



Membros da comunidade Batwa, Mgahinga Gorilla National Park, Uganda. Fotografia de Jason Houston para a USAID.

MECANISMO DE RECLAMAÇÃO E RECURSO PARA AS ACTIVIDADES DAS ÁREAS PROTEGIDAS DA USAID:

Directrizes e Princípios Para a Concepção e Integração

Março de 2022

CONTEÚDO

Prefácio	ii
Introdução.....	1
Relação Destas Directrizes com as Adjudicações USAID	2
Considerações sobre Parques Nacionais e Outras Áreas Protegidas	3
Que Factores Devem ser Tidos em Conta?	3
Princípios de um GRM a Nível de Actividade ou de Projecto da USAID	4
Quais São os Princípios de um GRM?	4
Um GRM a Nível de Actividade ou de Projecto ao Longo do Ciclo do Programa.....	7
Implementação de um GRM a Nível de Actividade ou de Projecto.....	8
Quais são os Componentes de um GRM a Nível de Actividade ou de Projecto?.....	8
Mitigação e Monitoração no Âmbito de um GRM a Nível de Actividade ou de Projecto.....	9
Funções no Âmbito de um GRM a Nível de Actividade ou de Projecto	10
Qual é o Papel da USAID?.....	10
Qual é o Papel do Parceiro de Implementação?	10
Recursos.....	12

PREFÁCIO

A partir do AF20, as Declarações Explicativas Conjuntas ou Declaração dos Responsáveis que acompanha a Lei das Apropriações começou a direcionar a Agência dos EUA para o Desenvolvimento Internacional (USAID) para incorporar vários novos requisitos, conforme aplicável, nos contratos e adjudicações de assistência para programação em parques nacionais e outras áreas protegidas. A USAID interpela os parques e áreas protegidas para incluírem todas as seis [categorias da União Internacional para a Conservação da Natureza \(UICN\) para parques e áreas protegidas](#).

1. Reserva Natural Estrita/Área Selvagem
2. Parque Nacional
3. Monumento ou Característica Nacional
4. Área de Gestão Específica do Habitat
5. Paisagem Protegida/ Paisagem Marítima Protegida
6. Área Protegida com Utilização Sustentável dos Recursos Naturais

Este documento, juntamente com vários outros, foi elaborado para fornecer orientação às Missões e outras unidades operacionais da USAID para o cumprimento da directiva do Congresso dos Estados Unidos. Os quatro requisitos enumerados na Declaração dos Responsáveis são apresentados abaixo:

1. As informações que detalhem o projecto proposto e os seus potenciais impactos serão partilhadas com as comunidades locais e o consentimento livre, prévio e informado das comunidades indígenas afectadas será obtido em conformidade com as normas internacionais;
2. Os potenciais impactos do projecto proposto para as reivindicações de terras ou de recursos existentes pelas comunidades locais ou povos indígenas afectados serão considerados e abordados em qualquer plano de gestão;
3. Quaisquer guardas ecológicos, os guardas-florestais e outro pessoal autorizado a proteger a biodiversidade serão devidamente treinados e monitorados;
4. Existirão mecanismos eficazes de reclamação e reparação para as vítimas de violações dos direitos humanos e de outras condutas impróprias.

INTRODUÇÃO

Este documento disponibiliza princípios a ter em conta na elaboração de um Mecanismo de Reclamação e Reparação (Grievance and Redress Mechanism, ou GRM) ao nível da actividade ou do projecto de um parceiro de implementação da USAID em parques nacionais e outras áreas protegidas.

Para a USAID, os GRMs a nível de actividade ou de projecto desempenham um papel importante no compromisso da Agência para com o envolvimento significativo das partes interessadas e na convicção de que a tomada de decisões informadas conduz a acções melhores e mais sustentáveis. A exigência de um GRM ao nível da actividade ou do projecto reflecte não só uma directiva do Congresso dos Estados Unidos, mas também a convicção da USAID de que as actividades e os projectos necessitam e beneficiam de formas significativas para que as comunidades afectadas pelo projecto possam manifestar quaisquer preocupações que tenham ou receiem vir a ter. Para cumprir os requisitos da Declaração Explicativa Conjunta ou Declaração dos Responsáveis que vigora no AF2020 e que acompanham a Lei das Dotações¹), todas as adjudicações da USAID relativas a parques nacionais e outras áreas protegidas devem exigir um GRM.

