

CORPORATE

Grupo BEI

Política de Tratamento de Reclamações

Novembro de 2018



Grupo
Banco Europeu
de Investimento



POLÍTICA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES DO GRUPO BEI

Novembro de 2018

Índice

Glossário.....	3
PREÂMBULO	5
POLÍTICA	7
1. Âmbito de aplicação.....	7
2. Princípios orientadores.....	7
3. Má administração	8
4. A queixa	8
4.1 Disposições gerais.....	8
4.2 Categorias de queixas e tipos de procedimentos.....	9
4.3 Admissibilidade	9
4.4 Prazo para o tratamento das queixas.....	11
4.5 Recurso para o Provedor de Justiça Europeu.....	11
4.6 Regime de divulgação e publicação	11
4.7 Proteção de dados.....	12
5. Divisão do Mecanismo de Tratamento de Reclamações do Grupo BEI.....	12
5.1 Papel da Divisão do Mecanismo de Tratamento de Reclamações.....	12
5.2 Poderes e responsabilidades.....	13
5.3 Funções	13
5.4 Relatórios regulares.....	14
6. Tratamento das queixas.....	15
6.1 Tarefas	15
6.2 Metodologia do inquérito.....	16
6.3 Consulta	17
7. Relações externas.....	18
8. Publicação e divulgação	18
9. Revisão e consulta	19
Anexo 1 O PROVIDOR DE JUSTIÇA EUROPEU	20
1. Quem pode apresentar queixa?.....	20
2. Como apresentar queixa?.....	20
3. Objeto da queixa	20
a. Elegibilidade	20
b. Prazo de apresentação das queixas.....	20
c. Resultado do procedimento junto do Provedor de Justiça Europeu.....	21

Glossário

Acordo de mediação:	o pacto que contém os pontos consensuais e os compromissos assumidos pelas partes na mediação; uma vez assinado por estas, encerra o processo de mediação gerido pela Divisão BEI-MR.
AEPD:	Autoridade Europeia para a Proteção de Dados.
BEI:	Banco Europeu de Investimento.
DG/DGA do FEI:	Diretor-Geral/Diretor-Geral Adjunto do FEI.
Dia útil:	qualquer dia (excetuando sábados e domingos, feriados oficiais no Grão-Ducado do Luxemburgo ou outros feriados) em que o Grupo BEI pode exercer as suas atividades.
Direção do Grupo BEI:	consoante o membro do Grupo BEI a que a queixa se refere, este termo poderá designar o Comité Executivo do BEI e/ou os diretores-gerais do BEI (se a queixa for dirigida contra o BEI) ou o Diretor-Geral do FEI (se a queixa for dirigida contra o FEI).
Divisão BEI-MR:	Divisão do Mecanismo de Tratamento de Reclamações do Grupo BEI.
FEI:	Fundo Europeu de Investimento.
Grupo BEI:	constituído em 2000, é composto pelo BEI e pelo FEI.
Má administração:	consultar a definição constante do ponto 3.
Normas:	requisitos mínimos de qualidade aplicáveis à atividade do Grupo BEI (por exemplo, no que respeita ao impacto ambiental e social dos projetos que financia, o BEI estabelece normas ambientais e sociais para as suas operações).
Órgãos de direção do Grupo BEI:	consoante o membro do Grupo BEI a que a queixa se refere, este termo poderá designar o Conselho de Administração e/ou o Comité Executivo do BEI (se a queixa for dirigida contra o BEI) ou o Diretor-Geral/Diretor-Geral Adjunto e o Conselho de Administração do FEI (se a queixa for dirigida contra o FEI).
OSC:	organizações da sociedade civil
Pessoal do Grupo BEI:	todos os membros do pessoal do Grupo BEI que possuam um contrato de trabalho com o BEI ou com o FEI.
Pessoal:	os departamentos de recursos humanos relevantes do Grupo BEI.
PJE:	Provedor de Justiça Europeu.
Política:	o documento do Grupo BEI que explica como o Grupo BEI pretende cumprir a sua missão num domínio específico através do estabelecimento de normas.
Procedimentos:	um documento do Grupo BEI que traduz as normas em termos operacionais, definindo a sequência de ações ou instruções a seguir com vista a assegurar a conformidade do Grupo BEI com as suas normas.
Processo de resolução amigável:	o processo seguido pela Divisão BEI-MR para ajudar as partes a encontrarem soluções sustentáveis e mutuamente aceitáveis. Engloba vários tipos de medidas: facilitação da partilha de informações, diálogo/negociação, apuramento conjunto dos factos e mediação/conciliação formal.
Projeto do BEI:	um projeto que beneficia de assistência financeira do BEI.
Regulamentos:	fontes secundárias do direito da UE; estes documentos têm força legal vinculativa.
Relatório da avaliação inicial:	o relatório que contém i) uma avaliação inicial das questões suscitadas pelos queixosos em relação aos impactos ambientais e sociais ou a aspetos de governação de operações/projetos financiados pelo Grupo BEI e ii) propostas concretas sobre o procedimento a seguir, seja um processo amigável ou uma investigação/análise da conformidade.

Relatório de conclusões: o relatório que contém um registo do inquérito realizado pela Divisão BEI-MR, bem como das suas constatações e conclusões em casos submetidos a uma análise da conformidade.

Relatório de mediação: o relatório que contém i) uma descrição do processo de mediação e ii) o seu resultado, que é comunicado às partes envolvidas na mediação e à Direção do BEI e/ou ao DG/DGA do FEI.

TFUE: Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia.

«Zona de influência» do projeto: as zonas, pessoas e comunidades afetadas para além da pegada do projeto ou da atividade, em virtude dos impactos cumulativos de outras ações de desenvolvimento do projeto planeadas ou de outras fontes, bem como em virtude de impactos semelhantes na zona geográfica em questão, de qualquer projeto ou situação existente e de quaisquer outros desenvolvimentos relacionados com o projeto que possam ser previstos, de forma realista, à data da realização da análise prévia. Além da zona de influência geográfica ou espacial, importa igualmente determinar a influência temporal.

PREÂMBULO

O Grupo BEI é constituído pelo Banco Europeu de Investimento (BEI)¹ e pelo Fundo Europeu de Investimento (FEI)². O BEI é a instituição financeira da União Europeia (UE) e o seu capital é subscrito pelos Estados-Membros da UE. Os Estatutos do BEI constam de um protocolo anexo ao Tratado da União Europeia e ao Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia. No exercício das suas atividades, o Grupo BEI está vinculado pelos Tratados e pelos Estatutos do BEI e do FEI, bem como pelo quadro legislativo e regulamentar pertinente da União Europeia. Por conseguinte, o Grupo BEI deve atuar de modo a apoiar, através das suas diversas atividades, a execução das políticas da UE. No seio do Grupo, o BEI dedica-se principalmente à concessão de empréstimos bancários a médio e longo prazo, enquanto o FEI é especializado em operações de participação no capital e na prestação de garantias e contragarantias em benefício de pequenas e médias empresas (PME). Uma lista não exaustiva dos documentos de política geral do BEI e do FEI está disponível nos respetivos sítios Web do BEI, em <http://www.eib.org/about/partners/cso/key-policies/index.htm>, e do FEI, em http://www.eif.org/news_centre/publications/all/index.htm.

Integrando-se no quadro institucional da UE, e dentro dos limites estabelecidos pelos Tratados, o BEI e o FEI estão sob a jurisdição do Tribunal de Justiça da União Europeia e submetem-se ao controlo do Tribunal de Contas Europeu no que toca à aplicação dos fundos da UE geridos pelo Grupo BEI. Além disso, as atividades do Grupo BEI estão abrangidas pelo mandato do Organismo Europeu de Luta Antifraude (OLAF), conforme estabelecido no Regulamento (UE, Euratom) n.º 883/2013, e enquadram-se no âmbito das competências do Provedor de Justiça Europeu (PJE) e da Autoridade Europeia para a Proteção de Dados (AEPD). Os atos do BEI podem ser impugnados perante o Comité de Avaliação do Cumprimento da Convenção de Aarhus.

Os Tratados e os seus próprios Estatutos conferem ao BEI uma autonomia operacional e financeira que lhe permite atuar eficazmente como instituição financeira. O BEI é um parceiro importante do setor financeiro, especialmente como emitente no mercado de capitais e como financiador de projetos. O BEI trabalha também em estreita colaboração com outras instituições financeiras internacionais (IFI), com bancos multilaterais de desenvolvimento (BMD) e com bancos bilaterais de desenvolvimento (BBD), em particular quando intervém no quadro das políticas de cooperação externa e de ajuda ao desenvolvimento da UE.

