



# Protocolo de Queixas Ambientais e Sociais do BID

**RELATÓRIO ANUAL 2022**

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

Rojas Sánchez, Laura.

Protocolo de queixas ambientais e sociais do BID: relatório anual 2022 / Laura Rojas Sánchez.

p. cm.

1. Economic development projects-Environmental aspects-Latin America. 2. Economic development projects-Environmental aspects-Caribbean Area. 3. Environmental management-Latin America. 4. Environmental management-Caribbean Area. 5. Environmental responsibility-Latin America. 6. Environmental responsibility-Caribbean Area. I. Banco Interamericano de Desenvolvimento. Vice-Presidencia de Setores e Conhecimento. II. Título. III. Série.  
IDB-AN-353

Copyright © 2023 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.



# Índice

Protocolo de Queixa do BID: Um canal novo para tratar as queixas ambientais y sociais em projetos financiados pelo BID .....	<b>04</b>
Estatísticas 2022 .....	<b>06</b>
Temas chave .....	<b>09</b>
Aquisição de terras e reassentamento involuntário .....	<b>09</b>
Trabalho e condições de trabalho .....	<b>10</b>
Saúde e segurança da comunidade .....	<b>11</b>
Povos indígenas .....	<b>12</b>
Engajamento das partes interessadas e divulgação de informações .....	<b>12</b>
Eficiência de recursos e prevenção à poluição .....	<b>12</b>
Final de 2022 - Status .....	<b>13</b>
Lições aprendidas .....	<b>14</b>
Como entrar em contato conosco .....	<b>16</b>



# Protocolo de Queixa do BID: Um canal novo para tratar as queixas ambientais y sociais em projetos financiados pelo BID

O Quadro de Políticas Ambientais e Sociais do BID (ESPF) aprovado em 16 de setembro de 2020 oferece aos clientes do BID ambiciosos padrões e disposições ambientais e sociais de vanguarda para abordar problemas ambientais e sociais (A&S) em projetos financiados pelo BID.

As pessoas afetadas pelo projeto dispõem de três canais<sup>1</sup> para apresentar queixas relativas a assuntos A&S de um projeto financiado pelo BID:

- 1 Um mecanismo de queixa a nível de projeto operado pelo Mutuário ou quaisquer outros mecanismos de queixa locais.
- 2 Contato direto com o BID, mediante o Protocolo de Queixas lançado em novembro 2021.
- 3 O Mecanismo Independente de Consulta e Investigação (MICI), um mecanismo independente para considerar as queixas como última instância. O MICI é independente da Gestão do BID e depende diretamente da Diretoria Executiva do Banco.

O Protocolo de Queixa do BID oferece um canal de contato direto com o BID para as partes interessadas em iniciar uma reclamação sobre o desempenho de assuntos A&S de projetos do BID. O Protocolo é um processo interno que estabelece os procedimentos de implementação, seus passos e ações, prazos, responsabilidades e recursos necessários para tratar uma queixa enviada diretamente para o BID.

<sup>1</sup> Os reclamantes não precisam acessar o mecanismo a nível de projeto antes de apresentar suas queixas ao BID.



O Protocolo aplica-se quando uma queixa cumpre os dois critérios a seguir: (i) refere-se a uma operação do BID em preparação, foi aprovada, em execução, ou nos 24 meses a partir da data do último desembolso; e (ii) refere-se a assuntos ambientais e/ou sociais de uma operação.

Qualquer pessoa, grupo ou partes afetadas interessadas em apresentar uma queixa (doravante “o reclamante”) sobre um assunto ambiental e/ou social em relação a uma operação do BID pode contatar o Banco, independentemente de se foi utilizado qualquer outro mecanismo local ou a nível de projeto para apresentar suas reclamações.)

