



COMPLIANCE
ADVISOR
OMBUDSMAN



Política do Mecanismo Independente de Responsabilização (CAO) da IFC e MIGA

© 2021 Escritório do Assessor em Observância Ombudsman (CAO)
2121 Pennsylvania Avenue, NW
Washington, DC 20433 USA
Telefone: +1-202-458-1973
Site: www.cao-ombudsman.org

Direitos e Permissões

O material deste trabalho está sujeito a direitos autorais. Como o Escritório do Assessor em Observância Ombudsman (CAO) incentiva a disseminação de seu conhecimento, este trabalho pode ser reproduzido, parcial ou integralmente, para fins não comerciais, desde que citada a fonte.

Em caso de dúvidas sobre direitos e permissões, entre em contato com o Escritório do Assessor em Observância Ombudsman em 2121 Pennsylvania Avenue, NW, Washington, DC, 20433 USA,
Telefone: +1-202-458-1973,
E-mail: cao@worldbankgroup.org

Fotos da capa: © Felix Davey e Rodrig Mbock/CAO. Permissão adicional necessária para uso.



Política do Mecanismo Independente de Responsabilização (CAO) da IFC e MIGA

SUMÁRIO

GLOSSÁRIO.....	ii
SEÇÃO I - ANTECEDENTES.....	2
SEÇÃO II - FINALIDADE	4
SEÇÃO III - MANDATO E FUNÇÕES.....	5
SEÇÃO IV - PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS	8
SEÇÃO V - GOVERNANÇA	10
SEÇÃO VI - ACESSO À INFORMAÇÃO E DIVULGAÇÃO	16
SEÇÃO VII - APRESENTAÇÃO DE QUEIXA E VERIFICAÇÃO DE ELIGIBILIDADE	18
SEÇÃO VIII - AVALIAÇÃO DA QUEIXA	26
SEÇÃO IX - RESOLUÇÃO DE DISPUTAS	32
SEÇÃO X - CUMPRIMENTO	38
SEÇÃO XI - ASSESSORIA	52
SEÇÃO XII - AMEAÇAS E REPRESÁLIAS	56
SEÇÃO XIII - DIVULGAÇÃO E COMUNICAÇÃO	58
SEÇÃO XIV - COOPERAÇÃO COM OUTROS MECANISMOS INDEPENDENTES DE RESPONSABILIZAÇÃO (IAMS).....	61
SEÇÃO XV - REVISÃO DA POLÍTICA	62
SEÇÃO XVI - DIVERSOS	62

GLOSSÁRIO

Os termos em maiúsculas nesta Política têm os seguintes significados:

AID: Associação Internacional de Desenvolvimento.

Ameaças e Represálias: Em relação à busca dos propósitos do CAO, qualquer ato prejudicial recomendado, ameaçado ou efetuado, direta ou indiretamente, contra uma pessoa para silenciar ou puni-la, impedir a interação com o CAO ou impedir a submissão ou processamento contínuo de uma queixa. Formas de Ameaças e Represálias incluem tentativas de intimidação, assédio, tratamento discriminatório, retenção de direitos, riscos à subsistência ou reputação e ameaças de violência física, criminalização ou encarceramento.

BIRD: Banco Internacional para Reconstrução e Desenvolvimento.

CAO: Escritório do Assessor em Cumprimento Ombudsman.

Cliente (IFC): Pessoa jurídica à qual a IFC fornece investimento ou serviços de assessoria. Para Projetos da IFC em relação aos quais a IFC firmou contratos de Projeto, o termo Cliente refere-se à pessoa jurídica que recebe investimento ou serviços de assessoria da IFC nos termos dos contratos do Projeto. Para Projetos da IFC em relação aos quais a IFC não firmou contratos de Projeto, o termo Cliente refere-se à pessoa jurídica que esteja envolvida em discussões ativas com a Gerência em relação a tais investimentos ou serviços de assessoria.

Cliente (MIGA): A Empresa do Projeto, o Titular da Garantia, o tomador de qualquer empréstimo garantido pela MIGA ou qualquer outra entidade responsável pela implantação do Projeto (conforme tais partes estejam estabelecidas no contrato de garantia da MIGA ou, se a MIGA ainda não celebrou um contrato de garantia, conforme aprovado pelo Conselho da MIGA ou pela Gerência da MIGA (sob autoridade delegada)), conforme apropriado no contexto. A MIGA não tem relação contratual com a Empresa do Projeto; assim, a MIGA busca impor seus requisitos, incluindo requisitos A&S, diante o Titular de Garantia, conforme descrito no contrato de garantia da MIGA.

CODE: Comissão de Eficácia no Desenvolvimento dos Conselhos Diretores.

Conselhos(s): Conselho de Diretores da IFC ou MIGA, conforme aplicável (em conjunto, os **Conselhos**).

Dano: Qualquer efeito ambiental e social adverso relevante, sobre as pessoas ou o meio ambiente resultante direta ou indiretamente de um Projeto ou Subprojeto. O Dano pode ser real ou razoavelmente provável de ocorrer no futuro.

DG do CAO: Diretor Geral do CAO.

Dias úteis: Qualquer dia que não seja sábado, domingo ou outro dia em que a sede do Grupo Banco Mundial esteja fechada.

Diretrizes Operacionais: Diretrizes Operacionais do CAO datadas de março de 2013.

Gerência: A gerência ou alta administração da IFC ou MIGA, ou de ambas, conforme aplicável.

Grupo Banco Mundial: BIRD, AID, IFC, MIGA e o Centro Internacional para a Arbitragem de Disputas sobre Investimentos.

IAM: Mecanismo independente de responsabilização. Para os efeitos desta Política, o IAM refere-se a um mecanismo independente de responsabilização que seja membro da Rede IAM.

IF: Intermediário financeiro.

IFC: Corporação Financeira Internacional.

MIGA: Agência Multilateral de Garantia de Investimentos.

Padrões de Desempenho: Os Padrões de Desempenho da IFC ou MIGA sobre Sustentabilidade Ambiental e Social, ou ambas, conforme aplicável.

PAG: Plano de Ação Gerencial.

Partes: O Reclamante(s) e o Cliente(s) e/ou Subcliente(s).

Política: Política do Mecanismo Independente de Responsabilização (CAO) da IFC/MIGA.

Política de Acesso à Informação ou PAI: Política de Acesso à Informação da IFC ou MIGA, ou ambas, conforme aplicável.

Políticas de A&S: (i) a Política de Sustentabilidade Ambiental e Social da IFC ou MIGA conforme aplicável; (ii) as disposições específicas do Projeto da Política de Acesso à Informação da IFC ou MIGA, conforme aplicável; e (iii) quaisquer outros compromissos ambientais e sociais para Projetos aprovados pelos Conselhos.

Política de Sustentabilidade: A Política de Sustentabilidade Ambiental e Social, Padrões de Desempenho e Política de Acesso à Informação da IFC ou MIGA, conforme aplicável.

Política de Sustentabilidade Ambiental e Social: Política de Sustentabilidade Ambiental e Social da IFC ou MIGA, ou ambas, conforme aplicável.

Presidente: O Presidente do Grupo Banco Mundial.

Projeto (IFC): (1) no que diz respeito aos serviços de investimento ou assessoria prestados pela IFC a um Cliente, os serviços de investimento ou assessoria contemplados no contrato de prestação de serviços relevante; e (2) no que diz respeito a contratos de financiamento ou investimento, as atividades de negócios que são contempladas ou podem ser apoiadas nos contratos de Projeto aplicáveis. Quando os compromissos ou acordos relevantes não tiverem sido definitivamente acordados ou executados, Projeto significa que os serviços, Projetos ou atividades que estejam sendo discutidos ou contemplados pela IFC e pelo Cliente.

Projeto (MIGA): um projeto ou conjunto de projetos em que o investimento coberto pela MIGA ou aprovado pelo Conselho ou Gerência da MIGA (sob autoridade delegada) foi ou será efetuado. Para Projetos em relação aos quais a MIGA firmou contrato de garantia, o termo Projeto refere-se ao Projeto de Investimento (como tal termo é definido no contrato de garantia da MIGA). Para Projetos em relação aos quais a MIGA ainda não assinou contrato de garantia, o termo Projeto refere-se ao projeto que o Conselho ou Gerência da MIGA (sob autoridade delegada) aprovou.

Projeto Ativo: Projeto aprovado pelo Conselho para o qual a Saída da IFC/MIGA ainda não ocorreu.

Reclamante(s): Indivíduo(s) ou grupo(s) de indivíduos identificados como participantes de um processo do CAO, que acreditam que foram ou podem vir a ser prejudicados por um Projeto.

Rede IAM: Rede de mecanismos independentes de queixas e respostas dirigidos por cidadãos em instituições financeiras internacionais de desenvolvimento que têm um mandato para considerar impactos/preocupações ambientais.

Requisitos Ambientais e Sociais (A&S): Requisitos a nível de projeto, conforme definidos nas Políticas e Padrões de Desempenho A&S da IFC/MIGA como relevantes, e outras obrigações ambientais e sociais que possam ser acordadas entre a IFC/MIGA e o Cliente.

Saída da IFC/MIGA:

Para IFC: Com respeito a qualquer Projeto, o que ocorrer primeiro, seja devido ao (i) término do financiamento, investimento ou relacionamento de assessoria com o Cliente para tal Projeto nos termos dos contratos de Projetos aplicáveis; ou (ii) quando o Projeto deixar de existir, ou o Projeto for encerrado pelo IFC após a aprovação pelo Conselho.

Para MIGA: Com respeito a qualquer Projeto, o que ocorrer primeiro, seja devido (i) ao término do período de garantia; (ii) à rescisão do contrato de garantia da MIGA; (iii) à cessação da responsabilidade da MIGA sob o contrato de garantia da MIGA; (iv) quando o Projeto deixar de existir, ou o Projeto for encerrado pela MIGA após a aprovação pelo Conselho; ou (v) quando o Cliente deixar de ter controle sobre o Projeto.

Subcliente: Uma empresa diretamente apoiada por um Cliente IF que está dentro do uso de requisitos de renda nos documentos financeiros ou de investimento da IFC ou no contrato de garantia da MIGA.

Subprojeto: Uma operação comercial de um Subcliente dentro do uso de requisitos de renda nos documentos financeiros ou de investimento da IFC ou no contrato de garantia da MIGA.

Termos de Referência: Os Termos de Referência do CAO, instituídos pelo Presidente, que estabelecem o mandato do CAO e formam a base para as Diretrizes Operacionais.



Foto: Rodrig Mbock/CAO



Foto: Felix Davey/CAO

SEÇÃO I - ANTECEDENTES

1. Como membros do Grupo Banco Mundial, a Corporação Financeira Internacional (IFC) e a Agência Multilateral de Garantia de Investimentos (MIGA) acreditam que um componente importante para alcançar resultados positivos de desenvolvimento é a sustentabilidade ambiental e social das atividades empresariais apoiadas pela IFC e pela MIGA. A IFC e a MIGA buscam essa sustentabilidade ambiental e social aplicando suas respectivas Políticas de Sustentabilidade Ambiental e Social, bem como seus Padrões de Desempenho.
2. O Escritório do Assessor em Cumprimento Ombudsman (CAO) foi estabelecido em 1999 para responder a queixas relacionadas a Projetos financiados pela IFC/MIGA e para melhorar os resultados ambientais e sociais destes Projetos.
3. Esta Política do Mecanismo Independente de Responsabilização (CAO) da IFC/MIGA, que substitui integralmente as Diretrizes Operacionais e os Termos de Referência do CAO, descreve o propósito, mandato e funções, princípios básicos, governança e procedimentos operacionais do CAO. Adicionalmente, após a adoção desta Política, o CAO se reportará aos Conselhos Diretores.



Foto: Felix Davey/CAO

SEÇÃO II - FINALIDADE

4. Como mecanismo independente de recurso e responsabilização da IFC/MIGA, o CAO facilita a resolução de queixas relacionadas a Projetos e Subprojetos, realiza verificações relativas ao cumprimento das questões ambiental e social da IFC/MIGA, promove a responsabilização pública de seus compromissos institucionais e fortalece o desempenho ambiental e social da IFC/MIGA.
5. No cumprimento de seu mandato, o CAO facilita o acesso à reparação para as pessoas afetadas pelos Projetos de maneira consistente com os princípios internacionais relacionados a negócios e direitos humanos incluídos no Marco de Sustentabilidade.
6. A responsabilização na IFC/MIGA é um trabalho que envolve toda a instituição, incorporando múltiplas funções e responsabilidades interconectadas para o CAO, os Conselhos Diretores e a Gerência. O papel da IFC/MIGA é apoiar a execução eficaz e eficiente do mandato do CAO de acordo com esta Política e ser responsável perante os Conselhos Diretores. Com esta Política, os Conselhos Diretores reafirmam a importância do mandato do CAO, sua independência (conforme descrito nos princípios fundamentais abaixo) e sua integridade. Os Conselhos Diretores têm a autoridade final para interpretar esta Política e supervisionar sua implementação.¹

¹ Em relação à supervisão da implementação desta Política, qualquer Diretor Executivo pode solicitar, dentro de um prazo razoável, para discussão pelo Conselho, qualquer item divulgado como informação nos termos da Seção 3 (Ações Antes, Durante e Após Reuniões do Conselho Diretor) do Manual Operativo da Secretaria do Conselho (SEC9.01-OTH.101).



SEÇÃO III - MANDATO E FUNÇÕES

7. O mandato do CAO é:
 - a. Facilitar a resolução de queixas de pessoas que possam ser afetadas por Projetos ou Subprojetos, de maneira justa, objetiva e construtiva;
 - b. Melhorar os resultados ambientais e sociais de Projetos ou Subprojetos; e
 - c. Promover a responsabilização pública e o aprendizado para melhorar o desempenho ambiental e social da IFC/MIGA e reduzir o risco de danos às pessoas e ao meio ambiente.
8. O CAO opera por meio de três funções complementares que juntas contribuem para o cumprimento deste mandato:
 - a. **Função de resolução de disputas:** O CAO ajuda a resolver questões levantadas sobre os impactos ambientais e/ou sociais de Projetos e/ou Subprojetos por meio de uma metodologia neutra e colaborativa de solução de problemas e que contribui para soluções locais.
 - b. **Função de cumprimento:** O CAO realiza análises quanto ao cumprimento das Políticas Ambientais e Sociais da IFC/MIGA, avalia os Danos² associados, e recomenda ações corretivas para atuar em casos de não cumprimento e Danos, quando apropriado.
 - c. **Função de assessoria:** O CAO presta assessoria à IFC/MIGA e aos Conselhos Diretores com o objetivo de melhorar o desempenho sistêmico da IFC/MIGA quanto à sustentabilidade ambiental e social e reduzir o risco de danos às pessoas e ao meio ambiente.
9. O CAO não tem autoridade em relação a processos judiciais. O CAO não é um mecanismo jurídico ou legal, nem é um substituto para tribunais ou processos regulatórios, e suas análises, conclusões e relatórios não se destinam nem foram elaborados para serem usados em processos judiciais ou regulatórios, nem tampouco para fins de atribuição de culpa ou responsabilidade legal.

