

# Mecanismo de Reclamações Ambientais e Sociais (MRAS)

## RELATÓRIO ANUAL 2024



BANCO DE DESENVOLVIMENTO  
DA AMÉRICA LATINA  
E CARIBE





BANCO DE DESENVOLVIMENTO  
DA AMÉRICA LATINA  
E CARIBE

Gerência Corporativa de Riscos (GCR)

Unidade de Risco Ambiental,  
Social e Climático (URASC)

## 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 — banco de desenvolvimento da América Latina e Caribe — 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 um canal acessível e confiável para expressar suas preocupações, tornando-se uma ferramenta eficaz para fortalecer a transparência e a prestação de contas nas operações financiadas com recursos do CAF.

Em 2024, o MRAS apresentou um aumento no volume de reclamações recebidas, o sistema de gestão de casos registrou 13 casos, dos quais 7 renunciaram ao direito de confidencialidade. Cada reclamação foi avaliada de acordo com os procedimentos estabelecidos nas normas que regem o funcionamento do mecanismo.

No âmbito do processo de melhoria contínua e divulgação, foram implementadas algumas ações para fortalecer o MRAS.

- Foi realizado um processo de treinamento para melhorar a compreensão e aplicação do MRAS, voltado para os funcionários do banco, do qual participaram cerca de 153 profissionais das diversas áreas, além de um processo geral de sensibilização por meio dos canais de comunicação interna.

- Foram realizadas melhorias no subportal do [MRAS](#) no site do CAF, bem como atividades de informação para potenciais usuários com publicações e vídeos para fortalecer o conhecimento sobre as características e o funcionamento do mecanismo.
- Como parte da estratégia para criar e fortalecer as capacidades dos órgãos executores para a gestão de queixas e reclamações, foi desenvolvido o [Guia para orientar a concepção e implementação de um Mecanismo de Atendimento de Queixas e Reclamações \(MAQR\) em nível de projeto para as operações do CAF](#).

Em resumo, o CAF continua comprometido com o aprimoramento, a divulgação e a implementação efetiva do MRAS como um canal eficaz de comunicação e prestação de contas em relação à gestão ambiental e social das operações. Em 2025, o mecanismo será amplamente divulgado em cada um dos programas e projetos financiados pelo banco em toda a região.

# INTRODUÇÃO

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 operações do CAF 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 dos projetos.

Em 2024, o MRAS fez avanços significativos, consolidando-se como uma ferramenta essencial para apoiar a gestão de riscos ambientais e sociais das operações de crédito do banco. O mecanismo não só aumentou sua visibilidade para a sociedade civil e o volume de reclamações recebidas, mas também foi integrado a outros processos de avaliação e monitoramento de projetos, refletindo o compromisso do CAF com a transparência, a prestação de contas e a participação cidadã.

Em 2024, também foram identificadas duas áreas-chave que necessitavam do fortalecimento do MRAS: em primeiro lugar, foram implementadas melhorias tecnológicas e atualizações no subportal web e, em segundo lugar, foi realizado um processo de desenvolvimento das capacidades internas para

garantir a eficácia e ampliar seu escopo. À medida que o CAF adquire mais experiência na implementação do MRAS, ele poderá usar o conhecimento acumulado e as melhores práticas aprendidas para fortalecer e padronizar a capacidade de sua equipe de prevenir e gerenciar reclamações ambientais e sociais.

No final de 2025, com as lições aprendidas do MRAS, serão promovidas melhorias contínuas e a criação e execução serão otimizadas do ponto de vista ambiental e social. Além disso, a divulgação interna e externa será fortalecida com todas as partes interessadas e organizações da sociedade civil, para que conheçam os canais e processos para gerenciar suas preocupações em relação às operações.

Este relatório apresenta uma visão detalhada do desempenho e das conquistas do MRAS ao longo de 2024, destacando as ações realizadas, os resultados alcançados e as oportunidades de melhoria identificadas para continuar avançando em sua consolidação como um mecanismo eficaz de participação cidadão e prestação de contas na gestão ambiental e social das operações do CAF.

**Gerência Corporativa de Riscos**

# INDEX

<b>1</b>	<b>APRESENTAÇÃO</b>	<b>06</b>
<b>2</b>	<b>GESTÃO DAS RECLAMAÇÕES RECEBIDAS</b>	<b>08</b>
<b>3</b>	<b>O MRAS DURANTE 2024</b>	<b>12</b>
	(a) Programa de geração de capacidades	12
	(b) Melhorias no subportal web	12
	(c) <i>Guia para orientar a concepção e a implementação de um Mecanismo de Atendimento de Queixas e Reclamações (MAQR) em nível de projeto para as operações do CAF</i>	13
	(d) Articulação com a gestão de riscos	14
<b>4</b>	<b>PERSPECTIVAS 2025</b>	<b>15</b>
<b>5</b>	<b>INDICADORES DE DESEMPENHO</b>	<b>16</b>
<b>6</b>	<b>CONCLUSÕES</b>	<b>18</b>



# 1 APRESENTAÇÃO

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 pelo banco.