Embora não seja um requisito prévio, é recomendável que as partes interessadas utilizem o respectivo mecanismo de queixa a nível de projeto, se aplicável. Contudo, é possível que, em algumas circunstâncias, o reclamante não deseje apresentar a queixa utilizando o mecanismo de queixa da Agência Executora (AE) a nível de projeto, e prefira contatar o BID para apresentar diretamente sua queixa, por exemplo, se houver medo de sofrer retaliação ou discriminação, ou de ser processado criminalmente, ou em razão da segurança e da saúde. O processo de queixa do BID analisa essas instâncias ao ingressar a reclamação para abordar, pela via rápida, os casos que representem um risco imediato para o reclamante, o ambiente, etc.

Para conhecer mais sobre o que esperar após ter apresentado uma reclamação, clique [aqui](#) e encontrará um guia passo a passo do protocolo do BID que descreve os processos de coleta de informações e de diálogo para tratar e resolver eficientemente soluções potenciais para uma reclamação. Este Relatório Anual inclui uma visão geral de reclamações recebidas em 2022, assuntos chave e lições aprendidas no primeiro ano de implementação, assim como informações sobre a maneira de contatar-nos.

**PROTOCOLO PARA GESTÃO DE QUEIXAS SOCIAIS E AMBIENTAIS LIGADAS A PROJETOS FINANCIADOS PELO BID**

No Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), nos esforçamos para prestar o melhor serviço possível para fornecer uma solução para sua queixa tão breve quanto possível.

- 0 | Introdução
- 1 | Apresentação de queixas
- 2 | Aplicabilidade
- 3 | Avaliação e resposta
- 4 | Monitoramento
- 5 | Acesse o formulário

**COMEÇAR >**

#AcademiaBID

## Queixas recebidas

O BID recebeu 39 queixas no primeiro ano de implementação em 2022. O protocolo foi aplicável a 59% das queixas recebidas (23 das 39).

Das remanescentes 16 queixas não processadas pelo protocolo, 11 foram casos duplicados e os outros cinco não estavam relacionados a assuntos ambientais ou sociais, nem a operações financiadas pelo BID. Portanto, não foram consideradas queixas dentro do escopo do protocolo de queixas. Elas foram derivadas às unidades do BID que corresponder, quando aplicável.

**FIGURA 1**

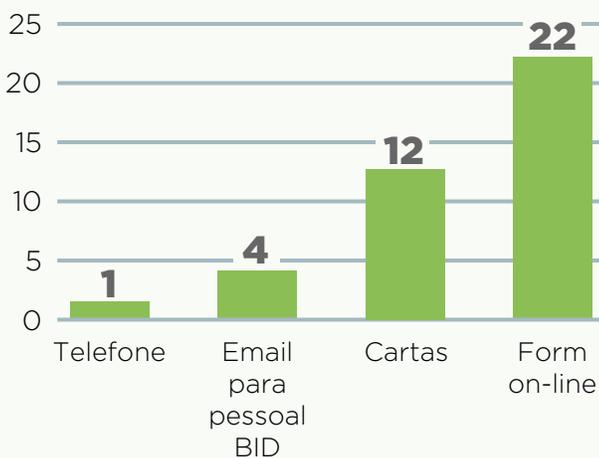
**Queixas recebidas pelo BID em 2022\***



\*Q1 inclui duas queixas recebidas em novembro-dezembro 2021.

**FIGURA 2**

**Queixas recebidas pelo BID em 2022**



## Canais de apresentação

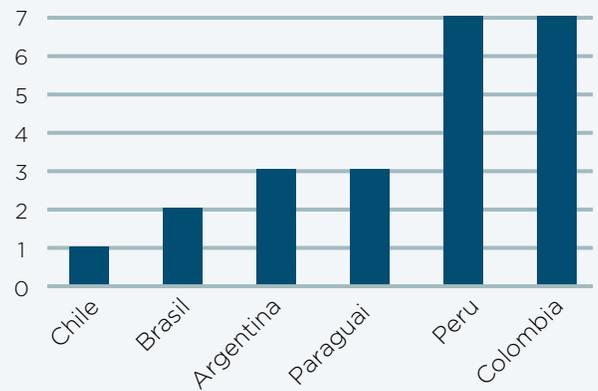
Os reclamantes enviaram a maioria das queixas (22 de 39) mediante o **formulário de reclamações on-line do BID**, que reflete os esforços do BID para difundir esse canal. Os reclamantes também utilizaram outros canais, como cartas enviadas para os escritórios do BID (12), correios eletrônicos enviados para o pessoal do BID (4), ou ligações (1).

