

## MECANISMO DE RECLAMAÇÕES E REIVINDICAÇÕES

### GERENCIAMENTO INTEGRADO DO PROJETO DA BACIA DO RIO PUTUMAYO-IÇÁ

#### AGÊNCIA EXECUTORA REGIONAL Sociedade de Conservação da Vida Selvagem - WCS

Para tratar de dúvidas, preocupações, reclamações, , questionamentos, recomendações, receber elogios, etc., que possam surgir na implementação do Projeto "Gestão Integrada da Bacia Hidrográfica do Rio Putumayo-Içá", existe um Mecanismo de Atendimento a Queixas e Reclamações - MAQR, destinado a fortalecer a participação direta das partes interessadas.

[MAQR - Bacia do Putumayo-Içá \(cuencaputumayoica.com\)](http://cuencaputumayoica.com)

O MAQR também vincula o WCS e os próprios Mecanismos Globais de Reparação de Queixas do BM e sua implementação é concebida como um processo de melhoria que será aperfeiçoado durante a implementação do Projeto. A esse respeito, o objetivo do MAQR é fornecer um mecanismo para que indivíduos, organizações, instituições governamentais e/ou comunidades afetadas, e outros com conhecimento das circunstâncias, apresentem, de boa-fé, observações sobre os impactos do Projeto; fornecendo uma estrutura para garantir que dúvidas, preocupações, reclamações, perguntas, recomendações, recebimento de elogios, etc. sejam abordados, respondidos e documentados de maneira justa e oportuna. O acima exposto também permitirá a obtenção de insumos para melhorar a implementação e os resultados do Projeto e para evitar conflitos, abordando reclamações e sugestões em tempo hábil, sempre agindo de acordo com os seguintes princípios:

- Liberdade de expressão,
- Respeito à cosmovisão dos povos indígenas,
- Transparência, confidencialidade e acessibilidade, fortalecendo as rotas de participação das partes interessadas e fornecendo informações publicamente acessíveis sobre as questões abordadas pelo MAQR,
- Legitimidade, fornecimento de segurança e fortalecimento da governança,
- Equidade, com ênfase em grupos vulneráveis com menos oportunidades, como povos indígenas e afrodescendentes, mulheres, jovens, entre outros.

Para os fins do MAQR, uma queixa e uma reclamação devem ser entendidas como uma apresentação de boa-fé de uma reclamação sobre o Projeto e suas atividades, que há motivos razoáveis para acreditar que esteja contribuindo ou causando abusos de direitos humanos ou violações dos direitos humanos de indivíduos ou comunidades. É importante observar que elas podem ser feitas de forma anônima, e informações não públicas, sensíveis e/ou pessoalmente identificáveis serão tratadas como confidenciais na medida do possível, dependendo das circunstâncias. Nos casos em que a apresentação de uma reclamação e denúncia envolver risco para o denunciante, a WCS responderá de forma a proteger sua privacidade e garantir a confidencialidade das informações fornecidas, ao mesmo tempo em que permite a reparação adequada de quaisquer denúncias apresentadas. Em determinadas circunstâncias, a WCS pode ser legalmente obrigada a divulgar informações fornecidas de acordo com o MAQR.

Para iniciar o processo, estarão disponíveis os seguintes canais de acesso, que serão socializados entre as partes interessadas:

- (i) recepção pessoa a pessoa, por meio dos líderes e representantes das organizações e sistemas de governança dos próprios povos indígenas, comunidades locais, que, por sua vez, apresentarão o caso a um membro da Unidade de Gerenciamento de Projetos (PMU) e/ou a um membro das instituições envolvidas na implementação das atividades, contribuindo assim para um feedback ajustado.