2 As referências ao termo em letra maiúscula "Dano" nesta Política têm o significado específico atribuído a este termo no Glossário. As referências a "dano" nesta Política que não estejam em letra maiúscula devem ser lidas de acordo com o significado comum e habitual do termo.

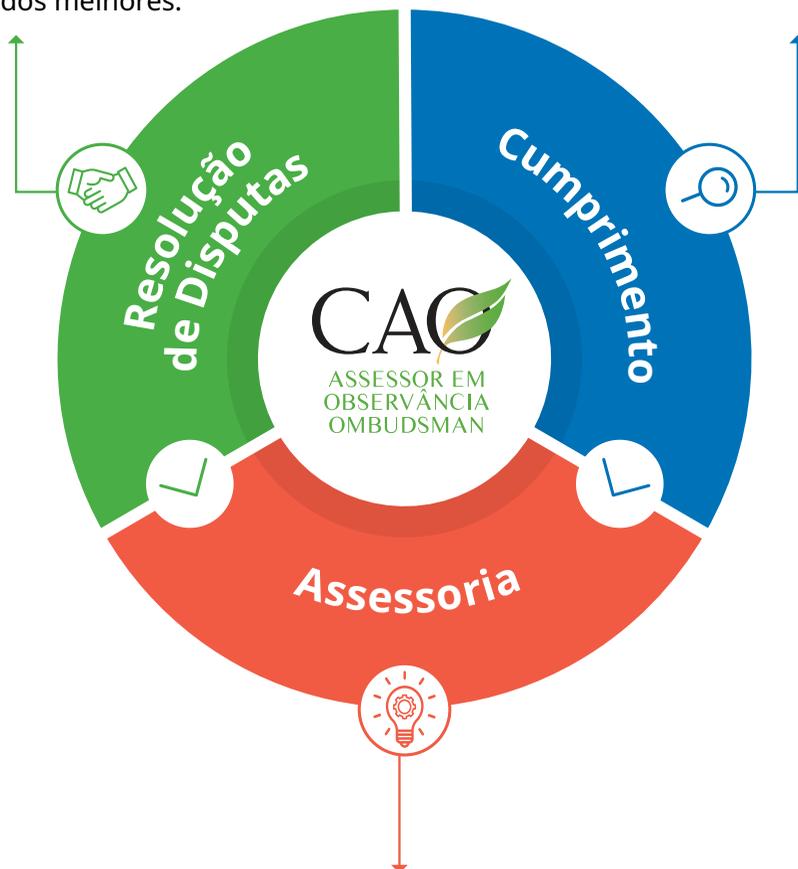
As três atribuições do Escritório do Assessor em Observância Ombudsman (CAO)

Resolução de Disputas

Por meio da atribuição de Resolução de Disputas, o CAO trabalha para solucionar as queixas por meio de abordagens neutras e colaborativas de resolução de problemas que contribuem para resultados melhores.

Cumprimento

Na função de Cumprimento, o CAO averigua o cumprimento por parte da IFC e da MIGA das políticas ambientais e sociais, avalia os danos relacionados e recomenda ações corretivas.



Assessoria

Por meio de sua função de Assessoria, o CAO reúne elementos dos casos de **resolução de disputas** e **cumprimento** para promover o aprendizado e auxiliar a melhoria do desempenho da IFC e da MIGA em questões ambientais e sociais.



Foto: Felix Davey/CAO

SEÇÃO IV - PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

- 10.** O CAO realiza seu trabalho orientado pelos seguintes princípios fundamentais:
- a. Independência e imparcialidade:** Como a independência e a imparcialidade são pré-requisitos para incentivar a confiança e a segurança dos atores interessados com relação ao CAO, ele não se identifica nem está vinculado a nenhum setor ou interesse e opera independentemente da Gerência, reportando-se diretamente aos Conselhos Diretores; o CAO conduz seu trabalho sem influência indevida, garante a conduta justa e objetiva da equipe; e evita conflitos de interesse.
 - b. Transparência:** Envidar todos os esforços para manter as Partes informadas sobre os processos e o andamento de uma queixa e garantir a transparência e a divulgação dos relatórios do CAO, incluindo os dados e resultados.
 - c. Acessibilidade:** Ser conhecido, acessível e disponível para todos os atores interessados; mitigando as barreiras de acesso e promovendo o acesso seguro por meio de medidas de confidencialidade e de prevenção de riscos de represália; proporcionando um processo sensível a gênero e deficiências; e comunicando-se de maneira eficaz com os atores interessados para ampliar sua compreensão sobre o CAO.
 - d. Capacidade de resposta:** Ser flexível, oportuno e focado em soluções, levando em conta as desigualdades de poder e meios entre as Partes.
 - e. Justiça e equidade:** Executar os processos do CAO de forma que todos os atores interessados relevantes possam participar e ser ouvidos; tenham acesso razoável a informações, aconselhamento e expertise; e sejam tratados com respeito em termos justos, equitativos e bem-informados.
 - f. Previsibilidade:** Oferecer processos e procedimentos claros e consistentes com prazos pertinentes e proporcionar clareza em relação aos tipos de resultados disponíveis e os meios de monitoramento da implementação dos processos a fim de facilitar a compreensão e as expectativas dos atores envolvidos sobre tais processos e procedimentos.
 - g. Consistência com boas práticas:** Seguir padrões internacionais de boas práticas consistentes com esta Política, incluindo a responsabilidade do setor privado de respeitar os direitos humanos.
 - h. Aprendizado contínuo:** Fortalecer consistentemente a eficácia do CAO baseado no feedback recebido dos atores interessados, promover melhorias sistêmicas de desempenho nas áreas ambiental e social da IFC/MIGA, e reduzir o risco de danos às pessoas e ao meio ambiente.



Foto: Felix Davey/CAO

SEÇÃO V - GOVERNANÇA

DIRETOR GERAL, ESCRITÓRIO DO ASSESSOR EM CUMPRIMENTO OMBUDSMAN

11. O CAO será liderado por um Diretor Geral (DG do CAO) da seguinte forma:

Funções e Responsabilidades

12. O CAO fica na sede da IFC em Washington, DC, e é liderado pelo DG do CAO. O DG do CAO reporta-se aos Conselhos Diretores sob a supervisão da Comissão de Eficácia no Desenvolvimento (CODE). O DG do CAO é responsável pela implementação desta Política, pela gestão das operações do CAO e pela tomada de decisões referentes a esta Política. O DG do CAO é diretamente responsável perante os Conselhos Diretores, e não faz parte e nem se reporta à Gerência.

Condições pré-contratação

13. Para preservar a independência, credibilidade e integridade do CAO, os candidatos ao cargo de DG do CAO devem ser de fora do Grupo Banco Mundial, com exceção dos funcionários do CAO³ que podem candidatar-se ao cargo de DG. Os Diretores Executivos, Adjuntos, Assessores e funcionários do Grupo Banco Mundial (exceto funcionários do CAO) não podem ser candidatos ao cargo de DG do CAO ou servir como DG do CAO até que tenham decorrido dois anos desde o término de seu serviço no Grupo Banco Mundial.

Experiência e credenciais

14. O DG do CAO deverá ser uma pessoa de integridade e credibilidade impecáveis, fortes habilidades interpessoais, empatia, bom senso e um histórico comprovado de respeitada liderança internacional. Ele ou ela deve demonstrar uma série de competências essenciais, que incluem compreensão sobre ou experiência com: um vasto espectro da sociedade civil, incluindo grupos marginalizados e vulneráveis; áreas de desenvolvimento social, ambiental, jurídico ou econômico; práticas de resolução de disputas, incluindo mediação e diálogo; investigações/ auditorias de cumprimento; ambiente de negócios do setor privado e produtos financeiros, especialmente mercados emergentes e países em desenvolvimento; e funções de supervisão institucional, processos de recurso e responsabilização, incluindo mecanismos de queixas.

³ Para os efeitos desta Política, o termo "pessoal" refere-se a todas as pessoas que mantêm emprego no Grupo Banco Mundial, conforme definido na Regra 4.01 do Pessoal, incluindo pessoas que detêm contratos de consultoria em Washington, Estados Unidos ou em outros países.



Processo de seleção

15. Para manter a independência do DG do CAO, um comitê de seleção será estabelecido para conduzir um processo de seleção independente, transparente e participativo, que envolverá atores interessados de diversas origens regionais, setoriais e culturais, incluindo da sociedade civil e do setor privado. O CAO, a IFC e a MIGA solicitarão às partes interessadas indicações para o comitê de seleção e as encaminharão ao presidente e vice-presidente da CODE para consideração. O presidente e o vice-presidente da CODE nomearão seis pessoas para formar o comitê de seleção, incluindo dois Diretores Executivos, dois representantes seniores do setor privado global e dois representantes seniores da sociedade civil, e indicarão um dos Diretores Executivos para coordenar o comitê. O setor de Recursos Humanos do Grupo Banco Mundial fornecerá apoio administrativo ao comitê de seleção, incluindo a identificação e contratação de uma empresa de recrutamento respeitável e reconhecida, mas não deverá apresentar nenhuma opinião ou orientação sobre qualquer candidato. O comitê de seleção analisará os candidatos, fará uma lista curta e conduzirá entrevistas com os candidatos selecionados.
16. O comitê de seleção estabelecerá um processo para receber considerações formais do CAO, da Gerência e do presidente e vice-presidente da CODE, incluindo a realização de entrevistas com os candidatos pré-selecionados. O CAO e a Gerência podem ser convidados a entrevistar os candidatos selecionados.
17. O comitê de seleção recomendará o(s) candidato(s) finalista(s) ao Presidente, indicando a classificação, se necessário, para posterior consideração. O Presidente selecionará o candidato finalista e/ou poderá solicitar informações adicionais. O setor de Recursos Humanos do Grupo Banco Mundial averiguará o interesse e a disponibilidade do candidato e conduzirá as verificações dos antecedentes profissionais cabíveis. Após consultas adicionais com o comitê de seleção, conforme necessário, o Presidente encaminhará a indicação aos Conselhos Diretores para decisão.

Mandato e renovação

18. Após o processo de seleção, os Conselhos Diretores nomearão o DG do CAO para um mandato de cinco anos em Washington, DC. O mandato pode ser renovado por um período adicional de cinco anos, após recomendação da CODE e aprovação dos Conselhos Diretores. O DG do CAO informará aos Conselhos Diretores, por escrito, seu interesse

em um segundo mandato. Nesse caso, o Presidente consultará os Conselhos Diretores em uma sessão executiva, após a qual será feita uma recomendação aos Conselhos Diretores para aprovação. Caso o DG do CAO não tenha interesse em permanecer no cargo, ou caso um segundo mandato não seja aprovado, a vaga será aberta e o processo seletivo será iniciado. Após a conclusão do mandato, o DG do CAO fica permanentemente impedido de ser contratado pelo Grupo Banco Mundial.

Imunidades e compensação

19. O DG do CAO é considerado funcionário a nível de vice-presidente. Ele ou ela está sujeito às Regras de Pessoal do Grupo Banco Mundial. Os Conselhos Diretores analisarão e determinarão o pacote de compensação a ser oferecido ao DG do CAO (incluindo os benefícios-padrão disponíveis para os funcionários fixos da IFC/MIGA) por recomendação do Presidente. A avaliação de desempenho do DG do CAO é feita sob a supervisão da CODE com a orientação do Vice-Presidente de Recursos Humanos do Banco Mundial. O DG do CAO não recebe uma classificação por desempenho e nem tem direito a compensação por desempenho. O mesmo ajuste anual de salário que os Conselhos Diretores aprovarem para os vice-presidentes da instituição se aplicará ao salário do DG do CAO, a menos que os Conselhos Diretores decidam de outra forma.

Destituição

20. O DG do CAO só pode ser destituído do cargo por decisão dos Conselhos Diretores, por justa causa, conforme determinado pelos Conselhos Diretores seguindo a recomendação da CODE. Qualquer decisão de destituí-lo por justa causa estará sujeita à aprovação dos Conselhos Diretores. Os Conselhos Diretores tomam essa decisão com base em um relatório preparado pela CODE que o Presidente submete aos Conselhos Diretores. Nesse documento o Presidente poderá manifestar seu desacordo com a linha de ação recomendada pela CODE. A decisão tomada pelos Conselhos Diretores para a destituição do DG do CAO é de cunho administrativo, sujeita a recurso perante o Tribunal Administrativo do Grupo Banco Mundial, de acordo com os Procedimentos de Recursos e Regras de Procedimento.

ORÇAMENTO

21. Os Conselhos Diretores alocarão ao CAO recursos orçamentários suficientes para a execução de suas atividades. O DG do CAO preparará



um orçamento anual detalhado identificando um nível suficiente de recursos para assegurar que o CAO possa desempenhar todas as funções, responsabilidades e atividades estabelecidas nesta Política de maneira eficaz. O DG do CAO será responsável por determinar a alocação de recursos dentro do CAO, incluindo a contratação de consultores e especialistas adequados. O DG do CAO deverá apresentar suas necessidades orçamentárias anuais para consideração da CODE e do Comitê de Orçamento, e aprovação dos Conselhos Diretores.

