratamento de águas residuais (ETAR), organizações ambientais, moradores locais e membros de partidos políticos, opuseram-se à localização da futura ETAR alegando que não havia evidências técnicas suficientes para o local selecionado, faltando uma análise robusta de alternativas, e

expressaram suas preocupações de que o projeto alterasse o ecossistema do pantanal, afetasse o patrimônio cultural e arqueológico e causasse impactos potenciais sobre espécies ameaçadas de extinção e paisagens culturais do vale. A Agência Executora, no âmbito de um processo de diálogo facilitado pelo BID, que incluiu uma visita de campo do BID ao local a pedido dos solicitantes, forneceu informações sobre o processo de desenvolvimento da análise de alternativas e seleção do local, bem como respostas às perguntas previamente apresentadas pelos solicitantes. Como resultado do processo de diálogo, a Agência Executora concordou com os solicitantes em ampliar a análise de alternativas para avaliar outros locais potenciais para a implantação da ETAR, de forma participativa, em coordenação com o Governo Autônomo Descentralizado Municipal (GAD), entidade responsável pelo planejamento territorial, com base em uma série de critérios previamente definidos. Até dezembro de 2025, a divulgação desses critérios aos solicitantes e o início do novo processo de análise de alternativas continuam pendentes.

Em outro caso, os solicitantes, um grupo de quatro famílias representadas por seu advogado, se opuseram à construção de uma lagoa de estabilização devido ao engajamento insuficiente das partes interessadas e à falta de divulgação de informações aos moradores do local da lagoa, a preocupações com impactos ambientais e à saúde, e porque os valores oferecidos pela aquisição de terras estavam abaixo do valor de mercado. À medida que o processo de gerenciamento de queixas avançava, os valores de aquisição de terras foram destacados como a

Principais tópicos

questão-chave para os solicitantes e, portanto, priorizados. A respectiva GAD encomendou uma avaliação imobiliária das propriedades em questão para iniciar um processo de negociação com os solicitantes, juntamente com outras ações exigidas pela equipe no âmbito do cumprimento das políticas do BID, como a revisão do Plano de Reassentamento do projeto. Em dezembro de 2025, essas negociações ainda estavam pendentes.

Os projetos propostos de gestão de resíduos e recuperação de recursos, principalmente infraestruturas financiadas pelo setor de água e saneamento, costumam ser alvo de um alto grau de escrutínio por parte das comunidades vizinhas onde essas instalações estão previstas. Essas queixas tendem a ser particularmente complexas de lidar, pois a oposição à localização dessas infraestruturas, frequentemente associada à dinâmica NIMBY (Not In My Backyard, ou “Não no meu quintal”), baseia-se muitas vezes na percepção de que os processos de seleção de locais carecem de transparência ou parecem arbitrários e podem não refletir um interesse público mais amplo, além de expressar preocupações de que o desenvolvimento dessas infraestruturas possa gerar impactos coletivos que afetem a saúde e a qualidade de vida, incluindo odores, emissões de partículas e potencial degradação de espaços públicos e bens ecológicos. Tais disputas estão frequentemente inseridas em contextos mais amplos de confiança limitada e perspectivas divergentes entre as partes interessadas envolvidas, o que pode complicar ainda mais os processos de engajamento e de resolução de queixas.

Todas essas queixas incluíram alegações relativas à falta de acesso e divulgação de informações técnicas, tais como estudos sobre contaminantes, monitoramento, análise de alternativas ou capacidade de tratamento de água. O acesso limitado à informação pode exacerbar as assimetrias de conhecimento existentes entre as partes interessadas, complicando assim o diálogo com base técnica e a possibilidade de se chegar a acordos, ambos essenciais para a resolução prévia das queixas. Em vários casos, os solicitantes buscaram acesso à informação por meio de canais judiciais após perceberem limitações nas informações fornecidas pela Agência Executora. Além disso, múltiplas queixas demonstraram que as lacunas de informação criadas pelas Agências Executoras podem, por vezes, ser aproveitadas por certos solicitantes ou terceiros para apresentar seus próprios dados ou interpretações dos impactos do projeto, o que pode contribuir para a confusão ou a disseminação de desinformação entre as partes interessadas, beneficiários ou usuários da infraestrutura não diretamente envolvidos no processo de queixa.

Essa assimetria de informação frequentemente resulta em conflitos caracterizados por níveis moderados a elevados de desconfiança entre as partes, o que, por sua vez, pode dificultar o diálogo. Casos relacionados à oposição e/ou ao fenômeno “não no meu quintal” (Not In My Backyard, ou “Não no meu quintal”) são tipicamente marcados por maior complexidade e incerteza, pelo envolvimento de múltiplos atores com interesses divergentes, pela rápida

Principais tópicos

escalada de desacordos locais para conflitos sociais mais amplos e por uma tendência a evoluir em espiral, em que pequenos gatilhos iniciais geram tensões significativas. Nesse contexto, as assimetrias de informação e poder entre as partes interessadas podem reforçar percepções de desconfiança e injustiça, tornando as trocas técnicas particularmente desafiadoras, especialmente quando as posições se tornam arraigadas e moldadas por suposições prévias, mesmo em casos em que as evidências técnicas possam não apoiar totalmente tais pontos de vista.

Em dezembro de 2025, nenhuma queixa relacionada à avaliação e gestão de riscos e impactos ambientais e sociais havia sido encerrada durante o ano e quatro queixas permaneciam ativas em 2026, na fase de avaliação e resposta.

Patrimônio cultural

Duas queixas gerenciadas em 2025 estavam relacionadas ao patrimônio cultural. Ambas envolviam o mesmo projeto na Bolívia, que foi aprovado na Assembleia Nacional do país até o final de 2025. O projeto está localizado na área onde uma linha férrea foi construída no início do século vinte e, portanto, se sobrepõe ao local de patrimônio ferroviário.

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

A Agência Executora concluiu e documentou a análise do patrimônio cultural ferroviário, das alternativas e da gestão do patrimônio cultural, juntamente com uma avaliação de impacto arqueológico e o projeto final, que incluiu considerações para preservar o patrimônio cultural ferroviário, e apresentou o processo e as evidências de apoio aos solicitantes em uma reunião conjunta, na qual suas dúvidas foram esclarecidas.

Em dezembro de 2025, ambas as queixas relacionadas ao patrimônio cultural foram encerradas durante o ano e nenhuma queixa relacionada ao tema permaneceu em aberto em 2026.

Mitigação de impactos e acesso aos benefícios das populações indígenas

Em 2025, foram gerenciadas duas queixas apresentadas por organizações indígenas relacionadas à **mitigação de impactos e ao acesso aos benefícios das populações indígenas**, em dois projetos localizados no Paraguai e no Peru.

Em um caso, os solicitantes, membros de uma organização indígena sediada na Amazônia, alegaram que a elaboração dos planos de negócios no âmbito do projeto de promoção de bioempresas foi realizada por terceiros que, em sua opinião, não possuíam conhecimento da terra e do contexto, e sem a autorização da autoridade comunitária. Os solicitantes solicitaram maior envolvimento na concepção, definição e execução do projeto. Para resolver a queixa, a Agência Executora apresentou o andamento do projeto aos solicitantes e a várias outras organizações e federações indígenas. A Agência Executora

Principais tópicos

também ofereceu capacitação sobre processos de georreferenciamento e outras ferramentas no âmbito do projeto, o desenvolvimento de planos de negócios e treinamento sobre o mecanismo de queixas do projeto. Foram promovidos esforços adicionais para garantir uma compreensão mais fácil do projeto e dos planos de negócios e de vida para as comunidades indígenas.

Em outro caso, o presidente e representante legal de uma comunidade indígena no Paraguai alegou que o projeto afeta direta e indiretamente a comunidade indígena e afirmou que eles haviam manifestado sua falta de consentimento com o projeto perante várias autoridades estatais, incluindo a Agência Executora, o Ministério Público, a Diretoria Nacional de Compras Públicas, o Instituto Nacional Indígena e outros ministérios. Os solicitantes também alegaram que essa comunidade indígena estava sofrendo impactos cumulativos decorrentes de vários programas governamentais, muitos dos quais não são financiados pelo BID, e que o Plano de Desenvolvimento Indígena do projeto não incluía treinamento para essa comunidade indígena sobre questões de seu interesse, nem tal treinamento era ministrado por instrutores culturalmente adequados. Foi organizado um espaço inicial de escuta, no qual os solicitantes concordaram em compartilhar com o BID uma proposta do treinamento que desejavam, no âmbito do Plano de Desenvolvimento Indígena do projeto, bem como outras informações pendentes. Após várias tentativas de acompanhamento por parte do Mecanismo, até dezembro de 2025, nenhuma resposta havia sido recebida.

Em dezembro de 2025, uma queixa relacionada à mitigação de impactos e ao acesso aos benefícios das populações indígenas foi encerrada durante o ano e outra permaneceu ativa em 2026, na fase de avaliação e resposta, aguardando a resposta dos solicitantes.

Eficiência de recursos e prevenção da poluição

Duas queixas gerenciadas em 2025 estavam relacionadas à eficiência de recursos e à prevenção da poluição, uma na Argentina e outra no Paraguai.

Em um caso, o solicitante afirmou que a empreiteira, no âmbito de obras de substituição de trilhos em uma estação ferroviária, teria causado **impactos ambientais** em um parque, afetando sua cobertura vegetal, o solo e as árvores, uma vez que a área foi utilizada para armazenamento de materiais e máquinas, incorporou solo sem vegetação para fins de restauração, não foi devidamente nivelada e aumentou o risco de acúmulo de água. O solicitante alegou também que, devido à gestão inadequada das obras por parte da empreiteira, os pontos de acesso e as vias de pedestres ficaram deteriorados, impedindo a circulação segura. Para resolver a queixa, as partes concordaram com um Plano de Ação da Queixa proposto e implementado pela Agência Executora, que incluiu a restauração dos trechos utilizados para acesso de máquinas, o reajuste da faixa destinada ao estacionamento de veículos (em áreas afetadas pela entrada e saída de máquinas), a instalação de postes de amarração temporários removidos, a reabilitação da ciclovia e da via de pedestres

Principais tópicos

(a fim de reparar os dois trechos afetados), o replantio de seis árvores, a limpeza do lixo e a adição de solo fértil às áreas que apresentavam superfícies irregulares.

No outro caso, os solicitantes, representantes de um comitê de bairro, expressaram seu desacordo com a aquisição, pelo projeto, de contêineres metálicos para **gestão de resíduos**, alegando que esses contêineres não são adequados para uso comunitário, pois sua utilização promove o acúmulo e a dispersão de resíduos e contribui para a contaminação de um canal. Quando a queixa foi apresentada, a Agência Executora estava supervisionando uma consultoria sobre gestão de resíduos sólidos que incluía recomendações dirigidas à Prefeitura, instituição responsável pela gestão de resíduos, para sua consideração e adoção. Essas recomendações incluíram as sugestões expressas pela comunidade e pelos grupos de bairro, incluindo os solicitantes. Até o final de 2025, a apresentação dessas conclusões à Prefeitura e, posteriormente, à comunidade, estava pendente.

