

## Guia para os clientes do FMO

### ***O que é o Mecanismo Independente de Reclamações?***

O FMO financia empreendedores de países em desenvolvimento, porque acreditamos que um setor privado próspero impulsiona o progresso econômico e social. Para alcançar um crescimento sustentável e melhorias duradouras na vida das pessoas, estamos comprometidos em aplicar altos padrões aceitos internacionalmente em nossas próprias operações, bem como nas de nossos clientes.

Juntamente com a Deutsche Investitions- und Entwicklungsgesellschaft (DEG), o FMO estabeleceu o [Mecanismo Independente de Reclamações](#) (“Mecanismo”) para dar às partes afetadas (por exemplo, comunidades locais ou indivíduos) que acreditam ser adversamente afetadas por operações financiadas pelo FMO, a chance de levantar esta questão junto ao FMO.

O FMO criou um Gabinete de Reclamações para administrar e coordenar o trabalho relativo ao Mecanismo de Reclamações. O Mecanismo de Reclamações é apoiado ainda por um Painel Independente de Especialistas (“Painel”), que decide sobre a admissibilidade de uma reclamação e trata de todos os processos subsequentes. O Painel é formado por três especialistas internacionais com conhecimento e experiência em mediação, questões sociais e ambientais, bem como no apoio a mecanismos de reclamação.

### ***Sobre o que pode ser uma reclamação?***

A reclamação pode ser sobre:

- Abusos de direitos, efeitos negativos ambientais, sociais e de governança corporativa que afetam o reclamante e que estão ligados às operações financiadas pelo FMO.
- Uma falha do FMO em cumprir suas próprias políticas que são baseadas em padrões internacionais e que estão publicamente disponíveis no site do FMO.

O Mecanismo Independente de Reclamações não pode investigar:

- Reclamações com o objetivo de obter uma vantagem econômica competitiva ou que sejam excessivas, repetitivas (ou seja, abrangendo os mesmos aspectos), de natureza claramente frívola ou maliciosa;
- Reclamações anônimas. No entanto, o reclamante tem o direito de solicitar o tratamento confidencial da reclamação, sem prejuízo.

## ***O que acontece se for registrada uma reclamação sobre as operações da minha instituição?***

Se uma parte local registrar uma reclamação sobre as operações de sua instituição, a reclamação será encaminhada ao Painel, que determina se a reclamação é admissível nos termos do Mecanismo.

Se a reclamação for declarada admissível, sua instituição será notificada e o Painel fará uma avaliação inicial das questões levantadas na reclamação. O Painel analisará a documentação e falará com sua instituição, bem como com outras partes interessadas, para identificar todas as opiniões e preocupações sobre o assunto. Com base nessa avaliação, o Painel identificará se um processo de **resolução de disputas** é apoiado por sua instituição, o reclamante e outras partes interessadas envolvidas. Caso uma das partes não esteja disposta a participar de um processo de resolução de disputas, o Painel realizará uma **análise de conformidade** para determinar se o FMO não cumpriu com suas próprias políticas e procedimentos. O Mecanismo Independente de Reclamações oferece a flexibilidade de conduzir uma Análise de Conformidade após a Resolução da Disputa e vice-versa.

## ***O que é esperado da minha instituição em um processo de resolução de disputas?***

O objetivo da **resolução de disputas** é chegar a uma resolução da reclamação acordada mutuamente. Acreditamos que tanto sua instituição quanto as partes afetadas possam se beneficiar trabalhando juntos em uma solução. Esse processo mediado tem grande potencial para abrir canais de comunicação com trabalhadores, comunidades ou outras partes afetadas na área e ajuda a construir confiança. Isso, por sua vez, facilitará a resolução de possíveis conflitos existentes e futuros.

Em uma primeira etapa, sua instituição será solicitada a responder às alegações, fornecer informações atualizadas sobre a questão levantada na reclamação e identificar se sua instituição pensa que há medidas em andamento ou óbvias que possam ser tomadas para resolver a disputa. Isso pode exigir uma investigação mais aprofundada da situação.

Se a sua instituição e as partes afetadas puderem participar de um processo de resolução de disputas, o Painel – ou especialistas indicados por eles – trabalharão com ambas as partes para desenvolver um procedimento apropriado para abordar a(s) questão(ões) da disputa. Isso pode incluir compartilhamento de informações, investigação conjunta ou discussões facilitadas com o objetivo de encontrar uma solução que seja aceitável para ambas as partes. Essas interações apresentam uma oportunidade para discutir questões e esclarecer diferentes pontos de vista, pois são confidenciais e o mais informal possível.

