



MECANISMO DE RECLAMAÇÕES AMBIENTAIS E SOCIAIS MRAS

Resumo Executivo

O Mecanismo de Reclamações Ambientais e Sociais (MRAS) é um espaço extrajudicial que permite um recurso amigável, adicional e subsidiário para que pessoas e comunidades interajam com o CAF em relação às preocupações sobre questões ambientais e sociais das operações financiadas pelo Banco.

Lançado em abril de 2023, o mecanismo oferece às pessoas e comunidades afetadas um canal acessível e confiável para expressar suas preocupações e provou ser uma ferramenta eficaz para fortalecer a transparência e a prestação de contas nas operações financiadas com recursos do CAF.

Como parte da estratégia de divulgação, o MRAS conta com um subportal web na Internet, disponível em [espanhol](#), [português](#) e [inglês](#), hospedado na página principal do site institucional do CAF. Inclui material gráfico informativo nos três idiomas, com o objetivo de aprofundar e esclarecer os interessados sobre todos os aspectos relacionados à conceituação, escopo e funcionamento do MRAS, bem como um formulário on-line para apresentação de reclamações. Até o momento, o portal recebeu mais de 2.656 visitas, o que demonstra um notável interesse dos cidadãos.

Durante o ano de 2023, o MRAS recebeu cinco (5) reclamações, uma das quais era confidencial. As reclamações foram atendidas por meio de um sistema

de gestão de casos que garante pontualidade, eficiência e transparência no processo de atendimento dessas reclamações. As cinco (5) reclamações foram descartadas durante o processo de determinação de sua elegibilidade, por não possuírem as informações mínimas exigidas para sua análise ou por incorrerem em algumas das exclusões estabelecidas nas normas que regulam o Mecanismo.

Os progressos alcançados em 2023 com a implementação do MRAS e o treinamento da equipe responsável lançaram as bases para a expansão de seu escopo em 2024. Esse crescimento será alcançado por meio de: (i) maior difusão e treinamento com o que se espera que o MRAS seja divulgado em cada uma das operações financiadas pelo CAF; (ii) desenvolvimento de um guia para implementar mecanismos semelhantes em nível de projetos, que permita fortalecer as capacidades dos executores e assim garantir o sucesso e sustentabilidade dos mecanismos implementados.



Como parte da operacionalização da Política de Acesso à Informação e Transparência Institucional (PAITI), o CAF criou e implementou em abril de 2023 o Mecanismo de Reclamações Ambientais e Sociais (MRAS). O objetivo do MRAS é abordar e gerenciar as reclamações ou preocupações de indivíduos ou comunidades em relação a possíveis impactos negativos das nossas operações sobre eles ou sobre o meio ambiente, e criar laços efetivos de confiança mútua com as comunidades e outros atores envolvidos ou afetados pelo curso de nossos projetos.

A presente Memória Anual marca o primeiro ano de operações do MRAS. Nesse período, o MRAS foi muito bem recebido. As projeções para 2024 incluem a continuidade da estratégia de divulgação da natureza, do escopo e dos procedimentos do Mecanismo. Com isso, espera-se que seja melhor conhecido e tenha um uso mais extensivo no âmbito das operações.

No âmbito de um programa de melhoria contínua, esperamos identificar deficiências e oportunidades de melhoria e fazer os ajustes necessários para otimizar seu conhecimento e desempenho, a fim de permitir que o Mecanismo cumpra sua função de abrir um canal de diálogo permanente com

as pessoas e comunidades afetadas por nossas operações e como fonte de informações para feedback construtivo e a melhoria dos processos de gestão ambiental e social das operações do CAF.

Em resumo, o MRAS posiciona-se como um instrumento fundamental para:

- Fortalecer a transparência e a prestação de contas do CAF.
- Melhorar o relacionamento com as comunidades potencialmente afetadas pelos projetos financiados pelo CAF.
- Aumentar a confiança dos investidores e da sociedade em geral na gestão do CAF em matéria de sustentabilidade.
- Contribuir para a realização dos objetivos de desenvolvimento sustentável.

Com a implementação efetiva do MRAS, o CAF reafirma seu compromisso de se tornar o banco verde da América Latina e do Caribe.

Gerência Corporativa de Riscos

CONTEÚDO



APRESENTAÇÃO DO MRAS

O MRAS DURANTE 2023

GESTÃO DAS RECLAMAÇÕES
APRESENTADAS EM 2023

CONCLUSÕES

INDICADORES DE DESEMPENHO

APRESENTAÇÃO DO MRAS

Por meio do MRAS, o CAF disponibiliza aos cidadãos e grupos de interesse um canal de comunicação e participação para abordar e gerenciar preocupações ou reclamações relacionadas a possíveis impactos ambientais e sociais adversos causados, ou que possam ser causados, às pessoas, às comunidades ou ao meio ambiente, durante a implementação de uma operação financiada pela instituição.

