



## Prefeitura de Cachoeirinha

### **Mecanismo de Reparação de Queixas (MRQ)** ***GRIEVANCE REDRESS MECHANISM (GRM)***

Nome do Programa: Programa de Resiliência Urbana e Inovação na Gestão de Riscos Climáticos de Cachoeirinha/RS – Desenvolvimento Cachoeirinha  
Título Abreviado: Desenvolvimento Cachoeirinha  
Proponente: Município de Cachoeirinha  
Agência Financiadora: Banco Asiático de Investimento em Infraestrutura (AIIB)  
Elaboração: Russell Bedford GM Advisory

**Data da versão: julho de 2025**



## Prefeitura de Cachoeirinha

### SUMÁRIO

<b>SUMÁRIO EXECUTIVO .....</b>	<b>3</b>
<b>1. OBJETIVOS E PRINCÍPIOS DO MRQ DO PROGRAMA.....</b>	<b>4</b>
<b>2. ESTRUTURA E NÍVEIS DE RESOLUÇÃO DO MRQ .....</b>	<b>4</b>
<b>3. PROCEDIMENTOS PARA APRESENTAÇÃO, REGISTRO, TRIAGEM, INVESTIGAÇÃO E RESOLUÇÃO DE QUEIXAS .....</b>	<b>6</b>
<b>4. PRAZOS DE RESPOSTA, CANAIS DE ACESSO E DIVULGAÇÃO DO MRQ AO PÚBLICO .....</b>	<b>8</b>
<b>5. MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DA EFICÁCIA DO MRQ .....</b>	<b>8</b>
<b>6. ARTICULAÇÃO COM O MECANISMO PARA PESSOAS AFETADAS PELO PROJETO (PPM) DO AIIB .....</b>	<b>10</b>

## SUMÁRIO EXECUTIVO

Este documento faz parte do conjunto de instrumentos de salvaguarda do "Programa de Resiliência Urbana e Inovação na Gestão de Riscos Climáticos de Cachoeirinha/RS - Desenvolvimento Cachoeirinha". Proposto pela Prefeitura Municipal de Cachoeirinha e com financiamento do Banco Asiático de Investimento em Infraestrutura (AIIB), o Programa é uma resposta estratégica às devastadoras inundações de maio de 2024, visando não apenas reconstruir, mas aumentar a resiliência de longo prazo do município frente aos impactos das mudanças climáticas.

O principal instrumento que norteia a gestão ambiental e social do Programa é o Quadro de Planejamento de Gestão Ambiental e Social (ESMPF). O ESMPF estabelece o arcabouço geral, os procedimentos e as responsabilidades para garantir que todos os subprojetos sejam desenvolvidos de forma sustentável, em conformidade com a Política Ambiental e Social (PAS) e os Padrões Ambientais e Sociais (PASs) do AIIB, bem como com a legislação brasileira aplicável.

Este ESMPF funciona como um documento "guarda-chuva", que por sua vez orienta a aplicação de outros quadros e planos específicos, incluindo:

O Quadro de Planejamento de Reassentamento (QPR), que define os procedimentos para a aquisição de terras e o reassentamento involuntário;

O Plano de Engajamento das Partes Interessadas (PEP), que estabelece a estratégia de consulta e participação social;

O Mecanismo de Reparação de Queixas (MRQ), que estrutura os canais para recebimento e resolução de reclamações.

O processo de gestão inicia-se com a triagem e categorização de risco de cada subprojeto, determinando a necessidade de estudos aprofundados, como a Avaliação de Impacto Ambiental e Social (AIAS) e o Plano de Ação de Reassentamento (PAR). Dada a natureza emergencial do programa, a abordagem é pragmática e focada no estabelecimento de processos robustos que guiarão a elaboração de estudos detalhados e planos de gestão específicos para cada intervenção.

O objetivo final de todo este conjunto de salvaguardas é assegurar que o Programa "Desenvolvimento Cachoeirinha" contribua de forma positiva e duradoura para o bem-estar e a segurança da comunidade, "construindo de volta melhor" e fortalecendo a resiliência ambiental e social de Cachoeirinha para as futuras gerações.

## 1. OBJETIVOS E PRINCÍPIOS DO MRQ DO PROGRAMA

O Mecanismo de Reparação de Queixas (MRQ) é um componente essencial do Programa "Desenvolvimento Cachoeirinha", projetado para receber e facilitar a resolução de preocupações e queixas das Pessoas Afetadas pelo Projeto (PAPs) e outras partes interessadas. Este mecanismo busca fortalecer a responsabilidade, a transparência e a confiança entre a Prefeitura e a comunidade, garantindo que as queixas sejam tratadas de forma justa, oportuna e eficaz.

Os princípios fundamentais do MRQ são:

- **Acessibilidade:** ser de fácil acesso a todas as partes interessadas, incluindo grupos vulneráveis, sem custos e com múltiplos canais de entrada.
- **Transparência:** os procedimentos, prazos e decisões serão claros e comunicados abertamente às partes envolvidas.
- **Justiça e Imparcialidade:** Todas as queixas serão tratadas de forma objetiva, justa e livre de retaliação.
- **Eficiência:** o processo buscará resolver as queixas no nível mais baixo e rápido possível.
- **Conformidade:** o MRQ operará em conformidade com o Padrão Ambiental e Social 1 (PAS 1) do AIB e a legislação brasileira.

## 2. ESTRUTURA E NÍVEIS DE RESOLUÇÃO DO MRQ

O Mecanismo de Reparação de Queixas (MRQ) do Programa "Desenvolvimento Cachoeirinha" foi desenhado para ser acessível, ágil e eficaz. Ele é estruturado em múltiplos níveis para garantir que as queixas sejam resolvidas na instância mais baixa e apropriada possível, ao mesmo tempo que oferece caminhos claros para apelação, culminando na instância oficial da Ouvidora-geral do Município.

Nível 1: Ponto de Entrada e Resolução Imediata (Nível de Campo)

Este é o primeiro ponto de contato, desenhado para resolver questões operacionais simples e de forma rápida, diretamente no local do subprojeto.

- **Canal de Entrada:** Para garantir o máximo de acessibilidade, o Programa oferecerá múltiplos canais de entrada para queixas e reclamações. Embora o Município de Cachoeirinha já possua uma Ouvidoria-Geral em funcionamento (instituída pela Lei Municipal nº 3.748/2013), que permanece como uma instância oficial à disposição de todos os cidadãos, será estabelecido um ponto focal dedicado exclusivamente ao Programa "Desenvolvimento Cachoeirinha", gerido pela Unidade de Gerenciamento do Programa (UGP). Adicionalmente, e como primeiro ponto de contato

para resolução ágil, cada empresa Contratada será obrigada contratualmente a manter um mecanismo próprio para recebimento de queixas, que seja facilmente acessível tanto para a comunidade local quanto para os seus próprios trabalhadores. Estes canais de nível de campo incluirão, no mínimo:

- A possibilidade de apresentar queixas verbalmente ou por escrito diretamente ao pessoal de Relações Comunitárias, Engenheiro Residente ou fiscais no canteiro de obras.
  - Canais de comunicação específicos do subprojeto, como um número de telefone, e-mail ou caixas de sugestões visivelmente instaladas nos locais das obras;
- **Responsável:** o responsável pelas Relações Comunitárias ou o Engenheiro Residente da Contratada, com a supervisão do fiscal da Unidade de Gerenciamento do Programa (UGP);
  - **Objetivo:** resolver questões como poeira, ruído, bloqueio de acesso temporário, ou outras perturbações menores, num prazo de **até 5 dias úteis**. Todas as queixas, mesmo as resolvidas verbalmente, devem ser registradas.

