

Assessor em Observância Ombudsman (CAO)

Recurso Independente e Mecanismo de Responsabilização
da IFC & MIGA, Grupo do Banco Mundial

Direitos Humanos e Mecanismos de Reclamação e Diálogo

Instituto Ethos

11 de Junho, 2013

Andrea Repetto Vargas, Especialista, Resolução de Controvérsias



Compliance Advisor Ombudsman (CAO) is the independent recourse and accountability mechanism for the International Finance Corporation (IFC) and Multilateral Investment Guarantee Agency (MIGA), World Bank Group



Contexto

- **Pressão** no Grupo do Banco Mundial em 1990s por “**projetos problemas**” e **subestimação da importância da responsabilização independente e recursos** para pessoas afetadas pelos projetos
- **logo de 20 anos, vemos um aumento nos conflitos** dado o incremento na competição pelos recursos naturais (impactos na terra, água, meios de subsistência)
- “**Responsabilização guiada pelos cidadãos**” está sendo mais **comum** – mais opções para ter as suas preocupações ouvidas e acesso à informação que há 20 anos atrás (web, social media, campanhas com rápida cobertura).
- **Esta realidade difusa requer respostas flexíveis, dinâmicas e criativas** - mecanismos independentes de responsabilização podem ajudar na resolução destas realidades, melhorar o resultado dos projetos e informar a gestão de riscos

Assessor em Observância Ombudsman: Mandato

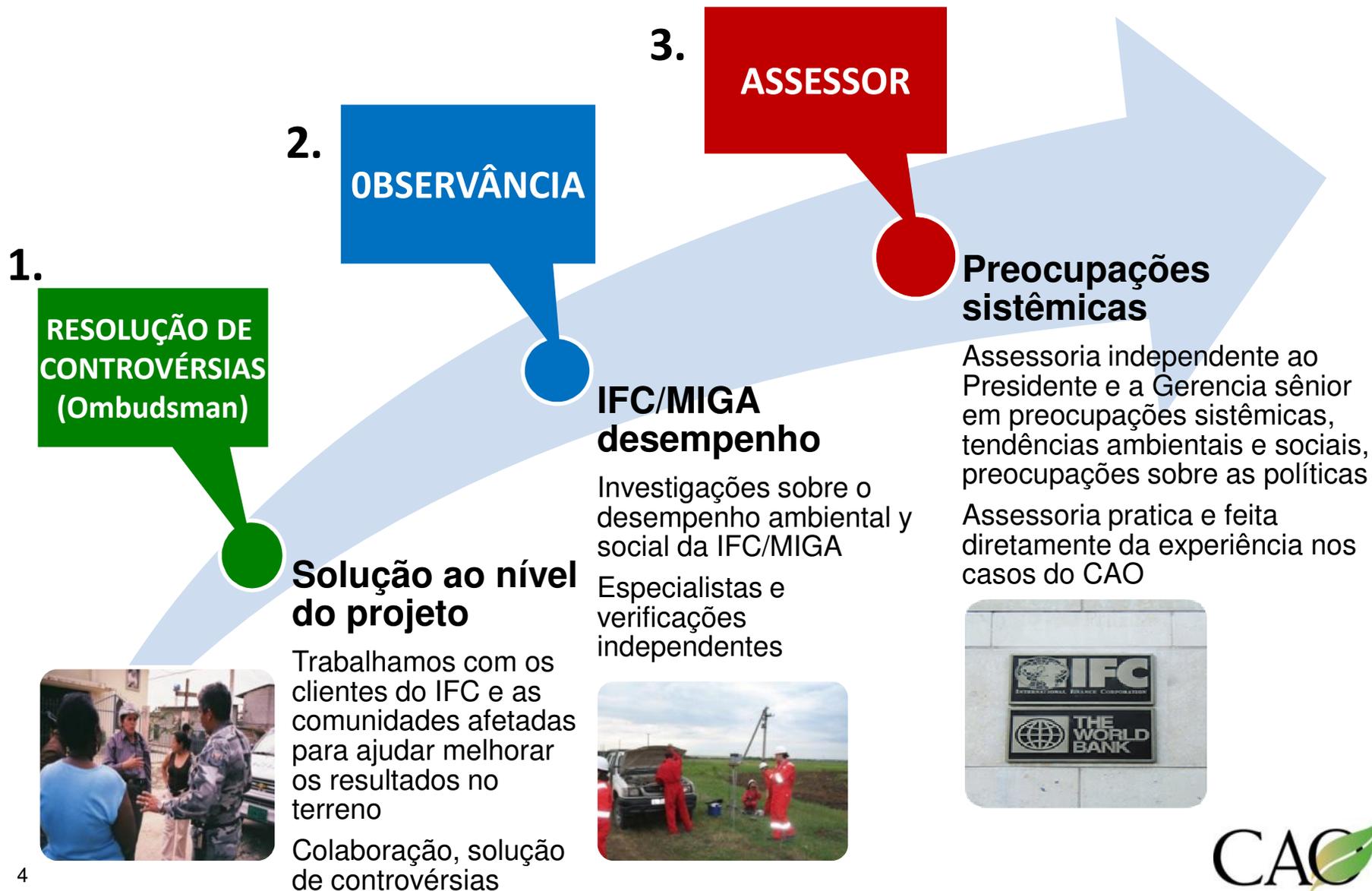
- Mecanismo independente de responsabilização para os projetos do setor privado do Grupo do Banco Mundial (IFC & MIGA)
- Mandato meio ambiental & social
 - Resolver reclamações de comunidades afetadas pelos projetos
 - Informa ao Presidente do Grupo do Banco Mundial



