

**NOTA DE  
ORIENTAÇÃO  
PARA  
MUTUÁRIOS**

**Quadro Ambiental  
e Social para  
Operações FPI  
(Financiamento  
de Projetos de  
Investimento)**

**NAS10:  
Envolvimento  
das Partes  
Interessadas e  
Divulgação de  
Informações**

*As Notas de Orientação fornecem recomendações para o Mutuário na aplicação das Normas Ambientais e Sociais (NAS) que são parte do Quadro Ambiental e Social de 2016 do Banco Mundial. As Notas de Orientação ajudam a explicar os requisitos para as NAS; elas não representam a política do Banco Mundial, nem são obrigatórias. As Notas de Orientação não substituem a necessidade de exercer um julgamento consistente na tomada de decisões relacionadas a projetos. Em casos de qualquer inconsistência ou conflito entre as Notas de Orientação e as NAS, as disposições das NAS prevalecem. Cada parágrafo da Norma está destacado em uma caixa, seguido da orientação correspondente.*

# Índice

<b>Introdução</b> .....	<b>1</b>
<b>Objetivos</b> .....	<b>1</b>
<b>Âmbito da aplicação</b> .....	<b>1</b>
<b>Requisitos</b> .....	<b>2</b>
A. Envolvimento durante a preparação de projetos.....	3
Identificação e análise das partes interessadas .....	3
Plano de envolvimento das partes interessadas.....	4
Divulgação de informações .....	6
Consulta relevante .....	7
B. Envolvimento durante a implementação de projetos e divulgação externa .....	8
C. Mecanismo de queixa.....	8
D. Capacidade e envolvimento organizacional .....	9
<b>ANEXO 1: Mecanismo de queixa</b> .....	<b>10</b>
<b>Referências</b> .....	<b>11</b>



## Introdução

1. Esta NAS reconhece a importância de um processo de envolvimento aberto e transparente das partes interessadas como elemento essencial das boas práticas internacionais. O envolvimento eficaz das partes interessadas pode melhorar a sustentabilidade ambiental e social dos projetos, melhorar a aceitação e oferecer contribuições significativas para a concepção e implementação eficaz do projeto.

2. O envolvimento das partes interessadas é um processo inclusivo realizado durante todo o ciclo de vida do projeto. Quando devidamente concebido e implementado, apoia o desenvolvimento de relações fortes, construtivas e receptivas, que são importantes para o êxito da gestão de impactos ambientais e sociais do projeto. O envolvimento das partes interessadas é mais eficaz quando realizado na etapa inicial do processo de desenvolvimento do projeto, sendo uma parte fundamental das decisões iniciais do projeto, e da avaliação, gestão e monitoração dos seus riscos e impactos ambientais e sociais.

3. Esta NAS deve ser lida em conjunto com a NAS1. Os requisitos referentes ao envolvimento dos trabalhadores podem ser encontrados na NAS2. Disposições especiais sobre a preparação e resposta a emergências são cobertas nas NAS2 e NAS4. No caso de projetos que envolvam reassentamento involuntário, Povos Indígenas ou patrimônio cultural, o Mutuário também aplicará os requisitos específicos de divulgação e consulta estabelecidos nas NAS5, NAS7 e NAS8 respectivamente.

## Objetivos

- Estabelecer uma estratégia sistemática de envolvimento das partes interessadas, que ajudará os Mutuários a criar e manter uma relação construtiva com as partes interessadas e, em particular, com as partes afetadas pelo projeto.
- Avaliar o nível de interesse das partes interessadas e apoio para o projeto e permitir que as suas opiniões sejam consideradas na concepção do projeto e desempenho ambiental e social.
- Promover e proporcionar meios para o envolvimento eficaz e inclusivo das partes afetadas pelo projeto durante todo o ciclo de vida do projeto sobre questões que poderiam afetá-las.
- Garantir que informação apropriada sobre os riscos e impactos ambientais e sociais do projeto seja divulgada às partes interessadas de modo oportuno, acessível, compreensível e adequado.
- Garantir que as comunidades afetadas pelo projeto tenham meios acessíveis e inclusivos para apresentar questões e queixas, e permitir que os Mutuários respondam e administrem tais questões e queixas.

## Âmbito da aplicação

4. A NAS10 aplica-se a todos os projetos apoiados pelo Banco através do Financiamento de Projetos de Investimento. O Mutuário consultará as partes interessadas, como parte fundamental do processo de avaliação ambiental e social e de implementação do projeto, conforme descrito na NAS1.

**NO4.1.** O envolvimento das partes interessadas é o processo contínuo e iterativo pelo qual o Mutuário identifica, comunica e facilita um diálogo de duas vias com as pessoas afetadas pelas suas decisões e atividades, bem como com outros que tenham interesse na implementação e nos resultados de suas decisões e do projeto. Considera as diferentes necessidades de acesso e comunicação de vários grupos e indivíduos, especialmente os mais desfavorecidos ou vulneráveis, incluindo a consideração dos desafios de comunicação e acessibilidade física. O envolvimento começa o mais cedo possível na preparação do projeto, porque a identificação e consulta prévia com as partes afetadas e interessadas permite que as opiniões e preocupações das partes interessadas sejam consideradas na concepção, implementação e operação do projeto.

**NO4.2.** O envolvimento significativo das partes interessadas ao longo do ciclo do projeto é um aspecto essencial da boa gestão de projetos e oferece oportunidades para que os Mutuários aprendam com a experiência, o conhecimento e as preocupações das partes interessadas afetadas e para gerir as suas expectativas, esclarecendo a extensão das responsabilidades e recursos do Mutuário. As consultas das partes interessadas contribuem, conforme apropriado para a

avaliação ambiental e social, concepção do projeto, planos de mitigação, relatórios de monitoração e avaliação adicional do projeto, incluindo o Plano de Compromissos Ambientais e Sociais (PCAS), resumos da avaliação de todo ou parte das estruturas ambientais e sociais dos Mutuários e quaisquer outros planos de projetos que possam ser preparados. O nível e a frequência do envolvimento das partes interessadas são proporcionais aos riscos e impactos do projeto.