Em dezembro de 2025, uma queixa relacionada à eficiência de recursos e à prevenção da poluição foi encerrada durante o ano e outra permaneceu em andamento em 2026, na fase de avaliação e resposta.

Estudo de Caso

Mecanismo de Gestão
de Queixas Ambientais e
Sociais do BID

RELATÓRIO
ANUAL
2025

Estudo de Caso

Em junho de 2025, foi apresentada uma queixa ao Mecanismo de Gestão de Queixas do BID relativa a um programa de água e saneamento no Brasil. O requerente manifestou preocupação com a suposta suspensão das obras de construção e com a falta de informações claras sobre o cronograma da obra e da entrega das unidades habitacionais previstas no âmbito do programa, o que era necessário para concluir o processo de reassentamento de sua família. Ele também alegou que o valor monetário recebido como auxílio para moradia temporária era supostamente insuficiente para cobrir os custos de aluguel em áreas próximas ao local da intervenção, situação que se agravaria ainda mais a partir de novembro devido à realização de um grande evento internacional naquela área.

Além disso, o solicitante argumentou que grandes expectativas haviam sido criadas após a entrega simbólica de certificados pela administração municipal anterior, uma vez que os documentos indicavam que a família receberia suas novas moradias em abril de 2025, o que não ocorreu. O solicitante enfatizou que se sentiu mal-informado depois que a administração recém-eleita desconsiderou esses certificados, o que levou a uma maior incerteza em relação à sua situação, e destacou sua frustração com a falta de informações atualizadas da Agência Executora sobre o andamento do projeto e a data prevista de entrega das unidades habitacionais.

CRONOGRAMA DO PROCESSO DE GESTÃO DA QUEIXA

Fevereiro a junho de 2025	Registro da queixa no Mecanismo de Queixas em nível de Programa e reuniões realizadas entre a Agência Executora e o solicitante
27 de junho de 2025	Registro da queixa pelo Mecanismo de Gestão de Queixas do BID
9 de julho de 2025	Primeira audiência realizada pelo BID com o solicitante
22 de julho de 2025	Primeira reunião entre o BID e a Agência Executora para compartilhar informações sobre a queixa e definir os próximos passos
4 de agosto de 2025	Primeira sessão de diálogo entre a Agência Executora, o BID e o solicitante e sua família para apresentar uma resposta à queixa
8 de agosto a 2 de setembro de 2025	A Agência Executora apresenta ao BID o Plano de Ação da Queixa para resolução de queixas, após seu conteúdo ter sido acordado com o solicitante
Setembro a outubro de 2025	Acompanhamento da implementação do Plano de Ação da Queixa para resolução da queixa
17 de outubro de 2025	O solicitante e sua família recebem as chaves de suas novas unidades habitacionais, e a realocação é realizada
28 de outubro de 2025	Encerramento da queixa nos termos do Mecanismo de Gestão de Queixas do BID

Estudo de Caso

Como parte do Plano de Ação para resolução de queixas, a Agência Executora forneceu informações claras sobre o andamento das obras, os motivos dos atrasos e o cronograma de execução até a entrega completa do complexo habitacional. Isso incluiu a apresentação do plano de entrega em fases e a garantia ao solicitante de que receberia sua moradia permanente, bem como a preservação dos laços familiares por meio da alocação de todas as unidades familiares em apartamentos dentro do mesmo prédio. Para evitar falhas de comunicação e possíveis conflitos com outras famílias reassentadas, a Agência Executora explicou detalhadamente os critérios técnicos adotados para realizar a entrega em fases das unidades habitacionais, garantindo tratamento equitativo. A Agência Executora também realizou as seguintes ações:

- ✓ Realizou uma visita monitorada ao local com o solicitante e sua família, a fim de verificar o andamento das obras civis.
- ✓ Entregou as unidades habitacionais construídas pela empreiteira e realizou uma inspeção estrutural com o apoio da equipe de engenharia do programa.
- ✓ Assinou os Acordos de Reassentamento com o solicitante e sua família.
- ✓ Realizou uma sessão de orientação antes do reassentamento e um workshop sobre regras de convivência comunitária para a família do solicitante.
- ✓ Preencheu as listas de verificação de inspeção dos apartamentos com os futuros moradores.

- ✓ Realizou um evento de entrega das moradias para o solicitante e sua família.
- ✓ Prestou apoio logístico para a realocação.

Lições aprendidas com o processo de gerenciamento de queixas:

- ➔ A queixa destacou a importância de uma comunicação periódica, clara e transparente sobre o andamento das obras de construção e dos processos de reassentamento, para mitigar as preocupações e incertezas da comunidade. Em casos de entrega em fases das unidades habitacionais, é essencial explicar às famílias os critérios técnicos utilizados para justificar a ordem de alocação das moradias e traduzir as etapas do processo de reassentamento em linguagem acessível, dada a presença de questões administrativas e burocráticas complexas.
- ➔ A gestão da queixa ressaltou a relevância de alinhar o processo de reassentamento com o andamento das obras de construção, evitando o deslocamento prematuro de famílias e atividades econômicas e, por sua vez, prevenindo tensões sociais, aumento do risco de empobrecimento, ocupação irregular de imóveis vagos por terceiros e custos mais elevados do programa devido ao pagamento prolongado de auxílio-moradia temporária.
- ➔ A queixa reforçou a importância de manter as redes de assistência familiar, comunitária e social durante o processo de reassentamento, reconhecendo seu valor para a melhor adaptação das famílias na fase pós-ocupação, bem como para a sustentabilidade de longo prazo do processo de realocação.



Estudo de Caso

➡ A denúncia destacou a importância de se considerar mudanças na administração municipal e outros riscos contextuais (neste caso, um grande evento na cidade) durante o planejamento do processo de reassentamento, garantindo a continuidade dos pagamentos de assistência temporária às pessoas afetadas e a manutenção de comunicação constante com a equipe social do projeto durante o processo.

➡ O gerenciamento da queixa destacou a importância de um mecanismo eficaz de gerenciamento de queixas no âmbito do projeto, capaz de responder às demandas das pessoas reassentadas em tempo hábil e por meio de diversos canais, e reforçou o papel fundamental do Comitê de Supervisão da Obra no fortalecimento da participação social e da comunicação transparente com a Agência Executora e a empreiteira.

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

Mecanismo de Gestão
de Queixas Ambientais e
Sociais do BID

RELATÓRIO
ANUAL
2025

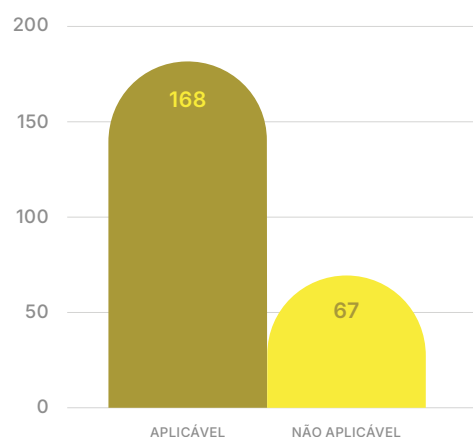
Quatro anos do Mecanismo de Gestão de Queixas ambientais e sociais do BID

Desde a criação do Mecanismo de Gestão de queixas do BID em novembro de 2021, o BID recebeu um total de 235 queixas, das quais 72% eram queixas aplicáveis (168 queixas). De novembro de 2021 até 2022, o Mecanismo de Gestão de Queixas recebeu 39 queixas (duas das quais foram recebidas em 2021), enquanto em 2023 foram recebidas 20 queixas, 49% a menos do que em 2022. No entanto, 75 queixas foram recebidas em 2024, um aumento de 275% em relação a 2023. E em 2025, foram recebidas 100 queixas, um aumento de 33% em relação a 2024, consolidando a tendência de aumento no número de queixas recebidas desde 2024.

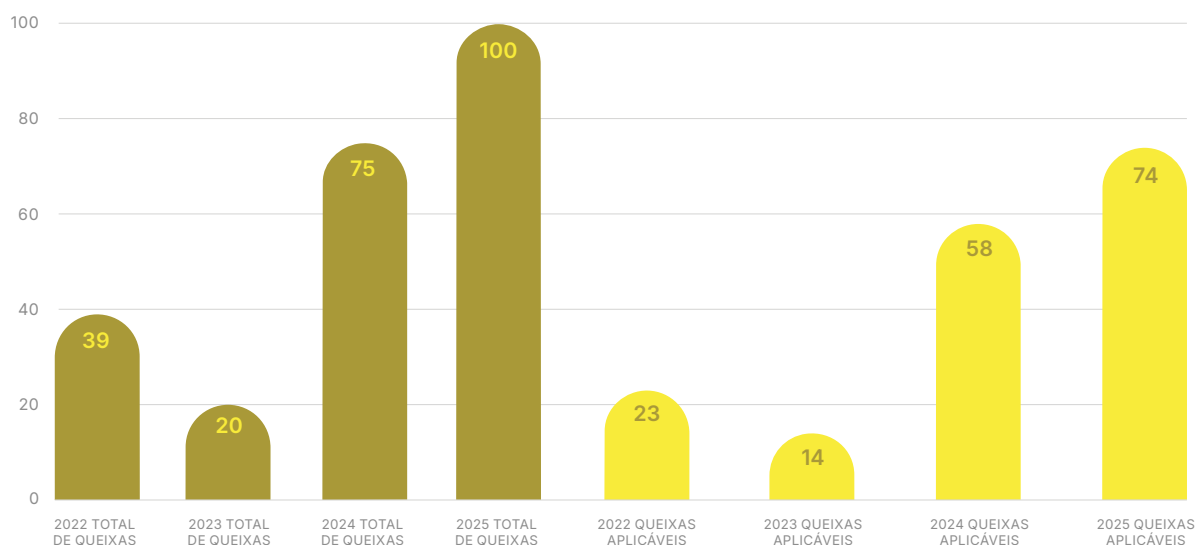
Em relação às queixas aplicáveis, uma queixa foi recebida em novembro de 2021 e 22 foram recebidas em 2022, em comparação com 14 em 2023, uma queda de 39% em relação a 2022. No entanto, 58 queixas aplicáveis foram recebidas em 2024, um aumento de 314% em relação a 2023. Em 2025, foram registradas 74 queixas aplicáveis, um aumento de quase 28% em relação a 2024. Essa tendência de

aumento no número de queixas gerenciadas pode ser atribuída a uma variedade de razões, incluindo uma maior divulgação interna do Mecanismo pelo BID, incentivando os Escritórios Nacionais ou os Líderes de Equipe de Projeto a encaminhar as queixas recebidas ao Mecanismo, e o contexto político e social da região, onde há um crescente escrutínio das instituições e dos bancos multilaterais por parte dos cidadãos e uma crescente conscientização entre os cidadãos sobre seus direitos.

TOTAL DE QUEIXAS INDIVIDUAIS REGISTRADAS, 2021-2025.
TOTAL: 235.