A USAID reconhece o papel importante que um GRM desempenha em todo o ciclo de vida do projecto e no âmbito do envolvimento das partes interessadas. Um GRM é uma ferramenta e um processo transparente que permite aos membros da comunidade afectados pelo projecto (pessoas singulares ou os seus representantes autorizados) apresentar reclamações ambientais e sociais (incluindo queixas económicas) causadas por projectos ou actividades da USAID ao parceiro de implementação ou a uma organização terceira. Por outras palavras, um GRM é um mecanismo para os parceiros de implementação receberem, avaliarem e resolverem queixas relacionadas com uma determinada actividade ou projecto activo. Ter um processo como um GRM ao nível da actividade ou do projecto, através do qual os membros da comunidade afectados pelo projecto ou os seus representantes autorizados podem comunicar danos ambientais e sociais (incluindo económicos), reais ou potenciais, ajuda a USAID e os seus parceiros de implementação a compreender melhor como os impactos são percebidos e sentidos localmente e a abordá-los de uma forma contextualmente apropriada. Essa maior compreensão e conhecimento conduzem, por sua vez, a um melhor planeamento. Esta abordagem não só segue fortemente os princípios de "não prejudicar", como também conduz, em última análise, a uma programação e implementação mais sólidas e eficazes. Os GRMs ao nível da actividade ou do projecto criam confiança e devem ser parte integrante da forma como o trabalho de desenvolvimento internacional da USAID é implementado nos parques nacionais e noutras áreas protegidas.² Um GRM também serve para identificar potenciais questões no início da actividade ou do projecto.

Este documento de orientação foi especificamente concebido tendo em conta os requisitos especiais para a concessão de adjudicações da Agência em parques nacionais e outras áreas protegidas. As boas práticas e os princípios descritos podem, no entanto, ser amplamente aplicáveis a outros sectores da programação da USAID.

¹ Parques Nacionais e Áreas Protegidas. "Em vez do requisito previsto nesta rubrica no relatório do Senado, os fundos disponibilizados para parques nacionais e áreas protegidas só devem ser disponibilizados se os acordos para a atribuição de fundos entre os parceiros de implementação e o Departamento de Estado e a USAID incluírem disposições que exijam que... (4) existam mecanismos eficazes de reclamação e reparação para as vítimas de violações dos direitos humanos e outras más condutas." Declaração Explicativa Conjunta à Declaração dos Responsáveis do AF 2020, pág. 61.

² A USAID define os parques terrestres e aquáticos e as áreas protegidas como incluindo as seis categorias de áreas protegidas da União Internacional para a Conservação da Natureza. É favor consultar <https://www.iucn.org/theme/protected-areas/about/protected-area-categories>.

O presente documento tem por objectivo:

- Fornecer os princípios da USAID sobre GRMs.
- Resumir as expectativas relativas aos GRMs ao longo do ciclo de vida do programa.
- Apresentar uma abordagem que os parceiros de implementação possam contextualizar para pôr em prática um GRM.
- Descrever os procedimentos de atenuação, resolução e monitoração relacionados com os GRM.
- Delinear as funções do pessoal dos parceiros de implementação e da USAID relativamente às GRMs.

Este documento fornece uma perspectiva geral dos princípios que devem ser tidos em conta ao estabelecer um GRM ao nível da actividade ou do projecto. O contexto do país, a concepção e os objectivos das actividades da USAID são muito variados. Consequentemente, existem inúmeras formas de estabelecer um GRM ao nível da actividade ou do projecto. A USAID acolhe com agrado as variantes e inovações específicas das actividades, do projectos e dos contextos para os GRMs.

RELAÇÃO DESTAS DIRECTRIZES COM AS ADJUDICAÇÕES USAID

Este documento foi redigido para fornecer um guia de trabalho aos gestores de actividades da USAID, aos Representantes dos Responsáveis por Contratos e Acordos (CORs/AORs) e aos parceiros de implementação, conforme aplicável. As informações aqui contidas reflectem boas práticas e destinam-se a funcionar como documento de referência e auxiliar de trabalho para se projectar e implementar actividades em parques e outras áreas protegidas. A USAID não deve envolver-se na arbitragem de queixas individuais no âmbito de um GRM.

Os parceiros de implementação são encorajados a consultar estas orientações quando realizem as actividades descritas na sua adjudicação da USAID, mas este documento não impõe, por si só, obrigações vinculativas a nenhuma das partes, salvo as incorporadas numa adjudicação. A concepção e implementação de um GRM, embora informada pelos princípios a seguir enunciados, é, em última análise, da responsabilidade de cada parceiro de implementação e está sujeita aos termos e condições especificados no contrato relevante ou na concessão de assistência. O parceiro de implementação deve disponibilizar um processo de recepção, arbitragem e resolução de reclamações (com o apoio de um mediador externo, se aplicável).

CONSIDERAÇÕES SOBRE PARQUES NACIONAIS E OUTRAS ÁREAS PROTEGIDAS

QUE FACTORES DEVEM SER TIDOS EM CONTA?

Para determinarem se o requisito se aplica a uma actividade ou projecto específico, os planeadores de actividades devem ter em conta os seguintes factores não exaustivos, incluindo se o projecto ou actividade:

- Envolve trabalho com guardas-florestais, guardas ecológicos ou pessoal similar autorizado a fazer cumprir as leis associadas a parques nacionais e a áreas protegidas.
- Afecta as populações indígenas ou outras comunidades locais.
- Tem impacto nas reivindicações locais de terras e recursos, no acesso a áreas protegidas ou nos direitos e práticas de utilização dos recursos naturais.
- Envolve legislação, regulamentação ou trabalho político com impacto em parques nacionais específicos ou outras áreas protegidas e em comunidades próximas ou no interior do parque ou área protegida.

