

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

28 DE JUNHO DE 2021

Sumário

GLOSSÁRIO.....	III
SEÇÃO I – ANTECEDENTES	1
SEÇÃO II - PROPÓSITO.....	1
SEÇÃO III - MANDATO E FUNÇÕES.....	2
SEÇÃO IV - PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS	3
SEÇÃO V - GOVERNANÇA.....	4
SEÇÃO VI - ACESSO A INFORMAÇÃO E DIVULGAÇÃO	7
SECCAO VII – REGISTRANDO UMA QUEIXA E ANALIZANDO ELIGIBILIDADE.....	8
SESSAO VIII – ANÁLISE INICIAL DA QUEIXA.....	13
SEÇÃO IX - RESOLUÇÃO DE CONFLITOS	15
SEÇÃO X - CUMPRIMENTO.....	18
SEÇÃO XI – ASSESORIA.....	29
SEÇÃO XII - AMEAÇAS E REPRESÁLIAS	30
SEÇÃO XIII - ENGAJAMENTO E COMUNICAÇÃO.....	31
SEÇÃO XIV - COOPERAÇÃO COM OUTROS MECANISMOS INDEPENDENTES DE RESPONSABILIZAÇÃO (IAMS)	33
SEÇÃO XV - REVISÃO DA POLÍTICA.....	33
SEÇÃO XVI - DIVERSOS	33

GLOSSÁRIO

Os termos capitalizados nesta Política têm os seguintes significados:

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

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

Conselhos(s): Conselhos Diretores do 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 Assessor em Observância Ombudsman.

CAO DG: O Diretor Geral do CAO.

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

Cliente (MIGA): O Projeto Enterprise, o Titular da Garantia, é o tomador de qualquer empréstimo garantido pela MIGA ou qualquer outra entidade responsável pela implantação do Projeto tais Partes estão estabelecidos no contrato de garantia da MIGA ou se a MIGA ainda não assinou um contrato de garantia conforme aprovado pelo Conselho da IFC ou pela MIGA Management (sob autoridade delegada)), conforme apropriado no contexto. A MIGA não tem relação contratual com o Projeto Enterprise; assim, a MIGA busca impor suas exigências, incluindo responsabilidades ambientais e sociais, diante o Titular de Garantia, conforme descrito no contrato de garantia da MIGA.

CODE: Comissão de Efetividade do Desenvolvimento dos Conselhos Diretores.

RECLAMANTES: Indivíduos ou grupo (s) de indivíduos identificados como participantes de um processo do CAO, que acreditam ter sido ou podem ser prejudicados por um Projeto.

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

Políticas de E&S: (i) a Política de Sustentabilidade Ambiental e Social da IFC ou MIGA conforme aplicável e atualizada de tempos em tempos; (ii) as disposições específicas do Projeto da Política de Acesso à Informação da IFC ou MIGA, conforme aplicável; e (iii) qualquer outro compromissos ambientais e sociais para projetos aprovados pelos Conselhos.

IF: Intermediário financeiro.

Dano: Qualquer efeito ambiental e social adverso material 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 efeitos desta Política, o IAM refere-se a um mecanismo independente de que seja membro da Rede IAM.

Rede IAM: Uma rede de mecanismos independentes de responsabilização servindo cidadãos nas instituições financeiras internacionais de desenvolvimento que têm um mandato para considerar os impactos/preocupações sociais e ambientais, que podem ser encontrados em independentaccountabilitymechanism.net

BIRD: Banco Internacional para Reconstrução e Desenvolvimento.

AID: Associação Internacional de Desenvolvimento.

IFC: Corporação Financeira Internacional.

Retirada da IFC e MIGA:

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

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

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

PAG: Plano de Ação Gerencial.

MIGA: Agência Multilateral de Garantia de Investimentos.

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

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

Padrões de Desempenho: As Normas de Desempenho da IFC ou da IFC sobre sustentabilidade ambiental e social, ou ambas, conforme aplicável.

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

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

Presidente: O Presidente do Grupo banco mundial.

Projeto IFC: (1) no que diz respeito aos serviços de investimento ou assessoria prestados pela IFC a um Cliente, ou os serviços de investimento ou assessoria contemplados pelo contrato de

prestação de serviços; e (2) no que diz respeito a contratos de financiamento ou investimento, à as atividades empresariais que são contempladas ou podem ser apoiadas nos contratos de Projeto aplicáveis. Caso os compromissos ou acordos relevantes não tiverem sido definitivamente acordados ou executados, o termo Projeto significa que os serviços, projetos ou atividades que estejam sendo discutidos ou contemplados pelo IFC e pelo Cliente.

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

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

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

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

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

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

Grupo Banco Mundial: IBRD, IDA, IFC, MIGA e o Centro Internacional de Resolução de Disputas de Investimentos.

SEÇÃO I – ANTECEDENTES

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

SEÇÃO II - PROPÓSITO

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

¹ Em relação à supervisão implementação desta Política, qualquer Diretor Executivo pode solicitar, dentro de um prazo razoável, para discussão pelo Conselho de qualquer assunto divulgado como informação nos termos da

SEÇÃO III - MANDATO E FUNÇÕES

7. O mandato do CAO é:
 - a. Propiciar a resolução de queixas de pessoas que possam ser afetadas por Projetos ou Subprojetos de maneira justa, objetiva e construtiva;
 - b. Fortalecer os resultados ambientais e sociais de Projetos ou Subprojetos; e
 - c. Promover a responsabilização pública e o aprendizado para melhorar o desempenho ambiental e social da IFC e MIGA e reduzir o risco de danos às pessoas e ao meio ambiente.
8. O CAO opera por meio de três funções complementares que juntas contribuem para o cumprimento deste mandato:
 - a. **Função de resolução de 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 solução de problemas e que contribui para soluções locais.
 - b. **Função de cumprimento:** O CAO realiza análises de cumprimento das políticas ambientais e sociais da IFC e MIGA, avalia os Danos² associados, e recomenda ações corretivas para atuar casos de não- cumprimento das políticas e Danos quando apropriado.
 - c. **Função de assessoria:** O CAO presta assessoria à IFC, à MIGA e aos Conselhos Diretores com o objetivo de melhorar o desempenho sistêmico da IFC e MIGA quanto à sustentabilidade ambiental e social e reduzir o risco de danos.
9. O CAO não tem autoridade em relação a processos judiciais. O CAO não é um mecanismo jurídico ou legal, nem é um substituto para tribunais ou processos regulatórios e as análises, 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 legal.

Seção 3 (Ações Antes, Durante e Após Reuniões do Conselho Diretor) do Manual Operativo da Secretaria do Conselho (SEC9.01-OTH.101).

² As referências ao termo em letra maiúsculo "Dano" nesta Política têm o significado específico atribuído a este termo descrito no Glossário. As referências a "danos" nesta Política que não estejam em letra maiúscula devem ser lidas de acordo com o significado ordinário e habitual dado a esse termo.

