



# Diretrizes Operacionais



# Missão

O Escritório do Assessor em Observância/Mediador está empenhado em fortalecer o impacto no desenvolvimento e a sustentabilidade de projetos da Corporação Financeira Internacional (IFC) e da Agência Multilateral de Garantia de Investimentos (MIGA) mediante uma resposta pronta e efetiva a queixas de comunidades afetadas e apoio à IFC e à MIGA no aprimoramento dos resultados sociais e ambientais de seu trabalho, fomentando assim um nível mais alto de responsabilização.

## **As Diretrizes Operacionais**

As Diretrizes Operacionais estabelecem a maneira pela qual o Escritório do Assessor em Observância/Mediador desempenhará seus diferentes papéis. Destinam-se a esclarecer para todas as partes a maneira pela qual o CAO executará seu mandato.

## **Outras Informações sobre o CAO**

O CAO se empenha no máximo de divulgação de relatórios, achados e resultados das atividades do Escritório, publicando os resultados em nosso site na Internet. Nossas Diretrizes Operacionais e todos os demais documentos públicos estão disponíveis em forma impressa e em linha.

A página central na Web e informações sobre como apresentar uma reclamação estão disponíveis em árabe, chinês (mandarim), espanhol, francês, inglês, português e russo, bem como em outras línguas relevantes, para informar pessoas potencialmente afetadas por projetos da IFC/MIGA sobre como apresentar uma queixa.

As Diretrizes Operacionais estão disponíveis em árabe, chinês, inglês, português e russo.

Informações pertinentes às queixas estão disponíveis em inglês e, quando possível, no(s) idioma(s) local(is) relevante(s) para os reclamantes.

Encontra-se uma lista de termos no glossário ao fim deste documento.

Página do CAO na Internet: [www.cao.ombudsman.org](http://www.cao.ombudsman.org).

# Índice

|   |    |
|---|----|
| <b>1. As Três Funções do CAO</b>  |    |
| 1.1 Mandato, termos de referência e Diretrizes Operacionais do CAO            | 4  |
| 1.2 Descrição das três funções do CAO   | 5  |
| 1.3 Independência e imparcialidade  | 6  |
| 1.4 Comunicação   | 7  |
| 1.5 Sigilo e divulgação de informações  | 8  |
| 1.6 Prestação de contas ao Presidente e à Diretoria do Grupo do Banco Mundial | 9  |
| <b>2. A Função de Mediador</b>  |    |
| 2.1 Orientação para a resolução de problemas                                  | 11 |
| 2.2 Formulação de uma queixa  | 11 |
| 2.3 O processo de recebimento e avaliação de queixas                          | 15 |
| 2.4 Assistência na resolução de problemas                                     | 17 |
| <b>3. A Função Observância</b>  |    |
| 3.1 Finalidade e ênfase da auditoria de observância                           | 21 |
| 3.2 Definições e abordagem da auditoria de observância                        | 21 |
| 3.3 O processo de auditoria de observância                                    | 22 |
| 3.4 Sigilo, apresentação de relatórios e divulgação                           | 25 |
| <b>4. A Função Consultiva</b>   |    |
| 4.1 Origem e princípios da função consultiva                                  | 28 |
| 4.2 Início da função consultiva e determinação do âmbito do assessoramento    | 28 |
| 4.3 Enfoque da função consultiva  | 31 |
| 4.4 Sigilo, relatórios e divulgação   | 33 |
| <b>Apêndice A. Modelo de Carta de Queixa ao CAO</b>                           | 34 |
| <b>Glossário</b>  | 36 |
| <b>Figuras</b>  |    |
| 1.2 Figura 1. As Três Funções do CAO  | 6  |
| 2.2 Figura 2. O Manejo de Queixas no CAO                                      | 14 |



# Diretrizes Operacionais

# 1. As Três Funções do CAO

## 1.1 Mandato, termos de referência e Diretrizes Operacionais do CAO

O Escritório do Assessor em Observância/Mediador (CAO) é o mecanismo recursório independente da Corporação Financeira Internacional (IFC) e da Agência Multilateral de Garantia de Investimentos (MIGA) para apresentação de preocupações de cunho ambiental e social. O cargo de CAO é um cargo independente, que presta contas diretamente ao Presidente do Grupo do Banco Mundial. O cargo foi criado em 1999. É o seguinte o mandato do CAO:

- Dar assistência à IFC e à MIGA no atendimento de reclamações de pessoas afetadas por projetos da IFC/MIGA (ou projetos nos quais cabe um papel a essas organizações), de forma tal que seja justa, objetiva e construtiva e;
- Fortalecer os resultados sociais e ambientais de projetos da IMF/MIGA (ou de projetos nos quais cabe um papel a essas organizações).

O mandato do CAO é definido nos seus termos de referência (TDR), que são endossados pelo Presidente do Grupo do Banco Mundial. Os termos de referência constituem a base destas Diretrizes Operacionais. O mandato do CAO proporciona um mecanismo para a apresentação de queixas por indivíduos, grupos de pessoas ou organizações que sejam afetadas por um projeto. Os termos de referência estão disponíveis na Internet (<http://www.cao.ombudsman.org>). Cópias impressas dos documentos que governam o CAO podem ser obtidas no Escritório do Assessor em Observância/Mediador.

As Diretrizes Operacionais especificam a maneira pela qual o Escritório do Assessor em Observância/Mediador desempenhará suas diferentes funções. Destinam-se a esclarecer para as partes a maneira pela qual o CAO executará seu mandato e ajudar pessoas e comunidades a ganhar acesso ao Escritório.

Para executar seu mandato, é indispensável que o CAO tenha condições para trabalhar em forma flexível e manter seu arbítrio. Assim, embora seja útil contar com uma estrutura procedimental na forma de Diretrizes Operacionais que dêem orientação aos queixosos e outras pessoas (inclusive o CAO), cumpre acentuar que as diretrizes não se destinam a impor indevidas restrições ao CAO.

O Escritório do Assessor em Observância/Mediador (CAO) é chefiado pelo Assessor em Observância/Mediador (Vice-Presidente CAO).

## 1.2 Descrição das três funções do CAO

O CAO tem três diferentes funções:

- A função de Mediador (Mediador CAO): responder a queixas de indivíduos, grupos de pessoas ou organizações que sejam afetados por projetos da IFC/MIGA (ou projetos nos quais caiba um papel a essas organizações) e procurar resolver equitativamente as questões suscitadas, usando uma abordagem flexível para solução de problemas. O papel do Mediador CAO concentra-se em ajudar a resolver queixas, idealmente pela melhoria dos resultados sociais e ambientais no terreno (ver seção 2).
- A função de observância (Observância CAO): supervisionar auditorias de desempenho social e econômico da IFC e da MIGA, especialmente no que se refere a projetos delicados, a fim de garantir a observância de políticas, normas, procedimentos e sistemas (ver seção 3).
- Função consultiva (Assessor CAO): proporcionar assessoramento independente ao Presidente do Grupo do Banco Mundial e à administração da IFC e da MIGA. O Assessor CAO proporcionará assessoramento com relação a políticas, diretrizes, procedimentos, questões estratégicas, tendências e questões sistêmicas de caráter ambiental e social mais amplo. Dá-se ênfase ao aprimoramento sistêmico do desempenho (ver seção 4).

O Mediador CAO considera diretamente as preocupações de indivíduos, grupos de pessoas ou organizações afetados por projetos da IFC ou da MIGA que apresentem queixa ao CAO (reclamantes). As atividades do CAO no desempenho das funções de mediador CAO são sempre iniciadas em resposta a uma reclamação externa. O CAO estabeleceu sistemas para proteger o sigilo das queixas, se assim for solicitado. O princípio do sigilo aplica-se a informações proporcionadas ao CAO por qualquer das partes de uma reclamação.

A função de observância do CAO será responder a questões suscitadas por um reclamante, quando encaminhadas pelo Mediador CAO, pelo Presidente do Grupo do Banco Mundial, pela alta administração da IFC/MIGA ou diretamente pelo Vice-Presidente CAO (ver seção 3.3.1). As avaliações e auditorias de observância são iniciadas somente em resposta a preocupações relacionadas com projetos específicos e seus impactos ambientais ou sociais, em oposição a auditorias aleatórias. As auditorias de observância do CAO são independentes das auditorias internas da IFC e da MIGA, das quais, contudo, são complementares.

A função consultiva CAO, ao contrário das suas funções de mediação e observância, não é específica de dado projeto. Destina-se a aprimorar o desempenho sistemicamente. O CAO não dará assessoramento específico sobre dado projeto, uma vez que isto poderia minar a sua capacidade de agir independentemente como mediador ou auditor de observância. Contudo, em sua função consultiva, o CAO pode oferecer orientação sobre questões e tendências emergentes ou estratégicas, bem como sobre políticas processos ou questões de princípio. O assessoramento muitas vezes será baseado nas lições aprendidas nas atividades de mediação e observância do CAO. Muitas diferentes partes podem iniciar um pedido se assessoria.

