



Protocolo de Queixas Ambientais e Sociais do BID

RELATÓRIO ANUAL 2023



Catálogo na fonte fornecida pela Biblioteca Felipe Herrera do Banco Interamericano de Desenvolvimento
PARA SER INCLUÍDO NA VERSÃO PÚBLICA

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

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

Copyright © 2024 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

Introdução	4
Estatísticas de 2023	7
Tratamento de queixas	8
Canais de acesso	8
Localização geográfica	9
Setores	9
Projetos relacionados	10
Resumo anual	10
Principais assuntos	12
Aquisição de terras e reassentamento involuntário	13
Saúde, segurança e proteção da comunidade	15
Mão de obra e condições de trabalho	16
Engajamento das partes interessadas e divulgação de informações	17
Eficiência de recursos	18
Povos indígenas	18
Dois anos do protocolo de queixas ambientais e sociais do BID	19
Lições aprendidas	24
Fortalecimento dos processos institucionais	25
Fortalecimento dos processos e da coordenação com a agência executora	26
Aumento da conscientização sobre os canais de acesso disponíveis para projetos financiados pelo BID	28
Alcance e perspectivas	29
Como entrar em contato	31



Introdução





O Marco de Política Ambiental e Social (MPAS) do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) foi aprovado em 16 de setembro de 2020. O Marco fornece aos clientes do BID padrões ambientais e sociais ambiciosos e dispositivos avançados para tratar questões ambientais e sociais em projetos financiados pelo BID. Pessoas, partes interessadas e comunidades afetadas por esses projetos têm três canais para apresentar queixas relacionadas às questões ambientais e sociais associadas aos projetos:

1. Um mecanismo de queixas no âmbito do projeto gerido pela Agência Executora ou quaisquer outros mecanismos de queixas estatais ou locais.
2. O Protocolo de Queixas do BID que funciona por meio do e-mail de contato quejas@iadb.org, ou e através do número de telefone +1 (202) 826-3705. O Mecanismo Independente de Consulta e Investigação ([MICI](#), por seu acrônimo em espanhol), instância de último recurso, independente da Administração do BID, para resolver queixas.

O Protocolo de Queixas do BID foi criado com base nos requisitos do MPAS e está sendo implementado desde novembro de 2021 (quando o MPAS entrou em vigor). O Protocolo de Queixas do BID 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. O protocolo é um processo interno que estabelece os procedimentos de implementação, as etapas e ações, o cronograma, as responsabilidades e os recursos necessários para tratar das queixas apresentadas diretamente ao BID.

O protocolo é aplicado quando uma queixa atende a ambos os critérios a seguir: (i) está relacionada a uma operação do BID que esteja em preparação, aprovada ou em execução, ou dentro de 24 meses após o último desembolso; e (ii) está relacionada a aspectos ambientais e/ou sociais de uma operação. Qualquer pessoa, grupo ou parte interessada afetada que deseje apresentar uma queixa (doravante denominada “o reclamante”) sobre uma questão ambiental e/ou social relacionada a uma operação do BID pode entrar em contato com o Banco, independentemente de ter usado qualquer outro mecanismo local ou em nível de projeto para apresentar suas preocupações. Este contato pode ser feito por meio de uma mensagem e/ou queixa escrita e enviada diretamente por e-mail, ou por uma chamada de voz através do telefone de contato do Protocolo.



Embora não seja um pré-requisito, as partes interessadas também são incentivadas a usar o respectivo mecanismo de queixa no nível de projeto, quando for apropriado. Ainda assim, pode haver ocasiões em que o reclamante não se sinta à vontade para apresentar uma queixa por meio do mecanismo de queixas no nível do projeto da Agência Executora e prefira entrar em contato diretamente com o BID. Esse pode ser o caso, por exemplo, se o reclamante tiver medo de retaliação, processo judicial ou discriminação, ou em relação à sua segurança ou saúde. O Protocolo de Queixas do BID analisa essas queixas imediatamente após recebê-las, de forma a encaminhar rapidamente os casos que possam representar um risco iminente para o reclamante, o meio ambiente ou outros.

Para saber mais sobre o que esperar após o envio de uma queixa, [aqui](#) está um guia com o passo a passo do Protocolo de Queixas do BID, que descreve os processos de coleta de informações, diálogo e negociação para resolver e chegar a um acordo sobre possíveis soluções para uma queixa. Este Relatório Anual inclui uma visão geral das queixas tratadas em 2023, os principais tópicos e lições aprendidas nos dois primeiros anos de implementação deste protocolo e informações sobre a estratégia do BID de divulgação e como entrar com o Banco.

PROTOKOLO DE GESTÃO DE QUEIXAS AMBIENTAIS E SOCIAIS

No Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), trabalharemos com você para fornecer uma resposta adequada às suas preocupações em tempo hábil.

BID

#AcademiaBID

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

COMEÇAR >

Estadísticas de 2023



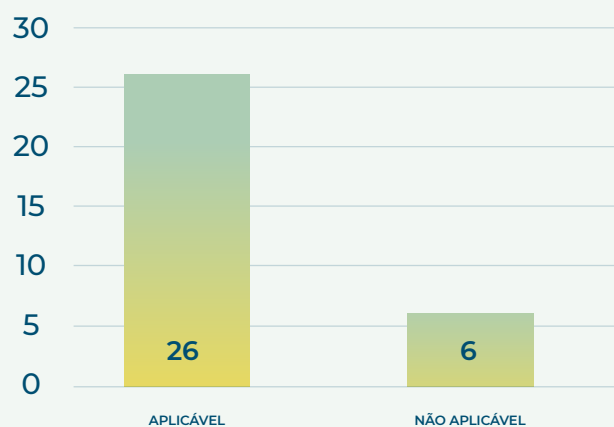


Tratamento de queixas

Durante o segundo ano de implementação do Protocolo de Queixas em 2023, o BID recebeu 32 queixas. Dentre estas, 12 foram recebidas em 2022 e transferidas para 2023, e 20 se referiram a novos casos de 2023.

Do total de queixas recebidas em 2023, 81% foram consideradas aplicáveis (26 de 32). As queixas consideradas não aplicáveis tratavam-se de casos duplicados ou casos não relacionados a questões ambientais e sociais. Das 26 queixas aplicáveis recebidas em 2023, 73% foram apresentadas por homens e 27% por mulheres. Do número total de queixas, oito casos (31%) foram queixas submetidas por grupos de pessoas e não indivíduos.

TRATAMENTO DE QUEIXAS PELO PROTOCOLO EM 2023

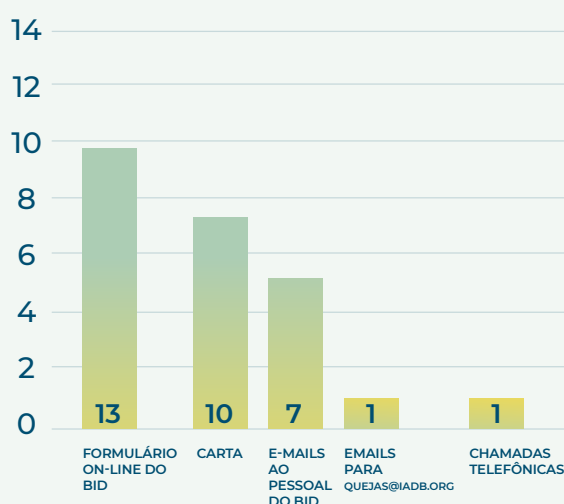


Canais de acesso

A maioria dos reclamantes apresentou queixa por meio do [Formulário de reclamação on-line do BID](#) (13 de 32), seguida por aquelas enviadas por meio de carta ao BID (10 de 32). Os reclamantes também utilizaram outros canais, como e-mails para a equipe do BID (sete), dos quais dois eram casos derivados do MICI e da Seção de Acesso à Informação; um enviado pelo Protocolo de Queixas do BID para o e-mail quejas@iadb.org, e um, por telefone.