SEÇÃO IV - PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

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

SEÇÃO V - GOVERNANÇA

Diretor-Geral, Escritório do Ombudsman para Cumprimento

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

Funções e Responsabilidades

12. 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.

Condições pré-contratação

13. 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, com a exceção dos funcionários do CAO³ que podem candidatar-se ao cargo de DG do CAO. Os Diretores Executivos, Adjuntos, Assessores e funcionários (exceto funcionários do CAO) do Banco Mundial não podem ser candidatos ao cargo de DG do CAO nem atuar como DG do CAO.

Experiência e credenciais

14. O DG do CAO deverá ser uma pessoa de integridade e credibilidade impecáveis, fortes habilidades interpessoais, empatia, bom senso e um histórico comprovado de respeitada liderança internacional. Ele ou ela deve demonstrar uma série de competências essenciais, que incluem compreensão sobre ou experiência com: 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 cumprimento; ambiente de negócios do setor privado e produtos financeiros, especialmente mercados emergentes e países em desenvolvimento; e funções de supervisão institucional, processos de reparo e responsabilização, incluindo mecanismos de queixas.

Processo de seleção

15. Para manter a independência do DG do CAO, um comitê de seleção será estabelecido para conduzir um processo de seleção independente, transparente e participativo que envolva atores interessados de diversas origens regionais, setoriais e culturais, incluindo da

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

sociedade civil e do setor privado. O CAO, a IFC e a MIGA entregarão nomes de pretendentes ao cargo para o comitê de seleção que 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 privado e dois representantes sênior da sociedade civil a nível global, e indicará um dos Diretores Executivos para coordenar o comitê. O setor de Recursos Humanos do Grupo Banco Mundial fornecerá apoio administrativo ao comitê de seleção, incluindo a identificação e contratação de uma empresa de recrutamento respeitável e reconhecida, mas não deverá apresentar nenhuma opinião ou orientação sobre qualquer candidato. O comitê de seleção analisará os candidatos, selecionará uma lista curta de candidatos e conduzirá entrevistas com os candidatos selecionados.

16. O comitê de seleção estabelecerá um processo para receber considerações formais da Gerência 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.
17. 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.

Mandato e renovação

18. 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 renovado 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 a conclusão do mandato, o DG do CAO fica permanentemente impedido de ser contratado pelo Grupo Banco Mundial.

Imunidades e compensação

19. O DG do CAO é considerado funcionário a nível de vice-presidente. Ele ou ela está sujeito às Regras de Pessoal do Grupo Banco Mundial. Os Conselhos Diretores analisarão e determinarão o pacote de compensação a ser oferecido ao DG do CAO (incluindo os benefícios padrões 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.

Destituição

20. O DG do CAO só pode ser destituído do cargo por decisão dos Conselhos Diretores, por justa causa, conforme determinado pelos Conselhos Diretores seguindo a recomendação 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.

Orçamento

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

Pessoal

22. O DG do CAO administra os funcionários do CAO aos quais se aplicam as políticas e procedimentos de Recursos Humanos do Grupo Banco Mundial. Os funcionários do CAO são considerados funcionários do Grupo Banco Mundial para todos os efeitos, inclusive no que diz respeito a imunidades e privilégios e são sujeitos as Regras de Pessoal do Grupo de Banco Mundial. O DG do CAO é livre para tomar decisões sobre sua equipe de trabalho 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, sujeito a qualquer exceção a esta restrição que pode ser mutuamente acordada entre o CAO DG e o Vice-Presidente responsável pelos recursos humanos do IFC ou um membro da alta administração responsável pelos recursos humanos na MIGA, conforme aplicável, com o objetivo de evitar qualquer conflito de interesses real ou percebido. A credibilidade dos funcionários e dos consultores 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.

Prestação de Contas

23. O CAO é responsável aos Conselhos Diretores e se reporta diretamente a eles.
24. O CAO informa os Conselhos Diretores e apresenta informes 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 quando relevante ou solicitado.

SEÇÃO VI - ACESSO A INFORMAÇÃO E DIVULGAÇÃO

Acesso à informação

25. A IFC e MIGA colaborará para dar ao CAO acesso completo e oportuno às informações relacionadas aos projetos financiados por eles, incluindo acesso aos funcionários, consultores e arquivos da IFC e MIGA (incluindo arquivos eletrônicos e impressos), que o DG do CAO considerar relevante para o desempenho do trabalho do CAO nos termos desta Política.
26. Os acordos de financiamento ou assessoria e os contratos de garantia entre a IFC e 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.

Divulgação

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

SECCAO VII – REGISTRANDO UMA QUEIXA E ANALIZANDO ELIGIBILIDADE

Registrando uma queixa

Quem pode registrar uma queixa

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

Como registrar uma queixa

31. 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.

O que incluir em uma queixa

32. As queixas podem estar relacionadas a danos ambientais e sociais em relação a qualquer aspecto do planejamento, implementação ou impacto de um Projeto ou Subprojeto. Embora seja solicitado aos Reclamantes que apresentem o máximo possível de informações para facilitar o entendimento do CAO sobre a queixa, a falta de informações não impedirá o CAO de analisar a queixa.
33. Não há requisitos formais para registrar 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.
34. Além disso, o Reclamante poderá apresentar informações sobre o seguinte:
 - a. Se algo foi feito pelo Reclamante para tentar resolver o problema, incluindo qualquer

- contato com a equipe da IFC e MIGA, o Cliente, o Subcliente ou o governo, e quais aspectos permanecem sem solução.
- b. Como o Reclamante acredita que o descumprimento de políticas ambientais e sociais pode ter ocorrido, sem a necessidade de especificar políticas, diretrizes ou procedimentos específicos.
 - c. Uma declaração clara dos resultados que o Reclamante vê como sendo mais desejável para o processo em curso.
 - d. Quaisquer outros fatos relevantes, documentos comprovatórios ou outros materiais relevantes anexados.
35. Mediante solicitação, o CAO oferecerá orientação ao Reclamante sobre como registrar uma queixa, sem oferecer conselhos ou opiniões sobre seu conteúdo. O site do CAO inclui um modelo de carta para a queixa. Os possíveis Reclamantes também podem entrar em contato com o CAO para obter esclarecimentos antes de registrar uma queixa.

Analisando a elegibilidade de uma queixa

Crítérios e considerações para elegibilidade

36. 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 sobre esta decisão. A decisão de elegibilidade do CAO não constitui um julgamento sobre o mérito da queixa.
37. O CAO considerará a queixa elegível se:
- a. A queixa estiver relacionada a um projeto ativo;
 - b. As questões levantadas na queixa 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.
38. Reclamantes e Clientes/Subclientes são incentivados a fazer esforços de boa-fé para resolver problemas da maneira mais eficaz e eficiente, a nível do projeto, sempre que possível. No âmbito de seus respectivos mandatos, o CAO, a IFC e a MIGA estão empenhados em facilitar a resolução rápida de queixas.
39. Após determinar que uma queixa é elegível CAO determinará se: (a) esforços de boa-fé foram feitos pelos Reclamantes com a IFC e 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 e

MIGA ou seu Cliente ou Subcliente, o CAO determinará se o Reclamante deseja encaminhar a queixa à IFC e MIGA ou a seu Cliente ou Subcliente. Reclamantes que decidiram prosseguir com sua queixa com a IFC / MIGA e / ou o Cliente ou Subcliente pode notificar o CAO a qualquer momento de seu desejo de retomar o processamento da queixa pelo CAO de acordo com esta Política. 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 anotara a informação prestada pelo Reclamante de que nenhum esforço de boa-fé foi feito.

