



BANCO DE DESENVOLVIMENTO  
DA AMÉRICA LATINA  
E CARIBE

# MECANISMO DE RECLAMAÇÕES AMBIENTAIS E SOCIAIS (MRAS)



# TABELA DE CONTEÚDO

|               |  |    |
|---------------|--|----|
| <b>I.</b>     | <b>O MRAS E O COMPROMISSO DA CAF COM A TRANSPARÊNCIA INSTITUCIONAL</b>                           | 2  |
| <b>II.</b>    | <b>SOBRE O MRAS</b>  | 4  |
| <b>II.1.</b>  | O que procuramos com o MRAS?   | 5  |
| <b>II.2.</b>  | Qual é o seu escopo?   | 5  |
| <b>II.3.</b>  | Conceitos-chave  | 6  |
| <b>II.4.</b>  | Princípios reitores  | 7  |
| <b>II.5.</b>  | Considerações gerais   | 7  |
| <b>III.</b>   | <b>PROCESSO PARA A APRESENTAÇÃO DE UMA RECLAMAÇÃO</b>  | 8  |
| <b>III.1.</b> | Quem pode apresentar uma reclamação  | 9  |
| <b>III.2.</b> | Meios para apresentar uma reclamação   | 9  |
| <b>III.3.</b> | Pré-requisitos para a apresentação de uma reclamação   | 9  |
| <b>III.4.</b> | Conteúdo mínimo de uma reclamação  | 10 |
| <b>III.5.</b> | Exclusões  | 11 |
| <b>IV.</b>    | <b>GESTÃO DAS RECLAMAÇÕES</b>  | 12 |
| <b>IV.1.</b>  | Primeira etapa   | 13 |
| <b>IV.2.</b>  | Segunda etapa  | 13 |
| <b>IV.3.</b>  | Terceira etapa   | 14 |
| <b>IV.4.</b>  | Considerações relacionadas a reclamações sobre Violência Baseada no Gênero (VBC) e discriminação | 20 |
| <b>V.</b>     | <b>PROTEÇÃO E TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS</b>   | 21 |
| <b>VI.</b>    | <b>GLOSSÁRIO DE TERMOS</b>   | 23 |
| <b>VII.</b>   | <b>ANEXOS</b>  | 25 |
| <b>VII.1.</b> | Meios para a apresentação de uma reclamação  | 26 |
| <b>VII.2.</b> | VII.2. Formato recomendado para a apresentação de uma reclamação                                 | 27 |

# 1

O MRAS E O  
COMPROMISSO  
DA CAF COM A  
TRANSPARÊNCIA  
INSTITUCIONAL



## **O MRAS E O COMPROMISSO DA CAF COM A TRANSPARÊNCIA INSTITUCIONAL**

---

Com a publicação da Política de Acesso à Informação e Transparência Institucional (PAITI), a CAF ratifica seu compromisso de colocar à disposição dos cidadãos e grupos de interesse que interagem com ela, canais adequados de acesso à informação pública e, por meio deles, realizar uma gestão de comunicação acessível e transparente para todos.

Com base nos princípios e enunciados da PAITI, a CAF decidiu estabelecer o MRAS como um dos instrumentos relevantes para a gestão integral dos riscos ambientais e sociais associados às suas operações.

O MRAS atenderá e gerenciará as reclamações ou preocupações dos indivíduos ou comunidades em caso de eventuais impactos negativos das operações que lhes possam afetar ou afetar o meio ambiente, ajudará a zelar pelo adequado desempenho ambiental e social de tais operações e o desenvolvimento de relações harmoniosas e construtivas com as comunidades e grupos de interesse. Também servirá como instrumento para proteger os direitos das pessoas afetadas por uma iniciativa de investimento, bem como para prevenir e/ou mitigar oportunamente a eventual escalada das tensões ou conflitos sociais gerados em torno das operações.

# 2

SOBRE O  
MRAS

## O QUE PROCURAMOS COM O MRAS?

- Receber, avaliar, gerenciar e responder às reclamações relativas a eventuais impactos ambientais e sociais adversos causados, ou que venham a ser causados às pessoas, comunidades ou meio ambiente, durante a implementação de uma operação financiada pela instituição.
- Detectar, prevenir e mitigar oportunamente tensões no âmbito social que possam ser geradas ou escaladas em torno de tais reclamações, e que possam vir a afetar os objetivos de desenvolvimento propostos nas operações ou a imagem da reputação da CAF e, assim, contribuir e zelar por um desenvolvimento social responsável.
- Fortalecer o processo de gestão de riscos ambientais, sociais e de gênero das operações da CAF, transferindo as lições aprendidas, resultado da implementação do MRAS, para melhorar a estrutura conceitual, normativa e os processos internos a esse respeito, bem como a tomada de decisão.

## QUAL É O SEU ESCOPO?

- O MRAS contempla as reclamações que chegam à Instituição relacionadas a eventuais impactos ambientais e sociais adversos causados, ou que venham a ser causados às pessoas, comunidades ou ao meio ambiente, durante a implementação de uma operação financiada pela Instituição.

A CAF não cobrará tarifas ou outros custos associados ao(s) reclamante(s) do MRAS.

- As reclamações relacionadas às questões de gênero, inclusão e diversidade serão abordadas pelo MRAS, com assessoria e participação permanente de especialistas nessas áreas. Essas reclamações serão tratadas de forma confidencial em sua totalidade, a menos que o(s) reclamante(s) declarem expressamente que renunciam a esse direito.
- A apresentação de uma reclamação no MRAS não implicará a suspensão do processamento, execução e desembolsos da operação a que se refere a reclamação, a menos que, durante a fase de avaliação da reclamação, a proposta de resposta ou intervenção vá nesse sentido e a medida seja aceita e recomendada pela pessoa titular da Vice-Presidência ou Gerência da respectiva área de negócios.



