

**ESTA MINUTA DE TRABALHO FOI PREPARADO PARA FINS DE CONSULTA PÚBLICA E CONTINUA SUJEITO À APROVAÇÃO DOS CONSELHOS DE DIRETORES DA IFC E MIGA. CONSEQUENTEMENTE, ESTA MINUTA ESTÁ SUJEITA A ANÁLISES E COMENTÁRIOS ADICIONAIS DOS CONSELHOS.**

**POLÍTICA DO MECANISMO DE RESPONSABILIZAÇÃO INDEPENDENTE DA IFC/MIGA DO ESCRITÓRIO DO OMBUDSMAN PARA CONFORMIDADE (CAO):**

**MINUTA DE TRABALHO PARA CONSULTA**

**I. HISTÓRICO**

Como membros do Grupo Banco Mundial, a IFC e a 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 a sustentabilidade ambiental e social aplicando suas respectivas Políticas de Sustentabilidade Ambiental e Social e um conjunto abrangente de Padrões de Desempenho Ambiental e Social.

Para aumentar a responsabilidade da IFC e da MIGA para com pessoas afetadas pelos projetos, foi criado o Escritório do Assessor em Observância Ombudsman (CAO) em 1999. O mandato do CAO é atender a queixas relacionadas aos projetos da IFC e da MIGA e melhorar os resultados ambientais e sociais dos projetos dos quais essas instituições participam.

O CAO se reporta diretamente ao Presidente e é independente da Gerência. As Diretrizes Operacionais do CAO foram publicadas em 2000 e atualizadas em 2004, 2007 e 2013, após análises externas iniciadas pelo CAO. Após a *Análise Externa sobre a Responsabilidade Social e Ambiental da IFC e da MIGA, Incluindo o Papel e a Eficácia do CAO* de 2019, os Conselhos Diretores da IFC e da MIGA aprovaram a Política de Mecanismo de Responsabilização Independente da IFC/MIGA. Esta Política, que suplanta e 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. Após a adoção desta Política, o CAO se reportará aos Conselhos Diretores.

**II. PROPÓSITO**

O propósito do CAO é facilitar a resolução de queixas relacionadas a projetos e subprojetos, supervisionar as investigações relativas à conformidade ambiental e social da IFC e da MIGA a fim de promover a responsabilidade pública por seus compromissos, e melhorar o desempenho ambiental e social da IFC e da MIGA.

No cumprimento de seu mandato, o CAO facilita o acesso à reparação para as pessoas afetadas pelos projeto de maneira consistente com os princípios internacionais relacionados a negócios e direitos humanos incluídos no Marco de Sustentabilidade. Para este propósito, "o acesso à reparação" é entendido como o processo de abordar queixas e danos decorrentes de um Projeto ou Subprojeto consistente com a estrutura de reparação mais ampla para queixas no âmbito do Padrão de Sustentabilidade, que inclui mecanismos de queixa a nível de

Projeto, sistemas operacionais de resposta a queixas dentro da IFC, da MIGA e do CAO.

A responsabilização na IFC e na MIGA é um trabalho que envolve toda a instituição, incorporando múltiplas funções e responsabilidades interconectadas para o CAO, os Conselhos Diretores e a Gerência. A função da IFC e da 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 afirmam o mandato do CAO, sua independência (conforme descrito nos princípios básicos abaixo) e sua integridade. Os Conselhos Diretores têm autoridade para interpretar esta Política e supervisionar sua implementação.

### III. MANDATO E FUNÇÕES

Como recurso independente e mecanismo de responsabilização da IFC e MIGA, o mandato do CAO é:

- Facilitar a resolução de queixas de pessoas que possam ser afetadas pelos Projetos ou Subprojetos de maneira justa, objetiva e construtiva;
- Aumentar os resultados ambientais e sociais de projetos nos quais essas instituições atuam; e
- Promover a responsabilização pública e o aprendizado para melhorar o desempenho ambiental e social da IFC e da MIGA e reduzir o risco de danos às pessoas e ao meio ambiente.

O CAO opera por meio de três funções complementares que juntas contribuem para o cumprimento deste mandato:

- **Função de resolução de conflitos:** 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 resolução de problemas e contribui para melhores resultados locais.
- **Função de conformidade:** O CAO realiza análises de conformidade da IFC/MIGA com as políticas ambientais e sociais, avalia os danos relacionados e recomenda ações corretivas quando apropriado.
- **Função consultiva:** O CAO presta assessoria à IFC, à 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.

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 as análises, e as conclusões e relatórios do CAO não se destinam a serem usados em processos judiciais ou regulatórios ou para fins de atribuição de culpa ou responsabilidade.

### IV. PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

O CAO realiza seu trabalho orientado pelos seguintes princípios fundamentais:

- i. **Independência e imparcialidade:** Independência e imparcialidade são pré-requisitos para

estimular a confiança no CAO pelas partes interessadas. O CAO não se identifica nem está vinculado a nenhum setor ou interesse e opera independentemente da Gerência, reportando diretamente aos Conselhos Diretores. Esse princípio permite que o CAO conduza seu trabalho sem influência indevida e garanta a conduta justa e objetiva da equipe. O CAO também mantém sua independência e imparcialidade, com disposições que evitam conflitos de interesse.

- ii. **Transparência:** Fazendo 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.
- iii. **Acessibilidade:** Estar acessível e disponível para todos atores, mitigando as barreiras de acesso e promovendo o acesso seguro por meio de cláusulas de confidencialidade e de risco de represália; proporcionando, desta forma, um processo sensível a gênero e deficiências e comunicar-se de maneira eficaz com as partes para melhorar sua compreensão do CAO.
- iv. **Capacidade de resposta:** Ser flexível, em tempo, e orientado para soluções e levando em consideração as disparidades de poder e recursos entre as partes.
- v. **Justiça e equidade:** Executar os processos do CAO de forma que todas as partes relevantes tenham a capacidade de participar e ser ouvidas; tenham acesso razoável as informações, recomendações e experiência; e sejam tratadas com respeito em termos justos, equitativos e bem informados.
- vi. **Previsibilidade:** Oferecer processos e procedimentos claros e consistentes com prazos pertinentes.
- vii. **Consistência com boas práticas:** Seguir os padrões internacionais de boas práticas consistentes com esta Política.
- viii. **Aprendizado contínuo:** Aumentar consistentemente a eficácia do CAO com base no feedback das partes interessadas, promover melhorias sistêmicas no desempenho das políticas ambientais e sociais da IFC/MIGA e reduzir o risco de danos às pessoas e ao meio ambiente.

## V. GOVERNANÇA

### A. Diretor-Geral, Escritório do Ombudsman para Conformidade (DG do CAO)

#### 1. Funções e responsabilidades

O CAO está sediado na sede da IFC em Washington, DC, e é chefiado pelo DG do CAO. O DG do CAO reporta-se aos Conselhos Diretores sob a supervisão do Comitê para a Eficácia no Desenvolvimento (CODE) do Conselho Diretor. 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.

#### 2. Condições pré-contratação

Para preservar a independência, credibilidade e integridade do CAO, os candidatos ao cargo de DG do CAO devem ser externos ao Grupo do Banco Mundial. Os funcionários do CAO podem candidatar-se ao cargo de DG do CAO. Os Diretores Executivos, Adjuntos, Assessores e funcionários (exceto funcionários do CAO) não podem ser candidatos ao cargo de DG do CAO nem atuar como DG do CAO.

### **3. Experiência e credenciais**

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

### **4. Processo de seleção**

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 envolve partes interessadas de diversas origens regionais, setoriais e culturais, incluindo da sociedade civil e setor empresarial. O CAO, a IFC e a MIGA solicitarão indicações para o comitê de seleção composto destes atores e as encaminharão ao Presidente e co-Presidente do CODE para consideração. Os Presidente e co-Presidente do CODE nomearão seis pessoas para formar o comitê de seleção, incluindo dois Diretores Executivos, dois representantes sênior do setor empresarial e dois representantes sênior da sociedade civil a nível global. 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 deve apresentar nenhuma opinião ou orientação sobre qualquer candidato. O comitê de seleção analisará os candidatos, elaborará uma lista curta e conduzirá entrevistas com os candidatos selecionados.