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

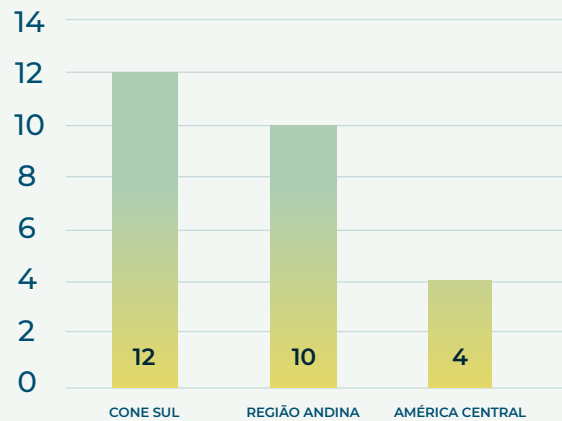
QUEIXAS RECEBIDAS PELO BID EM 2023



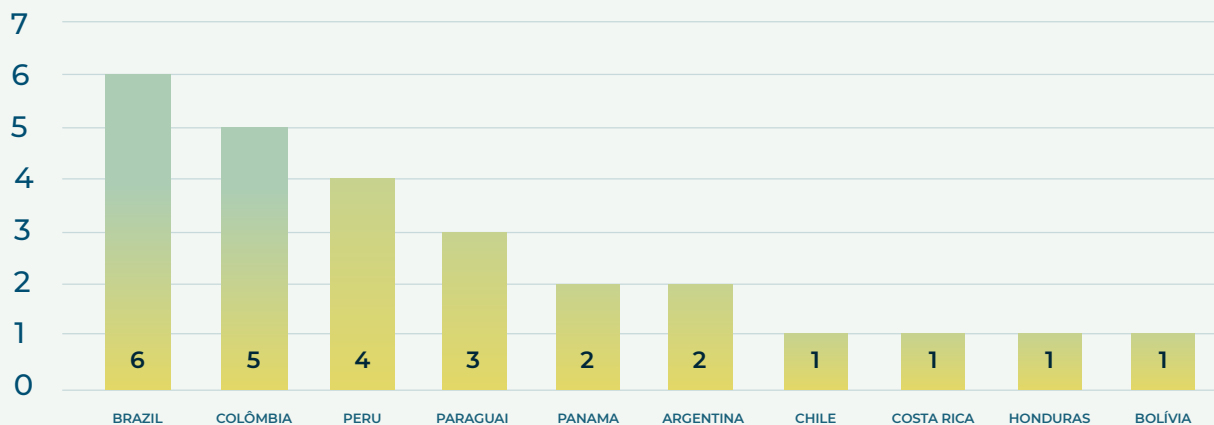
Localização geográfica

A maioria das queixas recebidas e tratadas em 2023 envolveu operações do BID no Cone Sul (12) e na Região Andina (10), seguidas pela América Central (4)¹. Nenhuma queixa foi apresentada na região do Caribe, onde serão necessários maiores esforços para disseminar o Protocolo de Queixas². O Brasil, a Colômbia e o Peru responderam por 57% das queixas apresentadas em 2023.

QUEIXAS POR SUBREGIÃO



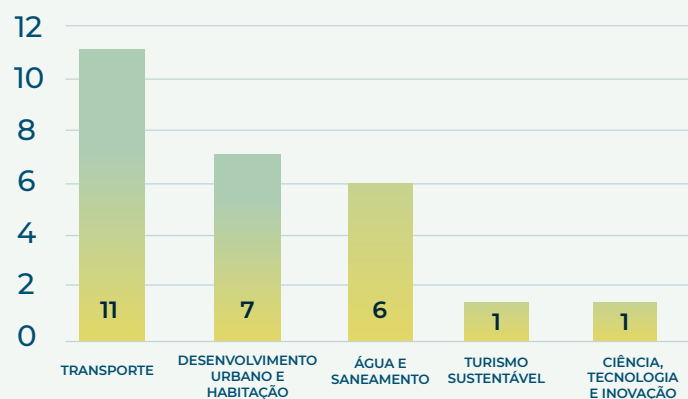
QUEIXAS POR PAÍS



Setores

O setor de transporte acumulou o maior número de casos de queixas em 2023, respondendo por 11 das 26 queixas aplicáveis. O setor de desenvolvimento urbano e habitação veio em seguida, com sete queixas, o setor de água e saneamento, com seis queixas, e o setor de turismo sustentável e o setor de ciência, tecnologia e inovação, com uma cada.

QUEIXAS POR SETOR



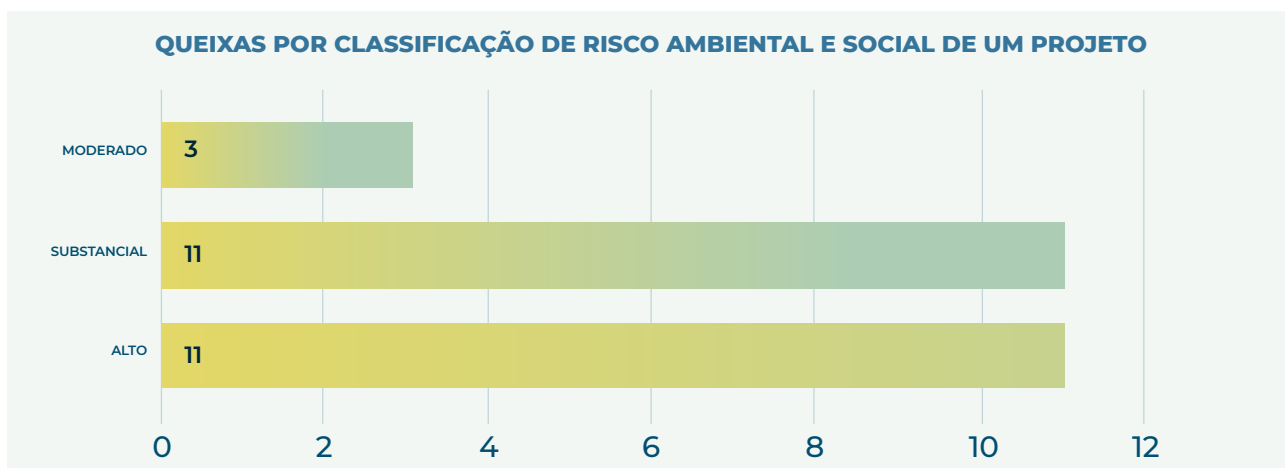
¹ A região do Cone Sul inclui Argentina, Brasil, Chile, Paraguai e Uruguai. A região Andina inclui Bolívia, Colômbia, Equador, Peru e Venezuela. A região da América Central inclui Belize, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Haiti, Honduras, Nicarágua, México, Panamá e República Dominicana.

² A região do Caribe inclui Bahamas, Barbados, Guiana, Jamaica, Suriname e Trinidad e Tobago.

Projetos Relacionados

Das queixas aplicáveis tratadas pelo protocolo em 2023, 88% estavam relacionadas a projetos ativos (23 de 26). Apenas duas queixas estavam relacionadas a projetos encerrados, e uma estava relacionada a um projeto totalmente desembolsado, mas ainda não encerrado.

A maioria dos projetos com queixas tem riscos ambientais e sociais substanciais (sete projetos com 11 queixas relacionadas) e altos riscos (seis projetos com 11 queixas relacionadas), seguidos por projetos com riscos moderados (três projetos com três queixas). Não houve queixas relacionadas a projetos de baixo risco.³



Treze queixas estavam relacionadas a projetos considerados investimentos específicos (com um propósito específico e componentes interdependentes), e 12 estavam relacionadas a programas de obras múltiplas (projetados para financiar grupos de obras semelhantes que são fisicamente independentes uns dos outros e cuja viabilidade não depende da execução de um determinado número de projetos de obras). Uma queixa estava relacionada a uma cooperação técnica.