As três funções e as interfaces entre elas são ilustradas na figura 1.



### 1.3 Independência e imparcialidade

A independência e imparcialidade do CAO são de capital importância. O CAO não é identificado ou comprometido com qualquer setor ou interesse. A independência em relação aos administradores da IFC e da MIGA permite ao CAO proporcionar assessoramento objetivo às organizações, ajudando-as a realizar melhor o seu trabalho. A independência e a imparcialidade fomentam a confiança dos promotores de projetos, das comunidades locais, das organizações não-governamentais (ONG) e da sociedade civil em geral. Essa confiança é condição essencial para que o CAO possa resolver problemas no terreno.

A independência e a imparcialidade do CAO são estruturalmente fortalecidas de vários modos:

- O CAO presta contas diretamente ao Presidente do Grupo do Banco Mundial e não faz parte da hierarquia administrativa da IFC ou da MIGA.
- O pessoal empregado no escritório do CAO é recrutado por este.
- O pessoal é independente da estrutura administrativa da IFC e da MIGA.
- O Escritório do CAO é fisicamente localizado numa área fechada, à qual somente pessoal do CAO tem acesso direto.
- O/A Vice-Presidente do CAO e seu pessoal usam de cautela ao se tornarem envolvidos em processos internos dentro da IFC e da MIGA que poderiam comprometer a neutralidade de seu cargo. Essa cautela deve ser contrapesada com as exigências do ciclo consultivo.



- Os contratos assinados pelo quadro profissional do CAO restringem seus membros no tocante à obtenção de emprego na IFC ou na MIGA por um período de dois anos após o término de seu emprego no CAO.

Quando um empregado do Escritório do CAO tem um conflito de interesses em relação a determinada reclamação, essa pessoa corta sua participação na resposta a ela.

### Parâmetros das Funções do CAO

**O amplo mandato torna muito poderosas as três funções. Por exemplo, embora o CAO não seja um juiz, um tribunal ou a polícia, existem maneiras influentes pelas quais ele pode definir problemas a serem equacionados numa queixa, formular propostas criativas e práticas para solucionar um problema e encorajar as partes a entabular um diálogo. Embora não possa forçar entidades externas a mudar seu comportamento ou abandonar práticas existentes, o CAO pode recorrer ao poder de alavancagem da IFC e da MIGA para instar as partes a adotar recomendações.**

**É importante que o reclamante tenha expectativas realistas quanto ao que pode esperar do CAO em resposta a uma queixa; e que as organizações que apóiam os queixosos ofereçam plena explicação das oportunidades abertas pela ação do CAO e dos limites dessa ação.**

## 1.4 Comunicação

O sucesso da missão do CAO depende da efetividade de sua comunicação com queixosos, comunidades locais, promotores de projetos, funcionários da IFC e da MIGA e outros interessados.

Embora seja sensível aos pontos de vista de todos aqueles que têm interesse num projeto, o CAO reconhece que, muitas vezes, são as comunidades locais, as minorias e os grupos vulneráveis que têm mais a ganhar ou perder de um projeto, assim como são freqüentemente os menos equipados para comunicar seus interesses e inquietações. O CAO estabelece também relacionamentos diretos com promotores de projetos. Ambos os tipos de relacionamento são críticos para o sucesso do enfoque na resolução de problemas adotado pelo CAO.

O CAO empenha-se em fortalecer interações com comunidades locais das seguintes maneiras:

- Publicando estas Diretrizes Operacionais, os termos de referência do CAO, folhetos informativos e outros materiais nas línguas predominantes do Grupo do Banco Mundial e disponibilizando-os através do Escritório do CAO, na Internet ou por outros meios culturalmente apropriados.
- Disponibilizando informações sobre o CAO e seus objetivos dentro dos países em desenvolvimento, através de contatos do Grupo do Banco Mundial, promotores, organizações não-governamentais e outras avenidas.
- Reunindo-se, a pedido, com comunidades locais ou seus representantes, para proporcionar informações sobre as operações do CAO, inclusive sobre como apresentar uma reclamação.

- Comunicando-se, quando possível, na língua das comunidades afetadas pelos projetos.
- Procurando conselhos daqueles que têm conhecimento especializado dentro dos países e levantando conhecimentos locais como base para suas intervenções.
- Mostrando-se sensível a fatores localmente específicos que afetem a capacidade das comunidades de participar na solução do problema e de se comunicar francamente.



O idioma oficial do Escritório do CAO é o inglês. As reclamações podem ser formuladas em qualquer língua. A comunicação com o reclamantes, os relatórios intermediários e finais, os ajustes e os planos corretivos são, quando possível, traduzidos para a língua dos queixosos e qualquer outro idioma que o CAO julgue necessário. Essas comunicações podem ser também apresentadas de uma forma que seja culturalmente mais apropriada.

## 1.5 Sigilo e divulgação de informações

Tanto a divulgação como o sigilo das informações são importantes para o CAO. Embora o sigilo seja importante em alguns casos submetidos ao mediador, a divulgação de informações é crítica para a independência e imparcialidade do CAO. Em certas ocasiões, a divulgação é também importante para chegar a soluções.

Os termos de referência do CAO limitam a sua capacidade de divulgar informações publicamente, por iniciativa própria. O CAO é obrigado a seguir as políticas de divulgação da IFC e da MIGA, que exigem que o sigilo de certas informações sobre negócios seja mantido durante a comunicação com as partes. O CAO observa também o Regulamento de Pessoal do Grupo do Banco Mundial, que exige que o pessoal trate a informação com discrição e não divulgue informações de maneira imprópria. O CAO respeitará também os reclamos de confidencialidade dos queixosos, inclusive o sigilo de suas identidades, como se descreve mais detalhadamente na seção 2.2.5.

Dentro dos parâmetros dessas limitações, o CAO faz todo esforço para garantir a máxima divulgação de relatórios, constatações e resultados dos seus procedimentos. O CAO pode comunicar-se diretamente com os reclamantes e as partes afetadas. Os relatórios que apresentam as conclusões do CAO sobre uma investigação podem ser dados a público, mas o CAO não pode publicar informações recebidas no curso de uma investigação, se a divulgação desse material for restrita nos termos das políticas de divulgação da IFC ou da MIGA. O CAO indicará publicamente quando divulgação é restringida a em resposta a pedido de uma das partes afetadas.

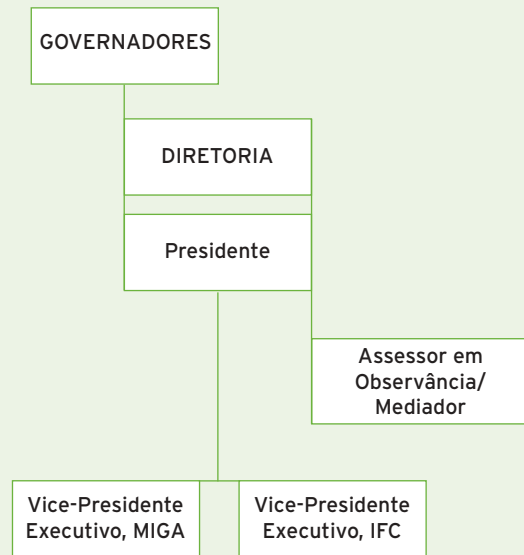
## 1.6 Prestação de contas ao Presidente e à Diretoria do Grupo do Banco Mundial

Periodicamente, o CAO apresenta relatórios ao Presidente do Grupo do Banco Mundial, conforme exigem os termos de referência do CAO de 1999. Um relatório anual é fornecido às Diretorias do Grupo do Banco Mundial (a Diretoria). O relatório é posto à disposição do público. Sumários mais detalhados podem ser fornecidos ao Presidente em sessões informativas periódicas. O foco principal desses relatórios é o oferecimento de uma visão geral das atividades do CAO e o monitoramento da implementação de recomendações.

O CAO apresenta também um documento anual de atualização ao Comitê da Diretoria do Grupo do Banco Mundial sobre Efetividade do Desenvolvimento (CODE) e realiza periodicamente sessões informativas técnicas para suplementar essa informação. Essa atualização anual do CODE é disponível publicamente.

Embora preste contas ao Presidente, o CAO comunica-se também com a Diretoria, regularmente e a pedido. O CAO informa ao Presidente da Diretoria quando uma reclamação é julgada elegível para avaliação. O CAO comunica ao Presidente o resultado de uma avaliação do mediador e informa a Diretoria. O CAO comunica à Diretoria os achados de uma auditoria de observância, após receber autorização do Presidente. O CAO mantém-se constantemente disponível para sessões informativas com a Diretoria, a pedido desta.