Como o objetivo é uma resolução acordada mutuamente, a pessoa da sua organização que participa da mediação deve ter autoridade para chegar e implementar um acordo. Se um acordo for alcançado, pode ser necessária uma ação corretiva. Essa ação pode envolver mudanças nas políticas ou processos da sua empresa. Ao final do processo, o Painel produzirá um relatório final sobre o resultado.

Em todo o processo, o Painel não toma posição sobre alegações específicas, não encontra falhas em uma das partes nem decide responsabilidades.

## ***O que é esperado da minha instituição durante uma análise de conformidade?***

Uma **análise de conformidade** avalia se o FMO pode ter falhado em cumprir suas políticas. Por exemplo, o Painel pode analisar se o FMO identificou todos os tópicos relevantes para a devida diligência ou se o FMO monitorou adequadamente a implementação dos planos de ação acordados. Em particular, uma análise de conformidade incluirá uma avaliação da conformidade do FMO com suas próprias políticas.

Todas as políticas do FMO podem ser encontradas em <https://www.fmo.nl/policies-and-position-statements> e são baseadas em leis, princípios e diretrizes relevantes (entre outros), como os Padrões de Desempenho IFC, os Princípios do Equador, os Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos e as Diretrizes da OCDE para Empresas Multinacionais.

Durante a análise, os membros do Painel entrarão em contato com sua instituição para reunir as informações de que precisam para chegar a uma decisão. Para fornecer as informações específicas necessárias, sua instituição pode precisar conduzir mais investigações sobre o assunto. Se o Painel julgar necessário fazer uma visita no local, pedimos que sua instituição ajude a garantir que eles tenham acesso a todas as pessoas relevantes em sua empresa e acesso livre ao local.

Em seu relatório final sobre a análise de conformidade, o Painel pode fazer recomendações sobre como o FMO poderia fortalecer sua aplicação de políticas a clientes existentes e futuros, o que pode incluir as operações nas quais você está envolvido.

## ***Existe um prazo específico para o processo?***

No início do processo, o Painel discutirá o prazo com a sua instituição, o reclamante e o FMO. Com base na avaliação do Painel, eles irão sugerir um prazo indicativo para as várias fases do processo.

## ***Quem terá acesso às informações fornecidas pela minha instituição?***

Para permitir que o Painel processe uma reclamação e avalie a situação, sua instituição será solicitada a fornecer ao Painel qualquer documentação que seja relevante para a reclamação. A documentação coletada no processo será tratada de forma confidencial e será utilizada apenas para o processamento da reclamação.

O FMO e o Painel garantirão que os relatórios produzidos pelo Painel e as atualizações de status sobre a reclamação que serão publicadas no site do FMO levem em consideração os regulamentos de privacidade e confidencialidade.

## ***Minha instituição poderá comentar sobre os documentos antes da publicação?***

No final da fase de resolução de disputas, o Painel prepara um relatório preliminar sobre o resultado do processo. Paralelamente com todas as outras partes envolvidas no processo, sua instituição receberá um relatório preliminar para comentar os fatos e sensibilidades. Com os comentários recebidos por todas as partes, o Painel finalizará o relatório para publicação.

No caso de análise de conformidade, o FMO e/ou a DEG terá a oportunidade de ver a primeira versão do relatório considerando que é a implementação da política dessas instituições que está sob análise. Um relatório preliminar atualizado será então compartilhado simultaneamente com a sua instituição e o reclamante para permitir que você verifique os fatos antes que o documento seja finalizado e publicado.

Em ambas as fases, sua instituição tem 15 dias úteis após receber o relatório preliminar para fornecer comentários. Cabe ao Painel incorporar os comentários recebidos e decidir sobre o texto final.

## ***Quem irá cobrir os custos?***

Os custos do Painel serão cobertos pelo FMO. Porém, sua empresa será solicitada a disponibilizar tempo para a discussão com os membros do Painel e fornecer informações. Se uma reclamação exigir uma visita ao local, sua instituição pode ser solicitada a receber o Painel e a fornecer suporte local (organizacional).

## ***Quem posso contatar se tiver alguma dúvida?***

Se você tiver alguma dúvida adicional sobre o Mecanismo de Reclamações do FMO, entre em contato com o Gabinete de Reclamações do FMO:

Gabinete de Reclamações  
Nederlandse Financierings-Maatschappij voor Ontwikkelingslanden N.V.  
Caixa Postal 93060  
2509 AB The Hague  
Holanda

E-mail: [complaintsoffice@fmo.nl](mailto:complaintsoffice@fmo.nl)

---