Resumo Anual

Após determinar a aplicabilidade, a equipe do protocolo, juntamente com a respectiva equipe de projeto do BID, realiza um processo de avaliação durante o qual são coletadas informações sobre a queixa para entender melhor o seu contexto e antecedentes, tanto internamente quanto com o reclamante e a Agência Executora. Se forem identificadas áreas que demandam um fortalecimento da gestão socioambiental da operação, um Plano de Ação, incluindo uma série de acordos com prazos e atividades específicas, é desenvolvido em conjunto com a Agência Executora, e inclui e devidamente compartilhado com o reclamante. No caso de haver um acordo entre o BID, a Agência Executora e o reclamante sobre o Plano de Ação, a equipe de projeto do BID passa a monitorar a execução deste plano como parte da supervisão socioambiental regular das operações do Banco.

³ O BID atribui uma classificação de risco com base em quatro níveis: baixo, moderado, substancial ou alto. Essa classificação de risco é reavaliada ao longo do ciclo do projeto e ajustada de acordo com o desenvolvimento e as circunstâncias da sua implementação.

O BID poderá encerrar uma queixa em qualquer uma das circunstâncias descritas nos parágrafos a seguir. De modo ideal, uma queixa pode ser encerrada quando as ações acordadas no Plano de Ação tiverem sido implementadas. O BID confirma com o reclamante que essas ações foram implementadas de forma satisfatória e prossegue com o encerramento.

Em alguns casos, um Plano de Ação se faz desnecessário se o processo de diálogo fornecer uma resposta que aborde satisfatoriamente a queixa do reclamante que, neste caso, será, portanto, encerrada. Um exemplo pode ser quando um reclamante solicita informações específicas sobre o cronograma do projeto ou seus planos de gestão ambiental e social e essas informações são compartilhadas com ele de forma satisfatória. O BID também pode encerrar uma queixa quando os acordos firmados com os reclamantes e a Agência Executora exigirem um contínuo envolvimento durante o ciclo de vida do projeto e supervisão socioambiental regular.

Por fim, se uma queixa não for resolvida e nenhum acordo for alcançado, apesar de várias propostas e diálogo, o BID informa ao reclamante os motivos do encerramento e os outros canais de acesso disponíveis (“sem acordo: encerrado”), inclusive o MICI. Apesar dos esforços do BID para encontrar possíveis soluções para as queixas, em alguns casos pode haver informações insuficientes sobre as reivindicações do reclamante (por exemplo, falta de provas sobre pagamentos trabalhistas).

A figura abaixo apresenta o status das queixas até o final de 2023, incluindo 18 queixas encerradas durante o ano. Dessas, nove finalizaram satisfatoriamente seus planos de ação e três chegaram a um acordo sem a necessidade de um plano de ação. Duas queixas foram encerradas sem acordo sobre uma solução, uma exigiu envolvimento contínuo e, em um caso, o reclamante retirou a queixa do protocolo. Oito queixas continuaram em 2024: quatro delas continuaram o processo de diálogo no estágio de avaliação e resposta; duas avançaram para o estágio de monitoramento; e duas que foram recebidas no final de 2023 ainda estavam no estágio de revisão inicial.

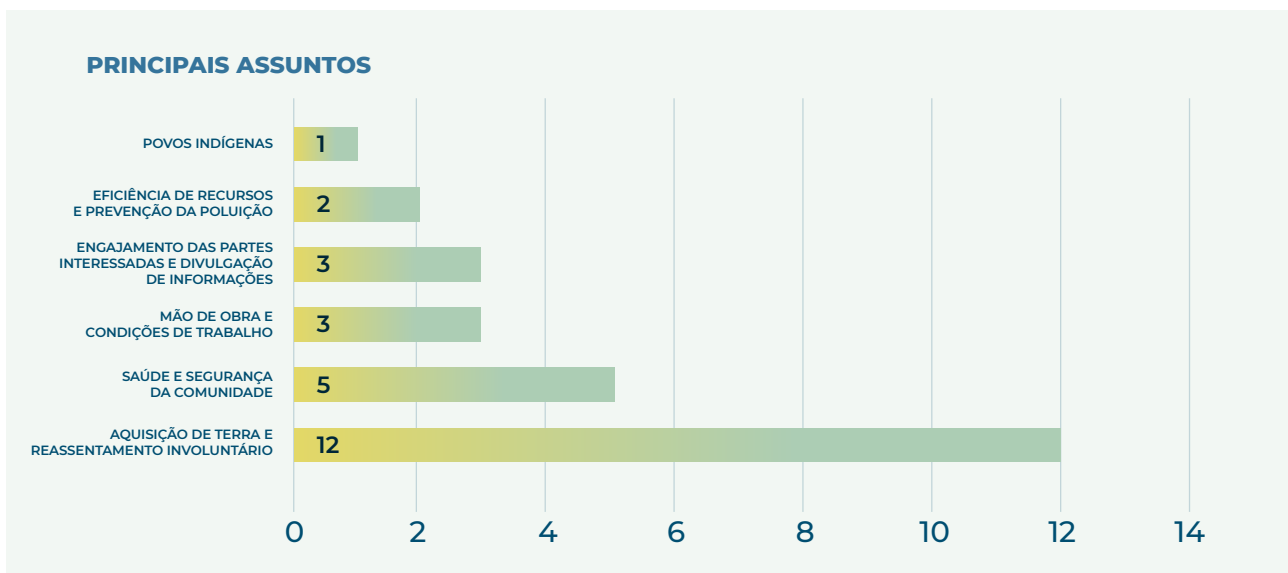


Principais assuntos





A aquisição de terras e o reassentamento involuntário foi o tópico mais frequente das queixas recebidas durante 2023, representando 46% (12 queixas) do total de queixas aplicáveis em quatro operações em quatro países. No entanto, as queixas geralmente incluem uma combinação de vários tópicos, sendo a falta de consultas públicas e de acesso à informação um tema transversal em muitas delas. Saúde e segurança da comunidade foi o segundo tópico mais frequente das queixas válidas em 2023, com cinco casos. Três queixas tratadas durante o ano estavam relacionadas a mão de obra e condições de trabalho, engajamento de partes interessadas e divulgação de informações, respectivamente; duas estavam relacionadas a eficiência de recursos e prevenção de poluição; e uma estava relacionada a povos indígenas.



Aquisição de terras e reassentamento involuntário

Em 2023, o Protocolo de Queixas do BID recebeu 12 queixas relacionadas a deslocamento físico (realocação, perda de residência ou abrigo) e/ou deslocamento econômico (perda de terra ou ativos, ou restrições ao uso da terra e recursos naturais). A maioria das queixas estava relacionada a atrasos ou desacordos nos pagamentos de indenizações e valores considerados insuficientes. Esses casos são complexos de resolver porque envolvem a revisão de avaliações comerciais, várias das quais foram realizadas antes da pandemia da COVID-19, o envolvimento de advogados e o desenvolvimento de relatórios técnicos. Os atrasos nos pagamentos de indenizações podem gerar estresse e inconveniência consideráveis para as pessoas afetadas e para os reclamantes e podem fazer com que as pessoas afetadas arquem com custos adicionais.

As equipes de projeto do BID também se envolveram com os reclamantes para garantir que eles entendessem completamente seus direitos de compensação, de acordo com as leis nacionais, estaduais e locais e as políticas do Banco. As equipes de projetos do BID trabalharam com as Agências Executoras para identificar evidências alternativas, além da exigência de documentação oficial, a fim de facilitar o processo de pagamento e superar os desafios burocráticos. À medida que as equipes de projeto do BID acumulavam conhecimento e experiência, procedimentos internos e bancos de dados (ou seja, ferramentas práticas específicas do projeto) foram sendo desenvolvidos, juntamente com a Agência Executora, para lidar melhor com esses tipos de queixas, tornando-se mais eficientes e resolvendo novos casos em prazos mais curtos.