# CONCEITOS-CHAVE

01

## **Encaminhamento responsável**

Refere-se ao processo de acompanhamento, prestação de informações ou orientação e acompanhamento das reclamações relacionadas à Violência Baseada no Gênero (VBG) ou qualquer tipo de discriminação.

02

## **Mecanismo de Atendimento de Queixas e Reclamações (MAQR)**

Mecanismo para o atendimento de queixas e reclamações que deve ser implementado diretamente pelo mutuário em cada uma das operações financiadas pela CAF, e concebido de acordo com a dimensão da operação e o nível de risco ambiental e social desta.

03

## **Mecanismo de Reclamações Ambientais e Sociais (MRAS)**

Conjunto de diretrizes e procedimentos destinados a receber, encaminhar, avaliar, gerenciar e responder às reclamações apresentadas diretamente à CAF, pelo(s) reclamante(s) em relação a questões ambientais e sociais de uma operação financiada pela Instituição.

04

## **Mecanismo de Atendimento às Petições, Queixas, Reclamações e Sugestões (MPQRS)**

Conjunto de acessos diretos permanentes ao site corporativo ([www.caf.com](http://www.caf.com)) e outros canais adequados para o atendimento de petições, queixas, reclamações e sugestões, bem como para disponibilizar as informações gerais dos projetos em execução e das operações aprovadas, desde que não classificadas como reservadas, e outros assuntos relevantes e de interesse geral.

05

## **Normas ambientais e sociais do país**

Todas as normas (leis, decretos, portarias, etc.), de natureza nacional, local ou setorial, em vigor e aplicáveis às operações no respectivo país, e que abrangem todos os aspectos ambientais e sociais, incluindo os relacionados à saúde ocupacional, à segurança industrial, à inclusão e à equidade de gênero, bem como o tratamento e abordagem de situações de VBG, os aspectos trabalhistas, de direitos humanos e os acordos ou tratados internacionais em meio ambiente assinados e ratificados pelo país.

06

## **Operação**

Programa, projeto, obra, atividade ou iniciativa de investimento total ou parcialmente financiada pela CAF e devidamente formalizada.

07

## **Mutuário**

Todo receptor de financiamento da CAF para o desenvolvimento de uma operação e inclui qualquer outra entidade responsável pela execução do projeto, entre eles, os clientes, órgãos executores ou coexecutores, etc.

08

## **Reclamação**

Toda manifestação apresentada por uma ou várias pessoas, em relação a eventuais impactos ambientais e sociais adversos causados, ou que venham a ser causados às pessoas, comunidades ou meio ambiente, durante a implementação de uma operação. As perguntas, pedidos de informações e sugestões relacionadas a qualquer aspecto de uma operação que não seja de sua gestão ambiental ou social não constituem reclamações.

09

## **Reclamante**

Qualquer grupo de duas (2) ou mais pessoas que habitam a área de influência de uma operação, que possam ser afetadas por ela e que tenham um interesse nessa operação. Nos casos das reclamações relacionadas à VBG ou qualquer tipo de discriminação, o reclamante poderá ser uma (1) pessoa, seja vítima, representante desta, testemunha ou qualquer pessoa informada sobre o caso.

10

## **Salvaguardas Ambientais e Sociais**

Conjunto de princípios, normas, diretrizes e requisitos que têm o objetivo de garantir que os riscos ambientais e sociais mais relevantes de uma operação financiada pela CAF sejam identificados, avaliados, mitigados ou compensados, de forma adequada e oportuna.

# PRINCÍPIOS NORTEADORES



## Transparência

A documentação relevante, o avanço do procedimento e os eventuais resultados sobre as reclamações que cheguem ao MRAS serão de conhecimento dos reclamantes, a menos que estes solicitem manter a confidencialidade ou seja necessária a confidencialidade enquanto o processo de estudo da reclamação estiver em andamento para garantir assim um resultado adequado.



## Legitimidade e independência

O funcionamento do MRAS será limitado por um conjunto claro de regras e normas elaboradas para garantir que suas atividades sejam realizadas de forma equitativa, imparcial e independente das demais áreas da corporação. A CAF garantirá que, para atender a uma reclamação relativa a uma operação, a capacidade do MRAS para coletar e verificar evidências e para se relacionar com o reclamante não seja prejudicada ou afetada de forma alguma, a fim de dar uma resposta justa e eficaz à reclamação.



## Acessibilidade

O MRAS garantirá aos interessados o acesso ao mecanismo por meio de múltiplos pontos ou formas para apresentar uma reclamação, que serão de seu conhecimento, com a flexibilidade necessária em termos de idioma, bem como de suas particularidades culturais. A CAF divulgará as informações relacionadas ao acesso ao MRAS através do uso de diversos meios de comunicação ao seu alcance.



## Oportunidade

Embora os processos de revisão, processamento e resposta a uma reclamação possam exigir prazos significativos, o MRAS orientará suas gestões para a resposta mais oportuna possível, no intuito de minimizar eventuais riscos para o reclamante, para o meio ambiente, para as demais partes interessadas e para a CAF. O componente de melhoria contínua deste mecanismo incluirá, em todos os ciclos de revisão e auditoria, a consideração das opções de otimização dos prazos de resposta.



## Equidade

O MRAS facilitará aos reclamantes o acesso razoável a fontes de informação seguras e o assessoramento adequado para a realização de um processo de reclamação em bases sólidas e tecnicamente fundamentadas, podendo assumir os custos derivados de tais serviços. O MRAS garantirá o acesso e o atendimento a fim de evitar qualquer tipo de discriminação por idade, sexo, gênero, orientação sexual, crenças, deficiência e etnia, e garantirá o atendimento culturalmente adequado, reconhecendo as particularidades e diferenças culturais específicas dos indivíduos associados a cada caso.

## CONSIDERAÇÕES GERAIS



O MRAS é independente das atividades operacionais e de serviços dos responsáveis pelas atividades questionadas pelo reclamante. O MRAS garantirá que cada queixa seja tratada de acordo com os mais altos critérios de objetividade e compromisso, salvaguardando, ao mesmo tempo, os interesses de todas as partes internas e externas da CAF.