à cultura e aos costumes dos povos indígenas e afrodescendentes para a resolução de divergências. Nesse ponto, é importante destacar que os líderes e representantes serão treinados e vinculados ao funcionamento do MAQR,

(ii) apresentação de queixas e reclamações por escrito pelo e-mail [contacto@cuencaputumayoica.com](mailto:contacto@cuencaputumayoica.com) e/ou pelos sites do Projeto e das entidades parceiras que fazem parte da implementação das atividades do projeto. O site do projeto terá uma guia chamada "MAQR", que hospedará um formulário para qualquer parte interessada inserir suas queixas e reclamações. Uma vez inseridas, será gerada uma resposta automática confirmando o recebimento da solicitação, gerando um número de arquivo e informando que uma resposta será fornecida em um período não superior a 15 dias úteis. Esse mecanismo também permitirá que a identidade dos indivíduos seja protegida, pois não é obrigatório preencher os campos de nome, carteira de identidade e local.

(iii) por telefone, para as linhas estabelecidas para esse fim e que podem ser encontradas em a guia "CONTATE-NOS" no site do Projeto.

[Bacia do Putumayo-Içá - WCS \(\[cuencaputumayoica.com\]\(http://cuencaputumayoica.com\)\) Entre em contato conosco - Bacia do Putumayo-Içá \(\[cuencaputumayoica.com\]\(http://cuencaputumayoica.com\)\)](#)

Para que seja possível realizar a respectiva investigação e gerar uma resposta adequada de forma personalizada, as seguintes informações devem estar disponíveis:

- Nome(s), afiliação(ões), endereço(s) e outras informações de contato da(s) pessoa(s) que fez(aram) a reclamação e queixa e/ou de seu(s) representante(s). Os representantes devem identificar a(s) pessoa(s) em nome da(s) qual(is) a queixa e reclamação foi registrada e fornecer evidências de sua autoridade para representar essa(s) pessoa(s). **Em qualquer caso, reitera-se que o denunciante pode permanecer anônimo.** No entanto, é importante observar que a denúncia anônima pode limitar a capacidade das entidades parceiras de investigar e responder adequadamente à denúncia e à queixa.
- Uma descrição dos fatos, circunstâncias e eventos específicos que deram origem à reclamação e à queixa: local, data, hora, nomes e descrições das pessoas envolvidas, declarações feitas, incluindo citações exatas sempre que possível, ações observadas ou testemunhadas e nomes ou descrições de quaisquer testemunhas. Quanto mais específicas e detalhadas forem as informações fornecidas, mais completa e eficaz será a investigação e a resposta.
- Uma explicação do dano sofrido e de como os direitos de um indivíduo ou comunidade foram violados. O relator de uma reclamação ou queixa pode fazer referência a códigos de conduta, padrões, políticas ou outras estruturas relevantes para o caso e, quando aplicável, deve descrever quaisquer esforços para resolver o caso por meio de outros mecanismos de reparação disponíveis.
- Uma descrição do reparo solicitado, quando relevante ou apropriado.

Assim que um caso é recebido, ele é encaminhado à PMU, que desenvolverá um plano de revisão adequado ao local, à natureza, à gravidade e à complexidade da reclamação e da queixa. Esse plano definirá o processo de investigação e resposta, incluindo as seguintes etapas (Figura 1):

- i. Investigação: todas as reclamações e queixas serão classificadas em duas grandes categorias: "Corresponde ao Projeto Putumayo-Içá" ou "Não corresponde ao Projeto Putumayo-Içá",

Essa classificação é de responsabilidade da PMU, chefiada pelo Gerente de Projeto e pelo Coordenador de Padrões Ambientais e Sociais. Os casos classificados como "Correspondem" serão reclassificados nas seguintes categorias, de acordo com sua natureza:

- Solicitação de informações: refere-se a abordagens que levantam questões sobre responsabilidades ou datas de implementação de atividades,
- Compromissos assumidos pelo Projeto, referentes à aplicação dos protocolos ou planos estabelecidos para a implementação das diferentes atividades do Projeto, tais como Workshops, Treinamento, Assistência Técnica, Atividades de Intervenção, Monitoramento e Acompanhamento.
- Conformidade do projeto com os Planos de Salvaguardas e a Estrutura de Gestão Ambiental e Social,
- Desempenho institucional, que reúne todas as sugestões recebidas em relação ao desempenho das instituições parceiras do Projeto.