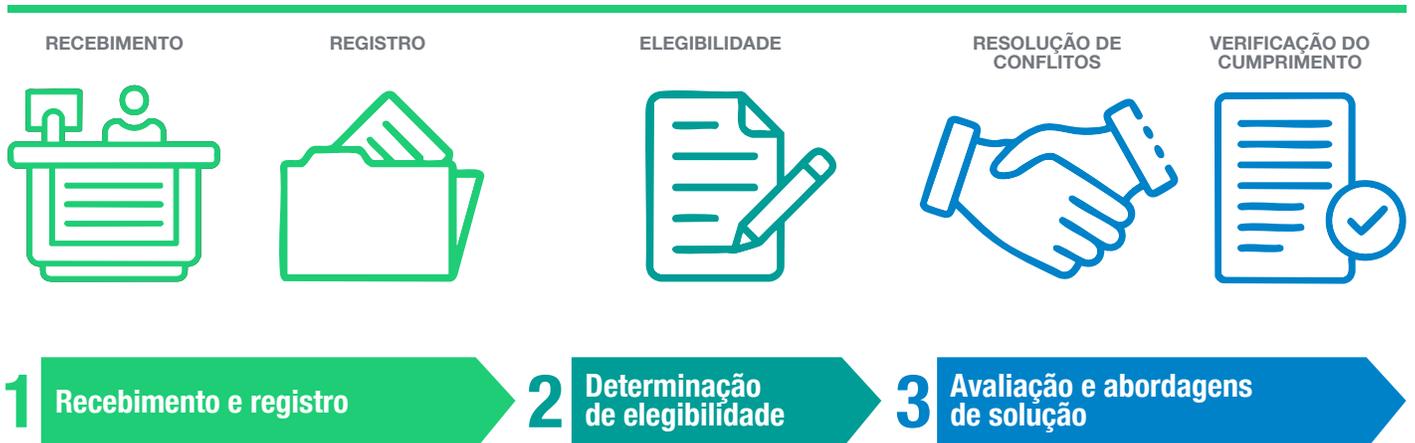
O MRAS é gratuito e confidencial e aborda questões de gênero, inclusão e diversidade de forma transversal, juntamente com as considerações ambientais e sociais tradicionais, com o apoio de especialistas nessas áreas. Isso garante que as reclamações relacionadas a essas questões sejam tratadas com a confidencialidade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

Com esse mecanismo, o CAF busca fortalecer seu compromisso com a transparência, a sustentabilidade e a equidade, promovendo um ambiente de trabalho mais justo, inclusivo e diversificado no âmbito dos projetos que financia.

## Funções do MRAS

- 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.
- Fortalecer o processo de gestão de riscos ambientais, sociais e de gênero das operações, transferindo as lições aprendidas para melhorar a estrutura conceitual, regulatória e os processos internos.

As reclamações apresentadas ao MRAS são tratadas em 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 revisão 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 opera de acordo com os princípios de transparência, acessibilidade, legitimidade e independência. Por meio desses princípios, assegura-se que as reclamações sejam tratadas de forma justa, objetiva e culturalmente adequada, sem discriminação por idade, gênero, etnia, orientação sexual ou condição de deficiência. Além disso, promove-se uma resposta oportuna para minimizar os riscos tanto para os reclamantes quanto para as comunidades afetadas e o meio ambiente.



# 2

## GESTÃO DAS RECLAMAÇÕES RECEBIDAS

Durante 2024, o sistema de gestão de casos do MRAS recebeu 13 casos, dos quais 7 renunciaram ao direito de confidencialidade. Cada reclamação foi avaliada de acordo com os procedimentos estabelecidos nas normas que regem o funcionamento do mecanismo, garantindo eficiência, pontualidade e transparência.

Independentemente de a reclamação ter sido ou não considerada elegível para processamento dentro do mecanismo, as normas de funcionamento do MRAS estabelecem que, caso a documentação parcial enviada pelo reclamante contenha informações ou indícios de possível omissão ou falha na gestão ambiental, social e de gênero da operação, a coordenação do MRAS

entrará em contato com as áreas internas relacionadas à referida operação. Dessa forma, todas as reclamações registradas foram analisadas documentalmente, a fim de se obter uma aproximação da causa que as originou.