Em nenhuma hipótese, uma reclamação no MRAS poderá implicar na determinação do valor de uma retribuição ou indenização por perdas e danos, ou qualquer outro benefício ou compensação semelhante.

O MRAS não pode investigar ou opinar sobre as ações ou pronunciamentos dos governos, entidades públicas, autoridades locais, outras entidades cofinanciadoras, ou de outra entidade ou instituição alheia à operação.

O reclamante poderá solicitar que a sua reclamação seja tratada de forma confidencial; adicionalmente, a CAF, a seu critério, poderá tratar a reclamação de forma confidencial durante o seu processo de avaliação, a fim de assegurar um resultado adequado.

# 3

PROCESSO  
PARA A  
APRESENTAÇÃO  
DE UMA  
RECLAMAÇÃO

# PROCESSO PARA A APRESENTAÇÃO DE UMA RECLAMAÇÃO

## Quem pode apresentar uma reclamação

- O reclamante, duas **(2)** ou mais pessoas, que se considerem afetadas ou que venham a ser afetados pelos eventuais impactos ambientais e sociais adversos supostamente causados, ou que venham a ser causados a eles ou ao meio ambiente por uma operação financiada pela CAF.
- Uma **(1)** organização ou uma **(1)** pessoa em representação dos reclamantes.
- Uma **(1)** ou mais pessoas, a vítima, um representante, uma testemunha ou qualquer pessoa informada, quando as reclamações estiverem relacionadas a VBG ou a qualquer tipo de discriminação.

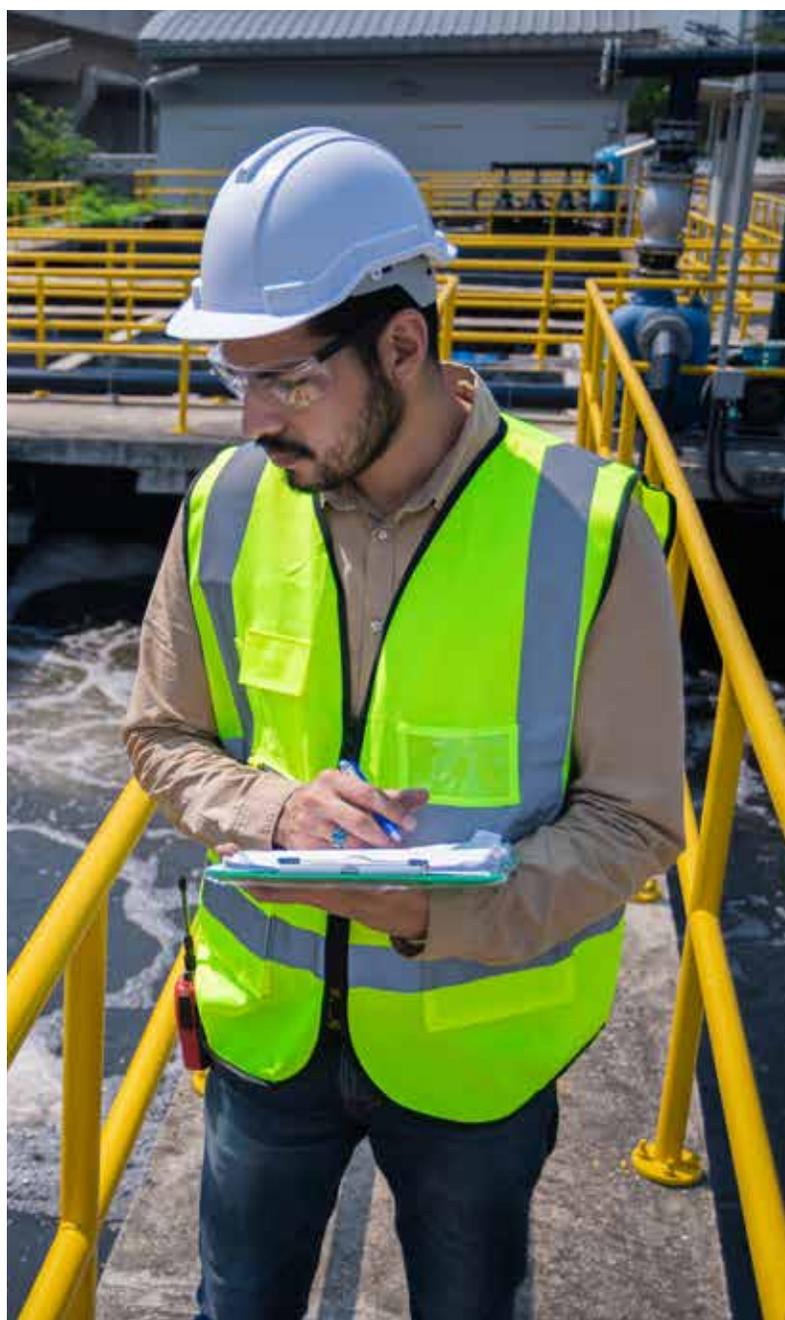
## Meios para apresentar uma reclamação

- As reclamações podem ser apresentadas por escrito, enviadas por e-mail ou correio, ou apresentadas pessoalmente em qualquer um dos Escritórios País (EP) da CAF. No Anexo V.1. “Meios para a apresentação de uma reclamação” são listados os endereços postais, telefones, e-mails e outras informações de contato e modos de apresentar uma reclamação.
- Se o reclamante tiver um idioma ou dialeto de uma comunidade indígena ou nativa, poderá apresentar a reclamação nesse idioma ou dialeto. Nesses casos o MRAS fará o que for possível para traduzir ou interpretar a referida reclamação e para responder da mesma forma.
- O MRAS predispor-se-á para que os reclamantes tenham acesso razoável aos meios e informações relacionadas ao objeto da reclamação e a um assessoramento adequado para iniciar um processo de reclamação sobre bases sólidas e tecnicamente fundamentadas, em conformidade com o disposto na PAITI.