Por outro lado, as reivindicações que forem consideradas falsas, frívolas ou apresentadas com intenção maliciosa serão classificadas como "Não Aplicável" e serão rejeitadas e excluídas de outras considerações, e as partes envolvidas serão notificadas da determinação feita, levando ao respectivo encerramento do caso. A investigação pode incluir entrevistas com o pessoal do Projeto, testemunhas e pessoas afetadas (na medida do possível e apropriado), análise da documentação relevante e outros materiais, tirar fotografias e outras coletas de informações para determinar a base factual do caso.

ii. Documentação: todos os casos processados de acordo com o MAQR serão documentados e rastreados. Os resultados da investigação e quaisquer recomendações para resolução ou ação corretiva serão documentados por escrito.

iii. Comunicação: o denunciante será notificado de que a reclamação foi recebida, e um ponto de contato será identificado. Na conclusão da investigação, os resultados da investigação e as ações relevantes serão comunicados por meio dos mecanismos de resposta relatados pela parte denunciante.

iv. Monitoramento: se recomendado no relatório de investigação do caso, a WCS monitorará a implementação das ações corretivas tomadas e documentará o progresso.

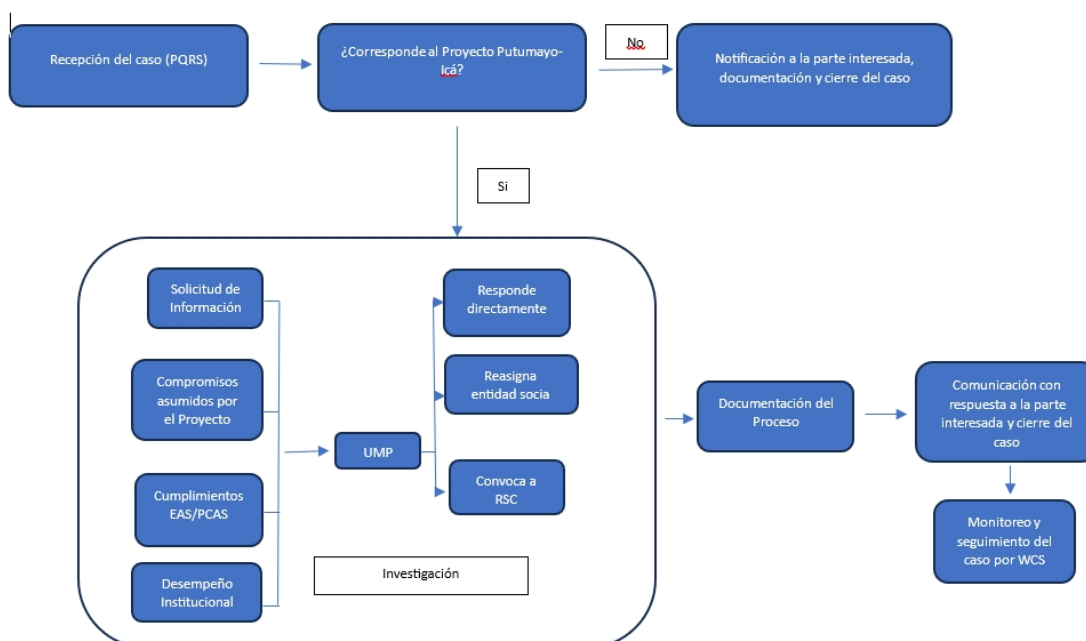


Figura 1: Diagrama de análise, resposta e encerramento de queixas e reclamações recebidas no MAQR do Projeto Putumayo-Içá.

Para qualquer reclamação apresentada, a resposta não deverá exceder 15 dias úteis. Em caso de atraso, as partes envolvidas serão notificadas, explicando os motivos do atraso e o prazo para resposta.

