

Mecanismo Independente de Reclamações do FMO

FMO

Entrepreneurial
Development
Bank

Versão 2.0

1 de janeiro de 2017

Índice

Índice.....	2
Definições.....	3
1. Informações básicas	4
1.1 Introdução	4
1.2 Estrutura institucional	5
2. Princípios.....	6
2.1 Objetivo	6
2.2 Princípios orientadores	6
2.3 Normas aplicáveis	7
3 Regras do procedimento.....	8
3.1 Reclamação e admissibilidade.....	8
3.2 Descrição do procedimento	9
3.3 Métodos de investigação	11
3.4 Recursos	11
3.5 Relatórios e transparência	12
3.6 Avaliação.....	12
Anexo 1: Fluxo do processo do Mecanismo Independente de Reclamações	13

Definições

Definições usadas neste documento:

Reclamação	Uma Reclamação para a qual o Painel decidiu que atende aos Critérios de
Critérios de admissibilidade	Características de uma Reclamação, conforme estabelecido no item 3.1.4, que devem ser atendidas antes que uma Reclamação possa ser processada.
Cliente	A entidade financiada pelo FMO com base em uma relação contratual direta e responsável pela execução e implementação total ou parcial da Operação Financiada pelo FMO.
Reclamante	A Parte Externa que está apresentando a Reclamação.
Reclamação	Uma comunicação por escrito de uma Parte Externa dirigida à FMO que afirma ter sido ou será afetada por uma Operação Financiada pelo FMO.
Gabinete de Reclamações	Função desempenhada pela função de Auditoria Interna do FMO, que registra e confirma o recebimento das Reclamações, coordena o cumprimento adequado do processo de Reclamações e oferece suporte prático ao Painel Independente de Especialistas.
Análise de conformidade	O processo para determinar se o FMO cumpriu as políticas (conforme especificado no item 2.3) que podem ser relevantes para uma Reclamação Admissível.
Resolução de disputas	O processo para ajudar a encontrar uma solução para os problemas subjacentes a uma Reclamação Admissível. Este processo pode incluir o compartilhamento de informações, apuração de fatos, diálogo e mediação. Uma pré-condição para a Resolução de Disputas é que todas as partes relevantes estejam dispostas a participar de tal processo.
EDFI	European Development Finance Institutions (Instituições Financeiras Europeias de Desenvolvimento) ASBL. É uma associação de 15 instituições bilaterais que operam em economias em desenvolvimento e em reforma, com mandato de seus governos para promover o desenvolvimento sustentável por meio do financiamento e investimento em empresas lucrativas do setor privado.
Parte Externa	Qualquer pessoa física ou jurídica que não seja parte dos acordos de financiamento entre o FMO e o Cliente (exemplos não exaustivos: clientes do Cliente, pessoas individuais ou grupos, trabalhadores, organizações não governamentais que representam as pessoas afetadas).
Operação financiada pelo FMO	Qualquer atividade ou qualquer ativo do Cliente que seja ou venha a ser financiado por fundos do FMO ou por fundos administrados pelo FMO no todo ou em parte, independentemente da natureza do instrumento financeiro (empréstimos, capital próprio, financiamento de projetos, subvenções, assistência de cooperação técnica e garantias).
ICM	Mecanismo Independente de Reclamações (Independent Complaints Mechanism)
PIE	Painel Independente de Especialistas
Padrões de desempenho da IFC	Os padrões de desempenho ambiental e social da Corporação Financeira Internacional (International Finance Corporation - IFC) que definem as responsabilidades dos Clientes na gestão de seus riscos ambientais e sociais.
Mecanismo Independente de Reclamações	O mecanismo de reclamações conjuntas da DEG e do FMO para Partes Externas, conforme apresentado neste documento.
Painel Independente de Especialistas	Um grupo de três pessoas que avaliam e tratam das Reclamações, com experiência ambiental, social, jurídica e financeira. No exercício do seu mandato, o Painel é totalmente independente do FMO e da DEG.
Painel Independente Externo	Painel Independente de Especialistas
Mecanismo	Mecanismo Independente de Reclamações
Painel	Painel Independente de Especialistas
Análise preliminar	O processo para avaliar as informações relevantes para obter um bom entendimento dos problemas subjacentes a uma Reclamação Admissível e determinar a próxima etapa mais apropriada – ou seja, um processo de Resolução de Disputas e/ou processo de Análise de Conformidade – para resolver os problemas subjacentes à Reclamação Admissível.
Itens de recebimento	Características da informação de uma Reclamação, conforme estabelecido no item 3.1.2, que devem ser atendidas antes que uma Reclamação possa ser processada.