PESSOAL

- 22.** O DG do CAO administra os funcionários do CAO, aos quais se aplicam as políticas e procedimentos de recursos humanos do Grupo Banco Mundial. Os funcionários do CAO são considerados funcionários do Grupo Banco Mundial para todos os efeitos, inclusive no que diz respeito a privilégios e imunidades, e ficam sujeitos às Regras de Pessoal do Grupo Banco Mundial. O DG do CAO tem a liberdade de tomar decisões sobre sua equipe de trabalho dentro dos limites orçamentários aprovados, sem o envolvimento dos Conselhos ou da Gerência. Os contratos dos funcionários do CAO em nível de especialista e acima restringem sua contratação pela IFC ou MIGA por dois anos após o término de seu contrato com o CAO, e qualquer exceção a esta restrição deve ser mutuamente acordada entre o DG do CAO e o vice-presidente responsável pelos recursos humanos da IFC ou um membro da alta administração responsável por recursos humanos na MIGA, conforme aplicável, com o objetivo de evitar qualquer conflito de interesse real ou percebido. A credibilidade de seus funcionários e consultores é essencial para o trabalho do CAO. Se um funcionário ou consultor do CAO tiver algum conflito de interesse em um caso específico, essa pessoa se absterá de participar desse caso. Em circunstâncias excepcionais, arranjos contratuais para consultores do CAO podem impor restrições por prazo determinado quanto ao seu envolvimento futuro com a IFC ou a MIGA.

PRESTAÇÃO DE CONTAS

- 23.** O CAO responde e se reporta diretamente aos Conselhos Diretores.
- 24.** O CAO informa os Conselhos Diretores e apresenta informes regulares à CODE sobre suas atividades, relatórios de casos, trabalho de assessoria e relatórios anuais, todos disponíveis ao público. Embora o CAO se reporte aos Conselhos Diretores, o CAO se comunica com o Presidente quando relevante ou solicitado.



Foto: Felix Davey/CAO



Foto: Felix Davey/CAO

SEÇÃO VI - ACESSO À INFORMAÇÃO E DIVULGAÇÃO

ACESSO À INFORMAÇÃO

25. A IFC/MIGA colaborará para dar ao CAO acesso completo e oportuno às informações relacionadas aos Projetos que financiam, incluindo acesso aos funcionários, consultores e arquivos (eletrônicos e impressos) que o DG do CAO considerar relevantes para o desempenho de seu trabalho nos termos desta Política.
26. Os acordos de financiamento ou assessoria e os contratos de garantia entre a IFC/MIGA e seus Clientes incluirão obrigações para que os Clientes permitam ao CAO: (i) ter acesso aos documentos dos Clientes relativos ao Projeto e, no caso de Clientes que sejam intermediários financeiros (IF), os documentos relevantes de seus Subclientes e Subprojetos; e (ii) visitar e inspecionar o Projeto com a finalidade de desempenhar o papel do CAO segundo esta Política, mediante notificação prévia aos Clientes, e sujeito a todas as leis e regulamentos aplicáveis.

DIVULGAÇÃO

27. Na execução de seu trabalho, o CAO adotará a presunção a favor da divulgação de informações ambientais e sociais e, ao mesmo tempo, manterá a confidencialidade de informações comerciais confidenciais.
28. O CAO é coberto pela Política de Acesso à Informação da IFC/MIGA (PAI). Conseqüentemente, o CAO pode divulgar informações coletadas durante suas atividades, sujeito às PAIs e outros requerimentos aplicáveis. Se necessário e indisponível por meio de outras fontes, um relatório do CAO pode, sujeito ao procedimento de escalonamento explícito no parágrafo 29 abaixo, resumir informações ambientais ou sociais relevantes, porém não públicas, após consulta à Gerência.
29. Qualquer questão de acesso ou divulgação deve ser discutida entre o DG do CAO e a Gerência com vistas a uma resolução. Se a questão não for resolvida, incluindo quanto à confidencialidade de alguma informação e como ela pode ser divulgada ou protegida, ela será encaminhada para discussão entre os Advogados Seniores da IFC/MIGA (em sua capacidade institucional), presidente e vice-presidente da CODE, DG do CAO e Gerência.



Foto: CAO

SEÇÃO VII - APRESENTAÇÃO DE QUEIXA E VERIFICAÇÃO DE ELIGIBILIDADE

APRESENTAÇÃO DE QUEIXA

Quem pode apresentar uma queixa

- 30.** Qualquer indivíduo ou grupo, ou representante autorizado a agir em seu nome, que acredite que é ou pode ser prejudicado por um Projeto ou Subprojeto, pode apresentar uma queixa ao CAO.

Como apresentar uma queixa

- 31.** As queixas devem ser apresentadas por escrito em qualquer idioma. As queixas devem ser enviadas ou entregues ao escritório do CAO em Washington, DC, e podem ser enviadas por meio eletrônico. O CAO garantirá sigilo ao receber uma queixa, se solicitado pelo Reclamante.

O que incluir em uma queixa

- 32.** As queixas podem estar relacionadas a danos ambientais e sociais em relação a qualquer aspecto do planejamento, implementação ou impacto de um Projeto ou Subprojeto. Embora seja solicitado aos Reclamantes que apresentem o máximo possível de informações para facilitar o entendimento do CAO sobre a queixa, a falta de informações não impedirá que o CAO analise a queixa.
- 33.** Não há requisitos formais para apresentação de queixa ao CAO, mas elas devem incluir as seguintes informações:
- a.** Nome(s), endereço e outras informações de contato do Reclamante.
 - b.** Se a parte ou organização que apresenta a queixa o faz em nome de pessoa(s) afetada(s) pelo Projeto, a parte deve identificar em nome de quem faz a queixa. Também deve apresentar prova de que lhe foi solicitado apresentar queixa em nome de pessoa(s) afetada pelo Projeto.
 - c.** Se o Reclamante desejar que o CAO mantenha sua identidade ou qualquer informação comunicada como parte da queixa em sigilo.



- d. A identidade e natureza do Projeto ou Subprojeto.
 - e. Uma declaração de como o Reclamante acredita que foi ou pode vir a ser prejudicado pelo Projeto ou Subprojeto.
- 34.** Além disso, o Reclamante poderá apresentar informações sobre o seguinte:
- a. Se algo foi feito pelo Reclamante para tentar resolver o problema, incluindo qualquer contato com a equipe da IFC/MIGA, o Cliente, o Subcliente ou o governo, e quais aspectos permanecem sem solução.
 - b. Como o Reclamante acredita que o descumprimento de Políticas Ambientais e Sociais pode ter ocorrido, sem a necessidade de especificar políticas, diretrizes ou procedimentos específicos.
 - c. Uma declaração clara dos resultados que o Reclamante vê como sendo mais desejáveis para o processo em curso.
 - d. Quaisquer outros fatos relevantes, documentos comprobatórios ou outros materiais relevantes.
- 35.** Mediante solicitação, o CAO oferecerá orientação sobre como apresentar uma queixa, sem oferecer conselhos ou opiniões sobre seu conteúdo. O site do CAO inclui um modelo de carta para a queixa. Os possíveis reclamantes também podem entrar em contato com o CAO para obter esclarecimentos antes de registrar uma queixa.

VERIFICAÇÃO DA ELEGIBILIDADE DE UMA QUEIXA

Critérios e considerações para elegibilidade

- 36.** O primeiro passo do CAO após receber uma queixa é acusar seu recebimento. Após acusar recebimento, o CAO analisará a queixa em relação aos critérios de elegibilidade. Se a queixa não for clara, o CAO buscará informações ou esclarecimentos adicionais com o Reclamante. Se decidir rejeitar a queixa com base em seus critérios de elegibilidade, o CAO encerrará o processo da queixa e informará ao Reclamante por escrito sobre esta decisão. A decisão de elegibilidade do CAO não constitui um julgamento sobre o mérito da queixa.
- 37.** O CAO considerará a queixa elegível se:
- a. A queixa estiver relacionada a um Projeto Ativo;
 - b. As questões levantadas na queixa se referem ao mandato do CAO de averiguar os impactos ambientais e sociais dos Projetos; e

- c. O Reclamante é ou pode ser afetado pelo dano informado na queixa.
- 38. Reclamantes e Clientes/Subclientes são incentivados a fazerem esforços de boa-fé para resolver problemas da maneira mais eficaz e eficiente, a nível do Projeto, sempre que possível. No âmbito de seus respectivos mandatos, o CAO, a IFC e a MIGA estão empenhados em facilitar a resolução rápida de queixas.
- 39. Após determinar que uma queixa é elegível, o CAO verificará se: (a) esforços de boa-fé foram feitos pelos Reclamantes junto à IFC/MIGA e/ou o Cliente ou Subcliente para tratar das questões informadas na queixa, ou (b) se tais esforços não foram realizados e por quê. Caso o CAO entenda que o Reclamante não fez nenhum esforço de boa-fé junto à IFC/MIGA ou seu Cliente ou Subcliente, o CAO determinará se o Reclamante deseja encaminhar a queixa à IFC/MIGA ou a seu Cliente ou Subcliente. Caso o Reclamante deseje, o CAO encaminhará a queixa à IFC/MIGA e/ou ao Cliente ou Subcliente. Reclamantes que decidiram prosseguir com sua queixa junto à IFC/MIGA e/ou o Cliente ou Subcliente podem notificar o CAO a qualquer momento de seu desejo de prosseguir com a queixa junto ao CAO de acordo com esta Política. No caso de nenhum esforço de boa-fé ter sido feito e o Reclamante ainda desejar dar andamento à queixa, o CAO registrará a resposta do Reclamante de que nenhum esforço de boa-fé foi feito.
- 40. Os Reclamantes têm permissão para registrar novamente uma queixa anterior inelegível, quando apresentarem informações novas a respeito.

Critérios de elegibilidade adicionais para tipos específicos de queixas

- 41. Além dos critérios de elegibilidade nos parágrafos 36-40 acima, os critérios abaixo se aplicam aos seguintes tipos de queixas:
 - a. Para queixas relativas a Subprojetos de IF, se: (1) a queixa se refere a um Subprojeto no âmbito do produto financeiro que está sendo oferecido a um IF pela IFC ou garantido pela MIGA nos termos do acordo de financiamento ou contrato de garantia aplicável (por exemplo, se a IFC estiver fornecendo capital ou apoio financeiro ou a MIGA estiver fornecendo uma garantia de risco não comercial em relação a um investimento via IF, ou o Subprojeto estiver dentro de qualquer barreira que a IFC tenha estabelecido contratualmente com o IF ou que a MIGA tenha estabelecido contratualmente com seu titular da garantia); (2) haja um vínculo material entre o Cliente do IF e seu Subcliente ativo que é o objeto

da queixa (considerando fatores que incluem a natureza do financiamento, a participação, o tipo e o prazo do investimento/exposição à dívida do IF ao Subprojeto); e (3) há indícios de uma ligação plausível com dano ou risco de dano ao Reclamante relacionado ao Subprojeto.

- b.** Para queixas relativas a fornecedores primários, (como tal termo ou qualquer termo sucessor é entendido no âmbito da Política de Sustentabilidade), se: (1) a queixa diz respeito às atividades do fornecedor e impactos diretamente relacionados à sua função no fornecimento ao Cliente/Subcliente, e (2) as atividades e impactos em questão estão ligados às responsabilidades ambientais e sociais do Cliente.
- c.** Queixas relativas a subcontratados do fornecedor principal só serão elegíveis na medida em que atendam às duas condições estabelecidas em b) acima, e, além disso, o Cliente/Subcliente tem a responsabilidade de garantir que seus fornecedores primários administrem os riscos ambientais e sociais do subcontratado levantados na queixa.

Exclusões

- 42.** O CAO considerará as seguintes queixas não elegíveis:
 - a.** Queixas que são claramente fraudulentas, frívolas, maliciosas ou geradas para obter vantagem competitiva;
 - b.** Alegações de fraude e/ou corrupção. O CAO encaminhará essas alegações à Vice-Presidência de Integridade do Grupo Banco Mundial;
 - c.** Queixas relacionadas a um projeto do Banco Internacional para Reconstrução e Desenvolvimento/Associação Internacional de Desenvolvimento (BIRD/AID). O CAO encaminhará essas queixas ao Mecanismo Independente de Responsabilização do Banco Mundial;
 - d.** Queixas relacionadas exclusivamente a decisões de licitações e compras da IFC/MIGA. O CAO encaminhará essas queixas à IFC/MIGA;
 - e.** Queixas relacionadas a Projetos que aguardam aprovação do Conselho (ver parágrafo 47-48 abaixo). O CAO encaminhará essas queixas ao Conselho Diretor e à Gerência;

- f. Reclamações relacionadas a Projetos em que ocorreu a Saída da IFC/MIGA, exceto conforme disposto no parágrafo 49 abaixo;
 - g. Queixas que se concentram exclusivamente em impactos gerais de um bem público global. O CAO encaminhará essas queixas à IFC/MIGA;
 - h. Queixas de um indivíduo relacionadas a condições de trabalho e termos de emprego onde não há razão para acreditar que as questões levantadas são de natureza sistêmica. O CAO encaminhará estas queixas à IFC/MIGA; e
 - i. Queixas que são iguais em todos os aspectos materiais a uma queixa que tenha sido anteriormente registrada no CAO, a menos que CAO determine que houve uma mudança material nas circunstâncias.
- 43.** Ao encaminhar uma queixa à Gerência ou a outro mecanismo, o CAO buscará o consentimento prévio do Reclamante, depois de discutir a justificativa e as implicações de tal encaminhamento, para garantir que nenhuma informação confidencial seja compartilhada.

Cronograma para decisões de elegibilidade

- 44.** A triagem e determinação da elegibilidade não levarão mais de 15 dias úteis a partir da confirmação do recebimento da queixa pelo CAO. No entanto, quando precisar receber esclarecimentos do Reclamante ou da IFC/MIGA para poder determinar a elegibilidade, o CAO poderá prolongar este período por mais 20 dias úteis, após os quais tomará uma decisão de elegibilidade com base nas melhores informações disponíveis. O CAO notificará o Reclamante, a Gerência e o Conselho Diretor de qualquer prorrogação.

Registro de queixas

- 45.** O CAO publicará um registro de queixas em seu site. O registro conterá as informações descritas abaixo:

Queixas elegíveis:

- a. Um breve resumo das questões levantadas na queixa;
- b. Data de recebimento;
- c. Nome, setor e localização (país ou países) do Projeto e/ou Subprojeto objeto da queixa;

- d. Informações sobre a exposição da IFC/MIGA a um Projeto provenientes de informações públicas divulgadas pela IFC/MIGA;
- e. No que diz respeito a casos complexos, fundamentação sucinta da decisão de elegibilidade; e
- f. Informações sobre o status do processo de tramitação da queixa pelo CAO.

Queixas não elegíveis:

- a. O assunto da queixa (por exemplo, emprego, reassentamento etc.);
 - b. Data de recebimento;
 - c. A localização (país ou países) e setor do Projeto ou Subprojeto, sem a identidade do Cliente ou Subcliente; e
 - d. A base para a determinação da não elegibilidade (incluindo resumo do argumento em casos complexos).
- 46.** O CAO não publicará no seu site a queixa específica durante o estágio de elegibilidade embora, conforme mencionado acima, publique um breve resumo das queixas elegíveis.

Queixas recebidas antes da aprovação do Projeto pelo Conselho

- 47.** Se for recebida uma queixa sobre um Projeto que está sendo considerado pela IFC/MIGA, mas ainda não foi aprovado pelo Conselho, o CAO considerará a queixa nãoelegível. O CAO encaminhará essas queixas aos Conselhos Diretores e à Gerência.
- 48.** O CAO divulgará informações sobre uma queixa não elegível anterior ao envio ao Conselho de acordo com as disposições do parágrafo 45 acima.

Queixas recebidas após a saída da IFC/MIGA

- 49.** Em circunstâncias excepcionais, o CAO pode considerar elegível uma queixa apresentada até 15 meses após a Saída da IFC/MIGA quando: (a) existem razões persuasivas pelas quais a queixa não pôde ser feita antes da Saída da IFC/MIGA; (b) todos os outros critérios de elegibilidade do CAO foram atendidos; e (c) após consultar a Gerência, o CAO considera que aceitar a queixa seria consistente com seu mandato.

Processo de Elegibilidade do CAO

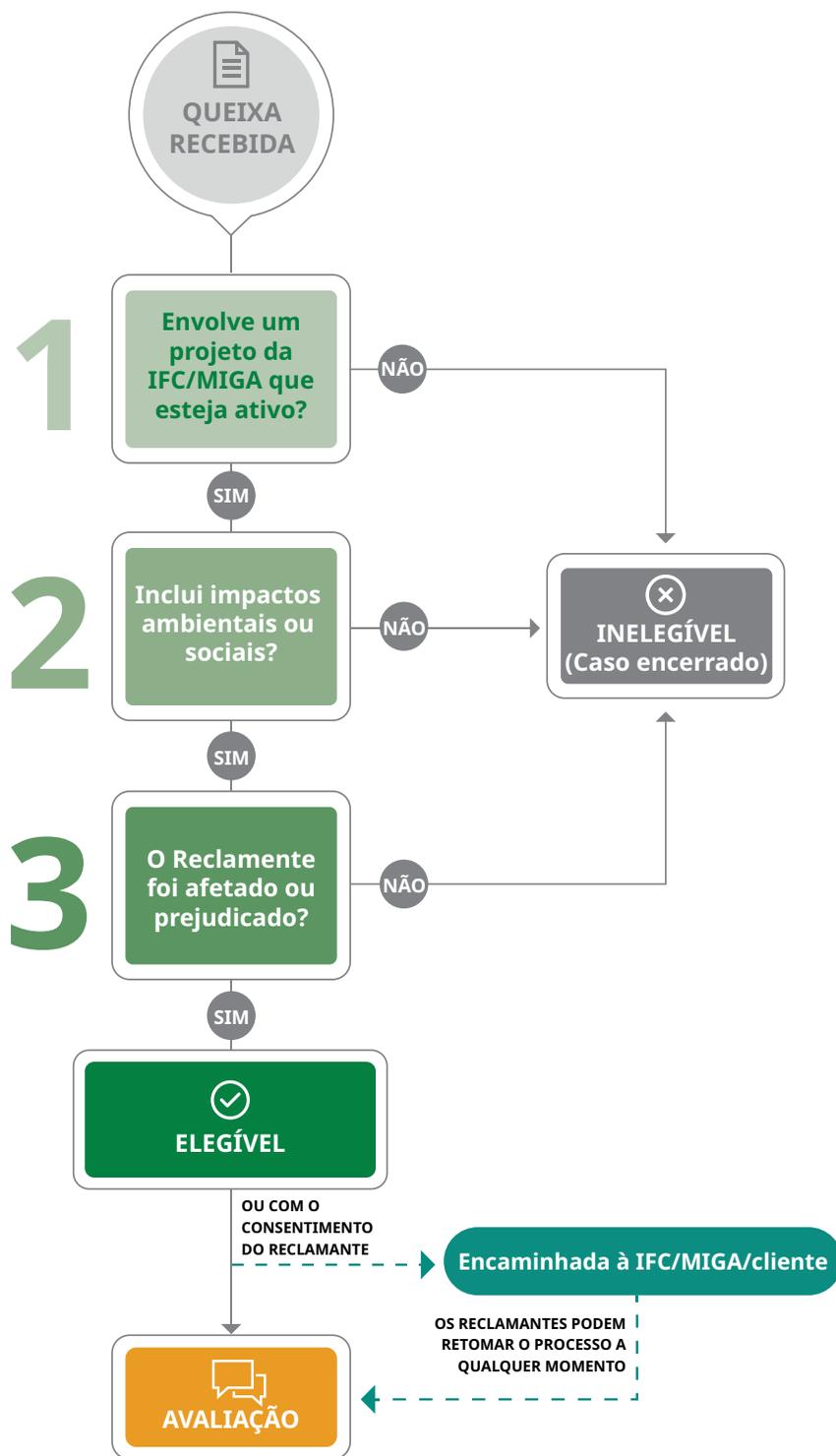




Foto: Felix Davey/CAO

SEÇÃO VIII - AVALIAÇÃO DA QUEIXA

OBJETIVO DA AVALIAÇÃO DA QUEIXA

- 50.** Assim que o CAO determinar que uma queixa é elegível, ele conduzirá uma avaliação da queixa para:
- a.** Compreender amplamente as questões e problemas levantados na queixa;
 - b.** Contatar a equipe do Projeto da IFC/MIGA;
 - c.** Contatar os Reclamantes e o Cliente e, na medida do possível, o Subcliente;
 - d.** Identificar as comunidades locais e quaisquer outros atores relevantes para a queixa;
 - e.** Explicar as diferentes funções do CAO, seu escopo e possíveis resultados para as Partes e os atores interessados;
 - f.** Determinar se as Partes buscam iniciar um processo de resolução de disputas ou da função de cumprimento do CAO; e
 - g.** Considerar a situação de outros possíveis esforços de resolução de queixas.
- 51.** A avaliação da queixa pelo CAO não implica qualquer julgamento sobre o seu mérito.

PROCESSO DE AVALIAÇÃO DA QUEIXA

Abordagem da avaliação da queixa

- 52.** Ao fazer a avaliação da queixa, o CAO dará aos Reclamantes, Clientes, Subclientes e à IFC/MIGA a oportunidade de fazer perguntas e consultar a equipe do CAO para facilitar a tomada informada de decisões e compreender o mandato, serviços e procedimentos do CAO. O CAO levará em consideração todas as informações relevantes ou específicas do Projeto fornecidas pelos Reclamantes, Clientes, Subclientes, IFC/MIGA e outros atores interessados e relevantes ou por meio de seu contato com eles.

- 53.** O CAO abordará as avaliações de maneira flexível. O CAO normalmente conduzirá as seguintes atividades durante a avaliação da queixa:
- a.** Análise das informações nos arquivos do Projeto ou Subprojeto da IFC/MIGA.
 - b.** Reunião com o Reclamante, Cliente, Subcliente, equipe da IFC/MIGA e, quando pertinente, funcionários do governo do país onde o Projeto ou Subprojeto está localizado, representantes de organizações da sociedade civil locais e internacionais e outros atores interessados.
 - c.** Visita ao Projeto e, na medida do possível, aos locais do Subprojeto.
 - d.** Quando necessário, realizar reuniões públicas na área do Projeto ou Subprojeto.
 - e.** Quando for considerado necessário por alguma das Partes, considerar a relevância de processos judiciais ou extrajudiciais concluídos, pendentes ou em curso.
- 54.** Ao planejar uma visita, o CAO notificará a IFC/MIGA, o Cliente, Subcliente, Reclamante e outros atores interessados e relevantes sobre seus planos.
- 55.** Se as Partes consentirem, elas podem interagir diretamente durante o processo de avaliação da queixa para resolver as questões ali levantadas. Essa interação pode ocorrer sem o envolvimento direto do CAO. O relatório do CAO sobre a avaliação da queixa resumirá os resultados dessa interação. Quando apropriado, dentro do escopo de seus respectivos mandatos e com o consentimento das Partes, a IFC/MIGA pode apoiar a resolução construtiva de questões relacionadas à queixa. Quando os problemas da queixa forem resolvidos e estiverem sujeitos ao consentimento do Reclamante, o CAO emitirá um relatório de avaliação da queixa e conclusão para encerrar o caso.

Prazo

- 56.** O CAO concluirá a avaliação da queixa em 90 dias úteis a partir da data em que a queixa for considerada elegível. O DG do CAO pode prorrogar o prazo da análise inicial por um período máximo de 30 dias úteis se após o período de 90 dias úteis: (1) as Partes confirmarem que a resolução da queixa é provável ou; (2) qualquer uma das Partes manifestar interesse na resolução de disputas e houver a possibilidade de a outra parte concordar. O CAO notificará as Partes, a IFC/MIGA e os Conselhos Diretores sobre a decisão de prorrogar a avaliação da queixa, e o CAO publicará essa decisão em seu site na Internet.

Pessoal

- 57.** Os especialistas em resolução de disputas do CAO realizarão a avaliação da queixa.

Papel da IFC/MIGA

- 58.** A equipe da IFC/MIGA pode interagir com seu Cliente/Subcliente, outros atores interessados e o CAO durante o processo de análise inicial de qualquer queixa. A IFC/MIGA pode continuar a apoiar seus Clientes em sua resposta às questões levantadas na queixa. Na medida do possível, a IFC/MIGA informará o CAO sobre tais interações com seus Clientes.

RESULTADOS DA AVALIAÇÃO

Decisão das Partes

- 59.** Durante o processo de avaliação, o Reclamante e o Cliente e/ou Subcliente decidem se desejam iniciar a função de resolução de disputas ou de cumprimento do CAO. Se ambas as Partes concordarem em empreender a resolução de disputas, o CAO facilitará esse processo. Se não houver acordo, a queixa seguirá para a função de cumprimento do CAO.

Relatórios de avaliação da queixa

- 60.** Na conclusão do processo de avaliação da queixa, o CAO produzirá um relatório de análise inicial contendo:
- a.** Um amplo resumo das informações coletadas e as perspectivas das Partes sobre as questões levantadas na queixa durante a análise inicial, incluindo opiniões de outros atores envolvidos conforme relevante;
 - b.** A decisão das Partes de prosseguir com um processo de resolução de disputas ou de encaminhar a queixa para a função de cumprimento; e
 - c.** Cópia da queixa bem como qualquer resposta do Cliente e/ou Subcliente que possa ser fornecida, desde que editada para proteger a confidencialidade do Reclamante quando for apropriado.
- 61.** O CAO fornecerá uma minuta do relatório de análise às Partes e à IFC/MIGA para revisão factual e comentários durante pelo menos 10 dias úteis antes de finalizar o relatório. O CAO compartilhará o relatório final da análise com as Partes, a Gerência e o Conselho e o publicará em seu site.

Processo de Avaliação do CAO

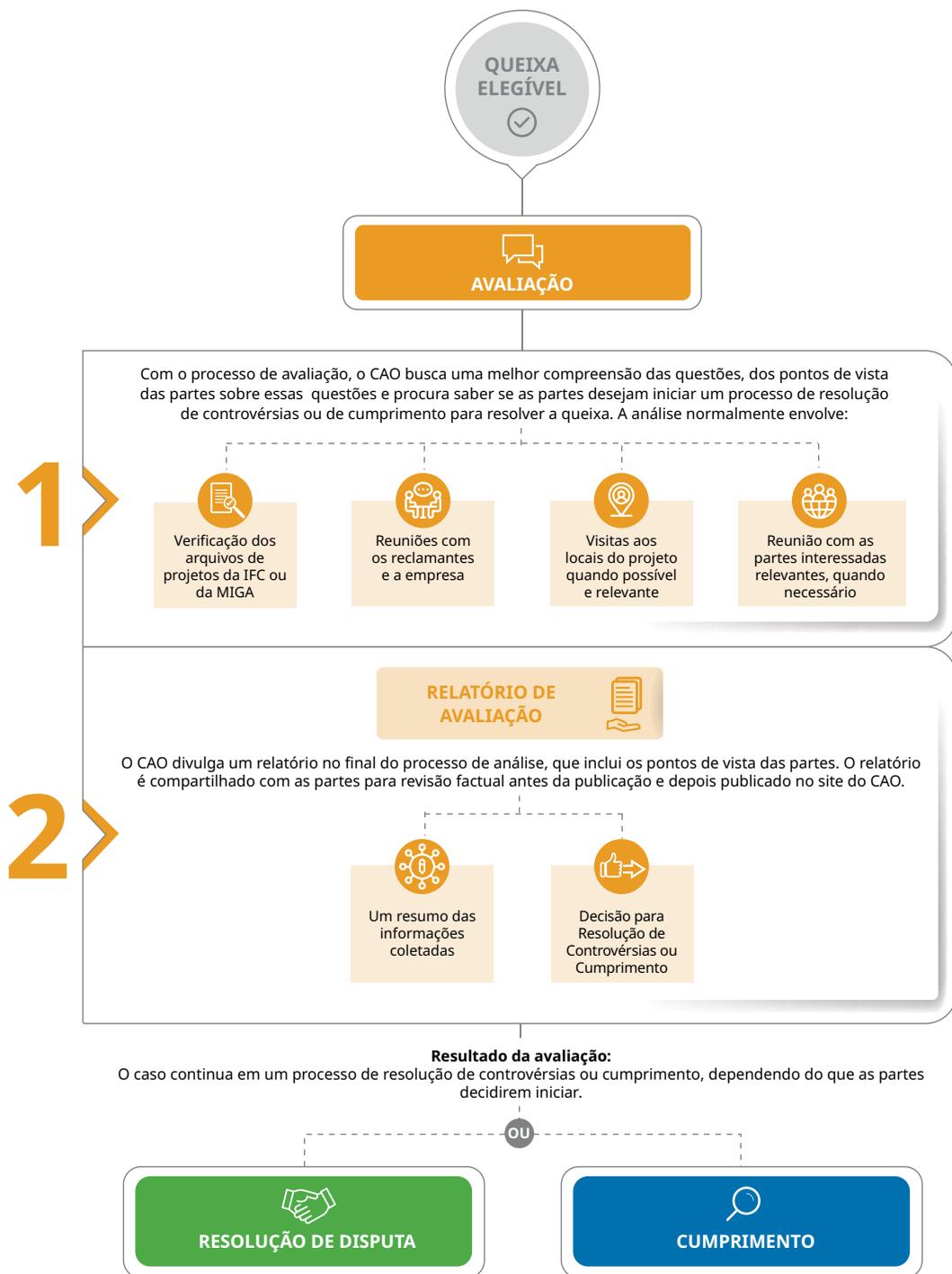




Foto: Felix Davey/CAO



Foto: Felix Davey/CAO

SEÇÃO IX - RESOLUÇÃO DE DISPUTAS

OBJETIVO

- 62.** O objetivo da função de resolução de disputas do CAO é ajudar a resolver questões sobre os impactos ambientais e/ou sociais dos Projetos ou Subprojetos, por meio de uma metodologia neutra e colaborativa de resolução de problemas, e contribuir para melhores resultados locais.

PRINCÍPIOS E METODOLOGIA PARA RESOLUÇÃO DE DISPUTAS

- 63.** O envolvimento em um processo de resolução de disputas é uma decisão voluntária e requer pelo menos um acordo entre o Reclamante e o Cliente e/ou Subcliente. Como um fórum não judicial, sem disputas e neutro, a metodologia de resolução de disputas do CAO oferece um processo por meio do qual as Partes podem encontrar soluções mutuamente satisfatórias para as questões apresentadas na queixa e quaisquer outras questões significativas identificadas na análise inicial. O CAO conduz o processo de maneira aceitável para as Partes e trata todos os participantes de um processo de resolução de disputas de maneira justa e equitativa.
- 64.** O CAO procura trabalhar diretamente com as pessoas afetadas pelo Projeto, reconhecendo que as comunidades locais, minorias e grupos vulneráveis muitas vezes têm muito a ganhar ou perder com um Projeto ou Subprojeto. O CAO reconhece que esses grupos de pessoas normalmente convivem com os impactos e benefícios do Projeto ou Subprojeto e têm um relacionamento contínuo com o Projeto ou Subprojeto.

ABORDAGENS PARA A RESOLUÇÃO DE DISPUTAS

- 65.** O CAO, em consulta com as Partes, pode usar diferentes abordagens na tentativa de encontrar uma solução para as questões, incluindo:
- a.** Mediação: A mediação envolve a intervenção de um terceiro neutro em uma disputa ou negociação para ajudar as Partes a alcançar voluntariamente uma resolução mutuamente satisfatória.
 - b.** Facilitação e compartilhamento de informações: Em muitos casos, a queixa levantará questões sobre os impactos atuais ou previstos de um Projeto ou Subprojeto. A equipe de resolução de disputas do CAO pode ajudar as Partes a obter informações ou esclarecimentos que resultem na resolução.

- c. **Averiguação conjunta:** A averiguação conjunta é uma metodologia que incentiva as Partes a chegarem a um acordo sobre as questões a serem examinadas, os métodos, recursos e pessoas que serão usados para conduzir a investigação, e a forma como as Partes usarão as informações geradas no processo de averiguação conjunta.
- d. **Diálogo e negociação:** Quando a comunicação entre as Partes tiver sido limitada ou interrompida, a equipe de resolução de disputas do CAO pode incentivar as Partes a iniciar o diálogo e a negociação diretamente a fim de tratar e resolver as questões apresentadas na queixa. A equipe de resolução de disputas do CAO pode oferecer treinamento e/ou expertise para auxiliar as Partes nesse processo.

OBTENÇÃO E DOCUMENTAÇÃO DE ACORDOS

- 66. Qualquer acordo alcançado deve ser específico em termos de objetivo, natureza e requisitos e, a critério das Partes, documentado por escrito.
- 67. Em busca de uma resolução, o CAO não apoiará conscientemente acordos que irão coagir uma ou mais Partes, ser contrários às políticas da IFC/MIGA ou violar as leis internas aplicáveis às Partes ou o direito internacional.

MONITORAMENTO DA IMPLEMENTAÇÃO DE ACORDOS

- 68. Quando as Partes chegarem a um acordo por meio do seu processo de resolução de disputas, o CAO acompanhará a implementação do acordo. O CAO informará as Partes e a IFC/MIGA quando o caso for formalmente encaminhado para a fase de monitoramento. O CAO compartilhará as atualizações com a Gerência e as publicará em seu site a cada seis meses durante a fase de monitoramento.

RESULTADOS E CONCLUSÃO DA RESOLUÇÃO DE DISPUTAS

Resolução total

- 69. Se as Partes chegarem a um acordo e informarem que os termos acordados foram implementados para satisfação mútua das Partes, o CAO concluirá o processo de resolução de disputas e encerrará o caso.

Acordo parcial ou ausência de acordo

- 70. O CAO concluirá o processo de resolução de disputas se:
 - a. Uma ou mais Partes desejarem se desligar em qualquer momento do processo;
 - b. As Partes não chegarem a um acordo;

- c. As Partes não implementarem os termos de um acordo; ou
 - d. As Partes chegarem a um acordo parcial, mas não conseguirem chegar a um acordo sobre outras questões da queixa.
- 71.** Após a conclusão do processo de resolução de disputas com acordo parcial ou sem acordo, o CAO indagará se o Reclamante deseja transferir a queixa para a função de cumprimento do CAO. O CAO transferirá a queixa para a função de cumprimento, onde um ou mais Reclamantes fornecem consentimento explícito ou, de outra forma, encerra o caso. Em situações em que o CAO esteja ciente de preocupações com relação a Ameaças e Represálias, o CAO pode transferir a queixa para a função de cumprimento com o intuito de proteger o Reclamante sem a necessidade de seu consentimento explícito.
- 72.** O CAO fornecerá uma minuta do relatório de avaliação da queixa às Partes e à IFC/MIGA para revisão factual e comentários durante pelo menos 10 dias úteis antes de finalizar o relatório. O CAO publicará um relatório de conclusão que resume as etapas e resultados principais do processo e a justificativa para a conclusão do processo de resolução de disputas. O relatório de conclusão será distribuído às Partes, ao Conselho e à Gerência e divulgado publicamente no site do CAO.

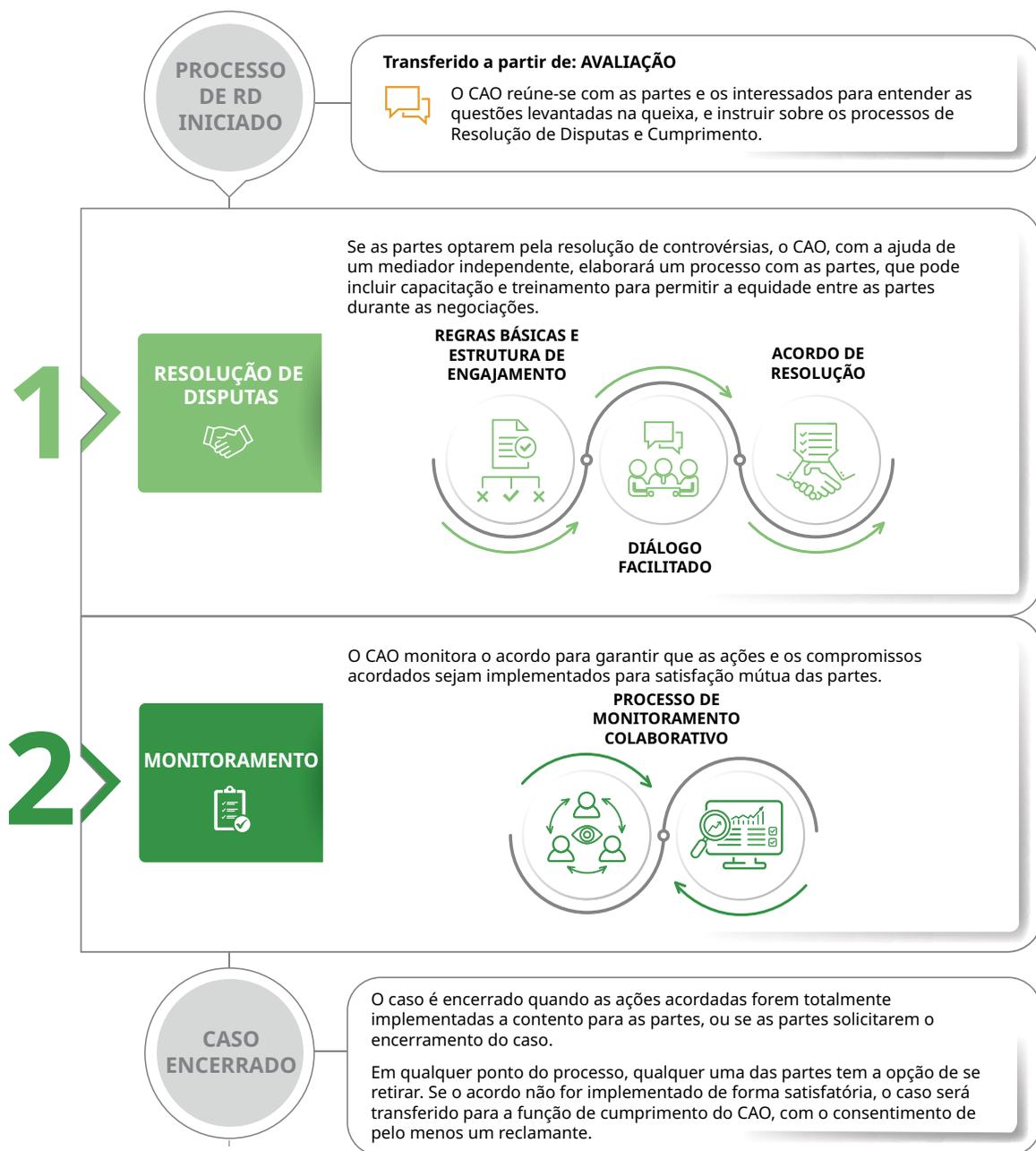
PAPEL DOS MEDIADORES

- 73.** Ao gerenciar o processo de resolução de disputas, o CAO determinará o conhecimento e as habilidades necessárias em cada caso e contratará um mediador que:
- a. Tenha os conhecimentos adequados;
 - b. Tenha a capacidade de compreender o contexto cultural; e
 - c. Seja aceito como independente e imparcial pelas Partes.
- 74.** O CAO incluirá requisitos específicos de confidencialidade no contrato de mediação, além das disposições gerais de confidencialidade previstas nos contratos do Grupo Banco Mundial.

ENVOLVIMENTO DA IFC/MIGA NO PROCESSO DE RESOLUÇÃO DE DISPUTAS

- 75.** Quando apropriado e acordado pelas Partes, a IFC/MIGA pode ser convidada a participar de um processo de resolução de disputas do CAO. A IFC/MIGA considerará sua participação caso a caso.

Resolução de Disputas (RD) do CAO



Observação: Se, a qualquer momento do processo, uma ou mais partes desejarem sair, ou não se chegar a um acordo, o caso será transferido para a função de Cumprimento do CAO com o consentimento de ao menos um reclamante.



Foto: Rodrig Mbock/CAO



Foto: Rodrig Mbock/CAO

SEÇÃO X - CUMPRIMENTO

OBJETIVO

76. O objetivo da função de cumprimento do CAO é verificar se as Políticas Ambientais e Sociais estão sendo cumpridas pela IFC/MIGA, avaliar os Danos relacionados e recomendar ações corretivas quando apropriado.
77. A função de cumprimento do CAO não analisa a adequação das Políticas Ambientais e Sociais e não avalia o cumprimento dos Padrões de Desempenho do Banco Mundial por um Projeto, Subprojeto, Cliente ou Subcliente. No entanto, ao avaliar possíveis Danos e se algum Dano está relacionado ao não cumprimento das Políticas Ambientais e Sociais pela IFC/MIGA, o CAO avaliará, conforme relevante, a revisão e supervisão das Políticas Ambientais e Sociais da IFC/MIGA a nível do Projeto ou Subprojeto e também considerará o desempenho ambiental e social.
78. A função de cumprimento do CAO segue uma abordagem em três etapas: 1) avaliação inicial de cumprimento, que determina se há necessidade de investigação mais detalhada. Se confirmado, a avaliação inicial é seguida por uma 2) investigação de cumprimento, e 3) monitoramento do cumprimento, conforme descrito a seguir.

PROCESSO DE AVALIAÇÃO INICIAL DE CUMPRIMENTO

79. O objetivo do processo de avaliação inicial de cumprimento é determinar se uma queixa ou solicitação interna deve ser investigada com base nos critérios definidos abaixo.

Início da avaliação de cumprimento

Avaliação inicial de cumprimento em resposta a uma queixa

80. O CAO fará a avaliação inicial de cumprimento de uma queixa transferida para a função de cumprimento após o processo de análise ou de resolução de disputas do CAO.

Avaliação inicial de cumprimento em resposta a uma solicitação interna

81. O CAO pode iniciar a avaliação inicial de cumprimento de um ou mais Projetos ou Subprojetos em resposta a uma solicitação interna do DG do CAO, do Presidente, dos Conselhos Diretores ou da Gerência.
82. Tal solicitação interna pode ser feita nas seguintes circunstâncias:
 - (i) a avaliação inicial é considerada necessária para analisar questões de cumprimento ambiental e social de importância sistêmica

para a IFC/MIGA; (ii) existem preocupações com relação a Danos particularmente graves; ou (iii) as pessoas afetadas pelos Projetos podem estar sujeitas a, ou temer, represálias que as impeçam de apresentar uma queixa ao CAO.

83. As solicitações iniciadas pelo DG do CAO, pelo Presidente, pelo Conselho Diretor ou pela Gerência devem incluir uma justificativa por escrito para a avaliação.
84. Para avaliações de cumprimento de mais de um Projeto ou Subprojeto, o CAO consultará a Gerência antes de iniciar a avaliação inicial.