De acordo com a natureza do caso, a UMP avaliará a viabilidade de e diretamente. Se necessário, a UMP poderá recorrer a entidades parceiras para complementar a resposta a uma reclamação e reivindicação ou reatribuí-la diretamente, sendo, neste último caso, responsabilidade da entidade parceira assumir o processo e dar a respectiva resposta dentro dos prazos definidos, sempre informando a UMP. Por outro lado, se a gravidade do caso assim o justificar, o Diretor do Projeto e o Coordenador de Padrões Ambientais e Sociais poderão convocar uma reunião extraordinária do Comitê Diretivo Regional, à qual deverá ser apresentada toda a documentação necessária para subsidiar a tomada de decisão.

Os graus e tipos de PQRS de acordo com o mecanismo WCS usado para este projeto são descritos abaixo.

Tabela 1. Graus e tipos de PQRS no MAQR do Projeto Putumayo-Içá.

Categoria	Tipo
0	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comentários positivos - Sugestões/Ideias - Solicitação de informações</li> <li>Comentários ou informações positivas sobre o projeto, sua equipe ou atividades.</li> <li>Sugestões ou ideias que não são necessariamente o resultado de reclamações ou insatisfação com os programas.</li> <li>Solicitações de informações relevantes para a programação do site.</li> </ul> <p><b>EXEMPLOS:</b> Um membro da comunidade sugere que o Projeto patrocine um dia de mercado local, uma mulher pergunta sobre as oportunidades de emprego disponíveis no momento, um grupo da comunidade expressa apreço pelas melhorias resultantes de um projeto recente.</p>

1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitação de assistência</li> <li>Solicitação de suporte ou assistência que não seja na forma de uma reclamação sobre a equipe ou programação da WCS/site.</li> </ul> <p><u>EXEMPLOS:</u> Apoio em um enterro, solicitação de ajuda para pagar o transporte para o hospital.</p>
2	<p><b><u>SEM RISCO/NÃO SENSÍVEL</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Expressa insatisfação menor com - regulamentos ou atividades/local do programa WCS</li> <li>Reclamações que expressam insatisfação ou mal-entendidos sobre as normas da WCS/ atividades do site ou do programa.</li> <li>Não relacionado à má conduta da equipe.</li> </ul> <p><u>EXEMPLOS:</u> Atrasos na implementação do projeto, um membro da comunidade relata que recebeu uma galinha/saco de arroz/etc. a menos do que o esperado, membros da comunidade expressam que as áreas de caça são ineficazes.</p>
3	<p><b><u>RISCO BAIXO A MÉDIO/SENSÍVEL</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Expressa forte insatisfação com os regulamentos da WCS/local ou atividades do programa, ou ação/inação da equipe da WCS/local ou pessoal associado.</li> <li>Sugestões sobre atividades ilegais</li> <li>Reclamações que indiquem má implementação ou conscientização do projeto, erros de inclusão/exclusão, abuso verbal, intimidação ou acusações de favoritismo por parte da WCS/funcionários do local e/ou funcionários associados, ações ou omissões da equipe que indiquem má conduta, mas que não resultem em riscos graves à segurança.</li> </ul> <p><u>EXEMPLOS:</u> Implementação deficiente do FPIC, indivíduos ou comunidades que desejam interromper sua participação em um programa/atividade, exclusão injusta, denúncia de atividade ilegal que não envolva a equipe ou parceiros da WCS/local.</p>
4	<p><b><u>RISCO MÉDIO A ALTO/SENSÍVEL</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reclamações ou alegações relacionadas à ação ou inação da equipe da WCS/centro ou da equipe associada envolvendo abuso de fundos, abuso verbal ou assédio sexual verbal, corrupção, relacionamentos inadequados, atividades ilegais, comportamento ameaçador (físico, psicológico, emocional).</li> <li>Reclamações que sugerem que a equipe do WCS/centro ou equipe associada está envolvida em atividades ilegais, relações inadequadas entre a equipe do WCS/centro e membros da comunidade, subornos monetários, uso indevido de fundos do programa.</li> </ul>
5	<p><b><u>ALTO RISCO / ALTA SENSIBILIDADE</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Supostas violações de direitos humanos cometidas pelo pessoal ou parceiros da WCS/instalação, incluindo exploração e abuso sexual, abuso infantil, tráfico de pessoas, violência extrema, ações ou inações que resultem em morte, morte ou ferimentos graves como resultado de atividades operacionais.</li> <li>Alegações contra da WCS/centro e pessoal associado de exploração e abuso sexual, abuso infantil, abuso de adultos vulneráveis, discriminação (raça, sexo, gênero, deficiência, idioma, religião, etc.), violência extrema, tráfico humano, crimes de guerra*, crimes contra a humanidade.</li> </ul> <p><u>EXEMPLOS:</u> solicitação de favores sexuais em troca de ajuda, estupro e/ou violência física, violência que resulte em morte ou morte como consequência de má conduta,</p>