**NO4.3.** As técnicas e práticas descritas nesta Nota de Orientação são aplicadas tanto aos requisitos específicos da NAS10 como a quaisquer requisitos referentes ao envolvimento, consulta e divulgação estabelecidos nas outras NAS (independentemente de essas técnicas e práticas estarem descritas ou não nas respectivas Notas de Orientação).

5. Para os fins desta NAS, o termo "partes interessadas" refere-se a indivíduos ou grupos que:

- (a) são afetados ou suscetíveis de serem afetados pelo projeto (partes afetadas pelo projeto);
- (b) podem ter um interesse no projeto (outras partes interessadas).

**NO5.1.** O termo "partes afetadas pelo projeto" inclui aqueles que são suscetíveis de serem afetados pelo projeto devido a impactos reais ou riscos potenciais ao seu ambiente físico, saúde, segurança, práticas culturais, bem-estar ou meios de subsistência. Essas partes interessadas podem incluir indivíduos ou grupos, incluindo comunidades locais.

**NO5.2.** O termo "outras partes interessadas" refere-se a indivíduos, grupos ou organizações com interesse no projeto, que pode ser devido à localização do projeto, suas características, seus impactos ou assuntos relacionados ao interesse público. Por exemplo, essas partes podem incluir reguladores, funcionários do governo, setor privado, comunidade científica, acadêmicos, sindicatos, organizações de mulheres, outras organizações da sociedade civil e grupos culturais.

**NO5.3.** Conforme abordado no parágrafo 20 desta NAS, para ambos os grupos, deve ser dada consideração especial às partes interessadas que possam ser menos favorecidos ou vulneráveis.

## Requisitos

6. Os Mutuários consultarão as partes interessadas durante todo o ciclo de vida do projeto, começando assim que possível durante o processo de desenvolvimento e dentro de um prazo que possibilite consultas relevantes às partes interessadas sobre a concepção do projeto. A natureza, o alcance e a frequência do envolvimento das partes interessadas serão proporcionais à natureza e à dimensão do projeto, bem como aos seus possíveis riscos e impactos.

**NO6.1.** O ciclo de vida do projeto começa com a identificação de um projeto proposto; continua durante todo o desenvolvimento do projeto, avaliação econômica, financeira, ambiental e social; negociações entre Mutuários e o Banco; implementação de projetos; e termina com o encerramento e descomissionamento do projeto. O envolvimento das partes interessadas relacionadas ao projeto começa na identificação do projeto e continua até o encerramento do mesmo. A extensão do envolvimento é determinada pela importância dos riscos e impactos ambientais e sociais do projeto e pelo nível de preocupação expresso pelas partes interessadas. Dado que o envolvimento das partes interessadas melhora a qualidade da implementação do projeto e cria confiança com as comunidades afetadas e outros interessados, projetos com alto e substancial risco ambiental e social devem incluir vários pontos formais de envolvimento, bem como a disseminação contínua de informações ao longo do ciclo do projeto. Projetos com risco moderado e baixo devem incluir vários pontos de envolvimento antes que o projeto seja aprovado pelo Banco e idealmente mais de um ponto de envolvimento durante a implementação do projeto. A divulgação obrigatória da documentação relevante do projeto é abordada no parágrafo 19 da NAS10 e orientações associadas.

**NO6.2.** Nos casos em que o envolvimento do Banco começa após o Mutuário já ter iniciado um projeto, o Banco trabalhará com o Mutuário para revisar as disposições sobre o envolvimento das partes interessadas e, se necessário, desenvolver e implementar um Plano de Envolvimento das Partes Interessadas (PEPI) complementar para garantir o envolvimento adequado das partes interessadas no futuro.

**NO6.3.** O envolvimento previamente à aprovação de um projeto pelo Banco deve incluir o seguinte:

- (a) consulta às partes interessadas para informar a análise das partes interessadas;
- (b) divulgação de material de projeto relevante, incluindo explicações sobre os benefícios pretendidos do projeto e, quando apropriado, a configuração de um site do projeto;
- (c) consulta às partes interessadas sobre a proposta de concepção do projeto, riscos e impactos ambientais e sociais, medidas de mitigação, o PEPI proposto e instrumentos de gestão de risco ambiental e social.

**NO6.4.** O envolvimento após o Banco aprovar um projeto deve incluir o seguinte:

- (a) divulgação de informações sobre como o *feedback* das partes interessadas foi incorporado na concepção do projeto e nos instrumentos de gestão de riscos ambientais e sociais;
- (b) consulta às partes interessadas sobre questões de implementação e supervisão, consultas sobre quaisquer novas características do projeto ou riscos ambientais e sociais, e consultas sobre o progresso de medidas de mitigação de riscos ambientais e sociais;
- (c) esforços regulares para manter os interessados informados sobre a implementação do projeto;
- (d) revisão da adequação da identificação das partes interessadas à luz da implementação do projeto e revisões relacionadas ao PEPI.

7. Os Mutuários participarão de consultas relevantes com todas as partes interessadas. Os Mutuários fornecerão às partes interessadas informação oportuna, relevante, compreensível e acessível, e consultará as mesmas de uma maneira culturalmente apropriada, livre de manipulação, interferência, coerção, discriminação e intimidação.

8. O processo de envolvimento das partes interessadas, conforme estabelecido mais detalhadamente nesta NAS, incluirá o seguinte: (i) a identificação e análise das partes interessadas; (ii) o planejamento de como será realizado o envolvimento das partes interessadas; (iii) a divulgação de informações; (iv) a consulta das partes interessadas; (v) a abordagem e resposta a queixas e (vi) a divulgação de resultados.

9. O Mutuário manterá e divulgará, como parte da avaliação ambiental e social, um registro documentado do envolvimento das partes interessadas, incluindo uma descrição de todas as partes interessadas consultadas, um resumo dos comentários recebidos e uma explicação sucinta sobre a maneira como os comentários foram considerados, ou as razões pelas quais não o foram.

