

## Guia para reclamantes/comunidades

### ***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 aos indivíduos e comunidades que acreditam ser adversamente afetados por operações financiadas pelo FMO, a chance de levantar questões específicas e ajudar na resolução dessas questões.

O FMO criou um Gabinete de Reclamações para administrar e coordenar o trabalho relativo ao Mecanismo Independente de Reclamações. O Mecanismo é apoiado ainda por um Painel Independente de Especialistas, 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.

### ***Quem pode fazer uma reclamação?***

Qualquer pessoa residente na área de operações ou que tenha um interesse econômico ou outro interesse definido na área pode apresentar uma reclamação, desde que possa demonstrar ser afetada pelas atividades ou impactos das operações financiadas pelo FMO. Podem ser trabalhadores, comunidades locais ou aqueles cujos meios de subsistência derivam da área de operações.

### ***Alguém pode me representar e/ou representar minha comunidade?***

Sim. Quando um indivíduo ou organização registra uma reclamação em seu nome, essa organização ou representante deve fornecer evidências por escrito de que você deu autorização para representá-lo.

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

A reclamação pode ser sobre:

- Abusos de direitos, efeitos negativos ambientais, sociais e de governança corporativa ou outros prejuízos, que afetam o reclamante e estão vinculados 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.

Se a Reclamação se referir a aspectos como fraude, suborno, corrupção e/ou lavagem de dinheiro, o ICM consultará a Função de Auditoria Interna do FMO para determinar o(s) canal(is) apropriado(s) para processar a Reclamação.

### ***Como posso registrar uma reclamação?***

As reclamações devem ser apresentadas por escrito, por e-mail, carta ou usando o formulário on-line fornecido no site do FMO. Você pode enviar a reclamação em inglês ou em qualquer idioma do reclamante por meio de:

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

carta: Complaints Office (Gabinete de Reclamações)  
Nederlandse Financierings-Maatschappij voor Ontwikkelingslanden  
N.V.  
Caixa Postal 93060  
2509 AB The Hague  
Holanda

site: [formulário on-line](#)

Se a reclamação for apresentada em inglês, enviaremos a você uma confirmação de recebimento dentro de 5 dias úteis. Reclamações enviadas em outro idioma podem exigir um tempo adicional para a tradução.

### ***Quais informações eu preciso incluir na minha reclamação?***

Ao enviar uma reclamação, inclua as seguintes informações:

- Seu nome e informações de contato, incluindo o país de residência.
- Se for o caso, a identidade e as informações de contato, bem como a prova da autoridade do representante para representar o reclamante.
- A natureza e localização do projeto em questão e seu nome (se conhecido).
- Informações sobre o dano ou risco percebido com o máximo de detalhes possível e como você é ou pode ser afetado por ele. Se você tiver quaisquer documentos considerados relevantes, anexe-os à sua reclamação.
- Uma descrição das etapas que já foram executadas para lidar com o dano ou risco percebido ou para resolver a disputa.

- Se for o caso, forneça uma indicação de qual de suas políticas o FMO supostamente violou.
- O que você espera alcançar com sua reclamação - que solução ou correção você está buscando.
- Se você deseja que sua identidade e/ou as informações fornecidas sejam mantidas em sigilo.

### ***Como vocês determinarão se o meu pedido é admissível?***

O Painel determinará se sua reclamação é admissível, com base nos critérios de admissibilidade predefinidos. Os critérios de admissibilidade são os seguintes:

- A Reclamação deve conter alegações de impactos ou riscos (potencialmente substanciais, (in)diretos e adversos);
- O reclamante deve ser afetado ou provavelmente será afetado por uma operação financiada pelo FMO. Caso o reclamante represente terceiros, deverá identificar as pessoas que representa e fornecer provas explícitas da autoridade representativa;
- Deve haver indicação de relação entre a operação financiada pelo FMO e os supostos impactos;
- O FMO deve ter ou terá uma relação financeira ativa com o cliente responsável pela realização e implementação de todas ou parte das operações relevantes para a reclamação;
- Se aplicável, outras ações e consultas com as partes responsáveis relevantes para tratar ou resolver a reclamação já foram realizadas. Esta aplicabilidade será determinada pelo Painel Independente de Especialistas.

### ***O mecanismo é aplicável a todas as operações financiadas pelo FMO?***

Em 2014, para viabilizar o funcionamento do ICM, o FMO e a DEG começaram a introduzir os arranjos contratuais necessários nos acordos do seu Cliente. Esses arranjos se estendem ao Painel e a pessoas instruídas em seu nome, à aplicabilidade e ao benefício dos arranjos contratuais entre o FMO e a DEG e seu Cliente, especialmente aqueles que cobrem o acesso às informações do cliente, às suas instalações e à alta administração.

