

## **Relatório de Conclusão da Resolução de Disputas Sobre a Reclamação Recebida a respeito do Investimento da IFC no Valor Opportunity Fund (IFC #43308) no Brasil**

**Setembro 2022**

### **RESUMO**

Em março de 2021 o CAO recebeu uma reclamação dos membros de uma comunidade (**os Reclamantes**) em São Paulo, Brasil, relatando sua preocupação com a saúde e segurança em relação às operações da maior empresa de compartilhamento de bicicletas no país (“**Tembici**” ou “**a Empresa**”). A IFC fornece suporte à Tembici através de um fundo de investimento do Valor (**Cliente da IFC**).<sup>1</sup>

Em abril de 2021, o CAO determinou que a reclamação reunia seus três critérios de elegibilidade e deu início a sua avaliação. Os Reclamantes e a Tembici manifestaram seu interesse em fazer parte de um processo de resolução de disputas do CAO (**RD**) para resolver os problemas apresentados na reclamação. Com base na Política do CAO, em agosto de 2021, a reclamação foi transferida para a função de Resolução de Disputas do CAO.<sup>2</sup>

Devido às restrições da COVID-19 sobre viagens e encontros sociais, tanto a avaliação quanto o processo RD ocorreram virtualmente, com o consentimento dos Reclamantes e da Empresa (**as Partes**). Durante o processo RD as Partes chegaram a um acordo por meio da diplomacia de intercâmbios facilitados pelo CAO. No dia 9 de fevereiro de 2022, as partes, de forma eletrônica, assinaram o documento do acordo, que é confidencial.

No dia 4 de fevereiro de 2022, a Tembici informou aos Reclamantes e ao CAO que descontinuará suas operações no local ao lado do prédio dos Reclamantes e se mudaria para outro endereço localizado em outra área da cidade. A mudança finalizou em 30 de agosto de 2022. O CAO monitorava o acordo até então por solicitação das Partes e subsequentemente encerrou o caso. Este Relatório de Conclusão apresenta uma narrativa da avaliação e o processo RD e também providencia algumas reflexões.

### **ANTECEDENTES**

#### **O Projeto**

A IFC possui um compromisso de capital ativo de US\$ 63,5 milhões no Valor Capital (\$7 M no Valor Venture Fund II, US\$ 30M no Valor Venture Fund III, US\$16M no Valor Venture Fund IV e US\$10,5M no Valor Opportunity Fund I). O Valor Capital investe em empresas de tecnologia de estágio inicial até final e em empresas internacionais de tecnologia que operam ou procuram sua expansão na América Latina, particularmente no Brasil. O Valor Capital

---

<sup>1</sup> Na época da reclamação, o IFC também tinha uma participação de co-investimento na Tembici através da Valor. Após o processo de resolução de disputas, a IFC investiu diretamente em Tembici.

<sup>2</sup> [Política do CAO](#).

possui um investimento ativo na Tembici, a maior empresa de compartilhamento de bicicletas na América Latina.<sup>3</sup> A IFC também teve um co-investimento em Tembici que foi recentemente convertido em ações diretas combinadas com um investimento adicional de US\$ 5M] no segundo trimestre de 2022. O atual compromisso agregado da IFC com a Tembici é de \$15,5 milhões de dólares.

Em 2020, a Tembici criou uma parceria com a iFood – uma plataforma móvel, através da qual os clientes podem pedir alimentos de restaurantes. – para implementar o projeto “iFood Pedal”.

De acordo com as informações constantes do site iFood Pedal – Tembici, o projeto também inclui planos flexíveis para os parceiros de entregas da iFood em termos do uso das bicicletas da Tembici. Esse projeto, também abrange o estabelecimento de espaços na cidade, chamados de “Pontos de Apoio”, onde os parceiros de entregas podem fazer o check-in e devolver as bicicletas, comer e carregar seus celulares, entre outros serviços.<sup>4</sup>

### **A Reclamação**

A reclamação foi submetida ao CAO por uma pessoa em seu próprio nome e dos residentes do prédio onde ele mora em São Paulo, Brasil. A reclamação aborda preocupações a respeito da instalação, perto do prédio, de um Ponto de Apoio da Tembici/iFood em Outubro, 2020, o qual segundo os Reclamantes – resultava em aglomeração na calçada todos os dias, até o ponto em que os residentes tinham que andar na rua, com risco de sua segurança física

De acordo com os Reclamantes, suas preocupações foram exacerbadas pela pandemia, visto que um grande contingente de parceiros de entregas que utilizavam o Ponto de Apoio, tanto interno quanto externo à propriedade, não respeitavam o distanciamento social ou não usavam as máscaras obrigatórias para a prevenção das infecções por Covid-19. Adicionalmente, os Reclamantes alegaram que os entregadores andavam de bicicleta sem tomar nenhum cuidado, inclusive andavam na contramão da rua ou na calçada, gerando mais riscos de segurança para os residentes.