O comitê de seleção estabelecerá um processo para receber contribuições formais da Administração do Banco Mundial, do CAO e dos Presidente e co-Presidente do CODE, incluindo a realização de entrevistas com os candidatos pré-selecionados. O CAO e a Gerência podem ser convidados a entrevistar os candidatos selecionados.

O comitê de seleção recomendará o(s) candidato(s) finalista(s) ao Presidente do Banco Mundial, 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 do 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.

#### **5. Mandato e renovação**

Após o processo de seleção, os Conselhos Diretores nomearão o DG do CAO para um mandato de cinco anos sediado em Washington, DC. O mandato do DG do CAO pode ser prorrogado por um mandato adicional de cinco anos, após recomendação do 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 o término do mandato, o DG do CAO fica permanentemente impedido de ser contratado pelo Grupo Banco Mundial após sua nomeação como DG do CAO.

#### **6. Imunidades e compensação**

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 normais de emprego disponíveis para os funcionários da IFC e MIGA) por recomendação do Presidente. A avaliação de desempenho do DG do CAO é feita sob a supervisão do CODE com a orientação do Vice-Presidente para 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.

#### **7. Destituição**

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 do 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 pelo CODE que o Presidente submete aos Conselhos Diretores. Neste documento o Presidente poderá manifestar seu desacordo com a linha de ação recomendada pelo 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.

#### **B. Orçamento**

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 do CODE e do Comitê de Orçamento, e aprovação dos Conselhos Diretores.

### **C. Pessoal**

O DG do CAO administra o staff e os consultores 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 imunidades e privilégios. O DG do CAO é livre para tomar decisões sobre a equipe dentro dos limites orçamentários aprovados, sem o envolvimento dos Conselhos Diretores ou da Gerência. Os contratos dos funcionários do CAO em níveis de especialista e posições mais sênior, os restringem a serem contratados diretamente pela IFC ou MIGA por dois anos após o término de seu contrato com o CAO. A credibilidade dos funcionários e dos consultores do CAO sob a liderança do DG do CAO é crítica para o trabalho do CAO. Se um funcionário ou consultor do CAO tiver conflito de interesses em uma queixa específica, essa pessoa se absterá de se envolver nesse 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. Funcionários e consultores do CAO estão sujeitos às Regras de Pessoal do Grupo Banco Mundial.

### **D. Responsabilização e Reporte**

O CAO é responsável perante aos Conselhos Diretores e se reporta diretamente a eles.

O CAO informa os Conselhos Diretores e apresenta atualizações regulares ao 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 conforme pertinente ou solicitado.

## **VI. ACESSO A INFORMAÇÃO E DIVULGAÇÃO**

### **A. Acesso à informação**

A IFC/MIGA colaborará para dar ao CAO acesso total às informações relacionadas aos projetos financiados por eles, incluindo acesso aos funcionários, consultores e arquivos da IFC/MIGA (incluindo arquivos eletrônicos e impressos), que o DG do CAO considerar relevante para o desempenho do trabalho do CAO nos termos desta Política.

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 financeiro (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.

### **B. Divulgação**

Na execução de seu trabalho, o CAO se manifestará a favor da divulgação de informações ambientais e sociais e, ao mesmo tempo manterá a confidencialidade das informações comerciais confidenciais.

O CAO é coberto pela Política de Acesso à Informação da IFC/MIGA (PAIs). 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 abaixo, incluir em um relatório um resumo de informações ambientais ou sociais relevantes porém não públicas, após consulta à Gerência.

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 a confidencialidade de alguma informação e como ela pode ser divulgada ou protegida, ela será encaminhada para discussão aos Advogados Sêniores da IFC/MIGA (em sua capacidade institucional), Presidente e vice-Presidente do CODE, DG do CAO, e Gerência.

## **VII. RESPONDENDO ÀS QUEIXAS**

### **A. Submetendo uma queixa**

#### **1. Quem pode submeter uma queixa**

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 submeter uma queixa ao CAO.

#### **2. Como submeter uma queixa**

As queixas devem ser apresentadas por escrito e podem ser apresentadas 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.

#### **3. O que incluir em uma queixa**

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 a compreensão do CAO sobre a queixa, a falta de informações não impedirá o CAO de analisar a queixa.

Não há requisitos formais para submeter uma queixa ao CAO, mas as queixas devem incluir as seguintes informações:

- a) O(s) nome(s), endereço e outras informações de contato do reclamante.
- b) Se a pessoa ou organização que está submetendo a queixa o faz em nome de pessoa (s) afetada(s) pelo Projeto, esse ator deve identificar em nome de quem está sendo feita a

queixa. Também devem apresentar provas de que a(s) pessoa(s) afetada(s) pelo Projeto solicitaram a apresentação da queixa em seu nome.

- c) Se o reclamante desejar que o CAO mantenha sua identidade ou qualquer informação comunicada como parte da queixa em sigilo, e as razões para essa solicitação.
- 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.

Além disso, o reclamante pode desejar apresentar informações sobre o seguinte:

- f) 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 anfitrião, e quais aspectos permanecem sem solução.
- g) 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.
- h) Uma declaração clara dos resultados que o reclamante vê como sendo mais desejável como desfecho do processo.
- i) Quaisquer outros fatos relevantes, com documentos de suporte ou outros materiais relevantes anexados.

Mediante solicitação, o CAO oferecerá orientação ao reclamante sobre como submeter uma queixa, sem oferecer assessoria sobre seu conteúdo. O site do CAO inclui um modelo de carta de queixa. Os reclamantes em potencial também podem entrar em contato com o CAO para obter esclarecimentos antes de submeter uma queixa.

## **B. Determinando a elegibilidade de uma queixa**

### **1. Critérios e considerações para elegibilidade**

A primeira etapa que o CAO executa 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 o CAO decidir rejeitar a queixa com base em seus critérios de elegibilidade, o CAO encerrará o processo da queixa e informará ao reclamante por escrito dessa decisão. A decisão de elegibilidade do CAO não constitui um julgamento sobre o mérito da queixa.

O CAO considerará a queixa elegível se:

- a) A queixa estiver relacionada a um projeto ativo;
- b) As questões levantadas na queixa dizem respeito ao mandato do CAO de averiguar os

impactos ambientais e sociais dos Projetos; e

- c) O reclamante é ou pode ser afetado pelo dano levantado na queixa.

Reclamantes e Clientes/Subclientes do setor privado são incentivados a fazer esforços de boa-fé para resolver questões 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.

O CAO determinará se: (i) esforços de boa-fé foram feitos pelos reclamantes com a IFC/MIGA e/ou o Cliente ou Subcliente para tratar das questões levantadas na queixa, ou (ii) se tais esforços não foram realizados e por quê. Caso o CAO determine que o reclamante não fez nenhum esforço de boa-fé com a 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. Nesse caso, o CAO encaminhará a queixa à IFC/MIGA e/ou seu Cliente ou Subcliente. No caso de nenhum esforço de boa-fé ter sido feito e o reclamante ainda desejar prosseguir com uma queixa junto ao CAO, o CAO considerará a queixa em termos de seus critérios de elegibilidade e registrará o fato de que nenhum esforço de boa-fé foi feito.

## **2. Critérios de elegibilidade adicionais para tipos de específicos de queixas**

Critérios de elegibilidade adicionais serão aplicados aos seguintes tipos de queixas:

- a) Para queixas relativas a Projetos de IF, se: (i) a queixa se refere a um Subprojeto no âmbito do produto financeiro que está sendo oferecido a um intermediário financeiro pela IFC ou garantido pela MIGA nos termos do acordo de financiamento aplicável ou contrato de garantia (por exemplo, se a IFC estiver fornecendo capital ou apoio financeiro de cunho geral ou a MIGA estiver fornecendo uma garantia de risco não comercial em relação a um investimento no 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); (ii) há 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 (iii) há indícios de uma ligação plausível com dano ou risco de dano relacionado ao Subprojeto.
- b) Para queixas relativas a "fornecedores primários", se: (i) a queixa diz respeito às atividades do fornecedor e impactos diretamente relacionados à sua função no fornecimento ao Cliente/Subcliente, e (ii) as atividades e impactos em questão estão ligados às responsabilidades ambientais e sociais do cliente.
- c) Queixas relativas a subcontratados do fornecedor principal (como tal termo é entendido nos termos do Padrão de Sustentabilidade) só serão elegíveis na medida em que atendam às duas condições estabelecidas em (b) acima, e, além disso, o Cliente/Subcliente tinha a responsabilidade de garantir que seus fornecedores

primários gerenciassem os riscos ambientais e sociais do subcontratado levantados na queixa.

d) Os reclamantes têm permissão para reenviar uma queixa anteriormente não-elegível, apresentando novas informações.