Não há restrições do BID para apresentar queixas por qualquer canal. As queixas podem ser apresentadas por quaisquer meios, incluindo, mas não limitado aos mencionados acima.

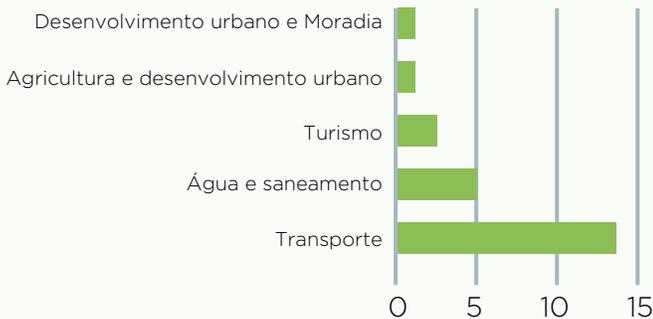
## Países

Das 23 queixas tratadas mediante o protocolo de queixas, sete estavam relacionadas a operações no Peru; sete, na Colômbia; três, no Paraguai; três, na Argentina; duas, no Brasil e uma, no Chile.

**FIGURA 3**  
**Queixas por país**



**FIGURA 4**  
**Queixas por setor temático**



## Setores temáticos relacionados

Transporte foi o setor temático com mais casos aplicáveis, com 14 queixas em 2022. Seguido por água e saneamento, com cinco; turismo, com duas; e agricultura e desenvolvimento urbano, com uma cada um.

## Projetos relacionados

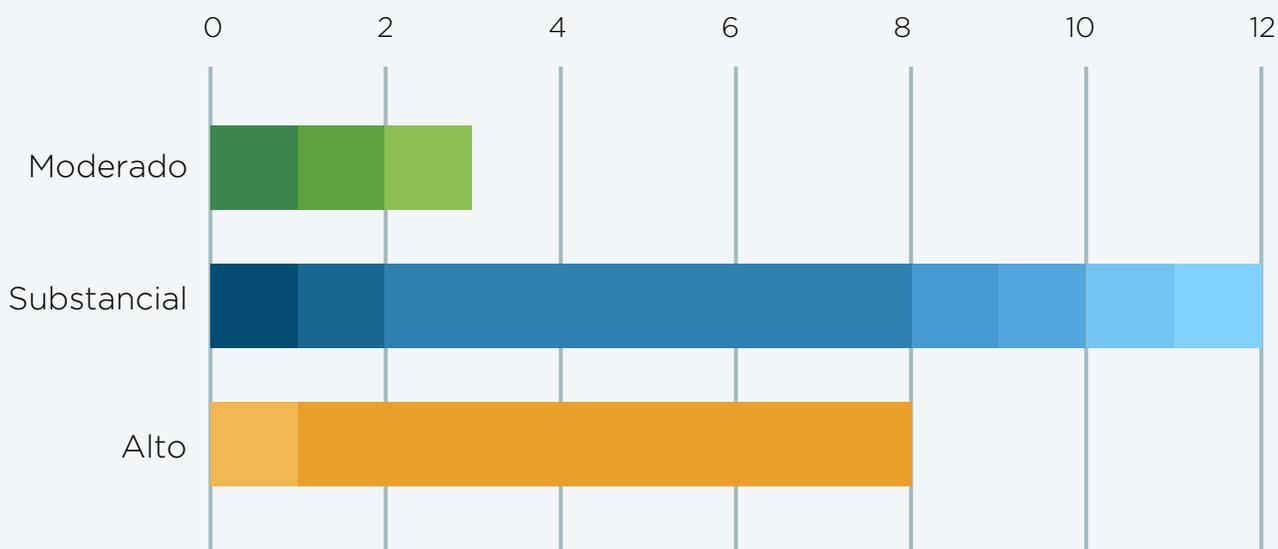
A maioria das queixas processadas pelo protocolo se relacionaram a projetos ativos (19 de 23). Uma proporção pequena (3 de 23) estava relacionada a projetos encerrados, e uma estava relacionada a um projeto que tinha recebido todos os desembolsos, mas ainda não estava encerrado.

A maioria dos projetos relacionados com queixas tem riscos ambientais e sociais substanciais (sete projetos com 12 queixas relacionadas), seguidos de projetos com riscos elevados (2 projetos com oito queixas relacionadas) e projetos com riscos moderados (três projetos com uma queixa cada um). Não houve queixas relacionadas a projetos com riscos baixos.

Resumindo, dezesseis queixas se relacionaram a projetos considerados investimentos

específicos (com um propósito específico e componentes interdependentes). Os outros sete estavam relacionados a programas de trabalhos múltiplos (desenhados para financiar grupos de trabalhos semelhantes e fisicamente independentes entre si, e cuja viabilidade não depende da execução de um número determinado de projetos de trabalhos).

**FIGURA 5**  
**Queixas por classificação de risco A&S de projeto <sup>2-3</sup>**



<sup>2</sup> O BID atribui uma classificação de risco baseada em uma avaliação de risco de quatro níveis: baixo, moderado, substancial e alto. Essa classificação de risco é reavaliada em todo o ciclo de vida do projeto e ajustada segundo os desenvolvimentos e circunstâncias da implementação do projeto.

<sup>3</sup> Cada bloco colorido representa só um projeto financiado pelo BID.

## Temas chave

A aquisição de terras e o reassentamento involuntário foram os assuntos mais frequentes das queixas recebidas, com nove queixas em três operações na Colômbia (sete de nove casos), e no Peru e no Brasil, com um caso cada um. Uma operação no Peru recebeu cinco reclamações relativas a trabalho e condições de trabalho.

Cinco operações receberam uma queixa cada uma em assuntos relativos à saúde e segurança da comunidade (três operações na Argentina; uma, no Brasil e uma, no Paraguai). Uma operação no Peru e uma no Paraguai receberam uma queixa cada uma relativa a povos indígenas. Finalmente, uma queixa se relacionou com o engajamento de partes interessadas a respeito de uma operação no Chile, e uma com a eficiência de recursos e prevenção à poluição em um projeto no Paraguai.

### **Aquisição de terras e reassentamento involuntário**

Na maioria dos casos, os reclamantes alegaram uma indenização inadequada para adquirir propriedades para morar ou bens comerciais que requeriam uma avaliação das perdas de renda e de subsistência. Outras reclamações alegaram demoras no pagamento das indenizações, enquanto outros alegaram despejos forçados planejados sem a devida indenização. Um reclamante disse que a prefeitura cobrou um aluguel maior do que foi acordado originariamente para utilizar um espaço para suas atividades comerciais.

As equipes de projeto do BID trabalharam com os Mutuários para revisar em detalhe as reclamações e se comprometer com os reclamantes, para garantir que eles

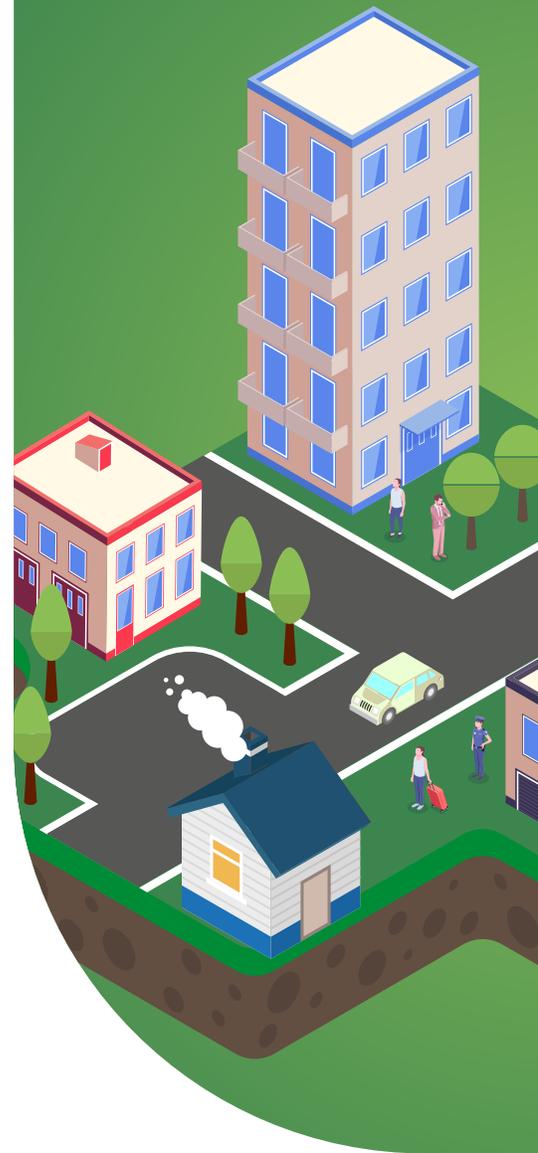
**FIGURA 6**  
**Temas chave <sup>4</sup>**



<sup>4</sup> Cada bloco colorido representa só um projeto financiado pelo BID.

compreendam seus direitos de indenização segundo as leis federais, estaduais e locais e as políticas do BID. Em alguns casos, para apoiar a adoção de decisões e a resolução de conflitos, o Banco realizou avaliações diagnósticas e econômicas de planos de indenização, para abordar os problemas dos reclamantes.

No final de 2022, três de nove queixas por aquisição de terras e reassentamento involuntário foram encerradas de maneira satisfatória, após a Agência Executora do projeto ter desembolsado a totalidade das compensações pactuadas. Duas tinham acordado satisfatoriamente a respeito de planos de desembolso que ainda não foram executados, e estão sendo monitorados pelo BID. Duas estão ainda na fase de avaliação e resposta, com um diálogo aberto com o Mutuário e os reclamantes. Uma foi transferida para o MICI segundo o pedido do reclamante. A remanescente foi encerrada sem acordo com o reclamante, pois não foi possível reconhecer a perda de renda devido a inconsistências nas demonstrações financeiras do reclamante.



### **Trabalho e condições de trabalho**

O BID recebeu, em 2022, cinco reclamações sobre trabalho e condições de trabalho em uma operação no Peru. Os cinco reclamantes alegaram a falta de pagamento de salários ou outro tipo de indenização, e, do início, solicitaram confidencialidade. Sem divulgar as informações pessoais das reclamações, o BID contactou o Mutuário para revisar a falta de pagamento dos salários do terceiro subempreiteiro. As soluções para essas reclamações foram complexas, pois a condição de devedor do subempreiteiro era sistemática. O Mutuário se compromissou a monitorar o plano de ação de dívida do subempreiteiro, para cumprir suas obrigações financeiras a respeito de todos os trabalhadores afetados.

O plano de ação do subempreiteiro estabelece que, assim que ele conferir a documentação da dívida, ele paga aos grupos de pessoas. Isso significa que os

reclamantes poderiam ter que esperar um tempo significativo antes de receber seus pagamentos. A equipe de projeto do BID celebrou reuniões periódicas de acompanhamento com o Mutuário para monitorar o plano de ação. Os reclamantes também autorizaram o BID a utilizar seus nomes para consultar sobre seus pagamentos. No final de 2022, duas de cinco queixas foram encerradas com o desembolso de pagamentos. Os outros três casos ficaram abertos até sua resolução pelo subempreiteiro.