Os planos de ação desenvolvidos para resolver essas queixas incluíram soluções alternativas. Por exemplo, em uma queixa ativa desde 2023, a equipe do BID está promovendo atividades de formação para apoiar a população local em futuros processos de licitação, a fim de garantir que o reassentamento econômico não seja uma desvantagem que afete o desenvolvimento.

As queixas sobre aquisição de terras e reassentamento involuntário exigem monitoramento e supervisão eficazes, além de compartilhamento de informações e transparência. A maioria desses casos esteve em fase de monitoramento por três meses e meio, em média, com cinco casos ainda em aberto em 2024. Em 2023, sete queixas relacionadas a deslocamento físico e/ou deslocamento econômico foram encerradas. Três casos foram encerrados depois que seus respectivos Planos de Ação foram finalizados. Dois casos foram encerrados com um acordo sem um Plano de Ação, e os outros dois casos foram encerrados sem que se chegasse a um acordo. Desses dois últimos casos, um dos reclamantes retirou a queixa e, no outro caso, o reclamante não concordou com as condições da resposta proposta (encerrada sem um Plano de Ação).



Algumas partes interessadas afetadas se opõem ao reassentamento porque acreditam que certos impactos nunca poderão ser compensados adequadamente ou porque discordam da justificativa técnica para o reassentamento. No entanto, outras partes interessadas podem se beneficiar do reassentamento, portanto, podem surgir conflitos em uma comunidade que precisam ser resolvidos. Quando a opinião das partes interessadas não é considerada, é provável que elas se envolvam em várias formas de resistência ou protesto para garantir que sua voz seja ouvida. As equipes do BID se concentraram em ouvir e registrar as experiências das pessoas que estão sendo reassentadas e indenizadas.

Um projeto na Colômbia é responsável por quatro das 12 queixas relacionadas ao reassentamento. Isso destaca a importância de se garantir que as Agências Executoras de projetos com esses riscos tenham a capacidade técnica para lidar com os processos de reassentamento, buscando, quando necessário, profissionais experientes em reassentamento com conhecimento da legislação nacional específica.

Saúde e segurança da comunidade

Cinco queixas tratadas em 2023 estavam relacionadas à saúde e segurança comunitárias em operações na Argentina, Bolívia, Costa Rica, Honduras e Paraguai. Três estavam relacionadas a operações de água e saneamento, uma a transporte e uma a desenvolvimento urbano e habitação.

Duas queixas relacionadas a água e saneamento envolvem o fenômeno conhecido como “no meu quintal, não”, em que os moradores se opõem a programas de desenvolvimento construídos no bairro onde vivem, argumentando que os programas trarão poluição e que o fluxo de caminhões representará um risco para a segurança da comunidade. Nesses casos, tem sido difícil para as equipes do BID apresentar fatos importantes e informações técnicas para abordar essas preocupações legítimas e chegar a acordos por meio do diálogo. Projetos de gerenciamento de resíduos e recuperação de recursos, como aterros sanitários, também estão constantemente sujeitos a um intenso processo de revisão e questionamento das comunidades onde esses projetos propostos estão localizados. Há muitos motivos para a resistência da comunidade, conforme expresso pelos reclamantes, que vão desde preocupações com o impacto visual, a limpeza, os odores intrusivos e a poluição do ar até preocupações mais amplas com o impacto ambiental e econômico.

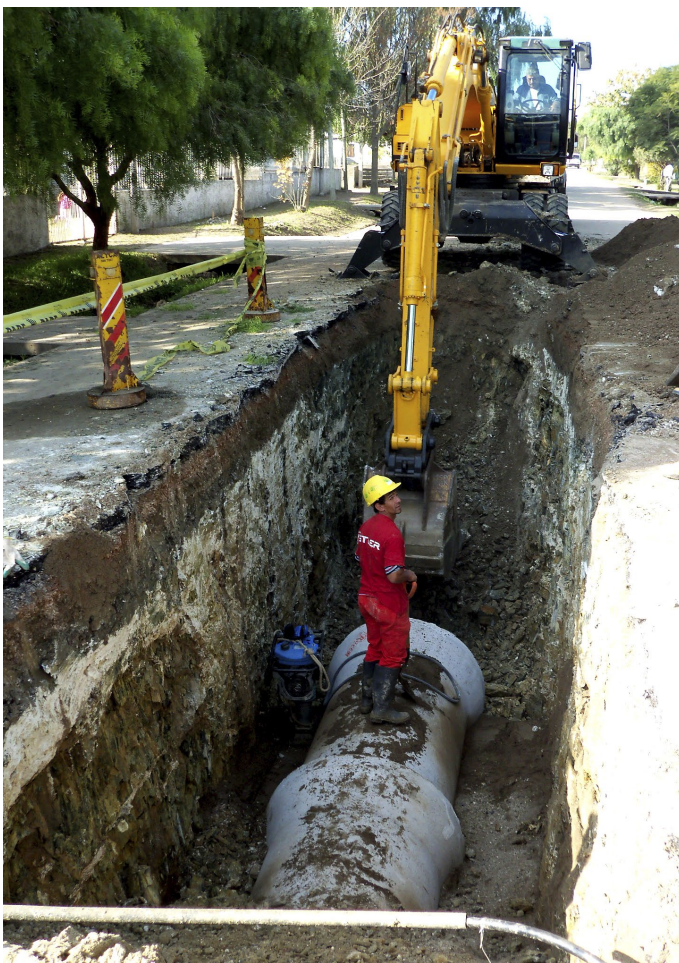
As soluções encontradas nesses casos incluíram a preparação de planos de mitigação adicionais, a realização de auditorias ambientais do projeto, a seleção de um novo local para o projeto e o compartilhamento de informações com os reclamantes sobre as medidas existentes no projeto. Em um projeto, a resolução das queixas foi atrasada por mudanças no governo e nas autoridades e pelo impacto da pandemia da COVID-19.

Mão de obra e condições de trabalho

Em 2023, o protocolo tratou de três queixas envolvendo mão de obra e condições de trabalho, todas relacionadas a uma operação de transporte no Peru. As queixas, que se originaram em 2022, estavam relacionadas principalmente ao não pagamento de salários aos trabalhadores. Várias partes interessadas estavam envolvidas nesses processos, incluindo uma empreiteira e uma empresa subcontratada. No entanto, a Agência Executora era a responsável por gerenciar os riscos e o impacto em todo o projeto e por repassar essas responsabilidades aos contratados e subcontratados.

Como parte do processo de gerenciamento de queixas, foram desenvolvidos Planos de Ação para garantir os pagamentos, incluindo a criação de um fundo de garantia no qual a empreiteira reteve uma porcentagem de todos os fundos da subcontratada. Além disso, os Planos de Ação identificaram outros trabalhadores em situações semelhantes, mesmo que eles não tenham apresentado queixas por meio do Protocolo de Queixas do BID ou do mecanismo de queixas no nível local da Agência Executora.

Isso foi feito porque as informações coletadas pela equipe do BID mostraram que o problema das remunerações não pagas era recorrente. A iniciativa por parte da equipe do BID provavelmente ajudou a evitar outras queixas e o agravamento do problema.



Como parte dos Planos de Ação, nesses casos, a Agência Executora também realizou um processo de sensibilização e conscientização do contratado para evitar que acumule dívidas locais. Em decorrência desses casos, a Agência Executora suspende qualquer nova subcontratação. Esse é um exemplo de solução para casos justificados em circunstâncias específicas; outros exemplos mais comuns incluem o aprimoramento dos relatórios e da supervisão como parte do sistema de gerenciamento da Agência Executora.