**NO9.1.** A documentação do envolvimento das partes interessadas deve ser publicada em tempo útil nos idiomas locais relevantes, por meio de canais acessíveis às partes interessadas. Esta documentação inclui o seguinte, conforme apropriado:

- (a) data e local de cada reunião, com cópia da notificação às partes interessadas;
- (b) o objetivo do envolvimento (por exemplo, informar os interessados sobre um projeto pretendido ou reunir seus pontos de vista sobre possíveis impactos ambientais e sociais de um projeto pretendido);
- (c) a forma de envolvimento e consulta (por exemplo, reuniões presenciais, como debates ou *workshops*, grupos focais, consultas por escrito, consultas on-line);
- (d) número de participantes e categorias de participantes;
- (e) uma lista da documentação relevante divulgada aos participantes;
- (f) resumo dos principais pontos e preocupações apresentados pelas partes interessadas;
- (g) resumo de como as preocupações das partes interessadas foram respondidas e levadas em consideração;
- (h) questões e atividades que exigem ações de acompanhamento, incluindo esclarecimento sobre como as partes interessadas são informadas sobre as decisões.

## A. Envolvimento durante a preparação de projetos

### Identificação e análise das partes interessadas

10. O Mutuário identificará as diferentes partes interessadas, as partes afetadas pelo projeto e outras partes interessadas.<sup>1</sup> Conforme estabelecido no parágrafo 5, os indivíduos ou grupos afetados ou que possam ser afetados pelo projeto serão identificados como “partes afetadas” pelo projeto e outros indivíduos ou grupos que possam ter interesse no projeto serão identificados como “outras partes interessadas”.

Nota de Rodapé 1. As partes interessadas de um projeto podem variar dependendo dos detalhes dos projetos. Podem incluir comunidades locais, autoridades nacionais e locais, projetos de vizinhos e organizações não governamentais.

**NO10.1.** O processo para identificar as partes interessadas inclui o seguinte, conforme apropriado:

- (a) Primeiro, no início da avaliação ambiental e social do projeto, o Mutuário desenvolve uma lista de partes afetadas pelo projeto e outras interessadas, prestando especial atenção à identificação de grupos desfavorecidos ou vulneráveis. Informações de qualquer avaliação preliminar de impacto social podem fazer parte dessa lista.
- (b) Em segundo lugar, outras partes interessadas são identificadas listando grupos de interesse relevantes e considerando questões históricas, relações sociais, relações entre comunidades locais e o implementador do projeto, e quaisquer outros fatores relevantes relacionados ao setor e localização que ajudem a antecipar respostas locais e externas ao projeto.
- (c) Terceiro, é aconselhável realizar discussões com representantes das partes interessadas identificadas e com pessoas bem informadas sobre os contextos locais, nacionais e setoriais. Em algumas circunstâncias, buscas na mídia e nas redes sociais podem ajudar a verificar a lista e identificar quaisquer outras partes afetadas pelo projeto ou partes interessadas e contatá-las. Atenção especial deve ser dada à identificação de grupos desfavorecidos ou vulneráveis.

**NO10.2.** Dependendo do contexto social, mulheres, crianças, jovens e idosos ou outros grupos podem precisar ser considerados como grupos de partes interessadas, e formatos de consulta separados podem ser necessários para captar sugestões e preocupações.

**NO10.3.** As partes interessadas podem participar do processo de envolvimento a qualquer momento, mesmo que não tenham sido previamente identificadas como partes interessadas.

11. O Mutuário identificará as partes afetadas pelo projeto (indivíduos ou grupos) que, devido às suas circunstâncias particulares, podem ser menos favorecidos ou vulneráveis.<sup>2</sup> Com base nessa identificação, o Mutuário identificará ainda mais indivíduos ou grupos que possam ter diferentes preocupações ou prioridades sobre os impactos do projeto, mecanismos de mitigação e benefícios do projeto, e que podem exigir formas diferentes ou separadas de envolvimento. Um nível de detalhe adequado será incluído na identificação e análise das partes interessadas a fim de determinar o nível de comunicação apropriado para o projeto.

Nota de Rodapé 2. Menos favorecidos ou vulneráveis referem-se àqueles que têm maior probabilidade de serem negativamente afetados pelos impactos do projeto e/ou são mais limitados do que outros na sua capacidade de aproveitar os benefícios do projeto. Tal indivíduo/grupo também tem mais probabilidade de ser excluído/incapaz de participar plenamente no processo principal de consulta e, como consequência, pode requerer medidas específicas e/ou assistência para tanto. Serão observadas as considerações relativas à idade, incluindo idosos e menores, bem como as circunstâncias em que possam estar separados da sua família, da comunidade ou de outros indivíduos dos quais dependam.

**NO11.1.** Vários tipos de barreiras podem influenciar a capacidade de grupos desfavorecidos ou vulneráveis de articular suas preocupações e prioridades sobre os impactos do projeto. Essas barreiras podem estar ligadas a fatores sociopolíticos, conflitos sociais, educacionais ou práticos. Por exemplo, barreiras podem existir para minorias étnicas, linguísticas e religiosas; famílias de baixa renda; mulheres; jovens; pessoas com mobilidade limitada; ou pessoas com deficiência. Uma série de estratégias pode ser implantada para mitigar esses obstáculos, concentrando-se em questões de acessibilidade, comunicação, capacitação e/ou confidencialidade.

**NO11.2.** É importante implementar medidas para garantir que as partes interessadas, e especialmente os grupos vulneráveis e desfavorecidos, possam participar com segurança das consultas e que as consultas sejam livres de coerção e coação.

12. Dependendo da importância potencial de riscos e impactos ambientais e sociais, o Mutuário pode ser obrigado a contratar especialistas independentes para auxiliar na identificação e análise das partes interessadas, em apoio a uma análise abrangente e concepção de um processo de envolvimento inclusivo das partes interessadas.