40. Os Reclamantes têm permissão para registrar novamente uma queixa anterior inelegível, quando eles apresentarem nova informação a respeito.

Crítérios de elegibilidade adicionais para tipos de específicos de queixas

41. Além dos critérios de elegibilidade nos parágrafos 36-40 acima, os critérios abaixo se aplicam aos seguintes tipos de queixas:

- a. Para queixas relativas a Subprojetos de IF, se: (1) a queixa se refere a um Subprojeto no âmbito do produto financeiro que está sendo oferecido a um 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 via IF, ou o subprojeto estiver dentro de qualquer barreira que a IFC tenha estabelecido contratualmente com o IF ou que a MIGA tenha estabelecido contratualmente com seu titular da garantia); (2) haja um vínculo material entre o Cliente do IF e seu Subcliente ativo que é o objeto da queixa (considerando fatores que incluem a natureza do financiamento, a participação, o tipo e o prazo do investimento/exposição à dívida do IF ao Subprojeto); e (3) há indícios de uma ligação plausível com Dano ou risco de Dano ao Reclamante relacionado ao Subprojeto.
- b. Para queixas relativas a "fornecedores primários", (como tal termo ou qualquer termo sucessor é entendido no âmbito da Política de Sustentabilidade), se: (1) a queixa diz respeito às atividades do fornecedor e impactos diretamente relacionados à sua função no fornecimento ao Cliente/Subcliente, e (2) as atividades e impactos em questão estão ligados às responsabilidades ambientais e sociais do Cliente.
- c. Queixas relativas a subcontratados do fornecedor principal só serão elegíveis na medida em que atendam às duas condições estabelecidas em (b) acima, e, além disso, o Cliente/Subcliente tem a responsabilidade de garantir que seus fornecedores primários gerenciarão os riscos ambientais e sociais do subcontratado levantados na queixa.

Exclusões

42. O CAO considerara 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 e MIGA. O CAO encaminhará essas queixas à IFC e MIGA;
 - e. Queixas relacionadas a projetos que aguardam aprovação do Conselho (ver parágrafo 47-48 abaixo). O CAO encaminhará essas reclamações ao Conselho Diretor e à Gerência;
 - f. Reclamações relacionadas a Projetos em que ocorreu a Saída da IFC / MIGA, exceto conforme disposto no parágrafo 49 abaixo;
 - g. Queixas que se concentram exclusivamente em impactos gerais de um bem público global. O CAO encaminhará essas queixas à IFC e MIGA;
 - h. Queixas de um indivíduo relacionadas a condições de trabalho e termos de emprego onde não há razão para acreditar que as questões levantadas são de natureza sistêmica. O CAO encaminhará estas queixas à IFC e MIGA; e
 - i. Queixas que são iguais em todos os aspectos materiais a uma queixa que foi anteriormente registrada no CAO, a menos que CAO determina que houve uma mudança material nas circunstâncias.
43. Quando o CAO encaminhar uma queixa à Gerência ou a outro mecanismo, o CAO buscará o consentimento prévio do Reclamante, depois de discutir a justificativa e as implicações de tal encaminhamento, para garantir que nenhuma informação confidencial seja compartilhada.

Cronograma para decisões de elegibilidade

44. A triagem e determinação da elegibilidade não levarão mais de 15 dias úteis a partir da confirmação do recebimento da queixa pelo CAO. No entanto, onde o CAO precisa receber esclarecimentos do Reclamante ou da IFC / MIGA para fazer uma determinação de elegibilidade, o CAO poderá estender este período por um período adicional de até 20 dias úteis, após o qual o CAO tomará uma decisão de elegibilidade com base nas melhores informações disponíveis. O CAO notificará o Reclamante, Gerência e Conselho Diretor de qualquer extensão.

Registro de queixas

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

Queixas elegíveis

- a. Um breve resumo das questões levantadas na queixa;
- b. Data de recebimento;
- c. Nome, setor e localização (país ou países) do Projeto e/ou Subprojeto que é o objeto da queixa;
- d. Informações sobre a exposição da IFC e MIGA a um projeto proveniente de informações públicas divulgadas pela IFC e MIGA;
- e. No que diz respeito a casos complexos, fundamentação sucinta da decisão de elegibilidade; e
- f. Informações sobre o status do processo de tramitação da queixa pelo CAO.

Queixas não-elegíveis:

- a. O assunto da queixa (por exemplo, emprego, reassentamento, etc.);
 - b. Data de recebimento;
 - c. A localização (país ou países) e setor do Projeto ou Subprojeto, 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).
46. O CAO não publicará no seu site a queixa específica durante o estágio de elegibilidade embora, conforme mencionado acima, publicará um breve resumo das queixas elegíveis.

Queixas recebidas antes da aprovação do Projeto pelo Conselho

47. Se uma queixa for recebida sobre um projeto que está sendo considerado ativamente pela IFC e 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.
48. O CAO divulgará informações sobre uma queixa não-elegível anterior ao envio ao Conselho de acordo com as disposições em parágrafo 5 acima.

Queixas recebidas após a saída da IFC e MIGA

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

SESSAO VIII – ANÁLISE INICIAL DA QUEIXA

Objetivo da análise inicial da queixa

50. Assim que o CAO determinar uma queixa como sendo elegível, ele conduzirá uma análise inicial da queixa para:
- a. Desenvolver uma compreensão completa das questões e problemas levantadas na queixa;
 - b. Contatar a equipe do Projeto IFC e MIGA;
 - c. Contatar os Reclamantes e o Cliente e, na medida do possível, o Subcliente;
 - d. Identificar as comunidades locais e quaisquer outros atores relevantes para a queixa;
 - e. Explicar as diferentes funções do CAO, seu escopo e possíveis resultados para os atores envolvidos;
 - f. Determinar se os Atores buscam iniciar um processo de resolução de conflitos do CAO ou uma investigação de cumprimento; e
 - g. Considerar a situação de outros possíveis esforços de resolução de queixas.
51. A análise inicial da queixa pelo CAO não implica qualquer julgamento sobre o seu mérito.