Apesar da equipe do projeto do BID realizar reuniões periódicas de acompanhamento com a Agência Executora para monitorar o Plano de Ação, dois dos três casos no Peru

foram encerrados em 2023 sem que os reclamantes, a Agência Executora e o BID chegassem a um acordo. Isso ocorreu porque os reclamantes não conseguiram fornecer documentação comprobatória sobre sua relação trabalhista com a subcontratada. Em ambos os casos, quando as queixas foram encerradas, os reclamantes foram informados de que poderiam apresentar sua queixa ao MICI ou submeter a queixa novamente ao Protocolo de Queixas do BID se os documentos comprobatórios fossem obtidos. O outro caso permanece aberto em 2024, aguardando a documentação que falta

Engajamento das partes interessadas e divulgação de informações

Em 2023, três queixas tratadas estavam relacionadas ao engajamento das partes interessadas e à divulgação de informações, uma no Chile, uma no Panamá e uma na Argentina. Como mencionado anteriormente, embora essas queixas tratadas estivessem especificamente relacionadas ao envolvimento das partes interessadas e à divulgação de informações, esse também foi um tópico crucial fundamental em muitos outros casos.

Dois casos estavam relacionados a operações de desenvolvimento urbano e habitação e um a água e saneamento. Os reclamantes nesses casos alegaram que as consultas às partes interessadas foram insuficientes ou não foram realizadas em conformidade com as políticas do BID e as regulamentações locais. Em todos os casos, as equipes do BID realizaram um processo minucioso de investigação e coleta de informações básicas para identificar as lacunas existentes. No entanto, o engajamento e a divulgação de informações poderiam ser melhorados, incluindo o fortalecimento das equipes de campo formadas por especialistas sociais da Agência Executora.

Em um dos casos, devido às inúmeras queixas sobre o tempo limitado para a divulgação das informações e dos documentos do projeto, a Agência Executora elaborou um processo que permitiu que os membros da comunidade consultassem pessoalmente sobre o processo de aquisição de suas terras. Isso foi feito em consultas personalizadas e privadas durante vários dias, e a consulta foi posteriormente documentada e compilada em um relatório. No entanto, o reclamante continuou a se opor ao projeto devido à sua localização, e não se chegou a um acordo apesar de várias discussões para explicar os aspectos técnicos do projeto e compartilhar documentos de apoio. Em um dos outros casos, como parte do Plano de Ação acordado, o BID financiou a preparação de um registro de terras adicional para obter uma documentação mais detalhada.



Eficiência de recursos

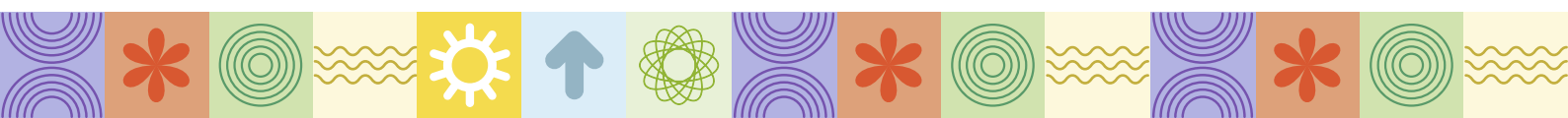
Duas queixas tratadas em 2023 estavam relacionadas à eficiência de recursos e à prevenção da poluição em operações no Brasil e no Paraguai. Uma das operações era uma cooperação técnica, relacionada ao setor de ciência, tecnologia e inovação, e foi aberta em 2023, enquanto a outra operação, relacionada ao setor de água e saneamento, foi aberta em 2022. Ambas as queixas foram encerradas em 2023, quando os respectivos Planos de Ação foram implementados e finalizados.

Em ambas as queixas, os reclamantes argumentaram que as operações causariam danos físicos e ecológicos à área local. Um dos reclamantes pediu ao BID que realizasse uma auditoria ambiental, alegando problemas com odores gerados pela estação de tratamento de águas residuais. A usina já foi construída e está em operação atualmente. A equipe do BID manteve diálogo contínuo com o reclamante e concordou em realizar uma análise técnica exaustiva para determinar a causa do problema. Ambos os casos incluíram a divulgação de informações técnicas e ambientais relevantes para os reclamantes.

Povos indígenas

Durante 2023, o Protocolo do BID gerenciou uma queixa relacionada a povos indígenas em uma operação de transporte no Paraguai. O reclamante, uma parte interessada de fora do país, alegou que o projeto e a execução da operação prejudicaram as comunidades indígenas da região, levando à degradação de suas florestas e perturbando suas comunidades. Um Plano de Ação acordado no caso incluía a contratação de um especialista em Povos Indígenas para participar da operação. O caso foi encerrado quando o Plano de Ação foi concluído.

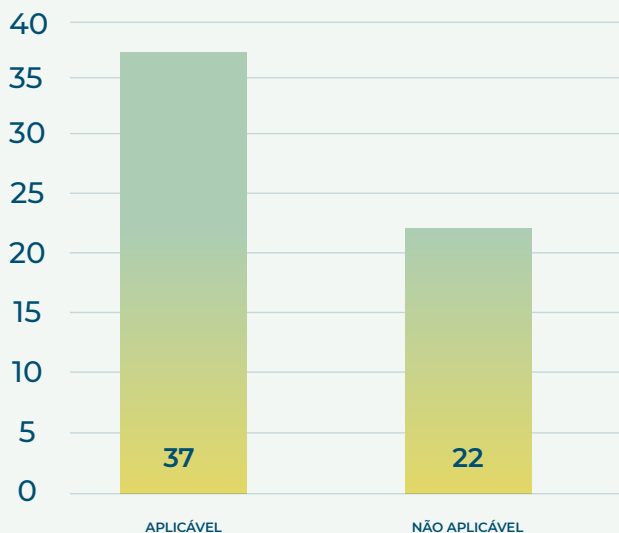
Dois anos do protocolo de queixas ambientais e sociais do BID





Desde a criação do Protocolo de Queixas do BID em novembro de 2021, o BID recebeu um total de 59 queixas, das quais 63% (37) eram aplicáveis.

TOTAL DE QUEIXAS TRATADAS PELO PROTOCOLO DO BID DESDE NOVEMBRO DE 2021



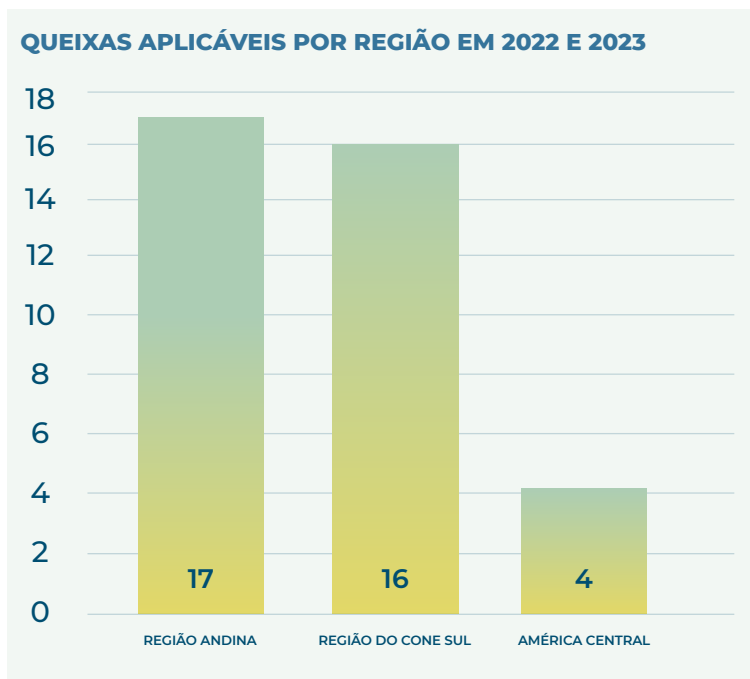
Em 2022, o Protocolo de Queixas recebeu 39 queixas (incluindo duas recebidas em novembro-dezembro de 2021), enquanto 20 novas queixas foram recebidas em 2023, 59% a menos do que em 2022. Houve 23 casos aplicáveis em 2022 em comparação com 14 em 2023, um declínio de 70%. Houve 16 casos não aplicáveis em 2022, em comparação com seis em 2023. Conforme mencionado anteriormente, esses casos foram considerados não aplicáveis porque vários deles eram duplicados e outros não estavam

relacionados a questões ambientais e sociais. Do número total de queixas recebidas, 80% foram registradas por homens e 20% por mulheres. No entanto, 29% das queixas foram apresentadas de forma coletiva, por grupos de partes interessadas. Todas as queixas recebidas e tratadas desde novembro de 2021 foram relacionadas a operações aprovadas com as Políticas de Salvaguarda anteriores do BID.