**NO12.1.** As orientações relativas à natureza e ao papel de terceiros independentes são fornecidas na NAS1, parágrafo 25 e na Nota de Orientação que acompanha a NAS1.

**NO12.2.** Um processo de envolvimento inclusivo deve habilitar todas as partes interessadas relevantes a participar. Esta participação inclui o envolvimento sistemático, por exemplo, com mulheres, crianças, jovens, idosos, pessoas com deficiência e outros grupos vulneráveis ou desfavorecidos.

### **Plano de envolvimento das partes interessadas**

13. Em consulta com o Banco, o Mutuário desenvolverá e implementará um Plano de Envolvimento das Partes Interessadas (PEPI)<sup>3</sup> proporcional à natureza e à dimensão do projeto e dos seus riscos e



impactos potenciais.<sup>4</sup> Uma minuta do PEPI será divulgada assim que possível e antes da avaliação do projeto, e o Mutuário identificará os pontos de vista das partes interessadas, incluindo a identificação dessas partes e as propostas de contatos futuros. Se forem implementadas mudanças significativas no PEPI, o Mutuário divulgará o PEPI atualizado.

Nota de Rodapé 3. Dependendo da natureza e da dimensão dos riscos e impactos do projeto, os elementos de um PEPI podem ser incluídos como parte do PCAS e a preparação de um PEPI independente pode não ser necessária.

Nota de Rodapé 4. Sempre que possível, o envolvimento das partes interessadas utilizará estruturas de consulta dentro do sistema nacional, por exemplo, reuniões comunitárias, complementadas se necessário com acordos específicos para o projeto.

14. O PEPI irá descrever o calendário e os métodos de envolvimento das partes interessadas durante todo o ciclo de vida do projeto, distinguindo entre as partes afetadas pelo projeto e as outras partes interessadas. O PEPI também irá descrever todo o leque de informação a ser comunicada, bem como os respectivos prazos, às partes afetadas pelo projeto e outras partes interessadas, e também o tipo de informação que se quer receber das partes interessadas.

**NO13.1.** O processo de preparação do PEPI é inclusivo, e a minuta do PEPI é elaborada para acomodar as necessidades e circunstâncias de diferentes partes interessadas, prestando atenção especial a indivíduos ou grupos desfavorecidos ou vulneráveis identificados. Este identifica as informações e os tipos de interação a serem realizados em cada fase do projeto, considera e aborda os desafios de comunicação e acessibilidade física das partes interessadas e inclui qualquer outro envolvimento das partes interessadas exigido pelas outras NAS.

**NO13.2.** Conforme apropriado para a natureza e escala do projeto e seus riscos e impactos potenciais, o PEPI incluirá uma descrição do projeto com seus impactos ambientais e sociais esperados, conforme conhecido na época; uma lista dos grupos de partes interessadas identificados, incluindo indivíduos ou grupos desfavorecidos ou vulneráveis; o programa de envolvimento das partes interessadas proposto (incluindo assuntos com os quais as partes interessadas serão envolvidas, como as partes interessadas serão notificadas, os métodos de envolvimento, lista de informações/documentos que estarão no domínio público, idiomas em que estarão disponíveis, duração do período de consulta, e oportunidades para comentar); indicação dos recursos necessários e as responsabilidades pela implementação das atividades de participação das partes interessadas; descrição sucinta do mecanismo de queixas; e informações de contato e processo para buscar mais informações.

**NO13.3.** A minuta do PEPI é disponibilizada aos interessados em formatos acessíveis e por meio de canais apropriados. As partes interessadas podem ser notificadas da publicação do PEPI através de várias vias apropriadas, que podem incluir *sites*, cartazes, rádio, redes sociais ou outros canais adequados ao contexto local. Conforme seja relevante para o projeto, a minuta do PEPI solicita comentários sobre aspectos como: (a) se a lista de partes interessadas identificadas é precisa; (b) os métodos propostos de notificação e envolvimento (por exemplo, onde reuniões e *workshops* podem ser realizados e como se comunicar com grupos desfavorecidos ou vulneráveis); (c) a extensão proposta e o formato do envolvimento (por exemplo, o tipo de reuniões e a duração do período de consulta); e (d) o formato e idioma da informação a ser fornecida. O *feedback* das partes interessadas sobre esses aspectos é revisado e incorporado no PEPI, conforme apropriado. Se mudanças significativas forem feitas no PEPI, um PEPI revisado é divulgado publicamente.

**NO13.4.** O PEPI é proporcional ao impacto ambiental e social antecipado do projeto proposto e às preocupações das partes interessadas em relação aos riscos e impactos associados ao projeto. Quando os elementos do PEPI estão incluídos no PCAS, é importante assegurar que os acordos específicos de envolvimento das partes interessadas sejam comunicados em formatos adequados e compreensíveis para as partes interessadas identificadas. Isso pode incluir, por exemplo, um informativo, brochura ou transmissões de rádio que alertam as partes interessadas para as informações a serem fornecidas, juntamente com locais de reuniões de consulta, canais para comentários, prazos para comentários, informações de contato e um resumo do mecanismo de queixas.

**NO13.5.** Como as circunstâncias do projeto e as preocupações das partes interessadas podem mudar ou novas podem surgir, o envolvimento das partes interessadas é realizado durante todo o ciclo do projeto. O PEPI pode precisar ser atualizado durante a implementação do projeto. Isso permite melhorar a implementação do projeto com base no *feedback* das partes interessadas e na gestão proativa das preocupações.

15. O plano será adaptado para tomar em conta as principais características e interesses das partes interessadas, e os diferentes níveis de envolvimento e consulta que serão apropriados para diferentes partes interessadas. O PEPI definirá como a comunicação com as partes interessadas será tratada em toda a preparação e implementação do projeto.