### **3) Exclusões**

O CAO deve considerar 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 (INT) do Grupo Banco Mundial;
- c) Queixas relacionadas a um projeto do Banco Internacional de Reconstrução e Desenvolvimento/Associação Internacional de Desenvolvimento (BIRD/IDA) O CAO encaminhará essas queixas ao Mecanismo Independente de Responsabilização (IPN) do Banco Mundial;
- d) Queixas relacionadas exclusivamente às 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 ou Projetos em que ocorreu a Saída da IFC/MIGA (ver queixas após a Saída da IFC/MIGA abaixo);
- f) Queixas que se concentram exclusivamente em impactos gerais de um bem público global. O CAO encaminhará essas queixas à IFC/MIGA;
- g) Queixas relacionadas ao contrato de trabalho (por exemplo, queixas relacionadas a salários e benefícios) de um indivíduo onde não há razão para acreditar que as questões levantadas são de natureza sistêmica. O CAO encaminhará as queixas não-elegíveis relacionadas a contratos de trabalho à IFC/MIGA; e
- h) Queixas que são iguais em todos os aspectos materiais a uma queixa que foi anteriormente considerada elegível ou não pelo CAO.

Quando o CAO encaminhar uma queixa à Gerência ou a outro mecanismo, o CAO buscará o consentimento prévio do reclamante para garantir que nenhuma informação confidencial seja compartilhada.

### **4. Cronograma para decisões de elegibilidade**

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, pode ser necessário que o CAO prorrogue esse prazo quando o CAO precisar receber esclarecimentos dos reclamantes ou da IFC/MIGA para fazer uma determinação de elegibilidade, neste caso o CAO notificará os

reclamantes.

#### **5. Registro de queixas**

O CAO publicará um registro de queixas em seu site. O registro conterá as seguintes informações em relação às 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 que é o objeto da queixa;
- d) Informações sobre a exposição da IFC/MIGA a um projeto derivadas de informações públicas divulgadas pela IFC/MIGA;
- e) No que diz respeito aos casos complexos, fundamentação sucinta da decisão de elegibilidade; e
- f) Informações sobre a situação do processo do CAO de tratamento da queixa.

O registro das queixas conterá as seguintes informações em relação às queixas não-elegíveis:

- a) O assunto da queixa (por exemplo, trabalho, reassentamento, etc.);
- b) Data de recebimento;
- c) A localização (país ou países) e setor do Projeto ou Subprojeto, mas não a identidade do Cliente ou Subcliente; e
- d) A base para a determinação da não elegibilidade (incluindo resumo do raciocínio em casos complexos).

O CAO não publicará a queixa em si no estágio de elegibilidade, não obstante conforme observado acima, seja postado um breve resumo das queixas elegíveis.

#### **6. Queixas recebidas antes da aprovação do Projeto pelo Conselho**

Se uma queixa for recebida sobre um projeto que está sendo considerado ativamente pela IFC/MIGA, mas ainda não foi aprovado pelo Conselho, o CAO considerará a queixa não-elegível. O CAO encaminhará essas queixas aos Conselhos Diretores e à Gerência.

O CAO divulgará informações sobre uma queixa não-elegível anterior ao envio ao Conselho de acordo com as disposições em parágrafo 5 acima.

#### **7. Queixas recebidas após a saída da IFC/MIGA**

Em circunstâncias excepcionais, o CAO pode considerar elegível uma queixa apresentada até 15 meses após uma Saída da IFC/MIGA quando: (1) existem razões imperiosas pelas quais a queixa não pôde ser feita antes da Saída da IFC/MIGA; (2) todos os outros critérios de elegibilidade do CAO foram cumpridos; e (3) após consultar a Gerência, o CAO considera que aceitar a queixa seria consistente com o mandato do CAO.

## **C. Avaliação da queixa**

### **1. Objetivo da avaliação**

Assim que o CAO determinar uma queixa elegível, ele conduzirá uma avaliação da queixa para:

- a) Desenvolver uma compreensão completa das questões e preocupações levantadas na queixa;
- b) Contatar a equipe do Projeto IFC/MIGA,
- c) Contatar o reclamante e o Cliente e, na medida do possível, o Subcliente;
- d) Identificar as comunidades locais e quaisquer outros atores relevantes para a queixa;
- e) Descrever as diferentes funções do CAO, seu escopo e possíveis resultados para os atores envolvidos;
- f) Determinar se as Partes buscam iniciar a resolução de conflitos do CAO ou a função de conformidade; e
- g) Considerar o status de outros esforços de resolução de queixas.

A avaliação da queixa pelo CAO não implica qualquer julgamento sobre o seu mérito.

### **2. Processo de avaliação**

- a) Metodologia da avaliação

Ao realizar sua avaliação, 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 esclarecida de decisões e a compreensão do mandato, serviços e procedimentos do CAO. O CAO levará em consideração qualquer informação relevante ou específica do Projeto fornecida por, ou por meio do envolvimento com reclamantes, Clientes, Subclientes, IFC/MIGA e outros atores envolvidos relevantes.

O CAO abordará as avaliações de maneira flexível. O CAO normalmente conduzirá as seguintes atividades durante a avaliação da queixa:

- Análise dos arquivos do Projeto ou Subprojeto da IFC/MIGA.
- 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.
- Visita ao Projeto e, na medida do possível, os locais do Subprojeto.
- Quando necessário, realizar reuniões públicas na área do Projeto ou Subprojeto.
- Quando considerado necessário pelas Partes, o CAO levará em consideração a relevância dos procedimentos judiciais.

Ao planejar uma visita, o CAO notificará a IFC/MIGA, o cliente, subcliente, reclamante e outros atores envolvidos relevantes sobre seus planos.

Se as partes consentirem, durante o processo de avaliação, elas podem se envolver diretamente umas com as outras para resolver as questões levantadas na queixa. Essa interação pode ocorrer sem o envolvimento direto do CAO. O relatório de avaliação do CAO resumirá os resultados dessa interação. Quando apropriado, e 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 e conclusão para encerrar o caso.

**b) Prazo**

O CAO concluirá a avaliação em 90 dias úteis a partir da data em que determinar que uma queixa é elegível. O DG do CAO pode prorrogar o prazo de avaliação para 120 dias úteis se após o período de 90 dias úteis: (i) as partes confirmarem que a resolução da queixa é provável ou; (ii) qualquer uma das Partes manifestar interesse na resolução de conflitos 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, e o CAO publicará essa decisão em seu site na Internet.

**c) Pessoal**

Os especialistas em resolução de conflitos do CAO realizarão a avaliação de uma queixa.

**d) Função da IFC/MIGA**

Com relação a qualquer queixa, a equipe da IFC/MIGA pode interagir com seu Cliente/Subcliente, outros atores envolvidos e o CAO durante o processo de avaliação. 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.

**3) Resultados da avaliação**

a) Decisão das partes

Durante o processo de avaliação, os reclamantes e o Cliente e/ou Subcliente decidem se desejam iniciar a resolução de conflitos do CAO ou a função de conformidade. Se ambas as Partes concordarem em empreender a resolução de conflitos, o CAO facilitará esse processo. Se não houver acordo, a queixa seguirá para a função de conformidade do CAO.

b) Relatórios de avaliação

Na conclusão do processo de avaliação, o CAO produzirá um relatório de avaliação que inclui:

- Um resumo amplo das informações coletadas e as perspectivas das Partes sobre as questões levantadas na queixa durante a avaliação, incluindo opiniões de outros atores envolvidos consideradas relevantes;
- A decisão das Partes de prosseguir com um processo de resolução de conflitos ou se a queixa irá para a função de conformidade; e
- Uma cópia da queixa, redigida conforme necessário para proteger a confidencialidade dos reclamantes, bem como qualquer resposta do Cliente e/ou Subcliente que possa ser fornecida.

O CAO fornecerá uma versão preliminar do relatório de avaliação às Partes e à IFC/MIGA para revisão factual e comentários pelo menos 10 dias úteis antes da publicação. O CAO compartilhará o relatório de avaliação final com as Partes, a Gerência e o Conselho e o publicará no site do CAO.