- 100+ casos complexos, multipartidários em quase 40 países a nível mundial

Como funciona o CAO?

3 funções principais focadas em resultados



Número de casos no CAO



Atualmente 38 casos ativos em 19 países (100+ casos em 40 países desde 2000)



Reclamações por região 2000-13:

- Ásia Central (34%); América Latina (25%); Ásia (21%); África (17%)
Oriente Médio (1%)

- *Nível de conscientização? Conhecimento sobre projetos? Obstáculos culturais?*



Reclamações por setor 2000-13:

- Extrativos (mineração, petróleo & gás), infra-estrutura, agronegócio predomina

- *Setores com intenso uso de recursos (uso de terras e água)*



Temas ambientais & sociais:

Devida diligência dos projetos & supervisão; consulta & divulgação; benefícios socioeconômicos; contaminação; uso de terras & liquidação; seguridade acesso água; condições laborais & de trabalho; Povos Indígenas

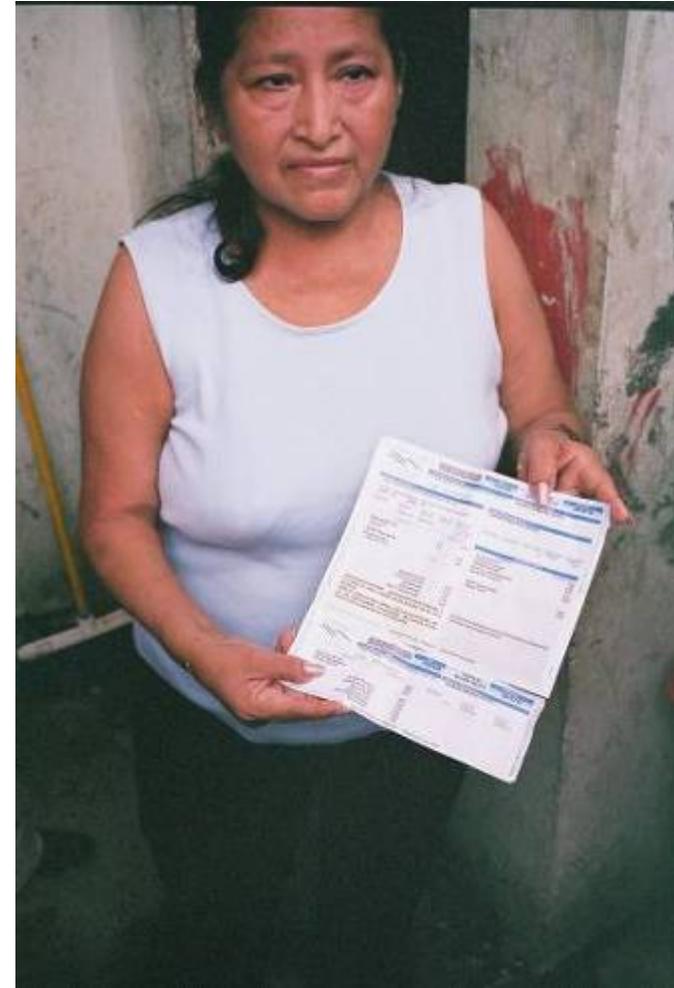
Desafios: Acessibilidade a um mecanismo de reclamação

Para quem é feito?

- Quem são os usuários?
- Como é que eles conseguem saber sobre nos?
- Quais são as barreiras para iniciar o processo?

