

# MECANISMO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

O BID Invest valoriza o engajamento, a transparência e a responsabilidade perante as pessoas ou grupos que possam ter sido afetados por seus projetos ou que possam ter interesse nos mesmos. O Mecanismo de Gestão de Reclamações (Management Grievance Mechanism - MGM) é um novo canal para pessoas ou grupos apresentarem reclamações relacionadas a assuntos ambientais, sociais ou de governança corporativa relacionados a projetos financiados ou que possam ser financiados pelo BID Invest. O MGM é um dos três canais dedicados a tais reclamações e questões, conforme segue:

## 1. MECANISMOS DE RECLAMAÇÃO A NÍVEL DE PROJETO

Caso haja impacto de um projeto nas comunidades, o BID Invest solicita que seu cliente estabeleça um Mecanismo de Reclamações (Grievance Mechanism - GM) para tratar questões e reclamações de pessoas e comunidades, com relação ao desempenho ambiental e social do projeto. Representa uma oportunidade para as empresas e partes interessadas identificarem potenciais problemas de interesse das comunidades locais e desenvolver soluções de uma forma diretamente participativa. O GM a nível de projeto é gerenciado pela equipe no projeto que estiver melhor posicionada para resolver rapidamente a maior parte das reclamações.

## 2. MECANISMO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

O Mecanismo de Gestão de Reclamações (MGM) não substitui um mecanismo a nível de projeto, mas oferece uma nova opção para as comunidades locais e partes interessadas que procuram esclarecer uma dúvida ou fazer uma reclamação em relação a uma questão ambiental, social ou de governança sobre um projeto que o BID Invest estiver financiando ou considerando financiar.

As partes interessadas podem usar o MGM do BID Invest a qual-

quer momento, especialmente se houver medo de retaliação ou se um resultado satisfatório não for alcançado através do GM a nível de projeto. O BID Invest garantirá a confidencialidade. Quando possível, o BID Invest gerencia o processo do MGM em conjunto com seu cliente, que é responsável por avaliar e mitigar os impactos ambientais e sociais adversos de um projeto financiado pelo BID Invest e de implementar qualquer solução proposta para uma questão levantada no MGM.

## CRITÉRIOS DE ELEGIBILIDADE

O MGM considera uma reclamação elegível se:

- A reclamação estiver relacionada a um projeto financiado ou está sendo considerado para ser financiado pelo BID Invest; e
- A reclamação está relacionada a questões ambientais, sociais e/ou de governança do projeto

Os pedidos que não forem elegíveis para o MGM serão tratados como pedidos de informação e direcionados ao nosso canal de [Acesso à informação](#).

Os pedidos que não forem elegíveis para a MGM por não estarem relacionados a um projeto que o Grupo do BID estiver financiando ou considerando financiar serão encerrados sem nenhuma outra ação. Em ambos os casos, o reclamante será notificado.

Aceitamos reclamações por escrito em todos os idiomas oficiais do BID Invest: espanhol, inglês, português e francês. Faremos um esforço para traduzir os pedidos recebidos em outros idiomas.

## 3. MECANISMO INDEPENDENTE DE CONSULTA E INVESTIGAÇÃO (MICI):

O MICI é um mecanismo independente responsável por avaliar se os projetos do BID Invest cumprem com as políticas e procedimentos socioambientais da organização. O MICI investiga as reclamações de partes interessadas que se consideram

## APRESENTANDO UMA RECLAMAÇÃO AO MGM:



Pela internet: Recomendamos às partes interessadas a enviarem suas dúvidas ou reclamações através da nossa página [Plataforma de engajamento e resposta](#).



Por e-mail: [mgm@iadb.org](mailto:mgm@iadb.org)



Pelo correio ou entregue em mãos na sede da BID Invest localizada em 1350 New York Ave NW, Washington, DC 20005, ou em qualquer dos escritórios internacionais do BID Invest



Por telefone: +1-202-312-4040

prejudicados por projetos financiados pelo BID Invest. As comunidades e outras partes interessadas também podem acessar o MICI a qualquer momento sem a necessidade de esgotar o processo MGM, caso considerem que o processo MGM não seja a plataforma mais apropriada para responder às preocupações.



# PROCESSO DO MGM

## APRESENTAÇÃO

- O reclamante apresenta um pedido utilizando um dos canais disponíveis.
- O reclamante será notificado de que o pedido foi recebido.

## ELEGIBILIDADE (5 DIAS)

- O BID Invest determinará se a solicitação é elegível.

## AVALIAÇÃO (30 DIAS)

- O BID Invest iniciará um processo de coleta de informações para coletar informações e analisar a dúvida ou reclamação.
- O reclamante poderá ser contatado para fornecer informações adicionais ou prestar esclarecimentos.
- O BID Invest poderá entrar em contato com o cliente e outras partes interessadas relevantes para coletar informações adicionais.
- A avaliação determinará se o cliente poderia efetivamente resolver a questão implementando ações concretas cobertas pelas obrigações existentes do cliente ou qualquer outro plano de ação apropriado.

## RESPOSTA

- Se possível, o BID Invest desenvolverá uma Proposta de Plano de Ação de Resposta (Proposed Response Course of Action - PRCA). A PRCA poderia ser desenvolvida em

consulta com o cliente.

- Se o reclamante concordar com a PRCA, ela será implementada pelo cliente e o BID Invest irá monitorar sua implementação. Em alguns casos, uma PRCA também poderia ser implementada somente pelo BID Invest.

- Se o reclamante discordar e enviar comentários, o BID Invest desenvolverá uma PRCA revisada em consulta com o cliente que terá o objetivo de responder aos comentários.

- Se não puder ser acionado ou se o reclamante discordar da PRCA revisada, o BID Invest enviará uma oferta de resposta para iniciar um engajamento contínuo - um processo de diálogo proativo entre o BID Invest, o cliente e o reclamante.

- A duração, a frequência e o escopo do engajamento contínuo podem ser alterados ao longo do tempo, com base no progresso do diálogo entre o BID Invest, o cliente e o reclamante, ou com base no status da questão.

## MONITORAMENTO

- O BID Invest irá Monitoramento a implementação do PRCA pelo cliente, com a participação do reclamante, ou implementará a PRCA individualmente.
- Uma vez que o cliente ou o BID Invest tenha implementado completamente a PRCA e a questão esteja resolvida, o BID Invest notificará ao reclamante.
- O cronograma e a frequência de monitoramento serão estabelecidos na PRCA.

Este engajamento pode complementar outros processos de engajamento que o projeto possa ter estabelecido com suas partes interessadas