### **Saúde e segurança da comunidade**

O BID recebeu cinco queixas sobre saúde e segurança da comunidade. Quatro delas estavam relacionadas a projetos de saneamento e alegavam um dano potencial à qualidade de vida devido a ruídos, odores, lixo ou outros impactos ambientais a partir da execução de obras. Outros também reclamaram que o projeto não tinha os canais adequados para engajar com as partes interessadas. Um dos casos incluiu também queixas sobre trabalhos que estavam fora do escopo do projeto. Uma queixa tinha a ver com um projeto de turismo, no qual o reclamante alegou danos à qualidade de vida e danos materiais, devido à execução de trabalhos de saneamento dentro do projeto.

No final de 2022, uma queixa foi encerrada sem plano de ação. Nesse caso, a equipe do projeto forneceu as informações ambientais solicitadas pelo reclamante. Duas queixas foram transferidas para o MICI a pedido do reclamante. As duas remanescentes estão ainda na fase de avaliação e resposta, com um diálogo aberto com o Mutuário e os reclamantes.



## **Povos indígenas**

O BID recebeu duas queixas relativas aos povos indígenas. Uma foi em relação a uma operação de silvicultura, na qual uma nação indígena contatou o BID para não ser excluída do processo de engajamento com as partes interessadas no projeto. Esse caso foi classificado como "engajamento contínuo", pois ele precisa de engajamento contínuo com os representantes do povo indígena no ciclo de vida do projeto. A outra queixa foi de uma parte externa interessada em um projeto de caminho rural. O reclamante solicitou que o BID revisara os efeitos ambientais e sociais do programa sobre os povos indígenas locais e seus recursos. A equipe do projeto do BID entregou aos reclamantes as informações sobre *due diligence* ambiental e social do projeto, e os planos dos povos indígenas acordaram com os representantes indígenas locais. A equipe também registrou suas preocupações para informar aos supervisores da operação. A reclamação está ainda na fase de avaliação e resposta, com um diálogo aberto com os Mutuários e os reclamantes.

## **Engajamento das partes interessadas e divulgação de informações**

O BID recebeu uma queixa relativa especificamente ao engajamento das partes interessadas e à divulgação de informações. Os reclamantes requeriam a revisão do processo de engajamento das partes interessadas de um programa de melhoria dos bairros. A equipe de projeto do BID se reuniu com os reclamantes e, como consequência do diálogo entre as partes, foi melhorado o mecanismo de queixa local do programa para oferecer melhor acesso aos vizinhos. Embora a reclamação incluía problemas não atribuíveis ao programa financiado pelo BID e estava fora da área de intervenção, a equipe do BID considerou que era uma oportunidade ótima para apoiar os moradores do bairro. Foi desenvolvido um plano de trabalho com a comunidade para preparar uma Proposta de Desenvolvimento Econômico Local Saudável e Criativo para o Bairro. Essas atividades recebem o apoio técnico do BID e são monitoradas até sua conclusão.