O que os usuários querem de nos?

1. **Reparação:** Qual é o resultado desejado?
2. **Ação:** Qual abordagem/ação vão levar a reparação desejada?
3. **Resultados:** Sustentáveis aqui e agora; em qualquer lugar e por sempre?



Desafios: Capacitação

Capacidade dos Terceiros Neutros:

- **Parceiros locais** com habilidade lingüística & cultural
 - *Uma solução descentralizada*
 - *Acessibilidade das partes e as demandas do caso*
- **Preparação:** Pessoa adequada com as habilidades adequadas; como funciona o mecanismo

Capacidade das Comunidades:

- **Entender a comunidade:** interesses diferentes; como são as decisões tomadas; métodos existentes para resolver controvérsias?
- **Capacitação para a Comunidade:**
para participar ativamente e efetivamente num processo de resolução de controvérsias
 - *Preparar as comunidades para representar seus próprios interesses*
 - *Capacitação para outras partes interessadas como empresa, governo*



Desafios: Implementando acordos & monitoramento de resultados

Chegar a um acordo:

- O acordo é o começo
- Checar a realidade: Há acordo no acordo depois de 1 dia; 2 semanas; 6 meses?

Implementação:

- Quem e como?
 - Claridade no papel das partes, do mediador e do mecanismo

Monitoramento:

- Reparação entregue a satisfação das partes?
- Espaço para resolver novos temas si surgem?
- Quando você se retira?





ESTUDO CASO DO CAO

Estudo de Caso: Controvérsia comunidade – companhia na indústria da cana-de-açúcar, Nicarágua

Reclamação ao CAO Marco 2008:

- Doença Renal Crônica – reclamação da comunidade exposição aos agroquímicos
 - Companhia veemente nega a reclamação
- Partes em impasse num ciclo de recriinação e negação*

Temas:

- Pessoas doentes & impossibilitadas de trabalhar, ou morrendo
- Companhia enfrentando vários processos judiciais
- Membros da comunidade sentiam que o dialogo era inútil; companhia deveria pagar indenização.

Nenhuma das partes tinha outra alternativa para resolver a crise





Onde estas duas partes encontram terreno comum?

- Necessidade de encontrar a causa da Doença Renal Crônica
- Necessidade de melhorar a atenção medica
- Necessidade de encontrar alternativas de geração de ingressos para as pessoas afetadas

✓ Partes acordaram em Novembro 2008 Acordo-Marco

✓ Dialogo começou em Fevereiro 2009

Resultados da mesa de dialogo 2009-12

- **Ajuda alimentar**
- **Pesquisa medica independente**
 - Universidade de Boston Escola de Saúde Publica
- **Construção clínica renal**
 - Melhoras na atenção de saúde
- **Construção de 100 novas casas**
- **Projetos de geração de ingressos**
 - Fundo de microcréditos e negócios de aves para beneficiar a comunidade



Qual o valor que o dialogo trás para as partes?

- **Uma mudança da controvérsia a colaboração** entre as partes
- **Estudo científico sem precedentes** sobre a causalidade da doença com total colaboração da companhia e da comunidade
 - Maior entendimento sobre a doença e opções de tratamento
 - Setor publico e privado são informados sobre potenciais impactos na força de trabalho (açúcar, mineração, construção e industria portuária)
- **Melhorias nas praticas laborais** implementadas pela companhia
- **Fortalecimento da Comunidade** para resolver necessidades de subsistência imediatas



O que vem depois?

- **Monitoramento do CAO**
 - Implementação total dos acordos
- **Quais são os desafios remanescentes?**
 - Fortalecimento da organização da comunidade (ASOCHIVIDA)
 - Sustentabilidade dos resultados alcançados
 - Compreensão da IFC da intervenção do CAO



Mais informação

Assessor em Observância Ombudsman para IFC & MIGA
2121 Pennsylvania Avenue NW
Washington, DC 20433



www.cao-ombudsman.org
www.facebook.com/CAOoffice



العربية
বাংলা
中文
ENGLISH

FRANÇAIS
हिन्दी
BAHASA INDONESIA
ಕನ್ನಡ

ภาษาไทย
PORTUGUÊS
РУССКИЙ ЯЗЫК

ESPAÑOL
KISWAHILI
தமிழ்
ภาษาไทย

Make Your Voice Heard

The Office of the Compliance Advisor/Ombudsman gives a voice to people who believe they are negatively impacted by IFC and MIGA projects. [Learn about our process of independent accountability »](#)

HOW TO FILE A COMPLAINT »

TRACK A CASE »