Resposta da Gerência e/ou do Cliente

85. O CAO notificará a Gerência por escrito sobre a transferência de uma queixa para a função de cumprimento do CAO para avaliação inicial. A Gerência terá 10 dias úteis a partir da data da transferência para responder às questões informadas na queixa. A pedido da Gerência, este prazo poderá ser estendido por até 10 dias úteis em circunstâncias excepcionais. Nesse caso, o período de 45 dias úteis previsto no parágrafo 95 seria prorrogado pelo mesmo número de dias.
86. Em sua resposta, a IFC/MIGA descreverá as etapas que a IFC/MIGA e/ou seu Cliente ou Subcliente já realizaram, ou pretendem realizar, para facilitar o cumprimento das políticas, procedimentos e Requisitos Ambientais e Sociais relevantes, a fim de abordar as alegações de Dano informadas pelos Reclamantes ou na solicitação interna, e indicar se o adiamento de qualquer verificação de cumprimento foi solicitado.
87. O Cliente pode responder as questões informadas na queixa por escrito no mesmo prazo indicado acima. O CAO levará em consideração as respostas da IFC/MIGA e do Cliente durante a avaliação inicial.

Escopo da avaliação inicial de cumprimento

88. A avaliação inicial de cumprimento em resposta a uma queixa levará em consideração os problemas informados na queixa ou identificados durante a fase de análise inicial pelo CAO, mas não incluirá as questões resolvidas no processo de resolução de disputas do CAO.
89. A avaliação inicial de cumprimento em resposta a uma solicitação interna considerará as questões informadas na solicitação.

Abordagem da avaliação inicial

90. Ao preparar seu relatório de análise inicial, o CAO analisará a queixa/solicitação interna, o relatório da avaliação, a resposta da Gerência e/ou do Cliente e quaisquer outros documentos que o CAO possa solicitar e receber do Reclamante, da Gerência, do Cliente e de outras partes.

- 91.** O CAO aplicará os seguintes critérios de avaliação inicial para determinar a necessidade da investigação de cumprimento:
- a.** Há indicações preliminares de Dano real ou potencial;
 - b.** Há indicações preliminares de que a IFC/MIGA pode não ter cumprido com suas Políticas Ambientais e Sociais; e
 - c.** É provável que o Dano alegado esteja vinculado ao possível não cumprimento.
- 92.** Durante a avaliação inicial de cumprimento, o CAO também levará em consideração o seguinte:
- a.** Para qualquer Projeto ou Subprojeto em que tenha ocorrido Saída da IFC/MIGA no momento em que o CAO conclui sua avaliação inicial de cumprimento, se uma investigação proporcionaria um valor especial em termos de responsabilização, aprendizado ou ação corretiva, apesar da Saída da IFC/MIGA.
 - b.** A relevância de qualquer processo judicial ou extrajudicial concluído, pendente ou em andamento em relação ao objeto da queixa.
 - c.** Se a Gerência demonstrou claramente que tratou de forma adequada as questões levantadas pelo Reclamante ou na solicitação interna e se seguiu as Políticas Ambientais e Sociais ou se a Gerência reconheceu que não cumpriu com as Políticas Ambientais e Sociais relevantes.
 - d.** Se a Gerência apresentou uma declaração de ações corretivas específicas e se, no julgamento do CAO, após considerar a opinião do Reclamante, essas ações corretivas propostas abordam substantivamente as questões levantadas pelo Reclamante.
- 93.** Em relação a um Projeto ou Subprojeto que já tenha sido objeto de investigação de cumprimento, o CAO pode: (a) encerrar a queixa; (b) unir a queixa com o processo de cumprimento anterior, se ainda estiver aberto, e a queixa estiver substancialmente relacionada às mesmas questões do processo de cumprimento anterior; ou (c) iniciar uma nova investigação de cumprimento somente quando a queixa levantar novas questões ou novas evidências estiverem disponíveis.
- 94.** O processo de avaliação inicial não leva a uma análise definitiva de cumprimento das Políticas Ambientais e Sociais ou Danos relacionados pela IFC/MIGA. O CAO pode fazer essas análises apenas no contexto de uma investigação.

- 95.** O CAO concluirá o processo da avaliação inicial de cumprimento dentro de 45 dias úteis a partir da transferência da queixa para sua função de cumprimento, e pode estender o processo de avaliação em até 20 dias úteis adicionais em circunstâncias excepcionais. Neste caso o CAO notificará o Reclamante, a Gerência e a Diretoria da extensão.

Decisão sobre a avaliação inicial de cumprimento

- 96.** Ao final do processo da avaliação inicial de cumprimento, o CAO elaborará um relatório informando sua justificativa para decidir se irá investigar, fundir, adiar ou encerrar o caso. Quando o resultado da avaliação inicial for uma decisão de investigar, o relatório de avaliação inicial do CAO também incluirá termos de referência (veja parágrafo 118 abaixo), indicando o escopo da investigação de cumprimento.
- 97.** Toda decisão sobre se a avaliação inicial resulta numa investigação, encerramento ou adiamento, ficará a critério do DG do CAO, aplicando os critérios estabelecidos nesta seção (veja parágrafos 91-92 acima).

Adiamento de uma decisão de investigar

- 98.** Em casos específicos que atendam aos critérios para uma investigação de cumprimento (veja parágrafos 91-92 acima), bem como aos critérios abaixo, o DG do CAO pode decidir adiar a decisão de investigar para permitir que a IFC/MIGA, o Cliente e os Reclamantes resolvam os problemas diretamente:

Crítérios para decisão de adiar

- a.** A gravidade dos Danos alegados e possíveis problemas de cumprimento levantados pelos Reclamantes, incluindo se os problemas de alegados Danos estão claramente definidos, limitados em escopo e parecem passíveis de resolução antecipada;
 - b.** Se a resposta da Gerência inclui compromissos específicos que são proporcionais às questões levantadas na queixa ou durante a análise inicial, e consistentes com os requisitos de política da IFC/MIGA;
 - c.** As opiniões do Reclamante quanto ao impacto (positivo e negativo) de uma decisão de adiamento; e
 - d.** Outras informações consideradas relevantes pelo CAO.
- 99.** A fim de consultar o Reclamante sobre o adiamento, o CAO pode compartilhar as respostas da Gerência e do Cliente (ou quaisquer partes delas) com o Reclamante, com a condição de que medidas apropriadas estejam em vigor para salvaguardar a confidencialidade de tais respostas antes da divulgação pública.

Plano para adiamento

- 100.** Nos casos em que o CAO decida adiar a decisão de investigar, o CAO deve estabelecer e tornar público como parte de seu relatório de avaliação inicial:
- a.** A análise dos critérios do CAO para o adiamento conforme estabelecido acima;
 - b.** As condições do adiamento acordadas pela Gerência;
 - c.** Um plano de monitoramento durante o período de adiamento, incluindo um cronograma para relatórios da IFC/MIGA sobre o progresso feito em relação aos compromissos assumidos pela Gerência para tratar das questões levantadas pelo Reclamante; e
 - d.** Um cronograma para o período de adiamento, normalmente não superior a 6 meses, inclusive para que o CAO emita um relatório sobre a implementação dos compromissos da IFC/MIGA incluídos na resposta da Gerência, e se estes incluem as questões levantadas na queixa ou durante a fase de análise.

Conclusão do período de adiamento

- 101.** Durante o período de adiamento, se o CAO avaliar que as condições mudaram materialmente, ou tornaram o progresso improvável ou inviável, o CAO pode encerrar o adiamento e iniciar a investigação de cumprimento.
- 102.** Após a conclusão do período de adiamento, o DG do CAO pode decidir:
- a.** Encerrar o caso se as questões levantadas na queixa tiverem sido substancialmente tratadas e não houver benefícios específicos da responsabilização, aprendizado institucional ou ação corretiva na condução de uma investigação;
 - b.** Prorrogar o período de adiamento se as considerações acima permanecerem (veja parágrafo 98 acima) e houver, na análise do CAO, uma alta probabilidade de as questões serem resolvidas dentro de um período de prorrogação definido; ou
 - c.** Proceder a uma investigação de cumprimento se as questões não tiverem sido substancialmente abordadas ou se, de outra forma, houver um valor específico para a responsabilização, aprendizado institucional ou ação corretiva adicional.
- 103.** Em todo caso, o CAO emitirá e distribuirá um relatório resumindo as ações tomadas e os resultados do adiamento aos Conselhos, ao Presidente, à Gerência e ao Reclamante. O CAO também publicará este relatório no seu site.



Circulação e divulgação do relatório da avaliação inicial de cumprimento

- 104.** Após a conclusão da avaliação inicial, o CAO distribuirá, para informação, o relatório de avaliação inicial de cumprimento ao Conselho Diretor, ao Presidente, à Gerência e ao Cliente. Nos casos em que o CAO estiver respondendo a uma queixa, o relatório também será enviado ao Reclamante.
- 105.** Ao mesmo tempo, o CAO publicará nota em seu site informando que tomou a decisão após a avaliação inicial.
- 106.** Após a distribuição do relatório da avaliação inicial de cumprimento e o decurso de qualquer prazo para revisão pelo Conselho Diretor (veja os parágrafos 108 e 110-111 abaixo), o CAO publicará o relatório da avaliação inicial. O CAO também publicará a resposta da Gerência, e a resposta do Cliente (se houver), bem como qualquer solicitação da IFC/MIGA para que o Conselho Diretor revise o relatório do CAO e o resultado desta revisão (se houver).

Solicitação ao Conselho Diretor para revisar uma decisão de investigar

- 107.** Em circunstâncias excepcionais, onde a Gerência acredita que algum dos critérios de revisão técnica abaixo não tenham sido atendidos, a Gerência, representada pelo Diretor-Gerente e pelo Vice-Presidente Executivo da IFC ou pelo Vice-Presidente Executivo da MIGA, pode solicitar ao Conselho Diretor que analise a decisão do DG do CAO de investigar. A análise só pode ser solicitada após relatório de avaliação inicial que resulte na decisão de investigar. Ela não se aplica ao processo de adiamento estabelecido nos parágrafos 98 - 103 acima.
- 108.** A Gerência terá 10 dias úteis a partir da data de distribuição do relatório da avaliação inicial para solicitar a análise pelo Conselho Diretor. A solicitação de análise será baseada nos critérios técnicos descritos abaixo e não levantará qualquer questão que esteja a critério do DG do CAO. A solicitação de análise será distribuída ao Conselho Diretor para decisão e para o CAO e o Presidente para informação. Após o recebimento da solicitação de análise, o CAO publicará uma nota em seu site informando que sua decisão de investigar está sujeita à análise do Conselho Diretor, mas não publicará a solicitação de análise até que o processo seja concluído pelo Conselho.

Processo de revisão pelo Conselho

- 109.** O Conselho Diretor analisará a decisão de investigar baseado somente nos critérios técnicos descritos abaixo. O Conselho não julgará o mérito da queixa e nem considerações que requeiram o exercício do poder discricionário do DG do CAO de acordo com esta Política.

Critérios técnicos para a revisão:

- a.** Se a queixa foi transferida da função de resolução de disputas, o relatório de avaliação inicial de cumprimento do CAO afirma que: (1) o CAO iniciou a transferência para a função de cumprimento com base no consentimento explícito de um ou mais Reclamantes, ou (2) o CAO estava ciente das preocupações quanto a Ameaças e Represálias em relação à queixa? (Veja parágrafo 71.)
 - b.** O relatório da avaliação inicial do CAO inclui considerações sobre a existência de indicações preliminares de Dano real ou potencial? (Veja o parágrafo 91 acima.)
 - c.** O relatório da avaliação inicial do CAO inclui considerações sobre a existência de indicações preliminares de que a IFC/MIGA pode não ter cumprido com suas Políticas Ambientais e Sociais? (Veja o parágrafo 91 acima.)
 - d.** O relatório de avaliação inicial do CAO inclui considerações sobre a probabilidade de o Dano alegado estar vinculado ao possível não cumprimento? (Veja o parágrafo 91 acima.)
 - e.** O relatório de avaliação inicial do CAO inclui considerações sobre a relevância de qualquer processo judicial ou extrajudicial em relação ao objeto da queixa? (Veja o parágrafo 92 acima.)
 - f.** No caso de um Projeto cuja Saída da IFC/MIGA ocorreu antes que o CAO concluísse a sua avaliação inicial de cumprimento, o relatório de avaliação inicial do CAO inclui a consideração sobre se uma investigação traria benefícios em termos de responsabilização, aprendizado ou ação corretiva apesar da Saída da IFC/MIGA? (Veja o parágrafo 92 acima.)
 - g.** Se o CAO já realizou uma investigação de cumprimento do Projeto ou Subprojeto em questão, o relatório de avaliação inicial do CAO incluiu considerações sobre se a queixa levanta novas questões ou novas provas estão disponíveis? (Veja o parágrafo 93 acima.)
- 110.** O Conselho Diretor terá 10 dias úteis para considerar a decisão de investigar em resposta a um pedido de análise. Durante esse período, o Conselho Diretor pode decidir ratificar ou anular a decisão do DG do CAO de investigar. O Conselho Diretor não terá qualquer contribuição editorial no relatório de avaliação inicial de cumprimento do CAO.
- 111.** Se o Conselho Diretor não tomar uma decisão dentro de 10 dias úteis, a decisão do DG do CAO será confirmada, a menos que o Conselho Diretor decida prorrogar a análise por um período determinado.