Como resultado da análise dos aspectos sistêmicos, transacionais e administrativos das operações, a coordenação do MRAS emitiu uma série de recomendações dirigidas aos executivos de negócios para que, com base no princípio da precaução, sejam adotadas medidas preventivas e corretivas para fortalecer a gestão ambiental, social e de gênero das operações envolvidas.

Detalhes das reclamações registradas na gestão 2024

### Registro MRAS-006

<b>Nome da operação</b>	Programa Integrado de Desenvolvimento Urbano e Social (Camaçari)
<b>Localização</b>	Município de Camaçari, Estado da Bahia, Brasil.
<b>Data do registro</b>	04/03/2024
<b>Estado Concluído</b>	em 17/04/2024

#### Assunto da reclamação

“A administração municipal não promoveu um debate público nem consultou a população, excluindo também o setor comercial e empresarial. As obras começaram imediatamente após uma única reunião com o setor, de forma inesperada e sem participação democrática”.

#### Ações do mecanismo

Após a revisão da documentação fornecida pelo reclamante, concluiu-se que o caso não poderia ser considerado elegível pelo MRAS, pois não atendia a um dos pré-requisitos necessários para a apresentação de uma reclamação, por não conter as informações mínimas ou relevantes necessárias para viabilizar sua análise.

Nesse sentido, e a fim de reconsiderar a elegibilidade da reclamação, o mecanismo solicitou informações documentais complementares ao reclamante.

Na ausência de uma resposta à solicitação, a reclamação não pôde ser processada e o mecanismo encerrou o caso.

## Registro MRAS-007

<b>Nome da operação</b>	Projeto Implementação do Plano de Gestão Integrada da Bacia do Rio Luján – Fase II
<b>Localização</b>	Município de Luján, Província de Buenos Aires, Argentina.
<b>Data do registro</b>	24/06/2024
<b>Estado Concluído</b>	em 12/07/2024
<b>Reclamante</b>	Pessoa natural

### Assunto da reclamação

“O descarte do material excedente gerado pelas obras apresenta um alto risco de afetar a infraestrutura da área de armazenamento de resíduos perigosos, incluindo células, respiradouros e geomembranas, o que pode comprometer sua estabilidade. Além disso, há o potencial de contaminação das águas subterrâneas devido à presença de solo contaminado com lama de cromo, chumbo e outros elementos perigosos”.

### Ações do mecanismo

Após a revisão da documentação fornecida pelo reclamante, concluiu-se que a reclamação não poderia ser considerada elegível por se enquadrar em uma das exclusões estabelecidas no MRAS, na medida em que o assunto da reclamação estava sendo analisado no âmbito de um processo judicial ou administrativo no país da operação.

A reclamação não pôde ser processada e o mecanismo encerrou o caso.

## Registro MRAS-008

<b>Nome da operação</b>	Programa Cuenca Transforma-se Fase I
<b>Localização</b>	Município de Cuenca, Província de Azuay, Equador.
<b>Data do registro</b>	31/08/2024
<b>Estado Concluído</b>	em 24/09/2024

### Assunto da reclamação

“O conselho municipal não cumpriu sua obrigação constitucional e legal de atualizar o cadastro municipal de imóveis, o que levou à implementação de procedimentos administrativos de declaração de utilidade pública e de ocupação imediata de forma irregular. No entanto, ao não se estabelecer uma indenização justa, os cidadãos são obrigados a recorrer ao judiciário para reivindicar um valor adequado e evitar ações confiscatórias por parte do município”.

### Ações do mecanismo

Após a revisão da documentação fornecida pelo reclamante, concluiu-se que a reclamação não poderia ser considerada elegível por se enquadrar em uma das exclusões estabelecidas no MRAS, na medida em que o assunto da reclamação estava sendo analisado no âmbito de um processo judicial ou administrativo no país da operação.

A reclamação não pôde ser processada e o mecanismo encerrou o caso.

## Registro MRAS-009

<b>Nome da operação</b>	Projeto Implementação do Plano de Gestão Integrada da Bacia do Rio Luján – Fase II
<b>Localização</b>	Município de Luján, Província de Buenos Aires, Argentina.
<b>Data do registro</b>	06/09/2024
<b>Estado Concluído</b>	em 27/09/2024

### Assunto da reclamação

“O projeto de construção de uma estação de tratamento de esgoto em Jáuregui, município de Luján, Buenos Aires, estaria localizado em uma área propensa a inundações, o que representaria sérios riscos à saúde em caso de inundação do rio. Além disso, os estudos de impacto hídrico e ambiental são desconhecidos, e não foi garantida a participação pública real, em violação ao Acordo de Escazú sobre acesso à informação e tomada de decisões ambientais”.

