

Abordagem para Responder a Preocupações com Ameaças e Represálias nas Operações do CAO



COMPLIANCE ADVISOR OMBUDSMAN

introdução

O Escritório do Ouvidor da Assessoria de Conformidade (CAO) é o mecanismo independente de prestação de contas da Corporação Financeira Internacional (IFC) e da Agência Multilateral de Garantia de Investimentos (MIGA), os braços do setor privado do Grupo Banco Mundial. O CAO está subordinado diretamente ao Presidente do Grupo Banco Mundial, e seu mandato é ajudar a responder, de maneira justa, objetiva e construtiva, às reclamações das pessoas afetadas pelos projetos apoiados pela IFC ou pela MIGA e melhorar os resultados ambientais e sociais desses projetos.

O mandato e a função do CAO refletem a realidade de que muitos projetos de desenvolvimento implicam riscos socioambientais. Nesse contexto, é

essencial que uma pessoa impactada possa falar sobre os impactos dos projetos de desenvolvimento abertamente e sem temor, sobretudo quando ela pertence a uma comunidade que já é vulnerável em consequência da sua situação na sociedade. As pessoas que recorrem ao CAO costumam ser vulneráveis e podem temer que, ao apresentar uma queixa ao CAO, possam correr o risco de sofrer uma represália. Esta abordagem busca enfrentar essas preocupações e riscos.

Convém ler este documento em conjunto com as Diretrizes Operacionais do CAO,¹ bem como com as políticas e o regulamento de recursos humanos do Grupo Banco Mundial.

1. Diretrizes Operacionais (CAO 2013): 1.4 Confidencialidade e divulgação de informações, página 6

aplicabilidade, âmbito e limitações

Esta abordagem se aplica a todas as funções do CAO. Estabelece como seus funcionários e consultores — no exercício do mandato do CAO — devem lidar com situações que possam surgir no decorrer do trabalho do escritório envolvendo ameaças e represálias direcionadas a pessoas que estejam participando ou buscam participar de um processo do CAO.

Os tipos de ameaças e represálias que este documento busca abordar podem variar desde o temor em relação ao emprego ou à posição de uma pessoa no trabalho,

prejuízo para as perspectivas no emprego ou danos à reputação na comunidade ou local de trabalho, a ameaças de violência física a pessoas ou familiares e até mesmo à criminalização ou prisão em consequência de haver feito uma denúncia contra os impactos de um projeto. A preocupação das pessoas com a segurança e o bem-estar delas e de seus familiares pode impedir que elas apresentem reclamações para buscar reparação por impactos sociais e/ou ambientais previstos ou sofridos em relação aos projetos da IFC ou da MIGA.

“O CAO leva a sério a segurança dos reclamantes e de outros que participem de seus processos e busca exercer seu mandato de maneira a maximizar sua capacidade para responder de forma apropriada a ameaças e represálias no contexto desses processos.”

Limitações da função do CAO

O CAO leva a sério a segurança dos reclamantes e de outros que participem de seus processos e busca exercer seu mandato de maneira a maximizar sua capacidade para responder de forma apropriada a ameaças e represálias no contexto desses processos. O CAO está disponível para discutir essas preocupações com as pessoas antes de elas apresentarem uma queixa. Ao mesmo tempo, busca sempre ser claro sobre as limitações de sua capacidade de resposta nessas situações: o CAO não é um mecanismo judicial e não dispõe de capacidade alguma para proteger fisicamente os reclamantes nem para salvaguardar as pessoas das possíveis consequências de participar de um processo do CAO ou de

cooperar com o CAO. Quando os países dispõem de processos adequados que impedem represálias dirigidas a pessoas que trabalham no interesse público ou que as protegem contra tais represálias, o uso desses processos pode ser a melhor opção. Conforme estabelecido abaixo, o CAO pode ter capacidade para recorrer a outros atores. Em qualquer situação, no entanto, esses atores podem ou não estar aptos a responder a possíveis ameaças ou represálias. Em vista dessas limitações da capacidade do CAO para responder a ameaças ou represálias, esta abordagem está centrada na avaliação e prevenção como as melhores formas para responder a ameaças.

princípios

O CAO atua de acordo com os seguintes princípios:

1. Solução pacífica de disputas

O CAO acredita na solução de disputas por meios pacíficos e não violentos que promovam a dignidade das pessoas e o respeito aos direitos de todos. Nos processos do CAO, não há espaço para violência nem ameaças.

