

Apresentação de preocupações ambientais e sociais: Quais são as opções para comunidades e pessoas afetadas por projetos?

Uma visão geral para clientes e agências executoras

O Grupo BID possui um sistema de atendimento de reclamações para receber, tratar e gerenciar queixas e preocupações.

1

Mecanismo de Reclamações em Nível de Projeto (GM)

A opção mais direta e local

- Gerenciado diretamente pelo cliente, pelas agências executoras e instituições contratadas.
- Inclui mecanismos para a comunidades e trabalhadores.
- Projetado para receber e resolver preocupações em estágio inicial.
- Papel dos clientes e agências executoras: receber e tratar reclamações e preocupações diretamente ou por meio de contratados.
- Pode ser utilizado por comunidades e indivíduos que desejam uma resposta local.

2

Canais de Reclamações Liderados pela Administração do Grupo BID¹

Apoio institucional do BID e BID Invest

- Para projetos financiados pelo BID Invest, consulte o [Mecanismo de Gestão Reclamações](#).
- Para projetos financiados pelo BID, consulte o [Mecanismo de Gestão de Reclamações](#).
- Promovem a solução de problemas, o diálogo e a resolução conjunta das questões levantadas com equipes de projeto, clientes, agências executoras e reclamantes. O foco não são as investigações de cumprimento.
- Papel dos clientes e agências executoras: junto com as equipes do BID e BID Invest, encontrar soluções para as questões levantadas nas reclamações.
- Pode ser utilizado por comunidades e pessoas quando o GM do projeto não está disponível, não responde ou é insuficiente.

3

Mecanismo Independente de Consulta e Investigação (MICI)

Independente do Grupo BID

- Responde ao Conselho de Diretores Executivos.
- Desenhado como um mecanismo de último recurso.
- Possui dois processos: resolução de disputas e investigação independente.
- Papel dos clientes e agências executoras: reunir se com o MICI durante as diferentes etapas do processo, conforme necessário, e fornecer documentação relevante.
- Pode ser utilizado por comunidades e pessoas quando: persiste o descumprimento percebido das políticas ambientais e sociais do BID ou quando as preocupações não são adequadamente atendidas e busca se reparação e revisão independente.

¹ Não é um requisito acessar primeiro o GM do projeto antes de apresentar uma reclamação a esses canais.

² As comunidades e os indivíduos devem entrar em contato primeiro com o BID ou BID Invest, a menos que haja risco de retaliação.

*O Grupo BID tem tolerância zero e rejeita qualquer forma de retaliação contra quem apresente reclamações por meio de qualquer um desses canais ou expresse sua opinião ou oposição a projetos financiados pelo Grupo BID.

*Mais informações disponíveis aqui: [Mecanismos de Reclamações do Grupo BID: Como funcionam?](#)