PRINCÍPIOS DE UM GRM A NÍVEL DE ACTIVIDADE OU DE PROJECTO DA USAID

QUAIS SÃO OS PRINCÍPIOS DE UM GRM?

A USAID procura assegurar que os seus investimentos beneficiem todos os membros da sociedade, com especial atenção para os marginalizados e privados de direitos, em conformidade com os princípios de "não prejudicar".³

A definição de um GRM tem em mente estes pontos:

Concebido para ser adequado ao objectivo através do envolvimento da comunidade: A concepção e a implementação de um GRM devem ser feitas em consulta com as comunidades afectadas pelo projecto. É importante que cada GRM a nível de actividade ou de projecto seja adaptado à actividade ou ao projecto e corresponda ao contexto nacional e local. Se um GRM servir várias áreas ou tiver financiamento de várias fontes, as partes envolvidas na implementação podem querer ponderar a utilização de um mecanismo de mediação de terceiros para o GRM.

Processo transparente e claramente estruturado: O parceiro de implementação deve estabelecer claramente um processo que indique, desde a reclamação até à resolução, as funções e responsabilidades, os procedimentos e os prazos para cada etapa do GRM. É fundamental que todas as partes tenham uma compreensão clara da resolução e de quaisquer acções de acompanhamento. O GRM deve registar e documentar todas as etapas do processo para cada reclamação. O sistema deve dar prioridade à confidencialidade e permitir a apresentação de relatórios adequados à USAID. O GRM deve ter um ponto de contacto e uma equipe de implementação claramente identificados.

Definição de elegibilidade das reclamações: O objectivo de um GRM é identificar e lidar com os danos ambientais e sociais (incluindo os danos económicos) causados por projectos ou actividades ativas da USAID. A USAID incentiva todas as partes afectadas pelo projecto a utilizarem livremente o processo de divulgação do GRM. Nisto se incluem as violações dos direitos humanos cometidas por guardas-florestais, ecoguardas ou pessoal semelhante autorizado a fazer cumprir as leis associadas a parques nacionais ou áreas protegidas e que trabalhem em actividades ou projectos activos financiados pela USAID.

ELEGIBILIDADE DAS RECLAMAÇÕES

Uma reclamação ser considerada elegível quando articula um dano ambiental ou social (incluindo danos económicos) ou potenciais danos à comunidade afectada pelo projecto, populações vulneráveis ou povos indígenas que tenham ocorrido ou possam ocorrer devido a uma actividade ou projecto da USAID em curso. As reclamações elegíveis no âmbito dos GRM não incluem reclamações relativas a aquisições, alegações de fraude, desperdício ou abuso, ou alegações de actividades ilegais. De acordo com os termos e condições da adjudicação, o parceiro de implementação deve comunicar as alegações de fraude, desperdício e abuso ao Gabinete do Inspector-Geral da USAID (OIG). A organização gestora do GRM tem de comunicar quaisquer alegações de exploração sexual e/ou abuso de beneficiários ao OIG e ao Responsável do Acordo da USAID ou ao Responsável de Contratação AOR/COR relevante.⁴ Os comportamentos ilegais e as violações dos direitos humanos denunciados através de um GRM podem ser encaminhados para o Gabinete do Inspector Geral da USAID (OIG).

³ Por exemplo: https://www.alnap.org/system/files/content/resource/files/main/donoharm_pe07_synthesis.pdf

⁴ Informações adicionais sobre a denúncia de exploração e abuso sexual podem ser encontradas nos termos e condições da sua adjudicação e no [site da USAID](#).

Claramente transmitido à comunidade: Um GRM deve ser **correctamente comunicado** à comunidade afectada pelo projecto de forma **linguística e culturalmente apropriada** para todos os elementos dessa comunidade. A comunicação sobre um GRM deve ter em conta as diferenças existentes na comunidade e a forma como essas diferenças podem afectar o acesso à informação sobre os GRMs. O GRM deve ser bastante divulgado junto da comunidade afectada pelo projecto. Um plano de divulgação adaptado a cada actividade permitirá que as entidades afectadas estejam informadas sobre a existência e os objectivos do GRM, as queixas elegíveis, a confidencialidade e as formas e meios de comunicação.

Métodos de apresentação de uma reclamação: Um GRM é um meio de se dar voz à comunidade afectada pelo projecto e a todos os seus componentes. Os métodos de apresentação de reclamações devem incluir **várias formas de comunicação**. O método de apresentação de reclamações deve ser adequado aos modos de comunicação, às limitações de literacia, à diversidade das línguas locais, à logística e a outros factores que afectem a acessibilidade e a percepção do risco. Os modos de apresentação devem ter em conta as diferenças de género e o acesso e as necessidades das populações vulneráveis. Um GRM deve dispor de vários meios para a recepção de reclamações, como por via postal, correio electrónico, pessoalmente, verbalmente ou pela internet, todos eles mediante um meio de comunicação seguro.