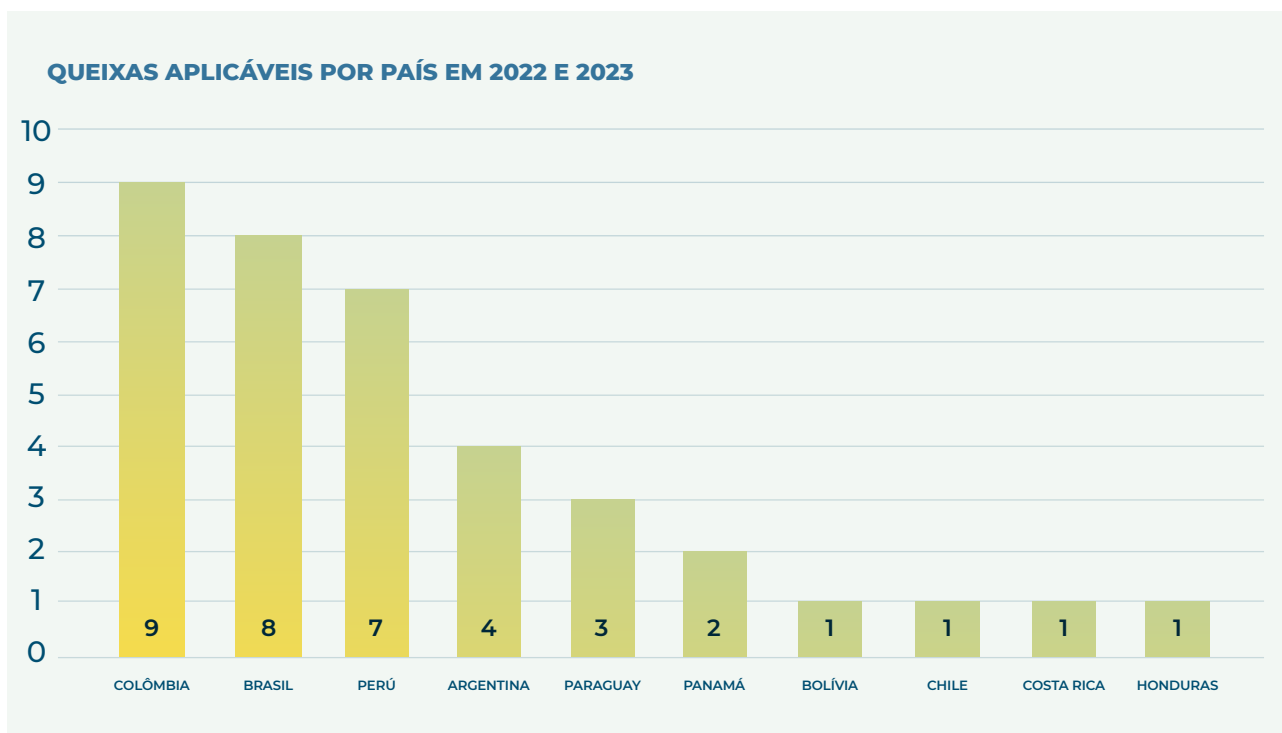
NOVAS QUEIXAS EM 2022 E 2023



Desde novembro de 2021, a Região Andina tem sido a região que recebeu o maior número de queixas aplicáveis, respondendo por 46% (17 casos) do total, seguida pela região do Cone Sul, com 43% (16 casos), e pela América Central, com 11% (quatro casos). Uma tendência contínua em ambos os anos é a falta de queixas recebidas da região do Caribe.

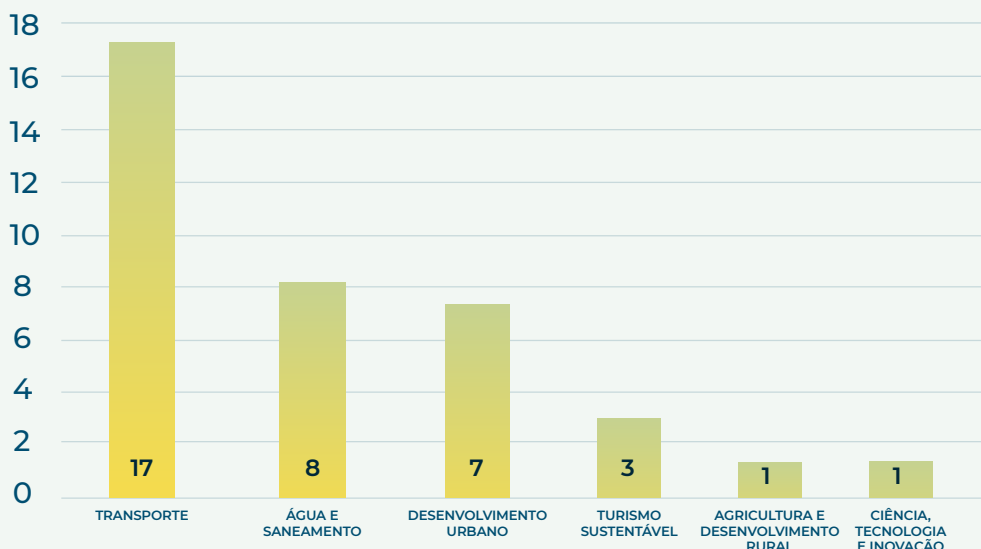


A Colômbia foi responsável por 24% do total de queixas em ambos os anos (nove casos), todos provenientes de uma única operação. Em seguida veio o Brasil, que respondeu por 22% do total de queixas (oito casos) em seis operações; e o Peru, que respondeu por 19% do total de queixas (sete casos) em duas operações.



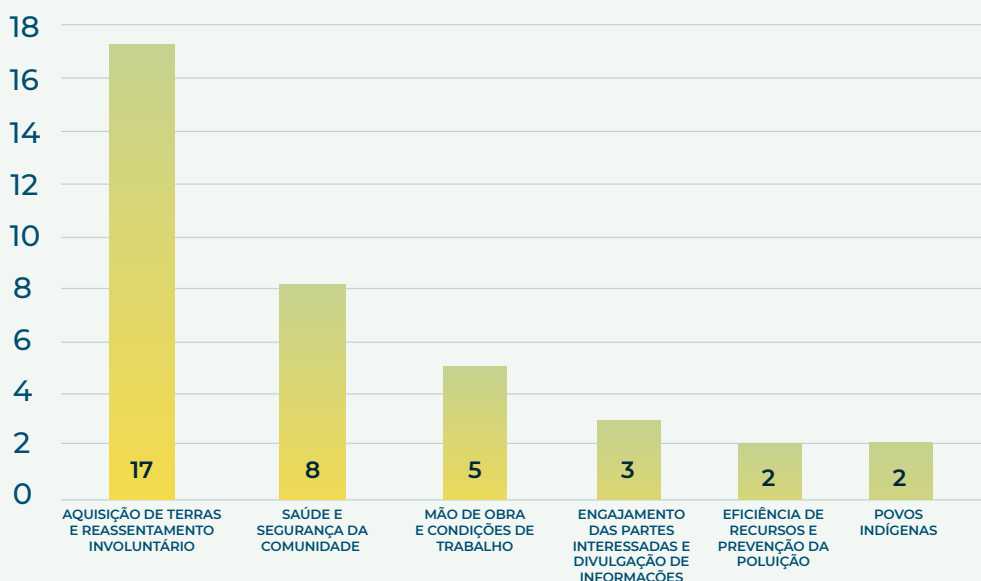
Tanto em 2022, quanto em 2023, o setor de transportes foi responsável por 17 queixas aplicáveis, seguido por água e saneamento (oito queixas), desenvolvimento urbano e habitação (sete), turismo sustentável (três), agricultura e desenvolvimento rural (uma) e ciência, tecnologia e inovação (uma).