1. Informações básicas

1.1 Introdução

1.1.1 Com este documento, o FMO descreve seu Mecanismo Independente de Reclamações e o procedimento que o acompanha. Este documento descreve a estrutura e governança do Mecanismo, que permite que Partes Externas apresentem uma Reclamação relativa a uma Operação Financiada pelo FMO. Desta forma, o FMO se esforça para implementar um procedimento robusto e independente e comunicar de forma transparente sobre ele às partes interessadas.

1.1.2 O Mecanismo garante aos reclamantes que se sentem afetados por uma Operação Financeira do FMO o direito de serem ouvidos, para permitir a resolução de disputas e ajudar o FMO a extrair lições aprendidas para as operações atuais e futuras.

1.1.3 O Mecanismo é uma iniciativa conjunta da DEG - Deutsche Investitions- und Entwicklungsgesellschaft mbH e da Nederlandse Financierings-Maatschappij voor Ontwikkelingslanden N.V., também conhecida como Netherlands Development Finance Company (FMO). Todas as informações neste documento, exceto as referências às políticas e procedimentos do FMO, também são relevantes para a DEG. Ambas as instituições têm uma abordagem conjunta quando são recebidas Reclamações relativas a Clientes cofinanciados.

1.1.4 O Mecanismo visa se alinhar com outras políticas e procedimentos do FMO que são baseados em padrões internacionais:

- O FMO está comprometido em alcançar resultados positivos de desenvolvimento sustentável por meio de seus investimentos. Ao mesmo tempo, o FMO reconhece que tal desenvolvimento também pode ter um impacto negativo nas comunidades locais e no ambiente físico em que vivem ou do qual dependem para o seu sustento. O FMO está empenhado em garantir que os custos do desenvolvimento econômico não caiam desproporcionalmente sobre aqueles que são pobres ou vulneráveis, que o meio ambiente não seja degradado no processo e que os recursos naturais sejam administrados de forma eficiente e sustentável, ou seja, não sejam esgotados às custas de gerações futuras.
- O FMO também reconhece a responsabilidade das empresas de respeitar os direitos humanos, onde quer que operem e independentemente das capacidades e vontade dos Estados de cumprir suas obrigações de direitos humanos. O próprio FMO respeita os direitos humanos e também reconhece a responsabilidade de seus Clientes de respeitar os direitos humanos. Cumprir essa responsabilidade também significa criar acesso a um mecanismo eficaz que possa facilitar a indicação antecipada e a solução imediata de várias Reclamações relacionadas.

1.1.5 Como parte dessa responsabilidade, o FMO apoia seus clientes na abordagem de questões ambientais, sociais e relacionadas que surgem de suas atividades comerciais, exigindo que eles estabeleçam e administrem mecanismos apropriados para lidar com reclamações de comunidades afetadas pelas Operações Financiadas pelo FMO. Além desses mecanismos e procedimentos, o papel dos procedimentos administrativos e/ou legais disponíveis no país anfitrião também deve ser considerado. Uma solicitação ou resolução de informações pode ser solicitada junto ao Cliente, quando aplicável. No entanto, pode haver casos em que as reclamações daqueles afetados pelas atividades comerciais financiadas pelo FMO não são totalmente resolvidas no nível da atividade comercial. Para estes casos, o Mecanismo Independente de Reclamações pode ser outra via para

tratar e resolver os problemas em questão.

