

MECANISMO INDEPENDENTE DE RECLAMAÇÕES (Independent Complaints Mechanism ou ICM)

Mecanismo independente de reclamações da política de não retaliação

-Declaração de posição sobre como lidar com o risco de represálias relacionadas às operações do ICM-

Fevereiro de 2021

O objetivo principal do Mecanismo Independente de Reclamações (Independent Complaints Mechanism ou ICM) é fornecer aos reclamantes uma ferramenta eficaz, justa e confiável para facilitar a resolução de disputas, bem como auxiliar a Netherlands Development Finance Company (FMO), a Deutsche Investitions- und Entwicklungsgesellschaft (DEG) e a PROPARCO (coletivamente: as DFIs) na adesão às suas próprias políticas e procedimentos ambientais e sociais. Um pré-requisito essencial para que o ICM cumpra sua missão é que os reclamantes possam registrar reclamações com segurança, sem medo de retaliação.

As represálias podem assumir várias formas e ser dirigidas aos reclamantes, suas famílias ou comunidades ou outras pessoas que se envolvam com o trabalho do ICM, como consultores, prestadores de serviços e a equipe de apoio. Em todas as formas, as represálias prejudicam a eficácia do ICM e a capacidade das DFIs de melhorar os resultados ambientais e sociais.

O ICM está empenhado em avaliar, prevenir e lidar com os riscos de represálias relacionados aos seus processos da melhor maneira possível. Em particular, o ICM leva a segurança dos reclamantes e de outras pessoas envolvidas em seus processos a sério e busca responder de forma adequada e oportuna a ameaças ou incidentes de represálias.

O ICM segue os seguintes princípios ao lidar com o risco de represálias:

1. **Tolerância zero para represálias:** o ICM considera inaceitáveis as ameaças ou os incidentes de represália relacionados às suas operações. O ICM não tolerará qualquer forma de represália contra os reclamantes, seus parentes, suas comunidades ou outras pessoas que apoiam e se envolvem com o ICM. O ICM monitorará e tratará, dentro de sua capacidade, ameaças e incidentes de represálias com alta prioridade e extrema seriedade.
2. **Confidencialidade:** alinhado com a sua política, o ICM está empenhado em manter as identidades e informações individuais confidenciais. Os reclamantes têm o direito de solicitar o tratamento confidencial da sua reclamação. Além disso, o ICM não divulgará a identidade dos reclamantes e outras informações confidenciais que eles fornecerem para as partes interessadas internas ou externas sem seu consentimento explícito e informado. A confidencialidade pode abranger o contato prévio com o ICM antes de apresentar uma reclamação, bem como todos os processos subsequentes perante o ICM por meio da admissibilidade, revisão preliminar, revisão de conformidade e/ou resolução de disputas e monitoramento.

O Mecanismo Independente de Reclamações oferece às pessoas que acreditam ser prejudicadas por uma operação financiada pelo FMO, DEG ou PROPARCO o direito de reclamar e de serem ouvidas. Saiba mais em:

MECANISMO INDEPENDENTE DE RECLAMAÇÕES (Independent Complaints Mechanism ou ICM)

O Mecanismo Independente de Reclamações oferece às pessoas que acreditam ser prejudicadas por uma operação financiada pelo FMO, DEG ou PROPARCO o direito de reclamar e de serem ouvidas. Saiba mais em:

www.fmo.nl/icm

www.deginvest.de/icm

www.proparco.fr/icm

MECANISMO INDEPENDENTE DE RECLAMAÇÕES (Independent Complaints Mechanism ou ICM)

3. **Abordagem preventiva participativa:** o ICM visa identificar sistematicamente os fatores de risco e prevenir danos, implementando medidas preventivas baseadas em uma análise caso a caso. O ICM garantirá que em suas operações regulares e gerenciamento de casos não criará ou aumentará o risco de represálias por causa de seus processos. Trabalhando em colaboração com os reclamantes e outras partes relevantes, o ICM procura identificar continuamente os riscos em todas as etapas do processamento de reclamações e auxiliar no desenvolvimento de estratégias para reduzir e mitigar os riscos.
4. **Resposta colaborativa a ameaças ou incidentes de represálias:** o ICM trabalhará em estreita colaboração com a(s) pessoa(s) em questão para identificar e implementar medidas apropriadas ao responder a ameaças ou incidentes de represálias. O ICM sempre discutirá com a(s) pessoa(s) em questão qual deve ser o curso de ação apropriado e buscará seu consentimento informado antes de tomar quaisquer medidas para lidar com ameaças ou incidentes de represália, incluindo relatar ou compartilhar informações com outros atores que possam fornecer proteção ou apoio.
5. **Comunicação transparente sobre as limitações do ICM:** como o ICM não é um mecanismo de fiscalização, ele não pode proteger fisicamente os reclamantes. O ICM se esforçará para ser realista e transparente sobre as limitações de seu mandato e recursos. Dadas essas limitações, a abordagem do ICM concentra-se na avaliação e prevenção como o melhor meio de combater as ameaças. O ICM incentiva os reclamantes a pensar ativamente sobre sua própria segurança e considerar as medidas que podem tomar para reduzir os riscos. O ICM encoraja os reclamantes a comunicarem essas preocupações ao ICM.

Reconhecendo que as pessoas afetadas por projetos financiados pelas DFIs podem frequentemente ser vulneráveis, o ICM está disponível para discutir confidencialmente as preocupações relacionadas ao risco de represálias antes de apresentar reclamações.

O ICM documentará e monitorará as informações recebidas sobre o risco de represálias e revisará periodicamente a eficácia da sua abordagem com o objetivo de melhorar continuamente conforme necessário.

O Mecanismo Independente de Reclamações oferece às pessoas que acreditam ser prejudicadas por uma operação financiada pelo FMO, DEG ou PROPARCO o direito de reclamar e de serem ouvidas. Saiba mais em: