



## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DO CAO

**Sobre uma Reclamação Recebida em relação ao Investimento da IFC no Valor  
Opportunity Fund (43308) no Brasil**

Julho 2021

Assessor em Observância Ombudsman (CAO)  
da  
Corporação Financeira Internacional (IFC) e a Agência Multilateral de Garantia de  
Investimentos (MIGA)  
[www.cao-ombudsman.org](http://www.cao-ombudsman.org)

## **Sobre o CAO**

O Assessor em Observância Ombudsman (CAO) é um mecanismo de prestação de contas da Corporação Financeira Internacional (IFC) e da Agência Multilateral de Garantia de Investimentos (MIGA), braços privados do Grupo Banco Mundial. O CAO reporta-se diretamente ao Presidente do Grupo Banco Mundial e sua função é auxiliar no tratamento das reclamações das pessoas afetadas pelos projetos que recebem o apoio da IFC/MIGA de maneira justa, objetiva e construtiva e aprimorar os resultados sociais e ambientais desses projetos.

Para mais informações, entre no: [www.cao-ombudsman.org](http://www.cao-ombudsman.org)

## ÍNDICE

ÍNDICE .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
LISTA DE SIGLAS .....	IV
1. VISÃO GERAL .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
2. ANTECEDENTES .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
2.1 O PROJETO .....	1
2.2 A RECLAMAÇÃO .....	1
3. RESUMO DA RECLAMAÇÃO .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
4. PRÓXIMOS PASSOS .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
ANEXO A. PROCESSO DE GESTÃO DA RECLAMAÇÃO DO CAO .....	3

## LISTA DE SIGLAS

CAO	Office of the Compliance Advisor Ombudsman Assessor em Observância Ombudsman
IFC	International Finance Corporation Corporação Financeira Internacional
MIGA	Multilateral Investment Guarantee Agency Agência Multilateral de Garantia de Investimentos (MIGA)

## **1. VISÃO GERAL**

Em Março 2021, o CAO recebeu uma reclamação de membros da comunidade de São Paulo, Brasil, relatando sua preocupação com a sua saúde e segurança em relação à Tembici, maior empresa do Brasil e da América Latina de compartilhamento de bicicletas, a qual recebe o apoio da IFC através de um fundo de investimentos de propriedade da Valor. O CAO considerou a reclamação elegível em Abril 2021 e realizou uma avaliação da reclamação durante a qual os reclamantes e a Tembici expressaram seu interesse de proceder com um processo de resolução de disputas do CAO para resolver os problemas abordados na reclamação.

## **2. ANTECEDENTES**

### **2.1 O Projeto**

A IFC possui investimentos ativos de capital de até US\$ 7 milhões no Valor Venture Fund II, até US\$ 30 milhões no Valor Venture Fund III e até US\$ 10.5 milhões no Valor Opportunity Fund. Tanto o Valor Venuture como o Valor Opportunity investem em empresas de tecnologia em estado inicial ou estado avançado que têm operação, ou que procuram sua expansão, na América Latina e particularmente no Brasil. O Valor Opportunity Fund possui um investimento ativo na Tembici, a maior empresa de compartilhamento de bicicletas da América Latina. Em 2020 a Tembici criou uma parceria com a iFood – plataforma móbil através da qual os clientes podem achar e pedir alimentos de restaurantes – para implementar o projeto “iFood Pedal”. De acordo com as informações do website da Tembici, o projeto inclui planos flexíveis para os entregadores parceiros da iFood em relação ao uso das bicicletas da Tembici e cria pontos de apoio onde os entregadores parceiros podem fazer o check-in e devolver as bicicletas, comer e carregar seus celulares, entre outros serviços.<sup>1</sup>

### **2.2 A Reclamação**

A reclamação foi apresentada ao CAO por uma pessoa em nome dele próprio e dos residentes do prédio onde ele mora em São Paulo, Brasil (os Reclamantes). A reclamação relata a preocupação com a instalação de um ponto de apoio da Tembici/iFood em Outubro 2020 perto do prédio, o qual -- de acordo com os reclamantes - causava diariamente aglomerações de pessoas na calçada, a ponto de os residentes terem que caminhar na rua, pondo em risco sua segurança física. Os reclamantes também indicaram ao CAO que receberam ameaças de entregador, o incidente foi registrado em Boletim de Ocorrência. De acordo com os reclamantes, essas preocupações foram exacerbadas pela pandemia porque os muitos entregadores parceiros que ficam no ponto de apoio, dentro e fora do imóvel, não respeitavam distanciamento social, tampouco utilizavam máscaras obrigatórias para prevenção contra a COVID-19. Além disso, os reclamantes alegam que alguns dos entregadores parceiros andavam de bicicleta sem tomar nenhum cuidado, inclusive na contramão da rua e na calçada, gerando riscos adicionais à segurança dos residentes.

## **3. RESUMO DA AVALIAÇÃO**

A finalidade da avaliação pelo CAO é esclarecer as questões e preocupações relatadas pelos Reclamantes, reunir informações sobre as opiniões das diferentes partes interessadas e determinar se os Reclamantes e o cliente/sub cliente da IFC gostariam de prosseguir com um processo de resolução de disputas facilitado pelo CAO ou se a reclamação deveria ser tratada pela Função de Observância do CAO para avaliar o desempenho da IFC (vide Anexo A sobre

---

<sup>1</sup> [Tembici Website](#). Acesso em 5 de maio, 2021.

o processo de Tratamento de Reclamações do CAO). O CAO não julga o mérito da reclamação durante o processo de avaliação.