O FEI é o principal investidor de capital de risco para as pequenas e médias empresas e as empresas de média capitalização (*mid-caps*) na UE, tendo por missão central facilitar o seu acesso ao financiamento. O FEI concebe e desenvolve produtos de capital de risco e de crescimento, garantias e instrumentos de microfinanciamento especificamente vocacionados para este segmento de mercado. No exercício desta função, o FEI contribui para a concretização dos objetivos da UE de promoção da inovação, da investigação e do desenvolvimento, do empreendedorismo, do crescimento e do emprego.

O Grupo BEI zela pela conformidade das suas atividades com a legislação e as políticas da UE. Nos países em que estas não são aplicáveis, o BEI utiliza-as como base de referência para a realização das suas atividades. Na gestão corrente das suas atividades, o Grupo BEI também tem em conta as normas e práticas aplicadas pela comunidade bancária e financeira, particularmente em áreas que não são diretamente regidas pela legislação da UE.

A gestão de queixas, seja de que tipo for, é uma responsabilidade que incumbe a todo o Grupo, na medida em que contribui para melhorar o seu desempenho e os seus produtos. Para este efeito, e com base num Protocolo de Acordo (PA) assinado com o Provedor de Justiça Europeu, o Grupo BEI dispõe de um Mecanismo de Tratamento de Reclamações com dois níveis: um interno – a Divisão do Mecanismo de Tratamento de Reclamações – e um externo – o Provedor de Justiça Europeu. Este sistema de dois níveis, que conta com a participação de um organismo externo independente, faz do Mecanismo de Tratamento de Reclamações um instrumento ímpar entre aqueles de que dispõem as instituições multilaterais de desenvolvimento.

A fim de reforçar e formalizar o seu Mecanismo de Tratamento de Reclamações, o Grupo BEI publica a política e os procedimentos relativos ao tratamento de reclamações apresentadas por membros do público que tenham sido, ou se sintam, lesados por decisões, atos ou omissões do Grupo BEI. A Política e os Procedimentos do Mecanismo de Tratamento de Reclamações foram estabelecidos para o Grupo BEI.

¹ Banco Europeu de Investimento (BEI) – www.eib.org

² Fundo Europeu de Investimento (FEI) – www.eif.org

O Mecanismo de Tratamento de Reclamações do Grupo BEI é um instrumento de responsabilização pública, integrado no contexto institucional da União Europeia. Proporciona um meio de resolução alternativa e preventiva de litígios entre os queixosos e o Grupo BEI. Além disso, tendo em vista a prossecução do objetivo comum de uma boa administração, a Divisão do Mecanismo de Tratamento de Reclamações auxilia o Grupo BEI, prestando aconselhamento sobre possíveis formas de melhorar a realização das suas atividades.

Um dos principais objetivos do Mecanismo de Tratamento de Reclamações do Grupo BEI consiste em garantir às partes interessadas do Grupo BEI o direito de serem ouvidas e de apresentarem queixa, o que lhes permite manifestar as suas preocupações sobre casos de má administração.

O presente documento não deve ser interpretado no sentido de que confere direitos adicionais de acesso à justiça às pessoas que apresentem uma queixa no âmbito do procedimento nele estabelecido.

Em 12 e 13 de novembro de 2018, na sequência de um processo de consulta pública, os Conselhos de Administração do BEI e do FEI aprovaram a presente versão da Política de Tratamento de Reclamações do Grupo BEI.

POLÍTICA

1. Âmbito de aplicação

- 1.1. A Política e os Procedimentos do Mecanismo de Tratamento de Reclamações do Grupo BEI são aplicáveis a alegações de má administração deduzidas contra o Grupo BEI.
- 1.2. Qualquer membro do público que exerça o seu direito de apresentar queixa contra o Grupo BEI tem acesso a um procedimento com dois níveis: um interno – perante a Divisão do Mecanismo de Tratamento de Reclamações (Divisão BEI-MR) – e um externo – perante o Provedor de Justiça Europeu. Para este efeito, o BEI e o Provedor de Justiça Europeu assinaram um Protocolo de Acordo em 2008.
- 1.3. O Mecanismo de Tratamento de Reclamações do Grupo BEI é um processo conduzido e coordenado pela Divisão BEI-MR, que implica a intervenção de todos os interessados.
- 1.4. Os membros do público que não tenham conhecimento das políticas, dos procedimentos ou das normas aplicáveis ao Grupo BEI também podem apresentar queixa. Não são obrigados a identificar uma política, procedimento ou norma específicos nem a invocar diretamente o incumprimento de políticas, procedimentos ou normas específicos por parte do Grupo BEI.
- 1.5. A política do Grupo BEI relativa à prevenção e dissuasão de condutas proibidas nas atividades do BEI e do FEI é aplicável a alegações de fraude, corrupção, conluio, coerção, obstrução, branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo («condutas proibidas»). Estão disponíveis mais informações sobre a comunicação dessas alegações no sítio Web do BEI³ e no sítio Web do FEI⁴, respetivamente.
- 1.6. A apresentação de uma queixa no âmbito do Mecanismo de Tratamento de Reclamações do Grupo BEI não prejudica as disposições que conferem ao(s) queixoso(s) a possibilidade de instaurar uma ação judicial no Tribunal de Justiça da UE, em conformidade com as condições estipuladas no Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia.
- 1.7. Além disso, conforme estabelecido no artigo 27.º dos Estatutos do BEI, os litígios entre o BEI, por um lado, e os seus credores, devedores ou quaisquer terceiros, por outro, são resolvidos pelos órgãos jurisdicionais nacionais competentes, sem prejuízo da competência atribuída ao Tribunal de Justiça da UE.

2. Princípios orientadores

- 2.1 Sem prejuízo de quaisquer limitações jurídicas aplicáveis, o Mecanismo de Tratamento de Reclamações do Grupo BEI será *transparente* no que respeita aos seus procedimentos e resultados.
- 2.2 A Divisão BEI-MR será *independente* dos serviços do Grupo BEI responsáveis pelas atividades impugnadas pelo(s) queixoso(s).
- 2.3 A Divisão BEI-MR responderá *de forma eficaz e em tempo útil* às questões de má administração suscitadas por pessoas que tenham sido ou se sintam lesadas por decisões do Grupo BEI.
- 2.4 A Divisão BEI-MR estará *disponível para ser contactada* pelas pessoas lesadas, pelos seus representantes e/ou por organizações ou particulares interessados. O seu principal objetivo será examinar e analisar as queixas com vista a formular respostas concretas em tempo útil.
- 2.5 À luz destes princípios, o desenvolvimento do Mecanismo de Tratamento de Reclamações do Grupo BEI estará sujeito a um processo de consulta pública aberto com as várias partes interessadas do Grupo BEI.
- 2.6 As pessoas que apresentarem queixa no âmbito do Mecanismo de Tratamento de Reclamações do Grupo BEI não poderão ser vítimas de qualquer tipo de retaliação, tratamento abusivo ou discriminação por terem exercido o seu direito de queixa. Esta disposição é aplicável tanto ao Grupo BEI como aos seus parceiros comerciais. O Grupo BEI está determinado a tomar medidas para evitar e debelar potenciais riscos de represálias contra os queixosos e outras pessoas afetadas pela queixa.

³ <http://www.eib.org/infocentre/publications/all/anti-fraud-policy.htm>

⁴ http://www.eif.org/news_centre/publications/anti_fraud_policy.htm?lang=-en

3. Má administração

- 3.1. Entende-se por «má administração» uma administração deficiente ou insuficiente. Existe má administração quando o Grupo BEI não atua em conformidade com uma regra ou princípio que esteja obrigado a aplicar, incluindo as suas próprias políticas, normas e procedimentos. Constituem exemplos de má administração, entre outros, irregularidades administrativas, discriminação ilegal, recusa injustificada de informações, abuso de poder, atrasos desnecessários, bem como o não cumprimento, por parte do Grupo BEI, das suas próprias obrigações no contexto da avaliação e do acompanhamento dos projetos por ele financiados.
- 3.2. O conceito de má administração abrange igualmente os casos em que o Grupo BEI não respeita os direitos humanos⁵, a legislação aplicável ou os princípios da boa administração.
- 3.3. A má administração também poderá estar relacionada com o impacto ambiental ou social das atividades do Grupo BEI e com políticas relacionadas com o ciclo do projeto e outras políticas aplicáveis do Grupo BEI. As obrigações do Grupo BEI no que respeita à conformidade dos projetos com a legislação nacional e da UE são definidas nas suas políticas e procedimentos.
- 3.4. Os casos de má administração dizem sempre respeito à instituição (membro do Grupo BEI), não podendo ser imputados a membros específicos do pessoal da instituição.