Ao definirem as reclamações elegíveis, os parceiros de implementação devem também ter em conta as informações mínimas exigidas das partes alegadamente lesadas. Por exemplo, os seguintes elementos são ilustrativos dos dados que podem ser exigidos numa participação inicial:

- Identidade e informações de contacto da parte lesada
- Descrição do malefício
- Referência ao projecto ou actividade
- Data e o local do malefício (se aplicável e adequado)
- Resultados ou soluções pretendidos

Confidencialidade: A identidade da parte lesada deve ser protegida e mantida confidencial a partir do momento em que a reclamação é apresentada e durante todo o processo de análise, participação, divulgação e arquivamento, e não deve ser divulgada sem o consentimento da parte lesada. A protecção da confidencialidade é referente à protecção da pessoa e das informações pessoais que possam ser utilizadas para distinguir ou rastrear a identidade de um indivíduo, como o seu nome, endereço ou localização.⁴ A confidencialidade desempenha um papel importante na redução dos riscos de retaliação. As reclamações anónimas não serão elegíveis; essas reclamações devem ser documentadas e levadas em conta pelo parceiro de implementação.

Protecção contra a retaliação: O GRM deve ser um espaço seguro e confidencial para que as pessoas e comunidades afectadas pelo projecto possam manifestar as suas preocupações sem receio de identificação ou retaliação. As partes lesadas que recorram ao GRM não devem ser objeto de retaliação pelo facto de terem apresentado uma reclamação. A USAID considera a retaliação um incidente grave; por conseguinte, cabe ao parceiro de implementação abordar os riscos de retaliação na concepção e implementação de um GRM.

⁴ As considerações de confidencialidade num GRM não substituem e devem ser implementadas de forma coerente com quaisquer requisitos de informação e divulgação contidos nos termos e condições da adjudicação da USAID.

⁵ **Resolução atempada: A pessoa ou comunidade afectada deve poder apresentar a reclamação com a certeza de que as suas preocupações serão tratadas de forma rápida e profissional.** Compete ao parceiro de implementação estabelecer e comunicar procedimentos claros e transparentes e prazos razoáveis para a apresentação e resposta a uma reclamação ou preocupação através do GRM.

Os direitos judiciais não são revogados: Um GRM não é um tribunal, e o recurso a um GRM não substitui, revoga ou faz obstrução a quaisquer direitos legais ou recursos judiciais ao dispor de qualquer das partes envolvidos em tribunais nacionais ou perante organismos internacionais de direitos humanos. Os GRM não arbitram direitos sobre terras ou outros direitos. Os beneficiários não são obrigados a utilizar o GRM estabelecido como meio para resolver malefícios. No entanto, ao abordar precocemente as preocupações emergentes, o parceiro de implementação pode evitar que estas atinjam um nível que justifique processos judiciais ou administrativos.

Lições aprendidas: Um GRM deve ser adaptável e documentar o seu processo e conclusões. Os responsáveis pela implementação devem utilizar o GRM para concentrar energia e recursos na **realização das mudanças que resultem das lições aprendidas.** Para o efeito, o parceiro de implementação é responsável pela alteração ou criação (conforme necessário) de um plano de mitigação e monitoração ambiental que inclua os referidos requisitos. Um plano de mitigação e monitoração ambiental descreve um processo para identificar medidas de mitigação e procedimentos de monitoração para potenciais impactos nas comunidades, nas pessoas e no ambiente.

PORQUE É QUE UM GRM DE TERCEIROS É UMA BOA PRÁTICA?

Um GRM pode ser concebido, implementado e gerido por um terceiro independente. Separar o GRM do parceiro de implementação indica à comunidade afectada pelo projecto que as queixas serão recebidas, analisadas e julgadas por uma organização neutra e independente. Quando os membros da comunidade afectados pelo projecto sentem que uma intervenção de agentes externos vai ter um impacto negativo ou mesmo causar danos, é importante que se sintam seguros para manifestar as suas preocupações e confiantes de que não sofrerão retaliações.

Não existe um formato único para todos: O melhor modelo para um GRM depende do sector, da concepção, da dimensão e da estrutura da actividade ou do projecto. As comunidades afectadas pelo projecto podem necessitar de estruturas GRM diferentes, dependendo da sua relação com o parceiro de implementação. Para a USAID, um GRM de terceiros ao nível de actividade ou de projecto é uma boa prática e uma opção para todas as actividades, particularmente aquelas que envolvam trabalhar em, estabelecer ou expandir parques nacionais e outras áreas protegidas, incluindo áreas de conservação geridas pela comunidade. A administração de um GRM por terceiros pode ser um passo importante para assegurar a sua confiança e independência.

UM GRM A NÍVEL DE ACTIVIDADE OU DE PROJECTO AO LONGO DO CICLO DO PROGRAMA

A tabela seguinte divide o ciclo do programa para uma actividade ou projecto em quatro fases e resume os papéis e as principais considerações para a USAID e os parceiros de implementação em relação a um GRM ao nível da actividade ou do projecto.

ONDE PODE A COMUNIDADE AFECTADA PELO PROJECTO COMUNICAR RECLAMAÇÕES INELEGÍVEIS?