1.2 Estrutura institucional

1.2.1 O Mecanismo Independente de Reclamações não é um mecanismo de aplicação da lei. Ele oferece um meio eficaz para abordar as preocupações e promove uma relação mutuamente construtiva entre o FMO e as Partes Externas.

1.2.2. Conseqüentemente, este documento não será considerado como um documento que confere quaisquer direitos adicionais de acesso à justiça às pessoas que apresentam uma Reclamação no âmbito do procedimento estabelecido no mesmo.

1.2.3 O Mecanismo consiste no Painel Independente de Especialistas e no Gabinete de Reclamações relevante da DEG e/ou do FMO.

1.2.4 A função do Gabinete de Reclamações do FMO é realizada pela função de Auditoria Interna do FMO, que é independente das operações do FMO e se reporta diretamente ao Diretor Executivo e ao Conselho Fiscal do FMO.

1.2.5 O FMO se esforça para garantir que suas próprias operações respeitem as políticas nacionais e da UE e as normas internacionais.

1.2.6 O FMO tem um relacionamento próximo com outras instituições financeiras, como outros membros da EDFI e instituições financeiras multilaterais. Ele mantém um diálogo frequente com essas instituições e visa o alinhamento e coordenação com outros membros da EDFI.

1.2.7 O ICM é membro da rede global de Mecanismos Independentes de Responsabilização (Independent Accountability Mechanisms ou IAM). A rede IAM consiste em várias instituições financeiras internacionais que estabeleceram mecanismos semelhantes.

2. Princípios

2.1 Objetivo

2.1.1 O Mecanismo Independente de Reclamações cumpre as seguintes funções com relação às Reclamações Admissíveis:

- Tentar, enquanto atua como uma função de solução de problemas, resolver questões levantadas pelo(s) Reclamante(s) por meio de um processo consensual com o Reclamante, o Cliente e outras partes interessadas relevantes (conforme apropriado);
- Avaliar e relatar a conformidade com as políticas do FMO e outras normas aplicáveis;
- Fornecer conselhos e recomendações para a gestão do FMO; e
- Acompanhar e relatar os esforços para tomar ações corretivas, quando aplicável.

2.1.2 Para garantir a responsabilidade corporativa adequada e a prestação de contas do FMO para com todas as suas partes interessadas, o Mecanismo oferece Resolução de Disputas (se possível) e Análise de Conformidade.

2.1.3 O mecanismo se aplica às Operações Financiadas pelo FMO. Tanto o FMO como a DEG são regidos pela lei nacional e, portanto, devem cumprir as restrições legais e medidas de segurança relativas à divulgação e proteção de dados pessoais e do Cliente. Isso significa que o FMO e a DEG devem tratar todos os detalhes e documentos relacionados ao Cliente como confidenciais, a menos que o Cliente tenha consentido em que o FMO/a DEG compartilhe informações com o Painel e com o público em geral em relação a (i) qualquer Reclamação futura admissível, e/ou (ii) relatórios, conclusões e/ou recomendações subsequentes após tal Reclamação.

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.

2.1.4 As decisões relativas ao mandato de investimento, suas diretrizes de política de crédito ou outros aspectos genéricos (por ex., o modelo de negócios da FMO) estão fora do escopo do Mecanismo.

2.2 Princípios orientadores

2.2.1 Sujeito às restrições legais aplicáveis, o Mecanismo Independente de Reclamações deve ser transparente em suas operações e resultados.

2.2.2 O Gabinete de Reclamações do FMO é independente das atividades operacionais e dos serviços responsáveis pelas atividades contestadas pelo(s) Reclamante(s). O Mecanismo garante que cada Reclamação seja tratada com os mais altos padrões de objetividade e comprometimento, protegendo os interesses de todos as partes interessadas internas e externas do FMO.