#### Nível 2: Análise e Mediação (Nível da UGP)

Queixas que não foram resolvidas no Nível 1 ou que são de maior complexidade são escaladas para a UGP.

- **Acionamento:** queixas não resolvidas no prazo do Nível 1; queixas que envolvem danos a propriedades, perdas de ativos, ou impactos que requerem uma análise mais aprofundada.
- **Responsável:** o Especialista Social e o Especialista Ambiental da UGP.
- **Procedimento:** a UGP analisará a queixa, conduzirá uma verificação no local se necessário, e promoverá uma reunião de mediação com o reclamante e o Contratado para buscar uma solução consensual. Se a mediação direta não for bem-sucedida, um **Comitê de Resolução de Queixas (CRQ)**, composto por membros da UGP, um representante das Pessoas Afetadas pelo Projeto (PAPs) e um representante de uma secretaria municipal relevante (e.g., Meio Ambiente, Obras), será convocado para deliberar.
- **Objetivo:** propor uma resolução formal à parte reclamante em **até 15 dias úteis** após o recebimento da queixa no Nível 2.

#### Nível 3: Instância Municipal Formal (Ouvidora-geral do Município)

Se o reclamante não estiver satisfeito com a solução proposta pelo Nível 2, ele será orientado e apoiado pela UGP para encaminhar sua queixa à instância oficial e autônoma do município.

- **Acionamento:** insatisfação com a decisão do Nível 2.
- **Responsável:** a **Ouvidora-geral do Município de Cachoeirinha**, instituída pela Lei Municipal nº 3.748/2013. A Ouvidoria atua como um canal imparcial de mediação entre o cidadão e a administração pública.
- **Procedimento:** a UGP auxiliará o reclamante a formalizar a queixa junto aos canais oficiais da Ouvidoria, que podem ser acessados em: <https://cachoeirinha.atende.net/#!/tipo/pagina/valor/285> . A Ouvidoria seguirá seus próprios ritos e procedimentos legalmente estabelecidos para analisar o caso e emitir uma recomendação final às partes.
- **Objetivo:** Fornecer uma revisão independente e uma decisão final no âmbito administrativo municipal, seguindo os prazos e procedimentos da própria Ouvidoria. Pazo de 20 dias úteis.

#### Canais Específicos e Sensíveis

Para garantir a segurança e a confidencialidade, canais específicos serão mantidos:

- **Trabalhadores:** um canal de queixas separado e confidencial será estabelecido para os trabalhadores do projeto (tanto do Contratado quanto da Supervisão), focado em questões laborais, de saúde e segurança ocupacional, conforme o PAS 1 do AIIB. Este canal será gerido internamente pela UGP.
- **Queixas de Violência Baseada em Gênero (VBG):** queixas desta natureza serão tratadas com absoluta confidencialidade, priorizando a segurança da vítima. Serão geridas por pessoal treinado (preferencialmente feminino) e seguirão um protocolo específico que inclui o encaminhamento imediato da vítima para a rede de apoio local (saúde, segurança pública, assistência social), sem a necessidade de seguir os níveis padrão do MRQ se a segurança da vítima estiver em risco.

O acesso e o uso deste MRQ em qualquer um dos seus níveis são voluntários e gratuitos, e não impedem que a parte reclamante busque, a qualquer momento, outras vias que considere adequadas, incluindo o sistema judicial ou o Mecanismo para Pessoas Afetadas pelo Projeto (PPM) do AIIB.