### Ações do mecanismo

Após a revisão da documentação fornecida pelo reclamante, concluiu-se que o caso não poderia ser considerado elegível pelo MRAS, pois não atendia a um dos pré-requisitos para a apresentação de uma reclamação, na medida em que se referia a programas, projetos, obras, atividades ou iniciativas não financiados pelo CAF.

A reclamação não pôde ser processada e o mecanismo encerrou o caso.

## Registro MRAS-011

<b>Nome da operação</b>	Nenhuma referência feita
<b>Localização</b>	Província de Jujuy, Argentina.
<b>Data do registro</b>	07/10/2024
<b>Estado Concluído</b>	em 09/10/2024

### Assunto da reclamação

“O Tren Solar de la Quebrada foi construído em propriedade privada, isolando bairros, comunidades e produtores, sem estudos de impacto socioambiental e sem medidas de segurança adequadas. Deixou moradores sem acesso a serviços básicos, interrompeu a passagem de ambulâncias e bombeiros, afetou o funcionamento de pousadas e hotéis e gerou diversos crimes denunciados na justiça federal. Além disso, os denunciantes sofreram perseguição judicial, ameaças da construtora e de funcionários, em um contexto de cumplicidade da justiça provincial”.

### Ações do mecanismo

Após a revisão da documentação fornecida pelo reclamante, concluiu-se que o caso não poderia ser considerado elegível pelo MRAS, pois não atendia a um dos pré-requisitos para a apresentação de uma reclamação, na medida em que se referia a programas, projetos, obras, atividades ou iniciativas não financiados pelo CAF.

A reclamação não pôde ser processada e o mecanismo encerrou o caso.

## Registro MRAS-012

<b>Nome da operação</b>	Programa de Infraestrutura de Conectividade Rodoviária na Província de Córdoba – Rodovia Alternativa à Rota Nacional N.º 38
<b>Localização</b>	Província de Córdoba, Argentina.
<b>Data do registro</b>	29/10/2024
<b>Estado Concluído</b>	em 25/11/2024

### Assunto da reclamação

“Detonações, poluição da água, desmatamento, urbanização descontrolada”.

### Ações do mecanismo

Após a revisão da documentação fornecida pelo reclamante, concluiu-se que o caso não poderia ser considerado elegível pelo MRAS, pois se enquadrava em uma das exclusões estabelecidas no MRAS, uma vez que foi apresentada mais de 12 meses após a data em que os reclamantes tomaram conhecimento dos supostos impactos adversos que fundamentam a reclamação.

A reclamação não pôde ser processada e o mecanismo encerrou o caso.

## Registro MRAS-014

<b>Nome da operação</b>	Programa de Desenvolvimento Urbano Sustentável da Cidade Autônoma de Buenos Aires
<b>Localização</b>	Cidade Autônoma de Buenos Aires, Argentina.
<b>Data do registro</b>	16/12/2024
<b>Estado Concluído</b>	em 16/12/2024

### Assunto da reclamação

“A demolição do CENARD implica a perda da Palestra Nacional de Montanhismo (em espanhol, Palestra Nacional de Andinismo), única na América Latina, afetando áreas verdes, práticas paralímpicas e treinamentos de segurança. Também prejudica a formação acadêmica do Instituto de Alta Montanha e gera impactos esportivos, sociais e ambientais. Embora o Certificado Ambiental não preveja sua demolição, o acesso foi proibido desde janeiro de 2025. A Universidade de Buenos Aires (UBA) iniciou uma ação judicial por danos ambientais e sociais, enquanto a declaração da Palestra como Patrimônio Histórico está em andamento. No entanto, o governo prioriza projetos imobiliários, ignorando o valor educacional e ambiental do CENARD”.

### Ações do mecanismo

Após a revisão da documentação fornecida pelo reclamante, concluiu-se que o caso não poderia ser considerado elegível pelo MRAS, pois não atendia a um dos pré-requisitos para a apresentação de uma reclamação, na medida em que se referia a programas, projetos, obras, atividades ou iniciativas não financiados pelo CAF.

A reclamação não pôde ser processada e o mecanismo encerrou o caso.

## Casos confidenciais

Em 2024, o MRAS recebeu 6 reclamações que não renunciaram ao direito de confidencialidade. As 6 reclamações estavam relacionadas à mesma questão levantada na reclamação do MRAS 014. Após analisá-las, concluiu-se que elas não atendiam aos critérios de elegibilidade, pois os impactos alegados referiam-se a programas, projetos, obras, atividades ou iniciativas não financiadas pelo CAF. É importante observar que o MRAS garante a confidencialidade de todos os reclamantes.