### **A AVALIAÇÃO DO CAO**

Em abril de 2021, o CAO determinou que a reclamação reunia seus três critérios de elegibilidade e começou a avaliação da reclamação.

A avaliação do CAO, normalmente, envolve uma visita de campo para se reunir com as Partes e outros/as atores/as interessados/as relevantes, identificados/as pelas Partes, para entender melhor a situação. Devido às restrições da Covid-19 sobre viagens e encontros sociais, o CAO não conseguiu fazer reuniões presenciais. Com o consentimento das Partes, conduziu a avaliação remota (por telefone, e chamadas de vídeo com as Partes). O CAO também analisou os documentos do projeto da IFC e a documentação fornecida pelas Partes.

---

<sup>3</sup> Site Valor Group. Acessado em 14 de março de 2022.

<sup>4</sup> [Site iFood Pedal Tembici](#). Acessado em 14 de março de 2022.

Durante a avaliação, as Partes informaram ao CAO que tinham se engajado em conversas diretas entre elas para resolver os problemas. Porém, elas solicitaram um processo de resolução de disputas do CAO para ajudá-los a chegarem a um acordo sobre as questões pendentes e para o apoio no monitoramento da implementação desse acordo.

### **O Processo de Resolução de Disputas**

Por solicitação das partes, o CAO deu início ao processo RD preparando um rascunho do acordo, que incluía as informações providenciadas pelas partes.

Após reunir, via e-mail e mensagens de texto, os comentários das partes sobre o documento, a equipe de RD do CAO identificou a necessidade de realizar reuniões em conjunto para discutir os assuntos pendentes. O CAO mediou duas reuniões de diálogos virtuais em setembro e dezembro de 2021. Antes de cada reunião, o CAO compartilhou com as Partes a agenda da reunião e as regras para sua participação. Tanto a agenda quanto as regras foram validadas pelas Partes.

Na segunda reunião conjunta, as Partes chegaram a um acordo sobre todos os assuntos relevantes. O acordo da solução final foi, eletronicamente, assinado em janeiro de 2022 (pela Empresa) e em fevereiro 2022 (pelos Reclamantes).

### **O Acordo**

Embora o acordo incluía uma cláusula de confidencialidade, as Partes concordaram em compartilhar publicamente o resumo abaixo.

#### *Resumo do Acordo*<sup>5</sup>

As Partes acordaram as seguintes medidas relativas aos assuntos de segurança e saúde:

- **O uso do espaço pela Tembici:** O espaço da Tembici, localizado na vizinhança dos Reclamantes em São Paulo (o Espaço) será usado para a manutenção e armazenamento de bicicletas, sessões de treinamento e apoio ao cliente para os entregadores. Essas atividades não incluirão o serviço de entrega e devolução da bicicleta por parte dos entregadores.
- **Lotação de eventos e filas:** Nos eventos realizados no Espaço, os participantes deixarão as bicicletas e farão a fila dentro do Espaço.
- **Carga e descarga de bicicletas:** Foram estabelecidos horários específicos para a Tembici carregar e descarregar as bicicletas. O veículo de transporte de bicicletas da Tembici estacionará nos espaços de estacionamento disponíveis na rua, e nunca em fila dupla.
- **Porta da garagem:** A Tembici garantirá a efetiva implementação de suas diretrizes sobre o funcionamento da porta da garagem. As diretrizes foram incluídas no texto do acordo.
- **Observância das regras de trânsito.:** A Tembici garantirá que seus funcionários que utilizam as bicicletas como meio de transporte obedeçam as regras de trânsito e

---

<sup>5</sup> O resumo do acordo não abrange ou representa o acordo oficial.

continuarão orientando os entregadores e outras pessoas do projeto ligadas ao mesmo para também fazerem isso.