O MRAS é gratuito e confidencial. Aborda de forma transversal, juntamente com as considerações ambientais e sociais tradicionais, os temas de gênero, inclusão e diversidade, com o apoio de especialistas nessas áreas. Isso garante que as reclamações relacionadas a essas temáticas sejam tratadas com a confidencialidade e a abordagem integral que exigem.

O CAF busca fortalecer, através do MRAS, seu compromisso com a sustentabilidade e a equidade, promovendo um ambiente de trabalho mais justo, inclusivo e diverso no âmbito dos projetos.

As funções do MRAS incluem:

- Receber, avaliar, gerenciar e responder a reclamações relacionadas aos impactos ambientais e sociais das operações financiadas;
- Detectar, prevenir e mitigar oportunamente as tensões que possam surgir ou se agravar em relação a essas reclamações; e
- Fortalecer o processo de gestão de riscos ambientais, sociais e de gênero das operações.

As reclamações apresentadas ao MRAS são tratadas em três (3) fases:



As questões levantadas em uma reclamação podem ser abordadas a partir de dois enfoques: (i) resolução de conflitos, cujo objetivo é promover um processo de aproximação e diálogo voluntário entre as partes que leve a uma solução que seja conveniente para elas; e (ii) verificação do cumprimento, cujo objetivo é realizar um processo de verificação do cumprimento dos requisitos estabelecidos nas Salvaguardas Ambientais e Sociais do CAF, nas normas ambientais e sociais do país e nos acordos que possam ter sido alcançados no processo.

O MRAS DURANTE 2023

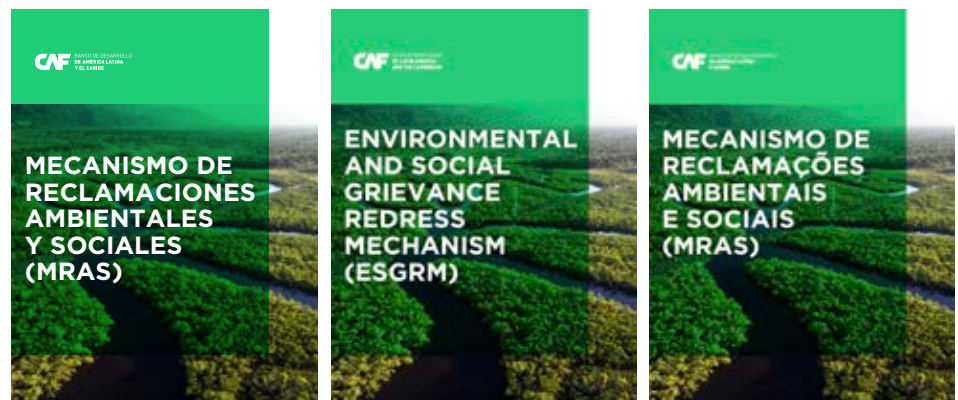
O MRAS entrou em operação em abril de 2023. Durante esse ano, os esforços concentraram-se no projeto, implementação e consolidação do Mecanismo, alcançando progressos significativos que incluíram a criação de abordagens metodológicas robustas, a formação da equipe responsável e o estabelecimento de canais eficazes de comunicação e sensibilização. Esses esforços foram fundamentais para garantir que o MRAS funcione de forma eficiente e atinja seus objetivos.

O site do MRAS, disponível em [espanhol](#), [português](#) e [inglês](#), tem sido o pilar de nossa estratégia de divulgação. Com um design intuitivo e conteúdo claro, a plataforma oferece informações detalhadas sobre o Mecanismo, incluindo um formulário on-line para a apresentação de reclamações.

Em seu primeiro ano, o site foi bem recebido, com mais de 2.656 sessões e 1.826 usuários únicos, com uma média de 9 usuários por dia. Esses valores demonstram o crescente interesse da comunidade em geral pelo MRAS, confirmando sua utilidade como um canal de comunicação direta.

Para complementar as informações on-line, foram desenvolvidos

materiais gráficos informativos nos três idiomas, detalhando os principais aspectos do Mecanismo, a fim de permitir aos cidadãos e às comunidades um acesso simples, inclusivo e eficaz para expressar suas preocupações.





Adicionalmente, foi produzido um [vídeo explicativo](#) em formato Motion Design, disponível em espanhol, inglês e português, que descreve de forma clara e concisa o escopo e a finalidade do MRAS. Esse material audiovisual foi amplamente divulgado por meio do site.