TOTAL DE QUEIXAS INDIVIDUAIS REGISTRADAS E APLICÁVEIS, 2021-2025



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

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

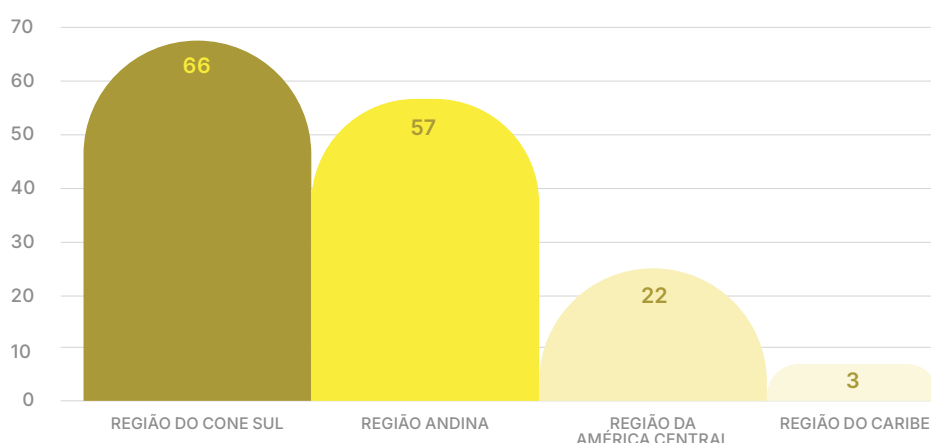
Em quase metade dos casos para os quais há dados disponíveis, os solicitantes recorreram primeiro ao mecanismo de queixas no âmbito do projeto antes de submeterem sua queixa ao BID. Os solicitantes encaminharam sua queixa ao BID porque suas queixas não foram atendidas e resolvidas no âmbito do projeto e, em alguns casos, devido à falta de resposta por parte das Agências Executoras ou dos contratados. Como resultado, uma parte significativa dos esforços da equipe do Mecanismo e do projeto concentrou-se na identificação de medidas para fortalecer os mecanismos de queixas das Agências Executoras e dos contratados em aspectos como acessibilidade, confiabilidade e eficácia.

Do total de queixas recebidas desde novembro de 2021, 61% foram apresentadas por homens e 39% por mulheres. Além disso,

36% de todas as queixas foram coletivas. Oitenta e sete por cento (87%) das queixas gerenciadas desde novembro de 2021 referiram-se a projetos aprovados sob as Políticas de Salvaguardas anteriores do BID, enquanto 13% referiram-se a projetos aprovados sob o MPAS do BID. No entanto, o número de queixas gerenciadas sob o MPAS dobrou de 2024 a 2025.

Desde novembro de 2021, o Cone Sul registrou o maior número de processos de diálogo, representando 45% do total (66 casos), seguido pela Região Andina com 39% (57 casos) e pela América Central com 15% (22 casos). Não foram recebidas queixas do Caribe em 2022 ou 2023; no entanto, em 2024 e 2025, foram apresentadas três queixas de Barbados, Guiana e Trinidad e Tobago.

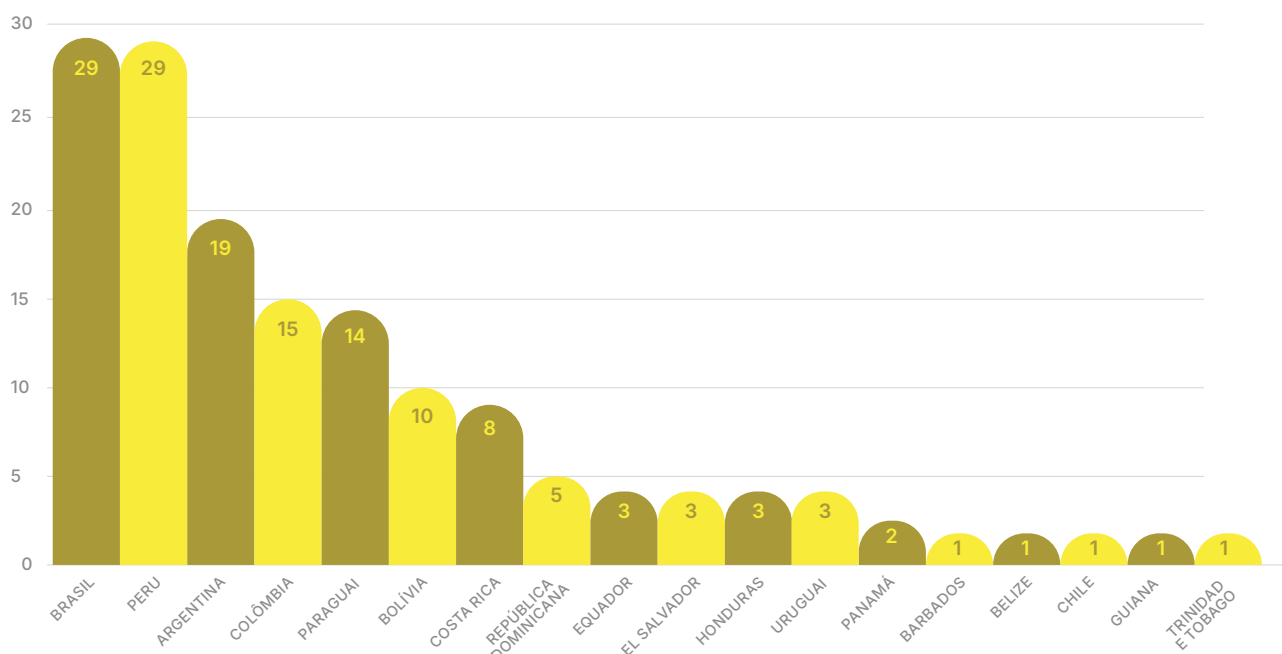
NÚMERO TOTAL DE PROCESSOS DE DIÁLOGO GERENCIADOS POR REGIÃO, 2021-2025. TOTAL: 148.



O Brasil e o Peru, cada um, representaram 20% do total de processos de diálogo gerenciados entre 2021 e 2025 (29 processos cada), seguidos pela Argentina com 13% (19 casos) e pela Colômbia com 10% (15 casos).

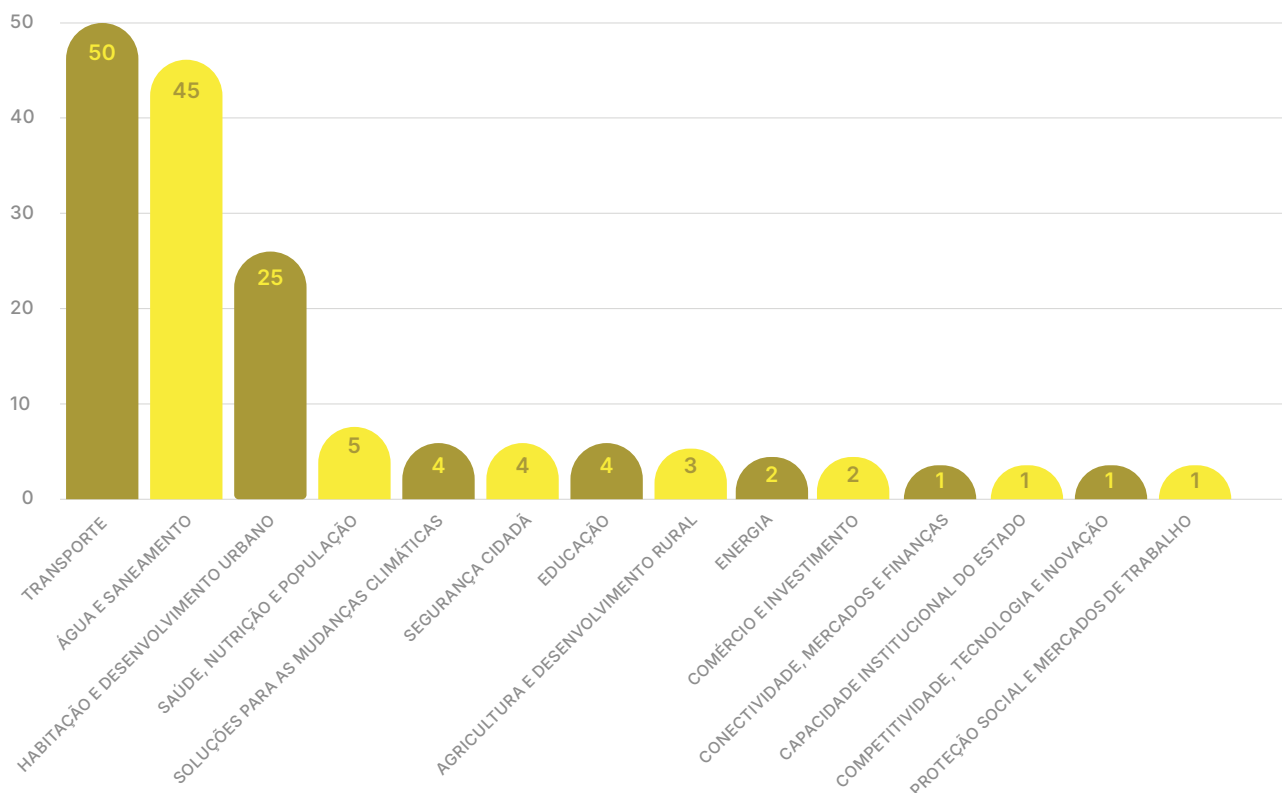
Quatro anos do Mecanismo de Gestão de Queixas ambientais e sociais do BID

NÚMERO TOTAL DE PROCESSOS DE DIÁLOGO GERENCIADOS POR PAÍS, 2021-2025



De 2021 a 2025, o setor de transporte foi responsável pela maioria dos processos de diálogo gerenciados, com 34% do total (50 casos), seguido pelo setor de água e saneamento, com 30% (45 casos), e pelo setor de habitação e desenvolvimento urbano, com 17% (25 casos).

NÚMERO TOTAL DE PROCESSOS DE DIÁLOGO GERENCIADOS POR SETOR, 2021-2025. TOTAL: 148.