Processo de análise inicial da queixa

Metodologia da análise inicial

52. Ao realizar sua análise inicial da queixa, o CAO dará aos Reclamantes, Clientes, Subclientes e à IFC e MIGA a oportunidade de fazer perguntas e consultar a equipe do CAO para facilitar a tomada esclarecida de decisões e melhor compreender o mandato, serviços e procedimentos do CAO. O CAO levará em consideração qualquer informação relevante ou específica do Projeto fornecida por, ou através do envolvimento com Reclamantes, Clientes, Subclientes, IFC e MIGA e outros atores envolvidos e relevantes.
53. O CAO abordará as avaliações de maneira flexível. O CAO normalmente conduzirá as seguintes atividades durante a análise inicial da queixa:

- a. Levantamento de informação nos arquivos do Projeto ou Subprojeto da IFC e MIGA.
 - b. Se reunir com o Reclamante, Cliente, Subcliente, equipe da IFC e MIGA e, quando pertinente, funcionários do governo do país onde o Projeto ou Subprojeto está localizado, representantes de organizações da sociedade civil locais e internacionais e outros atores interessados.
 - c. Visita ao Projeto e, na medida do possível, os locais do Subprojeto.
 - d. Quando necessário, realizar reuniões públicas na área do Projeto ou Subprojeto.
 - e. Quando for considerado necessário por alguma das Partes, considerar a relevância de processos judiciais ou extrajudiciais concluídos, pendentes ou em curso.
54. Ao planejar uma visita, o CAO notificará a IFC e MIGA, o Cliente, Subcliente, Reclamante e outros atores envolvidos e relevantes sobre seus planos.
55. Se as Partes consentirem elas podem se engajar diretamente para resolver as questões levantadas na queixa. Essa interação pode ocorrer sem o envolvimento direto do CAO. O relatório de análise inicial da queixa 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 e 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 análise inicial da queixa e conclusão para encerrar o caso.

Prazo

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

Pessoal

57. Os especialistas em resolução de conflitos do CAO realizarão a análise inicial de uma queixa.

Papel da IFC e MIGA

58. Com relação a qualquer queixa, a equipe da IFC e MIGA pode interagir com seu Cliente/Subcliente, outros atores envolvidos e o CAO durante o processo de análise inicial. A IFC e MIGA podem continuar a apoiar seus Clientes em sua resposta às questões

levantadas na queixa. Na medida do possível, a IFC e MIGA informará o CAO sobre tais interações com seus Clientes.

Resultados da análise inicial da queixa

Decisão das Partes

59. Durante o processo de análise inicial da queixa, os Reclamantes e o Cliente e/ou Subcliente decidem se desejam iniciar a resolução de conflitos do CAO ou a função de cumprimento. 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 cumprimento do CAO.

Relatórios de análise inicial da queixa

60. Na conclusão do processo de análise inicial da queixa, o CAO produzirá um relatório de análise inicial que inclui:
- a. Um amplo resumo das informações coletadas e as perspectivas das Partes sobre as questões levantadas na queixa durante a análise inicial, incluindo opiniões de outros atores envolvidos consideradas relevantes;
 - b. A decisão das Partes de prosseguir com um processo de resolução de conflitos ou se a queixa irá para a função de cumprimento; e
 - c. Uma cópia da queixa bem como qualquer resposta do Cliente e / ou Subcliente que possa ser fornecida, porem editado para proteger a confidencialidade do Reclamante quando for apropriado.
61. O CAO fornecerá uma versão preliminar do relatório de análise inicial da queixa às Partes e à IFC e MIGA para revisão factual e comentários durante pelo menos 10 dias úteis antes de finalizar o relatório. O CAO compartilhará o relatório de análise inicial final com as Partes, a Gerência e o Conselho e o publicará no site do CAO.

SEÇÃO IX - RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Objetivo

62. 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.

Princípios e Metodologia para Resolução de Conflitos

63. 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, sem conflitos 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 análise inicial. 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.

64. O CAO procura trabalhar diretamente com as pessoas afetadas pelo projeto, reconhecendo que as comunidades locais, minorias e grupos vulneráveis muitas vezes têm muito a ganhar ou perder com um projeto ou subprojeto. O CAO reconhece que esses grupos de pessoas normalmente convivem com os impactos e benefícios do projeto ou subprojeto e têm um relacionamento contínuo com o projeto ou subprojeto.

Abordagens para Resolução de Conflitos

65. O CAO, em consulta com as Partes, pode usar diferentes abordagens na tentativa de encontrar uma solução para as questões, incluindo:
 - a. **Mediação:** A mediação envolve a intervenção de um terceiro ator neutro em um conflito ou negociação para ajudar as Partes a alcançarem voluntariamente sua própria resolução mutuamente satisfatória.
 - b. **Facilitação e compartilhamento de informações:** Em muitos casos, a queixa levantará questões sobre os impactos atuais ou previstos de um projeto ou subprojeto. A equipe de resolução de conflitos do CAO pode ajudar as Partes a obter informações ou esclarecimentos que resultem na resolução.
 - c. **Averiguação conjunta:** A averiguação conjunta é uma metodologia que incentiva as Partes a chegarem a um acordo sobre as questões a serem examinadas, os métodos, recursos e pessoas que serão usados para conduzir a investigação, e a forma como as Partes usarão as informações geradas no processo de averiguação conjunta.
 - d. **Diálogo e negociação:** Quando a comunicação entre as Partes tiver sido limitada ou interrompida, a equipe de resolução de 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.

Obtenção e Documentação de Acordos

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

Monitoramento da Implementação de Acordos

68. Quando as Partes chegarem a um acordo por meio do processo de resolução de conflitos do CAO, o CAO acompanhará a implementação do acordo. O CAO informará as Partes e a IFC e 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.

Resultados e Conclusão da Resolução de Conflitos

Resolução total

69. 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.

Acordo parcial ou ausência de acordo

70. 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.
71. 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 cumprimento do CAO. O CAO transferirá a queixa para a função de cumprimento, onde um ou mais Reclamantes fornecem consentimento explícito ou, de outra forma, 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 cumprimento com o intuito de proteger o Reclamante sem a necessidade de seu consentimento explícito.
72. 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.

Papel dos Mediadores

73. 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:

- a. Tenha os conhecimentos adequados;
 - b. Tenha a capacidade de compreender o contexto cultural; e
 - c. Seja considerado aceitável como independente e imparcial pelas Partes.
74. O CAO incluirá requisitos específicos de confidencialidade no contrato de mediação, além das disposições gerais de confidencialidade previstas pelos contratos do Grupo Banco Mundial.

Envolvimento da IFC e MIGA no processo de resolução de conflitos

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

SEÇÃO X - CUMPRIMENTO

Objetivo

76. O objetivo da função de cumprimento ou investigação do CAO é realizar análises da cumprimento por parte da IFC e MIGA das políticas ambientais e sociais, avaliar os danos relacionados e recomendar ações corretivas quando apropriado.
77. A função de cumprimento do CAO não avalia a adequação ou idoneidade de Políticas ambientais e sociais e não faz análises sobre a cumprimento de um Projeto, Subprojeto, Cliente ou Subcliente em relação aos Padrões de Desempenho do Banco Mundial. No entanto, ao fazer indagações com relação a possível Danos e se qualquer Dano está relacionado ao não cumprimento da IFC / MIGA de suas Políticas ambientais e sociais, o CAO avaliará, conforme relevante, a revisão e supervisão da IFC / MIGA de suas políticas ambientais e sociais a nível do projeto ou subprojeto e também considerar o desempenho ambiental e social.
78. A função de cumprimento do CAO segue uma metodologia de três etapas: 1) avaliação inicial de cumprimento, que determina se há necessidade de uma investigação mais aprofundada. Se confirmado, a avaliação inicial é seguida por uma 2) investigação de cumprimento, e 3) monitoramento de cumprimento, conforme descrito a seguir.