### Pré-requisitos para a apresentação de uma reclamação

Antes da apresentação de uma reclamação no MRAS, o reclamante deverá demonstrar ter ido ao MAQR específico da operação e não ter recebido uma resposta satisfatória, ou ter esgotado as possibilidades de diálogo e as vias extrajudiciais com os responsáveis pela operação.

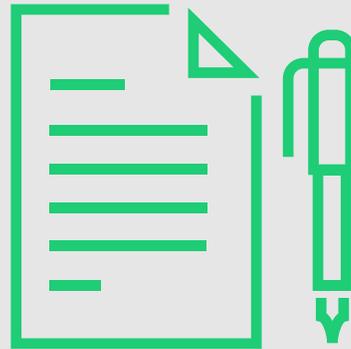
As reclamações relacionadas às denúncias sobre a VBG ou qualquer tipo de discriminação não deverão estar precedidas de atendimento no MAQR da operação.



## Conteúdo mínimo de uma reclamação

**Toda reclamação deve contemplar, no mínimo, mas não se limitando, os seguintes aspectos:**

- A identidade dos reclamantes, seus endereços físicos, e-mails e outras informações que permitam seu contato.
- Se uma organização ou indivíduo apresentar uma reclamação em nome dos supostamente afetados, o representante deverá indicar claramente a identidade e dados de contato daqueles em cujo nome está fazendo a reclamação e fornecer provas explícitas de seu poder para fazê-lo, bem como os estatutos de sua organização, se for o caso. O MRAS poderá verificar se os afetados lhe concederam tal poder. É de competência do MRAS verificar a validade da delegação ou representação.
- O nome e a localização exata da operação a que se refere a reclamação.
- Comprovação dos esforços envidados pelo reclamante para resolver o problema, incluindo o detalhamento da abordagem e os resultados obtidos no MAQR da operação, bem como dos aspectos ainda não resolvidos do problema.
- Qualquer aspecto ou fato pertinente que o reclamante considere relevante e do qual possa apresentar prova documental.
- Excetua-se dos requisitos anteriores as reclamações relacionadas a VBG ou qualquer



tipo de discriminação, para as quais bastará a identificação e dados de contato do reclamante, informações que serão tratadas desde o momento de sua recepção de acordo com os critérios de confidencialidade que regem o MRAS; o nome e a localização exata da operação à qual a reclamação se refere; e qualquer outro fato ou informação que o reclamante considere relevante para o processo de análise.

- Uma reclamação não precisa seguir um formato específico; não entanto, o Anexo V.2. “Formato recomendado para a apresentação de uma Reclamação” é uma recomendação ou modelo que os reclamantes podem utilizar.

## Exclusões

Não serão elegíveis para o MRAS as reclamações que se enquadrem em quaisquer das seguintes hipóteses:

- a. Relativas ao suposto descumprimento das Diretrizes de Conduta Ética da CAF por parte de diretivos, funcionários ou fornecedores de serviços da organização. Tais reclamações ou denúncias deverão ser apresentadas ao Comitê de Integridade Laboral (CIL), encaminhadas ao e-mail [cil@caf.com](mailto:cil@caf.com).
- b. Relativas ao suposto cometimento de Práticas Proibidas nas Operações financiadas pela CAF. Tais reclamações ou denúncias deverão ser apresentadas ao Comitê de Práticas Proibidas (CPP), encaminhadas ao e-mail [cpp@caf.com](mailto:cpp@caf.com).
- c. Enviadas de forma anônima.
- d. Quando a reclamação possa ter fins políticos ou econômicos ou ideológicos, ou que sejam de responsabilidade exclusiva de outros atores, que não o mutuário.
- e. Quando os assuntos ou matéria da reclamação estiverem sendo analisados em processo arbitral, administrativo ou judicial no país da operação ou em qualquer país acionista da CAF.
- f. Relativas a operações que ainda não foram aprovadas pelas autoridades de crédito da CAF e devidamente formalizadas; no entanto, se na documentação enviada pelo reclamante houver informações ou indícios sobre uma possível omissão ou falha na gestão ambiental, social e de gênero da operação, a Coordenação do MRAS notificará as áreas internas relacionadas à operação.
- g. Que sejam apresentadas doze (12) meses após haver finalizado os desembolsos do financiamento concedido pela CAF à operação.
- h. Que sejam apresentadas doze (12) meses após a data em que os reclamantes tomaram conhecimento dos supostos impactos adversos em que se baseia a reclamação.
- i. Sobre assuntos já tratados pelo MRAS, a menos que sejam fornecidas novas provas ou evidências ou relatórios sobre a reclamação.
- j. Que se refira apenas à sugestão de adequação das políticas e procedimentos da CAF ou que se refira a perguntas, pedidos de informações e sugestões sobre qualquer aspecto de uma operação. Esses pedidos deverão ser apresentados ao MPQRS da CAF.
- k. Sobre programas, projetos, obras, atividades ou iniciativas não financiadas pela CAF.

# 4

## GESTÃO DAS RECLAMAÇÕES

## Gestão das reclamações

As reclamações apresentadas no MRAS serão tratadas em três (3) etapas.

### 01

#### Primeira Etapa: recebimento e registro



As reclamações serão recebidas através dos diferentes meios listados no Anexo 1.



Uma vez recebidas, as reclamações serão registradas pela Coordenação do MRAS, em até dez (10) dias corridos após o recebimento.



Qualquer Unidade Organizacional (UO) ou área da CAF, incluindo os Escritórios País (EP), que recebam qualquer tipo de comunicação referente a uma reclamação sobre questões ambientais e sociais de uma operação financiada pela CAF, deverá enviar essa reclamação ao MRAS em até cinco (5) dias corridos após seu recebimento.



As reclamações recebidas pelo MRAS, e que não sejam de sua competência, serão encaminhadas pela Coordenação do MRAS ao MPQRS em até dez (10) dias corridos após o recebimento.