4. A queixa

4.1 Disposições gerais

- 4.1.1 Entende-se por «queixa» uma comunicação escrita sobre um alegado caso de má administração por parte do Grupo BEI, que poderá resultar na adoção de medidas por este com vista a restabelecer a conformidade e uma boa conduta administrativa⁶.
- 4.1.2 As queixas podem ser de natureza diversa e devem ser apresentadas junto de instituições/serviços específicos, consoante o seu objeto.
- 4.1.3 As queixas podem ser apresentadas por meio de comunicação escrita dirigida ao Grupo BEI, de preferência por correio eletrónico para o endereço especificamente criado para este efeito complaints@eib.org, ou preenchendo o formulário de apresentação de queixa disponível em linha no seguinte endereço: <http://www.eib.org/complaints/form>, por fax ou ser entregues diretamente na Divisão BEI-MR, em qualquer gabinete de representação local do Grupo BEI ou a qualquer membro do pessoal do Grupo BEI.
- 4.1.4 As queixas podem ser apresentadas em qualquer uma das línguas oficiais da UE, e o queixoso tem direito a receber uma resposta na mesma língua. Se uma queixa for apresentada noutra língua que não seja uma língua oficial da UE, o queixoso será informado sobre a disposição supramencionada e convidado a apresentar uma cópia da queixa numa das línguas oficiais da UE. Tratando-se de queixas respeitantes a operações de financiamento no exterior da UE, a Divisão BEI-MR procurará, sempre que possível, processar as queixas e os documentos na língua oficial do país onde se situa o projeto.
- 4.1.5 É obrigatório indicar claramente o objeto da queixa (que incluirá, de preferência, as alegações de má administração) e, se possível, os pedidos do queixoso, ou seja, os resultados concretos que este pretende alcançar com a queixa. A queixa deve conter todas as informações pertinentes. O queixoso pode solicitar a realização de uma investigação/análise da conformidade ou mediação. Sempre que necessário, a Divisão BEI-MR poderá, mediante correspondência adicional, procurar clarificar o teor das questões suscitadas pelo queixoso. Se uma queixa estiver formulada em termos muito genéricos, a Divisão BEI-MR poderá identificar todos os elementos que, no essencial, devam ser entendidos como alegações de má administração no seu âmbito de competência.
- 4.1.6 Os membros do público são encorajados a enviar os seus pedidos de acesso a informações, bem como quaisquer questões que tenham em relação aos mecanismos de financiamento, programas, atividades, organização e objetivos do BEI ou do FEI, respetivamente, para os seguintes endereços: infodesk@eib.org ou info@eif.org.

⁵ No âmbito da sua atividade de financiamento de projetos, o Grupo BEI adota uma abordagem baseada nos direitos humanos, que reflete os princípios enunciados na Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia e na Declaração Universal dos Direitos do Homem das Nações Unidas.

⁶ <http://www.eib.org/infocentre/publications/all/code-of-good-administrative-behaviour-for-the-staff-of-the-eib-in-its-relations-with-the-public.htm?lang=-pt>

4.2 Categorias de queixas e tipos de procedimentos

4.2.1 Os diferentes tipos de procedimentos, que são descritos pormenorizadamente nos Procedimentos do Mecanismo de Tratamento de Reclamações do Grupo BEI, são os seguintes:

- «**Procedimento normal**» – aplica-se a todas as queixas, salvo indicação em contrário nos Procedimentos do Mecanismo de Tratamento de Reclamações do Grupo BEI.
- «**Procedimento alargado**» – aplica-se a queixas dos tipos E e F.
- «**Procedimento simplificado**» – aplica-se a queixas de fácil e rápida resolução. É o caso, nomeadamente, das queixas que, devido à natureza das questões nelas suscitadas, possam ser respondidas de forma mais célere e eficaz por carta do que se forem submetidas a todas as fases do procedimento normal.

4.2.2 Está ainda previsto o «**procedimento de prevenção**», que se aplica às queixas do tipo E e F sempre que a atividade em causa diga respeito a uma decisão ou medida que ainda não foi tomada ou, no caso de uma omissão, quando o prazo concedido ao Grupo BEI para agir ainda não tenha decorrido, pelo que os serviços do Grupo BEI têm, assim, a oportunidade de responder às questões suscitadas pelo queixoso.

Tipos de queixas	
Queixas relacionadas com projetos/operações	A – Acesso à informação
	E – Impactos ambientais e sociais de projetos/operações financiados
	F – Aspetos de governação das operações financiadas

Tipos de queixas	
Queixas não relacionadas com projetos/operações	A – Acesso à informação
	C – Relações com clientes e investidores
	G – Governação/administração interna, incluindo os próprios processos de adjudicação de contratos
	H – Recursos humanos

4.3 Admissibilidade

4.3.1 Qualquer pessoa singular ou coletiva que alegue má administração por parte do Grupo BEI nas suas decisões, atos e/ou omissões pode apresentar uma queixa.

Queixas não abrangidas pelo âmbito de aplicação da Política de Tratamento de Reclamações do Grupo BEI

4.3.2 A Divisão BEI-MR não é competente para o tratamento de queixas contra organizações internacionais, contrapartes do Grupo BEI, tais como mutuários/promotores, instituições e organismos da UE, autoridades nacionais, regionais ou locais (por ex., ministérios, organismos estatais e câmaras municipais). Nesses casos, a Divisão BEI-MR poderá informar o queixoso da possibilidade de dirigir a queixa a outra autoridade, que poderá ter competência para tratar do seu caso.

4.3.3 As queixas que impugnem a legalidade das políticas do BEI/FEI definidas pelos respetivos órgãos de direção não são da competência da Divisão BEI-MR, mas sim do Secretário-Geral do BEI ou do DG/DGA do FEI, respetivamente.

4.3.4 As queixas respeitantes ao mandato de investimento do Grupo BEI, às suas decisões de financiamento ou investimento *per se*, à sua política de crédito ou a outras decisões discricionárias afins de carácter puramente comercial ou bancário não são da competência da Divisão BEI-MR.

4.3.5 A Divisão BEI-MR também não é competente para o tratamento de queixas apresentadas por membros do pessoal do Grupo BEI. Essas queixas serão tratadas através de outros mecanismos internos, nomeadamente, se estiverem em causa relações de trabalho, a responsabilidade será da Direção de Pessoal do BEI ou do Departamento de RH do FEI, consoante os casos, e/ou, se estiver em causa o Código de Conduta do Grupo BEI, serão competentes a Direção de Conformidade (OCCO) ou o departamento de Conformidade do FEI, consoante os casos.

- 4.3.6 O Mecanismo de Tratamento de Reclamações do Grupo BEI não é competente para o tratamento de queixas relacionadas com a adjudicação de contratos no âmbito de projetos, as quais se enquadram no mandato do sistema de tratamento de queixas relativas à adjudicação de contratos no âmbito de projetos do BEI.
- 4.3.7 O Mecanismo de Tratamento de Reclamações do Grupo BEI não tem competência para examinar alegações de condutas proibidas, tal como definidas nas políticas antifraude do Grupo BEI⁷; estas alegações serão examinadas pelos serviços competentes do Grupo BEI. Se, durante o inquérito, for constatado que algumas das alegações dizem respeito a condutas proibidas, a parte da queixa em causa será reencaminhada para os serviços competentes do Grupo BEI, em conformidade com as suas políticas e procedimentos aplicáveis.
- 4.3.8 Se a queixa i) já tiver sido apresentada contra um membro do Grupo BEI junto de outros mecanismos administrativos ou judiciais de recurso, ou ii) for apresentada posteriormente, ou iii) já tiver sido objeto de decisão por parte dos referidos mecanismos administrativos ou judiciais de recurso, a Divisão BEI-MR não a poderá examinar. No entanto, a existência de processos pendentes ou encerrados relativos a queixas contra terceiros instaurados perante mecanismos administrativos ou judiciais de recurso não impedirá a Divisão BEI-MR de examinar os atos do Grupo BEI a fim de determinar se existe má administração.
- 4.3.9 Se uma queixa não se enquadrar no âmbito de aplicação da Política de Tratamento de Reclamações do Grupo BEI e outro departamento interno do BEI for competente para examinar essa queixa, a Divisão BEI-MR reencaminhá-la-á para o departamento competente, em conformidade com o Código de boa conduta administrativa do pessoal do BEI nas suas relações com o público.