**VIII. RESOLUÇÃO DE CONFLITOS**

**A. Objetivo**

O objetivo da função de resolução de conflitos do CAO é ajudar a resolver questões levantadas 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.

**B. Princípios e Metodologia para Resolução de Conflitos**

O envolvimento em um processo de resolução de conflitos é uma decisão voluntária e requer um acordo entre o reclamante e o Cliente e/ou Subcliente, no mínimo. Como um fórum não judicial, não conflictual e neutro, a metodologia de resolução de conflitos do CAO oferece um processo por meio do

qual as Partes podem encontrar soluções mutuamente satisfatórias para as questões levantadas na queixa e quaisquer outras questões significativas identificadas durante a avaliação. O CAO conduz o processo de maneira aceitável para as Partes e trata todos os participantes de um processo de resolução de conflitos de maneira justa e equitativa.

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.

### **C. Abordagens para Resolução de Conflitos**

O CAO, em consulta com as Partes, pode usar diferentes abordagens na tentativa de encontrar uma solução para as questões, incluindo:

#### **1. Mediação**

A mediação envolve a intervenção de um terceiro ator neutro em um conflito ou negociação para ajudar as Partes a alcançarem voluntariamente sua própria resolução mutuamente satisfatória.

#### **2. 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 conflitos do CAO pode ajudar as Partes a obter informações ou esclarecimentos que resultem na resolução.

#### **3. 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.

#### **4. Diálogo e negociação**

Quando a comunicação entre as Partes tiver sido limitada ou interrompida, a equipe de resolução de conflitos do CAO pode estimular as Partes a se engajarem diretamente no diálogo e na negociação para tratar e resolver as questões levantadas na queixa. A equipe de resolução de conflitos do CAO pode oferecer treinamento e/ou experiência para auxiliar as Partes nesse processo.

### **D. Obtenção e Documentação de Acordos**

Qualquer acordo alcançado deve ser específico em termos de objetivo, natureza e requisitos e, a critério das Partes, documentado por escrito.

Em busca de uma resolução, o CAO não apoiará conscientemente acordos que coajam uma ou mais Partes, sejam contrários às políticas da IFC/MIGA ou violem as leis internas aplicáveis às Partes ou o direito internacional.

#### **E. Monitoramento da Implementação do Acordo**

Quando as Partes chegarem a um acordo por meio do processo de resolução de conflitos do CAO, 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 atualizações provisórias com a Gerência e as publicará no site do CAO a cada seis meses durante a fase de monitoramento.

#### **F. Resultados e Conclusão da Resolução de Conflitos**

##### **1. Resolução total**

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

##### **2. Acordo parcial ou ausência de acordo**

O CAO concluirá o processo de resolução de conflitos 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.

Após a conclusão do processo de resolução de conflitos com acordo parcial ou sem acordo, o CAO indagará se o reclamante deseja transferir a queixa para a função de conformidade do CAO. O CAO transferirá a queixa para a função de conformidade, onde um ou mais reclamantes fornecem consentimento explícito ou, de outra forma, encerram o caso. Em situações em que o CAO está ciente de preocupações com relação a Ameaças e Represálias, o CAO pode transferir a queixa para a função de conformidade sem a necessidade do consentimento explícito do reclamante, para protegê-lo.

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 conflitos. O relatório de conclusão será distribuído às Partes, o Conselho e à Gerência e divulgado publicamente no site do CAO.

**G. Papel dos Mediadores**

Ao gerenciar o processo de resolução de conflitos, o CAO determinará o conhecimento e as habilidades necessárias em cada caso e contratará um mediador que:

- Tenha os conhecimentos adequados;
- Tenha a capacidade de compreender o contexto cultural; e
- Seja considerado aceitável como independente e imparcial pelas Partes.

O CAO incluirá requisitos específicos de confidencialidade no contrato de mediação, além das disposições gerais de confidencialidade previstas pelos contratos do Grupo Banco Mundial.

**H. Envolvimento da IFC/MIGA no processo de resolução de conflitos**

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

**IX. CONFORMIDADE**

**A. Objetivo**

O objetivo da função de conformidade ou investigação do CAO é realizar análises da conformidade por parte da IFC/MIGA das políticas ambientais e sociais, avaliar os danos relacionados e recomendar ações corretivas quando apropriado.

A função de conformidade do CAO não avalia a adequação ou idoneidade de Políticas ambientais e sociais e não faz análises sobre a conformidade de um Projeto, Subprojeto, Cliente ou Subcliente em relação aos Padrões de Desempenho do Banco Mundial.

A função de conformidade do CAO segue uma metodologia de três etapas: 1) avaliação de conformidade, que determina se há necessidade de uma investigação mais aprofundada. Se confirmado, a avaliação é seguida por 2) investigação de conformidade, e 3) monitoramento de conformidade, conforme descrito a seguir.

**B. Processo de Avaliação de Conformidade**

O objetivo do processo de avaliação é determinar se uma queixa ou solicitação interna merece uma investigação de conformidade com base nos critérios definidos abaixo.

**1. Iniciando uma avaliação de conformidade**

- a) Avaliação de conformidade em resposta a uma queixa

O CAO iniciará uma avaliação de conformidade em resposta a uma queixa transferida para a função de conformidade após um processo de avaliação do CAO ou um

processo de resolução de conflitos do CAO.

b) Avaliação de conformidade em resposta a uma solicitação interna

O DG do CAO pode iniciar uma avaliação de conformidade de um ou mais projetos ou subprojetos em resposta a uma solicitação interna do DG do CAO, do Presidente, dos Conselho Diretores ou da Gerência.

Tal solicitação interna pode ser feita em circunstâncias em que: (i) uma avaliação é considerada necessária para analisar questões de conformidade 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.

As solicitações iniciadas pelo DG do CAO, pelo Presidente, pelo Conselho Diretor ou pela Gerência devem incluir uma justificativa por escrito para a solicitação de avaliação de conformidade.

Para avaliações de conformidade de mais de um projeto ou subprojeto, o CAO consultará a Gerência antes de iniciar a avaliação.

## **2. Resposta da Gerência e/ou do Cliente**

O CAO notificará a Gerência por escrito sobre a transferência de uma queixa para a função de conformidade do CAO para avaliação. A Gerência terá 10 dias úteis para responder às questões levantadas na queixa ou 21 dias úteis a partir do recebimento do relatório de avaliação para revisão factual ou relatório de conclusão de resolução de conflitos transferindo uma queixa para conformidade, o que ocorrer depois.

Em sua resposta, a IFC/MIGA descreverá as etapas que a IFC/MIGA e/ou seu cliente já realizaram, ou pretendem realizar, para facilitar a conformidade com as políticas, procedimentos e requisitos ambientais e sociais relevantes no nível do projeto, para abordar as alegações de dano levantadas na queixa ou solicitação interna, e indicar se um adiamento é solicitado para qualquer investigação de conformidade.

O Cliente pode responder por escrito às questões levantadas na queixa no mesmo prazo acima. O CAO levará em consideração as respostas da IFC/MIGA e do Cliente durante a avaliação.

## **3. Escopo da avaliação de conformidade**

Uma avaliação de conformidade em resposta a uma queixa levará em consideração os problemas levantados na queixa ou identificados durante a fase de avaliação do CAO, mas não aqueles resolvidos durante um processo de resolução de conflitos do CAO.

Uma avaliação de conformidade em resposta a uma solicitação interna considerará as

questões levantadas na solicitação.

#### **4. Metodologia da análise inicial**

Ao preparar seu relatório de análise inicial, o CAO analisará a queixa/solicitação interna, 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.

O CAO aplicará os seguintes critérios de avaliação para determinar se uma investigação de conformidade é necessária:

- a) Há indicações preliminares de dano ou dano potencial;
- b) Há indicações preliminares de que a IFC/MIGA pode não ter cumprido com suas Políticas ambientais e sociais; e
- c) O dano alegado está plausivelmente e potencialmente vinculado a não conformidade.

Durante uma avaliação de conformidade, o CAO também levará em consideração o seguinte:

- a) Para qualquer projeto ou subprojeto em que tenha ocorrido uma saída da IFC/MIGA no momento em que o CAO conclui sua avaliação de conformidade, se uma investigação proporcionaria um valor especial em termos de responsabilização, aprendizado ou ação corretiva, apesar de uma saída da IFC/MIGA.
- b) A relevância de qualquer processo judicial ou extrajudicial em relação ao objeto da queixa.
- c) Se a Gerência demonstrou claramente que tratou de forma adequada as questões levantadas na queixa e seguiu as Políticas ambientais e sociais necessárias 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 podem abordar substantivamente as questões levantadas pelo reclamante.