ação ou omissão do pessoal, membro da milícia morto em decorrência de operações dos guardas florestais.

Abaixo está o fluxograma rota para o recebimento, resolução e comunicação do Mecanismo de Reclamações e Reclamações.



Figura 2. Rota do Mecanismo de Reclamações e Queixas recebidas no MAQR do Projeto Putumayo-Içá.

A Figura 2 apresenta a rota do mecanismo de reclamações e queixas.

- Formas de apresentação do PQR: Há várias formas de apresentar dúvidas, preocupações, reclamações, perguntas, questionamentos, recomendações, receber elogios, etc., podendo ser feito verbalmente, por escrito, por vídeo, fotografia, áudio, e-mail, diretamente no site do Projeto, voz a voz, etc. Uma vez recebidas, e dependendo do formulário, o Coordenador de Padrões Ambientais e Sociais do Projeto as transcreve para o formato Kobo para que sejam registradas no sistema e possam ser acompanhadas.
- Transferência automática para o ASANA: Depois de ter as dúvidas, preocupações, reclamações, perguntas, recomendações, receber elogios, etc., elas são automaticamente transferidas para o sistema ASANA, em um tempo não superior a 24 horas, e o Coordenador de Padrões Ambientais e Sociais do Projeto recebe a notificação por e-mail.
- Notificação automática com base na categoria: Uma vez que o Coordenador de Padrões Ambientais e Sociais do Projeto recebe a notificação por correio, ele entra no sistema ASANA e, de acordo com os critérios do mecanismo, os apoios e outras evidências, uma categoria é concedida (veja a tabela 1) para as dúvidas, preocupações, reclamações, perguntas, recomendações, recebimento de felicitações, etc., nesse momento e de acordo com a categoria concedida, os diferentes níveis, diretor regional, diretores de país, comitê de direção regional, entidades parceiras, são direcionados para criar a resposta.



- Para as categorias 0,1,2, o comitê diretor regional do Projeto, os diretores nacionais da WCS e o diretor regional da WCS AAO não são notificados. A resposta é dada pela Unidade de Gerenciamento de Projetos (PMU).
- As categorias 3,4,5 que apresentam algum tipo de risco são notificadas ao comitê diretor regional do Projeto, ao diretor nacional da WCS envolvido, ao diretor regional da AAO da WCS e, no caso de um caso grave, ao diretor jurídico e ao diretor global de direitos humanos e comunidades da WCS.

Por fim, é importante destacar que a UGP documentará todo o processo de dúvidas, preocupações, reclamações, perguntas, recomendações, recebimento de congratulações, etc., gerando o respectivo relatório para o Comitê Diretor Regional e consolidando as informações nos relatórios semestrais enviados ao BM.

De qualquer forma, as comunidades e os indivíduos que se sentirem afetados adversamente por um projeto apoiado pelo Banco Mundial também podem apresentar suas reclamações diretamente ao Banco por meio do Serviço de Reparação de Reclamações pelos seguintes canais:

- Por e-mail: [grievances@worldbank.org](mailto:grievances@worldbank.org)
- Por fax: +1.202.614.7313
- Por correio: Banco Mundial, Grievance Redress Service, MSN MC10-1018, 1818 H Street Northwest, Washington, DC 20433, EUA.