Crítérios de admissibilidade

- 4.3.10 As queixas têm de ser apresentadas no prazo de um ano a contar da data em que o queixoso possa, razoavelmente, ter tomado conhecimento dos factos em que se fundamenta a alegação.
- 4.3.11 As queixas anónimas, sem indicação dos dados de contacto (como o endereço postal ou eletrónico do queixoso) e as queixas que tenham por objetivo obter uma vantagem económica face à concorrência ou que sejam excessivas, repetitivas ou manifestamente abusivas ou vexatórias não são admissíveis.
- 4.3.12 As queixas relativas a uma operação de financiamento que se enquadrem nas categorias E ou F são admissíveis, desde que o Grupo BEI tenha financiado, aprovado ou, pelo menos, ponderado seriamente o financiamento⁸ da operação/projeto.

Queixas relacionadas com projetos

- 4.3.13 Mesmo que uma queixa seja admissível, poderão existir limitações ao seu tratamento nos casos em que a relação contratual com o mutuário/promotor já não exista (por ex., após o reembolso integral do empréstimo), uma vez que o BEI não tem a possibilidade de restabelecer a situação de conformidade.
- 4.3.14 A conformidade de um projeto com as normas internacionais, europeias, nacionais ou locais é da responsabilidade do promotor do projeto e das autoridades locais. Contudo, o Grupo BEI tem o dever de verificar a conformidade com as suas políticas, procedimentos ou normas aplicáveis. As queixas podem estar relacionadas com qualquer aspeto do planeamento, da execução ou do impacto dos projetos do Grupo BEI, incluindo, entre outros:
- A análise prévia do projeto;
 - A adequação das medidas de atenuação dos impactos sociais e ambientais do projeto;
 - As medidas adotadas para integrar no projeto as comunidades, as minorias e os grupos vulneráveis afetados;
 - O acompanhamento do projeto.

⁷ Entende-se por «conduta proibida» qualquer ato de corrupção, fraude, conluio, coerção, obstrução, branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo. Consultar a Política Antifraude do BEI em http://www.eib.org/attachments/strategies/anti_fraud_policy_20130917_pt.pdf e a Política Antifraude do FEI em http://www.eif.org/attachments/publications/about/Anti_Fraud_Policy.pdf

⁸ A decisão do Comité Executivo de apreciar um projeto constitui a decisão formal de ponderar seriamente o financiamento do projeto.

4.4 Prazo para o tratamento das queixas

- 4.4.1 O Grupo BEI procurará dar uma resposta tão célere quanto possível e zelar por que os prazos e anúncios obrigatórios e/ou acordados sejam respeitados.
- 4.4.2 O prazo para a resposta final depende do tipo de queixa e está definido nos procedimentos. Nos casos em que tal se justifique, o prazo poderá ser prorrogado, mediante notificação prévia do queixoso. O tratamento de queixas apresentadas noutras línguas da UE que não as línguas de trabalho do BEI (francês e inglês) poderá ser mais demorado devido ao tempo necessário para a tradução.
- 4.4.3 Se a Divisão BEI-MR não conseguir dar uma resposta ao queixoso dentro dos prazos fixados, informará devidamente o queixoso antes do termo do prazo e indicará os motivos do atraso.
- 4.4.4 Nos casos de mediação de queixas dos tipos E e F, os prazos serão prorrogados em concertação com o queixoso, a fim de permitir a participação plena das partes interessadas e atender a expectativas legítimas.
- 4.4.5 Tendo em conta as características específicas das queixas relacionadas com o acesso à informação (queixas do tipo A), a Divisão BEI-MR diligencia no sentido de realizar o inquérito no mais curto prazo possível. Sempre que possível, a Divisão BEI-MR estabelecerá os prazos em concertação com o queixoso.

4.5 Recurso para o Provedor de Justiça Europeu

- 4.5.1 Os queixosos que não estejam satisfeitos com o resultado do procedimento perante a Divisão BEI-MR ou com a resposta do Grupo BEI podem apresentar uma queixa por má administração contra o Grupo BEI junto do Provedor de Justiça Europeu.
- 4.5.2 Na sua resposta final, o Grupo BEI assegurará que os queixosos sejam informados da possibilidade de apresentar uma queixa ao Provedor de Justiça Europeu.
- 4.5.3 A figura do Provedor de Justiça Europeu foi criada em 1992 pelo Tratado de Maastricht para apreciar queixas respeitantes a alegados casos de má administração por parte das instituições e organismos da Comunidade Europeia. Assim, os cidadãos e/ou residentes da UE podem apresentar ao Provedor de Justiça Europeu uma queixa por alegada má administração contra o Grupo BEI, caso considerem que a resposta deste é insatisfatória.
- 4.5.4 A fim de melhorar o acesso ao Mecanismo de Tratamento de Reclamações do Grupo BEI para os queixosos que não sejam cidadãos da UE nem tenham residência num dos seus Estados-Membros, o BEI e o PJE assinaram um Protocolo de Acordo (PA), nos termos do qual, caso a inadmissibilidade de uma queixa se funde exclusivamente no artigo 195.º do Tratado CE (atual artigo 228.º TFUE)⁹, o Provedor de Justiça Europeu se compromete a fazer uso sistemático do seu poder de iniciativa para tratar queixas apresentadas por cidadãos de países terceiros.
- 4.5.5 O PA estabelece igualmente as disposições aplicáveis no que respeita ao ponto de partida do inquérito do PJE, ao âmbito da sua intervenção e ao reconhecimento do mecanismo interno do BEI como diligência administrativa prévia exigida pelo artigo 2.º, n.º 4, do Estatuto do Provedor de Justiça Europeu¹⁰. O anexo 1 contém informações adicionais sobre o PJE.

4.6 Regime de divulgação e publicação

- 4.6.1 Por razões de transparência, as queixas são consideradas não confidenciais. Como tal, o Grupo BEI está autorizado a divulgar as informações comunicadas em quaisquer declarações às partes internas e externas relevantes para efeitos de tratamento da queixa.
- 4.6.2 Os queixosos têm o direito de pedir, na sua comunicação, que a sua queixa seja tratada confidencialmente. A confidencialidade poderá limitar consideravelmente a capacidade da Divisão BEI-MR para tratar a queixa, e poderá não exonerar o Grupo BEI da obrigação de conceder às autoridades competentes da UE acesso à queixa.

⁹ O queixoso não é cidadão nem tem residência (ou, no caso de uma pessoa coletiva, não tem sede estatutária) num dos Estados-Membros da União Europeia.

¹⁰ Decisão 94/262 do Parlamento Europeu, de 9 de março de 1994, relativa ao estatuto e às condições gerais de exercício das funções de Provedor de Justiça Europeu (JO L 113, p. 15).

- 4.6.3 No momento da acusação da receção, será solicitado o consentimento do queixoso para que a Divisão BEI-MR comunique o seu nome a partes interessadas externas.
- 4.6.4 A menos que o queixoso tenha exigido confidencialidade absoluta, todas as queixas admissíveis serão publicadas no sítio Web do BEI, juntamente com uma síntese do processo, as conclusões da Divisão BEI-MR e os relatórios relevantes. A identidade do queixoso só será publicada se tiver dado o seu consentimento (ponto 4.6.3).
- 4.6.5 O acesso a informações constantes de qualquer documento relativo à queixa rege-se pelas disposições da Política de Transparência do Grupo BEI.
- 4.6.6 Os pedidos de informação formulados no âmbito de uma queixa ou de correspondência posterior enviada pelo(s) queixoso(s) poderão estar sujeitos a prazos mais longos do que os pedidos apresentados diretamente aos serviços competentes do Grupo BEI, observando os procedimentos estabelecidos na Política de Transparência do Grupo BEI.

4.7 Proteção de dados

- 4.7.1 As queixas poderão conter dados pessoais relativos ao(s) queixoso(s) ou a terceiros. O tratamento de dados pessoais pelo Grupo BEI rege-se pelas disposições pertinentes do quadro jurídico da UE em matéria de proteção de dados.