Os crimes e outras actividades ilegais devem ser comunicados às autoridades locais, conforme apropriado

As reclamações relativas a aquisições e as alegações de fraude, desperdício e abuso relacionadas com as actividades da USAID, tal como as de exploração e abuso sexual devem ser participadas à USAID através da sua linha telefónica confidencial 1-800-230-6539

Outras violações dos direitos humanos e das liberdades fundamentais são investigadas por tribunais internacionais competentes, como os Procedimentos de reclamação do Conselho de Direitos Humanos do Gabinete do Alto Comissariado das Nações Unidas para os Direitos Humanos (ver mais informações sobre esse órgão, incluindo instruções para apresentação de reclamações, abaixo)

TABELA I. FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES DA USAID E DOS PARCEIROS DE IMPLEMENTAÇÃO

FASE DO CICLO DE VIDA DA ACTIVIDADE OU PROJECTO	PAPEL DA USAID E DOS PARCEIROS DE IMPLEMENTAÇÃO	POTENCIAIS CONSIDERAÇÕES
Desenvolvimento de conceitos	A USAID pondera a forma como um GRM pode ser incorporado no conceito do projecto.	<ul style="list-style-type: none"> Qual é a norma e a expectativa local? Como é que a actividade beneficiará de um GRM? Quais são os riscos potenciais identificáveis? Que tipos de envolvimento e consultas da comunidade já ocorreram?
Concepção	A USAID pondera o âmbito do trabalho, a declaração de objectivos, a descrição do programa, etc.	<ul style="list-style-type: none"> Como é que um GRM pode complementar a concepção? Como funcionará o GRM do ponto de vista logístico e financeiro? Que características são importantes para um GRM sólido (incluindo a consideração da implementação do GRM por terceiros)? Como é que a actividade se vai ajustar e adaptar quando forem comunicadas queixas? Como é que a USAID irá monitorizar a eficácia do GRM?
Solicitação e adjudicação	A USAID assegura a inclusão de um GRM na adjudicação.	<ul style="list-style-type: none"> Que requisitos específicos estão vinculados a tipos determinados de actividades, como o envolvimento com comunidades afectadas pelo projecto e povos indígenas? Como é que os GRM serão considerados nos casos em que não forem necessários?
Implementação	O parceiro de implementação lidera com a supervisão da USAID.	<ul style="list-style-type: none"> O GRM é eficaz? O GRM corresponde às normas internacionais?⁵ O parceiro de implementação tem um plano para conceber, implementar e monitorizar o GRM?

⁵ Por exemplo, os princípios do Alto Comissariado das Nações Unidas para Refugiados: https://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_EN.pdf

IMPLEMENTAÇÃO DE UM GRM A NÍVEL DE ACTIVIDADE OU DE PROJECTO

QUAIS SÃO OS COMPONENTES DE UM GRM A NÍVEL DE ACTIVIDADE OU DE PROJECTO?

A criação e implementação de um GRM sólido ao nível da actividade ou do projecto requer o estabelecimento e a aplicação de um processo coerente organizado em torno de componentes, incluindo os seguintes:

Delinear os Critérios de Elegibilidade

Orientações claras que definam quem é elegível para apresentar reclamações, quem não é e porquê.

Orientações claras que definam o que é considerado uma reclamação, o que não é e porquê.

Processo para Participar

Formulários e sistemas para as comunidades ou pessoas elegíveis afectadas pelo projecto apresentarem reclamações e serem mantidas a par do estado da sua participação.

Processo para Agir

Roteiro das medidas a tomar quando é apresentada uma reclamação, incluindo prazos e o sistema de avaliação de reclamações.

Analisar e mediar

Processos para ouvir reclamações, chegar a uma resolução e monitorizar e documentar os resultados.

Processo para Recorrer

Sistema que permita às partes prejudicadas recorrer das decisões se não estiverem satisfeitas com o resultado.

Reportar e Documentar

Sistema para documentar, analisar e divulgar informações sobre as reclamações recebidas, incluindo a divulgação pública, se for caso disso.

Monitorizar

Sistema para garantir que o GRM seja eficaz e que os acordos sejam aplicados.

MITIGAÇÃO E MONITORAÇÃO NO ÂMBITO DE UM GRM A NÍVEL DE ACTIVIDADE OU DE PROJECTO

No âmbito de um GRM eficazmente concebido, o AOR/COR da USAID deve (1) receber notificações das reclamações e (2) garantir que os parceiros de implementação disponham de sistemas para responder às reclamações e chegar a acordo.