2.2.3 O Mecanismo Independente de Reclamações deve ser acessível às pessoas afetadas e/ou seus representantes, sendo Partes Externas, e ser eficaz em responder em tempo hábil às preocupações expressas por tais pessoas sendo ou se sentindo afetadas pelas Operações Financiadas pelo FMO.

2.2.4 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.

2.3 Normas aplicáveis

2.3.1 Um elemento do Mecanismo é analisar a conformidade das atividades de financiamento do FMO com as políticas do FMO.

2.3.2 Todas as políticas 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.

3 Regras do procedimento

3.1 Reclamação e admissibilidade

3.1.1 A Reclamação pode ser submetida em qualquer idioma do Reclamante por carta, e-mail e/ou formulário da Internet. Qualquer comunicação posterior será em inglês com uma tradução em um idioma oficial do país do Reclamante, se aplicável. O processamento de Reclamações não enviadas em inglês pode exigir mais tempo devido à necessidade de tradução. O Gabinete de Reclamações e/ou o Painel notificará oportunamente o Reclamante sobre quaisquer atrasos causados pela tradução.

3.1.2 A Parte Externa que envia uma Reclamação é solicitada a enviar os seguintes Itens de Recebimento:

- Descrição da Reclamação e dos danos sofridos ou prováveis de serem sofridos;
- Quando apropriado, uma indicação de qual política/quais políticas do FMO foi/foram supostamente violada(s);
- Uma descrição clara da Operação Financiada pelo FMO e o local ao qual a Reclamação está relacionada;
- Nome e endereço completos, número de telefone e, se possível, endereço de e-mail;
- Nome do funcionário do FMO com quem o Reclamante teve contato (se aplicável);
- Uma cópia da informação relacionada ao – ou relevante para o – Reclamante, incluindo um resumo das ações (por ex., legais, contatos com o Cliente) que já foram tomadas para resolver o problema.

3.1.3 Qualquer pessoa ou grupo, incluindo organizações da sociedade civil que representam as pessoas afetadas, sendo uma Parte Externa, pode apresentar uma Reclamação.

3.1.4 Os seguintes critérios específicos são aplicáveis para admissibilidade de Reclamações:

- Os Itens de Recebimento devem ser disponibilizados ao FMO;
- A Parte Externa deve ser afetada ou provavelmente será afetada por uma operação financiada pelo FMO;
- Se uma Parte Externa estiver representando terceiros, deverá identificá-los e fornecer evidências explícitas da autoridade representativa;
- O FMO deve ter ou terá um relacionamento financeiro ativo com o Cliente;
- Deve haver uma indicação de relação entre a Operação Financiada pelo FMO e o objeto da Reclamação;
- A Reclamação deve conter alegações de impactos ou riscos (potencialmente) substanciais (in)diretos e adversos;
- 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.

3.1.5 Se a Operação Financiada pelo FMO em questão na Reclamação for cofinanciada por outra instituição, o Gabinete de Reclamações pode notificar o(s) mecanismo(s) de reclamações da(s) instituição(ões) cofinanciadora(s) sobre o recebimento da Reclamação e pode comunicar e cooperar com o(s) mecanismo(s) de reclamações de tal(is) instituição(ões) para evitar duplicação de esforços e/ou interrupção ou perturbação para partes comuns, desde que isso esteja em conformidade com todos os requisitos legais e contratuais relevantes. Quando apropriado, será estabelecido um acordo de cooperação, abordando questões como confidencialidade e compartilhamento de informações, com o(s) mecanismo(s) de reclamações da(s) respectiva(s) instituição(ões) cofinanciadora(s).