### 02

#### Segunda etapa: determinação da elegibilidade

A Coordenação do MRAS, em até vinte (20) dias corridos após o registro da reclamação, avaliará sua elegibilidade. A análise da elegibilidade limitar-se-á a verificar que:

- A reclamação cumpre os critérios para a apresentação de reclamações, nomeadamente, os requisitos prévios à apresentação de uma reclamação e com o conteúdo mínimo de uma reclamação, e
- A reclamação não se enquadra em nenhuma das Exclusões.

Caso a reclamação não tenha o conteúdo mínimo de uma reclamação, a Coordenação notificará o reclamante, que poderá corrigir a omissão em até quinze (15) dias corridos.



Caso não receba as informações solicitadas, ou receba informações parciais ou imprecisas, a Coordenação considerará encerrado o processo, para tanto, fará a notificação de encerramento do processo, que conterá os argumentos que motivaram a decisão e notificará o reclamante.

Independentemente do exposto acima, se na documentação parcial enviada pelo reclamante houver informações ou indícios sobre uma possível omissão ou falha na gestão ambiental, social e de gênero da operação, a Coordenação notificará as áreas internas relacionadas com essa operação.

Caso o reclamante apresente as informações solicitadas, e estas cumprem os requisitos estabelecidos, a Coordenação notificará o reclamante sobre a elegibilidade da reclamação, a fim de continuar com sua avaliação.

- Caso a Coordenação entenda que a reclamação não é elegível, por constar em alguma das exclusões previstas na página 10 deste Manual, será rejeitada, explanando os argumentos que motivaram sua decisão. A Coordenação notificará o reclamante desta decisão.
- **Caso a reclamação seja elegível e possua as informações exigidas, a Coordenação admitirá a reclamação e fará a respectiva notificação de elegibilidade que será enviada ao reclamante.**

## 03

### Terceira etapa: avaliação e abordagens de solução

Excetuam-se das considerações estabelecidas nesta seção as reclamações relacionadas à VBG e discriminação, cuja avaliação e abordagens de solução são descritas abaixo “Considerações relativas a reclamações sobre Violência Baseada no Gênero e discriminação”.



#### Avaliação

A partir da data da notificação para o reclamante, da declaração de elegibilidade da reclamação, a Coordenação terá até noventa (90) dias corridos para realizar uma avaliação detalhada da reclamação e definir uma abordagem para a solução.

Para realizar a avaliação, a Coordenação deverá:

- Coletar e revisar detalhadamente todos os documentos da operação, incluindo as informações prestadas pelo reclamante;
- Esclarecer os aspectos ambíguos da reclamação, através do contato direto com o reclamante, se necessário;
- Solicitar opiniões às diversas instâncias técnicas internas relevantes para o caso; e
- Solicitar informações diretamente ao mutuário em relação à gestão ambiental e social da operação. Cada vez que novas informações forem fornecidas, os prazos originalmente estabelecidos para a avaliação serão automaticamente renovados;

Além disso, a Coordenação poderá:

- Considerar a contratação de especialistas externos independentes para a análise dos aspectos críticos da reclamação;
- Realizar consultas a instituições e órgãos, públicos ou privados, relacionados com a matéria;
- Realizar uma visita de campo às instalações da operação, especialmente aos locais onde se manifestam os supostos impactos adversos alegados na reclamação; bem como fazer reuniões com o reclamante, com as autoridades locais e/ou com o mutuário.

- Uma vez que a Coordenação tenha realizado a avaliação, e como resultado tenha entendido e contextualizado as questões de fundo da reclamação, deverá elaborar uma proposta de intervenção, com base nas abordagens de solução estabelecidas posteriormente, para a resolução dos questionamentos da reclamação.
- Como resultado da avaliação, ou em qualquer momento do processo, poderá ser declarada a inelegibilidade de uma reclamação, sendo o reclamante notificado do encerramento do processo, com os argumentos que motivaram tal decisão.



As questões levantadas em uma reclamação podem ser abordadas a partir de duas perspectivas:

### Primeira abordagem: resolução de conflitos

**Objetivo.** Promover um processo de aproximação e diálogo voluntário. Isso requer, no mínimo, da concordância do reclamante e do mutuário, a fim de ajudar a resolver, de forma satisfatória para as partes, as questões levantadas sobre os impactos ambientais e sociais da operação em questão.

**Idoneidade.** Essa abordagem é adequada para reclamações em que a Coordenação identifica que os assuntos levantados estão relacionados com o descumprimento dos requisitos das Salvaguardas Ambientais e Sociais da CAF pelo mutuário ou das normas ambientais e sociais do país na operação objeto da reclamação; com deficiências na gestão ambiental

e social do mutuário; com o descumprimento de acordos com as comunidades, ou dificuldades na comunicação entre as partes, devido a diferenças no entendimento da operação e suas atividades, ou com a interpretação dos requisitos ambientais e sociais ou com a falta de conhecimento ou de informações precisas do reclamante.

**Escopo.** A abordagem de resolução de conflitos requer a busca de acordos e soluções com base em diversos procedimentos, em consulta com as partes, e pode incluir o seguinte:

- **Facilitação e troca de informações.**

O MRAS pode ajudar o reclamante a obter informações ou esclarecimentos relacionados às suas preocupações, que podem resultar em uma solução a partir de sua perspectiva.

- **Determinação conjunta dos fatos.** Esta abordagem visa estimular as partes a determinar, de comum acordo, as questões a serem analisadas, bem como os métodos, os recursos e as pessoas a serem utilizadas para isso e o modo em que as informações obtidas durante o processo serão utilizadas, com a finalidade de focar em uma solução consensual para as preocupações levantadas na

- **Diálogo e negociação.** Nos casos em que a comunicação entre as partes for limitada ou interrompida, o MRAS pode sugerir e dar suporte em dinâmicas de

comunicação e construção de consensos, a fim de abordar e resolver os problemas levantados na reclamação. Também pode se oferecer para fornecer treinamento ou conhecimentos técnicos para ajudar as partes nesse processo.