Processo de Avaliação Inicial de Cumprimento

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

Iniciando uma avaliação inicial de cumprimento

Avaliação inicial de cumprimento em resposta a uma queixa

80. O CAO iniciará uma avaliação inicial de cumprimento em resposta a uma queixa

transferida para a função de cumprimento após a etapa da análise inicial da queixa do CAO ou um processo de resolução de conflitos do CAO.

Avaliação inicial de cumprimento em resposta a uma solicitação interna

81. O CAO pode iniciar uma avaliação inicial de cumprimento de um ou mais projetos ou subprojetos em resposta a uma solicitação interna do DG do CAO, do Presidente, dos Conselhos Diretores ou da Gerência.
82. Tal solicitação interna pode ser feita em circunstâncias em que: (i) uma avaliação inicial é considerada necessária para analisar questões de cumprimento ambiental e social de importância sistêmica para a IFC e MIGA; (ii) existem preocupações com relação a danos particularmente graves; ou (iii) as pessoas afetadas pelos projetos podem estar sujeitas a, ou temer, represálias que as impeçam de apresentar uma queixa ao CAO.
83. As solicitações iniciadas pelo DG do CAO, pelo Presidente, pelo Conselho Diretor ou pela Gerência devem incluir uma justificativa por escrito para a solicitação de uma avaliação inicial de cumprimento.
84. Para avaliações de cumprimento de mais de um projeto ou subprojeto, o CAO consultará a Gerência antes de iniciar a avaliação inicial.

Resposta da Gerência e/ou do Cliente

85. O CAO notificará a Administração por escrito sobre a transferência de uma reclamação para a função de conformidade do CAO para a avaliação inicial. A Gerência terá 10 dias úteis a partir da data da transferência para responder às questões levantadas na reclamação. A pedido da Gerência este prazo seria estendido para até 10 dias úteis em circunstâncias excepcionais. Nesse caso, o período de 45 dias úteis no parágrafo 95 seria prorrogado pelo mesmo número de dias.
86. Em sua resposta, a IFC e MIGA descreverá as etapas que a IFC e MIGA e/ou seu Cliente ou Subcliente já realizaram, ou pretendem realizar, para facilitar a cumprimento com as políticas, procedimentos e requisitos ambientais e sociais relevantes, para abordar as alegações de Dano exposta na queixa ou solicitação interna, e indicar se um adiamento é solicitado para qualquer investigação de cumprimento.
87. O Cliente pode responder por escrito às questões levantadas na queixa no mesmo prazo acima. O CAO levará em consideração as respostas da IFC e MIGA e do Cliente durante a avaliação inicial.

Escopo da avaliação inicial de cumprimento

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

89. Uma avaliação inicial de cumprimento em resposta a uma solicitação interna considerará as questões levantadas na solicitação.

Metodologia da avaliação inicial

90. Ao preparar seu relatório de análise inicial, o CAO analisará a queixa/solicitação interna, a análise inicial da queixa, resposta da Gerência e/ou do Cliente e quaisquer outros documentos que o CAO possa solicitar e receber do Reclamante, da Gerência, do Cliente e de outras Partes.
91. O CAO aplicará os seguintes critérios da avaliação inicial para determinar se uma investigação de cumprimento é necessária:
- a. Há indicações preliminares de Dano ou Dano potencial;
 - b. Há indicações preliminares de que a IFC e MIGA pode não ter cumprido com suas Políticas ambientais e sociais; e
 - c. O Dano alegado está plausivelmente e potencialmente vinculado a não cumprimento.
92. Durante uma avaliação inicial de cumprimento, o CAO também levará em consideração o seguinte:
- a. Para qualquer projeto ou subprojeto em que tenha ocorrido uma saída da IFC e MIGA no momento em que o CAO conclui sua avaliação inicial de cumprimento, se uma investigação proporcionaria um valor especial em termos de responsabilização, aprendizado ou ação corretiva, apesar de uma saída da IFC e MIGA.
 - b. A relevância de qualquer processo judicial ou extrajudicial concluído, pendente ou em andamento em relação ao objeto da queixa.
 - c. Se a Gerência demonstrou claramente que tratou de forma adequada as questões levantadas pelo Reclamante ou na petição interna e se seguiu as Políticas ambientais e sociais ou se a Gerência reconheceu que não cumpriu com as Políticas ambientais e sociais relevantes.
 - d. Se a Gerência apresentou uma declaração de ações corretivas específicas e se, no julgamento do CAO, após considerar a opinião do Reclamante, essas ações corretivas propostas podem abordar substantivamente as questões levantadas pelo Reclamante.
93. Em relação a um projeto ou subprojeto que já tenha sido objeto de uma investigação de cumprimento, o CAO pode: (a) encerrar a queixa; (b) unir a queixa com o processo de cumprimento anterior, se ainda estiver aberto, e a queixa estiver substantivamente relacionada a substancialmente as mesmas questões do processo de cumprimento anterior; ou (c) iniciar uma nova investigação de cumprimento somente quando a queixa levantar novas questões ou novas evidências estiverem disponíveis.
94. O processo de avaliação inicial não leva a uma investigação definitiva da cumprimento da

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

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

Decisão sobre a avaliação inicial de cumprimento

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

Adiamento de uma decisão de investigar

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

Crítérios para decisão de adiar

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

Plano para adiamento

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

Conclusão do período de adiamento

101. 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 cumprimento.
102. Após a conclusão do período de adiamento, o DG do CAO pode decidir:
- a. Encerrar o caso se as questões levantadas na queixa tiverem sido substancialmente tratadas e não houver benefícios específicos para com a responsabilização, aprendizado institucional, ou ação corretiva na condução de uma investigação;
 - b. Prorrogar o período de adiamento se as considerações acima permanecerem (veja parágrafo 98 acima) e houver, na análise do CAO, uma alta probabilidade de as questões serem resolvidas dentro de um período de prorrogação definido; ou
 - c. Proceder a uma investigação de cumprimento se os problemas não tiverem sido resolvidos substancialmente ou se, de outra forma, houver um valor específico para a responsabilização, aprendizado institucional ou ação corretiva adicional.

103. Em qualquer caso, o CAO emitirá e distribuirá um relatório resumindo as ações tomadas e os resultados do adiamento aos Conselhos, ao Presidente, à Gerência, e ao Reclamante. CAO publicará este relatório no seu site.

Circulação e divulgação do laudo da avaliação inicial de cumprimento

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

distribuirá o relatório ao Reclamante.