3.1.6 O Mecanismo Independente de Reclamações não se aplica a 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.

3.1.7 Em uma abordagem caso a caso, o ICM avaliará a admissibilidade de Reclamações idênticas que já estão sendo tratadas ou que foram resolvidas por outros mecanismos administrativos de alto padrão (sendo membro da rede de Mecanismos Independentes de Responsabilização) ou mecanismos de análise judicial, para não duplicar o trabalho já feito ou atrapalhar os procedimentos em andamento. Conforme indicado no parágrafo 3.1.5, serão visadas a coordenação e a cooperação com outros mecanismos.

3.1.8 Reclamações anônimas não serão aceitas. No entanto, sem prejuízo, o Reclamante tem o direito de solicitar o tratamento confidencial da Reclamação. Com relação aos dados pessoais, o ICM solicitará o consentimento do reclamante para o processamento e divulgação de seus dados pessoais relevantes por documento formal após o recebimento da Reclamação. Assim que uma Reclamação for considerada admissível, outras partes interessadas afetadas normalmente serão notificadas sobre a Reclamação. O Mecanismo respeitará e protegerá estritamente a ausência de consentimento explícito de uma pessoa física reclamante e se absterá, em tais casos, de divulgar a identidade dos Reclamantes a partes internas e externas. O Mecanismo indicará publicamente quando restringiu a divulgação de identidade, na ausência de consentimento explícito ou quando foi solicitado tratamento confidencial.

3.2 Descrição do procedimento

3.2.1 Após o recebimento de uma Reclamação, o Gabinete de Reclamações garantirá que uma confirmação de recebimento seja enviada ao(s) Reclamante(s) dentro de cinco dias úteis. Reclamações enviadas em outro idioma podem exigir um tempo adicional para a tradução. A confirmação informa ao(s) Reclamante(s) a data em que a resposta oficial do Mecanismo sobre a admissibilidade do Reclamante pode ser esperada.

3.2.2 A Reclamação é encaminhada ao Painel Independente de Especialistas pelo Gabinete de Reclamações. Com base nos critérios definidos no parágrafo 3.1.4, o Painel Independente de Especialistas decide em 25 dias úteis sobre a admissibilidade da Reclamação. Durante essa fase, o Painel pode solicitar mais informações do Reclamante e do FMO para esclarecer a Reclamação. Em caso de inadmissibilidade parcial ou total da Reclamação, o Painel se empenhará em fornecer, se possível, ao Reclamante um conselho sobre as medidas que podem ser tomadas e/ou a que instituição as preocupações podem ser encaminhadas. Caso a Reclamação seja admissível, o(s) Reclamante(s) recebe(m) um aviso de admissibilidade com informações sobre as próximas etapas.

3.2.3 Assim que a Reclamação for declarada admissível, o Painel Independente de Especialistas iniciará uma Análise Preliminar da(s) questão(ões) levantada(s) pelo Reclamante. O Painel terá como objetivo finalizar a Análise Preliminar em 30 dias úteis. No entanto, o número de dias para finalizar a Análise Preliminar dependerá da complexidade do caso e os desvios serão comunicados a todas as partes envolvidas. Após a conclusão da Análise Preliminar, todas as partes relevantes para a Reclamação serão informadas sobre as próximas etapas e receberão uma indicação dos prazos do processo.

3.2.4 Com base na Análise Preliminar e em consulta com qualquer Parte Externa, o Painel Independente de Especialistas conduzirá uma Análise de Conformidade ou, quando todas as partes desejarem participar de tal processo, facilitará um processo de Resolução de Disputas.

Essas atividades são as fases principais do Mecanismo Independente de Reclamações.

3.2.5 O Mecanismo Independente de Reclamações oferece a flexibilidade de conduzir uma Análise de Conformidade após a Resolução da Disputa e vice-versa. Consulte o esquema no Anexo 1.

Processo de resolução de disputas

3.2.6 Na fase de Resolução de Disputas, uma Reclamação pode ser tratada pelo Painel Independente de Especialistas ou mediadores selecionados pelo Painel, desde que todas as partes concordem com o mediador selecionado. As atividades deste processo de Resolução de Disputas podem incluir o compartilhamento de informações, apuração de fatos, diálogo e mediação.