- **Mediação e conciliação.** A mediation involves the intervention of a neutral third party in a dispute or negotiation to help the parties voluntarily reach a mutually satisfactory agreement. In conciliation, the neutral third party may make recommendations to the participants in the process.



**Resultados esperados.** O principal objetivo desta abordagem de resolução de conflitos é tratar as questões levantadas na reclamação, e qualquer outro problema significativo que possa ter sido identificado durante a avaliação ou durante o processo de resolução de conflitos e que sejam pertinentes à reclamação, e aceitável para todas as partes. Espera-se, então, obter acordos específicos que podem ou não incluir incentivos ou desincentivos, com prazos estabelecidos ou de outra natureza.

Os acordos alcançados poderão incluir requisitos específicos da CAF para que o mutuário melhore ou corrija sua gestão ambiental ou social em relação à operação, no âmbito do respectivo contrato.

O MRAS não promoverá ou aceitará acordos que violem as normas ambientais e sociais do país, as obrigações contratuais do mutuário, bem como suas políticas internas ou as políticas da CAF. Uma vez culminada

Concluída a avaliação e realizadas

Se, como resultado dos acordos alcançados entre as partes, for estipulado algum tipo de compensação, indenização, retribuição ou benefício similar, a CAF não terá participação desta determinação, nem os avalizará.

Uma vez definida a utilização desta abordagem, a Coordenação elaborará um relatório preliminar, que conterá os antecedentes, as informações revisadas e a proposta de ações e recomendações a serem realizadas, e sobre isso notificará o reclamante e as instâncias internas correspondentes



**Concluída a avaliação e realizadas as ações previstas no relatório preliminar, a Coordenação elaborará o relatório final com os resultados e conclusões a que se chegarem e notificará o reclamante e as instâncias internas correspondentes.**





## Segunda abordagem: verificação do cumprimento

**Objetivo.** O objetivo é realizar um processo de verificação do cumprimento dos requisitos estabelecidos nas Salvaguardas Ambientais e Sociais da CAF, e nas normas ambientais e sociais do país, na operação objeto da reclamação, quando estas gerem preocupação significativa ou apresentem questões de importância sistêmica ou estratégica para a CAF ou quando houver presunção evidente de dano, por suposta ação ou omissão da CAF quanto à sua gestão

**Idoneidade.** Testa abordagem é adequada para reclamações em que, com base na revisão, foram identificadas falhas, ações prejudiciais ou omissões no desempenho ambiental e social da operação, que impliquem em riscos significativos ou envolvam questões de importância sistêmica ou estratégica para a CAF.

Na avaliação do desempenho da Operação e no modo como a CAF estabeleceu as medidas para mitigar os riscos identificados, também será necessário examinar a atuação do mutuário e verificar os resultados obtidos no terreno.

Se houver evidências de falhas por ação ou omissão da CAF, também poderá haver descumprimento do mutuário das normas ambientais e sociais do país e/ou das Salvaguardas Ambientais e Sociais da CAF.

**Resultados esperados.** Dado o escopo desta abordagem, os resultados esperados serão focados principalmente na definição das ações que levem a controlar, mitigar e/ou compensar os impactos negativos gerados aos reclamantes ou ao meio ambiente, e em segundo lugar em gerar recomendações para melhorar o processo de gestão de riscos ambientais e sociais da CAF a partir da lógica da ação preventiva.

**Escopo.** O processo de verificação do cumprimento, a respeito de uma reclamação apresentada no MRAS da CAF, não é um processo judicial e não está concebido para atribuir faltas ou responsabilidades às diversas partes envolvidas. Neste caso, o MRAS assume o mandato de investigar denúncias sobre o suposto descumprimento dos requisitos estabelecidos nas Salvaguardas Ambientais e Sociais da CAF aplicáveis à operação em questão, por ação ou omissão da CAF.

Esta abordagem de avaliação será ativada com a indicação expressa da pessoa titular da Gerencia Corporativa de Riscos. A avaliação procurará determinar:

- Efeitos ambientais ou sociais adversos potencialmente significativos, atuais ou futuros;
- As razões ou indícios que apontem os motivos pelos quais a CAF não cumpriu ou não aplicou adequadamente suas normas e políticas ambientais e sociais; ou apesar de sua aplicação não foram obtidos os resultados esperados; e
- As decisões e procedimentos que deverão ser adotados para corrigi-las, tanto no nível da operação quanto internamente na CAF.

**Uma vez definido o uso desta abordagem, a Coordenação elaborará um relatório preliminar, que conterá os antecedentes, as informações revisadas e a proposta de recomendações e ações a serem realizadas, e sobre isso notificará o reclamante e as instâncias internas correspondentes.**

**Concluída a avaliação e realizadas as ações previstas no relatório preliminar, a Coordenação elaborará o relatório final com os resultados, conclusões e recomendações a que se chegaram e notificará o reclamante e as instâncias internas correspondentes.**

# FORMAS DE FINALIZAÇÃO DO PROCEDIMENTO

O procedimento seguido no MRAS pode finalizar por qualquer um dos seguintes motivos:

- Resposta oportuna e sustentada ao reclamante;
- Acompanhamento aos reclamantes e ao mutuário para uma aproximação voluntária das partes, a fim de resolver da forma mais pertinente as questões levantadas pelos primeiros;
- Emissão de recomendações ou solicitações de medidas corretivas para a gestão ambiental e social do mutuário;
- Em caso de situações de VBG, ter prestado informações sobre mecanismos ou serviços especializados de resposta, nacionais ou locais, e ter-lhes proporcionado uma derivação responsável;
- Emissão de recomendações para a melhoria das normas ou processos internos existentes na CAF, relacionados com a gestão dos riscos ambientais e sociais das operações;
- Não foi detectada nenhuma questão que seja objeto de qualquer medida pela CAF; e/ou
- Cessação da reclamação, por ter sido resolvida durante o processo de tramitação da mesma.