16. O PEPI descreverá as medidas usadas para remover os obstáculos à participação, e como os pontos de vista dos diferentes grupos afetados serão considerados. Onde aplicável, o plano incluirá medidas diferenciadas para permitir a participação efetiva dos indivíduos identificados como desfavorecidos ou vulneráveis. Abordagens dedicadas e aumento da quantidade de recursos podem ser necessários para a comunicação com os diferentes grupos afetados, para que possam obter as informações necessárias sobre as questões que potencialmente os afetarão.

17. Quando o envolvimento de indivíduos e comunidades locais depender substancialmente de representantes da comunidade,<sup>5</sup> o Mutuário fará esforços razoáveis para verificar se esses indivíduos representam, de fato, os pontos de vista das comunidades afetadas pelo projeto, e se eles facilitam o processo de comunicação de forma adequada.<sup>6</sup>

Nota de Rodapé 5. Por exemplo, chefes de aldeia, chefes de clã, líderes comunitários e religiosos, representantes do governo local, representantes da sociedade civil ou professores.

Nota de Rodapé 6. Por exemplo, ao transmitir, de forma precisa e oportuna, as informações fornecidas pelo Mutuário às comunidades e os comentários e preocupações de tais comunidades para o Mutuário.

**NO17.1.** Todos os pontos de vista serão considerados, incluindo aqueles de indivíduos ou grupos desfavorecidos ou vulneráveis. Para apoiar isso, é útil mapear estruturas comunitárias cuidadosamente, usar diversos métodos de identificação de líderes e seguir sistemas e processos que promovam a responsabilização daqueles identificados como representantes da comunidade. Essa consideração pode levar em conta o grau de autoridade e legitimidade que têm esses representantes. A boa prática sugere que, enquanto um grupo de partes interessadas estiver oferecendo uma perspectiva que seja relevante para o projeto, suas opiniões devem ser consideradas.

18. Em certos casos,<sup>7</sup> dependendo do nível de informação disponível sobre o projeto, o PEPI terá o formato de uma abordagem estruturada, delineando princípios gerais e uma estratégia de colaboração para identificar as partes interessadas e o plano para um processo de envolvimento de acordo com esta NAS que será implementado assim que se souber o local.

Nota de Rodapé 7. Por exemplo, caso a localização exata do projeto não seja conhecida.

**NO18.1.** A utilização da abordagem estruturada do PEPI é apropriada quando a concepção e a localização do projeto não podem ser conhecidos durante a preparação do projeto, ou quando um projeto possui vários subprojetos que só serão projetados durante a implementação do projeto. Nesses casos, a estrutura define os princípios a serem seguidos para o envolvimento das partes interessadas de uma maneira que seja consistente com a NAS10 e indique como as pessoas são notificadas à medida que as principais informações se tornam conhecidas. O PEPI é atualizado à medida que os detalhes específicos são conhecidos, por exemplo, os locais específicos, as partes interessadas e o cronograma de atividades.

### **Divulgação de informações**

19. O Mutuário divulgará informações sobre o projeto para permitir que as partes interessadas compreendam os riscos e impactos e as possíveis oportunidades do mesmo. O Mutuário proporcionará às partes interessadas o acesso às seguintes informações assim que possível, antes que o Banco proceda à avaliação do projeto, e em um prazo que possibilite consultas relevantes com essas partes sobre a concepção do projeto:

- (a) a finalidade, natureza e dimensão do projeto;
- (b) a duração das atividades do projeto proposto;
- (c) possíveis riscos e impactos do projeto sobre as comunidades locais, e as propostas para mitigá-los, destacando os possíveis riscos e impactos que possam afetar desproporcionalmente grupos vulneráveis e desfavorecidos, bem como descrevendo as medidas diferenciadas adotadas para evitá-los e minimizá-los;
- (d) o processo de envolvimento das partes interessadas proposto, que destaca as possíveis formas de participação das partes interessadas;
- (e) a data e o local das reuniões de consulta pública propostas, e o processo pelo qual as reuniões serão notificadas, resumidas e divulgadas;
- (f) o processo e os meios para que as queixas possam ser apresentadas e abordadas.

**NO19.1.** O envolvimento significativo das partes interessadas depende de informações oportunas, precisas, acessíveis e compreensíveis. É importante disponibilizar informações relacionadas ao projeto o mais cedo possível no ciclo do projeto e de maneira, formato e linguagem apropriados para cada grupo de partes interessadas. Os formatos para fornecer informações podem incluir documentos de apresentações, resumos nãotécnicos, folhetos de projetos e panfletos. Idealmente, mapas da área do projeto e desenhos nãotécnicos devem ser incluídos nos materiais. Os documentos usados na consulta às partes interessadas devem ser disponibilizados para as partes interessadas, por exemplo, em painéis de aviso público da comunidade e, quando possível, no *site* do Mutuário.

**NO19.2.** A documentação também deve estar acessível para as partes interessadas com deficiências sensoriais, por exemplo, fornecendo documentos em Braille ou envolvendo um intérprete de linguagem gestual em uma reunião de consulta, conforme apropriado.

**NO19.3.** Nos casos em que os níveis de alfabetização são baixos, formatos adicionais, como esboços de localização, modelos físicos e apresentações de filmes, podem ser úteis para comunicar informações relevantes. O Mutuário deve ajudar o público a entender documentos técnicos, por exemplo, por meio da publicação de resumos simplificados, explicações básicas nãotécnicas ou acesso a especialistas locais.

**NO19.4.** O Mutuário deve fazer esforços especiais para informar, envolver e entender grupos desfavorecidos ou vulneráveis com relação aos impactos do projeto sobre eles, os meios de obter acesso a compensação e benefícios, quando apropriado, e como e quando apresentar queixas.

**NO19.5.** É importante permanecer atento às solicitações de informações das partes afetadas pelo projeto e outras partes interessadas ao longo do ciclo do projeto. É útil configurar sistemas apropriados para disponibilizar as informações do projeto continuamente. Por exemplo, um *site* ou outro meio pode ser útil para fornecer e atualizar regularmente informações relacionadas ao projeto.