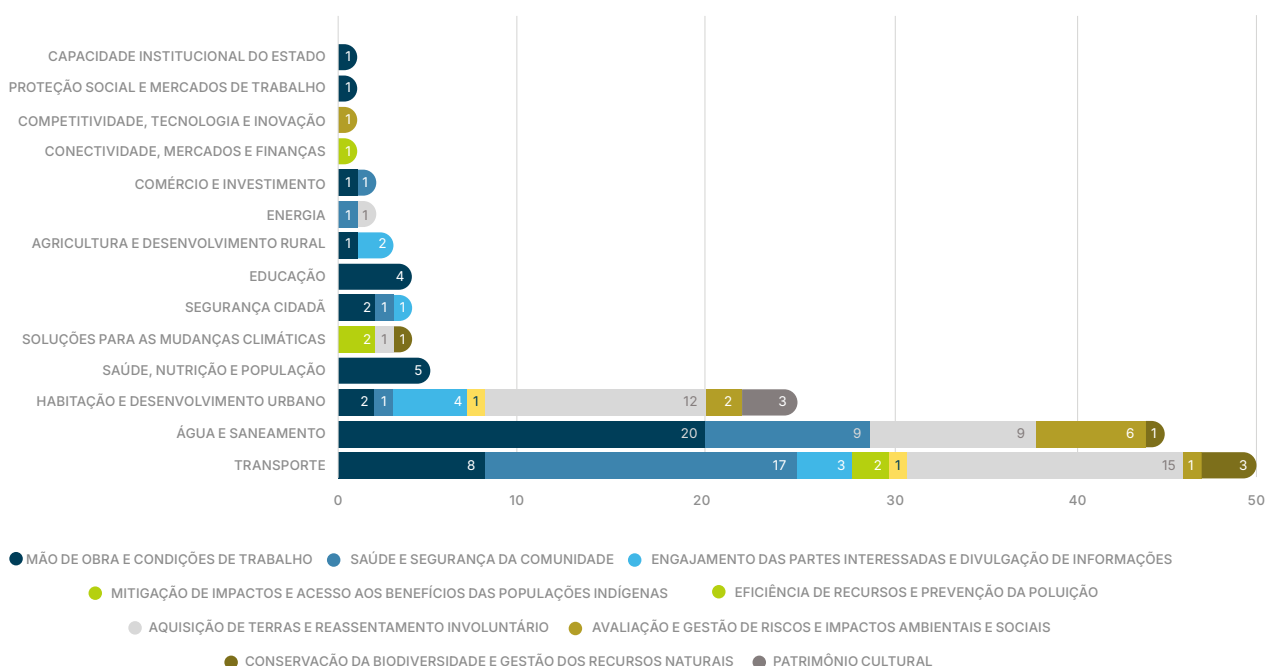


Quatro anos do Mecanismo de Gestão de Queixas ambientais e sociais do BID

Entre 2021 e 2025, mão de obra e condições de trabalho foi o tema mais recorrente nos processos de diálogo, representando 30% (45 casos) do total de processos de diálogo realizados, ultrapassando os temas da aquisição de terras e do reassentamento involuntário, firmando-se como o principal

tema de todos os anos anteriores. A aquisição de terras e o reassentamento involuntário representaram 26% (38 casos) do total de processos de diálogo realizados, seguidos pelos processos relacionados à saúde e segurança da comunidade, com 20% (30 casos).

TOTAL DE PROCESSOS DE DIÁLOGO GERENCIADOS POR SETOR E TEMA, 2021-2025



A maioria dos processos de diálogo conduzidos no setor de Água e Saneamento está relacionada à mão de obra e às condições de trabalho, enquanto a maioria dos processos de diálogo no setor de Transporte se referia à saúde e segurança da comunidade. Os processos de diálogo relacionados à aquisição de terras e ao reassentamento involuntário concentraram-se principalmente nos setores de Habitação e Desenvolvimento Urbano e de Transporte. De 2021 a 2025, a maioria dos processos de diálogo gerenciados relacionados à avaliação e gestão de riscos e impactos ambientais e sociais dizia respeito ao setor de Água e

Saneamento. Isso se deve principalmente ao fato de que esses processos de diálogo geralmente estão relacionados à oposição às infraestruturas financiadas pelo setor, tais como estações de tratamento de águas residuais, aterros sanitários ou centros de transferência de resíduos, entre outros.

Trinta e nove por cento do total de queixas entre novembro de 2021 e 2025 foram encerradas com um Plano de Ação da Queixa concluído (o que inclui Planos de Ação bilaterais), e 31% foram encerradas com um acordo entre os solicitantes e a Agência Executiva (bem como com as empreiteiras,

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

quando apropriado), sem a necessidade de um Plano de Ação da Queixa. Do número total de queixas individuais encerradas, 22% foram encerradas sem que se chegasse a um acordo entre os solicitantes e a Agência Executora. Os 8% restantes das queixas foram encerrados após os solicitantes terem retirado suas queixas. Sempre que as queixas são encerradas sem acordo ou os solicitantes retiram suas queixas (uma vez que o processo de diálogo esteja em andamento), o Mecanismo informa aos solicitantes a possibilidade de recorrer ao MICI, bem como a outros mecanismos estatais de queixas e mecanismos legais ou administrativos.

Desde 2024, quatro casos de queixa individual gerenciados pelo Mecanismo de Gestão de Queixas do BID — dois dos quais foram encerrados por “falta de acordo” e dois dos quais os solicitantes se retiraram durante o processo de gestão da queixa — foram apresentados ao MICI, tendo sido considerados elegíveis. A diferença no número de casos reflete o fato de que o MICI não processa queixas individuais da mesma forma que o Mecanismo; em um caso, solicitantes de dois casos distintos do Mecanismo se uniram e submeteram um único caso ao MICI. Destes três casos do MICI, um está encerrado e dois estão em fase de monitoramento dos acordos alcançados na fase de consulta. Todos esses casos chegaram a um acordo na fase de consulta do MICI em um tempo médio de 34 dias desde que a elegibilidade foi declarada. Esses resultados podem ser vistos como evidência do valor agregado do Mecanismo. Por meio do trabalho coordenado entre as Agências Executoras, as equipes de projeto do BID e o Mecanismo, o gerenciamento de queixas

avançou para um estágio mais maduro, o que ajudou a facilitar os acordos posteriormente nos casos do MICI.

Lições aprendidas

Mecanismo de Gestão
de Queixas Ambientais e
Sociais do BID

RELATÓRIO
ANUAL
2025

Lições aprendidas

O Mecanismo de Gestão de Queixas do BID é um canal para que as partes interessadas entrem em contato diretamente com o BID quando tiverem interesse em apresentar uma queixa sobre o desempenho ambiental e social de projetos financiados pelo Banco. O objetivo do Mecanismo é promover o diálogo entre os solicitantes e a Agência Executora para encontrar soluções para as preocupações dos solicitantes, quando viável, a serem implementadas pela Agência Executora por meio de Planos de Ação da Queixa. Por sua vez, visa a fortalecer o Gerenciamento de Queixas e a gestão social e ambiental das Agências Executoras nas operações do BID, com atenção especial ao mecanismo de queixas no nível do projeto, com base nas lições aprendidas identificadas durante o Gerenciamento de Queixas.

Nos últimos quatro anos, desde que o Mecanismo começou a tratar das queixas apresentadas ao BID, o BID compilou várias lições aprendidas, tanto internamente como parte dos processos do Mecanismo, quanto externamente como parte do envolvimento e do diálogo com solicitantes, Agências Executoras e empreiteiras. Em 2024, a equipe do Mecanismo começou a implementar uma sessão de lições aprendidas com as equipes de projeto após o encerramento das queixas. Essa sessão reflete sobre o que contribuiu ou não para identificar soluções para uma gestão eficaz de queixas e como cada caso pode fortalecer o desenho e o desempenho do projeto em termos de aspectos ambientais e sociais.

As próximas subseções incluem tópicos específicos de lições aprendidas que foram identificados desde a criação do Mecanismo de Gestão de Queixas do BID.

Fortalecimento da coordenação interna do BID

Utilizar o Mecanismo de Gestão de Queixas desde o início. As chances de o Mecanismo fornecer assistência e aconselhamento significativos às equipes de projeto do BID em estratégias de gestão e resolução de queixas diminuem se uma queixa tiver sido gerenciada pelo líder da equipe de projeto e/ou outras partes interessadas internas do BID antes de chegar ao Mecanismo. Isso ocorre porque as relações entre a Agência Executora, os solicitantes e o BID podem ter se deteriorado, afetando os possíveis resultados e a resolução da queixa e aumentando o potencial das queixas se transformarem em conflitos.

O Gerenciamento de Queixas tem demonstrado que abordar e resolver queixas prontamente e construir confiança entre as partes requer o envolvimento precoce e a comunicação eficaz com o solicitante, bem como entre o solicitante e a Agência Executora, quando as queixas não são confidenciais ou não há riscos para a segurança dos solicitantes ou de sofrerem represálias. As queixas geralmente são urgentes, pois atrasos em seu gerenciamento podem agravar as preocupações das partes interessadas, aumentar a desconfiança devido à falta de informações ou respostas oportunas e, em alguns casos, levar à escalada para canais formais ou legais. Por esse motivo, é importante conduzir o processo de resolução de forma a promover um diálogo eficaz e não desgastar as partes interessadas.

Lições aprendidas

Promover a disseminação interna, a consistência institucional e o intercâmbio de informações entre as equipes do projeto ao responder às queixas.

A divulgação interna do Mecanismo é fundamental para garantir que todas as queixas apresentadas ao BID por meio de diversos canais (principalmente cartas e e-mails enviados aos Escritórios Nacionais e aos Chefes de Equipe) sejam encaminhadas e gerenciadas no âmbito do Mecanismo. Isso exige que os funcionários do BID conheçam, compreendam e reconheçam o valor agregado do Mecanismo como ferramenta de resolução de conflitos.

A equipe do Mecanismo concentrou-se na coordenação interna com unidades, departamentos e seções do BID, incluindo o OII, bem como com a Seção de Acesso à Informação (ATI) do Banco, para garantir que as queixas sociais e ambientais recebidas sejam devidamente encaminhadas ao canal institucional correto. Além disso, foram reforçadas a coordenação e a colaboração com outros departamentos do BID, incluindo as equipes jurídica e de comunicação. Em 2025, a equipe do Mecanismo também se concentrou na coordenação com gerentes setoriais e regionais para aumentar a adesão interna ao Mecanismo. Além disso, o Mecanismo institucionalizou um intercâmbio semestral com a Divisão de Soluções Ambientais e Sociais (ESG) para compartilhar lições aprendidas e tendências emergentes no gerenciamento de queixas.

À medida que o BID adquiriu mais experiência na implementação do Mecanismo de queixas, passou a utilizar cada vez mais o conhecimento acumulado pelas equipes de projeto e pelo Mecanismo para fortalecer e padronizar a capacidade de seu pessoal de

prevenir e gerenciar queixas e conflitos sociais e ambientais, fornecendo recomendações sobre padrões e tendências recorrentes de queixas durante o ciclo de vida do projeto e antecipando as respostas e comportamentos das partes interessadas com base em suas posições e interesses. Embora as queixas frequentemente exijam a análise e discussão de informações técnicas — processo liderado pelas Agências Executoras e pelas equipes de projeto —, o gerenciamento de queixas geralmente requer lidar com interações interpessoais e emoções, bem como habilidades de diálogo e negociação, com as quais nem todos os especialistas ambientais e sociais estão familiarizados. Portanto, o Mecanismo tem fornecido às equipes de projeto e às Agências Executoras apoio na condução de processos de diálogo, incluindo recomendações sobre metodologia e garantindo estratégias de engajamento contínuo das partes interessadas durante o gerenciamento de queixas, a fim de prevenir a sua escalada.

Além disso, nos termos do Mecanismo, o processo interno pelo qual o gerenciamento de queixas é escalado foi fortalecido com a incorporação do Chefe de ESG, representantes nacionais, chefe de operações e chefes de divisão, quando apropriado, com o objetivo de fornecer respostas mais eficazes e oportunas aos solicitantes e garantir que medidas adequadas sejam tomadas para resolver as queixas.