- **Acesso ao Espaço:** O público, inclusive os residentes dos prédios vizinhos, só poderão ter acesso ao Espaço da Tembici através da prévia autorização dos funcionários da Tembici.
- **Monitoramento:** Por solicitação das Partes, o CAO monitorará o acordo durante dois anos.

#### Conclusão do Processo RD

Em 4 de fevereiro 2022, a Tembici informou aos Reclamantes e ao CAO que mudariam suas operações para novo e maior espaço em outra área da cidade, devido a uma expansão de seu projeto iFood Pedal. O CAO manteve frequente comunicação com as Partes no monitoramento da implementação do acordo até 30 de agosto de 2022, quando a Tembici finalizou sua mudança para um novo espaço. Uma vez concluída a mudança, o CAO encerrou o caso.

#### **REFLEXÕES**

O CAO gostaria de destacar os seguintes fatores, os quais, entre outros, contribuíram para as partes terem chegado a um acordo dentro do prazo descrito neste relatório..

#### **Condições para o início de um processo ágil.**

- As Partes reconheceram as preocupações de cada uma e a boa fé desde o primeiro momento. Os Reclamantes reconheceram o valor do projeto da Empresa, não obstante tivessem preocupações específicas sobre como a Empresa operava na sua vizinhança. Do mesmo modo, a Empresa levou a sério as preocupações dos Reclamantes, designou uma equipe de quatro pessoas para participarem das reuniões conjuntas e, durante o processo, demonstraram uma mentalidade para a resolução dos problemas.
- As Partes tinham iniciado as discussões antes do processo RD.
- Ambos, a Empresa e os Reclamantes sentiram-se confortáveis usando as plataformas de comunicação virtual.
- Os representantes de ambas as Partes tinham um mandato claro em termos de tomada de decisão, o que lhes permitiu chegar rapidamente aos acordos sobre os assuntos em questão.
- A IFC envolveu-se com a Tembici e a Valor Capital ao receber a reclamação e concentrou as empresas em se envolverem com os reclamantes. A estreita relação existente entre a equipe da IFC, Valor e Tembici ajudou a criar uma plataforma construtiva, que contribuiu para a resolução dos assuntos pendentes.

#### **Adaptando a metodologia para atender às necessidades do processo.**

O processo foi customizado de acordo com as preferências das Partes e o contexto. Por exemplo, o processo foi acelerado para completar o relatório de avaliação em paralelo com o

início do processo RD. Segundo a política do CAO, a finalidade da avaliação é desenvolver a compreensão dos problemas em questão e identificar se as partes desejam começar o processo de resolução de disputas do CAO. Dessa etapa resulta o Relatório de Avaliação que descreve as perspectivas das Partes sobre os problemas e sua decisão. Neste caso, desde a primeira semana do período de avaliação, as Partes indicaram sua vontade de dar início ao processo RD facilitado pelo CAO. Visto que o rascunho do relatório levaria algumas semanas, inclusive o tempo de tradução para o idioma das Partes, o CAO, simultaneamente, começou o processo RD.

Adicionalmente, desenvolvendo nas partes prévios esforços de comprometimento, o processo RD focou-se em ajudar as partes a chegarem a um acordo sobre as questões pendentes.

### **Comunicação permanente entre o CAO e as Partes.**

O CAO facilitou o processo, principalmente, através de trocas de e-mails, mantendo uma fluente comunicação com cada parte via mensagens de texto, e isso facilitou a resolução rápida de alguns problemas e providenciou esclarecimentos que permitiram a abordagem efetiva das preocupações.

### **CONCLUSÃO E PRÓXIMOS PASSOS**

Depois de um processo RD de quatro meses, as Partes chegaram a um acordo. O CAO monitorou a implementação do acordo durante seis meses até a Tembici mudar suas operações para um local novo e maior. Dado que as operações, objeto do processo não mais são realizadas na vizinhança dos Reclamantes, o CAO encerrou o caso.

Toda a documentação importante deste caso está disponível no site do CAO: [www.cao-ombudsman.org](http://www.cao-ombudsman.org).

Para mais informações sobre o processo do CAO, vide o Anexo.

## **ANEXO A. O PROCESSO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES DO CAO**

Uma vez que o CAO declara uma reclamação elegível, uma avaliação inicial é realizada pelos especialistas de resolução de disputas do CAO. A finalidade da avaliação do CAO é: (1) esclarecer as questões e preocupações levantadas pelo(s) Reclamante(s); (2) Reunir informações sobre como outras partes interessadas consideram a situação; e (3) auxiliar as pessoas interessadas a entenderem as opções em termos de recursos à sua disposição e determinar se elas gostariam de procurar uma solução colaborativa através da função Resolução de Disputas do CAO ou se o caso deve ser analisado pela função Compliance (Conformidade) do CAO.