5. Divisão do Mecanismo de Tratamento de Reclamações do Grupo BEI

5.1 Papel da Divisão do Mecanismo de Tratamento de Reclamações

- 5.1.1 A Divisão do Mecanismo de Tratamento de Reclamações (Divisão BEI-MR) é o serviço do Grupo BEI responsável pela implementação da Política e dos Procedimentos do Mecanismo de Tratamento de Reclamações, incluindo o seu estatuto, poderes, responsabilidades e regras de conduta, bem como a sua relação com o PJE e com os outros serviços do Grupo BEI.
- 5.1.2 A Divisão BEI-MR está integrada na Inspeção-Geral (IG), um serviço independente sob a direção do Inspetor-Geral. O chefe da Divisão BEI-MR é o responsável pelo Mecanismo de Tratamento de Reclamações do Grupo BEI e, sob os auspícios do Inspetor-Geral independente, tem a seu cargo a gestão, o desenvolvimento, a implementação e o acompanhamento do Mecanismo de Tratamento de Reclamações.
- 5.1.3 Enquanto mecanismo interno, a Divisão BEI-MR tem por missão centralizar e tratar de forma objetiva todas as queixas externas respeitantes a alegações de má administração por parte do Grupo BEI. A Divisão BEI-MR examina igualmente as queixas apresentadas contra o Grupo BEI junto do PJE e todas as outras queixas extrajudiciais apresentadas junto de instituições ou organismos internacionais que digam respeito (direta ou indiretamente) ao Grupo BEI.
- 5.1.4 A Divisão BEI-MR é independente das atividades operacionais, a fim de garantir que cada queixa seja examinada com o maior grau de objetividade possível, salvaguardando simultaneamente os interesses de todas as partes interessadas, internas e externas, do Grupo BEI. A independência operacional e a eficácia da Divisão BEI-MR, enquanto parte integrante da Inspeção-Geral, são asseguradas pelo facto de o chefe da Divisão BEI-MR ser responsável por i) verificar a admissibilidade das queixas, ii) determinar o tipo de mediação e/ou investigação a realizar para cada queixa e iii) tomar a decisão sobre a versão final dos relatórios da Divisão BEI-MR.
- 5.1.5 A Divisão BEI-MR apresenta os seus relatórios finais relativos a cada processo (relatórios de conclusões e relatórios de mediação, conforme definidos nos Procedimentos) ao Comité Executivo do BEI ou, em casos relacionados com o FEI, ao Diretor-Geral do FEI.
- 5.1.6 Além das queixas apresentadas por partes interessadas externas, é possível iniciar um inquérito da Divisão BEI-MR (processo de avaliação, investigação ou mediação) nos seguintes casos:
- A pedido expresso do Presidente, do Comité Executivo do BEI ou do Diretor-Geral do FEI;
 - Pelo Inspetor-Geral, quer por sua própria iniciativa, quer mediante proposta fundamentada do chefe da Divisão BEI-MR.

- 5.1.7 A Divisão BEI-MR desempenhará as suas funções com imparcialidade, reconhecendo simultaneamente as competências e responsabilidades atribuídas aos outros serviços do Grupo BEI.
- 5.1.8 A Divisão BEI-MR será ouvida em todas as questões relacionadas com o seu mandato e poderá divulgar ou concordar em divulgar as suas conclusões, em conformidade com as regras e as normas aplicáveis ao Grupo BEI.
- 5.1.9 A Divisão BEI-MR auxilia o Grupo BEI, prestando aconselhamento sobre possíveis formas de melhorar a realização das suas atividades, tendo em vista a prossecução do objetivo comum de uma boa administração.
- 5.1.10 A Divisão BEI-MR contribui igualmente para a definição de estratégias, políticas e procedimentos relativos ao tratamento de queixas e é responsável pela sua implementação e comunicação.
- 5.1.11 Em virtude da natureza do Mecanismo de Tratamento de Reclamações, a Divisão BEI-MR interage com todos os serviços do Grupo BEI, mantendo, porém, a sua independência operacional. A Divisão BEI-MR não sofrerá qualquer ingerência interna ou externa na emissão e publicação dos seus relatórios públicos e documentos conexos, sem prejuízo das correspondentes competências dos órgãos de direção do Grupo BEI.
- 5.1.12 A fim de evitar possíveis queixas futuras, a Divisão BEI-MR examina os documentos pertinentes e acompanha as atividades das partes interessadas externas que intervêm nas operações do Grupo BEI.
- 5.1.13 A Divisão BEI-MR será dotada de um orçamento adequado para que possa realizar as suas atividades de forma eficaz e em tempo útil.

5.2 Poderes e responsabilidades

- 5.2.1 Sem prejuízo do seu dever de respeitar o segredo profissional em conformidade com o direito comunitário, em especial com o artigo 339.º TFUE e com a legislação da UE aplicável (nomeadamente, o regulamento e a diretiva relativos ao abuso de mercado e as políticas do Grupo BEI pertinentes), no exercício das suas responsabilidades, a Divisão BEI-MR tem direito de acesso a todas as informações necessárias ao desempenho das suas funções. Por conseguinte, o pessoal do Grupo BEI tem o dever de cooperar prontamente, plenamente e eficientemente com a Divisão BEI-MR, em conformidade com a Política e os Procedimentos do Mecanismo de Tratamento de Reclamações do Grupo BEI, especialmente tendo em vista o cumprimento dos prazos e o respeito das normas e políticas do Grupo BEI. Logo que recebam uma queixa, os membros do pessoal do Grupo BEI devem reencaminhá-la imediatamente para a Divisão BEI-MR.
- 5.2.2 A fim de reforçar a independência operacional da Divisão BEI-MR, os membros do pessoal do Grupo BEI que trabalhem para esta divisão ou que estejam incumbidos da sua supervisão devem aplicar e respeitar regras de conduta específicas. Os direitos e deveres estabelecidos por estas regras devem ser exercidos de acordo com os princípios, regras e procedimentos definidos no Código de Conduta do Pessoal do BEI/FEI e em outras políticas e regulamentos aplicáveis ao pessoal do BEI/FEI.
- 5.2.3 Tendo em conta a sua natureza e o seu mandato, a Divisão BEI-MR está empenhada em consultar e trocar informações com as partes interessadas envolvidas, incluindo comunidades marginalizadas e grupos vulneráveis, a fim de assegurar uma colaboração construtiva.

5.3 Funções

- 5.3.1 A Divisão BEI-MR tem quatro funções, a saber:
- Função de investigação de queixas – a Divisão BEI-MR é responsável pela realização de investigações/análises da conformidade respeitantes a queixas apresentadas contra o Grupo BEI;
 - Função de mediação – a Divisão BEI-MR organiza diferentes tipos de mediação entre o queixoso e/ou promotor do projeto, com a participação das autoridades nacionais e/ou dos serviços competentes do Grupo BEI, se for caso disso;
 - Função consultiva – (no âmbito das suas responsabilidades) – a Divisão BEI-MR presta aconselhamento por escrito à Direção do BEI e/ou ao DG/DGA do FEI, a nível interno, sobre questões sistémicas e mais abrangentes relacionadas com políticas, normas, procedimentos, orientações, recursos e sistemas, com base nos ensinamentos retirados das queixas;
 - Função de acompanhamento – a Divisão BEI-MR acompanha a evolução e a implementação das recomendações e medidas corretivas acordadas no contexto das queixas encerradas, incluindo os acordos alcançados através de mediação, bem como a resposta do Grupo BEI aos seus pareceres consultivos.

5.3.2 No exercício das suas funções, a Divisão BEI-MR:

- analisa questões de má administração suscitadas pelo(s) queixoso(s);
- analisa a conformidade com o quadro regulamentar do Grupo BEI aplicável e elabora o respetivo relatório para cada queixa admissível;
- evita potenciais casos de má administração, contribuindo para a solução dos problemas identificados;
- procura resolver, em cooperação com as partes interessadas internas e externas envolvidas, os problemas suscitados pelos queixosos através de um processo consensual, agindo simultaneamente no sentido de encontrar uma solução para os problemas e evitar o surgimento de litígios;
- emite pareceres e recomendações destinados à Direção do BEI e/ou ao DG/DGA do FEI;
- acompanha os esforços desenvolvidos para tomar medidas corretivas, se for o caso, e elabora os respetivos relatórios.