# 3

## O MRAS DURANTE 2024

Durante o ano de 2024, o MRAS registrou um aumento no número de reclamações recebidas, com 13 reclamações registradas, o que reflete a maior visibilidade do mecanismo, contribuindo para a consolidação do sistema de gestão de riscos ambientais e sociais do CAF.

### (a) Programa de geração de capacidades

O programa foi desenvolvido com o objetivo de informar, sensibilizar e fortalecer as capacidades da equipe operacional do CAF, em relação à gestão de reclamações ambientais e sociais das operações. Essa iniciativa buscou garantir que os funcionários compreendessem o escopo e o funcionamento do MRAS, permitindo uma implementação mais eficaz e alinhada com as políticas de transparência e gestão de riscos da instituição.

Foram realizadas sessões de treinamento, abordando temas como a estrutura do MRAS, os aspectos metodológicos para a avaliação e resolução das reclamações, o esquema de governança, as garantias de independência e o processo de gestão de reclamações.

O público-alvo foram os executivos das diferentes áreas de negócios e escritórios-país. Para maximizar a eficácia da proposta, foi estabelecida uma estratégia de segmentação que permitiu adequar os conteúdos às particularidades de cada área, garantindo que o treinamento atendesse aos interesses e desafios de cada grupo dentro da organização.

As sessões de treinamento atingiram um total de 153 funcionários. Desses, 43% pertenciam às áreas de negócios, 22% à área de riscos e 35% à área de

finanças. Isso garantiu que o mecanismo e, em geral, o compromisso com a transparência e a prestação de contas sejam parte integrante da visão do CAF como promotor do desenvolvimento sustentável da região.

A participação de executivos das áreas de negócios diretamente envolvidos na estruturação, implementação e supervisão de operações de crédito, do setor soberano e não soberano, reforçou a importância de que tanto o MRAS quanto os mecanismos em nível de projeto (MAQR) sejam efetivamente integrados às operações, para garantir que as preocupações das comunidades sejam tratadas com a pertinência e a tempestividade necessárias.

Do mesmo modo, a participação da área financeira permitiu que o MRAS se posicionasse dentro das estratégias de alavancagem de recursos para atender às exigências dos parceiros financeiros e atender às melhores práticas internacionais na matéria.

### (b) Melhorias no subportal web

Como parte do processo de melhoria contínua, o subportal web do MRAS foi atualizado para torná-lo mais versátil, acessível e claro. Essa iniciativa facilitará a interação entre os usuários e a plataforma e otimizará a gestão de informações, tornando o acesso ao mecanismo mais intuitivo e eficiente.

Além disso, foram realizadas várias campanhas de sensibilização, como publicações e vídeos, para explicar de forma simples como o MRAS funciona. Essas atividades ajudaram a reforçar o conhecimento do

mecanismo, sua divulgação para as operações e o compromisso dos executivos com a política de transparência institucional.

**(c) Guia para orientar a concepção e a implementação de um Mecanismo de Atendimento de Queixas e Reclamações (MAQR) em nível de projeto para as operações do CAF**

Em 2024, o CAF desenvolveu o [Guia para orientar a concepção e a implementação de um Mecanismo de Atendimento de Queixas e Reclamações \(MAQR\) em nível de projeto para as operações do CAF](#) (o MRAS é em nível institucional) para apoiar os mutuários e órgãos executores no cumprimento desse requisito contido nas Salvaguardas Ambientais e Sociais do CAF. O requisito exige que todas as operações financiadas pelo banco tenham um mecanismo para gerenciar, de maneira oportuna e eficaz, as preocupações das comunidades afetadas por possíveis impactos ambientais e sociais negativos.

O guia fornece orientação conceitual e metodológica aos mutuários, órgãos executores e empreiteiros para criar e gerenciar mecanismos alinhados aos padrões internacionais de prestação de contas, transparência e prevenção de represálias com foco na participação, igualdade de gênero e monitoramento de desempenho. A criação e a implementação dos MAQRs são abordadas de forma que sejam culturalmente apropriados e considerem questões de gênero, visto que mulheres e grupos vulneráveis costumam ser afetados de forma desproporcional.

Além disso, também incorpora diretrizes para garantir a ampla participação da comunidade em sua criação, monitoramento de impactos, prevenção de represálias, concepção de indicadores para medição de desempenho e coordenação com mecanismos locais e estaduais de resolução de conflitos, incluindo instâncias especializadas em violência de gênero.

A implementação eficaz dos MAQRs contribuirá para fortalecer a governança ambiental e social dos projetos financiados pelo CAF, minimizando riscos e promovendo relações mais sólidas com as comunidades envolvidas.