Em relação a um projeto ou subprojeto que já tenha sido objeto de uma investigação de conformidade, o CAO pode: (a) encerrar a queixa; (b) unir a queixa com o processo de conformidade anterior, se ainda estiver aberto, e a queixa estiver relacionada a substancialmente as mesmas questões do processo de conformidade anterior; ou (c) iniciar uma nova investigação de conformidade somente quando a queixa levantar novas questões ou novas evidências estiverem disponíveis.

O processo de avaliação não leva a uma avaliação definitiva da conformidade da IFC/MIGA de

suas políticas ambientais e sociais ou danos relacionados. O CAO pode fazer essas avaliações apenas no contexto de uma investigação.

O CAO deve concluir o processo de avaliação de conformidade dentro de 45 dias úteis a partir da transferência da queixa para a função de conformidade do CAO.

#### **5. Decisão sobre a análise inicial**

Ao final do processo da análise inicial, o CAO elaborará um laudo de avaliação, informando sua decisão da avaliação. Quando o resultado da avaliação for uma decisão de investigar, o relatório de avaliação do CAO também incluirá termos de referência, indicando o escopo da investigação de conformidade.

A decisão da avaliação, incluindo a decisão de investigar, encerrar ou adiar, ficará a critério do DG do CAO aplicando os critérios estabelecidos nesta seção.

#### **6. Adiamiento de uma decisão de investigar**

Em casos específicos que atendam aos critérios para uma investigação de conformidade (parágrafo 4 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:

- a) A gravidade dos danos e possíveis problemas de conformidade levantados pela queixa, 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 avaliação, e consistentes com os requisitos de política da IFC/MIGA;
- c) As opiniões dos reclamantes quanto ao impacto (positivo e negativo) de uma decisão de adiamento; e
- d) Outras informações consideradas relevantes pelo CAO.

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:

- a) A análise do CAO dos critérios de adiamento conforme estabelecido acima;
- b) As condições do adiamento acordadas pela Gerência;
- c) Uma estrutura para monitoramento durante o período de adiamento, incluindo um cronograma para relatórios da IFC/MIGA sobre o progresso feito nos compromissos assumidos pela Gerência para tratar das questões levantadas pelos reclamantes; 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 na resposta da Gerência e se estes abordaram as questões levantadas na queixa ou durante a fase de avaliação.

Durante o período de adiamento, se o CAO avaliar que as condições mudaram materialmente, ou tornando o progresso improvável ou inviável, o CAO pode encerrar o adiamento e iniciar uma investigação de conformidade.

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 valor específico para a responsabilidade, aprendizado, ou ação corretiva na condução de uma investigação;
- b) Prorrogar o período de adiamento se as considerações acima permanecerem 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 conformidade se os problemas não tiverem sido resolvidos substancialmente ou se, de outra forma, houver um valor específico para a responsabilização, aprendizado ou ação corretiva adicional.

Em qualquer caso, o CAO emitirá e distribuirá um relatório para informação aos Conselhos Diretores, ao Presidente e à Gerência resumindo as ações tomadas e os resultados do adiamento.

#### **7. Circulação e divulgação do laudo de análise individual**

Após a conclusão da avaliação, o CAO distribuirá, para informação, o relatório de avaliação o Conselho Diretor, ao Presidente, à Gerência e ao Cliente. Nos casos em que o CAO está respondendo a uma queixa, o CAO também distribuirá o relatório ao reclamante.

Ao mesmo tempo, o CAO publicará um aviso em seu site informando que tomou a decisão de avaliação.

Após a distribuição do relatório de avaliação e o decurso de qualquer prazo para revisão pelo Conselho Diretor (ver parágrafo 8 abaixo), o CAO publicará o laudo de avaliação. O CAO também publicará a resposta da IFC/MIGA, uma resposta do Cliente (se houver), bem como a solicitação da IFC/MIGA de análise do Conselho Diretor e o resultado de qualquer análise do Conselho Diretor (se houver).

#### **8. Pedido de análise do Conselho Diretor sobre uma decisão de investigar**

Em casos excepcionais, a Gerência, representada pelo Diretor-Gerente e pelo Vice-Presidente Executivo da IFC ou pelo Vice-Presidente Executivo da MIGA, pode solicitar o Conselho Diretor que analisem a decisão do CAO de investigar. A análise só pode ser solicitada após relatório de

análise inicial que resulte em decisão de investigação. Não se aplica ao processo de adiamento estabelecido no parágrafo 6 acima.

A Gerência terá 10 dias úteis a partir da data de distribuição do relatório de avaliação para solicitar a análise do Conselho Diretor. A solicitação de análise deve ser baseada nos critérios técnicos descritos abaixo e não levantar qualquer questão que esteja a critério do DG do CAO. A solicitação de análise será distribuída o Conselho Diretor para uma decisão e ao CAO e ao Presidente para informação. Após o recebimento de uma solicitação de análise, o CAO publicará um aviso em seu site informando que sua decisão de investigar está sujeita à análise dos Conselho Diretor, mas não publicará a solicitação de análise.

O Conselho Diretor analisará a decisão de investigar sem fazer um julgamento sobre o mérito da queixa e não discutirão questões que requeiram o exercício do poder discricionário do DG do CAO de acordo com esta Política. O Conselho Diretor baseará sua análise exclusivamente nos seguintes critérios técnicos de elegibilidade:

- a) Se a queixa for transferida da resolução de conflitos, se o CAO indagou sobre as intenções do reclamante antes de iniciar a transferência do caso para a função de conformidade do CAO.
- b) A queixa ou solicitação interna afirma dano ou dano potencial que está plausivelmente vinculado a um Projeto ou Subprojeto.
- c) O relatório de avaliação de conformidade do CAO inclui a consideração se as políticas ambientais e sociais podem não ter sido cumpridas pela IFC/MIGA.
- d) O relatório de avaliação de conformidade do CAO inclui a consideração da relevância de qualquer processo judicial ou extrajudicial em relação ao objeto da queixa.
- e) Em relação a um projeto nos casos em que ocorreu uma saída da IFC/MIGA, o relatório de avaliação de conformidade do CAO inclui a consideração se uma investigação agregaria valor em termos de responsabilização, aprendizado ou ação corretiva, apesar da saída da IFC/MIGA.
- f) Se o CAO já realizou uma investigação de conformidade em relação ao projeto ou subprojeto em questão, o relatório de avaliação de conformidade do CAO refere-se a novas questões ou novas circunstâncias não consideradas ou levantadas anteriormente na queixa ou no relatório de avaliação do CAO.

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 de conformidade do CAO.

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 tal análise por um período determinado.

## **C. Processo de Investigação de Conformidade**

### **1. Definições e metodologia para investigações de conformidade**

Uma investigação de conformidade determina se a IFC ou a MIGA cumpriu com suas políticas ambientais e sociais, e se há dano relacionado a alguma não conformidade por parte da IFC/MIGA, seguindo um processo sistemático e objetivo de obtenção e avaliação de provas. Ao determinar se a IFC ou a MIGA cumpriu com suas políticas ambientais e sociais, o CAO incluirá, quando apropriado, uma avaliação se a IFC/MIGA se desviou de maneira significativa das diretrizes e procedimentos relevantes.

Quando o CAO constata não conformidade e danos relacionados, o CAO faz recomendações para que a IFC/MIGA considere quando estiver desenvolvendo um Plano de Ação para Gestão (MAP). As recomendações podem estar relacionadas à reparação por não conformidade no nível do projeto ou subprojeto e danos relacionados, e/ou etapas necessárias para prevenir não conformidades futuras, conforme relevante nas circunstâncias.

Uma investigação de conformidade não faz descobertas de não conformidade em relação a um projeto ou subprojeto. No entanto, ao chegar a conclusões sobre danos e se algum dano está relacionado à não conformidade por parte da IFC/MIGA de suas políticas ambientais e sociais, o CAO avaliará a revisão e supervisão da IFC/MIGA de seus requisitos ambientais e sociais no nível do projeto ou subprojeto e considerar o desempenho ambiental e social no nível de projeto ou subprojeto. Quando relevante, de acordo com os requisitos ambientais e sociais aplicáveis da IFC/MIGA que se referem à legislação nacional, o CAO também considerará como a IFC/MIGA revisou e supervisionou a conformidade do Projeto com a legislação nacional aplicável.