2. Confidencialidade

As Diretrizes Operacionais do CAO estabelecem seu compromisso de salvaguardar a identidade de cada pessoa e as informações confidenciais compartilhadas pelas partes.* O CAO respeitará o pedido de confidencialidade de uma parte e protegerá seu direito à confidencialidade pelo tempo que ela quiser, tanto durante um processo como após seu encerramento. Essa proteção pode começar tão logo sejam feitas consultas ao escritório, antes de ser apresentada uma reclamação, e continua durante os processos de elegibilidade, avaliação, solução de disputas e/ou conformidade, bem como durante qualquer trabalho de consultoria relacionado.

* Obs.: Em um processo do CAO, o termo “partes” normalmente se refere ao(s) reclamante(s) e ao operador do projeto.

“É fundamental para o trabalho do CAO que as pessoas não sejam prejudicadas por cooperarem em um processo do CAO.”

3. Participação e consentimento informado

A abordagem do CAO ao responder a ameaças ou represálias será discutida e acordada com a(s) pessoa(s) interessada(s) (reclamantes e outros participantes ou pessoas que estejam buscando iniciar um processo do CAO) desde o início e durante todo o processo. O CAO se envolve com a(s) pessoa(s) interessada(s) durante todo o processo para discutir e reavaliar o risco de ameaças ou represálias, bem como para ajudar a elaborar uma resposta apropriada. O CAO sempre procurará obter o consentimento informado da(s) pessoa(s) interessada(s) antes de tomar

qualquer medida relacionada a ameaças ou represálias em seu nome. Nesse contexto, explicará as limitações de seu mandato e capacidade nessa área e procurará ser realista e transparente ao descrever o que o CAO pode e não pode fazer nessas circunstâncias, conforme estabelecido neste documento.

4. Intenção de evitar danos

É fundamental para o trabalho do CAO que as pessoas não sejam prejudicadas por cooperarem em um de seus processos. O CAO discutirá as preocupações com a(s) pessoa(s) interessada(s) e poderá concluir um processo como medida preventiva.

abordagem

O CAO avaliará, discutirá e abordará de forma proativa os riscos de ameaças e represálias durante todo o seu envolvimento em uma reclamação. Por reconhecer que o contexto de cada caso é único, o CAO adota uma abordagem flexível, que pode ser adaptada a diversas situações, mas sempre se pauta por princípios fundamentais: a solução pacífica de disputas; a confidencialidade; a participação do reclamante e seu consentimento informado; e a intenção de evitar danos.

Avaliação de riscos

Desde o início e ao longo de todo o processo, o CAO avaliará regularmente o contexto dos riscos relacionados à reclamação e os casos de represália, tanto por meio de interações com as partes, como mediante consultas a

fontes independentes e à administração da IFC ou da MIGA.

O CAO presta especial atenção aos fatores de risco, tais como: o ambiente para a participação do público; os riscos que as pessoas do país ou da região assumem ao protestar contra um projeto de desenvolvimento ou promover causas ambientais e sociais; a ocorrência de ameaças ou represálias anteriores feitas aos reclamantes; a presença de forças de segurança formais ou informais; e a existência de grupos ou indivíduos específicos que possam correr mais risco devido à sua situação na sociedade. Além disso, avalia a segurança de suas comunicações digitais e procura adotar as melhores tecnologias disponíveis para salvaguardar a integridade digital de seus processos.

Medidas preventivas

Sempre que for solicitado, o CAO trabalhará em estreita colaboração com a(s) pessoa(s) envolvida(s) para identificar medidas preventivas adaptadas às circunstâncias específicas, sobretudo se a segurança for uma preocupação. Sempre que houver riscos de represália, o CAO procurará planejar possíveis respostas com a(s) pessoa(s) interessada(s) antes de qualquer incidente em potencial, caso ela(s) possa(m) estar inacessível(eis) numa ocorrência desse tipo (consulte também “Resposta a incidentes de segurança”, p. 9).