Promovendo um mecanismo eficaz de gerenciamento de queixas

Revisar os prazos para cada estágio do processo de gerenciamento de queixas para

Lições aprendidas

garantir que sejam adequados. O BID tem como objetivo assegurar que as queixas sejam gerenciadas com rapidez e eficiência. O Banco também reconhece que, em alguns casos, pode levar tempo para construir confiança e consenso nos processos de diálogo conduzidos pelas Agências Executoras, especialmente aqueles que envolvem muitas partes interessadas com interesses e necessidades diferentes e, por vezes, até mesmo conflitantes. A variedade de temas, países de origem e tipos de queixas apresentadas demonstra a necessidade de implementar o Mecanismo de Gestão de Queixas do BID de maneira flexível no que diz respeito às abordagens para interagir com os solicitantes, ao tipo de diálogo e às ferramentas de resolução de conflitos empregadas, e até mesmo ao momento em que esses processos ocorrem, além de proporcionar previsibilidade e segurança ao processo e aos solicitantes. Isso é fundamental para que o Mecanismo possa ser adaptado a diferentes contextos e para que as Agências Executoras consigam chegar a Planos de Ação e resoluções de queixas viáveis e realistas, que satisfaçam as partes interessadas, bem como para promover a relevância do Mecanismo dentro do próprio BID. Em 2025, a equipe do Mecanismo revisou os procedimentos internos para garantir que os prazos para as diferentes fases do processo de queixas ofereçam a flexibilidade necessária e reflitam a prática atual. Em 2026, a equipe do Mecanismo continuará analisando os gargalos atuais nos prazos de resolução de queixas, tanto interna quanto externamente, para garantir processos de gerenciamento de queixas mais eficientes.

Gerenciar as expectativas dos solicitantes.

Desde o início, as equipes do BID aprenderam a importância de gerenciar as expectativas dos solicitantes em relação aos resultados da resolução e de fornecer informações claras aos solicitantes sobre as diferentes funções e responsabilidades do BID e da Agência Executora no gerenciamento de queixas. É importante esclarecer, desde o primeiro espaço de escuta realizado entre o BID e o solicitante, sobre o escopo do Mecanismo e o que pode ser esperado como resultado do gerenciamento de queixas. Além disso, no processo de diálogo liderado pela Agência Executora, é importante definir claramente quais opções são viáveis e abertas à discussão, bem como quais são os limites inegociáveis. É preciso ter em mente que a responsabilidade final de agir e implementar soluções recai sobre a Agência Executora.

Identificar quando as condições para o diálogo não existirem mais. O Mecanismo visa encerrar as queixas com um acordo ou um Plano de Ação da Queixa elaborado e implementado pela Agência Executora. No entanto, as queixas também podem ser encerradas quando não existem condições mínimas para o diálogo e/ou não seja possível chegar a uma resolução porque as posições dos solicitantes resultam num impasse. É importante identificar quando todos os esforços viáveis foram realizados e a continuação do diálogo seja contraproducente. Ao encerrar sem acordo, o Mecanismo informa aos solicitantes sobre outras alternativas, como o MICI ou outros canais legais ou administrativos nacionais ou estatais. Nesses casos, o Mecanismo visa documentar tudo o que foi feito dentro do alcance da Agência Executora para promover o diálogo, com o apoio do BID.

Lições aprendidas

Desenvolver boas práticas para lidar com queixas sobre temas específicos. Em casos de assédio no local de trabalho, por exemplo, o Mecanismo enfatiza a importância de informar prontamente o solicitante sobre o objetivo e o escopo do Mecanismo e afirma claramente que não valida nem realiza avaliações das alegações específicas apresentadas. Essa abordagem garante transparência quanto às capacidades e limitações do Mecanismo, fornece um esboço dos prazos potenciais e define expectativas claras quanto aos possíveis resultados. Além disso, incentiva os solicitantes a explorar outras vias legais ou administrativas disponíveis para resolução, que podem ser seguidas simultaneamente ao processo de gerenciamento de queixas do Mecanismo.

A experiência com o Mecanismo destacou a importância de sensibilizar as Agências Executoras sobre casos de assédio no local de trabalho, desenvolver estratégias para prevenir a revitimização dos solicitantes durante as discussões e gerenciar efetivamente as expectativas dos solicitantes, esclarecendo desde o início o objetivo e o escopo do Mecanismo, bem como o papel e a responsabilidade da Agência Executora no gerenciamento de queixas. Discussões em andamento envolvendo o Mecanismo também abordam a necessidade de fornecer diretrizes para prevenir represálias no futuro.

Para outros tipos de queixas, como as relacionadas ao reassentamento involuntário, as lições aprendidas enfatizaram a necessidade de uma melhor comunicação das Agências Executoras com os solicitantes, particularmente na transmissão de

informações técnicas de maneira mais acessível às pessoas potencialmente afetadas. As queixas gerenciadas também destacaram os desafios que podem surgir quando as medidas compensatórias não estão suficientemente definidas ou quando não são alocados recursos adequados para o processo de reassentamento durante as fases iniciais de planejamento das operações. Além disso, há um foco crescente na incorporação de medidas de compensação não financeiras como parte do processo de resolução, especialmente quando estas podem contribuir para resultados mais sustentáveis e aceitáveis para as partes interessadas afetadas.

Manter um diálogo aberto com os solicitantes e garantir uma comunicação eficaz com a Agência Executora. Embora o envolvimento ativo com os solicitantes possa exigir mais tempo e esforço da equipe do BID do que delegar esse envolvimento diretamente à Agência Executora, promover o diálogo continua sendo a ferramenta mais eficaz para resolver queixas, prevenir conflitos e evitar a sua escalada. A abertura ao diálogo tanto por parte do BID quanto da Agência Executora é um pré-requisito para a resolução bem-sucedida das queixas.

Na maioria dos casos, o Mecanismo facilita o diálogo entre as partes e apoia a Agência Executora na metodologia e nas estratégias dos processos de diálogo. No entanto, como em anos anteriores, o BID também pode recorrer a apoio externo, contratando um especialista independente em facilitação e mediação de diálogo para fortalecer o processo de apoio à Agência Executora.

Lições aprendidas

Apoiar as Agências Executoras no desenvolvimento de Planos de Ação para o gerenciamento de queixas realistas e exequíveis. Embora a responsabilidade pela definição e implementação desses planos recaia sobre a Agência Executora, o Mecanismo pode apoiar esse processo, ajudando a identificar ações viáveis e facilitando o diálogo em torno de possíveis medidas de resposta. O Mecanismo busca incentivar a inclusão, nos planos de ação para queixas, tanto de ações específicas para cada queixa quanto de medidas mais amplas destinadas a fortalecer a gestão social e ambiental. Ao mesmo tempo, é importante que as ações propostas permaneçam realistas, claramente definidas e exequíveis dentro de um prazo razoável, garantindo que as queixas sejam resolvidas e não permaneçam sem solução durante toda a duração do projeto. Isso requer uma estreita coordenação com as equipes do projeto para distinguir entre as ações que farão parte da supervisão social e ambiental regular e quais ações ou compromissos mais amplos e sistêmicos com a Agência Executora farão parte do Plano de Ação da Queixa para o gerenciamento de queixas.

Fortalecimento dos processos e da coordenação com a Agência Executora

Fortalecer os mecanismos de queixas em nível do projeto. Em relação às queixas gerenciadas em 2024 e 2025, em 29% dos casos, os solicitantes apresentaram suas queixas diretamente ao Mecanismo de Gestão de Queixas do BID sem primeiro entrar em contato com o mecanismo de queixas no

âmbito do projeto. Os solicitantes não são obrigados a utilizar o mecanismo de queixas no âmbito do projeto para acessar o Mecanismo. Embora os solicitantes não sejam obrigados a utilizar os mecanismos no âmbito do projeto antes de acessar o Mecanismo, o fato de as Agências Executoras, por vezes, não terem conhecimento das queixas posteriormente apresentadas ao BID pode sugerir que, em certos casos, esses mecanismos não eram suficientemente acessíveis, bem conhecidos ou percebidos como eficazes para fornecer respostas oportunas ou soluções satisfatórias. Isso pode, por sua vez, desestimular seu uso pelas partes interessadas afetadas. Em alguns casos, os solicitantes também podem ter relutado em utilizar os mecanismos de nível de projeto devido a preocupações com a confidencialidade ou medo de represálias, especialmente ao apresentar queixas confidenciais e denúncias relacionadas a assédio no local de trabalho. Portanto, durante o processo de gerenciamento de queixas, o BID concentrou-se em identificar oportunidades para fortalecer o mecanismo de queixas e o processo de gestão das Agências Executoras e dos contratados. Especificamente, as áreas a serem melhoradas incluíram a necessidade de abordagens mais padronizadas para o gerenciamento de queixas, documentação adequada do processo de gerenciamento de queixas e os procedimentos e ferramentas apropriados para alcançar acordos sustentáveis com as partes, bem como medidas de monitoramento até que as medidas acordadas sejam implementadas.

Lições aprendidas

Garantir que a Agência Executora promova o gerenciamento eficaz de temas recorrentes com o apoio do Mecanismo.

Dois temas — mão de obra e condições de trabalho e queixas relacionadas a reassentamentos involuntários — representam 56% das queixas gerenciadas em 2024 e 2025. A recorrência de temas e tipos de queixas aponta para a importância de sistematizar processos, extrair lições aprendidas e melhores práticas para prevenir queixas futuras e fortalecer o sistema de gestão social e ambiental da Agência Executora para evitar queixas recorrentes. A equipe do Mecanismo trabalha para incentivar o intercâmbio entre especialistas do BID e profissionais em gerenciamento de queixas, bem como com as Agências Executoras. Embora as queixas sejam frequentemente motivadas por preocupações relacionadas à participação pública limitada, lacunas na comunicação, insatisfação ou impactos ambientais e/ou sociais potenciais percebidos, elas também podem criar oportunidades de aprendizagem, inovação e melhoria institucional. Esses processos podem contribuir para fortalecer as próprias práticas do Banco na preparação e supervisão de projetos ambientais e sociais, ao mesmo tempo em que incentivam as Agências Executoras a revisar e aprimorar seus procedimentos internos, mecanismos e abordagens para o engajamento das partes interessadas.

Evitar o agravamento por meio de uma gestão eficaz das queixas. As habilidades de resolução de conflitos são particularmente importantes ao lidar com queixas relacionadas a questões sociais e ambientais. Muitas queixas surgem de preocupações relacionadas a impactos ambientais e sociais

reais ou percebidos, alegações de não conformidade com os procedimentos do projeto, insatisfação com os processos de engajamento das partes interessadas ou oposição ao próprio projeto. Embora a existência de queixas não indique necessariamente a presença de um conflito ativo, respostas atrasadas, comunicação insuficiente ou oportunidades limitadas de diálogo podem contribuir para a escalada das tensões entre as partes interessadas. As queixas frequentemente envolvem percepções, interesses e expectativas divergentes entre as partes interessadas, especialmente nos casos em que os solicitantes se opõem ao projeto, desconfiam dos atores institucionais ou têm disposição limitada para dialogar ou chegar a acordos. Nesses contextos, a gestão eficaz de queixas requer não apenas respostas técnicas, mas também comunicação contínua, esforços para construir confiança e uma gestão clara das expectativas entre as partes envolvidas.