PROCESSO DE INVESTIGAÇÃO DE CUMPRIMENTO

Definições e abordagem para verificações de cumprimento

- 112.** A investigação de cumprimento determina se a IFC/MIGA cumpriu com suas Políticas Ambientais e Sociais, e se há Dano relacionado a algum não cumprimento por parte da IFC/MIGA, após um processo sistemático e objetivo de obtenção e análise de provas. Ao determinar se a IFC/MIGA cumpriu com suas Políticas Ambientais e Sociais, o CAO incluirá, quando apropriado, uma análise sobre se a IFC/MIGA se desviou de maneira significativa das diretrizes e procedimentos relevantes.
- 113.** Ao constatar não cumprimento e Danos relacionados, o CAO faz recomendações para consideração da IFC/MIGA quando estiver desenvolvendo um Plano de Ação da Gerência (PAG). As recomendações podem estar relacionadas à reparação por não cumprimento em nível de Projeto ou Subprojeto e Danos relacionados, e/ou etapas necessárias para prevenir não cumprimentos futuros, conforme relevante nas circunstâncias.
- 114.** A investigação não constata o não cumprimento em relação a um Projeto ou Subprojeto. No entanto, ao constatar Danos e se algum Dano está relacionado ao não cumprimento por parte da IFC/MIGA de suas Políticas Ambientais Sociais, o CAO avaliará a análise e supervisão dos Requisitos Ambientais e Sociais da IFC/MIGA no nível do Projeto ou Subprojeto e considerará o desempenho ambiental e social no nível correspondente. Quando relevante, de acordo com os Requisitos Ambientais e Sociais aplicáveis da IFC/MIGA referentes à legislação nacional, o CAO também levará em consideração como a IFC/MIGA analisou e supervisionou o cumprimento da legislação nacional aplicável pelo Projeto.
- 115.** O CAO baseará a investigação de cumprimento em uma análise de documentos, entrevistas, observação de atividades e condições e outros meios apropriados.
- 116.** O CAO avaliará se há evidências de que a IFC/MIGA aplicou Requisitos Ambientais e Sociais considerando as fontes de informação disponíveis no momento em que as decisões foram tomadas. O CAO não fará constatações nem tirará conclusões baseado em retrospectivas.
- 117.** O CAO segue um modelo não conflitivo. Ao realizar análises e tirar conclusões, o CAO considerará sistematica e objetivamente os fatos, circunstâncias, informações e evidências que possam estar disponíveis em documentos, entrevistas, declarações, relatórios, correspondência e outras fontes que o CAO determinar relevantes. É necessária

evidência suficiente e relevante para fornecer uma base razoável para as constatações e conclusões de cumprimento do CAO.

Termos de referência para verificações de cumprimento

- 118.** O CAO divulgará publicamente os termos de referência para a investigação de cumprimento. Os termos de referência especificarão:
- a.** Os objetivos e escopo da investigação;
 - b.** Quaisquer limitações no escopo que possam ser apropriadas, considerando, entre outros, questões encerradas na fase da avaliação inicial, a existência de processos judiciais concomitantes ou a Saída da IFC/MIGA;
 - c.** A abordagem e o método de investigação e as qualificações específicas do consultor; e
 - d.** Um cronograma para as tarefas de investigação, prazo e requisitos de relatório. Esse cronograma incluirá prazos para o envio de informações pela IFC/MIGA para orientar o processo de investigação de cumprimento.
- 119.** Ao preparar os termos de referência para qualquer investigação de cumprimento envolvendo mais de um Projeto, o CAO consultará a IFC/MIGA.

Relatório de investigação de cumprimento

- 120.** O CAO preparará o relatório de investigação de cumprimento, que incluirá, no mínimo:
- a.** As conclusões da investigação com respeito ao cumprimento, ao não cumprimento e a qualquer Dano relacionado.
 - b.** Contexto, provas e justificativa para apoiar as constatações e conclusões do CAO com relação às causas subjacentes de qualquer não cumprimento identificado.
 - c.** Recomendações que a IFC/MIGA deve considerar na elaboração de um PAG relacionado à reparação de não cumprimento e Danos relacionados de um Projeto ou Subprojeto, e/ou as etapas necessárias para prevenir não cumprimentos futuros, conforme relevante nas circunstâncias. No caso de um Projeto do qual houve a Saída da IFC/MIGA, as recomendações levarão em conta as implicações dessa Saída.
- 121.** O CAO distribuirá uma minuta do relatório de investigação dentro de um ano a partir da divulgação do relatório de avaliação inicial.

Revisão factual e comentário

- 122.** O CAO distribuirá o relatório preliminar à Gerência para revisão factual e comentários. A Gerência pode compartilhar a minuta do relatório com o Cliente ou Subcliente, desde que haja medidas adequadas para salvaguardar a confidencialidade da minuta do relatório antes da divulgação.
- 123.** A IFC/MIGA terá 20 dias úteis a partir do recebimento da minuta do relatório para enviar comentários por escrito. A IFC/MIGA pode levar em consideração o feedback do Cliente ou Subcliente ao preparar seus comentários.
- 124.** O CAO proporcionará aos Reclamantes a oportunidade de realizar uma análise factual e comentar a minuta de relatório de investigação simultaneamente com a IFC/MIGA, desde que haja medidas adequadas para salvaguardar a confidencialidade da minuta do relatório antes de sua divulgação ao público.
- 125.** Os Reclamantes receberão, no mínimo, uma versão preliminar da tabela de conclusões para revisão factual e comentários e também como base de informações para orientar consultas subseqüentes sobre qualquer PAG.
- 126.** Após a conclusão da análise factual e da fase de comentários, nenhuma nova informação ou argumento será acrescentado ao processo de cumprimento do CAO.

Finalização do relatório de investigação

- 127.** Após considerar os comentários da IFC/MIGA e dos Reclamantes à minuta para consulta, o CAO finalizará o relatório de investigação em 20 dias úteis.
- 128.** O relatório final da investigação será submetido à Gerência e distribuído ao Conselho Diretor para informação. As versões finais da tabela de conclusões e do relatório de investigação podem ser compartilhados com o Reclamante e o Cliente ou Subcliente para fins de consulta durante a preparação do PAG, desde que haja medidas adequadas para salvaguardar a confidencialidade das informações antes da divulgação pública.
- 129.** Uma nota será publicada no site do CAO informando ao público sobre a conclusão da investigação de cumprimento.

Resposta da Gerência, planos de ação e liberação para divulgação

- 130.** No decorrer de 50 dias úteis após o recebimento do relatório e das conclusões da investigação de cumprimento do CAO, a Gerência deverá

apresentar um relatório (Relatório da Gerência) ao Conselho Diretor para consideração, especificando as ações propostas em resposta às conclusões do CAO.

- 131.** Com a finalidade de tratar as conclusões do CAO sobre o não cumprimento e os Danos relacionados, quando houver, o Relatório da Gerência incluirá, para aprovação do Conselho Diretor, um PAG contendo as ações corretivas propostas pela Gerência com prazo definido.
- 132.** O Relatório da Gerência também deve incluir uma resposta bem fundamentada às conclusões ou recomendações do CAO relacionadas ao não cumprimento ou Dano relacionado que a IFC/MIGA não conseguiu abordar no PAG.
- 133.** Embora o PAG seja de responsabilidade da Gerência, contribuições de outras partes relevantes podem ser incorporadas.
- 134.** Durante a elaboração do PAG, a Gerência será obrigada a consultar o Reclamante e o Cliente. Quaisquer ações que envolvam o Cliente ou Subcliente serão acordadas com o Cliente antes da inclusão no PAG.
- 135.** O CAO apresentará comentários sobre o PAG proposto ao Conselho Diretor. O Reclamante pode apresentar ao CAO um documento sobre o PAG proposto e a adequação das consultas para distribuição ao Conselho.
- 136.** Para apoiar o aprendizado institucional, a IFC/MIGA poderá incluir medidas no PAG para evitar a recorrência do não cumprimento e melhorar o desempenho institucional em outros Projetos.
- 137.** O Conselho Diretor não fará qualquer tipo de edição no conteúdo do relatório de investigação do cumprimento, mas poderá aproveitar a oportunidade para discutir as conclusões da investigação com o CAO e a Gerência.
- 138.** Uma vez que o Conselho Diretor aprove o PAG, o relatório de investigação do CAO, o Relatório da Gerência e o PAG serão publicados no site do CAO.

MONITORAMENTO DO CUMPRIMENTO

Abordagem do monitoramento

- 139.** O CAO monitorará a implementação do PAG após sua aprovação pelo Conselho Diretor.
- 140.** O escopo do monitoramento de cumprimento do CAO abrangerá as ações corretivas aprovadas como parte do PAG. O monitoramento verificará a efetiva implementação das ações indicadas no PAG.



- 141.** O monitoramento de cumprimento do CAO não considerará conclusões de não cumprimento para as quais não haja ação corretiva correspondente no PAG.

Relatórios durante o monitoramento

- 142.** A IFC/MIGA será responsável pela supervisão da implementação do PAG, e apresentará ao Conselho Diretor relatórios de progresso, nos intervalos propostos pela Gerência ou aprovados pelo Conselho Diretor. Todos os relatórios de progresso devem resumir o status de implementação do PAG no período coberto pelo relatório, incluindo ações concluídas, ações em andamento e ações futuras com base nos cronogramas incluídos no PAG. Também pode incluir informações sobre os trabalhos realizados durante o período relatado. O CAO publicará relatórios de progresso da IFC/MIGA em seu site e incorporará esses relatórios em seu relatório anual de monitoramento público.
- 143.** Conforme solicitado pela Gerência, o CAO ou o Conselho Diretor, o CAO e a Gerência apresentarão um resumo no formato indicado pelos Diretores Executivos do Conselho sobre os avanços realizados na implementação das medidas corretivas nos PAGs, incluindo ações em nível de Projeto ou Subprojeto e respostas sistêmicas da IFC/MIGA às conclusões de cumprimento do CAO.
- 144.** O Conselho Diretor pode considerar opções sobre como fortalecer a implementação de medidas no PAG, se necessário, levando em consideração os relatórios de progresso da Gerência e os relatórios de monitoramento do CAO.

Encerramento das verificações de cumprimento

- 145.** O CAO encerrará o processo de monitoramento de cumprimento quando:
- O CAO determinar que os compromissos conforme determinados no PAG foram efetivamente cumpridos; ou
 - Após engajamento com a Gerência e/ou o Conselho Diretor, nem todos os compromissos determinados no PAG tenham sido efetivamente cumpridos, e o CAO determinar que não há expectativa razoável de ação adicional para tratar das conclusões de não cumprimento em nível de Projeto ou Subprojeto.
- 146.** Em ambos os casos, o CAO preparará um relatório final de monitoramento e encerramento e o distribuirá para informação ao Conselho Diretor, ao Presidente e à IFC/MIGA, ao Reclamante e ao Cliente antes de torná-lo público.

Processo de Cumprimento do CAO

PROCESSO DE CUMPRIMENTO INICIADO

Há duas formas de iniciar um processo de cumprimento



1. Por meio de uma queixa – análise de cumprimento em resposta a uma queixa transferida da função de avaliação ou de resolução de disputa
2. Solicitação interna – revisão de cumprimento em resposta a uma solicitação do Diretor Geral do CAO, Presidente, Membro do Conselho Diretor ou Administração.

1

AVALIAÇÃO



O CAO faz uma análise preliminar do desempenho ambiental e social da IFC ou da MIGA, e dos danos relacionados, para determinar se a queixa requer investigação de cumprimento. Após 45 dias, o CAO publicará um relatório informando a decisão de investigar, deferir, ou encerrar o caso.

2

INVESTIGAÇÃO



O CAO coleta e avalia as evidências acerca do desempenho da IFC/MIGA com base em suas políticas ambientais e sociais, e quaisquer danos relacionados ao não cumprimento. Os reclamantes, a IFC/MIGA e seus clientes poderão revisar e comentar o relatório preliminar de investigação. Caso sejam constatados o não cumprimento ou danos, o CAO fará recomendações para sanear o dano e evitar um futuro não cumprimento. A IFC/MIGA preparará um Plano de Ação da Gerência (PAG), em consulta com outros reclamantes e clientes sobre as ações corretivas em resposta às constatações da investigação do CAO.

3

MONITORAMENTO



O CAO monitorará a efetiva implementação do Plano de Ação da Gerência. A IFC/MIGA submeterá os relatórios de progresso da implementação ao seu Conselho Diretor, e o CAO publicará relatórios anuais de monitoramento.

CASO ENCERRADO

Depois que o CAO atestar que as ações descritas no plano foram implementadas, após as reuniões com a IFC/MIGA, ou caso os Conselhos da IFC/MIGA determinem que não há expectativas de ações adicionais, o CAO publicará um relatório final de monitoramento e encerrará o caso.



Foto: Felix Davey/CAO

SEÇÃO XI - ASSESSORIA

OBJETIVO

147. O CAO presta assessoria à IFC/MIGA e aos Conselhos Diretores com o objetivo de melhorar o desempenho sistêmico da IFC/MIGA quanto à sustentabilidade ambiental e social e reduzir o risco de danos às pessoas e ao meio ambiente. O trabalho de assessoria do CAO oferece insumos e recomendações sobre questões ambientais e sociais mais amplas relevantes para o trabalho da IFC e da MIGA, valendo-se da experiência do CAO no tratamento de queixas e nas boas práticas internacionais.

ABORDAGEM

- 148.** A função de assessoria do CAO é orientada pelos seguintes princípios:
- a.** O CAO preserva sua independência e imparcialidade ao não prestar assessoria sobre Projetos específicos.
 - b.** O CAO oferece assessoria nas áreas de políticas ambientais e sociais processos e abordagens, documentos de orientação, questões estratégicas, tendências e preocupações sistêmicas mais amplas da IFC/MIGA.
 - c.** A assessoria do CAO baseia-se na experiência adquirida em seu trabalho de resolução de disputas e cumprimento.
 - d.** O CAO procura realizar seu trabalho de assessoria em colaboração com a IFC/MIGA e outros atores, conforme apropriado.

PROCESSO DE ASSESSORIA

Solicitações de assessoria

149. Além do trabalho de assessoria iniciado pelo CAO, o Conselho Diretor ou a Gerência podem solicitar sua assessoria. O CAO analisará a solicitação com vistas a assegurar que a assessoria esteja de acordo com o seu mandato e princípios.

Desenvolvimento do trabalho de assessoria

150. Para aumentar o impacto de seu trabalho de assessoria, o CAO procurará identificar maneiras de trabalhar em colaboração com a IFC/MIGA e outros atores, conforme apropriado, ao desenvolver

o trabalho de assessoria, mantendo ao mesmo tempo a sua independência. No mínimo, o CAO informa a IFC/MIGA quando inicia o trabalho de assessoria e quando responde a uma solicitação de assessoria, e consulta a IFC/MIGA sobre o escopo da assessoria e o processo proposto.

- 151.** O CAO presta assessoria em vários formatos, incluindo relatórios escritos, ferramentas interativas e aprendizagem presencial. O CAO não prestará assessoria para um Projeto específico.

Divulgação de informação

- 152.** Embora o CAO busque maximizar a divulgação de seu trabalho de assessoria, ele pode prestar assessoria não pública para maximizar a aceitação de assessoria sobre questões que fazem parte dos processos deliberativos internos do Grupo Banco Mundial.