Neste caso, a avaliação da reclamação pelo CAO incluiu:

- A análise de documentos, informações compartilhadas pelos Reclamantes, e informações de base do caso;
- Vídeo conferências e comunicações por e-mail com a equipe da IFC encarregada do projeto.
- Vídeo conferências e comunicação por e-mail com os Reclamantes;
- Vídeo conferências e comunicação por e-mail com a Valor e a Tembici.

Habitualmente, a avaliação do CAO, envolve uma visita de campo para se reunir com os reclamantes e a empresa de modo a entender melhor a situação. Devido às restrições impostas pelo COVID-19 sobre viagens e encontros sociais, o CAO não conseguiu marcar reuniões presenciais com as partes interessadas relevantes envolvidas neste caso. Entretanto, o CAO decidiu não protelar a avaliação da reclamação e conduziu a avaliação através de plataformas virtuais.

Durante o diálogo com o CAO, os Reclamantes explicaram que estiveram em contato direto com a Tembici acerca dos problemas relatados na reclamação e reconheceram que a empresa tomou medidas para melhorar a situação. Durante as conversas com o CAO, a Tembici e Valor notificaram que levaram a sério as reclamações sobre suas operações e engajaram-se diretamente com os Reclamantes para tentar lidar com os problemas abordados.

#### **4. PRÓXIMOS PASSOS**

Em decorrência das conversas mantidas durante o estágio de avaliação, o CAO achou que embora as partes possam ter diferentes opiniões sobre os problemas abordados na reclamação, as mesmas se mantiveram em comunicação para trata-los e ambas as partes expressaram o desejo de chegar a um acordo por intermédio do processo de resolução de disputas do CAO. Portanto, a reclamação será transferida para a Função de Resolução de Conflitos do CAO.

## ANEXO A. PROCESSO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES DO CAO

Uma vez que o CAO declara uma reclamação elegível, uma avaliação inicial é realizada pelos especialistas de Resolução de Conflitos do CAO. A finalidade da avaliação do CAO é: 1) esclarecer os problemas e preocupações abordadas pelos reclamantes; 2) reunir informações sobre como as outras partes interessadas vêem a situação; 3) auxiliar as partes interessadas a entenderem as opções de recursos disponíveis para elas e determinar se gostariam de prosseguir com uma solução colaborativa através da Função de Resolução de Conflitos do CAO, ou se o caso deve ser analisado pela Função de Observância do CAO.

Com base às Diretrizes Operacionais do CAO<sup>2</sup>, os seguintes passos são normalmente seguidos em resposta a uma reclamação recebida.

Passo 1: **Confirmação** de recebimento da reclamação

Passo 2: **Elegibilidade:** Determinação da elegibilidade da reclamação para avaliação do mandato do CAO (não mais de 15 dias úteis)

Passo 3: **Avaliação do CAO:** Avaliar os problemas e providenciar o apoio às partes envolvidas para entenderem e determinarem se gostariam de prosseguir com uma solução consensual por meio de um processo colaborativo organizado pela Função Resolução de Conflitos do CAO, ou se o caso deve ser tratado pela Função de Observância do CAO para a revisão do due diligence ambiental e social da IFC/MIGA. O tempo da avaliação pode levar até um máximo de 120 dias úteis.

Passo 4: **Facilitando o Acordo:** Se as partes escolherem um processo colaborativo, inicia-se a Função Resolução de Conflitos do CAO. O processo de resolução de disputas, normalmente é baseado no ou iniciado por um Memorando de Entendimento e/ou mutuamente acordado com base a regras básicas entre as partes. Pode envolver a facilitação/mediação, levantamento de fatos em conjunto, ou outras abordagens para a resolução acordadas que conduzem ao acordo de resolução ou outras metas adequadas e acordadas. O principal objetivo desses tipos de abordagens para a resolução de problemas será lidar com os problemas relatados na reclamação e outros problemas significativos importantes para a reclamação que foram identificados durante a avaliação ou o processo de resolução de disputas, de modo a ser aceitável para as partes afetadas.<sup>3</sup>

OU

**Avaliação da observância/Investigação da Observância:** Em caso das partes optar por um processo de Conformidade, a Função de Observância do CAO iniciará uma avaliação do due diligence ambiental e social do projeto em questão para determinar se a investigação de conformidade do desempenho da IFC/MIGA em relação ao projeto é aplicável. O tempo da avaliação pode levar até um máximo de 45 dias úteis. Se a investigação for aplicável, a Conformidade do CAO conduzirá uma investigação em profundidade do desempenho da IFC/MIGA. Um relatório da investigação incluindo qualquer desconformidade identificada será tornada pública junto com a resposta da IFC/MIGA.

Passo 5: **Monitoramento e Acompanhamento.**

Passo 6: **Conclusão/Encerramento do Caso.**

---

<sup>2</sup> Para mais detalhes sobre o papel e trabalho do CAO, vide as Diretrizes Operacionais Completas do CAO.  
: [http://www.cao-ombudsman.org/documents/CAOOperationalGuidelines\\_2013.pdf](http://www.cao-ombudsman.org/documents/CAOOperationalGuidelines_2013.pdf)

<sup>3</sup> Se as partes interessadas não conseguirem resolver os problemas por meio de um processo colaborativo dentro de um prazo acordado, a Resolução de Conflitos do CAO primeiro procurará auxiliar as partes interessadas a solucionar o impasse(s). Se não for possível, a equipe de Resolução de Conflitos do CAO, informará inclusive ao staff da IFC/MIGA, o Presidente e o Conselho de Administração do Grupo Banco Mundial e o público que, a Resolução de Conflitos do CAO encerrou a reclamação e a transferiu para avaliação da Conformidade do CAO.