O parceiro de implementação, trabalhando com o órgão de gestão do GRM a nível da actividade ou do projecto, deve apresentar todas as reclamações participadas ao AOR/COR no prazo máximo de 72 horas a partir do momento em que a reclamação é comunicada. A informação deve proteger a confidencialidade do requerente e deve incluir a data e o local do malefício, uma descrição do mesmo, o número da adjudicação e um elemento de contacto da mesma. Os nomes dos membros da comunidade afectados pelo projecto não devem ser fornecidos. O AOR/COR deve notificar por correio electrónico o Coordenador Ambiental da Agência (AEC) e o OIG, o Gabinete de Aquisição e Assistência (OAA) e o Gabinete do Diretor Jurídico, conforme necessário, de todas as reclamações ambientais, sociais e económicas significativas, no prazo de cinco dias úteis a contar da recepção da notificação da reclamação. O e-mail deve incluir o elemento de contacto para a adjudicação (AOR/COR, etc.), a natureza da reclamação, e a estratégia de resolução proposta. O AEC manterá um sistema de registo de todas as reclamações apresentadas. Um sistema de acompanhamento de reclamações funciona como uma ferramenta de gestão do conhecimento para assegurar que as lições aprendidas com as reclamações apresentadas, analisadas e resolvidas são aplicadas e que a programação é adaptada tanto para a actividade específica como para actividades futuras. O AOR/COR também deve ser notificado de quaisquer preocupações suscitadas pela comunidade afectada pelo projecto relativamente à administração do GRM.

O parceiro de implementação é responsável por alterar ou criar (conforme necessário) um plano de mitigação e monitoração ambiental⁶ que inclua os impactos sociais e económicos e identifique as componentes e os aspectos do GRM concebidos pelo parceiro de implementação. Este relatório será revisto e aprovado pelo AOR/COR. O plano de mitigação e monitoração ambiental documenta as medidas de atenuação (o GRM), enquanto o relatório de mitigação e monitoração ambiental documenta a aplicação do GRM. Além disso, como parte do relatório de mitigação e monitoração ambiental, deve ser incluída uma descrição pormenorizada dos critérios de participação de reclamações, das reclamações apresentadas, do processo de análise seguido pelo organismo de gestão do GRM a nível da actividade ou do projecto, da resolução acordada e do processo de divulgação da resolução, incluindo quem foi informado.

⁶ O plano de mitigação e monitoração ambiental e o relatório de mitigação e monitoração ambiental são exigidos para quase todas as actividades financiadas pela USAID com um exame ambiental inicial ou uma avaliação ambiental que exija a mitigação dos riscos ambientais ou sociais. O relatório de mitigação e monitoração ambiental constitui a base para a aplicação e monitoração sistemáticas destes requisitos. As informações sobre os planos de mitigação e monitoração ambiental podem ser consultadas em: <https://www.usaid.gov/environmental-procedures/environmental-compliance-esdm-program-cycle/mitigation-monitoring-reporting>.

FUNÇÕES NO ÂMBITO DE UM GRM A NÍVEL DE ACTIVIDADE OU DE PROJECTO

QUAL É O PAPEL DA USAID?

A equipe de concepção do projecto da USAID, o AOR/COR ou o gestor da actividade devem:

- Estudar os GRMs durante as fases de conceptualização e concepção de uma actividade ou projecto para parques e áreas protegidas.
- Assegurar que os parceiros de implementação tenham em conta as experiências passadas dos beneficiários e da comunidade em geral quando estão a conceber GRMs.
- Incluir o requisito de um GRM na descrição do programa, declaração de trabalho, declaração de objectivos ou outra definição do âmbito.
- Assegurar que um GRM esteja identificado e orçamentado na proposta do proponente e que, por fim, faça parte da adjudicação.
- Assegurar que o GRM seja adequadamente concebido e estabelecido de acordo com as normas internacionais.
- Acompanhar, registar e comunicar adequadamente todas as reclamações do parceiro de implementação, em consulta com o AOR/COR, o Responsável pelo Ambiente da Missão ou o Conselheiro Regional para o Ambiente e outros responsáveis relevantes da equipe jurídica da USAID, como o Responsável Jurídico Residente.
- Comunicar qualquer caso de fraude, desperdício e abuso ao OIG, ao OAA e à Divisão de Conformidade do Gabinete de Gestão.

QUAL É O PAPEL DO PARCEIRO DE IMPLEMENTAÇÃO?

O estabelecimento e a manutenção de um GRM ao nível da actividade ou do projecto são da responsabilidade do parceiro de implementação. Cada GRM deve cumprir as obrigações relevantes da actividade ou do projecto, bem como os requisitos legais, regulamentares, políticos ou de tratados do país, conforme apropriado.

Os parceiros de implementação (e os sub-adjudicatários) são a chave para relações fortes com a comunidade e para a resolução satisfatória de qualquer questão, dano ou reclamação. O envolvimento da comunidade, como parte da concepção e da implementação, é um elemento fundamental de qualquer GRM porque cria confiança, apoio e relevância da comunidade para o projecto ou actividade. Os parceiros de implementação devem trabalhar com os sub-adjudicatários para determinar a implementação mais apropriada de um GRM para cada sub-adjudicatário.