Durante o ano de 2023, as capacidades da equipe do MRAS foram fortalecidas através de cursos virtuais ministrados por entidades com vasta experiência na gestão desse tipo de instrumento. Esse treinamento especializado tem sido essencial para garantir um atendimento pertinente, integral, oportuno e eficaz às reclamações.

Paralelamente, foi implementado um sistema de gestão de casos on-line, que permite o acompanhamento detalhado de cada reclamação, desde o recebimento até a resolução. Esse sistema otimizou os processos internos e aumentou a transparência na gestão das reclamações.

A combinação de treinamento especializado e a implementação de um sistema de gestão de casos permitiu ao MRAS melhorar significativamente sua capacidade de atender às reclamações de forma eficiente e equitativa, fortalecendo assim a confiança das comunidades e dos grupos de interesse.

GESTÃO DAS RECLAMAÇÕES APRESENTADAS EM 2023

Durante 2023, o sistema de gestão de casos do MRAS recebeu cinco (5) reclamações, quatro (4) das quais renunciaram ao direito de confidencialidade. Após uma rigorosa análise de elegibilidade, concluiu-se que as reclamações registradas não atendiam aos critérios estabelecidos e/ou acionavam uma das exclusões dispostas no Manual de funcionamento do MRAS.

Registro MRAS 001

Nome da operação	Projeto Implementação do Plano de Gestão Integrada da Bacia do Rio Luján - Fase II	Localização	Município de Luján. Província de Buenos Aires. Argentina
Data de registro	01/05/2023	Estado	Concluído em 20/06/2023
Reclamante	Representante de uma associação civil		
Reclamação	Alegada violação do direito de propriedade do reclamante		
Ações do mecanismo	<p>Analizada a documentação fornecida pelo reclamante, concluiu-se que o caso não poderia ser considerado elegível pelo MRAS, pois se enquadrava em uma das exclusões estabelecidas pelo mecanismo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A questão da reclamação estava sendo analisada no âmbito de um processo judicial/administrativo no país da operação. <p>Além disso, não atendeu a um dos pré-requisitos exigidos para a apresentação de uma Reclamação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Os Requerentes, até o momento, não tiveram contato prévio com o Mecanismo de Atendimento de Queixas e Reclamações (MAQR) do projeto. <p>O Reclamante solicitou ao MRAS que reconsiderasse o caso; no entanto, de acordo com as disposições do Manual, foi determinado que não havia espaço para reconsideração da decisão e que não era apropriado redirecionar o reclamante para outro mecanismo dentro da Instituição.</p>		

Registro MRAS 002

Nome da operação	Projeto Implementação do Plano de Gestão Integrada da Bacia do Rio Luján - Fase II	Localização	Município de Luján. Província de Buenos Aires. Argentina
Data do registro	01/05/2023	Estado	Concluído em 20/06/2023
Reclamante	Pessoa natural		
Reclamação	Alegada violação do direito de propriedade do reclamante		
Ações do mecanismo	<p>Analisada a documentação fornecida pelo reclamante, concluiu-se que o caso não poderia ser considerado elegível pelo MRAS, pois se enquadrava em uma das exclusões estabelecidas pelo Mecanismo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A questão da reclamação estava sendo analisada no âmbito de um processo judicial/administrativo no país da operação. <p>Além disso, não atendeu a um dos pré-requisitos exigidos para a apresentação de uma Reclamação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • O requerente, até o momento, não teve contato prévio com o Mecanismo de Atendimento de Queixas e Reclamações (MAQR) do projeto. 		

Registro MRAS 004

Nome da operação	Construção da Rodovia Santa Cruz - Las Cruces - Buena Vista	Localização	Municípios de La Guardia e Porongo na província de Andrés Ibáñez e município de Buena Vista na província Ichilo. Departamento de Santa Cruz de la Sierra. Bolívia
Data do registro	11/09/2023	Estado	Concluído em 10/11/2023
Reclamação	O projeto afetará a Unidade de Conservação do Patrimônio Natural (UCPN) Güendá - Urubó.		

Ações do mecanismo	<p>Analisada a documentação fornecida pelo reclamante, concluiu-se que o caso não poderia ser considerado elegível pelo MRAS, pois não atendia a um dos pré-requisitos exigidos para a apresentação de uma Reclamação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A reclamação não apresentou as informações técnicas mínimas ou relevantes que permitissem sua análise. <p>Nesse sentido, e para poder reconsiderar a elegibilidade da Reclamação, o Mecanismo solicitou informações documentais adicionais ao reclamante.</p> <p>Na ausência de uma resposta à solicitação, a reclamação não pôde ser processada e o Mecanismo encerrou o caso.</p>
---------------------------	--