As medidas preventivas podem assumir várias formas:

Salvaguardar a confidencialidade

O CAO salvaguardará a identidade e as informações confidenciais de cada pessoa durante todo o envolvimento com o CAO. Entre os métodos que o CAO emprega para proteger a confidencialidade, destacam-se os seguintes exemplos:

- *Divulgação de reclamações:* o CAO apenas compartilha com outras partes reclamações ou informações contidas nas reclamações se tiver o consentimento prévio do(s) reclamante(s).

- *Fotos:* O CAO não tira fotos de indivíduos envolvidos em uma reclamação sem o seu consentimento expresso. Além disso, o CAO não usará imagens que possam identificar indivíduos cuja confidencialidade esteja sob proteção nem fornecerá indicações de sua localização sem o consentimento expresso desses indivíduos. As fotos de pessoas envolvidas em um processo do CAO serão usadas apenas para fins de publicação quando as devidas permissões houverem sido obtidas e essas pessoas estiverem cientes de como as imagens serão usadas.
- *Registro de reuniões:* O CAO nunca faz gravações em áudio nem vídeo de reuniões sem o consentimento dos participantes e pode desaconselhar o uso de dispositivos de gravação ou filmagem durante as reuniões, a fim de proteger a confidencialidade.
- *Acordos de confidencialidade:* O CAO exige que os consultores, intérpretes e motoristas que emprega assinem contratos de confidencialidade.
- *Comunicação segura:* Sempre que possível, o CAO usará meios criptografados para comunicação e procurará adotar outras práticas tecnológicas recomendadas para ajudar a salvaguardar a confidencialidade online e nas comunicações.

- *Logística*: Os preparativos logísticos serão acordados com a(s) pessoa(s) interessada(s) com vistas a minimizar riscos. Como exemplos, destacam-se reunir pessoas em locais externos ou onde elas se sintam seguras e evitar reuniões públicas.

Gerar um ambiente propício e resolver os desequilíbrios de poder

Especialmente em casos de solução de disputas, que envolvem o operador de um projeto e um ou mais reclamante(s) em um processo colaborativo e voluntário, o CAO pode trabalhar com as partes para implementar medidas que ajudem a criar um ambiente mais seguro para esse envolvimento e resolver os desequilíbrios de poder. Essas medidas abrangem a contratação de mediadores profissionais e a oferta de cursos e capacitação contínua às partes envolvidas no diálogo. As partes podem contribuir para um ambiente mais seguro para seu envolvimento no processo do CAO, por meio de ações destinadas a gerar confiança, como a suspensão das atividades que sejam motivo de preocupação para a outra parte. Declarações públicas conjuntas em apoio a um processo colaborativo também podem emitir um sinal positivo para quem

não está participando do processo. Às vezes, pode ser apropriado abordar outros atores, como órgãos públicos ou a administração do Grupo Banco Mundial, conforme o caso, com o consentimento da(s) pessoa(s) interessada(s).

Resposta a incidentes de segurança

O CAO reconhece que os casos de represália e suas consequências para a(s) pessoa(s) interessada(s) podem ser de natureza contínua e, assim, podem exigir esforços contínuos. Caso uma ameaça ou incidente de segurança ocorra no contexto de um envolvimento do CAO, ou caso o CAO venha a tomar conhecimento de tal ameaça, o escritório discutirá com a(s) pessoa(s) interessada(s) a linha de ação mais apropriada a ser seguida em relação a esse envolvimento. Nesse contexto, como não dispõe da capacidade direta para proteger fisicamente os reclamantes nem salvaguardar as pessoas de possíveis consequências, o CAO busca sempre ser claro sobre as limitações de sua capacidade para responder a tais casos de ameaça e represália.

comunicação sobre ameaças e represálias

Anualmente, o CAO prestará informações de forma agregada sobre ameaças e represálias em suas operações. Além disso, seus relatórios de caso poderão refletir preocupações ou incidentes de segurança significativos, conforme apropriado, quando for seguro para a(s) pessoa(s) interessada(s) e quando ela ou elas tiverem dado seu consentimento.

revisão da abordagem

O CAO revisará periodicamente a eficácia desta abordagem e fará as melhorias necessárias.





Escritório do CAO

2121 Pennsylvania Avenue, NW
Washington, DC 20433, USA

T: + 1 202 458 1973

F: + 1 202 522 7400

E-mail: CAO@worldbankgroup.org

www.cao-ombudsman.org