Para a elaboração do guia, a Gerência Corporativa de Riscos, por meio da Unidade de Risco Ambiental, Social e Climático (URASC) realizou uma oficina presencial em novembro de 2024 com o objetivo de proporcionar um espaço de diálogo e intercâmbio entre funcionários do CAF, órgãos executoras e representantes de bancos multilaterais para fortalecer a implementação dos MAQRs nas operações financiadas pelo banco. Na oficina foram revisados os resultados de um trabalho de consultoria anterior sobre a elaboração do guia e também foram abordados temas como diretrizes estratégicas para a estruturação de mecanismos eficazes; a distribuição de responsabilidades entre mutuários, empreiteiros e supervisores; o tratamento de reclamações sensíveis (como aquelas relacionadas à violência de gênero, povos indígenas e reassentamentos) e os meios para garantir a transparência e a acessibilidade desses mecanismos para as comunidades afetadas.

A partir da oficina, foi definido um plano de ação para a divulgação e implementação do guia em cada um dos projetos financiados pelo CAF, treinamento especializado para mutuários, empreiteiros e supervisores, bem como a promoção de parcerias com organizações internacionais que ajudem a fortalecer os padrões de gestão de reclamações. Também foi identificada a importância de estabelecer protocolos de prevenção de represálias, projetar canais de comunicação acessíveis e linguisticamente apropriados, e desenvolver indicadores de desempenho para avaliar a eficácia dos MAQRs.

#### **(d) Articulação com a gestão de riscos**

Independentemente de sua admissibilidade dentro do mecanismo, em 2024 as informações contidas nas reclamações foram avaliadas para retroalimentar o processo de gestão de riscos ambientais e sociais das operações. A análise das reclamações na busca da origem e das causas das preocupações expressas pelas comunidades fornece informações sobre as dificuldades, lacunas ou possíveis inconsistências na gestão ambiental e social das operações do CAF e permite que sejam feitas alterações ou ajustes nas estruturas conceituais e processuais da organização.



# 4

## PERSPECTIVAS 2025

O ano de 2025 será desafiador para a consolidação do MRAS. O CAF continuará a fortalecer a implementação do mecanismo por meio de novos dias de treinamento interno, estratégias e recursos para divulgar a existência do MRAS em nível das operações.

Na mesma linha, será desenvolvida uma estratégia de divulgação e treinamento do [Guia para orientar o projeto e a implementação de um Mecanismo de Atendimento de Queixas e Reclamações \(MAQR\) em nível de projeto para as operações do CAF](#) destinada aos órgãos executores. Com isso, espera-se que os MAQRs sejam gerenciados de forma autônoma pelos mutuários, alinhando-se com os princípios de transparência, acesso à informação e participação cidadã.

Da mesma forma, buscará promover espaços de intercâmbio com as comunidades afetadas para fortalecer o conhecimento de seus direitos e o acesso a mecanismos tanto em nível do projeto (MAQR) quanto em nível institucional (MRAS), com as entidades beneficiárias e executoras para garantir sua efetiva implementação e divulgação, e com especialistas independentes e equipes operacionais do CAF para promover o desenvolvimento de capacidades para uma gestão eficaz de reclamações.

Esses esforços contribuirão não apenas para melhorar a gestão das reclamações, mas também para criar ambientes de trabalho mais responsáveis e inclusivos em torno das operações e identificar oportunidades de melhoria na execução de projetos.



# 5

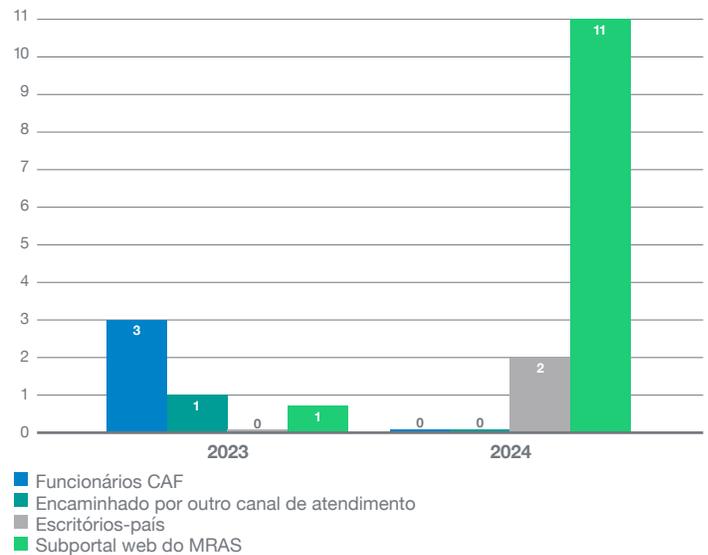
## INDICADORES DE DESEMPENHO

### • Recebimento de reclamações por tipo de canal de atendimento

O gráfico abaixo mostra o número de reclamações classificadas de acordo com o canal pelo qual entraram, seja por meio de um funcionário do CAF, encaminhadas por outro canal de atendimento, apresentadas em algum escritório-país ou apresentadas diretamente no subportal web do MRAS.