## O CAO e o Grupo do Banco Mundial



**O CAO presta contas diretamente ao presidente do Grupo do Banco Mundial. A independência em relação à administração da IFC e da MIGA permite ao CAO proporcionar assessoramento objetivo às organizações, ajudando-as a obter melhores resultados no cumprimento de seus compromissos sociais e ambientais.**

# A Função de Mediador



## 2. A Função de Mediador

### 2.1 Orientação para a resolução de problemas

O principal objetivo do Mediador do CAO é ajudar a resolver problemas suscitados com relação ao impacto social e ambiental de projetos da IFC/MIGA e a melhorar os resultados no terreno. Embora não seja possível resolver todos os problemas, a abordagem adotada pelo CAO proporciona um processo pelo qual as partes têm mais probabilidades de encontrar soluções mutuamente satisfatórias. O objetivo é, mais do que apontar culpados, identificar problemas, recomendar ações corretivas e equacionar questões sistêmicas que hajam contribuído para os problemas.

No desempenho do seu papel de mediador do CAO, ele pode receber e abordar queixas de indivíduos, grupos de pessoas ou organizações que acreditam ter sido ou poder ser afetados pelos impactos sociais e ambientais de projetos da IFC/MIGA.

### 2.2 Formulação de uma queixa

#### 2.2.1 Justificação de uma queixa

As queixas podem se relacionar com qualquer aspecto do planejamento, execução ou impacto de projetos da IFC/MIGA, inclusive mas não limitados a:

- Processos seguidos na preparação de um projeto.
- Adequação das medidas para atenuar impactos sociais e ambientais do projeto.
- Disposições para buscar a participação das comunidades, minorias e grupos vulneráveis envolvidos no projeto.
- A maneira pela qual o projeto é executado.

As razões com base nas quais se pode formular uma reclamação são definidas em termos amplos, a fim de estimular aqueles que têm preocupações em relação a um projeto a procurar remédio. Se as queixas suscitam questões de política e não se relacionam com um projeto específico, o CAO pode tratar das questões suscitadas pela reclamação na sua função consultiva (ver seção 4).

Se, a qualquer tempo após a conclusão da avaliação (ver seção 2.3), o Mediador do CAO julgar que é pouco provável que a queixa seja resolvida ou que haveria uma utilização ineficiente de recursos, o reclamante será informado das razões da decisão de encerrar o processo de mediação. O caso será então transferido à unidade de Observância do CAO para avaliação (ver seção 3.3).

## **2.2.2 Quem pode apresentar uma reclamação?**

Qualquer pessoa, grupo, comunidade, entidade ou outra parte que acredite estar sendo afetada—ou potencialmente afetada—pelos impactos sociais e/ou ambientais de um projeto da IFC/MIGA pode apresentar uma queixa ao Mediador do CAO. Este tem poderes para decidir se deve seguir adiante com uma avaliação, orientado pelos critérios estabelecidos na seção 2.3.

As queixas podem ser formuladas em nome daqueles que julgam estar sendo afetados por um projeto. CAO a queixa seja apresentada através de um representante, este deve identificar claramente as pessoas em cujo nome a queixa é formulada e apresentar prova explícita de que está autorizado a representá-las. Se os supostos reclamantes são de fora do país onde se localiza o projeto, as queixas devem ser apresentadas conjuntamente com uma entidade local. O Mediador do CAO procurará prova de que a(s) organização/ções ou o(s) indivíduo(s) que representa(m) as pessoas afetadas tem/têm autoridade para assim agir.

## **2.2.3 Formulação de uma queixa**

As queixas devem ser formuladas por escrito e podem ser apresentadas em qualquer língua. O CAO fará o possível para responder na língua do reclamante. (A política do Mediador do CAO em matéria de língua é coberta na seção 1.4.) As queixas devem ser enviadas por via postal, fax ou correio eletrônico, ou entregues ao Escritório do CAO em Washington, DC. O endereço completo do Escritório do CAO aparece na última capa destas Diretrizes Operacionais. O CAO pode garantir o sigilo do recebimento de uma reclamação (ver seção 2.2.5).

## **2.2.4 O que incluir numa queixa**

Embora não se exija que se siga um formato rigoroso, as reclamações por escrito devem incluir as seguintes informações:

- Nome, endereço e outras informações para contato com o reclamante.
- Se a pessoa que apresenta a queixa assim o faz como representante de uma pessoa ou comunidade afetada, a identidade daqueles em cujo nome é feita a reclamação.
- Se o reclamante deseja que a identidade dos queixosos ou qualquer informação comunicada como parte da queixa seja mantida em sigilo (enunciando as razões).
- Identidade e natureza do projeto.
- Exposição da maneira pela qual o reclamante acredita ter sido ou ter probabilidade de ser afetado pelos impactos sociais ou ambientais do projeto.

Ademais, seria de grande ajuda para o CAO se os queixosos pudessem fornecer o máximo possível de informações sobre o seguinte:

- Que foi feito pelo queixoso ou pelas partes afetadas para procurar resolver o problema, incluindo especificamente quaisquer contatos com pessoal da IGFC/MIGA, do promotor do projeto ou do governo anfitrião.
- Que aspectos de um problema ainda não foram resolvidos.

- Nos casos em que se julga ter havido não observância das políticas, diretrizes ou procedimentos sociais e ambientais da IFC/MIGA, que políticas, diretrizes ou procedimentos se julga terem sido violados. (Não se exige que o queixoso indique políticas, diretrizes ou procedimentos específicos, mas alguns podem querer fazê-lo.)
- Uma descrição clara dos resultados do processo que o reclamante considera como os mais desejáveis.
- Quaisquer outros fatos relevantes (quaisquer documentos comprobatórios ou outros materiais pertinentes devem ser anexados).

A pedido, o CAO proporcionará orientação sobre como depositar uma reclamação. Encontra-se no apêndice A um modelo de carta-reclamação. Caso a apresentação inicial não seja clara, o CAO procurará outras informações ou esclarecimentos do queixoso. Os reclamantes em potencial podem também entrar em contato com o CAO para esclarecimento, antes de depositar uma queixa.

### 2.2.5 Sigilo

O CAO manterá em sigilo a identidade do reclamante, se for assim solicitado, mas não serão aceitas reclamações anônimas. Pode-se também apresentar, em apoio a uma reclamação, material de caráter sigiloso, o qual não será distribuído sem conhecimento da(s) parte(s) que o submeteu/ram.

Os reclamantes devem estar cientes de que outras partes afetadas, inclusive o promotor do projeto e pessoal da IFC ou MIGA, serão normalmente informadas sobre a substância da reclamação. Cumpra aos queixoso identificar para o CAO, desde o início, qualquer informação que deseje que não seja divulgada. Será ajustado com o queixoso um processo para o manejo da reclamação.