20. A informação será divulgada nos idiomas locais relevantes e de forma acessível e culturalmente apropriada, considerando as necessidades específicas dos grupos que possam ser afetados pelo projeto de forma diferencial ou desproporcional, ou as necessidades de informação específica dos grupos de populações (como deficiência, alfabetização, gênero, mobilidade, diferenças de idiomas ou acessibilidade).

### Consulta relevante

21. O Mutuário iniciará um processo de consulta relevante de forma a fornecer às partes interessadas oportunidades para expressar as suas opiniões sobre os riscos, impactos e medidas de mitigação, e que lhe permita considerá-las e respondê-las. A consulta relevante será realizada de maneira contínua, na medida em que a natureza dos problemas, impactos e oportunidades evoluam.

22. A consulta relevante é um processo de duas vias, que tem as seguintes características:

- (a) começa no estágio inicial do processo de planejamento do projeto para receber opiniões iniciais sobre a proposta do projeto e informar a concepção do projeto;
- (b) incentiva os comentários das partes interessadas, especialmente, como uma forma de prestar informações sobre a concepção do projeto e o envolvimento das partes interessadas na identificação e mitigação de riscos e impactos ambientais e sociais;
- (c) continua de forma ininterrupta à medida que surjam riscos e impactos;
- (d) baseia-se na divulgação e disseminação prévia de informações relevantes, transparentes, objetivas, significativas e de fácil acesso num prazo que possibilite consultas relevantes com as partes interessadas e em um formato culturalmente apropriado, em idioma(s) local relevante e compreensível para as partes interessadas;
- (e) analisa e responde aos comentários;
- (f) apoia o envolvimento ativo e inclusivo das partes afetadas pelo projeto;
- (g) não é objeto de manipulação externa, interferência, coerção, discriminação e intimidação;
- (h) é documentada e divulgada pelo Mutuário.

**NO22.1.** O objetivo das consultas é o envolvimento em um diálogo significativo com as partes interessadas, receber contribuições sobre a análise e os planos propostos, discutir preocupações e informar as decisões do Mutuário, quando

apropriado. Espera-se que a segurança e a acessibilidade sejam consideradas na concepção de um programa de consulta, especialmente em situações frágeis e afetadas por conflitos.

**NO22.2.** As partes interessadas devem ser convidadas a expressar quaisquer preocupações que estejam relacionadas ao projeto para a consideração do Mutuário. A participação em consultas e a expressão de quaisquer opiniões não devem levar a retaliações, abusos ou qualquer tipo de discriminação. Espera-se que o Mutuário aborde alegações de retaliação, abuso ou discriminação e tome as medidas corretivas apropriadas.

## B. Envolvimento durante a implementação de projetos e divulgação externa

23. O Mutuário continuará a consultar e fornecer informações às partes afetadas pelo projeto, bem como outras partes interessadas durante todo o ciclo de vida do projeto de forma adequada à natureza dos seus interesses e aos possíveis riscos e impactos ambientais e sociais do projeto.<sup>8</sup>

Nota de Rodapé 8. Informações adicionais podem necessitar de divulgação nas fases principais do ciclo do projeto, por exemplo, antes do começo das operações, bem como sobre quaisquer questões específicas que o processo de divulgação e a consulta ou mecanismo de queixas tenham identificado como de interesse para as partes interessadas.

**NO23.1.** À medida que a implementação de um projeto avança, novos impactos podem surgir, enquanto outros impactos podem ser eliminados. Os Mutuários fornecem atualizações regulares às partes interessadas sobre o desempenho do projeto e mudanças no âmbito ou no cronograma, seguindo os procedimentos acordados no PEPI.

24. O Mutuário continuará a realizar o envolvimento das partes interessadas, de acordo com o PEPI e desenvolverá os canais de comunicação e envolvimento já estabelecidos com as partes interessadas. Em particular, o Mutuário solicitará comentários das partes interessadas sobre o desempenho ambiental e social do projeto, bem como sobre a implementação das medidas de mitigação no PCAS.

25. Em caso de modificações significativas no projeto que resultem em riscos e impactos adicionais, especialmente quando estes possam ter impacto nas partes afetadas pelo projeto, o Mutuário fornecerá informações sobre tais riscos e impactos e consultará as partes afetadas pelo projeto quanto à forma como esses riscos e impactos serão mitigados. O Mutuário divulgará um PCAS atualizado, definindo quaisquer medidas de mitigação adicionais.

**NO24.1.** O *feedback* contínuo das partes interessadas é útil para monitorar riscos e impactos e para avaliar a eficácia das medidas destinadas a mitigar riscos e impactos ambientais e sociais. Consultas também podem ser usadas para avaliar se os requisitos do PCAS relativos a medidas de mitigação foram cumpridos, se surgiram questões adicionais e como elas são abordadas.

## C. Mecanismo de queixa

26. O Mutuário responderá às perguntas e queixas das partes afetadas pelo projeto relacionadas com o desempenho ambiental e social do projeto de maneira oportuna. Para esse fim, o Mutuário proporá e implementará um mecanismo de queixa<sup>9</sup> para receber e facilitar a resolução de tais dúvidas e queixas.

Nota de Rodapé 9. O mecanismo de queixa a ser fornecido de acordo com esta NAS pode ser utilizado como mecanismo de queixa necessário de acordo com outras NAS (consulte as NAS 5 e 7). No entanto, o mecanismo de queixa para os trabalhadores do projeto exigido pela NAS2 deve ser fornecido de forma independente.

**NO26.1.** Um mecanismo de queixa é um sistema, processo ou procedimento acessível e inclusivo que recebe e atua sobre reclamações e sugestões de melhoria em tempo útil e facilita a resolução de preocupações e queixas decorrentes de um projeto. Um mecanismo de queixa efetivo fornece às partes afetadas pelo projeto uma reparação e ajuda a solucionar problemas em um estágio inicial.