5.3.3 A fim de assegurar o desempenho destas funções, a Divisão BEI-MR adota uma abordagem predominantemente centrada na conformidade. A análise da conformidade realizada pela Divisão BEI-MR não se restringe necessariamente a uma verificação da conformidade com as políticas e procedimentos em vigor (que é sobretudo um exercício formal), podendo igualmente abranger uma análise substantiva da conformidade com normas, especialmente no caso de queixas relativas aos impactos ambientais e sociais.

A Divisão BEI-MR examina as atividades do BEI e do FEI com vista a determinar se ocorreu um caso de má administração imputável ao Banco ou ao Fundo. Para tal, verifica se os serviços do BEI forneceram uma explicação coerente e razoável para a sua posição e se a mesma assenta em informações completas, precisas e fidedignas conhecidas à data. Recorrendo, se necessário, aos conhecimentos técnicos de peritos, a Divisão BEI-MR analisa os factos, a fim de emitir um parecer independente sobre a existência ou inexistência de um erro manifesto na posição do Banco ou de uma violação manifesta das regras aplicáveis aos serviços à data em questão. A análise da Divisão BEI-MR sobre casos de má administração não pretende substituir o juízo profissional dos serviços.

Essa análise inclui, entre outras, situações em que:

- existam discrepâncias importantes entre, por um lado, as informações fornecidas pelo queixoso ou que sejam do domínio público e, por outro, as informações fornecidas pelos serviços do Grupo BEI em causa e/ou pelo promotor;
- existam indícios claros de que os serviços do Grupo BEI em causa não examinaram as informações fornecidas pelo promotor ou por outras autoridades internacionais, nacionais ou locais pertinentes no âmbito da análise prévia ou do acompanhamento realizado pelo Grupo BEI.

5.3.4 Se for caso disso, a Divisão BEI-MR também tem competência para a *resolução de problemas e/ou mediação*, que poderão constituir alternativas credíveis a uma investigação completa. Ao procurar a solução para um problema ou ao tentar resolver um litígio, a Divisão BEI-MR facilita o diálogo, a fim de encontrar soluções adequadas que sejam aceitáveis para todas as partes.

5.3.5 A clara separação entre a função de mediação e a função de investigação, com pessoal distinto, permite garantir que a primeira seja gerida como uma função independente e imparcial no seio da Divisão BEI-MR, com os conhecimentos técnicos e os recursos necessários para a resolução de problemas.

5.4 Relatórios regulares

5.4.1 A Divisão BEI-MR fornece ao Comité Executivo do BEI, ao Presidente do Comité de Fiscalização do BEI e ao Diretor-Geral do FEI um relatório trimestral, que contém uma lista das:

- novas queixas registadas;
- queixas em curso;
- queixas encerradas.

Para cada queixa, a Divisão BEI-MR fornece uma breve descrição i) das questões suscitadas, ii) das diligências realizadas e iii) das etapas seguintes.

- 5.4.2 A Divisão BEI-MR reúne-se anualmente com o Comité Executivo do BEI e, relativamente às queixas respeitantes ao FEI, com o Diretor-Geral do FEI, com vista a analisar o seu programa de trabalho e garantir a existência de uma visão comum quanto aos objetivos, à missão, às necessidades e ao funcionamento do Mecanismo.
- 5.4.3 Um relatório anual sobre o Mecanismo de Tratamento de Reclamações do Grupo BEI, que inclui as decisões tomadas no seguimento de recomendações emitidas pela Divisão BEI-MR ou pelo PJE, é apresentado ao Comité Executivo do BEI e ao Diretor-Geral do FEI para que tomem conhecimento do seu conteúdo. O Comité Executivo do BEI e o Diretor-Geral do FEI apresentam esse relatório ao Conselho de Administração do BEI e ao Conselho de Administração do FEI, respetivamente, para que tomem conhecimento do seu conteúdo e discutam os ensinamentos dele resultantes. O relatório anual é publicado no sítio Web do BEI, tomando em consideração eventuais restrições de confidencialidade.
- 5.4.4 Duas vezes por ano, a Divisão BEI-MR informa o Conselho de Administração do BEI ou o Conselho de Administração do FEI do estado e do resultado das queixas que lhe foram submetidas, bem como das queixas contra o Grupo BEI apresentadas ao PJE.
- 5.4.5 No âmbito da elaboração dos seus relatórios, a Divisão BEI-MR define uma metodologia e procedimentos para avaliar a satisfação das partes interessadas externas e dos serviços do Grupo BEI com o desempenho, ou seja, o resultado e, se possível, o impacto que a análise da conformidade ou o processo de mediação tiveram no queixoso e noutras partes interessadas.

6. Tratamento das queixas

6.1 Tarefas

- 6.1.1 No contexto do tratamento de uma queixa, a Divisão BEI-MR realiza as seguintes tarefas:
- a) Decide da admissibilidade da queixa em conformidade com os procedimentos operacionais;
 - b) Notifica o registo da queixa aos serviços competentes do Grupo BEI;
 - c) Acusa a receção das queixas apresentadas ao Grupo BEI;
 - d) Recolhe e analisa as informações existentes sobre o objeto da queixa;
 - e) Procura resolver os problemas que estão na origem das queixas, em cooperação com partes interessadas internas e externas;
 - f) Identifica a política, o procedimento ou a norma do Grupo BEI ou o quadro regulamentar aplicável que foi alegadamente violado;
 - g) Proceda às diligências necessárias para determinar se o Grupo BEI está a respeitar o quadro regulamentar aplicável, incluindo as suas próprias políticas, procedimentos ou normas;
 - h) Obtém todas as informações e pareceres internos possíveis sobre a queixa junto dos diferentes serviços envolvidos;
 - i) Assegura a devida participação das partes interessadas através de atividades de apuramento dos factos, mediação, conciliação e facilitação do diálogo, se for o caso;
 - j) Atua em coordenação com outras instituições europeias (por ex., a Comissão Europeia, o PJE, a Comissão das Petições do Parlamento Europeu) e organizações internacionais (por ex., o Comité de Avaliação do Cumprimento da Convenção de Aarhus), se for o caso;
 - k) Elabora relatórios sobre as suas conclusões, apresenta propostas de medidas corretivas e/ou recomendações sobre possíveis melhorias aos procedimentos em vigor, no caso de estas recomendações resultarem da constatação de um caso de má administração, e emite os relatórios que serão submetidos à apreciação do Comité Executivo do BEI ou do Diretor-Geral do FEI;
 - l) Redige respostas adequadas destinadas ao queixoso ou, tratando-se de queixas apresentadas contra o Grupo BEI junto de outras instituições/organismos, destinadas à instituição em causa (por ex., PJE, AEPD);
 - m) Assegura o respeito dos prazos e anúncios obrigatórios e/ou acordados;
 - n) Acompanha, quando necessário, a aplicação das recomendações acordadas.