Segundo a Política (CAO) Mecanismo Independente de Responsabilização da IFC/MIGA<sup>6</sup>, os seguintes passos são, normalmente, seguidos em resposta a uma reclamação recebida:

- Passo 1: **Confirmação** do recebimento da reclamação
- Passo 2: **Eligibilidade:** Determinação da elegibilidade da reclamação para avaliação sob o mandato do CAO (no máximo 15 dias úteis).
- Passo 3: **Avaliação:** Avaliando as questões e auxiliando as partes interessadas a entender e determinar se gostariam de procurar uma solução consensual através de um processo colaborativo convocado pela função Resolução de Disputas do CAO ou se o caso deve ser analisado pela função Compliance (Conformidade) do CAO em revisão da due diligence ambiental e social da IFC/MIGA. A avaliação pode levar até o máximo de 90 dias úteis, com a possibilidade de se estender por mais 30 dias úteis adicionais no máximo. Se após o período de 90 dias úteis: (1) as Partes confirmarem a probabilidade de resolução da reclamação; ou (2) alguma das Partes manifesta interesse na resolução de disputas, e existe potencial para que a outra Parte concorde.
- Passo 4: **Facilitando a solução:** Caso as partes escolherem seguir um processo colaborativo, tem início a função Resolução de Disputas do CAO. O processo de resolução de disputas é, normalmente, baseado ou iniciado com um Memorando de Entendimento e/ou regras básicas mutuamente acordadas entre as partes. Pode envolver a facilitação/mediação, apuração conjunta de fatos, ou outras abordagens de resolução acordadas que levem ao acordo de resolução ou outros tais como metas adequadas mutuamente acordadas. O principal objetivo desses tipos de abordagens de resolução de problemas será o de tratar os problemas levantados na reclamação e qualquer outra questão relevante para a reclamação identificados durante a avaliação ou no processo de resolução de disputas, de modo a ser aceitável para as partes envolvidas.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Para maiores detalhes sobre o papel e trabalho do CAO, por gentileza leia a (CAO) Política Completa do Mecanismo Independente de Responsabilização da IFC/MIGA.

<sup>7</sup> Quando as partes interessadas não conseguirem resolver os problemas através de um processo colaborativo dentro do prazo acordado, a Resolução de Disputas do CAO, primeiro procurará assistir às partes interessadas na solução dos impasses. Caso isso não for possível, a equipe de Resolução de Disputas informará às partes interessadas, inclusive à IFC/MIGA, ao Presidente e à Diretoria do Banco Mundial e ao público, que a Resolução de Disputas do CAO concluiu o processo de resolução de disputas e o transferiu para a análise do CAO Compliance.

OU

**Análise/Investigação da função Compliance:** Caso as partes optarem por um processo investigativo, a reclamação é transferida para a função Compliance do CAO. A reclamação é também transferida para a função Compliance quando o processo de resolução de disputas resulta em acordo parcial ou nenhum acordo. No mínimo um Reclamante deve consentir explicitamente a transferência, a não ser que o CAO for consciente de problemas com Ameaças e Represálias. A função Compliance do CAO faz a revisão da conformidade com as políticas ambientais e sociais da IFC/MIGA, avalia danos relacionados, e recomenda, se for apropriado, ações corretivas, seguindo um processo de três passos. Primeiro, uma avaliação de conformidade determina se mais investigação é justificável. A avaliação pode levar até 45 dias úteis, com a possibilidade de se estender por mais 20 dias úteis em circunstâncias excepcionais. Segundo, caso uma investigação for justificável, a avaliação é seguida de uma profunda investigação de conformidade do desempenho da IFC/MIGA. Um relatório da investigação será disponibilizado ao público, junto com a resposta e um plano de ação da IFC/MIGA para a correção dos achados de não conformidade e danos relacionados. Terceiro, nos casos onde não conformidades e danos relacionados não forem achados, o CAO monitorará a efetiva implementação do plano de ação.

Passo 5: **Monitoramento e Acompanhamento**

Passo 6: **Conclusão/Encerramento do Caso.**