### 2.2.6 Cronologia para o manejo de queixas

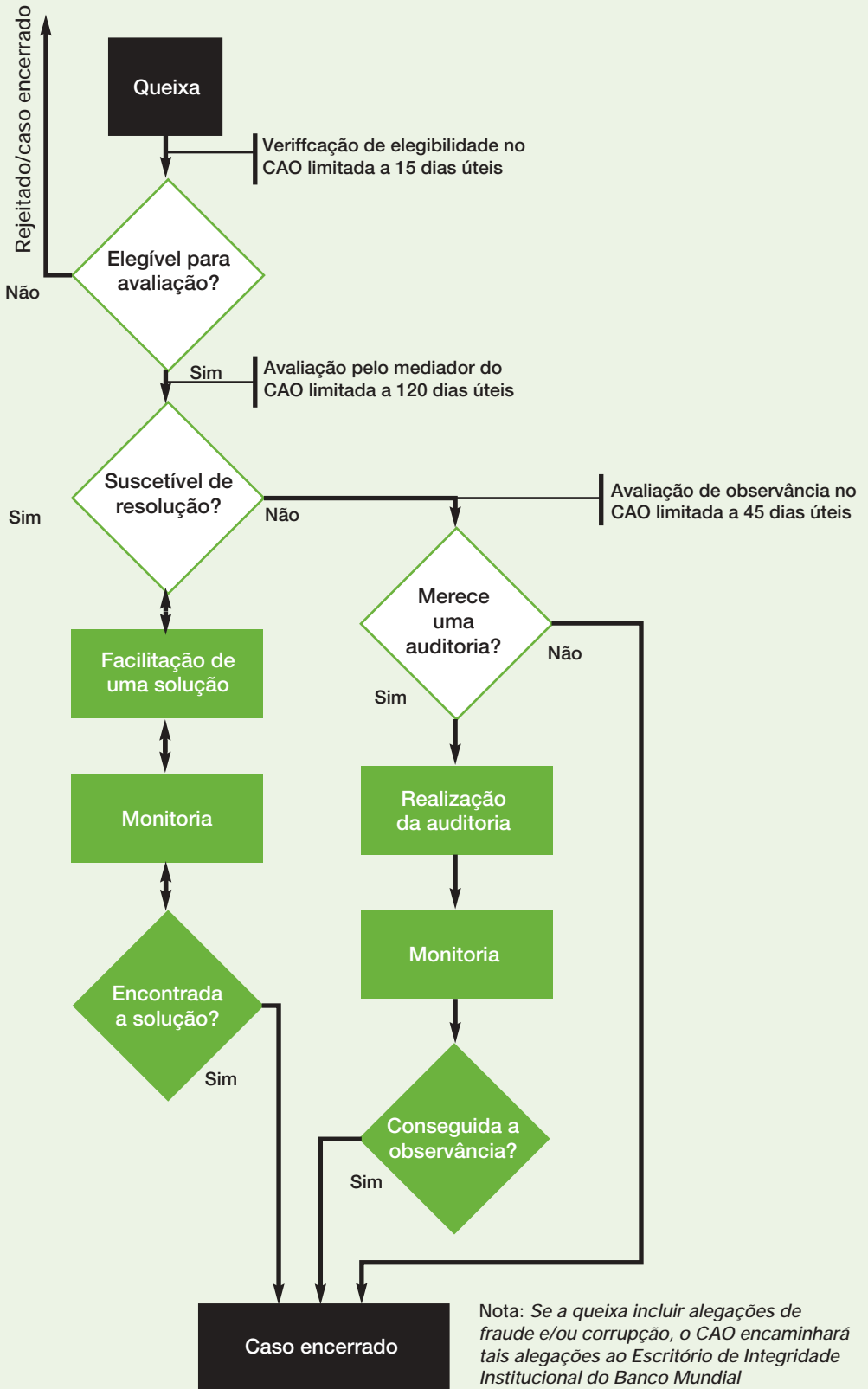
O processo geral seguido pelo CAO ao tratar de queixas é mostrado na figura 2. O CAO compromete-se a assegurar que as queixos sejam consideradas de uma forma pronta e oportuna. O manejo de uma reclamação será acompanhado passo a passo, usando sistemas internos; os procedimentos gerais esboçados na figura 2 serão observados. Se a natureza da reclamação ou circunstâncias especiais tornarem isso pouco prático, a cronologia para o seu manejo será discutida e ajustada entre o CAO e as partes.

Seguir-se-ão, normalmente, as seguintes etapas:

- **Etapa 1** Acusação de recebimento
- **Etapa 2** Avaliação de elegibilidade e decisão de seguir à frente ou não (não mais do que 15 dias úteis)
- **Etapa 3** Avaliação do potencial para lograr a resolução da queixa (não mais do que 120 dias úteis)

Figura 2

## O Manejo de Queixas no CAO





- **Etapa 4** Caso tenha continuidade o processo de mediação do CAO, implementação do Memorando de Entendimento (MDE) mediante facilitação/mediação, comprovação conjunta de fatos ou outro processo acordado de resolução que resulte num acordo de ajuste ou em outra meta apropriada mutuamente acordada
- **Etapa 5** Monitoramento e seguimento
- **Etapa 6** Conclusão

## 2.3 O processo de recebimento e avaliação de queixas

### 2.3.1 Verificação de elegibilidade

A primeira medida tomada pelo Mediador do CAO após receber uma queixa será determinar a sua elegibilidade para avaliação. Esse processo deve levar não mais do que 15 dias úteis. Para ser elegível para avaliação, uma queixa deve demonstrar que:

- Diz respeito a um projeto em que a IFC/MIGA está participando ou que está sendo ativamente considerado.
- As questões nela suscitadas se enquadram no mandato do CAO, no sentido de equacionar impactos ambientais e sociais de investimentos da IFC/MIGA.
- O queixoso (ou aqueles que o queixoso está autorizado a representar) pode ser afetado caso se verifiquem os impactos sociais e/ou ambientais indicados na queixa.

As reclamações de caráter malicioso ou trivial, ou que tenham sido geradas para obter vantagem competitiva, são inelegíveis. Caso a queixa inclua alegações de fraude e/ou corrupção, o CAO encaminhará essas alegações ao Escritório de Integridade Institucional do Banco Mundial. Não são aceitas queixas pertinentes a decisões da IFC e/ou da MIGA sobre decisões relativas a aquisições.

### 2.3.2 Resposta inicial e notificação

#### *Notificação para avaliação*

Uma vez determinada a elegibilidade de uma queixa, o Mediador do CAO imediatamente comunica, por escrito, aos reclamantes, à IFC/MIGA e ao Presidente do Grupo do Banco Mundial, bem como à Diretoria do Grupo do Banco Mundial, que irá realizar uma avaliação de oportunidades para uma resolução colaborativa das questões levantadas na reclamação. Essa comunicação não significa que o CAO esteja endossando a queixa ou acatando as posições nela indicadas; ao contrário, indica tão-somente que o CAO chegou à conclusão de que a queixa é elegível para avaliação, conforme é descrito na seção 2.3.1. O CAO publicará em sua página da Web uma comunicação sobre queixas que atendam aos critérios acima relacionados.

#### *Rejeição*

Caso seja tomada a decisão de rejeitar a queixa, o CAO encerrará o arquivo a ela referente e comunicará essa decisão, por escrito, ao reclamante, enunciando as razões. O CAO notificará também a IFC/MIGA e o promotor do projeto.

### 2.3.3 Avaliação

A finalidade da avaliação é esclarecer os problemas e preocupações suscitados pelo reclamante, angariar informações sobre como outros interessados encaram a situação e ajudar o Mediador do CAO e os interessados a determinar se e de que maneira poderiam eles ter condições para resolver as questões levantadas na queixa.

As indagações-chave a serem consideradas na avaliação compreendem:

- Quem são os principais interessados que seria necessário consultar com relação às questões levantadas na queixa (incluindo, abordagens costumeiras ou alternativas para a resolução de disputas sobre)?
- Quais são os pontos de vista com relação às questões suscitadas na reclamação?
- Quais são seus incentivos para resolver e equacionar a questão?
- Que processos existentes ou novos poderiam ser mais úteis para os interessados para dirimir a queixa (incluindo, abordagens costumeiras ou alternativas para a resolução de disputas sobre)?
- De que melhor maneira poderia o Mediador do CAO dar assistência aos interessados nesse processo?

As avaliações serão levadas a cabo de uma forma flexível e podem incluir diferentes combinações das seguintes atividades:

- Revisão de arquivos da IFC/MIGA.
- Reunião com o reclamante, outras pessoas e comunidades afetadas, pessoal da IFC/MIGA, promotores do projeto, autoridades do governo do país onde este se localiza e representantes de organizações não-governamentais locais e internacionais.
- Visitas aos locais do projeto. Quando planejar uma visita, o Mediador do CAO comunicará seus planos à IFC/MIGA, ao promotor do projeto, aos reclamantes e a outros interessados relevantes.
- Realização de reuniões públicas na área do projeto.

A principal finalidade do levantamento de informações pelo Mediador do CAO durante a avaliação é determinar se e como poderiam os interessados buscar uma resolução dos problemas. O Mediador do CAO não levanta informações com o objetivo de formar juízo sobre os méritos da queixa.

Baseado nos resultados do processo de avaliação, o Mediador do CAO deverá:

- a) Trabalhar com os interessados a fim de produzir um acordo explícito em relação a um processo para abordar as questões levantadas na queixa e outros problemas que possam ter sido identificados durante a avaliação; ou
- b) Determinar a impossibilidade de uma resolução colaborativa, caso em que o Mediador encaminhará a reclamação à unidade de Observância do CAO para avaliação da observância (ver seção 3.3).

A avaliação terminará com a decisão de prosseguir ou não e um claro esboço do curso de ação proposto. A avaliação será concluída no prazo de 120 dias úteis a contar da data em que se haja determinado a elegibilidade para avaliação. O Mediador preparará um relatório de avaliação (incluindo acordos no sentido de dar continuidade a um processo colaborativo ou decisões no sentido de encaminhar o caso à unidade de Observância do CAO) aos interessados, ao Presidente e à Diretoria do Grupo do Banco Mundial e ao público.

## 2.4 Assistência na resolução de problemas

### 2.4.1 Maneiras de abordar a resolução de queixas

Para considerar os problemas, o Mediador do CAO e os interessados diretos podem usar uma ou mais das seguintes abordagens:

#### *Facilitação e partilha de informações*

Em muitos casos, a queixa suscitará questões de fato com respeito aos impactos atuais ou previstos de um investimento. O Mediador do CAO pode ter condições para ajudar os reclamantes a obter informações ou esclarecimentos que resultem numa resolução da perspectiva dos queixosos.