105. Ao mesmo tempo, o CAO publicará uma nota em seu site informando que tomou a decisão sobre a avaliação inicial.
106. Após a distribuição do relatório da avaliação inicial de cumprimento e o decurso de qualquer prazo para revisão pelo Conselho Diretor (ver parágrafo 108 e 110-111 abaixo), o CAO publicará o relatório da avaliação inicial. O CAO também publicará a resposta da Gerência, e a resposta do Cliente (se houver), bem como qualquer solicitação da IFC e MIGA para que o Conselho Diretor revise o relatório do CAO e o resultado desta revisão (se houver).

Solicitação ao Conselho Diretor para revisar uma decisão de investigar

107. Em circunstâncias excepcionais, onde a administração acredita que qualquer dos critérios de revisão técnica abaixo não foram atendidos, 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 avaliação inicial que resulte em decisão de investigação. Não se aplica ao processo de adiamento estabelecido no parágrafo 98 - 103 acima.
108. A Gerência terá 10 dias úteis a partir da data de distribuição do relatório da avaliação inicial para solicitar a análise do Conselho Diretor. A solicitação de análise será baseada nos critérios técnicos descritos abaixo e não levantar qualquer questão que esteja a critério do DG do CAO. A solicitação para a revisão será distribuída o Conselho Diretor para uma decisão e ao CAO e ao Presidente para sua informação. Após o recebimento de uma solicitação de revisão, 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 revisão até que a revisão pelo Conselho esteja concluída.

Processo de revisão pelo Conselho

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

Critérios técnicos para a revisão:

- a. Se a queixa foi transferida da função de resolução de conflitos, será que o relatório de avaliação inicial do CAO afirma que: (1) CAO iniciou a transferência para a função de cumprimento com base no consentimento explícito de um ou mais Reclamantes, ou (2) CAO estava ciente de preocupações voltadas para: Ameaças e Represálias em relação à queixa? (Ver parágrafo 71.)
- b. Se o relatório da avaliação inicial de cumprimento do CAO inclui a consideração de que haja indicações preliminares de Dano ou Dano em potencial (Veja o parágrafo

91 acima.)

- c. Se o relatório da avaliação inicial de cumprimento do CAO inclui a consideração que se há indicações preliminares de que a IFC / MIGA pode não ter cumprido com suas políticas ambientais e sociais? (Veja o parágrafo 91 acima.)
 - d. Se o relatório de avaliação inicial do CAO inclui a consideração de que se o dano alegado está plausivelmente vinculado ao potencial não cumprimento das políticas? (Veja o parágrafo 91 acima.)
 - e. Se o relatório de avaliação inicial do CAO inclui considerações sobre a relevância de qualquer processo judicial ou extrajudicial em relação ao objeto da queixa.
 - f. Com respeito a um projeto em que ocorreu a saída da IFC / MIGA como financiador do projeto antes que o CAO concluísse a sua avaliação inicial de cumprimento, será que o relatório de avaliação inicial do CAO inclui a consideração de que se uma investigação trairia benefícios em termos de responsabilização, aprendizado ou ação corretiva apesar da saída IFC / MIGA? (Veja o parágrafo 92 acima.)
 - g. Se o CAO já realizou uma investigação de cumprimento em relação ao projeto ou subprojeto em questão, será que o relatório de avaliação inicial de cumprimento do CAO incluiu considerações sobre se a queixa levanta novas questões ou novas provas estão disponíveis.
110. O Conselho Diretor terá 10 dias úteis para considerar a decisão de investigar em resposta a um pedido de investigação. Durante esse período, o Conselho Diretor pode decidir ratificar ou anular a decisão do DG do CAO de investigar. O Conselho Diretor não terá qualquer contribuição editorial no relatório de avaliação inicial de cumprimento do CAO.
111. Se o Conselho Diretor não tomar uma decisão dentro de 10 dias úteis, a decisão do DG do CAO será confirmada, a menos que o Conselho Diretor decida prorrogar tal análise por um período determinado.

Processo de Investigação de Cumprimento

Definições e metodologia para investigações de cumprimento

112. Uma investigação de cumprimento determina se a IFC ou a MIGA cumpriu com suas políticas ambientais e sociais, e se há Dano relacionado a algum não-cumprimento por parte da IFC e MIGA, seguindo um processo sistemático e objetivo de obtenção e investigação de provas. Ao determinar se a IFC ou a MIGA cumpriu com suas políticas ambientais e sociais, o CAO incluirá, quando apropriado, uma investigação se a IFC e MIGA se desviou de maneira significativa das diretrizes e procedimentos relevantes.
113. Quando o CAO constata não-cumprimento e danos relacionados, o CAO faz recomendações para que a IFC e MIGA considere quando estiver desenvolvendo um Plano de Ação para Gestão (MAG). As recomendações podem estar relacionadas à reparação por não cumprimento no nível do projeto ou subprojeto e danos relacionados, e/ou etapas

necessárias para prevenir não cumprimentos futuras, conforme relevante nas circunstâncias.

114. Uma investigação de cumprimento não faz descobertas de não-cumprimento em relação a um projeto ou subprojeto. No entanto, ao chegar a conclusões sobre danos e se algum Dano está relacionado à não-cumprimento por parte da IFC e MIGA de suas políticas ambientais e sociais, o CAO avaliará a revisão e supervisão da IFC e 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 e MIGA que se referem à legislação nacional, o CAO também considerará como a IFC e MIGA revisaram e supervisionaram a cumprimento do Projeto com a legislação nacional aplicável.
115. O CAO baseará a investigação de cumprimento em uma análise de documentos, entrevistas, observação de atividades e condições e outros meios apropriados.
116. O CAO avaliará se há evidências de que a IFC e MIGA aplicou requisitos ambientais e sociais considerando as fontes de informação disponíveis no momento em que as decisões foram tomadas. O CAO não fará análises ou tirar conclusões baseado em análises retrospectivas.
117. 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 cumprimento do CAO.

Termos de referência para investigações de cumprimento

118. O CAO divulgará publicamente os termos de referência para a investigação de cumprimento. Os termos de referência especificarão:
 - a. Os objetivos e escopo da investigação;
 - b. Quaisquer limitações no escopo da investigação que possam ser apropriadas, considerando, entre outros, questões encerradas na fase da avaliação inicial, a presença de processos judiciais concorrentes ou a Saída da IFC e 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 e MIGA para orientar o processo de investigação de cumprimento.
119. Ao preparar os termos de referência para qualquer investigação de cumprimento

envolvendo mais de um Projeto, o CAO consultará a IFC e MIGA.