Se uma reclamação estiver relacionada a um caso em que os arranjos contratuais necessários estejam faltando, eles devem ser acordados antes que o ICM possa resolver efetivamente a reclamação. Isso exigirá tempo adicional e, dependendo do escopo dos arranjos contratuais reais, poderá restringir o Mecanismo conforme estabelecido na Política do ICM. Caso a reclamação exija uma abordagem diferente da Política do ICM, os reclamantes serão informados regularmente sobre a abordagem e o processo que será seguido.

### ***O que acontece depois que uma reclamação é apresentada?***

Uma vez que o Painel tenha determinado se uma reclamação é admissível, ele decidirá sobre os próximos passos apropriados.

Se a sua reclamação for considerada inadmissível, você será notificado e informado sobre os motivos. O Painel tentará fazer recomendações sobre outras possibilidades abertas para você.

Se a sua reclamação for admissível, o Painel comunicará um prazo indicativo para a sua avaliação preliminar, na qual tentará obter uma melhor ideia da situação e diferentes pontos de vista. Nesse processo, você será contatado pelos membros do Painel.

Durante a avaliação preliminar, o Painel tentará descobrir se você e outras partes relevantes estão dispostos a trabalhar para uma solução conjunta do problema em questão por meio da **resolução de disputas**. Caso você ou qualquer uma das partes relevantes não esteja disposta a iniciar um processo de resolução de disputas, o Painel poderá conduzir uma **análise de conformidade** para determinar se o FMO pode ter falhado ao cumprir suas políticas e padrões. 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 uma resolução de disputas?***

O objetivo da **resolução de disputas** é trabalhar para produzir um resultado que seja aceitável para todas as partes e proporcione ações positivas e contínuas para resolver a disputa. Uma pré-condição para a resolução de disputas é que todas as partes estejam dispostas a encontrar pontos em comum. O(s) membro(s) do Painel e/ou outro especialista adequado aceito por todas as partes trabalhará com você, o cliente do FMO e quaisquer outras partes interessadas relevantes para desenvolver um processo apropriado para compreender melhor as questões levantadas na reclamação e tentar chegar a um resultado mutuamente aceitável. Esse processo pode incluir o compartilhamento de informações, apuração conjunta de fatos, discussões facilitadas ou mediação com o objetivo de encontrar uma solução prática que seja aceitável para todas as partes. Como parte desse processo, o Painel não tomará posição sobre quaisquer alegações específicas nem encontrará culpa ou responsabilidade. Não é função do Painel impor soluções às partes.

Um processo de resolução de disputa pode ser conduzido antes, depois ou em vez da análise de conformidade, dependendo da avaliação do Painel sobre a reclamação.

### ***O que é análise de conformidade?***

Em uma **análise de conformidade**, o Painel investiga a conformidade do FMO com as políticas e padrões relevantes.

A avaliação tentará determinar se há evidência de impactos adversos significativos e se houve uma falha por parte do FMO em cumprir as políticas, normas ou outros critérios de avaliação relevantes. Essa avaliação é baseada em entrevistas com você; funcionários do FMO responsáveis pela implementação das políticas relevantes em relação à operação financiada sob análise; e outras partes interessadas para entender melhor as circunstâncias do projeto.

Após uma análise de conformidade, o Painel pode fazer recomendações sobre como o FMO poderia fortalecer sua aplicação de políticas às operações em questão ou para melhorar as políticas e/ou procedimentos.

Uma análise de conformidade pode ser conduzida antes, depois ou em vez da mediação, dependendo da avaliação do Painel sobre a reclamação.

### ***Posso esperar uma solução?***

O objetivo do processo em caso de resolução de disputas é tentar mover todas as partes para uma posição em que possam concordar voluntariamente sobre como resolver disputas pendentes. O objetivo da análise de conformidade é identificar maneiras pelas quais o FMO pode implementar melhor suas próprias políticas onde são encontradas deficiências.

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

No início do processo, o Painel discutirá o prazo com você, o cliente e o FMO. As fases iniciais do Mecanismo têm prazos definidos:

- |                                |               |
|--------------------------------|---------------|
| - Confirmação de recebimento   | 5 dias úteis  |
| - Avaliação da admissibilidade | 25 dias úteis |
| - Análise preliminar           | 30 dias úteis |

Após a análise preliminar, o Painel irá propor um prazo indicativo para a resolução da disputa e/ou fase de análise de conformidade seguinte.

### ***Posso pedir que minhas informações sejam tratadas como confidenciais?***

Sim, você pode. Indique na sua reclamação se deseja que a sua identidade e/ou as informações fornecidas sejam mantidas em sigilo.