- 6.1.2 Após o registo, o processo de tratamento da queixa compreende as seguintes fases:
- **Avaliação inicial;**
 - **Investigação**, se for considerada necessária após a avaliação inicial;
 - **Mediação**, se for caso disso e com o acordo das partes envolvidas;
 - **Elaboração de relatórios;**
 - **Consulta** sobre os projetos de relatório;
 - **Encerramento** do processo e emissão do relatório final;
 - **Acompanhamento** das recomendações, se for o caso.
- 6.1.3 A fim de assegurar uma utilização eficaz e eficiente dos recursos, as diferentes fases do processo de tratamento de queixas são moduladas segundo i) a complexidade da queixa, ii) a presença de elementos que indiquem que a queixa poderá ser fundamentada e iii) os factos apurados durante a avaliação/investigação. Nesse sentido, as diferentes fases são adaptadas em termos das tarefas executadas, da profundidade da análise realizada, do grau de participação das partes interessadas e da quantidade de recursos afetados.
- 6.1.4 As queixas apresentadas à Divisão BEI-MR não têm efeito suspensivo sobre os atos/omissões e as decisões impugnados. Não obstante, durante o tratamento da queixa, se necessário, a Divisão BEI-MR poderá interpelar o Comité Executivo do BEI ou o Diretor-Geral do FEI e, sendo caso disso, formular recomendações específicas.
- 6.2 Metodologia do inquérito**
- 6.2.1 O principal procedimento de investigação da Divisão BEI-MR assume a forma escrita, consistindo na troca de correspondência entre as partes envolvidas e na respetiva análise interna.
- 6.2.2 Em função da natureza de cada queixa, a Divisão BEI-MR poderá recorrer a diversos métodos de investigação complementares, nomeadamente:
- Contacto com o queixoso, as pessoas afetadas, representantes governamentais e autoridades responsáveis pelo projeto no país em que este está situado, os promotores de projetos/operações financiados pelo Grupo BEI e representantes de organizações não governamentais locais e internacionais;
 - Visitas aos locais dos projetos;
 - Convites ao queixoso, às pessoas afetadas, a peritos independentes, a representantes governamentais, aos responsáveis pelo projeto, aos promotores de projetos/operações financiados pelo Grupo BEI, ao pessoal do Grupo BEI ou a organizações não governamentais locais ou internacionais para se pronunciarem, por escrito ou oralmente, sobre questões específicas;
 - Contratação de peritos independentes para estudar questões específicas relacionadas com a queixa.
- 6.2.3 A Divisão BEI-MR está empenhada em comunicar com o queixoso e, em geral, com todas as partes interessadas internas e externas envolvidas através de um diálogo estruturado, a fim de recolher dados e informações adicionais que sejam relevantes para o tratamento da queixa. No exercício das suas atividades, a Divisão BEI-MR aplica os seus procedimentos, incluindo, se necessário, a participação das partes interessadas, tendo em conta o tipo de queixa e o queixoso. É importante que o tratamento dessas queixas tenha em devida conta a relação entre o Grupo BEI e o promotor, que, salvo acordo em contrário, é gerida pelo serviço competente do Grupo BEI. Além disso, os procedimentos e os resultados devem i) respeitar os prazos aplicáveis e definir de forma clara e concreta a duração da investigação / análise da conformidade ou mediação, ii) envolver os serviços do Grupo BEI, e iii) ser coerentes ao longo do tempo.
- 6.2.4 Sempre que possível, e tendo devidamente em consideração o tipo de queixa em causa, a Divisão BEI-MR estabelece um processo de resolução amigável com vista a resolver o litígio, i) promovendo uma melhor compreensão mútua do problema, ii) reforçando a confiança entre as partes, e iii) procurando identificar uma solução consensual.
- 6.2.5 Para cada queixa admissível, a Divisão BEI-MR registará as suas constatações e conclusões. Em certos casos, esse registo assumirá a forma de um relatório de conclusões ou relatório de mediação, conforme descrito nos Procedimentos.

- 6.2.6 No seu relatório de conclusões, a Divisão BEI-MR poderá propor medidas corretivas operacionais e formular recomendações sobre melhorias das políticas e/ou dos procedimentos em vigor nos casos em que estas recomendações resultem da constatação de casos de má administração. As medidas corretivas acordadas com os serviços ou aprovadas pelo Comité Executivo do BEI (ou, em questões relacionadas com o FEI, pelo Diretor-Geral do FEI) devem ser acompanhadas de um plano de implementação, bem como de um calendário detalhado. Em colaboração com os serviços do Grupo BEI em causa, a Divisão BEI-MR acompanha a implementação das recomendações e medidas corretivas acordadas, sempre que se justifique e, em qualquer caso, o mais tardar 24 meses após a data do relatório de conclusões.
- 6.2.7 Se as alegações deduzidas na queixa respeitarem a uma violação da legislação da UE no âmbito de projetos situados na UE, a Divisão BEI-MR poderá recomendar que o Grupo BEI informe o Secretário-Geral da Comissão Europeia sobre a queixa e que lhe transmita o relatório de conclusões final.
- 6.2.8 Caso o queixoso considere que as medidas corretivas acordadas não estão a ser implementadas corretamente ou dentro do prazo fixado para o efeito, poderá apresentar uma queixa, e a Divisão BEI-MR analisará o caso.

Ciclo dos projetos

- 6.2.9 Se uma queixa relativa a um projeto for recebida na fase de pré-avaliação¹¹, as questões suscitadas são reencaminhadas para os serviços competentes. As queixas sobre operações de assistência técnica, no contexto de um projeto cujo financiamento o BEI poderá vir a ponderar, serão examinadas individualmente e apenas com fundamentos administrativos.
- 6.2.10 Se uma queixa relativa a um projeto for recebida na fase de avaliação¹², e o ato impugnado ainda não tiver sido praticado (ou, tratando-se de omissão, o prazo para o Grupo BEI praticar o ato ainda não tiver terminado), a queixa é notificada aos serviços competentes e o processo é acompanhado pela Divisão BEI-MR em conformidade com os seus procedimentos. Logo que a proposta de financiamento seja aprovada pelo Comité Executivo do BEI ou pelo Conselho de Administração do FEI, consoante o caso, aplicar-se-á o processo previsto para o tratamento da queixa, consoante o tipo de queixa em causa¹³.

6.3 Consulta

- 6.3.1 O trabalho da Divisão BEI-MR assenta na consulta das partes interessadas envolvidas. Os processos de consulta têm os seguintes objetivos:
- Eliminar erros factuais e/ou omissões;
 - Clarificar questões na origem de mal-entendidos;
 - Fornecer novas provas substanciais e relevantes, caso existam;
 - Incorporar as decisões tomadas, se for o caso, com base nas constatações e conclusões fornecidas;
 - Expor pontos de vista sobre o mérito das alegações.
- 6.3.2 Por consulta entende-se i) o convite à apresentação de observações e ii) a tomada em consideração dessas observações.

No que respeita ao ponto i), o processo não pode ser bloqueado pela não participação na consulta. Se não forem apresentadas observações até ao final do prazo, a Divisão BEI-MR avançará para a fase seguinte com base num acordo tácito.

Quanto ao ponto ii), a Divisão BEI-MR tem de responder a observações críticas sobre as suas constatações e recomendações, mas não precisa de obter o acordo das partes consultadas para que o processo possa avançar para a fase seguinte.

¹¹ Antes da decisão do Comité Executivo do BEI de proceder à avaliação.

¹² Após a decisão do Comité Executivo do BEI de proceder à avaliação.

¹³ Em muitos casos, o projeto é aprovado sob determinadas condições que o mutuário deverá satisfazer antes de o BEI desembolsar os fundos. Nesses casos, a Divisão BEI-MR intensifica a colaboração com os serviços, a fim de garantir uma boa coordenação entre os trabalhos em curso nesses serviços e as suas próprias atividades.

7. Relações externas

- 7.1 Se uma queixa respeitar a um projeto do BEI ou a uma operação do FEI que envolva outras instituições internacionais de financiamento dotadas de um mecanismo independente de responsabilização, a Divisão BEI-MR informará os mecanismos de tratamento de reclamações das outras instituições cofinanciadoras da admissibilidade da queixa e empenhar-se-á em colaborar os mesmos. No contexto dessa colaboração, que abrangerá a partilha de informações, será necessário ter em conta as diferenças entre os mecanismos em termos de mandato, políticas e procedimentos aplicáveis ao tratamento de queixas, bem como o dever de sigilo profissional, as exigências de confidencialidade e a proteção de dados. Não obstante, as constatações e conclusões da Divisão BEI-MR serão independentes.
- 7.2 A Divisão BEI-MR é membro do grupo de mecanismos independentes de responsabilização de instituições financeiras internacionais e participa regularmente nas suas reuniões.
- 7.3 A Divisão BEI-MR coopera ativamente com todas as instituições, organismos e intervenientes não estatais relevantes, incluindo, entre outros, o PJE, outras entidades responsáveis pelo tratamento de queixas, peritos externos e OSC.