QUEIXAS APLICÁVEIS POR SETOR EM 2022 E 2023

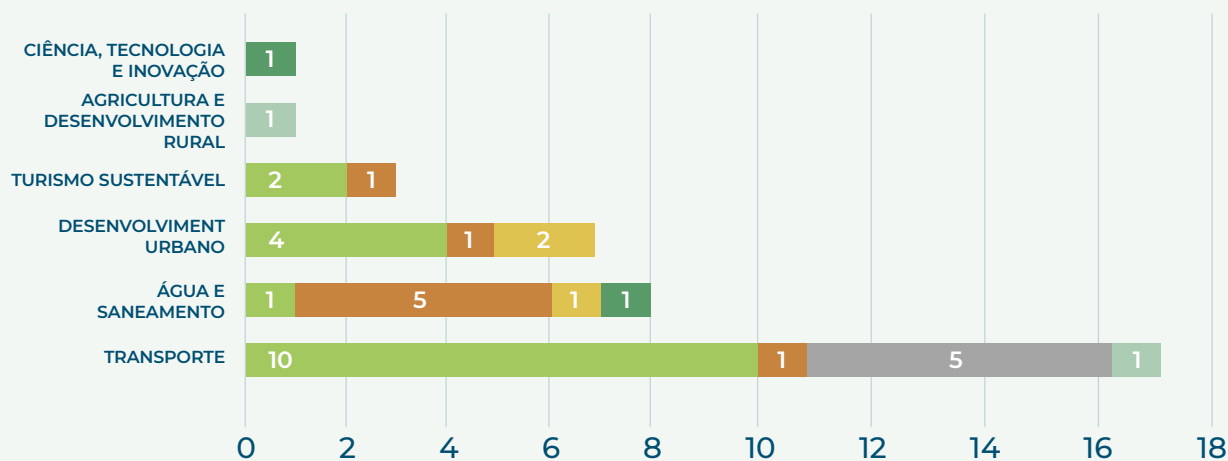


Tanto em 2022, quanto em 2023, a aquisição de terras e o reassentamento involuntário representaram 46% (17 casos) das queixas aplicáveis, seguidos por saúde e segurança da comunidade com 22% (oito casos), mão de obra e condições de trabalho com 14% (cinco casos), engajamento das partes interessadas e divulgação de informações com 8% (três casos), eficiência de recursos e prevenção da poluição com 5% (dois casos) e povos indígenas com 5% (dois casos).

QUEIXAS APLICÁVEIS POR TEMÁTICA EM 2022 E 2023



QUEIXAS POR SETOR E ASSUNTO, TOTAL PARA 2022 E 2023



- Aquisição de terras e reassentamento involuntário
- Engajamento das partes interessadas e Divulgação de Informações
- Saúde e Segurança da Comunidade
- Eficiência de Recursos e prevenção da poluição
- Mão de obra e condições de trabalho
- Povos Indígenas

Aquisição de terras e reassentamento involuntário; Saúde e Segurança da Comunidade; Mão de obra e condições de trabalho; Engajamento das partes interessadas e Divulgação de Informações; Eficiência de Recursos e prevenção da poluição; Povos Indígenas.

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

Em 2022 e 2023, a maioria das queixas tratadas envolveu aquisição de terras e reassentamento involuntário. Esses tipos de queixas foram registrados em sete operações no Brasil, Colômbia, Panamá e Peru. Embora as queixas sobre saúde e segurança da comunidade tenham sido as segundas mais comuns em ambos os anos, em 2022 o segundo tópico mais comum foi mão de obra e condições de trabalho.

Tanto em 2022 quanto em 2023, a maioria das queixas aplicáveis foi encerrada com um Plano de Ação finalizado, seguido por casos em que um acordo entre os reclamantes e a Agência Executora foi alcançado sem a necessidade de um Plano de Ação. Outras queixas foram encerradas sem acordo, e os reclamantes foram informados da possibilidade de recorrer ao MICI, bem como a outros mecanismos de queixas baseados no país. Por fim, uma minoria de queixas encerradas exigiu engajamento contínuo com as partes interessadas como parte da supervisão socioambiental regular realizada pelo BID.

Lições aprendidas





O Protocolo de Queixas é um canal para que as partes interessadas entrem em contato diretamente com o BID quando desejarem apresentar uma queixa sobre o desempenho ambiental e social dos projetos do Banco. O protocolo busca promover o diálogo entre os reclamantes e a Agência Executora para encontrar soluções para as preocupações dos reclamantes. Além disso, visa a fortalecer a gestão socioambiental e de queixas das Agências Executoras nas operações do BID, com atenção especial ao mecanismo de queixas no nível de projeto.

Nos pouco mais de dois anos desde que o protocolo começou a tratar as queixas, o BID compilou várias lições aprendidas, tanto internamente, como parte dos processos do protocolo, quanto externamente, como parte do envolvimento e do diálogo com as Agências Executoras e os reclamantes. Esta seção reflete sobre como o protocolo contribuiu ou não para identificar soluções para uma gestão eficaz de queixas e como cada caso registrado conseguiu fortalecer o desenho do projeto e seu desempenho ambiental e social. As lições aprendidas identificadas abaixo são processos em andamento que continuarão nos próximos anos. Algumas das lições aprendidas identificadas até o momento estão descritas abaixo.

Fortalecimento dos processos institucionais

Promover o fortalecimento institucional e a cooperação entre as equipes do projeto ao responder às queixas. À medida que o BID adquire mais experiência na aplicação do Protocolo de Queixas, ele pode usar o conhecimento acumulado pelas equipes de projeto para fortalecer e padronizar a capacidade de seu pessoal de prevenir e gerenciar queixas socioambientais.

Revisar os prazos de cada estágio do processo de atendimento de queixas para garantir que sejam adequados. O BID visa garantir que as queixas sejam tratadas de forma rápida e eficiente. Também reconhece que, em alguns casos, pode-se levar tempo para criar confiança e consenso nos processos de diálogo. A variedade de tópicos, países de origem e tipos de queixas recebidas demonstra a necessidade de aplicar o Protocolo de Queixas do BID, de forma a proporcionar previsibilidade e segurança ao processo e aos reclamantes. Ao mesmo tempo, é necessário flexibilidade no gerenciamento dos casos à medida que evolui o engajamento dos reclamantes, o tipo de diálogo, as ferramentas de resolução de conflitos empregadas e até mesmo o cronograma desses processos. Isso é fundamental para que o protocolo possa se adaptar ao contexto e chegar a planos de ação e resoluções implementáveis e realistas para a satisfação das partes interessadas, bem como para promover a relevância do protocolo dentro do próprio BID.

Envolvimento desde o início e comunicação de forma eficaz com o reclamante e a Agência Executora. O gerenciamento de casos durante a fase de aplicabilidade mostrou que abordar e resolver as queixas prontamente e criar confiança requer engajamento antecipado e comunicação eficaz com o reclamante, bem como diálogo entre o reclamante e a Agência Executora. As queixas geralmente são sensíveis ao tempo, portanto, é importante lidar com o processo de resolução de forma a promover um diálogo eficaz e não cansar as partes interessadas.