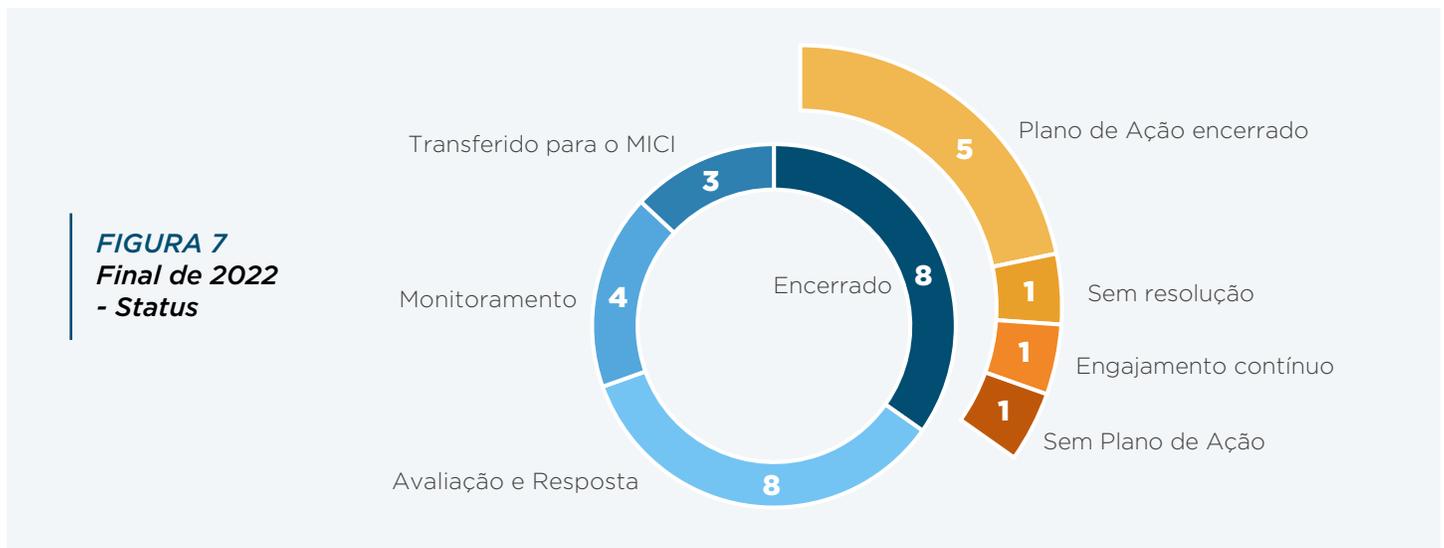
## **Eficiência de recursos e prevenção à poluição**

O BID recebeu uma queixa em relação ao Programa de Água Potável e Saneamento. Os reclamantes solicitaram uma auditoria ambiental ao BID, devido principalmente a problemas de odores gerados pela estação de tratamento de esgoto. A estação de tratamento já tinha sido construída e atualmente está em atividade. A equipe do BID dialogou com o reclamante e acordou realizar uma análise técnica exaustiva para determinar a causa do problema. O Banco está monitorando essas atividades até sua conclusão.

## Final de 2022 - Status

Após o BID determinar que o protocolo é aplicável a uma queixa, as equipes de projeto do BID começam o processo de diálogo com o reclamante e a agência executora, se for aplicável. Essa fase é denominada “avaliação e resposta”. Logo, o BID pode encerrar uma queixa por diferentes motivos. Idealmente, uma queixa pode ser encerrada quando as ações pactuadas com o reclamante para resolver o problema são implementadas satisfatoriamente. O BID monitora a implementação das ações acordadas (“fase de monitoramento”) e encerra a queixa somente quando elas são completadas. Em alguns casos, não são requeridas ações se o processo oferece uma resposta satisfatória para os reclamantes (“encerrado sem plano de ação”). O BID também pode encerrar uma queixa quando é requerido um engajamento contínuo em todo o ciclo de vida do projeto (“engajamento contínuo”). Finalmente, se uma queixa não for resolvida mediante o processo definido no protocolo, o BID comunica ao reclamante os motivos e os outros canais de acesso disponíveis para acessar, incluindo o MICI. (“encerrado sem resolução”).

A figura 7 apresenta o estado das queixas no final de 2022. Foram necessários 108 dias. Oito queixas foram encerradas. Dessas oito, cinco completaram seus planos de ação satisfatoriamente; uma não precisou de um plano de ação; uma requereu engajamento contínuo e, em uma, não foi possível acordar uma solução entre as partes. Oito continuaram dialogando na fase de “avaliação e resposta”; quatro continuaram até a “fase de monitoramento”, o qual significa que elas têm um plano de ação contínuo e três foram transferidas para o MICI a pedido do reclamante.