### 3. PROCEDIMENTOS PARA APRESENTAÇÃO, REGISTRO, TRIAGEM, INVESTIGAÇÃO E RESOLUÇÃO DE QUEIXAS

1. **Apresentação:** a queixa pode ser feita verbalmente, por escrito, por telefone, e-mail ou através do site da Prefeitura;
2. **Registro:** todas as queixas, independentemente do canal, serão registradas em um sistema central de controle pela UGP. O reclamante receberá um número de protocolo para acompanhamento;

3. **Triagem:** a UGP avaliará a queixa para determinar sua natureza, urgência e o nível apropriado para resolução;
4. **Investigação e Mediação:** o nível responsável investigará os fatos, ouvirá as partes e buscará uma solução negociada;
5. **Resolução e Comunicação:** a decisão será formalizada e comunicada por escrito ao reclamante. Se a queixa for considerada improcedente, a justificativa será detalhada;
6. **Implementação:** a UGP e/ou o empreiteiro implementarão a solução acordada;
7. **Fechamento:** O caso é fechado no sistema de registro após a confirmação da implementação da solução.

#### 4. PRAZOS DE RESPOSTA, CANAIS DE ACESSO E DIVULGAÇÃO DO MRQ AO PÚBLICO

- **Prazos de Resposta:**

- Confirmação de recebimento da queixa: até **2 dias úteis**;
- Resolução Nível 1: **5 dias úteis**;
- Resolução Nível 2: **15 dias úteis**;
- Resolução Nível 3: **20 dias úteis**.

- **Canais de Acesso:**

- Ouvidoria-Geral do Município: O canal oficial da Prefeitura está disponível para todos os cidadãos através do link: <https://cachoeirinha.atende.net/#!/tipo/pagina/valor/285> .

Canais Dedicados ao Programa (a serem estabelecidos):

- Telefone dedicado;
  - Endereço de e-mail específico do projeto;
  - Formulário online no site da Prefeitura;
  - Atendimento presencial na sede da UGP ou nos canteiros de obra.
- **Divulgação ao Público:** o MRQ será amplamente divulgado através de folhetos, cartazes nos locais das obras e em locais públicos, reuniões comunitárias e no site da Prefeitura. O material de divulgação explicará de forma clara e simples como o mecanismo funciona, quem contatar e quais são os prazos.

#### 5. MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DA EFICÁCIA DO MRQ

A UGP será responsável por monitorar o funcionamento do MRQ. O monitoramento incluirá:

- **Relatórios Periódicos:** a UGP preparará relatórios trimestrais sobre o MRQ, incluindo o número e tipo de queixas recebidas, resolvidas e pendentes, o tempo médio de resolução e as lições aprendidas;
- **Indicadores de Desempenho:** serão utilizados indicadores como:
  - Percentual de queixas resolvidas dentro do prazo;
  - Nível de satisfação dos usuários com o processo;
  - Número de queixas que necessitaram escalonamento para níveis superiores.
- **Avaliação:** será realizada uma avaliação anual da eficácia do MRQ, com possibilidade de ajustes nos procedimentos para melhorar seu

desempenho.

## **6. ARTICULAÇÃO COM O MECANISMO PARA PESSOAS AFETADAS PELO PROJETO (PPM) DO AIIB**

A UGP informará todas as partes interessadas, especialmente as PAPs, sobre a existência do Mecanismo para Pessoas Afetadas pelo Projeto (PPM) do AIIB. Será esclarecido que, caso a pessoa que apresentou a queixa não esteja satisfeita com o resultado do MRQ ou acredite que o projeto não está cumprindo com as políticas do Banco, ela pode submeter sua queixa diretamente ao PPM do AIIB. As informações sobre como acessar o PPM serão incluídas em todos os materiais de divulgação do MRQ e nos documentos de consulta pública.

O mecanismo pode ser acessado diretamente através do site do AIIB no seguinte link:

**Como Ajudamos Você - Mecanismo para Pessoas Afetadas pelo Projeto (PPM).** ( <https://www.aiib.org/en/about-aiib/who-we-are/project-affected-peoples-mechanism/how-we-assist-you/index.html> )

RUSSELL BEDFORD GM ADVISORY S/S  
44.056.222/0001-00

Willian Iribarren Reinaldo  
012.695.780-06