Monitoramento e acompanhamento

- 153.** O CAO avaliará sistematicamente o impacto de seu trabalho de assessoria como parte de suas atividades de monitoramento e avaliação e incluirá o trabalho de assessoria em seu relatório aos Conselhos Diretores como parte do Rastreamento da Ação da Gerência.
- 154.** O CAO realizará análises externas periódicas de seu trabalho de assessoria.

Processo de Tratamento dos Casos pelo CAO

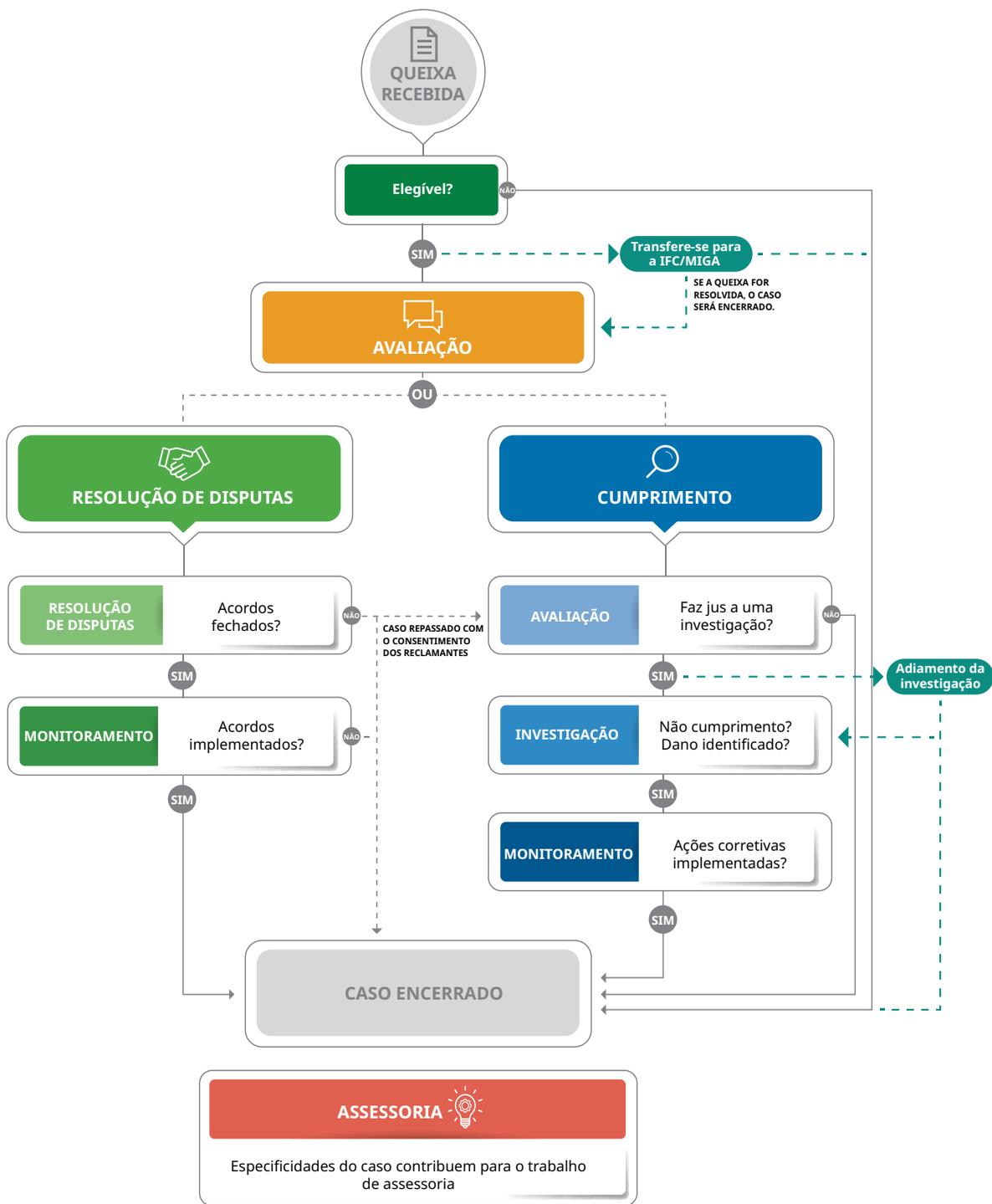




Foto: Rodrig Mbock/CAO

SEÇÃO XII - AMEAÇAS E REPRESÁLIAS

- 155.** O CAO, a IFC e a MIGA levam a sério as Ameaças e Represálias contra os Reclamantes ou qualquer outra pessoa envolvida em um processo ou atividade do CAO e reconhecem que as preocupações dessas pessoas com a sua segurança e bem-estar, assim como a segurança e bem-estar de suas famílias, podem impedi-las de apresentar uma queixa ou de outra forma envolver-se plenamente com o CAO.
- 156.** Os seguintes princípios orientam o CAO em sua abordagem a Ameaças e Represálias:
- Disputas devem ser resolvidas por meios pacíficos e não violentos, que promovam a dignidade das pessoas e respeitem os direitos de todos;
 - O CAO deve salvaguardar a identidade das pessoas quando solicitado, inclusive manter a confidencialidade de informações que poderiam, direta ou indiretamente, revelar identidades;
 - O CAO deve obter o consentimento informado da pessoa afetada antes de agir no caso de Ameaças e Represálias, e qualquer ação desse tipo deve ser desenvolvida de maneira participativa; e
 - O CAO deve agir com o propósito de não prejudicar as pessoas que colaborarem com seus processos ou atividades.
- 157.** Para tratar de preocupações e riscos decorrentes de Ameaças e Represálias relacionadas aos seus processos ou atividades, o CAO: (i) avaliará regularmente o contexto de risco de qualquer queixa ao longo de um processo ou atividade; (ii) se solicitado por qualquer pessoa que se mostre preocupada em relação a Ameaças e Represálias, trabalhará em estreita colaboração com tal pessoa para identificar medidas preventivas adaptadas às circunstâncias específicas, especialmente quando houver preocupações com a segurança, e planejar possíveis respostas com a pessoa em questão; e (iii) se ocorrerem ameaças ou incidentes de segurança ou o CAO tomar conhecimento de ameaça no contexto de um processo ou atividade, o CAO envidará todos os esforços para dar apoio à segurança e ao bem-estar de qualquer pessoa envolvida, seguindo um curso de ação apropriado, discutido e acordado com a pessoa em questão.
- 158.** Embora o CAO busque cumprir seu mandato com base nesta Política de maneira a maximizar sua capacidade de reagir adequadamente às Ameaças e Represálias, o CAO não é um órgão de aplicação da lei. Ele não tem a capacidade direta de oferecer proteção física ou de outra forma salvaguardar os Reclamantes ou qualquer outra pessoa das possíveis consequências de se envolver em um processo ou atividade do CAO, ou de cooperar com ele.
- 159.** O CAO, a IFC e a MIGA coordenarão, conforme apropriado e no escopo de suas respectivas funções e mandatos, conforme descrito em suas respectivas declarações ou políticas de posição vigentes à época, medidas para avaliar, prevenir e responder às preocupações quanto a Ameaças e Represálias decorrentes dos processos e atividades do CAO.



Foto: Felix Davey/CAO

SEÇÃO XIII - DIVULGAÇÃO E COMUNICAÇÃO

160. A acessibilidade do CAO e a implementação efetiva do seu mandato nos termos desta Política depende de sua capacidade de se envolver de maneira efetiva com os atores relevantes. O CAO adota uma abordagem proativa para promover a conscientização e a compreensão desta Política e de seu propósito, mandato, funções e atividades como recurso independente e mecanismo de responsabilização da IFC/MIGA. As atividades de divulgação e comunicação do CAO são orientadas pelas considerações de confidencialidade relevantes quanto aos Reclamantes e outros atores interessados, incluindo medidas destinadas a lidar com o risco de Ameaças e Represálias.

DIVULGAÇÃO E TREINAMENTO

161. O CAO faz contato com atores interessados externos a fim de aumentar sua acessibilidade, incluindo a cooperação com mecanismos independentes de responsabilização de outras organizações, conforme pertinente. O CAO divulga informações sobre o seu mandato e o trabalho nos países membros da IFC/MIGA, inclusive por meio dos escritórios da IFC/MIGA nos países e centros regionais. O CAO também se envolve com as pessoas afetadas pelos Projetos e seus representantes, mediante solicitação. Por meio desses esforços, o CAO visa responder às restrições locais que possam limitar a capacidade das pessoas de acessar seus serviços ou de participar de um processo do CAO.

162. O CAO oferecerá treinamento aos funcionários da IFC/MIGA e atores externos sobre a implementação desta Política. O CAO adaptará o treinamento às necessidades específicas, com base em solicitações diretas ou feedback, ou em relação aos casos.

RELATÓRIOS PÚBLICOS E MATERIAIS INFORMATIVOS

163. Embora o idioma de trabalho do CAO seja o inglês, o CAO procura disponibilizar relatórios e materiais de comunicação nos idiomas locais relevantes para promover a acessibilidade. O CAO emite materiais de informação pública nos idiomas oficiais do Grupo Banco Mundial (árabe, chinês (mandarim), inglês, francês, russo, espanhol e português) e em outros idiomas, conforme necessário. O CAO disponibiliza esses



materiais em formato eletrônico e impresso, e por outros meios culturalmente apropriados.

- 164.** Os Reclamantes podem apresentar uma queixa ao CAO em qualquer idioma, e a correspondência e o envolvimento do CAO com o Reclamante e seus representantes serão no idioma da queixa e em inglês.
- 165.** O CAO publica todos os seus relatórios em inglês, incluindo relatórios de queixas, relatórios de assessoria e relatórios anuais. Todos os relatórios divulgados publicamente sobre os casos — incluindo relatórios de análise, relatórios de resolução de disputas e relatórios de cumprimento — serão traduzidos para o idioma local do Reclamante. Quando julgar necessário, o CAO traduzirá seus relatórios para os idiomas locais e os apresentará de maneira culturalmente apropriada.
- 166.** O CAO poderá publicar uma declaração pública em seu site nos diferentes estágios do processo de tratamento dos casos para esclarecer seu mandato e processo. O CAO poderá emitir declarações conjuntas acordadas pelas Partes e declarações conjuntas do CAO e da IFC/MIGA, conforme apropriado.
- 167.** O CAO apresentará um relatório anual aos Conselhos Diretores sobre suas atividades. O CAO publica um relatório anual e boletins periódicos em seu site.

DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES DA IFC/MIGA SOBRE O CAO

- 168.** Para ajudar a tornar o CAO conhecido pelo pessoal da IFC/MIGA, Clientes e pessoas afetadas pelos Projetos, a IFC/MIGA:
 - a.** Oferecerá informações acessíveis sobre o CAO em seus sites e relatórios anuais;
 - b.** Incluirá na divulgação pertinente do Projeto da IFC/MIGA referência a todos os mecanismos de queixa aplicáveis, incluindo o CAO;
 - c.** Trabalhará com os Clientes para divulgar informações a nível do Projeto sobre o CAO e sua disponibilidade como recurso, caso outros mecanismos para lidar com impactos prejudiciais do Projeto não sejam bem-sucedidos;
 - d.** Incluirá informações relativas ao CAO conforme relevante na documentação apropriada do Projeto da IFC/MIGA; e
 - e.** Incluirá informações sobre o CAO na admissão e treinamento inicial do pessoal da IFC/MIGA.



Foto: Rodrig Mbock/CAO

SEÇÃO XIV - COOPERAÇÃO COM OUTROS MECANISMOS INDEPENDENTES DE RESPONSABILIZAÇÃO (IAMS)

- 169.** Se o CAO tomar conhecimento de que outras organizações com IAMS financiaram ou ofereceram garantia a um Projeto objeto de queixa junto ao CAO, o CAO notificará aqueles IAMS sobre a existência da queixa, mediante o consentimento do Reclamante e às disposições aplicáveis para salvaguardar a confidencialidade.
- 170.** Se o CAO se envolver com uma queixa que se sobrepõe à jurisdição dos IAMS de outras organizações e envolver as mesmas questões ou questões substancialmente semelhantes, o CAO envidará seus melhores esforços para colaborar com tais IAMS e assegurar que a queixa seja tratada de forma justa e eficiente, evitando a duplicação de esforços, de acordo com esta Política. Em todos os momentos, a cooperação será conduzida segundo os respectivos mandatos, políticas e procedimentos dos IAMS, incluindo exigências de confidencialidade e divulgação de informações.
- 171.** O CAO também poderá cooperar com outros IAMS em outras atividades relevantes incluindo a divulgação, a comunicação, a assessoria e o treinamento.

SEÇÃO XV - REVISÃO DA POLÍTICA

- 172.** Os Conselhos Diretores iniciarão a revisão desta Política em até 5 anos após sua entrada em vigor.

SEÇÃO XVI - DIVERSOS

- 173.** Esta política entrará em vigor em 1º de julho de 2021.
- 174.** Esta Política se aplicará a qualquer queixa apresentada ao CAO na data ou após a data em que esta Política tiver entrado em vigor e suplanta e substitui em sua totalidade as Diretrizes Operacionais do CAO e os Termos de Referência do CAO.
- 175.** O CAO elaborará e tornará públicos os procedimentos para a transição dos casos em andamento para esta Política. A IFC/MIGA tomará as providências de transição necessárias para a utilização das disposições desta Política, incluindo a introdução de requisitos contratuais conforme estabelecido na seção Acesso à Informação.
- 176.** Nada nesta Política de forma alguma constitui ou implica renúncia, rescisão ou modificação pela IFC ou MIGA de qualquer privilégio, imunidade ou isenção da IFC ou da MIGA sob o Convênio Consultivo da IFC, a Convenção da MIGA, outros instrumentos governamentais ou convenções internacionais, ou sob qualquer lei aplicável.
- 177.** Para os fins desta Política, as referências ao Marco de Sustentabilidade (ou qualquer componente dele), ao Convênio Consultivo da IFC ou à Convenção da MIGA serão consideradas como referência a tal política, convênio ou convenção conforme alterada de tempos em tempos.



GRUPO BANCO MUNDIAL

IFC | Corporação Financeira Internacional **MIGA** | Agência Multilateral de Garantia de Investimento

2121 Pennsylvania Avenue, NW, Washington, DC 20433, USA