27. O mecanismo de queixa será proporcional aos possíveis riscos e impactos do projeto e será acessível e inclusivo. Quando viável e apropriado para o projeto, o mecanismo de queixa utilizará mecanismos formais ou informais existentes, que serão suplementados conforme necessário com disposições específicas para o projeto. No anexo 1, são definidos mais requisitos sobre os mecanismos de queixas.

- (a) O mecanismo de queixa deverá resolver as preocupações de modo rápido e eficaz, de uma forma transparente que seja culturalmente adequada e acessível a todas as partes afetadas pelo projeto, sem custos ou retaliações. O mecanismo, processo ou procedimento não impedirá o acesso a recursos judiciais ou administrativos. O Mutuário informará as comunidades afetadas pelo projeto sobre o processo de queixas durante as suas atividades de envolvimento com a comunidade, e colocará à disposição pública um registro para documentar as respostas a todas as queixas recebidas;
- (b) a gestão das queixas será realizada de maneira culturalmente adequada e será discreta, objetiva, sensível e receptiva às necessidades e preocupações das comunidades afetadas pelo projeto. O mecanismo também permitirá que sejam consideradas e resolvidas denúncias anônimas.

**NO27.1.** Um mecanismo de queixa é elaborado com base no entendimento das questões que provavelmente serão objeto de preocupações e queixas. A concepção e dimensão apropriadas do mecanismo de queixa são específicos do projeto. A concepção depende de fatores como contexto, dimensão e âmbito do projeto; o número de beneficiários do projeto; capacidade; atitudes culturais em relação a queixas de hospedagem; recursos humanos e financeiros disponíveis; e restrições tecnológicas. Mecanismos formais e/ou informais existentes identificados como parte da avaliação ambiental e social sob a NAS1 podem ser usados, desde que sejam considerados adequados para os propósitos do projeto e, quando necessário, possam ser complementados com acordos específicos do projeto. Em alguns casos, pode ser rentável e sustentável construir e aperfeiçoar esses mecanismos formais ou informais de reparação de queixas.

**NO27.2.** Um mecanismo de queixa é estabelecido o mais cedo possível no desenvolvimento de projetos e apoiado por recursos humanos e financeiros apropriados. O mecanismo fornece locais e formas específicas pelas quais as queixas seriam recebidas e os meios pelos quais elas podem ser submetidas (por exemplo, correio, mensagem de texto, e-mail, *site*, telefone, caixa de sugestões/reclamações, formulário de reclamações); especifica uma pessoa, um escritório ou uma instituição responsável pelo processamento de queixas; e estabelece cronogramas para processar uma queixa e um processo para registrar e monitorar queixas. Mecanismos de queixa para projetos maiores ou mais complexos podem ter vários locais, meios e métodos para receber, processar e monitorar queixas, uma equipe adequada e um processo de apelação.

**NO27.3.** Para tornar mecanismos de queixa acessíveis a todas as partes interessadas, é útil fazer procedimentos para enviar reclamações de forma simples e fácil de entender; anunciá-los publicamente e amplamente através de jornais, transmissões de rádio ou outros canais acessíveis e apropriados; e indicar os horizontes temporais estimados para confirmação, resposta e resolução. O mecanismo de queixa é gratuito para as partes interessadas. A acessibilidade para indivíduos ou grupos desfavorecidos ou vulneráveis é importante, assim como documentar as queixas recebidas e as respostas fornecidas.

**NO27.4.** As ações tomadas sobre as queixas ou sugestões devem ser informadas e equilibradas. O prazo para a resolução de queixas depende de fatores como a urgência da queixa; necessidade de pesquisa, investigação, consulta e financiamento; e capacidade. O mecanismo de queixa define prazos indicativos para reconhecimento, respostas intermediárias e, quando possível, resolução final de queixas. Algumas queixas podem exigir coordenação entre vários departamentos/agências, muitas vezes fora do controle do projeto, ou exigem uma investigação detalhada. Tais queixas podem levar mais tempo para serem resolvidas, e isso deve ser comunicado às partes envolvidas quando se reconhece o recebimento das reclamações. Os documentos de instrução necessários para obter a resolução fazem parte dos arquivos relacionados à queixa/*feedback*.

**NO27.5.** Os mecanismos de queixa devem exigir que todas as reclamações sejam tratadas de forma confidencial, imparcial, objetiva e em tempo útil. Nos países em que a apresentação de reclamações anônimas não é permitida, é importante garantir a confidencialidade; nesses casos, o Mutuário poderá considerar a contratação de entidades terceiras para facilitar a apresentação de queixas. Os usuários de um mecanismo de queixa não podem ficar sujeitos a retaliação, abuso ou qualquer tipo de discriminação. Espera-se que o Mutuário aborde alegações de retaliação, abuso ou discriminação e tome as medidas corretivas apropriadas.

## D. Capacidade e envolvimento organizacional

28. O Mutuário definirá funções, responsabilidades e autoridades claras, bem como designará funcionários específicos para serem responsáveis pela execução e acompanhamento das atividades de envolvimento das partes interessadas e do cumprimento desta NAS.

**NO28.1.** O Mutuário deve designar pessoal qualificado para projetar, implementar e monitorar as atividades de envolvimento das partes interessadas e, se necessário, considerar a suplementação da equipe com assistência especializada externa. O número de funcionários deve ser proporcional à natureza do projeto e aos tipos e níveis de riscos e impactos previstos.

# ANEXO 1: Mecanismo de queixa

1. O âmbito, a dimensão e o tipo de mecanismo de queixa será proporcional à natureza e à dimensão dos possíveis riscos e impactos do projeto.

2. O mecanismo de queixa incluirá:

- (a) meios diferentes pelos quais os usuários poderão enviar as suas queixas, incluindo, entre outros, submissão presencial, por telefone, por mensagem de texto, por correio, por e-mail ou por meio do *site*;
- (b) um registro onde as queixas serão registradas por escrito e mantidas como uma base de dados;
- (c) procedimentos anunciados publicamente, estabelecendo o prazo para a confirmação de recebimento, resposta e resolução das queixas dos reclamantes;
- (d) transparência em relação ao procedimento de queixas, à estrutura vigente e aos encarregados por tomar as decisões;
- (e) um procedimento de recurso (incluindo o sistema judiciário nacional) a que os reclamantes insatisfeitos podem recorrer quando não tiver sido alcançada uma resolução para a queixa.