3.2.7 O processo de Resolução de Disputas pode continuar enquanto for necessário e todos os participantes do processo estiverem comprometidos em levar o processo adiante.

3.2.8 Após a fase de Resolução de Disputas, o Painel prepara um relatório preliminar sobre o resultado do processo. O Painel envia o relatório preliminar às partes envolvidas na Resolução de Disputas para comentários sobre fatos e questões confidenciais (a ser recebido em 15 dias úteis).

3.2.9 Depois de receber os comentários, o Painel atualizará o relatório conforme julgar apropriado e o finalizará em 10 dias úteis.

3.2.10 O Painel enviará o relatório final ao Gabinete de Reclamações para distribuição e publicação. O Gabinete de Reclamações garante que o relatório final seja publicado no site do FMO e seja distribuído a todas as partes envolvidas na Resolução de Disputas no prazo de 5 dias úteis após o recebimento do relatório final.

3.2.11 A função de monitoramento na Resolução de Disputas é determinada caso a caso. Quaisquer acordos alcançados pelas partes envolvidas na Resolução de Disputas geralmente conterão um programa mutuamente acordado com cronogramas para implementação, bem como funções e responsabilidades para monitorar o progresso feito. Com base nos acordos de monitoramento feitos, o ICM divulgará publicamente os resultados no site do FMO.

Processo de análise de conformidade

3.2.12 Assim que uma Reclamação for declarada admissível para a Análise de Conformidade, o Painel Independente de Especialistas iniciará uma investigação completa sobre a(s) questão(ões) levantada(s) pelo Reclamante; analisará a documentação e registros relevantes; garantirá a coordenação dos diferentes serviços do FMO envolvidos e, sempre que necessário, realizará reuniões com as partes interessadas internas e externas adequadas e realizará uma visita interna para coletar toda a informação necessária.

3.2.13 O Painel terá como objetivo concluir a Análise de Conformidade dentro de um prazo razoável. O número de dias para concluir a Análise de Conformidade dependerá da complexidade do caso e será comunicado a todas as partes envolvidas após a conclusão da Análise Preliminar.

3.2.14 O Painel irá preparar um primeiro rascunho do Relatório de Análise de Conformidade, que deve incluir o conteúdo da Reclamação, bem como as constatações e conclusões do Painel. O relatório também pode conter recomendações para o caso específico e/ou recomendações para o FMO sobre como melhorar as políticas e/ou procedimentos existentes.

3.2.15 O Painel envia o relatório preliminar aos serviços do FMO em questão para verificar os fatos (a ser recebido em 15 dias úteis).

3.2.16 Depois de receber os comentários sobre as verificações factuais, o Painel irá atualizar o relatório preliminar conforme julgar apropriado dentro de 10 dias úteis.

3.2.17 Posteriormente, o Painel envia o relatório (i/a) atualizado ao Reclamante e ao Cliente para comentários sobre verificações factuais (a serem recebidos em 15 dias úteis). No entanto, cabe ao Painel Independente de Especialistas decidir sobre o texto final.

3.2.18 O Painel irá preparar um relatório final para divulgação ao Conselho Administrativo e ao Conselho Fiscal do FMO no prazo de 10 dias úteis.

3.2.19 O Conselho Administrativo do FMO fornecerá uma resposta da administração ao relatório final em 5 dias úteis.

3.2.20 O Gabinete de Reclamações envia o relatório final de Análise de Conformidade ao(s) Reclamante(s) e informa o(s) Reclamante(s) sobre a resposta do Conselho Administrativo do FMO.

3.2.21 O Gabinete de Reclamações garante que o relatório final e a resposta do Conselho Administrativo sejam publicados no site do FMO.

3.2.22 Se forem identificadas não conformidades materiais, o ICM monitorará a situação até que as ações tomadas pelo FMO garantam ao ICM que o FMO está tratando das não conformidade(s) material(is).