Em 2024, em comparação com o comportamento em 2023, observa-se um aumento de reclamações recebidas por meio do subportal web do MRAS. Isso confirma que a divulgação realizada está incentivando um maior uso do mecanismo.

Reclamações por tipo de canal de entrada



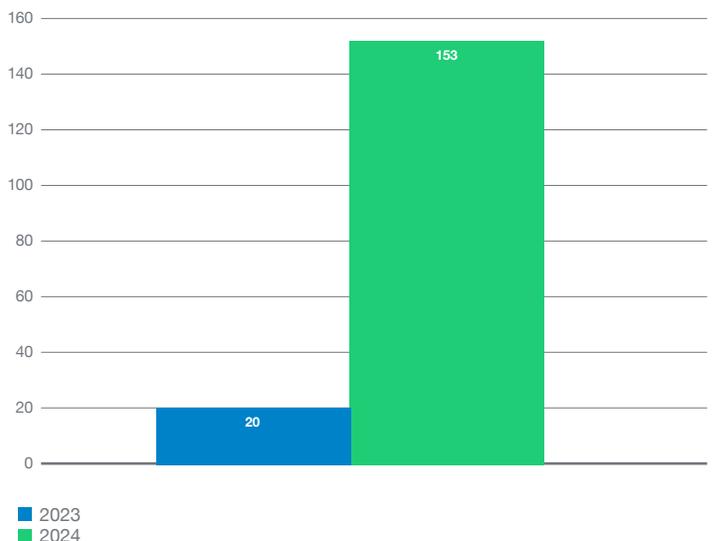
### • Treinamento

O indicador refere-se ao número de funcionários do CAF treinados nos processos realizados nos anos de 2023 e 2024. Nesse sentido, observa-se um aumento significativo no número de funcionários treinados em 2024.

Esse aumento está alinhado com a estratégia de divulgação e treinamento implementada em 2024, cujo objetivo é que os funcionários do CAF sejam o canal por excelência para a divulgação do MRAS junto às comunidades envolvidas nos projetos e aos seus órgãos executores.

As sessões de treinamento atingiram um total de 153 funcionários. Desses, 43% pertenciam às áreas de negócios, 22% à área de riscos e 35% à área de finanças.

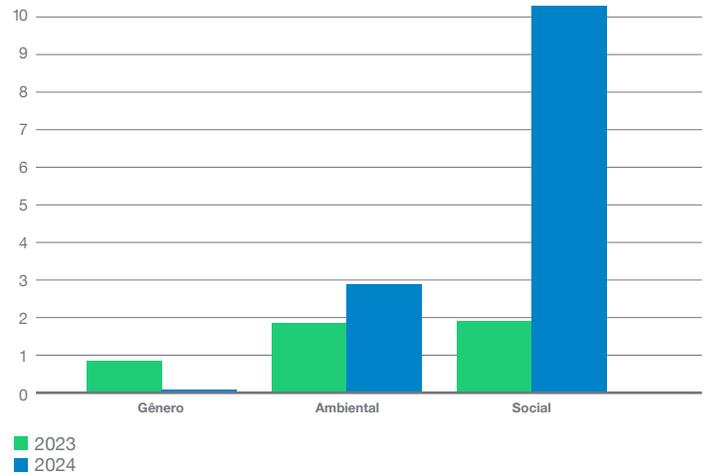
Funcionários treinados



• **Tema das reclamações**

O gráfico mostra uma comparação das reclamações de acordo com a questão na qual a reclamação se baseia (gênero, ambiental e social) nos anos de 2023 (verde) e 2024 (azul). Observa-se um aumento nas reclamações sociais e ambientais em 2024, enquanto nenhuma reclamação relacionada a gênero é registrada nesse ano. A principal preocupação expressa nessas reclamações está ligada ao impacto na qualidade de vida e nos processos de desapropriação.