# CONSIDERAÇÕES RELACIONADAS À RECLAMAÇÕES SOBRE VIOLÊNCIA BASEADA NO GÊNERO (VBG) E DISCRIMINAÇÃO

## Considerações gerais

O princípio fundamental para o atendimento das reclamações sobre violência de gênero e qualquer outro tipo de discriminação é a proteção da integridade pessoal, tanto física quanto psicológica e da reputação da suposta vítima, bem como a prevenção para a não repetição e a não revitimização.

Dada a natureza, características e sensibilidade das denúncias relacionadas a situações de VBG, bem como de discriminação, estas receberão um tratamento especial dentro do MRAS, que será sempre liderado e assessorado por especialistas na matéria.

Todos os funcionários que participem do processo de investigação deverão preservar e proteger a confidencialidade do(s) reclamante(s), do(s) denunciado(s) ou potencial(is) agressor(es), da(s) testemunha(s), das instituições e qualquer outro interessado, bem como das informações que acompanham a reclamação e do processo dela decorrente, a menos que uma das partes envolvidas renuncie expressamente a esse privilégio

Em nenhum caso o mutuário envolvido será informado até que o processo de documentação ou coleta de evidências sobre a reclamação seja concluído, exceto quando houver indícios de que as evidências só podem ser coletadas envolvendo o mutuário.

Todas as informações que forem coletadas ou enviadas aos envolvidos como evidências da reclamação (e-mails, mensagens eletrônicas, vídeos, etc.), deverão ser protegidas, inalteradas e preservadas de acordo com as práticas recomendadas, especialmente aquelas que a CAF ou o reclamante possam qualificar e/ou classificar como informações confidenciais.

## Avaliação e abordagens de solução

Uma vez que a Coordenação haja finalizado o processo de avaliação, e com isso tenha entendido e contextualizado as questões de fundo da reclamação, a Coordenação deverá elaborar um protocolo para o encaminhamento responsável e o acompanhamento do(s) reclamante(s) que considere, entre outras ações, as orientações para que sejam assessorados pelos órgãos ou instituições competentes em matéria de:

**Atendimento de urgências ou emergência médicas; Assistência psicológica ou psicossocial; e Assistência ou patrocínio jurídico, para apresentação de denúncias do caso, se for decisão do(s) reclamante(s).**

Se for constatado um caso de violação dos direitos das mulheres e crianças a uma vida livre de violência e não discriminação por parte do mutuário, o MRAS deverá estabelecer as medidas pertinentes a serem tomadas



# 5

## PROTEÇÃO E TRATAMENTOS DE DADOS PESSOAIS



## PROTEÇÃO E TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

A privacidade na CAF refere-se à gestão adequada do tratamento de dados pessoais dos interessados na instituição, que deve cumprir o disposto no regulamento interno em vigor da CAF, em particular nas “Diretrizes de Proteção e Tratamento de Dados Pessoais”, bem como nos regulamentos aplicáveis aos países acionistas da CAF e no Regulamento Geral de Proteção de Dados da União Europeia (GDPR).

O recebimento, armazenamento e qualquer processamento de reclamações que contenham dados pessoais básicos ou sensíveis serão considerados como “tratamento de dados pessoais geridos pela CAF”, pelo que deverão ser realizados em conformidade com os princípios estabelecidos no regulamento interno em vigor, os quais são: Licitude, Lealdade e Transparência, Limitação da Finalidade, Minimização de Dados, Exatidão de Dados, Limitação de Conservação, Integridade e Confidencialidade.

# 6

## GLOSSÁRIO DE TERMOS

| <b>Termo</b>                         | <b>Conceito/Descrição</b>  |
|--------------------------------------|--|
| <b>CAF</b>                           | Corporação Andina de Fomento   |
| <b>CIL</b>                           | Comitê de Integridade Laboral  |
| <b>Comitê de Integridade Laboral</b> | Órgão colegiado da CAF (Resoluções P.E. n.º 0356/2022 e n.º 0637/2023).  |
| <b>Comitê de Práticas Proibidas</b>  | Órgão colegiado da CAF (Resoluções P.E. n.º 0356/2022).  |
| <b>Coordenação</b>                   | Coordenação do Mecanismo de Reclamações Ambientais e Sociais   |
| <b>CPP</b>                           | Comitê de Práticas Proibidas   |
| <b>DPO</b>                           | Oficial de Proteção de Dados (por sua sigla em inglês, Data Protection Officer)  |
| <b>EP</b>                            | Escritórios País   |
| <b>GDPR</b>                          | Regulamento Geral de Proteção de Dados da União Europeia (por sua sigla em inglês, General Data Protection Regulation) |
| <b>MAQR</b>                          | Mecanismo de Atendimento de Queixas e Reclamações  |
| <b>MPQRS</b>                         | Mecanismo de Atendimento de Petições, Queixas, Reclamações e Sugestões   |
| <b>MRAS</b>                          | Mecanismo de Reclamações Ambientais e Sociais  |
| <b>PAITI</b>                         | Política de Acesso à Informação e de Transparência Institucional   |
| <b>UO</b>                            | Unidade Organizacional   |
| <b>VBG</b>                           | Violência Baseada no Gênero  |

7

ANEXOS

## ANEXOS

### Anexo VII.1. Meios para a apresentação de uma Reclamação

O MRAS disporá dos meios listados abaixo para a apresentação de uma reclamação na CAF; não possuir meios ou tiver limitações para apresentar os conteúdos indicados, por questões de idioma, deficiência ou restrições por VBG, o MRAS fará o possível por atender a respectiva reclamação com a flexibilidade necessária.