#### *Levantamento conjunto de fatos*

O levantamento conjunto de fatos é um enfoque que incentiva o queixoso, o promotor do projeto e outros interessados diretos a concordar conjuntamente sobre os aspectos a serem investigados, os métodos e o pessoal a serem utilizados para realizar a investigação e a forma em que os interessados farão uso da informação gerada pela investigação.

#### *Diálogo e negociação*

Nos casos em que a comunicação entre interessados é limitada ou foi perturbada, o Mediador do CAO pode encorajar o queixoso, o promotor e outros interessados a entabular diretamente um diálogo e negociações para abordar e resolver as questões suscitadas na queixa. O Mediador do CAO poderá oferecer treinamento e/ou peritos para dar assistência aos interessados nesse processo.

#### *Conciliação e mediação de terceiros*

Em certos casos, pode ser apropriada uma intervenção mais formal do Mediador do CAO para resolução de problemas. Isso pode assumir diversas formas, inclusive procedimentos simples de conciliação dirigidos pelo Mediador e/ou mediação de terceiros especialistas. Buscar-se-á a conciliação e a mediação de terceiros somente se for aceitável por todas as partes.

### 2.4.2 Efetivação e documentação de acordos

O principal objetivo das abordagens empenhadas na resolução de problemas será equacionar as questões suscitadas na queixa e qualquer outro problema significativo relevante para o queixoso, identificado durante a avaliação ou no processo de resolução de problemas, de uma forma que seja aceitável pelas partes afetadas. Os acordos negociados durante esses processos podem incluir propostas para ação futura, com, por exemplo, um programa de ação corretiva a ser adotado pela IFC/MIGA ou pelo promotor do projeto. Os acordos devem ser específicos no que tange ao objetivo, natureza e requisitos. Incentivos ou desincentivos, temporalmente condicionados ou de outra forma, podem fazer parte de qualquer solução negociada.

Na busca de uma resolução, o Mediador do CAO não endossará acordos que possam ser coercitivos para uma ou mais partes, contrários às políticas da IFC/MIGA ou tendentes a violar leis internas das partes ou o direito internacional.

O Mediador do CAO pode concluir e encerrar uma queixa se houver sido alcançado um acordo satisfatório. O Mediador facilitará a documentação do acordo e das decisões. O CAO comunicará o resultado ao Presidente e à Diretoria do Grupo do Banco Mundial e ao público.

### **2.4.3 Sigilo e divulgação**

O sigilo é um aspecto importante do processo de conciliação e mediação. Quando assim solicitado, o Medidor do CAO manterá todas as comunicações com aqueles que buscam assistência sob rigoroso sigilo, tomando todas as providências razoáveis para proteger esse sigilo.

As partes serão cientificadas pelo CAO se o sigilo estiver restringindo os esforços para buscar uma resolução satisfatória.

É necessário que todos os envolvidos no processo de mediação do CAO, particularmente a IFC/MIGA e o promotor do projeto, se sintam confiantes em que a sua participação franca em processos colaborativos não virá comprometer a sua posição, caso venha a ser feita uma subsequente auditoria de observância. Assim sendo, em casos nos quais o Mediador do CAO transfere uma reclamação à unidade de Observância do CAO, informações sigilosas recebidas na função de mediação não serão compartilhadas com a unidade de Observância do CAO, salvo se houver permissão expressa nesse sentido da(s) parte(s) relevante(s).

Ao mesmo tempo que protege o sigilo das informações fornecidas pelos interessados, o CAO colocará seus relatórios de avaliação à disposição dos interessados, inclusive a IFC/MIGA, o Presidente e a Diretoria do Grupo do Banco Mundial e o público. Os relatórios de avaliação incluem resumos de questões-chave e a perspectiva dos interessados com relação àqueles problemas (geralmente num formato que não identifica a origem) e os acordos ajustados ou decisões de encaminhar o caso à unidade de Observância do CAO. A divulgação contribui significativamente para a transparência da função do mediador e serve de poderoso incentivo à observância dos acordos obtidos.

### **2.4.4 Ação no caso de não chegarem os interessados a um acordo**

Nos casos em que os interessados diretos se vêem impossibilitados de resolver os problemas mediante um processo colaborativo dentro do prazo acordado, o Mediador do CAO procurará primeiro dar assistência aos interessados visando a quebra do(s) impasse(s). Não sendo isso possível, o Mediador do CAO informará aos interessados, inclusive pessoal da IFC/MIGA, ao Presidente e à Diretoria do Grupo do Banco Mundial e ao público, que o Mediador do CAO trancou a queixa e a transferiu à unidade de Observância do CAO para avaliação.

### **2.4.5 Monitoramento e seguimento**

O Mediador do CAO fará o possível para assegurar que o acordo entre as partes contenha disposições referentes a revisão e monitoramento. Pode-se conseguir isso mediante a inclusão no corpo do acordo de cronogramas mutuamente aceitáveis e indicadores de resultados. O Mediador pode também passar em revista a implementação das suas próprias recomendações pelos promotores, e pela IFC/MIGA, e comunicar o fato ao Presidente e informar a Diretoria do Grupo do Banco Mundial.

Quaisquer acordos a que cheguem as partes ou quaisquer recomendações do Mediador do CAO incluídas nos relatórios ao Presidente geralmente conterão um programa e cronogramas para implementação. O monitoramento de quaisquer modificações feitas em resposta a acordos ou recomendações deve ser integrado na gestão normal de projetos e no monitoramento da IFC/MIGA. O Mediador do CAO fará regularmente o monitoramento da implementação dos acordos ou recomendações e divulgará publicamente suas constatações em relatórios de monitoramento no seu site na Internet. Os relatórios de monitoramento serão também diretamente distribuídos aos reclamantes, bem como à IFC/MIGA. O CAO pode pedir que pessoal da IFC/MIGA ou de outros organismos no terreno proporcione assistência na implementação dos acordos de monitoramento que dão conta do que está acontecendo no local do projeto.

O Mediador, como é exigido, dará ciência ao Presidente e à Diretoria do Grupo do Banco Mundial de suas constatações com respeito à implementação de suas recomendações.



# A Função Observância



## 3. A Função Observância

### 3.1 Finalidade e ênfase da auditoria de observância

A unidade de Observância supervisiona, no nível de projetos, auditorias do desempenho social e ambiental da IFC/MIGA. A auditoria do CAO tem por objetivo assegurar a observância de políticas, padrões, diretrizes, procedimentos e condições da participação da IFC/MIGA e assim melhorar o desempenho social e ambiental.

A auditoria de observância volta o seu foco para a IFC e a MIGA e para a maneira pela qual a IFC/MIGA se inteira(m) do desempenho de um projeto. Em muitos casos, porém, será necessário, na avaliação do desempenho do projeto e das medidas para executá-lo, revisar os atos dos promotores do projeto e verificar resultados no terreno para lograr os requisitos pertinentes.

### 3.2 Definições e abordagem da auditoria de observância

A definição prática de auditoria de observância adotada pela unidade de Observância do CAO é a seguinte:

Uma auditoria de observância é um processo sistemático e documentado de verificação para obter e avaliar objetivamente provas que permitam determinar se as atividades, condições, sistemas de gestão ambientais e sociais ou informações pertinentes estão em conformidade com os critérios de auditoria.

Os critérios de auditoria compreendem políticas, padrões de desempenho, diretrizes, procedimentos e exigências da IFC/MIGA cuja violação poderia levar a conseqüências sociais e ambientais adversas. Os critérios de auditoria podem ter tido origem ou decorrer de avaliações ou planos ambientais e sociais, exigências legais e regulamentares do país anfitrião (inclusive obrigações legais internacionais), disposições sociais, sanitárias ou de segurança do Grupo do Banco Mundial, da IFC/MIGA ou de outras condições para participação da IFC/MIGA.

Via de regra, a auditoria basear-se-á numa revisão de documentos, entrevistas, observação de atividades e condições ou outros meios apropriados. A verificação de provas é uma parte importante do processo de auditoria.

Um esboço do enfoque adotado na auditoria de observância é ilustrado na figura 2.

## 3.3 O processo de auditoria de observância

### 3.3.1 Iniciando uma auditoria de observância

Uma auditoria de observância pode ser iniciada em resposta a qualquer das seguintes circunstâncias:

- Um pedido da alta administração da IFC/MIGA ou do Presidente do Grupo do Banco Mundial.
- Uma reclamação transferida do Mediador do CAO, onde não foi possível uma resolução.
- A critério do Vice-Presidente do CAO.

Os pedidos de auditoria de observância da alta administração ou do Presidente serão feitos ao CAO por escrito.