TABELA 2. MODELO DE FUNÇÕES DO PARCEIRO DE IMPLEMENTAÇÃO E DO AOR/COR	
PARCEIRO DE IMPLEMENTAÇÃO DA USAID	AOR/COR DA USAID
Concepção do GRM	
<ul style="list-style-type: none"> • Conceber o GRM a nível da actividade ou do projecto, incluindo a abordagem para funcionar independentemente do parceiro de implementação e da equipe de implementação da actividade 	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuir ativamente para a concepção e incluir peritos contratuais, técnicos e outros peritos da USAID, conforme adequado
<ul style="list-style-type: none"> • Consultar os membros da comunidade afectados pelo projecto sobre questões locais para informar a concepção do GRM 	<ul style="list-style-type: none"> • Coordenar para garantir que os membros da comunidade afectados pela actividade e pelo projecto tenham a oportunidade de ser consultados
<ul style="list-style-type: none"> • Assegurar que os procedimentos operacionais do GRM são apresentados com o plano de trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> • Rever os procedimentos operacionais
<ul style="list-style-type: none"> • Designar uma equipe para ser a entidade gestora do GRM ao nível da actividade ou do projecto 	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuir para a composição do órgão de gestão do GRM a nível da actividade ou do projecto
Gestão de Rotina do GRM	
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar eventos de divulgação para sensibilizar para a existência do GRM ao nível da actividade ou do projecto (no início do projecto e semestralmente, no mínimo) 	<ul style="list-style-type: none"> • Discutir e coordenar com o parceiro de implementação o plano de sensibilização e a abordagem dos eventos de sensibilização
<ul style="list-style-type: none"> • Convocar reuniões trimestrais de supervisão para o AOR/COR, o parceiro de implementação, a equipe de actividade e o organismo de gestão 	<ul style="list-style-type: none"> • Participar nas reuniões trimestrais de supervisão (por telefone, se não estiver co-instalado na actividade ou no parceiro de implementação)
<ul style="list-style-type: none"> • Convocar reuniões regulares do órgão de gestão (sem AOR/COR, parceiro de implementação ou equipe de actividade) 	<ul style="list-style-type: none"> • Assegurar que o GRM é efetivamente implementado através da utilização dos indicadores de monitoração
<ul style="list-style-type: none"> • Apresentar um relatório anual de mitigação e monitoração ambiental, incluindo a situação das queixas e as lições aprendidas 	<ul style="list-style-type: none"> • Rever e aprovar relatórios anuais de mitigação e monitoração ambiental e seguir os procedimentos da USAID para divulgação
Principais Etapas Quando uma Reclamação é Apresentada	
<ul style="list-style-type: none"> • Receber a apresentação da queixa e notificar o AOR/COR no prazo de 72 horas 	<ul style="list-style-type: none"> • Receber a notificação da apresentação da queixa e apresentá-la ao AEC e a qualquer outro pessoal adequado da USAID, como o OIG, o OAA e o Gabinete do Diretor Jurídico. Incluir o elemento de contacto para a adjudicação (AOR/COR, etc.), a natureza da queixa e a estratégia de resolução.
<ul style="list-style-type: none"> • Convocar uma reunião do órgão de direção no prazo de 72 horas após a apresentação da reclamação 	<ul style="list-style-type: none"> • Rever as notas da reunião do órgão de gestão relativas à queixa
<ul style="list-style-type: none"> • Investigar de acordo com o processo estabelecido pelo GRM e identificar opções de resolução 	
<ul style="list-style-type: none"> • Dirigir as deliberações sobre a reclamação apresentada e trabalhar com a equipe GRM de terceiros, se fizer parte do processo GRM 	
<ul style="list-style-type: none"> • Chegar a um acordo e seguir os procedimentos de informação e divulgação do acordo 	<ul style="list-style-type: none"> • Informar os peritos contratuais, jurídicos e técnicos da USAID necessários
<ul style="list-style-type: none"> • Comunicar a decisão ao AOR/COR 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicar a decisão ao AEC da USAID para ser introduzida no sistema de controlo

RECURSOS

Políticas, Estratégias e Perspectivas de Desenvolvimento da USAID

- USAID. 1997. *Documento sobre Política da Deficiência*. Washington, DC: USAID.
- USAID. 2012. *Política de Igualdade de Género e Emancipação Feminina*. Washington, DC: USAID.
- USAID. 2012. *ADS - Capítulo 205, Integração da Igualdade de Género e Emancipação Feminina no Ciclo do Programa da USAID*. Washington, DC: USAID.
- USAID. 2012. *Quadro Estratégico Global de Saúde: Melhor saúde para o desenvolvimento*. Washington, DC: USAID.
- USAID. 2012. *Política de Juventude: Juventude no Desenvolvimento: Reconhecendo a Oportunidade Demográfica*. Washington, DC: USAID.
- USAID. 2013. *Estratégia para a Democracia, Direitos Humanos e Governança*. Washington, DC: USAID.
- USAID. 2014. *Visão LGBT para a Ação: Promover e apoiar a inclusão de indivíduos lésbicos, gays, bissexuais e transgénero*. Washington, DC: USAID.
- USAID. 2014. *Visão de Acção em Saúde Materna*. Washington, DC: USAID.
- USAID. 2020. *Política de Protecção contra a Exploração e o Abuso Sexual (PSEA)*. Washington, DC: USAID.
- Stevens, Caleb, and Chad Dear. 2016. *Directrizes sobre Deslocamento Compulsório e Reassentamento na Programação da USAID*. Washington, DC: USAID.
- USAID. 2020. *Política sobre a Promoção dos Direitos dos Povos Indígenas (PRO-IP)*. Washington, DC: USAID.