O fortalecimento da capacidade das Agências Executoras na resolução de conflitos e a promoção da conscientização sobre a importância da intervenção precoce e do diálogo eficaz podem contribuir significativamente para um gerenciamento de queixas mais eficaz. Na prática, as Agências Executoras são frequentemente obrigadas a lidar não apenas com queixas individuais, mas também com tensões sociais e ambientais mais amplas que podem surgir durante a implementação do projeto. A experiência tem demonstrado que a incorporação de abordagens de resolução de conflitos e ferramentas de facilitação do diálogo pode ajudar a melhorar a comunicação com as partes interessadas, reduzir a desconfiança e

Lições aprendidas

criar condições mais construtivas para o engajamento. Por exemplo, em um caso no Brasil em que o processo de gerenciamento de queixas foi apoiado por um mediador de conflitos, foi organizado um workshop com a Agência Executora para ajudar a fortalecer as capacidades institucionais relacionadas à resolução de conflitos e à gestão do diálogo.

O Mecanismo é mais eficaz quando há um envolvimento ativo entre as equipes de projeto e as Agências Executoras. A

experiência em gerenciamento de queixas tem demonstrado que as queixas podem servir como oportunidades para fortalecer a gestão ambiental e social no nível do projeto quando o Mecanismo trabalha em estreita colaboração com as equipes de projeto e as Agências Executoras, fornecendo feedback, recomendações sobre estratégias de gerenciamento e resolução de queixas e formação sobre temas-chave, como gerenciamento de queixas e prevenção de conflitos. O Mecanismo também pode ser uma ferramenta para o desenvolvimento de capacidades em gerenciamento de queixas e resolução de conflitos com as Agências Executoras, como comprovaram os treinamentos sobre o assunto realizados com equipes das Agências Executoras na Argentina, Honduras, Equador e Brasil.

O Mecanismo identificou que um fator facilitador fundamental no gerenciamento de queixas é a comunicação e o diálogo ativos entre o Mecanismo de queixas, a equipe de projeto do BID e a Agência Executora. Isso ajuda a garantir um processo mais oportuno e eficaz, bem como a oportunidade de identificar conjuntamente áreas para fortalecer o gerenciamento de queixas e conflitos pelas Agências Executoras. A falta de utilização do

Mecanismo com qualquer uma dessas partes contribuiu para gargalos e atrasos consideráveis no gerenciamento de queixas.

Divulgação e perspectivas futuras

Mecanismo de Gestão
de Queixas Ambientais e
Sociais do BID

RELATÓRIO
ANUAL
2025

Divulgação e perspectivas futuras

Em 2025, foram realizados esforços para ampliar a divulgação presencial do Mecanismo de Gestão de Queixas do BID dentro do Grupo BID, com foco nos Escritórios Nacionais prioritários, nos departamentos setoriais e nacionais e na alta administração do BID. Em 2025, o Mecanismo de Gestão de Queixas do BID organizou workshops no Equador, na Costa Rica, em Honduras e no Brasil. Juntos, em 2024 e 2025, esses workshops e espaços de divulgação envolveram aproximadamente 460 funcionários do BID. A equipe também realizou, em 2025, um workshop interno com a Divisão de Soluções Ambientais e Sociais e com o OII sobre o Sistema de gerenciamento de queixas do Grupo BID. Os workshops se concentraram na identificação de melhores práticas, desafios e lições aprendidas.

No que diz respeito à divulgação externa, o site do Mecanismo de Gestão de Queixas do BID foi atualizado para melhorar a acessibilidade e fornecer informações mais detalhadas sobre o processo de gerenciamento de queixas e outros mecanismos de queixas disponíveis no Grupo BID, incluindo novos folhetos explicando o processo e as fases de gerenciamento de queixas, além de respostas às perguntas mais frequentes. Além disso, a equipe do Mecanismo, em conjunto com o Mecanismo de Gestão de Reclamações (MGM) do BID Invest, realizou sua sessão virtual anual de divulgação para organizações da sociedade civil (OSCs) da América Latina e do Caribe, em 7 de outubro de 2025. Participaram aproximadamente 25 organizações selecionadas, incluindo organizações não governamentais sociais e ambientais, laboratórios de ideias (think tanks), instituições de ouvidoria e organizações indígenas, com

representação de todos os quatro centros regionais do BID. A sessão foi conduzida em espanhol com interpretação simultânea para o inglês e o português. Para saber mais sobre o Mecanismo de Gestão de Reclamações do BID Invest, clique [aqui](#).

Em 2026, a equipe do Mecanismo de Gestão de Queixas do BID se concentrará em:

- ➔ Continuar a promover a coordenação interna e a divulgação do Mecanismo no BID nos escritórios dos países e junto aos setores.
- ➔ Promover a divulgação externa junto a partes interessadas e organizações da sociedade civil em toda a região para informá-las sobre os canais de queixa disponíveis do Grupo BID.
- ➔ Melhorar os prazos de gerenciamento de queixas e continuar a promover o diálogo por meio do gerenciamento eficaz dos casos, especificamente nas fases de avaliação, resposta e monitoramento, garantindo que os Planos de Ação para o gerenciamento de queixas sejam viáveis e alcançáveis em um prazo mais curto.
- ➔ Capturar lições aprendidas e promover a melhoria contínua, compartilhando sistematicamente esses insights com as equipes de projeto para fortalecer o desempenho social e ambiental durante a preparação e implementação dos projetos.



Divulgação e perspectivas futuras

➡ Trabalhar com o BID de forma mais ampla para continuar a desenvolver a capacidade e as habilidades de suas equipes de projeto em gerenciamento de queixas e prevenção, resolução, transformação e diálogo eficaz de conflitos sociais e ambientais, fornecendo informações sobre tendências, lições aprendidas e ferramentas.

➡ Interagir prontamente com os solicitantes, seguindo uma abordagem baseada em riscos para lidar com as queixas.

Como entrar em contato conosco

Mecanismo de Gestão
de Queixas Ambientais e
Sociais do BID

RELATÓRIO
ANUAL
2025

Como entrar em contato conosco

A missão do BID é melhorar a qualidade de vida na América Latina e no Caribe com integridade e sustentabilidade, de modo que todas as suas atividades sigam os mais elevados padrões ambientais e sociais. A equipe do Mecanismo de Gestão de Queixas do BID está à disposição para explicar o processo de submissão de queixas, bem como para receber queixas ou preocupações de natureza ambiental e social relacionadas a projetos financiados — ou a serem financiados — pelo BID.

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



Enviando um e-mail para quejas@iadb.org



Preenchendo nosso [formulário online](#)



Enviando uma mensagem para +1 (202) 826-3705



Enviando uma carta para 1300 New York Ave NW, Washington, DC 20577, ou para qualquer um dos escritórios do BID nos países.

Anexo 1

Registro de queixas
recebidas e gerenciadas
em 2025

Mecanismo de Gestão
de Queixas Ambientais e
Sociais do BID

RELATÓRIO
ANUAL
2025

Anexo 1. Registro de queixas recebidas e gerenciadas em 2025

Este Anexo é uma lista de todas as queixas gerenciadas no ano, o que pode implicar que, para um projeto, possa haver várias queixas com um tema semelhante ou idêntico. O foco está nas queixas, não nos projetos.

ANEXO 1. REGISTRO DE QUEIXAS RECEBIDAS E GERENCIADAS EM 2025

NÚMERO DA QUEIXA	DATA DE REGISTRO	PAÍS	SETOR	NOME DO PROJETO	NÚMERO DO PROJETO	TEMA	SITUAÇÃO EM DEZEMBRO DE 2025	QUESTÕES LEVANTADAS E ALEGAÇÕES
17784	13/01/2025	Colômbia	Transporte	Metrô de Bogotá, Linha 1 – Primeira etapa	CO-L1234	Aquisição de terras e reassentamento involuntário	Avaliação e resposta	Deslocamento econômico (impactos temporários nas empresas durante as obras)
17990	16/01/2025	Peru	Educação	Programa para a Melhoria da Qualidade e Relevância dos Serviços de Ensino Superior Universitário e Técnico em Nível Nacional	PE-L1227	Mão de obra e condições de trabalho	Encerrado	Assédio no local de trabalho
17807	13/01/2025	Paraguai	Água e Saneamento	Programa de Saneamento e Abastecimento de Água para o Chaco e Cidades Intermediárias	PR-G1001	Mão de obra e condições de trabalho	Avaliação e resposta	Assédio no local de trabalho
17808	13/01/2025	Paraguai	Água e Saneamento	Programa de Saneamento e Abastecimento de Água para o Chaco e Cidades Intermediárias	PR-G1001	Mão de obra e condições de trabalho	Avaliação e resposta	Assédio no local de trabalho
17822	13/01/2025	Paraguai	Água e Saneamento	Programa de Saneamento e Abastecimento de Água para o Chaco e Cidades Intermediárias	PR-G1001	Mão de obra e condições de trabalho	Avaliação e resposta	Assédio no local de trabalho
17827	13/01/2025	Paraguai	Água e Saneamento	Programa de Saneamento e Abastecimento de Água para o Chaco e Cidades Intermediárias	PR-G1001	Mão de obra e condições de trabalho	Avaliação e resposta	Assédio no local de trabalho
18195	21/01/2025	Colômbia	Água e Saneamento	Programa de Água, Saneamento Básico e Eletrificação para o Pacífico colombiano	CO-L1156	Mão de obra e condições de trabalho	Avaliação e resposta	Falta de pagamento de salários
18292	23/01/2025	Colômbia	Transporte	Metrô de Bogotá, Linha 1 - Primeira etapa	CO-L1234	Aquisição de terras e reassentamento involuntário	Avaliação e resposta	Deslocamento econômico (impactos temporários nas empresas durante as obras)
18391	24/01/2025	República Dominicana	Saúde, Nutrição e População	República Dominicana - Iniciativa Regional para a Eliminação da Malária (RMEI) na Mesoamérica e na República Dominicana	DR-G0002	Mão de obra e condições de trabalho	Encerrado	Falta de pagamento de salários
18757	04/02/2025	Paraguai	Energia	Expansão do Sistema de Transmissão de Alta Tensão e Ações de Eficiência Energética	PR-L1173	Aquisição de terras e reassentamento involuntário	Avaliação e resposta	Oposição ao traçado da linha de transmissão devido a supostas avaliações e indenizações inadequadas de reassentamento, bem como impactos ambientais e sobre a biodiversidade
18910	04/02/2025	República Dominicana	Habitação e Desenvolvimento Urbano	Programa Integral de Turismo e Desenvolvimento Urbano para a Cidade Colonial de Santo Domingo	DR-L1084	Aquisição de terras e reassentamento involuntário	Monitoramento	Deslocamento econômico (impactos temporários nas empresas durante as obras)
19318	11/02/2025	Peru	Água e Saneamento	Projeto de Expansão e Melhoria dos Serviços de Água e Esgoto da Cidade de Juliaca - Puno	PE-L1285	Mão de obra e condições de trabalho	Avaliação e resposta	Falta de pagamento de salários
20008	20/02/2025	Costa Rica	Transporte	Programa da Rede Rodoviária Cantonal II	CR-L1065	Saúde e segurança da comunidade	Monitoramento	Riscos de segurança relacionados à encosta que margeia o rio e ao condomínio, que apresentava risco de desabamento

Anexo 1. Registro de queixas recebidas e gerenciadas em 2025

Este Anexo é uma lista de todas as queixas gerenciadas no ano, o que pode implicar que, para um projeto, possa haver várias queixas com um tema semelhante ou idêntico. O foco está nas queixas, não nos projetos.