- Por meios eletrônicos:
  - Enviando um e-mail para: MRAS@caf.com
  - Preenchendo o formulário online do MRAS que está no site corporativo: www.caf.com
- Presencialmente ou por correio postal para a Sede ou para qualquer um dos EPs da CAF:

| País                    | Endereço   | Telefone          |
|-------------------------|--|-------------------|
| <b>Sede (Venezuela)</b> | Avenida Luis Roche, Torre CAF, Altamira Caracas  | +58 212 209 21 11 |
| <b>Argentina</b>        | Avenida Eduardo Madero Não. 900. Edificio Catalinas Plaza, piso 15 Ciudad Autónoma de Buenos Aires                                       | +54 11 4318 6400  |
| <b>Bolivia</b>          | Avenida Arce n.º. 2915, Zona San Jorge La Paz  | +591 2 264 81 11  |
| <b>Brasil</b>           | SAF/SUL Quadra 2, Lote 4, Bloco D, Edifício Via Esplanada, Sala 404 Brasília DF  | +55 61 2191 8600  |
| <b>Colômbia</b>         | Carrera 9 N.º 76-49, Edificio ING, Piso 7 Bogotá D.C.  | +57 1 744 9444    |
| <b>Equador</b>          | Avenida Simón Bolívar S / N e Vía Nayón, Complejo Corporativo Ekopark. Torre 5, piso 8 Quito   | +593 239 79 400   |
| <b>Espanha</b>          | Plaza Pablo Ruiz Picasso N.º. 1, Torre Picasso, planta 24 Madrid   | +34 91 597 3894   |
| <b>México</b>           | Avenida Paseo de la Reforma N.º 342 Piso 23, Edificio New York Life Seguros Monterrey, Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc México D.F. | +52 55 1102 6911  |
| <b>Panamá</b>           | Boulevard Pacífica, P.H Oceanía Business Plaza. Torre 2000, piso 27 Punta Pacífica Panamá  | +507 297 5311     |
| <b>Paraguai</b>         | Avenida Santa Teresa Não. 1827, Paseo A Galería, Torre 2, piso 25 Asunción   | +595 21 919 9211  |
| <b>Peru</b>             | Avenida Enrique Canaval e Moreyra N.º 380, Edificio Torre Siglo XXI, Piso 13, San Isidro Lima  | +51 1 710 8511    |

**País****Endereço****Telefone****Trindade e Tobago**Albion Energy Plaza, Piso 8, 22-24  
Victoria Streetn

+1 868 222-1540/1541

**Uruguai**Ciudadela 1235,  
Montevideo

+598 2917 3211

**Anexo VII.2. Formato recomendado para a apresentação de uma Reclamação**

|   | <b>Mecanismo de Reclamações Ambientais e Sociais</b> |                   |  |      |          |                   |        |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|-------------------|--|------|----------|-------------------|--------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  | <b>Apresentação de uma reclamação</b>                |                   |  |      |          |                   |        |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>1. Identificação do reclamante</b>  |  |                   |  |      |          |                   |        |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Há algum representante apresentando esta queixa em nome do reclamante??  |  |                   | <table border="1"> <tr> <td>Sim</td> <td></td> <td>Não</td> <td></td> </tr> </table> | Sim  |          | Não               |        |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Sim  |  | Não               |  |      |          |                   |        |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| O reclamante tem direito à confidencialidade. Deseja renunciar a esse direito?   |  |                   | <table border="1"> <tr> <td>Sim</td> <td></td> <td>Não</td> <td></td> </tr> </table> | Sim  |          | Não               |        |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Sim  |  | Não               |  |      |          |                   |        |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Indique o(s) nome(s) da(s) pessoa(s), sejam representantes ou reclamantes diretos, apresentando a reclamação.  |  |                   |  |      |          |                   |        |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nome</th> <th>Endereço</th> <th>Telefone</th> <th>E-mail</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table> |  |                   |  | Nome | Endereço | Telefone          | E-mail |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Nome   | Endereço   | Telefone          | E-mail   |      |          |                   |        |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |                   |  |      |          |                   |        |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |                   |  |      |          |                   |        |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |                   |  |      |          |                   |        |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |                   |  |      |          |                   |        |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |                   |  |      |          |                   |        |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |                   |  |      |          |                   |        |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>2. Identificação da Operação</b>  |  |                   |  |      |          |                   |        |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Indique o nome da Operação financiada pela CAF e sobre a qual deseja apresentar a reclamação   |  |                   |  |      |          |                   |        |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Indique, com a maior precisão possível, a localização da Operação (endereço, cidade, país)   |  |                   |  |      |          |                   |        |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Caso saiba, indique o nome do Órgão Executor da Operação e/ou da empresa construtora   |  |                   |  |      |          |                   |        |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>3. Objeto da reclamação</b>   |  |                   |  |      |          |                   |        |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Descreva como você, aqueles que você representa ou o meio ambiente, são ou podem ser afetados negativamente pelos impactos ambientais e sociais da Operação.   |  |                   |  |      |          |                   |        |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Quais são os resultados que você espera ter do processo no MRAS da CAF?  |  |                   |  |      |          |                   |        |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>4. Mecanismo de Atendimento de Queixas e Reclamações (MAQR) da Operação</b>   |  |                   |  |      |          |                   |        |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Descreva os esforços e resultados obtidos com o Mecanismo de Atendimento de Queixas e Reclamações da Operação (MAQR) e os aspectos do problema ainda não resolvidos  |  |                   |  |      |          |                   |        |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Mencione qualquer outro aspecto ou fato que considere relevante e do qual possa apresentar prova documental  |  |                   |  |      |          |                   |        |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>5. Documentação de suporte</b>  |  |                   |  |      |          |                   |        |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Liste abaixo a documentação anexada a esta reclamação como suporte à sua petição   |  |                   |  |      |          |                   |        |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th>N.º</th> <th>Data</th> <th colspan="2">Nome do documento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>   |  |                   |  | N.º  | Data     | Nome do documento |        |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| N.º  | Data   | Nome do documento |  |      |          |                   |        |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |                   |  |      |          |                   |        |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |                   |  |      |          |                   |        |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |                   |  |      |          |                   |        |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**BAIXE O FORMULÁRIO AQUI**



[www.caf.com](http://www.caf.com)



BANCO DE DESENVOLVIMENTO  
**DA AMÉRICA LATINA  
E CARIBE**