3. O Mutuário poderá oferecer mediação como uma opção para os que não estejam satisfeitos com a resolução proposta.

# Referências

Há vários recursos que podem ser úteis para um Mutuário ao abordar a aplicação do QAS. Os recursos listados abaixo são referências que podem auxiliar o Mutuário na implementação dos requisitos do QAS. Os recursos listados aqui não representam necessariamente as opiniões do Banco Mundial.

## *Grupo Banco Mundial: Envolvimento das partes interessadas e consultas*

International Finance Corporation. 2007. "Stakeholder Engagement: A Good Practice Handbook for Companies doing Business in Emerging Markets". Washington, DC: International Finance Corporation. [https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/938f1a0048855805beacfe6a6515bb18/IFC\\_StakeholderEngagement.pdf?MOD=AJPERES](https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/938f1a0048855805beacfe6a6515bb18/IFC_StakeholderEngagement.pdf?MOD=AJPERES)

World Bank. 1999. "Public Consultation in the EA Process: A Strategic Approach. Environmental Assessment Sourcebook Update". Washington, DC: World Bank. <http://siteresources.worldbank.org/INTSAFEPOL/1142947-1118039086869/20526299/Update26PublicConsultationInTheEAPProcessAstrategicApproachMay1999.pdf>

———. 2007. "Consultations with Civil Society." World Bank, Washington, DC. [http://siteresources.worldbank.org/CSO/Resources/ConsultationsSourcebook\\_Feb2007.pdf](http://siteresources.worldbank.org/CSO/Resources/ConsultationsSourcebook_Feb2007.pdf)

———. 2009. "Guidance Note on Bank Multi-Stakeholder Engagement." World Bank, Washington, DC. <http://documents.worldbank.org/curated/en/319671468336604958/pdf/492200BR0SecM2101Official0Use0Only1.pdf>

———. 2011. "Stakeholder Consultations in Investment Operations. Guidance Note." World Bank, Washington, DC. <http://documents.worldbank.org/curated/en/830941468323985308/pdf/671210WP00PUBL0ultations0Note0web20.pdf>

World Bank Group. 2013. "Consultation Guidelines." World Bank, Washington, DC. [http://consultations.worldbank.org/Data/hub/files/documents/world\\_bank\\_consultation\\_guidelines\\_oct\\_2013\\_0.pdf](http://consultations.worldbank.org/Data/hub/files/documents/world_bank_consultation_guidelines_oct_2013_0.pdf)

## **Reparação da queixa**

International Finance Corporation. 2009. "Addressing Grievances from Project-Affected Communities." Good Practice Note Number 7. International Finance Corporation, Washington, DC. [https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/topics\\_ext\\_content/ifc\\_external\\_corporate\\_site/sustainability-at-ifc/publications/publications\\_gpn\\_grievances](https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/topics_ext_content/ifc_external_corporate_site/sustainability-at-ifc/publications/publications_gpn_grievances)

Post, David, and Sanjay Agarwal. 2011. "HOW-TO NOTES Feedback Matters: Designing Effective Grievance Redress Mechanisms for Bank-Financed Projects. Part 2: The Practice of Grievance Redress." Social Development HOW-TO Series. World Bank, Washington, DC. <http://documents.worldbank.org/curated/en/658351468316439488/The-practice-of-grievance-redress>

World Bank. 2014. "The World Bank's Approach to Grievance Redress in Projects." World Bank, Washington, DC. <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/20119>

## *Referências adicionais*

### **Envolvimento das partes interessadas e consultas**

Inter-American Development Bank. 2019. "Meaningful Stakeholder Engagement: A Joint Publication of the MFI Working Group on Environmental and Social Standards." Inter-American Development Bank, Washington, DC. <http://dx.doi.org/10.18235/0001990>

———. 2017. "Meaningful Stakeholder Consultation." Inter-American Development Bank, Washington, DC. <http://dx.doi.org/10.18235/0000776>

European Investment Bank. 2013. "Environmental and Social Handbook." European Investment Bank, Luxembourg. [https://www.eib.org/attachments/strategies/environmental\\_and\\_social\\_practices\\_handbook\\_en.pdf](https://www.eib.org/attachments/strategies/environmental_and_social_practices_handbook_en.pdf)

United Nations Environment Program. 2005. "From Words to Action: The Stakeholder Engagement Manual – Volume 2: The Practitioner's Handbook on Stakeholder Engagement". Nairobi: United Nations Environment Program. <http://stakeholderresearch.com/wp-content/uploads/sra-2005-words-to-action-stakeholder-engagement-02.pdf>

#### **Plano de envolvimento das partes interessadas**

AccountAbility. 2015. "AA1000 Stakeholder Engagement Standard." [https://www.accountability.org/wp-content/uploads/2016/10/AA1000SES\\_2015.pdf](https://www.accountability.org/wp-content/uploads/2016/10/AA1000SES_2015.pdf)

#### **Análise das partes interessadas**

Schmeer, Kammi. 1999. "Stakeholder Analysis Guidelines." PHR, Abt Associates, Bethesda, MD. <http://documents.worldbank.org/curated/en/319671468336604958/pdf/492200BR0SecM2101Official0Use0Only1.pdf>

#### **Acessibilidade**

World Intellectual Property Organization. 2016. "Marrakesh Treaty to Improve Access to Published Works for Persons who are Blind, Visually Impaired or otherwise Print Disabled." World Intellectual Property Organization, Geneva. [http://www.wipo.int/edocs/mdocs/govbody/en/mvt\\_a\\_1/mvt\\_a\\_1\\_3.pdf](http://www.wipo.int/edocs/mdocs/govbody/en/mvt_a_1/mvt_a_1_3.pdf)