ANEXO 1. REGISTRO DE QUEIXAS RECEBIDAS E GERENCIADAS EM 2025

NÚMERO DA QUEIXA	DATA DE REGISTRO	PAÍS	SETOR	NOME DO PROJETO	NÚMERO DO PROJETO	TEMA	SITUAÇÃO EM DEZEMBRO DE 2025	QUESTÕES LEVANTADAS E ALEGAÇÕES
20226	26/02/2025	Costa Rica	Transporte	Programa de Infraestrutura Rodoviária e promoção de Parcerias Público-Privadas (PPP)	CR-L1139	Saúde e segurança da comunidade	Monitoramento	Alegações de perda de acesso à propriedade e impactos na drenagem, resultando em danos materiais decorrentes das obras
20350	28/02/2025	Uruguai	Habitação e Desenvolvimento Urbano	Programa de Apoio à Integração Socio-Urbana da População Migrante	UR-J0001	Engajamento das partes interessadas e divulgação de informações	Encerrado	Falta ou inadequação na divulgação de informações sobre os critérios de acesso aos subsídios do programa
21021	13/03/2025	República Dominicana	Habitação e Desenvolvimento Urbano	Programa Integral de Turismo e Desenvolvimento Urbano para a Cidade Colonial de Santo Domingo	DR-L1084	Aquisição de terras e reassentamento involuntário	Monitoramento	Deslocamento econômico (impactos temporários nas empresas durante as obras)
20974	13/03/2025	Costa Rica	Transporte	Programa da Rede Rodoviária Cantonal II	CR-L1065	Saúde e segurança da comunidade	Monitoramento	Falta de controle de poeira durante as obras e falta de envolvimento comunitário suficiente
21242	19/03/2025	Argentina	Transporte	Projeto de melhoria do corredor da Rota Provincial 82 na provincia de Mendoza	AR-L1293	Conservação da biodiversidade e gestão sustentável dos recursos naturais vivos	Monitoramento	Denúncias de danos causados pelas obras a um antigo bosque, uma vala de irrigação e um canal de drenagem de águas pluviais
21694	28/03/2025	Brasil	Transporte	Programa de Mobilidade Urbana Sustentável de Curitiba	BR-L1532	Conservação da biodiversidade e gestão sustentável dos recursos naturais vivos	Monitoramento	Oposição ao projeto devido a preocupações ambientais relacionadas ao corte de árvores, entre outras, e à falta de consultas
23444	29/04/2025	Argentina	Água e Saneamento	Programa Integrado de Gestão de Resíduos Sólidos Urbanos	AR-L1151	Saúde e segurança da comunidade	Avaliação e resposta	Oposição à localização da usina de gestão de resíduos e alegações de operação inadequada devido a impactos relacionados a odores
23445	29/04/2025	Argentina	Água e Saneamento	Programa Integrado de Gestão de Resíduos Sólidos Urbanos	AR-L1151	Saúde e segurança da comunidade	Avaliação e resposta	Oposição à localização da usina de gestão de resíduos e alegações de operação inadequada devido a impactos relacionados a odores
22741	14/04/2025	Peru	Transporte	Projeto de melhoria da estrada de Huánuco, setor de Conococha Huánuco - Huallanca PE - Rota 3N	PE-L1151	Aquisição de terras e reassentamento involuntário	Avaliação e resposta	Alegação de avaliação inadequada do reassentamento relacionada à propriedade do solicitante
22291	08/04/2025	Peru	Água e Saneamento	Projeto de Expansão e Melhoria dos Serviços de Água e Esgoto da Cidade de Juliaca - Puno	PE-L1285	Mão de obra e condições de trabalho	Avaliação e resposta	Falta de pagamento de salários
22292	08/04/2025	Peru	Água e Saneamento	Projeto de Expansão e Melhoria dos Serviços de Água e Esgoto da Cidade de Juliaca - Puno	PE-L1285	Mão de obra e condições de trabalho	Avaliação e resposta	Falta de pagamento de salários
22320	09/04/2025	Costa Rica	Transporte	Programa da Rede Rodoviária Cantonal II	CR-L1065	Saúde e segurança da comunidade	Monitoramento	Processo de pavimentação de ruas inacabado causando transtornos aos moradores
22852	15/04/2025	Peru	Água e Saneamento	Programa Integrado de Gestão de Resíduos Sólidos Urbanos	PE-L1226	Mão de obra e condições de trabalho	Encerrado	Assédio no local de trabalho

Anexo 1. Registro de queixas recebidas e gerenciadas em 2025

Este Anexo é uma lista de todas as queixas gerenciadas no ano, o que pode implicar que, para um projeto, possa haver várias queixas com um tema semelhante ou idêntico. O foco está nas queixas, não nos projetos.

ANEXO 1. REGISTRO DE QUEIXAS RECEBIDAS E GERENCIADAS EM 2025

NÚMERO DA QUEIXA	DATA DE REGISTRO	PAÍS	SETOR	NOME DO PROJETO	NÚMERO DO PROJETO	TEMA	SITUAÇÃO EM DEZEMBRO DE 2025	QUESTÕES LEVANTADAS E ALEGAÇÕES
23686	29/04/2025	Brasil	Educação	Programa Educação para o Futuro do Estado do Paraná	BR-L1551	Mão de obra e condições de trabalho	Encerrado	Assédio no local de trabalho
23687	29/04/2025	El Salvador	Água e Saneamento	Programa para Fortalecer o Setor de Água e Saneamento em El Salvador	ES-L1152	Mão de obra e condições de trabalho	Encerrado	Conflito contratual relativo a alegações de demissão sem justa causa
23691	29/04/2025	Uruguai	Habitação e Desenvolvimento Urbano	Programa de Apoio à Integração Socio-Urbana da População Migrante	UR-J0001	Engajamento das partes interessadas e divulgação de informações	Encerrado	Falta ou divulgação inadequada de informações sobre os critérios para acesso aos subsídios do programa
25623	23/05/2025	Argentina	Água e Saneamento	Programa de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos Urbanos	AR-L1151	Saúde e segurança da comunidade	Avaliação e resposta	Oposição à localização da usina de gestão de resíduos e alegações de operação inadequada devido a impactos relacionados a odores
25626	23/05/2025	Argentina	Água e Saneamento	Programa de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos Urbanos	AR-L1151	Saúde e segurança da comunidade	Avaliação e resposta	Oposição à localização da usina de gestão de resíduos e alegações de operação inadequada devido a impactos relacionados a odores
25667	23/05/2025	Argentina	Água e Saneamento	Programa de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos Urbanos	AR-L1151	Saúde e segurança da comunidade	Avaliação e resposta	Oposição à localização da usina de gestão de resíduos e alegações de operação inadequada devido a impactos relacionados a odores
25670	23/05/2025	Argentina	Água e Saneamento	Programa de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos Urbanos	AR-L1151	Saúde e segurança da comunidade	Avaliação e resposta	Oposição à localização da usina de gestão de resíduos e alegações de operação inadequada devido a impactos relacionados a odores
25671	23/05/2025	Argentina	Água e Saneamento	Programa de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos Urbanos	AR-L1151	Saúde e segurança da comunidade	Avaliação e resposta	Oposição à localização da usina de gestão de resíduos e alegações de operação inadequada devido a impactos relacionados a odores
25678	23/05/2025	Argentina	Água e Saneamento	Programa de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos Urbanos	AR-L1151	Saúde e segurança da comunidade	Avaliação e resposta	Oposição à localização da usina de gestão de resíduos e alegações de operação inadequada devido a impactos relacionados a odores
25147	19/05/2025	El Salvador	Água e Saneamento	Programa para Fortalecer o Setor de Água e Saneamento em El Salvador	ES-L1152	Mão de obra e condições de trabalho	Encerrado	Conflito contratual relativo a alegações de demissão sem justa causa
26273	29/05/2025	Argentina	Água e Saneamento	Programa de Água e Saneamento para Áreas Metropolitanas	AR-L1162	Mão de obra e condições de trabalho	Encerrado	Assédio no local de trabalho
26731	04/06/2025	Argentina	Transporte	Projeto de melhoria do corredor da Rota Provincial 82 na província de Mendoza	AR-L1293	Saúde e segurança da comunidade	Encerrado	Solicitação para modificar o traçado da estrada, alegando que a remoção de uma rotatória e a introdução de novos desvios aumentam os riscos para veículos e pedestres
26745	04/06/2025	Argentina	Transporte	Projeto de melhoria do corredor da Rota Provincial 82 na província de Mendoza	AR-L1293	Saúde e segurança da comunidade	Encerrado	Solicitação para modificar o traçado da estrada, alegando que a remoção de uma rotatória e a introdução de novos desvios aumentam os riscos para veículos e pedestres

Anexo 1. Registro de queixas recebidas e gerenciadas em 2025

Este Anexo é uma lista de todas as queixas gerenciadas no ano, o que pode implicar que, para um projeto, possa haver várias queixas com um tema semelhante ou idêntico. O foco está nas queixas, não nos projetos.