### 3.3.2 Tipos de auditoria de observância

O CAO levará a cabo somente auditorias de observância a nível de projetos, e não auditorias a nível institucional ou programático. Essa abordagem deve garantir um mínimo de sobreposição com as atividades do pessoal dos serviços ambientais, sociais e de avaliação dentro da IFC/MIGA ou com o trabalho de auditoria do Departamento de Auditoria Interna do Banco Mundial.

Caso haja inquietações de caráter geral com relação à aplicação de uma política, diretriz ou procedimento, que possa ter efeito adverso sobre os resultados sociais e ambientais, essas inquietações podem ser consideradas no âmbito da função consultiva do Escritório do Assessor em Observância/Mediador (ver seção 4).



### 3.3.3 Avaliação de pedidos de auditoria

Antes de iniciar uma auditoria de observância, a unidade de Observância do CAO iniciará uma avaliação para determinar se deve ser feita tal auditoria.

O objetivo do processo de avaliação é assegurar que sejam iniciadas auditorias de observância somente para projetos que dêem margem a substanciais preocupações em relação aos resultados sociais ou ambientais.

As avaliações limitam-se às questões levantadas nos pedidos de auditoria de observância ou, em casos encaminhados pelo Mediador do CAO, a problemas relacionados com a própria queixa.

A unidade de Observância do CAO pode requerer esclarecimentos durante a avaliação, mas não aceitará uma expansão do âmbito definido no pedido ou para além das questões relacionadas com a reclamação e identificadas durante a avaliação feita pelo Mediador do CAO.

O prazo para a avaliação é limitado a 45 dias úteis, contados da data em que a unidade de Observância do CAO recebe o caso.



Se a unidade de Observância do CAO chegar à conclusão de que as questões não se enquadram nos critérios de avaliação, o CAO encerrará o caso.

Para garantir uma completa auditoria de observância, desaconselha-se limitar prescritivamente as condições nas quais deve ser feita a auditoria. Contudo, para orientar o processo de avaliação, o CAO aplica diversos critérios básicos. Estes são configurados como uma série de perguntas para testar o valor de levar a cabo uma auditoria de observância e se a IFC/MIGA pode documentar a observância prontamente:

- Há indícios de significativos resultados sociais e ambientais adversos agora ou no futuro?
- Há indicações de que uma política ou outros critérios de auditoria podem não ter sido seguidos ou aplicados adequadamente?
- Há provas a indicar que disposições da IFC/MIGA, observadas ou não, deixaram de proporcionar um nível de proteção adequado?

No contexto da auditoria de observância dentro da IFC/MIGA, procura-se saber se:

- Os resultados sociais ou ambientais são condizentes com o desejado efeito das disposições de política ou contrários a eles.
- Por não terem sido considerados aspectos sociais ou ambientais como parte do processo de revisão, verificaram-se resultados que são contrários aos desejados efeitos das disposições do política.

As avaliações ou auditorias de observância do CAO levarão em consideração como a IFC/MIGA se certificaram da observância da legislação nacional, juntamente com outros critérios de auditoria. O CAO não tem autoridade no que se refere aos processos jurídicos. O CAO não é um tribunal de apelação nem um mecanismo de coação legal, assim como não é substituto de sistemas jurídicos internacionais ou sistemas judiciários em países anfitriões.

Na realização da avaliação, a unidade de Observância do CAO manterá discussões com a equipe de projeto da IFC/MIGA e outras partes pertinentes, a fim de compreender a validade das preocupações, quais os critérios usados pela IFC/MIGA para se certificar do desempenho do projeto, como a ICF/MIGA se certificaram da observância desses critérios e, de modo geral, se uma auditoria é a resposta adequada.

### **3.3.4 A divulgação dos resultados da avaliação e a decisão de auditar**

Uma vez concluída uma avaliação, o Vice-Presidente Executivo da IFC/MIGA, o Presidente e a Diretoria do Grupo do Banco Mundial serão informados por escrito, assim como os pertinentes diretores de departamento ou gerentes associados com o projeto. Se uma avaliação for resultado de uma reclamação ao Mediador do CAO, o reclamante será também informado por escrito e um resumo dos resultados será dado a público.

Nos casos em que uma auditoria é iniciada pelo Vice-Presidente do CAO, um memorando explicando as razões da proposta de auditoria será apresentado ao Vice-Presidente Executivo da IFC/MIGA. A decisão final de levar a cabo uma auditoria será tomada em consulta com o(s) Vice-Presidente(s) Executivo(s), mas a critério do Vice-Presidente do CAO.

### 3.3.5 Formulação de termos de referência para auditorias de observância

Para todas as auditorias, preparar-se-ão termos de referência (TDR), os quais serão submetidos à administração da IFC/MIGA. Uma cópia do TDR será também enviada aos chefes de todos os departamentos associados com o projeto. O TDR especificará:

- Os objetivos e o âmbito da auditoria.
- Os critérios de auditoria específicos identificados durante a avaliação.
- Uma breve descrição do projeto a ser auditado.
- O enfoque da auditoria, seus métodos e tarefas específicas dos consultores.
- Um cronograma de tarefas de auditoria, identificando as exigências referentes a cronologia e apresentação de relatórios.
- Orientação sobre a estrutura e o formato dos relatórios a serem submetidos.

### 3.3.6 Pessoal designado para auditorias de observância

Cabe ao pessoal do CAO a responsabilidade pela gestão do processo de auditoria, pela determinação do conhecimento e das aptidões necessárias para levá-la a cabo e pela contratação de especialistas conforme seja apropriado.

As considerações fundamentais na contratação de especialistas externos para equipes de auditoria são competência, independência e imparcialidade. O auditores terão a obrigação contratual de não discutir o processo de auditoria ou constatações correlatas sem aprovação do CAO.

### 3.3.7 Procedimento para auditoria de observância



Será necessário adaptar o enfoque geral de uma auditoria de observância ilustrado na figura 2 e descrito adiante, dependendo das circunstâncias específicas do projeto auditado. Em geral, o processo de auditoria incluirá as seguintes etapas:

- **Etapa 1** Avaliação (45 dias úteis).
- **Etapa 2** Formulação dos termos de referência.
- **Etapa 3** Orientação da equipe de auditoria, realização da revisão inicial de documentos e preparação de protocolos de auditoria.
- **Etapa 4** Realização de visitas de verificação in loco.
- **Etapa 5** Preparação do relatório.
- **Etapa 6** Monitoramento e encerramento.

## 3.4 Sigilo, apresentação de relatórios e divulgação

### 3.4.1 Sigilo e divulgação

O CAO segue obrigatoriamente as políticas sobre divulgação da IFC e da MIGA, que exigem que o sigilo de certas informações de negócios seja respeitado. Dentro dessas limitações, há uma forte presunção em favor da divulgação, com referência a todas as atividades do CAO, inclusive relatórios e constatações após uma auditoria de observância. A divulgação pública desses relatórios gera responsabilização pública para a IFC e a MIGA.

### 3.4.2 Preparação de relatórios

O relatório de auditoria será preparado sob a direção a unidade de Observância do CAO. Tipicamente, o relatório incluirá:

- Um sumário executivo das constatações.
- Uma breve descrição do projeto.
- Uma descrição das preocupações fundamentais que deram origem à auditoria.
- Os objetivos e o âmbito da auditoria.
- Os critérios pelos quais foi levada a cabo a auditoria.
- As constatações da auditoria com relação à não observância e a quaisquer resultados sociais e ambientais adversos, inclusive a medida em que estes são verificáveis.

Será distribuída uma versão preliminar do relatório à alta administração da IFC/MIGA e a todos os departamentos pertinentes, para revisão de dados e comentários. Estes devem ser apresentados por escrito ao CAO, dentro de 15 dias úteis contados do recebimento pelos departamentos.

Uma vez recebidos os comentários da IFC/MIGA sobre a versão para consulta, a unidade de Observância do CAO completará o relatório. O relatório final será apresentado à alta administração da IFC/MIGA, esperando uma resposta. Será publicada uma notícia no site do CAO na Internet. A IFC/MIGA tem 15 dias para apresentar uma resposta escrita ao CAO. O relatório de auditoria e qualquer resposta recebida da IFC/MIGA serão então encaminhados ao Gabinete do Presidente do Grupo do Banco Mundial. O Gabinete do Presidente poderá modificar editorialmente o conteúdo do relatório de auditoria. O Presidente pode servir-se dessa oportunidade para discutir os achados da auditoria com o CAO. Uma vez que o Presidente se declare satisfeito com a resposta da alta administração da IFC/MIGA, o Gabinete do Presidente autorizará a liberação do relatório de auditoria e das respostas. O Presidente retém discricção para tal autorização. Após a autorização, a unidade de Observância do CAO distribuirá o relatório de auditoria e a resposta da alta administração à Diretoria do Grupo do Banco Mundial e divulgará ambos os documentos no site do CAO na Internet.