3.3 Métodos de investigação

3.3.1 Levando em consideração a natureza da Reclamação específica, o Painel Independente de Especialistas pode usar uma variedade de métodos de investigação adicionais, incluindo, mas não se limitando a:

- Entrar em contato com o Reclamante, as pessoas afetadas, o Cliente, funcionários do governo e outras autoridades no país onde a Operação Financiada pelo FMO está localizada e representantes de organizações não governamentais locais e internacionais;
- Visitar locais de projetos;
- Solicitar apresentações escritas ou orais sobre questões específicas do Reclamante, das pessoas afetadas, do Cliente, de especialistas independentes, do governo ou de outros funcionários, da equipe do FMO ou de organizações não governamentais locais ou internacionais; e
- Contratar especialistas independentes para facilitar a mediação ou pesquisar questões específicas relacionadas com a Reclamação.

3.3.2 O ICM se esforça para conduzir todas as fases dentro de restrições de tempo predefinidas. Entretanto, o tempo de resposta pode ser estendido se o caso for complexo ou a carga de trabalho no processo for extensa. Nesses casos, o ICM informará o Reclamante devidamente dentro dos prazos predefinidos.

3.4 Recursos

3.4.1 Será fornecido apoio orçamentário adequado ao Mecanismo para que possa ser eficaz e independente na execução de várias atividades em tempo hábil.

3.4.2 A composição do Painel será feita de forma que, coletivamente, o Painel terá diversos conhecimentos sobre, por ex., questões ambientais, sociais, legais e financeiras. Qualquer vaga para o Painel será publicada on-line e os candidatos poderão se inscrever. O ICM convidará as partes interessadas relevantes a compartilhar a vaga e o procedimento de inscrição com os candidatos que julgarem adequados para o cargo. A nomeação dos

membros do Painel será aprovada pelos Conselhos de Supervisão do FMO e da DEG, que consistem em membros independentes.

3.4.3 O Painel será composto por três membros e será nomeado por dois anos, com um período de prorrogação opcional de dois anos. Pretende-se planejar as nomeações sucessivas de tal forma que a composição adequada seja continuamente mantida.

3.4.4 Os membros do Painel devem ser independentes, ou seja, não devem ter tido qualquer envolvimento em atividades relacionadas às Operações Financiadas pelo FMO por um período de pelo menos dois anos consecutivos, nem podem ser empregados ou desempenhar atividades para a DEG ou o FMO dentro de dois anos após o término do seu mandato.

3.4.5 O Painel está disponível para dúvidas, informações e conselhos. Se necessário, o Painel Independente de Especialistas está autorizado a contratar especialistas. O Painel Independente de Especialistas decide sobre a Reclamação e responde ao FMO e ao Reclamante.

3.5 Relatórios e transparência

3.5.1 É importante para o FMO comunicar-se com eficácia sobre o Mecanismo. Uma introdução e descrição do procedimento serão fornecidas no site do FMO.

3.5.2 O FMO publicará um registro de Reclamações admissíveis com status e resultados (incluindo acompanhamento de ações e recomendações) no site do FMO, levando em consideração os regulamentos de privacidade e confidencialidade e a Política de Divulgação do FMO.

3.5.3 O Painel Independente de Especialistas (assistido pelo Gabinete de Reclamações) apresentará um relatório anual ao Conselho de Supervisão do FMO sobre as Reclamações. Este relatório será publicado no site do FMO.

3.6 Avaliação

3.6.1 O Mecanismo Independente de Reclamações será revisado em caso de, por ex., novas leis (internacionais), regulamentos ou políticas do FMO e podem ser atualizados em conformidade no devido tempo. Ele será revisado imediatamente quando necessário e será avaliado pelo menos uma vez a cada quatro anos.

3.6.2 O Mecanismo Independente de Reclamações foi e será desenvolvido em consulta com as várias partes interessadas do FMO.

Anexo 1: Fluxo do processo do Mecanismo Independente de Reclamações