8. Publicação e divulgação

- 8.1 A Política e os Procedimentos do Mecanismo de Tratamento de Reclamações do Grupo BEI estão disponíveis em todas as línguas oficiais da União Europeia, no sítio Web do BEI e do FEI e em suporte de papel.
- 8.2 As páginas iniciais do sítio Web do Grupo BEI contêm uma ligação direta para a página da Divisão BEI-MR (www.eib.org/complaints), onde se encontram publicadas, em todas as línguas oficiais da União Europeia, informações exaustivas e atualizadas sobre o papel e os procedimentos do Mecanismo de Tratamento de Reclamações do Grupo BEI, incluindo informações estatísticas gerais. Para as pessoas que não têm acesso à Internet, o Grupo BEI publicou um folheto com um formulário de apresentação de queixa destacável, que é distribuído pelos gabinetes externos do Grupo BEI às OSC locais e a outros membros do público.
- 8.3 Estão disponíveis informações adicionais sobre o Mecanismo de Tratamento de Reclamações do Grupo BEI através de instrumentos de informação disponibilizados pelas delegações oficiais do Grupo BEI dentro e fora da UE, tais como os documentos dos projetos de consulta pública ou as notas de informação dirigidas às partes interessadas externas durante os processos de consulta dos projetos.
- 8.4 O Grupo BEI está empenhado em divulgar o seu Mecanismo de Tratamento de Reclamações em todas as suas áreas de atividade. Para tal, a Divisão BEI-MR procurará organizar sessões de informação destinadas a organizações da sociedade civil e ao público em geral nas regiões em que o Grupo BEI desenvolve as suas atividades. Além disso, a fim de promover um entendimento comum do Mecanismo de Tratamento de Reclamações do Grupo BEI, a Divisão BEI-MR está empenhada em organizar periodicamente sessões de informação internas destinadas ao pessoal dos serviços do Grupo BEI.
- 8.5 Poderão ser lançadas outras iniciativas de comunicação para complementar estas medidas, com vista a assegurar a maior divulgação possível das políticas do Grupo BEI no domínio da responsabilização.
- 8.6 Tendo em conta as exigências de confidencialidade do queixoso, bem como questões associadas à proteção de dados pessoais de terceiros, as informações que se seguem serão fornecidas e atualizadas regularmente numa secção específica do sítio Web do BEI (<http://www.eib.org/about/accountability/complaints/index.htm>):
- Como utilizar o mecanismo;
 - Formulário de apresentação de queixa;
 - Política e Procedimentos;
 - Queixas:
 - Informações essenciais (por ex., alegações, resumo, situação);
 - Relatórios de avaliação inicial (versões finais);
 - Relatórios de conclusões (versões finais);
 - Relatórios anuais;
 - Outros.

8.7 Na página Web da Divisão BEI-MR existirá um registo público de queixas com informações pormenorizadas e atualizadas sobre todos os processos, incluindo as atividades de acompanhamento e o motivo do encerramento de cada processo. A divulgação de informações tem em conta as exigências aplicáveis em matéria de confidencialidade.

9. Revisão e consulta

9.1 Pelo menos de cinco em cinco anos, a Divisão BEI-MR ponderará a necessidade de lançar um processo de revisão da presente Política, que poderá incluir a consulta das partes interessadas do Grupo BEI. Em conformidade com a estrutura operacional do Mecanismo de Tratamento de Reclamações do Grupo BEI (que compreende um nível interno e um nível externo), o Grupo BEI revê o seu Mecanismo de Tratamento de Reclamações em estreita cooperação com o PJE.

9.2 As preocupações expressas pelas OSC, bem como as sugestões de empresas de consultoria de renome internacional no domínio da responsabilização, são analisadas, e o Mecanismo de Tratamento de Reclamações do Grupo BEI é adaptado com vista a incorporar os elementos adequados.

9.3 A Política de Tratamento de Reclamações do Grupo BEI é aprovada pelos Conselhos de Administração do BEI e do FEI, respetivamente, sob proposta do Comité Executivo do BEI e do DG/DGA do FEI. Quando necessário, o Comité Executivo do BEI e o DG/DGA do FEI poderão alterar os Procedimentos do Mecanismo de Tratamento de Reclamações do Grupo BEI com base numa proposta da Divisão BEI-MR, em consulta com os serviços do Grupo BEI e no seguimento de uma consulta do PJE, assegurando simultaneamente a coerência da referida alteração com as disposições da Política.

Anexo 1 O PROVIDOR DE JUSTIÇA EUROPEU

1. Quem pode apresentar queixa?

- 1.1. Todo e qualquer cidadão da UE, assim como toda e qualquer pessoa singular ou coletiva com residência ou sede estatutária num Estado-Membro da UE, que entenda que o Grupo BEI não tratou a respetiva queixa em tempo útil e/ou de forma correta, poderá, nos termos do artigo 228.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia, e independentemente de ser diretamente afetado pela alegada má administração, apresentar uma queixa contra o Grupo BEI junto do Provedor de Justiça Europeu.
- 1.2. Além disso, no seguimento do Protocolo de Acordo assinado pelo Grupo BEI e pelo Provedor de Justiça Europeu, este compromete-se a fazer uso sistemático do seu poder de iniciativa para tratar queixas apresentadas contra o BEI por queixosos não elegíveis.

2. Como apresentar queixa?

- 2.1 A queixa pode ser apresentada ao Provedor de Justiça Europeu em qualquer uma das línguas oficiais da União Europeia, devendo indicar claramente a identidade do queixoso e os fundamentos da queixa. Pode ser apresentada por via postal, fax ou correio eletrónico. A fim de assegurar que são fornecidas todas as informações necessárias, está disponível um formulário de apresentação de queixa no gabinete do Provedor de Justiça Europeu ou no seguinte sítio Web: <http://www.ombudsman.europa.eu>.

3. Objeto da queixa

- 3.1. As queixas contra o Grupo BEI podem ter por objeto alegados casos de má administração por parte do Grupo BEI nas suas decisões, atos e/ou omissões. A experiência do Provedor de Justiça Europeu mostra que, até à data, as alegações mais comuns são irregularidades administrativas, falta de resposta, atrasos desnecessários, recusa de informações, injustiça, discriminação e abuso de poder.

a. Elegibilidade

O Provedor de Justiça Europeu não pode investigar queixas contra autoridades nacionais, regionais ou locais dos Estados-Membros da União Europeia, ainda que as referidas queixas tenham por objeto questões relacionadas com o domínio de atividade do Grupo BEI. Essas queixas devem ser dirigidas aos provedores de justiça nacionais/locais/especiais ou às comissões de petições dos parlamentos nacionais/regionais.

O Provedor de Justiça Europeu não pode examinar questões que sejam objeto de um processo judicial em curso ou que tenham sido já decididas judicialmente.

Antes de recorrerem ao Provedor de Justiça Europeu, os queixosos devem utilizar o Mecanismo de Tratamento de Reclamações do Grupo BEI. O Provedor de Justiça Europeu entende que o *dossier* descritivo da forma como o Grupo BEI tratou as questões suscitadas na queixa, por meio dos seus mecanismos e procedimentos internos próprios, constitui o ponto de partida adequado para o seu próprio exame. Nesta conformidade, as queixas devem incluir uma explicação dos motivos por que o queixoso contesta esse *dossier*, ou a posição do Grupo BEI definida no mesmo¹⁴.

b. Prazo de apresentação das queixas

As queixas têm de ser apresentadas no prazo de dois anos a contar da data em que os factos que a justificam tenham chegado ao conhecimento do queixoso.

¹⁴ O artigo 2.º, n.º 4, do Estatuto do Provedor de Justiça Europeu estabelece que a queixa deve ter sido «*precedida das diligências administrativas necessárias junto das instituições ou organismos em causa*». Ver também o Protocolo de Acordo entre o Provedor de Justiça Europeu e o Banco Europeu de Investimento, de julho de 2008.

c. Resultado do procedimento junto do Provedor de Justiça Europeu

Se o Provedor de Justiça considerar que a queixa pode ser resolvida, procurará uma solução em colaboração com a instituição em causa. Poderá igualmente fazer sugestões de melhoria no que diz respeito a questões relacionadas com o inquérito. Se o Provedor de Justiça concluir que não existiu má administração, que foi encontrada uma solução ou que não se justificam mais diligências, o inquérito será encerrado mediante uma decisão que enuncie as conclusões.

Se o Provedor de Justiça concluir que existiu má administração, dirigirá recomendações adequadas à instituição em causa e solicitar-lhe-á que emita um parecer no prazo de três meses. Depois de analisar o parecer da instituição e as observações eventualmente apresentadas pelo queixoso, o Provedor de Justiça poderá encerrar o inquérito expondo as suas conclusões definitivas. Se a instituição não aceitar as recomendações do Provedor de Justiça, este poderá submeter um relatório especial ao Parlamento Europeu.

CORPORATE

Grupo BEI

Política de Tratamento de Reclamações

Novembro de 2018



**Banco
Europeu de
Investimento**

o banco da UE



EUROPEAN
INVESTMENT
FUND

Banco Europeu de Investimento
98-100, boulevard Konrad Adenauer
L-2950 Luxembourg
☎ +352 4379-22000
www.eib.org – ✉ info@eib.org