Mecanismos de Reclamação e Reparação

- Accountability Counsel. 2015. *Accountability Resource Guide: Tools for Redressing Human Rights and Environmental Abuses in International Finance and Development*. Eighth Edition. San Francisco: Accountability Counsel. <https://www.accountabilitycounsel.org/accountability-resources/guides/>.
- Genovese, Kristen, Caitlin Daniel, Sarah Singh, and Mariëtte van Huijstee, eds. 2016. *The Glass Half Full? The State of Accountability in Development Finance*. Amsterdam: SOMO. <https://www.somo.nl/glass-half-full-2/>.
- Corporação Financeira Internacional (IFC). 2021. *Good Practice Note for the Private Sector: Addressing the Risks of Retaliation Against Project Stakeholders*. Washington, DC: IFC. https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/topics_ext_content/ifc_external_corporate_site/sustainability-at-ifc/publications/publications_gpn_reprisalrisks.
- Corporação Financeira Internacional (IFC). 2009. *Addressing Grievances from Project-Affected Communities: Guidance for Projects and Companies on Designing Grievance Mechanisms*. Washington, DC: IFC. https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/topics_ext_content/ifc_external_corporate_site/sustainability-at-ifc/publications/publications_gpn_grievances.

- IPIECA. 2015. *Community Grievance Mechanisms in the Oil and Gas Industry: A Manual for Implementing Operational-Level Grievance Mechanisms and Designing Corporate Frameworks*. Londres: IPIECA. <https://www.ipieca.org/resources/good-practice/community-grievance-mechanisms-in-the-oil-and-gas-industry/>.
- Office of the Compliance Advisor/Ombudsman. s/d. *Grievance Mechanism Toolkit: A Practical Guide for Implementing Grievance Mechanisms in Different Sectors*. <https://www.cao-grm.org/>.
- Office of the Compliance Advisor/Ombudsman. 2008. *A Guide to Designing and Implementing Grievance Mechanisms for Development Projects*. Washington, DC: CAO. <https://documents1.worldbank.org/curated/en/598641478092542645/pdf/108864-WP-CAO-ENGLISH-Implementing-Grievance-mechanisms-PUBLIC.pdf>.
- Wildlife Conservation Society (WCS). 2020. *Global Grievance Redress Mechanism*. Nova Iorque: WCS. https://c532f75abb9c1c021b8c-e46e473f8adb72cf2a8ea564b4e6a76.ssl.cf5.rackcdn.com/2020/12/09/25ipape4kr_WCS_GrievanceRedressMechanism_EN_FINAL_2020_12_09.pdf.
- Banco Mundial. 2018. *Grievance Redress Mechanism Checklist*. Nova Iorque: World Bank. <https://www.worldbank.org/en/projects-operations/environmental-and-social-framework/brief/environmental-and-social-framework-resources>.
- United Nations Collaborative Programme on Reducing Emissions from Deforestation and Forest Degradation (UN-REDD). 2015. *Joint FCPF/UN-REDD Programme Guidance Note for REDD+ Countries: Establishing and Strengthening Grievance Redress Mechanisms*. Nova Iorque e Genebra: Nações Unidas. <https://www.unredd.net/documents/global-programme-191/grievance-and-compliance-1455/national-grievance-mechanisms-3390/14201-joint-fcpfun-redd-guidance-note-for-redd-countries-establishing-and-strengthening-grievance-redress-mechanisms-1.html?path=global-programme-191/grievance-and-compliance-1455/national-grievance-mechanisms-3390>.
- Nações Unidas. 2011. *Guiding Principles on Business and Human Rights*. Nova Iorque e Genebra: Nações Unidas. https://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_EN.pdf.

Exemplos de Normas Internacionais

Existem numerosas redes de profissionais e tabelas de desempenho globais, muitas vezes expressas em termos de mecanismos de responsabilização, conformidade, responsabilidade social das empresas, mecanismos de reclamação, diligência devida, governança, protecção dos direitos humanos, gestão das partes interessadas e sustentabilidade.

- [Independent Accountability Mechanisms Network](#)
- [Corporate Human Rights Benchmark](#)
- [Voluntary Principles Initiative](#)
- [Global Reporting Initiative](#)

Entre as empresas do sector privado com mecanismos de reclamação bem classificados nas tabelas de desempenho globais contam-se a Adidas, a BHP, a Chevron, a Intel Corporation e a The Coca-Cola Company.

Globalmente, a maioria dos doadores bilaterais e organizações multilaterais têm quadros de responsabilização e GRMs a nível de projecto. Os websites seguintes contêm informações valiosas:

- [French Development Agency: Environment and Social Complaints Mechanism](#)
- [Japan International Cooperation Agency: Secretariat of The Examiner for the Guidelines](#)
- [United Nations Development Programme: Social and Environmental Compliance Review and Stakeholder Response Mechanism](#)
- [World Bank Inspection Panel](#)