Relatório de investigação de cumprimento

120. O CAO preparará o relatório de investigação de cumprimento, que incluirá, no mínimo:
- a. As conclusões da investigação com respeito à cumprimento, não-cumprimento e qualquer Dano relacionado.
 - b. Contexto, provas e justificativa para apoiar as constatações e conclusões do CAO com relação às causas subjacentes de quaisquer exemplos de não-cumprimentos identificadas.
 - c. Recomendações que a IFC e MIGA deve considerar no desenvolvimento de um MAG relacionado à reparação de não cumprimento e danos relacionados em nível do projeto ou subprojeto, e/ou etapas necessárias para prevenir não cumprimentos futuras, conforme relevante nas circunstâncias. No caso de um projeto em que tenha ocorrido a saída da IFC e MIGA, as recomendações levarão em conta as implicações dessa saída da IFC e MIGA.
121. O CAO distribuirá uma minuta do relatório de investigação dentro de um ano a partir da divulgação do relatório de avaliação inicial.

Revisão factual e comentário

122. O CAO distribuirá o relatório preliminar à Gerência para revisão factual e comentários. A Gerência pode compartilhar a minuta do relatório com o Cliente ou Subcliente, na condição de que hajam medidas adequadas em vigor para salvaguardar a confidencialidade da minuta do relatório antes da divulgação.
123. A IFC e MIGA terá 20 dias úteis a partir do recebimento da minuta do relatório para oferecer comentários por escrito. A IFC e MIGA pode levar em consideração o feedback do Cliente ou Subcliente ao preparar comentários por escrito.
124. O CAO proporcionará aos Reclamantes a oportunidade de realizar uma análise factual e comentar a minuta de relatório de investigação simultaneamente com a IFC e 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.
125. No mínimo, os Reclamantes receberão um esboço da tabela das conclusões contidas no relatório para revisão factual e comentários e também como informações para orientar r consultas subsequentes sobre qualquer MAG.
126. Após a conclusão da análise factual e da fase de comentários, nenhuma nova informação ou argumento será acrescentado em relação ao processo de cumprimento do CAO.

Finalizando um relatório de investigação

127. Após considerar os comentários da IFC e MIGA e dos Reclamantes sobre a minuta de consulta, o CAO finalizará o relatório da investigação em 20 dias úteis.
128. O relatório final da investigação será submetido à Gerência e distribuído ao Conselho Diretor para informação. Uma tabela final das conclusões e o relatório final da investigação podem ser compartilhados com o Reclamante e o Cliente ou Subcliente para fins de consulta durante a preparação do MAG, com a condição de que as medidas adequadas estejam em vigor para salvaguardar a confidencialidade antes da divulgação pública.
129. Um aviso será publicado no site do CAO informando ao público que o CAO concluiu sua investigação de cumprimento.

Resposta da Gerência, planos de ação e liberação para divulgação

130. Até 50 dias úteis após o recebimento do relatório e das conclusões da investigação de cumprimento do CAO, a Gerência deverá apresentar um relatório (o “Relatório da Gerência”) ao Conselho Diretor para consideração, especificando as ações propostas em resposta às conclusões do CAO.
131. Para fins de tratar as conclusões do CAO sobre o não-cumprimento e Danos correlacionados, se houver, o Relatório da Gerência incluirá, para aprovação do Conselho Diretor, um “MAG” contendo ações corretivas com prazo determinado propostas pela Gerência.
132. O Relatório da Gerência também deve incluir uma resposta bem fundamentada às conclusões ou recomendações do CAO relacionada ao não-cumprimento ou Dano correlacionado que a IFC e MIGA não consegue incluir no MAG.
133. Embora o MAG seja de responsabilidade da Gerência, a Gerência pode incorporar contribuições de outros atores relevantes.
134. Durante a preparação do MAG, a Gerência será obrigada a consultar o Reclamante e o Cliente. Quaisquer ações que envolvem a cooperação do Cliente ou Subcliente só serão incluídas se acordadas com o Cliente antes da inclusão no MAG.
135. O CAO apresentará comentários sobre o MAG sendo proposto ao Conselho Diretor. O Reclamante pode apresentar ao CAO um documento sobre a proposta do MAG e a adequação das consultas sendo realizadas, que será enviada ao Conselho
136. Para apoiar o aprendizado institucional, a IFC e MIGA poderá oferecer medidas no MAG para evitar a recorrência de não-cumprimento e melhorar o desempenho institucional em outros projetos.
137. O Conselho Diretor não terá qualquer contribuição editorial a respeito do conteúdo de um

relatório de investigação de cumprimento, mas poderá aproveitar a oportunidade para discutir as conclusões da investigação com o CAO e a Gerência.

138. Uma vez que o Conselho Diretor aprovar o MAG, o relatório de investigação do CAO, o Relatório da Gerência e o MAG serão publicados no site do CAO.

Monitoramento de Cumprimento

Metodologia para monitoramento

139. Depois que o Conselho Diretor aprovar um MAG, o CAO monitorará sua implementação.
140. O escopo do monitoramento de cumprimento do CAO será as ações corretivas aprovadas como parte do MAG. O monitoramento verificará a efetiva implementação das ações previstas no MAG.
141. O monitoramento do cumprimento do CAO não considerará análises de não-cumprimento para as quais não haja ação corretiva correspondente no MAG.

Relatórios durante o monitoramento

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

Encerramento de investigações de cumprimento

145. O CAO encerrará o processo de monitoramento de cumprimento quando:
- a. O CAO determinar que os compromissos substantivos, conforme estabelecido no MAG, foram efetivamente cumpridos; ou

- b. Após engajamento com a Gerência e/ou o Conselho Diretor, nem todos os compromissos substantivos no MAG foram efetivamente cumpridos, e o CAO determinar que não há expectativa razoável de ação adicional para resolver as conclusões de não-cumprimento a nível de projeto ou subprojeto.

146. Em ambos os casos, o CAO preparará um relatório final de monitoramento e encerramento e o distribuirá para informação ao Conselho Diretor, ao Presidente e à IFC e MIGA, antes de torná-lo público.

SEÇÃO XI – ASSESORIA

Objetivo

147. O CAO presta assessoria à IFC/MIGA e aos Conselhos Diretores com o objetivo de melhorar o desempenho sistêmico da IFC/MIGA quanto à sustentabilidade ambiental e social e reduzir o risco de danos às pessoas e ao meio ambiente. O trabalho de assessoria do CAO oferece aprendizados 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.

Metodologia

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

- a. O CAO preserva sua independência e imparcialidade ao não dar assessoria sobre Projetos específicos.
- b. O CAO oferece assessoria sobre políticas ambientais e sociais mais amplas da IFC e MIGA, processos e abordagens, documentos de orientação, questões estratégicas, tendências e preocupações sistêmicas.
- c. A assessoria do CAO baseia-se na experiência adquirida em seu trabalho de resolução de conflitos e cumprimento.
- d. O CAO procura realizar seu trabalho de assessoria em colaboração com a IFC e MIGA e outros atores, conforme apropriado.

Processo de Assessoria

Solicitações de assessoria

149. Além do trabalho de assessoria iniciado pelo CAO, o Conselho Diretor ou a Gerência podem solicitar 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.