ANEXO 1. REGISTRO DE QUEIXAS RECEBIDAS E GERENCIADAS EM 2025

NÚMERO DA QUEIXA	DATA DE REGISTRO	PAÍS	SETOR	NOME DO PROJETO	NÚMERO DO PROJETO	TEMA	SITUAÇÃO EM DEZEMBRO DE 2025	QUESTÕES LEVANTADAS E ALEGAÇÕES
26753	04/06/2025	Argentina	Transporte	Projeto de melhoria do corredor da Rota Provincial 82 na província de Mendoza	AR-L1293	Saúde e segurança da comunidade	Encerrado	Solicitação para modificar o traçado da estrada, alegando que a remoção de uma rotatória e a introdução de novos desvios aumentam os riscos para veículos e pedestres
27000	06/06/2025	Belize	Agricultura e Desenvolvimento Rural	Programa de Promoção do Crescimento Sustentável na Economia Azul	BL-L1042	Engajamento das partes interessadas e divulgação de informações	Avaliação e resposta	Informações imprecisas em um relatório de consulta divulgado
27017	06/06/2025	Brasil	Habitação e Desenvolvimento Urbano	Programa de Desenvolvimento Urbano Integrado e Sustentável do Município de João Pessoa	BR-L1421	Aquisição de terras e reassentamento involuntário	Avaliação e resposta	Alegação de inadequação do processo cadastral e de indenização
28316	22/06/2025	Argentina	Transporte	Projeto de Melhoria Integral da Ferrovia GRAL Roca, Ramal Plaza Constitución-La Plata	AR-L1337	Eficiência de recursos e prevenção da poluição	Encerrado	Denúncias sobre impactos ambientais decorrentes das obras, atribuídos ao armazenamento de materiais e à movimentação de maquinário pesado
28679	27/06/2025	Equador	Água e Saneamento	Programa de Investimento em Água e Saneamento no Equador	EC-L1283	Avaliação e gestão de riscos e impactos ambientais e sociais	Avaliação e resposta	Alegações de impactos ambientais e sociais que afetam os residentes e controvérsia relativa à indenização por desapropriação
28691	27/06/2025	Brasil	Água e Saneamento	Saneamento da Bacia Hidrográfica da Nova Estrada - PROMABEN II	BR-L1369	Aquisição de terras e reassentamento involuntário	Encerrado	Divulgação inadequada de informações sobre o cronograma e o prazo das obras relativos ao processo de reassentamento
28905	02/07/2025	Guiana	Transporte	Programa de Apoio ao Desenvolvimento de Infraestrutura Rodoviária Resiliente às Mudanças Climáticas	GY-L1081	Mão de obra e condições de trabalho	Avaliação e resposta	Conflito contratual relativo a alegações de demissão sem justa causa
30192	07/07/2025	Brasil	Habitação e Desenvolvimento Urbano	Programa de Desenvolvimento Urbano Integrado e Sustentável do Município de João Pessoa	BR-L1421	Aquisição de terras e reassentamento involuntário	Encerrado	Valor de indenização inadequado
32534	04/08/2025	Brasil	Habitação e Desenvolvimento Urbano	Programa de Desenvolvimento Urbano Integrado e Sustentável do Município de João Pessoa	BR-L1421	Avaliação e gestão de riscos e impactos ambientais e sociais	Avaliação e resposta	Qualidade inadequada dos planos de gestão ambiental e social
32549	04/08/2025	Brasil	Água e Saneamento	Programa Social e Ambiental de Manaus e do Interior - PROSAMIN	BR-L1553	Saúde e segurança da comunidade	Encerrado	Denúncias de canteiros de obras abertos e inseguros, atrasos nas obras de esgoto e graves impactos sobre famílias desalojadas e comunidades locais
33579	15/08/2025	Bolívia	Habitação e Desenvolvimento Urbano	Programa de Integração Urbana: Parque Linear para La Paz e El Alto	BO-L1212	Patrimônio cultural	Encerrado	Ausência de avaliações arqueológicas e de impacto ambiental
33880	19/08/2025	Bolívia	Saúde, Nutrição e População	Apoio às populações vulneráveis afetadas pelo coronavírus II	BO-L1219	Mão de obra e condições de trabalho	Avaliação e resposta	Conflito contratual relativo a alegações de demissão sem justa causa
34319	26/08/2025	Paraguai	Habitação e Desenvolvimento Urbano	Melhoria da Habitação e do Habitat	PR-L1082	Eficiência de recursos e prevenção da poluição	Avaliação e resposta	Discrepâncias relativas às medidas de gestão de resíduos sólidos

Anexo 1. Registro de queixas recebidas e gerenciadas em 2025

Este Anexo é uma lista de todas as queixas gerenciadas no ano, o que pode implicar que, para um projeto, possa haver várias queixas com um tema semelhante ou idêntico. O foco está nas queixas, não nos projetos.

ANEXO 1. REGISTRO DE QUEIXAS RECEBIDAS E GERENCIADAS EM 2025

NÚMERO DA QUEIXA	DATA DE REGISTRO	PAÍS	SETOR	NOME DO PROJETO	NÚMERO DO PROJETO	TEMA	SITUAÇÃO EM DEZEMBRO DE 2025	QUESTÕES LEVANTADAS E ALEGAÇÕES
35109	09/09/2025	Brasil	Água e Saneamento	Programa Social e Ambiental de Manaus e do Interior - PROSAMIN	BR-L1553	Saúde e segurança da comunidade	Encerrado	Denúncias de canteiros de obras a céu aberto inseguros, atrasos nas obras de esgoto e graves impactos sobre as famílias deslocadas e as comunidades locais
35191	11/09/2025	Brasil	Habitação e Desenvolvimento Urbano	Programa de Melhoria Urbana e Segurança Cidadã de Vitória (Primeira Etapa do Plano de Ação Vitória Sustentável)	BR-L1497	Aquisição de terras e reassentamento involuntário	Avaliação e resposta	Alegações de avaliação inadequada do reassentamento em relação à propriedade
35348	15/09/2025	República Dominicana	Transporte	Programa de Manutenção e Reabilitação da Infraestrutura Rodoviária na República Dominicana	DR-L1151	Engajamento das partes interessadas e divulgação de informações	Avaliação e resposta	Falta ou divulgação inadequada de informações sobre o cronograma e o escopo do programa
35380	16/09/2025	Regional	Saúde, Nutrição e População	Reduzindo o impacto das pandemias na saúde pública no Caribe por meio da prevenção, preparação e resposta	RG-T4387	Mão de obra e condições de trabalho	Encerrado	Conflito contratual relativo a alegações de demissão sem justa causa
35640	22/09/2025	Paraguai	Transporte	Programa para melhorar e manter a PY12, do trecho Cruce Nanawa até Gral. Briguez e acessos	PR-L1174	Mitigação de impactos e acesso aos benefícios pelas populações indígenas	Avaliação e resposta	Alegações de identificação inadequada na área de influência do projeto e exigências por uma distribuição mais participativa dos benefícios do projeto às populações indígenas
35849	24/09/2025	Peru	Água e Saneamento	Programa Abrangente de Drenagem de Águas Pluviais em Cidades Priorizadas do Peru	PE-L1238	Mão de obra e condições de trabalho	Encerrado	Assédio no local de trabalho
36320	06/10/2025	Argentina	Transporte	Projeto de melhoria do corredor da Rota Provincial 82 na província de Mendoza	AR-L1293	Saúde e segurança da comunidade	Avaliação e resposta	Solicitação para preservar a infraestrutura subterrânea da empresa nas áreas sujeitas a desapropriação, bem como para autorizar pontos de acesso
36503	10/10/2025	Argentina	Transporte	Projeto de melhoria do corredor da Rota Provincial 82 na província de Mendoza	AR-L1293	Avaliação e gestão de riscos e impactos ambientais e sociais	Avaliação e resposta	Falta de avaliações, planos e consultas ambientais e sociais adequados, exigidos pela mudança de localização das obras
36755	16/10/2025	Argentina	Transporte	Projeto de melhoria do corredor da Rota Provincial 82 na província de Mendoza	AR-L1293	Saúde e segurança da comunidade	Avaliação e resposta	Desacordo quanto ao processo e aos custos de realocação da cerca do perímetro da propriedade
36835	17/10/2025	Argentina	Transporte	Projeto de melhoria do corredor da Rota Provincial 82 na província de Mendoza	AR-L1293	Saúde e segurança da comunidade	Avaliação e resposta	Alegações de impactos econômicos nas empresas devido a rupturas em tubulações de água e preocupações relacionadas à infraestrutura rodoviária e ao acesso a informações sobre o projeto
36919	21/10/2025	Brasil	Água e Saneamento	Programa Social e Ambiental de Manaus e do Interior - PROSAMIN	BR-L1553	Saúde e segurança da comunidade	Avaliação e resposta	Denúncias de canteiros de obras abertos e inseguros, atrasos nas obras de esgoto e graves impactos sobre famílias desalojadas e comunidades locais
36995	22/10/2025	Argentina	Água e Saneamento	Programa de Água e Saneamento para Pequenas Comunidades - Tranche II (PROAS II)	AR-L1289	Saúde e segurança da comunidade	Avaliação e resposta	Alegação de que a suspensão de um projeto levou ao despejo de efluentes não tratados, criando riscos à saúde e descumprindo as medidas ambientais do projeto
37189	27/10/2025	Paraguai	Habitação e Desenvolvimento Urbano	Melhoria da Habitação e do Habitat	PR-L1082	Aquisição de terras e reassentamento involuntário	Avaliação e resposta	Discrepâncias em relação aos planos habitacionais aprovados e alegações sobre questões de infraestrutura habitacional e atrasos na data de entrega

Anexo 1. Registro de queixas recebidas e gerenciadas em 2025

Este Anexo é uma lista de todas as queixas gerenciadas no ano, o que pode implicar que, para um projeto, possa haver várias queixas com um tema semelhante ou idêntico. O foco está nas queixas, não nos projetos.



ANEXO 1. REGISTRO DE QUEIXAS RECEBIDAS E GERENCIADAS EM 2025

NÚMERO DA QUEIXA	DATA DE REGISTRO	PAÍS	SETOR	NOME DO PROJETO	NÚMERO DO PROJETO	TEMA	SITUAÇÃO EM DEZEMBRO DE 2025	QUESTÕES LEVANTADAS E ALEGAÇÕES
37283	29/10/2025	Colômbia	Agricultura e Desenvolvimento Rural	Capacitação de grupos étnicos para reduzir o desmatamento e melhorar o manejo florestal	CO-T1570	Mão de obra e condições de trabalho	Avaliação e resposta	Assédio no local de trabalho
37445	03/11/2025	Peru	Educação	Programa para a Melhoria da Qualidade e Relevância dos Serviços de Ensino Superior Universitário e Técnico em Nível Nacional	PE-L1227	Mão de obra e condições de trabalho	Avaliação e resposta	Assédio no local de trabalho
37583	06/11/2025	Costa Rica	Transporte	Programa da Rede Rodoviária Cantonal II	CR-L1065	Saúde e segurança da comunidade	Avaliação e resposta	Propriedades danificadas em consequência de um evento climático e potenciais impactos no projeto
37760	10/11/2025	República Dominicana	Transporte	Programa de Manutenção e Reabilitação da Infraestrutura Rodoviária na República Dominicana	DR-L1151	Engajamento das partes interessadas e divulgação de informações	Avaliação e resposta	Falta ou divulgação inadequada de informações sobre o cronograma e o escopo do programa
38189	18/11/2025	Brasil	Transporte	Programa de Eficiência Logística do Espírito Santo	BR-L1524	Saúde e segurança da comunidade	Aplicabilidade	Impactos ambientais relacionados à gestão de resíduos e ao tráfego intenso
38344	21/11/2025	Costa Rica	Transporte	Programa de Infraestrutura Rodoviária e promoção de Parcerias Público-Privadas (PPP)	CR-L1139	Aquisição de terras e reassentamento involuntário	Avaliação e resposta	Atrasos e incertezas quanto ao processo de reassentamento e seu cronograma, além de um processo de consulta inadequado
38317	24/11/2025	Bolívia	Saúde, Nutrição e População	Apoio a populações vulneráveis afetadas pelo coronavírus II	BO-L1219	Mão de obra e condições de trabalho	Avaliação e resposta	Assédio no local de trabalho e falta de pagamento
38723	02/12/2025	Brasil	Água e Saneamento	Saneamento da Bacia Hidrográfica da Nova Estrada - PROMABEN II	BR-L1369	Aquisição de terras e reassentamento involuntário	Avaliação e resposta	Falta de consideração da suposta atividade econômica no âmbito do processo de reassentamento
39558	22/12/2025	Bolívia	Comércio e Investimento	Programa de Gestão do Turismo do Patrimônio Cultural	BO-L1182	Mão de obra e condições de trabalho	Aplicabilidade	Assédio no local de trabalho

Mecanismo de Gestão
de Queixas Ambientais
e Sociais do BID



RELATÓRIO
ANUAL
2025