O CAO baseará a investigação de conformidade em uma análise de documentos, entrevistas, observação de atividades e condições e outros meios apropriados.

O CAO não fará análises ou tirar conclusões com o benefício de um retrospecto. Em vez disso, 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 segue um modelo não conflitivo. Ao realizar análises e tirar conclusões, o CAO considerará sistemática e objetivamente os fatos, circunstâncias, informações e evidências que possam estar disponíveis para o CAO 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

conformidade do CAO.

## **2. Termos de referência para investigações de conformidade**

O CAO divulgará publicamente os termos de referência para a investigação de conformidade. Os termos de referência especificarão:

- a) Os objetivos e escopo da investigação;
- b) Quaisquer limitações no escopo da investigação que possam ser apropriadas, considerando, entre outros, questões encerradas na fase de avaliação, a presença de processos judiciais concorrentes ou uma Saída da IFC/MIGA;
- c) A metodologia 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 conformidade.

Ao preparar os termos de referência para qualquer investigação de conformidade envolvendo mais de um Projeto, o CAO consultará a IFC/MIGA.

## **3. Relatório de investigação de conformidade**

O CAO preparará o relatório de investigação de conformidade, que incluirá, no mínimo:

- a) As conclusões da investigação com respeito à conformidade, não conformidade e qualquer dano relacionado.
- b) Contexto, provas e justificativa para apoiar as constatações e conclusões do CAO com relação às causas subjacentes de quaisquer não conformidades identificadas.
- c) Recomendações que a IFC/MIGA deve considerar no desenvolvimento de um MAP relacionado à reparação de não conformidade e danos relacionados em nível do projeto ou subprojeto, e/ou etapas necessárias para prevenir não conformidades futuras, conforme relevante nas circunstâncias. No caso de um projeto em que tenha ocorrido a saída da IFC/MIGA, as recomendações levarão em conta as implicações dessa saída da IFC/MIGA.

O CAO distribuirá uma minuta do relatório de investigação dentro de um ano a partir da divulgação do relatório de avaliação.

## **4. Revisão factual e comentário**

O CAO distribuirá o relatório preliminar à Gerência para revisão factual e comentários. A Gerência pode compartilhar a minuta do relatório com o cliente, na condição de que as

medidas adequadas estejam em vigor para salvaguardar a confidencialidade da minuta do relatório antes da divulgação.

A IFC/MIGA terá 20 dias úteis a partir do recebimento da minuta do relatório para oferecer comentários por escrito. A IFC/MIGA pode levar em consideração o feedback do cliente ao preparar comentários por escrito.

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, sob a condição de que medidas apropriadas estejam em vigor para salvaguardar a confidencialidade da minuta do relatório antes de sua divulgação ao público.

No mínimo, os reclamantes receberão um esboço da tabela de constatações para revisão factual e comentários e como base para informações para orientar a consulta subsequente sobre qualquer MAP.

Após a conclusão da análise factual e da fase de comentários, nenhuma nova informação ou argumento será acrescentado em relação ao processo de conformidade do CAO.

#### **5. Finalizando um relatório de investigação**

Depois de considerar os comentários da IFC/MIGA e dos reclamantes sobre a minuta de consulta, o CAO finalizará o relatório da investigação de conformidade.

O relatório final da investigação será submetido à Gerência e distribuído ao Conselho Diretor para informação. Um aviso será publicado no site do CAO informando ao público que o CAO concluiu sua investigação de conformidade.

#### **6. Resposta da Gerência, planos de ação e liberação para divulgação**

Em 50 dias úteis após o recebimento do relatório e das conclusões da investigação de conformidade do CAO, a Gerência deverá apresentar um relatório (o “Relatório da Gestão”) ao Conselho Diretor para consideração, declarando as ações propostas em resposta às conclusões do CAO.

O Relatório da Gerência incluirá, para aprovação do Conselho Diretor, um Plano de Ação para Gestão (“MAP”), compreendendo quaisquer ações corretivas com prazo determinado propostas pela Gerência para tratar das constatações do CAO sobre não conformidade e danos relacionados.

O Relatório da Gerência também deve incluir uma resposta fundamentada às conclusões ou recomendações do CAO com relação à não conformidade ou dano relacionado que a IFC/MIGA não consegue abordar no MAP.

Embora o MAP seja de responsabilidade da Gerência, a Gerência pode incorporar

contribuições de outros atores interessados.

Durante a preparação do MAP, a Gerência deverá consultar os reclamantes e o Cliente. Quaisquer ações que requeiram a cooperação do Cliente só serão incluídas se acordadas com o Cliente antes da inclusão no MAP.

O CAO apresentará comentários sobre o MAP proposto ao Conselho Diretor ao mesmo tempo em que a IFC/MIGA o apresentará para aprovação.

Para apoiar o aprendizado institucional, a IFC/MIGA pode oferecer medidas no MAP para evitar a recorrência de não conformidade e melhorar o desempenho institucional em outros projetos.

O Conselho Diretor não terá qualquer contribuição editorial a respeito do conteúdo de um relatório de investigação de conformidade, mas poderá aproveitar a oportunidade para discutir as conclusões da investigação com o CAO e a Gerência.

Assim que o Conselho Diretor aprovar o MAP, o relatório de investigação do CAO, o relatório da gerência e o MAP serão publicados no site do CAO.

#### **D. Monitoramento de Conformidade**

##### **1. Metodologia para monitoramento**

Depois que o Conselho Diretor aprovar um MAP, o CAO monitorará a implementação do MAP.

O escopo do monitoramento de conformidade do CAO será as ações corretivas aprovadas como parte do MAP. O monitoramento verificará a efetiva implementação das ações previstas no MAP.

O monitoramento da conformidade do CAO não considerará análises de não conformidade para as quais não haja ação corretiva correspondente no MAP.

##### **2. Relatórios durante o monitoramento**

A IFC/MIGA será responsável pela supervisão da implementação do MAP, e deverá apresentar ao Conselho Diretor relatórios sobre o andamento da implementação do MAP, nos intervalos propostos pela Gerência e aprovados pelo Conselho Diretor. Um relatório de progresso deve resumir o status de implementação do MAP no período coberto pelo relatório, incluindo ações concluídas, ações com implementação em andamento e ações futuras com base nos cronogramas incluídos no MAP. Também pode incluir informações sobre os trabalhos realizados durante o período relatado.

O CAO incorporará esses relatórios em seu relatório anual de monitoramento público.

Conforme solicitado pelo Conselho Diretor, CAO ou Gerência, o CAO e a Gerência fornecerão informações sobre o progresso feito na implementação de medidas corretivas nos MAPs, incluindo ações em nível de Projeto ou Subprojeto e respostas sistêmicas da IFC/MIGA às constatações de conformidade do CAO.

O Conselho Diretor pode considerar opções sobre como fortalecer a implementação de medidas no MAP, se necessário, e levando em consideração os relatórios de progresso da Gerência e os relatórios de monitoramento do CAO.

### **3. Encerramento de investigações de conformidade**

O CAO encerrará o processo de monitoramento de conformidade se:

(i) o CAO determinar que os compromissos substantivos, conforme estabelecido no MAP, foram efetivamente cumpridos; ou

(ii) após o envolvimento com a Gerência e/ou o Conselho Diretor, nem todos os compromissos substantivos no MAP foram efetivamente cumpridos, e o CAO determinar que não há expectativa razoável de ação adicional para resolver os achados de não conformidade de seu projeto ou subprojeto.

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, antes de torná-lo público.

## **X. ASSESSORIA**

### **A. Objetivo**

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 *insights* 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 boas práticas internacionais.

### **B. Metodologia**

A função de assessoria do CAO é guiada pelos seguintes princípios:

- O CAO preserva sua independência e imparcialidade ao não dar assessoria sobre Projetos específicos.

- O CAO oferece assessoria sobre políticas ambientais e sociais mais amplas da IFC/MIGA, processos e abordagens, documentos de orientação, questões estratégicas, tendências e preocupações sistêmicas.
- A assessoria do CAO baseia-se na experiência adquirida em seu trabalho de resolução de conflitos e conformidade.
- O CAO procura realizar seu trabalho de assessoria em colaboração com a IFC/MIGA e outros atores, conforme apropriado.

### **C. Processo de Assessoria**

#### **1. Solicitações de assessoria**

Além do trabalho de assessoria iniciado pelo CAO, o Conselho Diretor ou a Gerência podem solicitar a assessoria do CAO. O CAO analisará qualquer solicitação de assessoria para garantir que somente realizará um trabalho de assessoria de acordo com seu mandato e princípios.

#### **2. Desenvolvimento de trabalho de assessoria**

Para aumentar o impacto de seu trabalho de assessoria, o CAO procurará identificar maneiras de trabalhar em colaboração com a IFC/MIGA e outras partes, conforme apropriado, ao desenvolver o trabalho de assessoria, mantendo ao mesmo tempo 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.

O CAO oferece trabalho de assessoria em vários formatos, incluindo relatórios escritos, ferramentas interativas e aprendizagem presencial. O CAO não fornecerá assessoria específica para um Projeto específico.

#### **3. Divulgação de informação**

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

#### **4. Monitoramento e acompanhamento**

O CAO avaliará sistematicamente o impacto de seu trabalho de assessoria como parte de suas atividades de monitoramento e avaliação e incluirá trabalho de assessoria em seu relatório aos Conselhos Diretores como parte de seu Registro de Acompanhamento de Ações de Gestão.

O CAO realizará análises externas periódicas de seu trabalho de assessoria.

## **XI. AMEAÇAS E REPRESÁLIAS**

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 segurança e o bem-estar de suas famílias podem impedi-las de apresentar uma queixa ou de outra forma engajar-se totalmente com o CAO.

Os seguintes princípios orientam o CAO em sua metodologia a ameaças e represálias:

1. Conflitos devem ser resolvidas por meios pacíficos e não violentos, que promovam a dignidade das pessoas e respeitem os direitos de todos;
2. O CAO deve proteger as identidades individuais quando solicitado, incluindo a manutenção da confidencialidade de informações que possam, direta ou indiretamente, revelar identidades;
3. O CAO deve obter o consentimento esclarecido da pessoa em questão antes de agir em relação a Ameaças e Represálias, e qualquer ação desse tipo deve ser desenvolvida de maneira participativa; e
4. O CAO deve agir com a intenção de que as pessoas não sejam prejudicadas devido à cooperação no processo ou nas atividades do CAO.

O CAO está empenhado em seguir as etapas a seguir para tratar de preocupações e riscos decorrentes de ameaças e represálias relacionadas a seus processos ou atividades. O CAO: (a) avaliará regularmente o contexto de risco de qualquer queixa ao longo de um processo ou atividade do CAO; (b) se solicitado por qualquer pessoa que se mostre preocupada em relação a ameaças e represálias, trabalhará em estreita colaboração com a pessoa em questão para identificar medidas preventivas adaptadas às circunstâncias específicas, particularmente onde existem preocupações de segurança, e planejar possíveis respostas com a pessoa em questão; e (c) se ocorrerem ameaças ou incidentes de segurança ou o CAO tomar conhecimento de tal ameaça no contexto de um processo do CAO, o CAO fará todos os esforços para apoiar a segurança e o bem-estar de qualquer pessoa envolvida, seguindo um curso de ação apropriado discutido e acordado com a pessoa em questão.

Embora o CAO busque cumprir seu mandato sob esta Política de uma maneira que maximize sua capacidade de responder adequadamente a Ameaças e Represálias, o CAO não é um órgão de aplicação da lei. Ele não tem a capacidade direta de proteger fisicamente ou de outra forma salvaguardar reclamantes ou qualquer outra pessoa das possíveis consequências de se envolver em um processo ou atividade do CAO, ou de cooperar com ele.

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, sobre medidas para avaliar, prevenir e responder às preocupações de ameaças e represálias decorrentes dos processos e atividades do CAO.

## **XII. DIVULGAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

A acessibilidade do CAO e a implementação eficaz do mandato do CAO nos termos desta Política dependem da capacidade do CAO de se envolver de maneira eficaz com suas partes interessadas. O CAO adota uma metodologia proativa para promover a conscientização e a compreensão desta Política e do propósito, mandato, funções e atividades do CAO como recurso independente e mecanismo de responsabilização da IFC e da MIGA. As atividades de divulgação e comunicação do CAO são orientadas pelas disposições relevantes de confidencialidade do reclamante, incluindo medidas destinadas a lidar com o risco de retaliação.

**A. Divulgação e Treinamento**

Conforme solicitado pelo CODE, o CAO realiza contatos com partes interessadas externas para melhorar a acessibilidade do CAO, incluindo a cooperação com os mecanismos de responsabilização independentes de outras organizações, conforme pertinente. O CAO divulga informações sobre seu mandato e trabalho nos países membros da IFC/MIGA, inclusive por meio das representações 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 podem impedir a capacidade das pessoas de acessar os serviços do CAO ou de participar de um processo do CAO.

O CAO oferecerá treinamento aos funcionários da IFC/MIGA e partes interessadas externas sobre a implementação desta Política. O CAO adaptará o treinamento às necessidades específicas, com base em solicitações diretas ou feedback, ou em relação ao tratamento de casos.

**B. Relatórios Públicos e Materiais Informativos**

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 publica materiais de informação pública nos idiomas oficiais do Grupo Banco Mundial (árabe, chinês (mandarim), inglês, francês, russo, espanhol e português) e em outros idiomas, quando considerado necessário. O CAO disponibiliza esses materiais em formato eletrônico e físico, e por outros meios culturalmente apropriados.

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.

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 o tratamento de queixas - incluindo relatórios de avaliação, relatórios de resolução de conflitos e relatórios de conformidade - serão traduzidos para o idioma local do reclamante. Quando julgar necessário, o CAO traduzirá seus relatórios para outros idiomas locais e os apresentará de maneira culturalmente apropriada.

O CAO pode publicar uma declaração pública em seu website em diferentes estágios do processo de tratamento de casos para esclarecer seu mandato e processo. O CAO pode emitir declarações conjuntas acordadas pelas Partes e declarações conjuntas do CAO e da IFC/MIGA, conforme apropriado.

	<p>O CAO apresentará um relatório anual aos Conselhos sobre suas atividades. O CAO publica um relatório anual e boletins periódicos em seu site.</p> <p><b>C. Divulgação de informações da IFC/MIGA sobre o CAO</b></p> <p>Para facilitar o conhecimento do CAO pelo pessoal da IFC/MIGA, clientes e pessoas afetadas pelos projetos, a IFC e a MIGA:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Fornecerão informações acessíveis sobre o CAO em seus sites e relatórios anuais;</li><li>b) Incluirão na IFC/MIGA a referência de divulgação do projeto pertinente a quaisquer mecanismos de queixa aplicáveis, incluindo o CAO;</li><li>c) Trabalharão com os clientes para disseminar informações no nível do projeto sobre o CAO e sua disponibilidade como um recurso potencial, caso outros mecanismos não sejam bem-sucedidos em lidar com os impactos prejudiciais do projeto e não tenham êxito; e</li><li>d) Incluirão informações pertinentes ao CAO, conforme relevante, na documentação apropriada do projeto da IFC/MIGA; e</li><li>e) Incluirão informações sobre o CAO na integração e treinamento do pessoal da IFC/MIGA.</li></ul>
<b>XIII.</b>	<p><b>COOPERAÇÃO COM OUTROS MECANISMOS INDEPENDENTES DE RESPONSABILIDADE (IAMs)</b></p> <p>Se o CAO tomar conhecimento de que outras organizações financiaram ou garantiram o Projeto em conexão com uma queixa, o CAO notificará esses IAMs da existência da queixa, sujeito ao consentimento do reclamante a este aviso e às disposições aplicáveis para proteger a confidencialidade.</p> <p>Se o CAO se envolver com uma queixa que se sobrepõe à jurisdição de IAMs de outras organizações e onde as queixas envolvem questões iguais ou substancialmente semelhantes, o CAO envidará todos os esforços para colaborar com tais IAMs para garantir que a queixa seja tratada de forma justa e eficiente, de acordo com esta Política. Em todos os momentos, a cooperação deve permanecer dentro dos requisitos e restrições dos respectivos mandatos, regras e procedimentos dos IAMs, incluindo requisitos de confidencialidade e divulgação de informações.</p>
<b>XIV.</b>	<p><b>REVISÃO DA POLÍTICA</b></p> <p>Os Conselhos Diretores iniciarão uma revisão desta Política no máximo 5 anos após sua entrada em vigor.</p>
<b>XV.</b>	<p><b>ENTRADA EM VIGOR</b></p>

- A. Esta política entrará em vigor em 1º de julho de 2021.
- B. Esta Política se aplicará a qualquer queixa apresentada ao CAO na data ou após a data em que esta Política entrar em vigor e suplanta e substitui em sua totalidade as Diretrizes Operacionais do CAO e os Termos de Referência do CAO.
- C. O CAO desenvolverá e tornará públicos os procedimentos para a transição dos casos em andamento do CAO para esta Política. A IFC e a MIGA tomarão as providências de transição necessárias para a aplicação das disposições desta Política, incluindo a introdução de requisitos contratuais conforme estabelecido na seção Acesso à Informação.