## Lições aprendidas

Depois de um ano de abordar as queixas com base no protocolo, foi possível refletirmos sobre quais resultados foram exitosos ou não na construção de soluções entre os reclamantes e os Mutuários. Eis algumas áreas de melhoria nos processos e no funcionamento do protocolo:



### Processos

#### **Promoção de consistência institucional e intercâmbio de ideais (cross-fertilization) a través das equipes de projetos ao responder as reclamações.**

À medida que adquirimos mais experiência na aplicação do protocolo de queixas, o BID pode utilizar os conhecimentos acumulados pelas equipes de projeto para fortalecer e padronizar as capacidades de nosso pessoal, visando a prevenir e gerenciar conflitos socioambientais. Em 2023, o BID continuará construindo as capacidades e as habilidades de suas equipes de projeto para prevenir e tratar queixas relativas a riscos sociais e ambientais.



### Prazos

#### **Revisão dos prazos de cada fase do processo de tratamento de reclamações, para garantir que sejam adequados.**

O objetivo do BID é garantir que as reclamações sejam tratadas de maneira rápida e eficiente. Também reconhecemos que, em algumas instâncias, os processos de diálogo podem levar tempo para construir confiança e consenso. Em 2023, o BID continuará se envolvendo nas reclamações de maneira rápida, com uma abordagem baseada nos riscos para tratar as queixas.



## Sistemas

**Mais interação humana e menos automatização.** Ao elaborar o protocolo, o BID desenvolveu um sistema seguro de gestão de casos para receber, registrar e tratar as reclamações. O sistema entrega, aos reclamantes, uma série de respostas automatizadas, para informar sobre o estado da queixa. Também incluía um espaço comunitário on-line para acessar as reclamações. Embora o sistema oferecia muitos benefícios do ponto de vista da gestão de casos, as respostas automatizadas confundiam alguns reclamantes que já tinham se comprometido com equipes de projetos do BID. Em 2023, continuaremos revisando as respostas automatizadas para determinar quais são necessárias e quais podem ser excluídas, para incrementar a interação humana.



## Relacionamento com outros canais de queixas para projetos financiados pelo BID

A partir da criação do protocolo, o BID trabalhou com o BID Invest e o MICI para construir consciência entre audiências internas e externas sobre os três canais disponíveis para apresentar queixas em nossas instituições: (Mecanismos a nível de projeto, contato com o BID ou com o BID Invest, acesso ao MICI como mecanismo de última instância). O BID recomenda o uso de mecanismos a nível de projeto quando corresponder, pois eles podem ser o caminho mais rápido para uma solução. Nos casos nos quais o reclamante não deseja apresentar uma reclamação mediante o mecanismo de queixa a nível de projeto da Agência Executora, o BID oferece um canal seguro para tratar os problemas e encontrar soluções. Finalmente, os reclamantes também podem contatar o **MICI**, um escritório de prestação de contas independente das equipes de projeto, que facilita os processos de resolução de conflitos para resolver os problemas. Também realiza pesquisas independentes para determinar se o Grupo BID cumpriu os próprios padrões e para melhorar suas práticas. O BID implementou atividades de difusão para o pessoal e partes interessadas, incluindo a sociedade civil, para comunicar informação sobre esses canais, e assim continuará em 2023.

# Como entrar em contato conosco

Nossa missão é aprimorar a vida na América Latina e no Caribe com integridade e sustentabilidade. Portanto, todas nossas atividades cumprem os padrões sociais e ambientais mais elevados. A equipe de Protocolo de Queixas do BID está disponível para explicar como apresentar uma reclamação, assim como para receber problemas e reclamações ambientais e sociais sobre projetos financiados, ou a serem financiados, pelo BID.

Para contatar a equipe de Protocolo de Queixas do BID:



Utilize nosso formulário  
[online form](#)



**Por correio:**  
1300 New York Ave NW,  
Washington, DC 20577, ou  
quaisquer dos Escritórios de  
Países do BID.



**Correio eletrônico:**  
[quejas@iadb.org](mailto:quejas@iadb.org)



**BID**

Melhorando vidas