Gerenciar as expectativas dos reclamantes. Na fase de avaliação e resposta, as equipes do BID aprenderam a importância de administrar as expectativas dos reclamantes em relação aos resultados da resolução. É importante ter em mente que a responsabilidade final de tomar medidas e implementar soluções é do Mutuário.

Permitir mais interação humana e usar menos automatização. Durante o desenho do Protocolo de Queixas, o BID desenvolveu um sistema seguro de gerenciamento de casos para receber, registrar e tratar as queixas. O sistema fornece uma série de respostas automáticas aos reclamantes para alertá-los sobre o status de sua queixa. Embora o sistema tenha sido benéfico do ponto de vista do gerenciamento de casos, as respostas automatizadas confundiram alguns reclamantes que já haviam se envolvido diretamente com as equipes de projeto do BID. Portanto, em 2024, o BID está trabalhando para eliminar essas respostas automatizadas.

Fortalecimento dos processos e da coordenação com a agência executora



Fortalecer os mecanismos de queixa em nível de projeto. Em vários casos, os reclamantes apresentaram suas queixas diretamente no Protocolo de Queixas do BID e não entraram em contato com a Agência Executora. Os reclamantes não são obrigados a usar o mecanismo de queixas no nível local da Agência Executora para acessar o Protocolo do BID. No entanto, a falta de conhecimento da Agência Executora sobre as queixas feitas por meio do Protocolo de Queixas do BID evidencia que, em alguns casos, esse mecanismo se mostrou ineficaz para responder em tempo hábil às queixas ou fornecer uma

solução para os reclamantes. Em outros casos, os reclamantes podem ter receio de represálias. Portanto, durante o processo de gestão de queixas, o BID se concentrou em identificar áreas de melhoria no mecanismo de queixas e no processo de gestão da Agência Executora. Entretanto, apesar das melhorias, é necessário mais trabalho para fortalecer a capacidade das Agências Executoras na resolução de conflitos e na conscientização sobre a importância da resolução antecipada e do diálogo efetivo.

Assegurar que o protocolo funcione como uma entidade de coordenação e promoção do tratamento eficaz de queixas recorrentes pela Agência Executora.

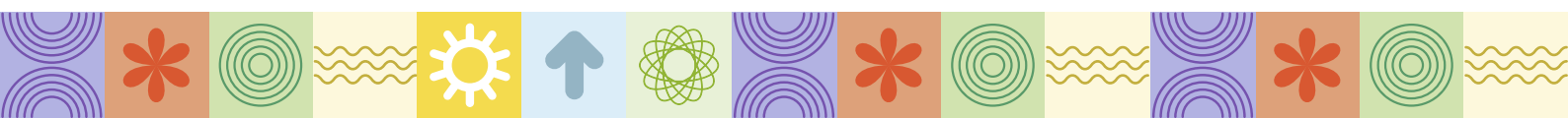
Duas operações na Colômbia e no Peru, responsáveis por 35% das queixas tratadas em 2023, destacam questões recorrentes envolvendo reassentamento involuntário, indenização e condições de trabalho. A recorrência de temas e tipos de queixas evidencia a importância de sistematizar processos, lições aprendidas e melhores práticas para evitar queixas futuras, e de fortalecer o sistema de gestão social e ambiental da Agência Executora para evitar queixas recorrentes. Atualmente, o Protocolo de Queixas do BID está trabalhando na documentação das reclamações e incentivando o intercâmbio entre os especialistas do BID e os profissionais especializados na gestão de queixas. Embora as queixas sejam motivadas por danos, insatisfação ou percepção de possíveis impactos ambientais e/ou sociais, elas também provaram ser uma oportunidade de inovação e mudança positiva. Isso pode ocorrer tanto internamente, ao promover melhorias na supervisão ambiental e social do Banco, quanto externamente, com a Agência Executora, ao motivar a revisão e a melhoria de seus procedimentos e protocolos internos.

Gerenciar as queixas adequadamente para evitar que elas se agravem. A resolução de conflitos é importante ao lidar com queixas relacionadas a questões sociais e ambientais. A maioria das queixas envolve percepções negativas sobre possíveis impactos ou danos ambientais e sociais, alegações de não conformidade com os procedimentos do projeto ou oposição ao projeto como um todo. As queixas podem incluir diferenças de opiniões entre as partes interessadas envolvidas, ainda mais nos casos em que os reclamantes se opõem às operações ou não estão dispostos a chegar a nenhum acordo.

Aumento da conscientização sobre os canais de acesso disponíveis para projetos financiados pelo BID

Desde o início do Protocolo de Queixas, o BID tem trabalhado com o BID Invest, o braço privado do Grupo BID, e o MICI para conscientizar o público interno e externo sobre os três canais disponíveis para tratar de queixas: acessar mecanismos em nível de projeto, entrar em contato diretamente com o BID ou o BID Invest ou, como mecanismo de último recurso, acessar o MICI. O BID incentiva o uso de mecanismos em nível de projeto quando apropriado, pois eles podem ser o caminho mais rápido para uma resolução. Nas ocasiões em que o reclamante não se sente à vontade para apresentar a queixa por meio do mecanismo de queixa no nível de projeto da Agência Executora, o BID oferece um canal seguro para abordar as preocupações e construir soluções de forma colaborativa com as demais partes interessadas.

Alcance e perspectivas





Durante 2023, foram feitos esforços para aumentar a divulgação do Protocolo de Queixas, tanto internamente no BID quanto externamente. Com esse objetivo, o Protocolo de Queixas do BID, juntamente com o Mecanismo de Queixas do BID Invest, realizou um workshop virtual em 14 de dezembro de 2023 com organizações da sociedade civil que contou com a participação de mais de 31 instituições. As sessões foram realizadas em inglês e espanhol. Para saber mais sobre o Mecanismo de Queixas do BID Invest, entre em contato com o BID Invest [aqui](#).

Em 2024, o Protocolo de Queixas se concentrará em:

- Melhorar o tempo de resposta e o diálogo por meio do tratamento eficaz de casos, aprimorando o registro de queixas nos sistemas de monitoramento interno.
- Capturar lições aprendidas e realizar melhorias contínuas para aprimorar a elaboração e a execução de projetos do ponto de vista socioambiental.
- Aumentar a disseminação interna do protocolo no BID, com foco nas Representações nos Países que lidaram com a maioria das queixas desde novembro de 2021, e externamente com as partes interessadas de toda a região e organizações da sociedade civil, para informá-las sobre os canais de acesso e formulários de reclamação. O Protocolo também se concentrará no envolvimento com organizações de países da região do Caribe e começará a realizar a divulgação interna com o pessoal dos escritórios do Banco na região do Caribe (consulte a página 9).
- Trabalhar com o BID de forma mais ampla para continuar a desenvolver a capacidade e as habilidades de suas equipes de projeto para prevenir e solucionar queixas relacionadas a riscos socioambientais e para fortalecer a capacidade do pessoal na resolução de conflitos e no diálogo eficaz, organizando apresentações e workshops com lições aprendidas sobre esses tópicos.
- Engajar-se prontamente com os reclamantes seguindo uma abordagem baseada em riscos para solucionar as queixas.

¿Como entrar em contato?



¿Como entrar em contato?



A missão do BID é melhorar vidas na América Latina e no Caribe com integridade e sustentabilidade, portanto, todas as nossas atividades seguem os mais altos padrões ambientais e sociais. A equipe do Protocolo de Queixas do BID está disponível para explicar o processo de apresentação de uma queixa, bem como para receber preocupações e queixas ambientais e sociais sobre projetos financiados - ou a serem financiados - pelo BID. Você poderá entrar em contato com a equipe do Protocolo de Queixas do BID:



USANDO
NOSSO FORMULÁRIO
[ON-LINE](#)



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



ENVIANDO UM E-MAIL PARA
QUEJAS@IADB.ORG



ENVIANDO UMA
MENSAGEM +1 (202) 826-3705