## **XVI. GLOSSÁRIO**

Os termos usados nesta Política têm os seguintes significados:

### **Política de Acesso à Informação ou AIP(s)**

Política de Acesso à Informação da IFC ou MIGA, ou ambos, conforme aplicável

### **Conselho Diretores(s)**

Conselhos Diretores da IFC ou MIGA, conforme aplicável (em conjunto, os **Conselhos**)

### **Dias Úteis**

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

### **CAO**

Escritório do Ombudsman para Conformidade

### **DG do CAO**

Diretor Geral do CAO

### **Cliente (IFC)**

Entidade legal para a qual a IFC fornece serviços de investimento ou assessoria. Para Projetos da IFC em relação aos quais a IFC firmou contratos de Projeto, o termo Cliente da IFC refere-se à entidade legal do setor privado que recebe investimento ou serviços de assessoria da IFC de acordo com os contratos do Projeto. Para Projetos da IFC em relação aos quais a IFC não tenha celebrado contratos de Projeto, o termo Cliente da IFC se refere à entidade legal que está envolvida em discussões ativas com a Gerência com relação a tais investimentos ou serviços de assessoria.

### **Cliente (MIGA)**

A empresa do projeto, o titular da garantia, o mutuário de qualquer empréstimo garantido pela MIGA ou qualquer outra entidade responsável pela implementação do projeto (conforme tais partes estão estabelecidas no contrato de garantia da MIGA ou se a MIGA ainda não celebrou um contrato de garantia aprovada pelo Conselho da MIGA ou pela Gerência da MIGA (sob autoridade delegada), conforme apropriado no contexto. A MIGA não tem nenhuma relação contratual com a empresa do projeto, portanto, a MIGA busca fazer cumprir seus requisitos, inclusive ambientais e sociais, por meio de seu titular da garantia, conforme descrito no contrato de garantia da MIGA.

**CODE**

Comissão da Diretoria Executiva sobre a Eficácia no Desenvolvimento (do Conselho Diretor do Grupo do Banco Mundial)

**Reclamante**

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

**Requisitos Ambientais e Sociais**

Requisitos de nível de projeto, conforme definido nas Políticas e Padrões de Desempenho ambientais e sociais da IFC/MIGA conforme relevante, e outras obrigações ambientais e sociais conforme acordado entre a IFC/MIGA e o Cliente.

**Políticas Ambientais e Sociais**

Significa (i) a Política de Sustentabilidade Social e Ambiental da IFC ou MIGA, conforme aplicável e atualizada periodicamente; e (ii) qualquer outro compromisso ambiental e social aprovado pelo Conselho para Projetos.

**FI**

Intermediário financeiro

**Dano**

Qualquer efeito ambiental e social material adverso 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.

**IAM**

Um mecanismo independente de responsabilização. Para os fins desta Política, IAM se refere a um mecanismo independente de responsabilização que é membro da Rede IAM.

**Rede IAM**

Uma rede de mecanismos independentes de queixas e resposta dirigidos por cidadãos em instituições financeiras de desenvolvimento internacionais que têm um mandato para considerar os impactos/preocupações ambientais e sociais, que podem ser encontrados em [independentaccountabilitymechanism.net](http://independentaccountabilitymechanism.net)

**BIRD**

Banco Internacional para Reconstrução e Desenvolvimento

**IDA**

Associação Internacional de Desenvolvimento

**IFC**

Corporação Financeira Internacional

**Saída da IFC/MIGA**

Para a IFC: Significa, com relação a qualquer Projeto, a rescisão do financiamento, investimento ou relacionamento de assessoria com o Cliente da IFC para esse Projeto, de acordo com os acordos de Projeto aplicáveis.

Para a MIGA: Significa, com relação a qualquer Projeto, o que ocorrer primeiro entre (i) o término do período de garantia; (ii) rescisão do contrato de garantia da MIGA; (iii) cessação da responsabilidade da MIGA nos termos do contrato de garantia da MIGA; (iv) quando o Projeto deixa de existir; ou (v) quando o Cliente deixa de ter controle sobre o Projeto.

**INT**

Vice-presidência de Integridade do Grupo Banco Mundial

**Gerência**

A gerência da IFC ou MIGA, ou ambas, conforme aplicável

**MAP**

Plano de Ação para Gestão

**MIGA**

Agência Multilateral de Garantia de Investimentos

**Diretrizes Operacionais**

Diretrizes operacionais do CAO datadas de março de 2013

**Partes**

O(s) reclamante(s) e o(s) Cliente(s) e/ou Subcliente(s)

**Padrões de Desempenho**

Padrões de desempenho da IFC ou MIGA sobre sustentabilidade ambiental e social, ou de ambas, conforme aplicável

**Política de Sustentabilidade Social e Ambiental**

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

**Política**

Política de Mecanismo Independente de Prestação da Contas da IFC/MIGA (CAO)

**Presidente**

Presidente do Grupo do Banco Mundial

**Projeto (IFC)**

Significa: (1) com relação a serviços de investimento ou serviços de assessoria prestados pela IFC a um Cliente, os serviços de investimento ou assessoria contemplados pelo contrato de serviços relevante; e (2) com relação a contratos de financiamento ou investimento, as atividades de negócios que são contempladas ou podem ser apoiadas nos termos dos contratos de projeto aplicáveis. Quando os compromissos ou acordos relevantes não foram definitivamente acordados ou executados, Projeto significa os serviços, projetos ou atividades que estão 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 da MIGA ou pela Gerência da MIGA (sob autoridade delegada) foi ou está para ser feito. Para Projetos em relação aos quais a MIGA tenha celebrado um contrato de garantia, o termo Projeto se refere ao projeto de investimento (conforme o termo é definido no contrato de garantia da MIGA). Para Projetos em relação aos quais a MIGA ainda não celebrou um contrato de garantia, o termo Projeto se refere ao projeto que o Conselho da MIGA ou a Gerência da MIGA (sob autoridade delegada) aprovou.

**Subcliente**

Uma empresa diretamente apoiada por um cliente IF que está dentro dos requisitos de uso dos recursos dos documentos financeiros ou de investimento da IFC ou do contrato de garantia da MIGA.

**Subprojeto**

Uma operação comercial de um Subcliente dentro do uso dos requisitos de recursos dos documentos financeiros ou de investimento da IFC ou do contrato de garantia da MIGA.

**Marco de Sustentabilidade**

Política de Sustentabilidade Social e Ambiental, Padrões de Desempenho e Política de Acesso à Informação

**Termos de Referência**

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

**Ameaças e represálias**

Qualquer ato prejudicial recomendado, ameaçado ou praticado, direta ou indiretamente, contra uma pessoa para silenciá-la, impedir sua interação com o CAO ou impedir a apresentação ou o processamento contínuo de uma queixa. As formas de ameaças e represálias incluem tentativas de intimidação, assédio, tratamento discriminatório, retenção de direitos, riscos para a subsistência ou reputação e ameaças de violência física, criminalização ou encarceramento.

**Grupo Banco Mundial**

BIRD, IDA, IFC, MIGA e o Centro Internacional para Resolução de Disputas sobre Investimentos (CIRDI). Para os fins desta Política, o termo “pessoal” refere-se a todas as pessoas que tenham cargos com o Grupo Banco Mundial, conforme definido na Norma de Pessoal 4.01, incluindo pessoas que desempenhem funções de consultores internacionais e consultores locais.