Registro MRAS 005

Nome da operação	Construção da Rodovia Santa Cruz - Las Cruces - Buena Vista	Localização	Municípios de La Guardia e Porongo na província de Andrés Ibáñez e município de Buena Vista na província Ichilo. Departamento de Santa Cruz de la Sierra. Bolívia
Data do registro	06/10/2023	Estado	Concluído em 10/11/2023
Reclamação	É apresentada uma cronologia dos eventos que geraram um protesto social no Departamento de Santa Cruz de la Sierra, em relação ao projeto “Construção da Rodovia Santa Cruz - Las Cruces - Buena Vista”		
Ações do mecanismo	<p>Analisada a documentação fornecida pelo reclamante, concluiu-se que o caso não poderia ser considerado elegível pelo MRAS, pois não atendia a um dos pré-requisitos exigidos para a apresentação de uma Reclamação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A reclamação não apresentou as informações técnicas mínimas ou relevantes que permitissem sua análise. Além da lista de situações, não foram apresentadas queixas, reclamações ou demandas formais. <p>Nesse sentido, e para poder reconsiderar a elegibilidade da Reclamação, o Mecanismo solicitou informações documentais adicionais ao reclamante, bem como uma declaração clara da preocupação ou das demandas relativas aos aspectos ambientais e sociais do projeto.</p> <p>Na ausência de uma resposta à solicitação, a reclamação não pôde ser processada e o Mecanismo encerrou o caso.</p>		

Além disso, em 2023, o MRAS recebeu uma única reclamação que incluía um pedido de confidencialidade. Após análise, concluiu-se que não atendia aos critérios de elegibilidade, pois não estava relacionada aos aspectos ambientais e sociais da operação. É importante destacar que o MRAS garante a confidencialidade de todos os reclamantes.

CONCLUSÕES

Embora a maioria dos casos não tenha sido classificada para tratamento formal no Mecanismo, foram desenvolvidos espaços de análise e feedback em torno das informações fornecidas pelos reclamantes, a fim de aprofundar o conhecimento das possíveis causas que deram origem a cada uma delas, identificar oportunidades para trabalhar de forma preventiva e evitar a repetição das mesmas situações.

No futuro, quando o número de casos for significativo, essas reflexões nos permitirão dar feedback à gestão dos riscos ambientais e sociais das operações, a fim de melhorar a qualidade da sua criação e implementação, e promover relações mais transparentes e harmoniosas com as comunidades.

Essa primeira fase de desenho e implementação melhorou a cultura interna do CAF no que diz respeito à compreensão do Mecanismo como um canal fundamental de comunicação com as comunidades interessadas em nossos projetos e como um meio de:

- Cumprir os princípios e compromissos da Política de Acesso à Informação e Transparência Institucional (PAITI);
- Canalizar as preocupações das comunidades de forma transparente, justa e equitativa;
- Unificar os critérios técnicos, administrativos e estratégicos para a gestão de reclamações; e
- Evitar a fragmentação e duplicação de esforços e garantir que as reclamações sejam tratadas de forma consistente e coerente.

Em termos de perspectivas para o MRAS, em 2024 está prevista a continuação da implementação da estratégia de divulgação externa do Mecanismo. Para tanto, será incorporada uma exigência nos contratos de financiamento para que o MRAS seja divulgado em cada uma das operações financiadas pelo CAF. Além disso, será dado apoio aos clientes e aos órgãos executores no desenvolvimento de mecanismos de atendimento de queixas e reclamações em nível de projeto. Esse esforço não se concentrará apenas no desenvolvimento do guia, mas também no apoio ao fortalecimento e à geração das capacidades necessárias para garantir o sucesso e a sustentabilidade dos mecanismos implementados.

Também se prevê o desenvolvimento de materiais e capacidades que permitam melhorar o conhecimento sobre o manejo e resolução de conflitos e a atenção aos casos relacionados à violência de gênero e discriminação.

INDICADORES DE DESEMPENHO

As reclamações registradas na gestão de 2023 entraram no MRAS por vários canais, três foram encaminhadas ao MRAS por funcionários do CAF que foram abordados pelos reclamantes em diversos cenários, uma foi encaminhada pelo Comitê de Práticas Proibidas e a outra foi apresentada diretamente pelo reclamante por meio da plataforma on-line.

Quanto ao conteúdo, duas reclamações referem-se ao impacto na qualidade de vida devido a supostos impactos ambientais adversos, duas a impactos sociais e uma, inicialmente apresentada como um caso de violência de gênero, não atendeu a esses critérios após uma análise detalhada.

A eficiência do MRAS é medida avaliando-se o tempo decorrido entre o recebimento e a resposta a cada reclamação em relação aos prazos máximos estabelecidos no Manual para cada fase do processo. O MRAS atende consistentemente aos padrões de eficiência estabelecidos no Manual, mostrando que os tempos de resposta estão abaixo dos prazos máximos acordados.