### 3.4.3 Monitoramento e encerramento de auditorias

Nos casos em que a IFC, a MIGA e/ou os promotores do projeto se achem de acordo, a unidade de Observância do CAO encerrará a auditoria.

Nos casos em que se haja constatado inobservância por parte da IFC/MIGA, a unidade de Observância do CAO manterá aberta a auditoria e fará o monitoramento da situação, até que medidas tomadas pela IFC/MIGA assegurem ao CAO que a IFC/MIGA estarão de novo em concordância. O CAO encerrará então a auditoria.

O CAO dará a público a situação atual de todos os seus casos pertinentes a observância.

# A Função Consultiva



# 4. A Função Consultiva

## 4.1 Origem e princípios da função consultiva

### 4.1.1 Origem da função consultiva

Os termos de referência do CAO definem o alcance da sua função consultiva, que inclui assessoramento à administração da IFC e da MIGA e ao Presidente do Grupo do Banco Mundial sobre questões ambientais e sociais amplas relacionadas com políticas, padrões, procedimentos, diretrizes, recursos e sistemas estabelecidos para garantir uma adequada análise e monitoramento dos projetos da IFC e da MIGA.

### 4.1.2 Princípios em que se baseia a função consultiva

A função consultiva do CAO apóia-se em diversos princípios:

- O assessoramento do CAO visa melhorar o desempenho sistemicamente.
- O CAO não proporciona assessoramento específico para um projeto, mas pode oferecer pareceres de caráter genérico sobre questões e tendências emergentes ou estratégias em matéria de políticas, procedimentos, questões de princípios, e assim por diante.
- A prestação de assessoria será baseada numa cuidadosa consideração dos critérios básicos de triagem.
- Sempre que tiver origem no CAO, o assessoramento será derivado de lições aprendidas em virtude seja da função de mediador do CAO, seja da função observância.
- O assessoramento é sempre prestado formalmente, por escrito, e a sua divulgação fica a critério do CAO.
- As atividades consultivas devem ser condizentes com as atividades do CAO nas funções de mediação e observância, apoiando-as, e não prejudiciais a elas.

Os princípios têm por finalidade assegurar que a função consultiva dê apoio ao CAO nas funções de mediação e observância e que os limitados recursos do CAO só sejam aplicados à função consultiva quando tal seja apropriado.

## 4.2 Início da função consultiva e determinação do âmbito do assessoramento

### 4.2.1 Início da função consultiva

O assessoramento pode ser iniciado ou solicitado por uma das seguintes razões:

- Um pedido da alta administração da IFC/MIGA, do Presidente ou da Diretoria do Grupo do Banco Mundial.
- Um pedido de qualquer outro departamento da IFC/MIGA, podendo os departamentos operativos e outros departamentos solicitar também assessoramento do CAO, quer diretamente, quer por intermédio das respectivas equipes de alta administração.
- A instâncias do Vice-Presidente CAO: durante o curso das atividades do CAO pertinentes a mediação e observância, podem-se manifestar inquietações sistêmicas que podem justificar o assessoramento (com relação, por exemplo, à aplicação de uma política ou diretriz).

Os pedidos de assessoramento podem ter início com discussões informais, devendo, porém, ser apresentados ao CAO por escrito. Cada pedido de assessoramento será submetido a um processo de avaliação, para determinar se deve ser considerado. A decisão deve ser tomada normalmente no prazo de 10 dias úteis contados do recebimento formal do pedido.

#### **4.2.2 Determinação dos objetivos e do alcance do assessoramento**

Os objetivos específicos do assessoramento dependerão da natureza do pedido, incluindo, porém, tipicamente, uma destas razões:

- Efetivação de melhoramentos sistêmicos no desempenho da IFC/MIGA na esfera ambiental ou social, equacionando deficiências em sistemas, políticas, diretrizes ou procedimentos, ou na sua interpretação ou aplicação.
- Ajuda no sentido de que a IFC/MIGA compreenda de que forma podem ser cumpridas mais efetivamente as suas obrigações na esfera ambiental ou social.



- Fortalecimento das fronteiras do comportamento ambiental ou socialmente responsável por parte quer da IFC, quer da MIGA, mediante assessoramento sobre questões, tendências ou processos estratégicos ou sistêmicos emergentes.

O alcance dependerá também da natureza do projeto. Em geral, o CAO operará em forma interativa com o iniciador do pedido, para determinar o alcance deste. Os entendimentos pertinentes serão resumidos num memorando. Caso se tenham em vista atividades consultivas mais complexas, preparar-se-ão Termos de Referência (TDR) detalhados ou um documento de enfoque, enunciando claramente o alcance. Esse TDR ou documento de enfoque pode ser sujeito a comentários internos e/ou externos, antes de ser finalizado, a critério do CAO. O TDR e os documentos de enfoque serão formulados, via de regra, em forma interativa, entre o iniciador do pedido e o CAO, correspondendo a este, porém, a responsabilidade final por seu conteúdo.

#### 4.2.3 Avaliação de pedidos de assessoramento

O processo de avaliação tem por objetivo assegurar que sejam levadas a cabo atividades interativas após a adequada consideração dos seguintes fatores:

- Ao proporcionar assessoramento, estará o CAO operando de uma forma compatível com o seu mandato?
- Irá o assessoramento focar problemas, tendências, questões sistêmicas, políticas, diretrizes ou procedimentos de caráter estratégico?
- Irá o assessoramento focar assuntos que não são adequadamente abordados nas formas existentes de orientação ou assessoramento institucional?
- Irá o assessoramento evitar o equacionamento de problemas que se relacionam com um projeto individual?
- Existem suficientes recursos (humanos e financeiros) para responder efetivamente ao pedido de assessoramento? Caso negativo, serão consignados suficientes recursos adicionais para essa atividade?



Para que um pedido de assessoramento seja aceito, todas as perguntas relevantes acima devem receber uma resposta positiva. Na avaliação de pedidos de assessoramento, podem ocorrer discussões com o respectivo iniciador e com outros, a fim de compreender melhor a origem de suas preocupações e verificar se uma atividade consultiva por parte do CAO constitui a resposta apropriada. Uma vez tomada uma decisão, o iniciador do pedido será informado por escrito. Quando possível, os cronogramas para o assessoramento serão especificados por escrito. Caso o CAO se recuse a dar assessoria, as razões serão enunciadas. Se os pedidos de assessoramento forem aceitos, o Presidente e a alta administração da IFC/MIGA serão informados por escrito.





## 4.3 Enfoque da função consultiva

### 4.3.1 Mantendo uma assessoria independente e designando pessoal para atividades consultivas

Independência é a chave da prestação de assessoramento imparcial e objetivo, e exige que sejam evitados possíveis conflitos de interesses. Não acreditando na independência dos peritos externos, o pessoal da IFC/MIGA ou os interessados e partes afetadas pouca confiança terão na assessoria resultante. Na prática, isso significaria que cumpre aos peritos externos dar conta de qualquer envolvimento passado ou atual com a IFC ou a MIGA, para que o CAO possa determinar casuisticamente se há conflitos de interesse. Em circunstâncias excepcionais, os entendimentos contratuais entre consultores e o CAO podem impor restrições de caráter temporal ao seu futuro envolvimento com a IFC ou a MIGA. Funcionários da IFC e da MIGA não tomarão parte em atividades consultivas, a fim de assegurar que o assessoramento permaneça verdadeiramente independente.

Algumas atividades consultivas serão desenvolvidas internamente, ao passo que outras implicarão o uso de consultores. As atividades consultivas que são manejadas exclusivamente por pessoal do CAO podem ser chefiadas quer pelo(a) próprio(a) Assessor(a) em Observância/Mediador(a), quer por pessoal mediador ou de observância. Se for necessário apoio de consultores externos, a atividade consultiva terá à frente pessoal do CAO, sobre o qual recairá a responsabilidade pelo processo e pelos produtos consultivos. Todos os especialistas externos que participam em atividades consultivas deverão assinar acordos de confidencialidade legalmente cogentes antes de iniciar seu trabalho.

#### **4.3.2 Equilíbrio da necessidade de transparência com a necessidade de evitar assessoramento específico para dado projeto**

Por uma questão de princípio, o Escritório do Assessor em Observância/Mediador empenha-se ao máximo na transparência no tocante às suas três funções. Esse princípio, contudo, deve ser também equilibrado com a exigência, enunciada nos termos de referência, de que seja evitado assessoramento específico para dado projeto. Devido a isso, o CAO não divulgará qualquer informação específica de projeto relacionada com suas atividades consultivas. Na prática, isso significa que:

- Nos casos em que o assessoramento decorre de atividades ligadas a mediação ou de auditorias de observância em relação a projetos que já foram submetidos a certo nível de divulgação externa pelo CAO (e de assessoramento originado no CAO), os projetos específicos que deram ensejo ao assessoramento podem ser mencionados em documentos divulgados publicamente.
- Nos casos em que o assessoramento é divulgado publicamente e se baseou em lições aprendidas de diversos projetos da IFC/MIGA, os diferentes projetos individuais geralmente não serão identificados na revisão consultiva ou no relatório informativo.