Desenvolvimento de trabalho de assessoria

150. Para aumentar o impacto de seu trabalho de assessoria, o CAO procurará identificar maneiras de trabalhar em colaboração com a IFC e MIGA e outros atores, conforme apropriado, ao desenvolver o trabalho de assessoria, e ao mesmo tempo mantendo sua independência. No mínimo, o CAO informa a IFC e MIGA quando inicia o trabalho de assessoria e quando responde a uma solicitação de assessoria, e consulta a IFC e MIGA sobre o escopo da assessoria e o processo proposto.
151. 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.

Divulgação de informação

152. 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.

Monitoramento e acompanhamento

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

SEÇÃO XII - AMEAÇAS E REPRESÁLIAS

155. O CAO, a IFC e a MIGA levam a sério as ameaças e represálias contra os Reclamantes ou qualquer outra pessoa envolvida em um processo ou atividade do CAO e reconhecem que as preocupações dessas pessoas com a segurança e o bem-estar de suas famílias podem impedi-las de apresentar uma queixa ou de outra forma engajar-se plenamente com o CAO.
156. Os seguintes princípios orientam o CAO em sua metodologia a ameaças e represálias:
- a. Conflitos devem ser resolvidas por meios pacíficos e não violentos, que promovam a dignidade das pessoas e respeitem os direitos de todos;
 - b. O CAO deve proteger as identidades individuais quando solicitado, incluindo mantendo a confidencialidade de informações que possam, direta ou indiretamente, revelar identidades;
 - c. O CAO deve obter o consentimento esclarecido da pessoa afetada antes de agir em relação a Ameaças e Represálias, e qualquer ação desse tipo deve ser desenvolvida

de maneira participativa; e

- d. O CAO deve agir com a intenção de que as pessoas não sejam prejudicadas devido à cooperação no processo ou nas atividades do CAO.

157. Para tratar de preocupações e riscos decorrentes de ameaças e represálias relacionadas a seus processos ou atividades o CAO: (i) avaliará regularmente o contexto de risco de qualquer queixa ao longo de um processo ou atividade do CAO; (ii) 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 (iii) se ocorrerem ameaças ou incidentes de segurança ou o CAO tomar conhecimento de tal ameaça no contexto de um processo ou atividade 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.

158. 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.

159. O CAO, a IFC e a MIGA coordenarão, conforme apropriado e no escopo de suas respectivas funções e mandatos, conforme descrito em suas respectivas declarações ou políticas de posição vigentes à época, sobre medidas para avaliar, prevenir e responder às preocupações de ameaças e represálias decorrentes dos processos e atividades do CAO.

SEÇÃO XIII - ENGAJAMENTO E COMUNICAÇÃO

160. A acessibilidade do CAO e a implementação eficaz do seu mandato nos termos desta Política depende da capacidade do CAO de se envolver de maneira eficaz com seus atores relevantes. 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 MIGA. As atividades de divulgação e comunicação do CAO são orientadas pelas considerações de confidencialidade relevantes aos Reclamantes, incluindo medidas destinadas a lidar com o risco de Ameaças e Represalias.

Engajamento e Treinamento

161. O CAO realiza engajamento com atores externos para melhorar sua acessibilidade, 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 e MIGA, inclusive por meio dos escritórios locais da IFC e MIGA nos países e centros regionais. O CAO também se envolve com as pessoas

afetadas pelos projetos e seus representantes, mediante solicitação. Por meio desses esforços, o CAO visa responder às restrições locais que possam limitar a capacidade das pessoas de acessar os serviços do CAO ou de participar de um processo do CAO.

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

Relatórios Públicos e Materiais Informativos

163. Embora o idioma de trabalho do CAO seja o inglês, o CAO procura disponibilizar relatórios e materiais de comunicação nos idiomas locais relevantes para promover a acessibilidade. O CAO 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.
164. Os Reclamantes podem apresentar uma queixa ao CAO em qualquer idioma, e a correspondência e o envolvimento do CAO com o Reclamante e seus representantes serão no idioma da queixa e em inglês.
165. O CAO publica todos os seus relatórios em inglês, incluindo relatórios de queixas, relatórios de assessoria e relatórios anuais. Todos os relatórios divulgados publicamente sobre o tratamento de queixas - incluindo relatórios de investigação, relatórios de resolução de conflitos e relatórios de cumprimento - 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.
166. O CAO poderá publicar uma declaração pública em seu website em diferentes estágios do processo de tratamento de casos para esclarecer seu mandato e processo. O CAO poderá emitir declarações conjuntas acordadas pelas Partes e declarações conjuntas do CAO e da IFC e MIGA, conforme apropriado.
167. O CAO apresentará um relatório anual aos Conselhos Diretores sobre suas atividades. O CAO publica um relatório anual e boletins periódicos em seu site.

Divulgação de informações da IFC e MIGA sobre o CAO

168. Para facilitar o conhecimento do CAO pelo pessoal da IFC e MIGA, Clientes e pessoas afetadas pelos projetos, a IFC e a MIGA:
- a. Fornecerão informações acessíveis sobre o CAO em seus sites e relatórios anuais;
 - b. Incluirão a referência de divulgação pertinente em projeto da IFC e MIGA a quaisquer mecanismos de queixa aplicáveis, incluindo o CAO;

- c. Trabalharão com os Clientes para disseminar informações a nível do projeto sobre o CAO e sua disponibilidade como um recurso em potencial, caso outros mecanismos não sejam bem-sucedidos em lidar com os impactos prejudiciais do projeto;
- d. Incluirão informações pertinentes ao CAO, conforme relevante, na documentação apropriada do projeto da IFC e MIGA; e
- e. Incluirão informações sobre o CAO no treinamento inicial do pessoal da IFC e MIGA.

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

169. Se o CAO tomar conhecimento de que outras organizações financiaram ou garantiram um Projeto sujeito a uma queixa registrada ao CAO, CAO notificara aqueles IAMS sobre a existência da queixa, sujeito ao consentimento do Reclamante a este aviso e às disposições aplicáveis para proteger a confidencialidade.
170. 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, evitando duplicação de esforços, consistente com esta Política. Em todos os momentos, a cooperação será conduzida de acordo com os respectivos mandatos, políticas e procedimentos dos IAMS, incluindo requisitos de confidencialidade e divulgação de informações.
171. O CAO também poderá cooperar com outros IAMS em outras atividades relevantes incluindo divulgação, comunicação, assessoria e treinamento.

SEÇÃO XV - REVISÃO DA POLÍTICA

172. Os Conselhos Diretores iniciarão uma revisão desta Política no máximo 5 anos após sua entrada em vigor.

SEÇÃO XVI - DIVERSOS

173. Esta política entrará em vigor em 1º de julho de 2021.
174. Esta Política se aplicará a qualquer queixa apresentada ao CAO na data ou após a data em que esta Política entrar em vigor e suplanta e substitui em sua totalidade as Diretrizes Operacionais do CAO e os Termos de Referência do CAO.
175. 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.
176. Nada nesta Política de forma alguma constitui ou implica uma renúncia, rescisão, renúncia,

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

ou modificação pela IFC ou MIGA de qualquer privilégio, imunidade ou isenção da IFC ou MIGA.