Reclamações por tema

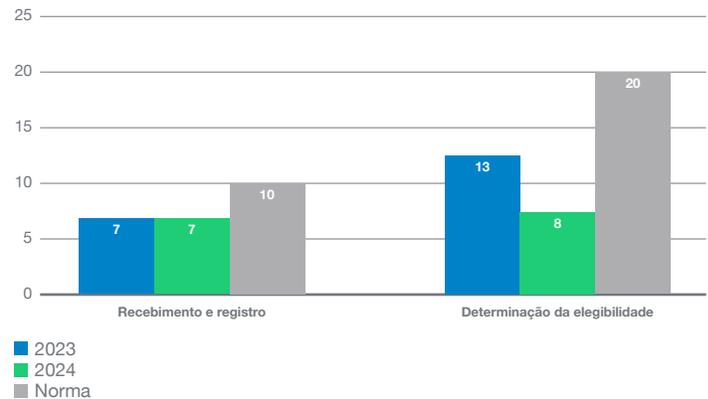


• **Cumprimento dos tempos de resposta**

Por fim, é apresentado um gráfico que resume a eficiência do MRAS em termos de tempos de resposta efetivos, em comparação com os prazos máximos estabelecidos nas normas que regem o funcionamento do mecanismo.

Nesse sentido, conclui-se que o MRAS tem cumprido consistentemente os padrões, na medida em que tem fornecido respostas oportunas aos reclamantes.

Tempos de resposta (dias)



# 6

## CONCLUSÕES

O ano de 2024 foi de consolidação do MRAS, caracterizado pela implementação de estratégias de treinamento para fortalecer e ampliar o conhecimento dos funcionários do banco sobre o mecanismo, pela criação de ferramentas técnicas, pelo aprimoramento do subportal web e pela sistematização de procedimentos para o tratamento de reclamações. Além disso, todas as reclamações recebidas pelo MRAS por meio dos diversos canais de atendimento implementados foram tratadas adequadamente e em tempo hábil, registrando-se um aumento significativo de reclamações em relação ao ano de 2023.

A integração contínua do MRAS com o processo de gestão de riscos ambientais e sociais do CAF permitiu (i) identificar oportunidades de melhoria das estruturas conceituais e processuais da organização, uma vez que a análise das reclamações na busca da origem e das causas das preocupações expressas pelas comunidades forneceu informações úteis sobre dificuldades, lacunas ou possíveis inconsistências na gestão ambiental e social das operações do CAF, e (ii) dar feedback sobre a gestão ambiental e social específica das operações envolvidas nas reclamações, independentemente de tais reclamações terem sido consideradas elegíveis ou não para atenção no mecanismo.

Um marco importante em 2024 foi o desenvolvimento do [Guia para orientar a concepção e implementação de um Mecanismo de Atendimento de Queixas e Reclamações \(MAQR\) em nível de projeto para as operações do CAF](#), que visa apoiar os mutuários e os órgãos executores no cumprimento desse requisito contido nas Salvaguardas Ambientais e Sociais do CAF. O requisito exige que todas as operações financiadas pelo banco tenham um mecanismo para abordar, de forma oportuna e eficaz, as preocupações das comunidades afetadas por possíveis impactos ambientais e sociais negativos. A implementação efetiva dos MAQRs contribuirá para fortalecer a governança ambiental e social dos projetos financiados pelo CAF, minimizando os riscos e promovendo relações mais sólidas com as comunidades envolvidas.

O ano de 2025 será de desafios para dar continuidade à consolidação do MRAS. O CAF continuará a fortalecer a implementação do mecanismo, por meio de novos dias de treinamento interno e estratégias e recursos para divulgar a existência do MRAS no nível das operações.

Na mesma linha, será desenvolvida uma estratégia de divulgação e treinamento do [Guia para orientar a concepção e implementação de um Mecanismo de Atendimento de Queixas e Reclamações \(MAQR\) em nível de projeto para as operações do CAF](#) nos órgãos executores. Com isso, espera-se que os MAQRs sejam gerenciados de forma autônoma pelos mutuários, de acordo com os princípios de transparência, acesso à informação e participação cidadã.

Também buscará promover espaços de intercâmbio com as comunidades afetadas para fortalecer o conhecimento de seus direitos e o acesso a mecanismos tanto em nível de projeto (MAQR) quanto em nível institucional (MRAS), com as entidades beneficiárias e executoras para garantir sua efetiva implementação e divulgação, e com especialistas independentes e equipes operacionais do CAF para promover o desenvolvimento de capacidades para uma gestão eficaz de reclamações.

Esses esforços contribuirão não apenas para melhorar a gestão de reclamações, mas também para criar ambientes de trabalho mais responsáveis e inclusivos em torno das operações e identificar oportunidades de melhoria na execução dos projetos.

A gestão de casos complexos, como os relacionados à violência de gênero e à discriminação, bem como a prevenção de represálias, são oportunidades de melhoria que serão abordadas em 2025.



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