## 4.4 Sigilo, relatórios e divulgação

### 4.4.1 Sigilo e divulgação

O CAO é obrigado a respeitar as políticas da IFC e da MIGA sobre divulgação. Em circunstâncias excepcionais, pode ele aceitar um papel consultivo em casos em que haja, desde o princípio, acordo proibindo a divulgação de memorandos ou relatórios de assessoria. O CAO pode, contudo, usar de discricção no tocante a aceitar ou não aceitar um pedido de assessoramento sujeito a tais limitações. Em geral, a presunção é a favor da divulgação, senão imediata, então, dentro de um prazo razoável.

### 4.4.2 Preparação de relatórios e públicos-alvo

Toda assistência consultiva terá a forma de um memorando ou relatório de assessoria. O prazo para preparação de relatórios e para comentários será ajustado desde o início e confirmado por escrito, seja nos termos de referência, seja no documento de enfoque ou num memorando ao iniciador de um pedido de assessoramento. Os públicos-alvo do assessoramento serão também objeto de concordância prévia, para públicos tanto internos como externos. Cópias dos memorandos ou relatórios de assessoria serão enviadas ao Presidente do Grupo do Banco Mundial e à alta administração da IFC/MIGA, não importa quem tenha dado origem ao pedido de assessoramento. Esses documentos podem ser também divulgados, a critério do CAO.

Sempre que apropriado, os relatórios de assessoria serão enviados primeiro ao Presidente, com cópia para a alta administração e todos os departamentos pertinentes. A sua apresentação ao Presidente será informada no site do CAO na Internet. Uma vez revisto pelo Presidente (e com ele discutido, conforme seja apropriado) o relatório será divulgado no site do CAO na Internet.

### 4.4.3 Monitoramento e seguimento

As recomendações consultivas serão integradas nas atividades de monitoramento e avaliação em curso no CAO. Este fará o monitoramento da implementação de recomendações consultivas na IFC e na MIGA e disso dará ciência anualmente ao Presidente do Grupo do Banco Mundial.



# Apêndice A.

## Modelo de Carta de Queixa ao CAO

Ao  
Assessor em Observância/Mediador  
International Finance Corporation  
2121 Pennsylvania Avenue NA  
Washington, DC 20433 USA  
Fax (+1) (202) 522-7400  
e-mail: cao-ombudsman@ifc.org

O(s) abaixo assinado(s), \_\_\_\_\_, formulam(amos) uma queixa com relação ao projeto \_\_\_\_\_, localizado em \_\_\_\_\_.

A queixa é formulada em nome de \_\_\_\_\_ (se não for aplicável, ignorar).

Vivo/Vivemos na área denominada \_\_\_\_\_ (indicar em mapa anexo, se possível). Posso/Podemos ser encontrado(s) no seguinte endereço, telefone , fax e correio eletrônico:

---

Rua e número

---

Endereço postal (se diferente da rua e número acima)

---

País

C.E.P.

---

Telefone

---

Fax

---

Endereço eletrônico

Desejo/Desejamos que minha/nossa identidade não seja divulgada (se não for aplicável, ignorar)

Fui/Fomos ou tenho/temos probabilidades de ser afetado(s) pelos impactos sociais e ambientais do projeto, no(s) seguinte(s) aspecto(s):

Se possível, queira fornecer as seguintes informações:

- Descrição do nome, localização e natureza do projeto (se possível, forneça um mapa).
- Descrição das medidas por mim/nós tomadas para resolver esses problemas (se possível, incluir datas ou ocasião).
- Lista de outras pessoas por mim/nós procuradas numa tentativa de resolver tais problemas (se possível, incluir cópias de correspondência)
- Quaisquer outros fatos relevantes em apoio a esta queixa.

Ademais, queira responder à seguinte pergunta:

- Gostaria/Gostaríamos de ver esta queixa resolvida da seguinte maneira: (o CAO não pode garantir que ajudará o reclamante a obter esse resultado, mas esta informação ajudará a concentrar a atenção em abordagens que possam resolver o problema).

Acrescentar cópias de quaisquer documentos e outros materiais pertinentes.

**Nota:** O CAO manterá sob sigilo a identidade dos queixosos, se assim for solicitado, mas não aceitará reclamações anônimas. Pode ser também juntado, em caráter sigiloso, material para apoiar uma queixa, e esse material não será divulgado sem consentimento da parte que o haja submetido.

Os queixosos devem estar cientes de que outras partes afetadas, inclusive o promotor do projeto e pessoal da IFC ou da MIGA, serão, via de regra, informadas a respeito da substância da reclamação. Os queixosos devem identificar para o CAO, desde o início, quaisquer informações que não queiram que sejam divulgadas. O processo de manejo da queixa será objeto de acordo com o queixoso.

# GLOSSÁRIO

**ASSESSOR DO CAO** Pessoal do CAO em função consultiva.

**CAO** Escritório do Assessor em Observância/Mediador, unidade externa de prestação de contas da IFC e da MIGA para preocupações ambientais e sociais.

**CODE** (Committee on Development Effectiveness) Comitê da Diretoria do Grupo do Banco Mundial que tem o mandato de monitorizar e aquilatar a efetividade do Grupo do Banco Mundial no cumprimento de sua missão de reduzir a pobreza.

**DIAS ÚTEIS** Os dias úteis vão de segunda a sexta-feira, excetuados os feriados, conforme os define o Grupo do Banco Mundial. O número de dias úteis incluído nas diretrizes operacionais exclui o tempo necessário para tradução, que pode levar muitos dias úteis, dependendo da língua.

**DIRETORIA** Existem quatro Diretorias Executivas, representando as quatro instituições do Grupo do Banco Mundial. O CAO tem interação com duas delas: a da Corporação Financeira Internacional (IFC) e a da Agência Multilateral de Garantia de Investimentos (MIGA). Os Diretores Executivos que servem nessas Diretorias são usualmente os mesmos.

**IFC** Corporação Financeira Internacional, membro do Grupo do Banco Mundial que promove o crescimento nos países em desenvolvimento financiando investimentos do setor privado e proporcionando assistência técnica e assessoramento a governos e empresas. A IFC proporciona empréstimos e financiamento acionário para empreendimentos comerciais em países em desenvolvimento.

**MDE** Memorando de Entendimento. Emitido em caso de suspensão do processo de

mediação do CAO. O MDE enuncia os ajustes acordados para facilitação/mediação, levantamento conjunto de fatos ou outro processo de resolução mutuamente acordado que leve a um acordo de solução ou a outras metas mutuamente acordadas e apropriadas.

**MEDIAÇÃO** Intervenção de um terceiro neutro numa disputa ou negociação, com o objetivo de ajudar as partes do litígio a chegar voluntariamente a sua própria solução mutuamente acordada.

**MEDIADOR DO CAO** O CAO no desempenho da função mediação.

**ONG** Organização não-governamental ou organização da sociedade civil.

**PROMOTOR** O termo “promotor” refere-se primariamente ao patrocinador de um projeto da IFC/MIGA. O termo, contudo, tem um uso mais geral, com referência à parte à qual é mais apropriado apresentar os problemas levantados na reclamação, inclusive o mutuário de fundos da IFC ou o receptor de financiamento acionário da Corporação, o investidor coberto por garantia da MIGA e/ou a entidade que está executando/executou o projeto em questão.

**RECLAMANTE** Indivíduo(s), grupo(s) de pessoas ou organização/ções que apresentam uma reclamação ao CAO. Queixoso.

**TERMOS DE REFERÊNCIA** Define as condições de exercício de uma tarefa específica, esclarecendo o alcance, as limitações, as tarefas e os objetivos.

**UNIDADE DE OBSERVÂNCIA DO CAO** Quadro de pessoal do CAO que desempenha a função Observância.

**VICE-PRESIDENTE CAO** Chefe do Escritório do Assessor em Observância/ Mediador. Tem o título Assessor em Observância/ Mediador.



Abril de 2007



2121 Pennsylvania Avenue NW

Washington DC 20433

Telefone: (+1)202-458-1973

Fax: (+1) 202-522-7400

Endereço eletrônico:

[cao-compliance@ifc.org](mailto:cao-compliance@ifc.org)

[www.cao-ombudsman.org](http://www.cao-ombudsman.org)

