

CORPORATE

Grupo BEI

# Procedimentos do Mecanismo de Tratamento de Reclamações

Novembro de 2018



Grupo  
Banco Europeu  
de Investimento





# **PROCEDIMENTOS DO MECANISMO DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES DO GRUPO BEI**

## Índice

PROCEDIMENTOS da Divisão BEI-MR .....	2
1. Procedimento normal .....	2
1.1 Verificação da admissibilidade/registo .....	2
1.2 Notificação dos serviços do Grupo BEI .....	2
1.3 Comunicação aos queixosos .....	2
1.4 Inquérito .....	3
1.5 Projeto do relatório de conclusões.....	3
1.6 Consulta .....	4
1.7 Relatório de conclusões final .....	4
1.8 Comité Executivo do BEI / Diretor-Geral do FEI.....	4
1.9 Resposta ao queixoso .....	5
1.10 Seguimento / Acompanhamento da implementação .....	5
1.11 Prazos .....	5
2. Procedimento alargado .....	5
2.1 Disposições gerais.....	5
2.2 Fase de avaliação inicial .....	6
2.3 Decisão sobre o tipo de diligências adicionais a realizar, se necessário.....	7
2.4 Fase de investigação .....	7
2.5 Fase de mediação .....	8
2.6 Prazos .....	10
3. Procedimento de prevenção (PR).....	10
4. Procedimento simplificado .....	11
5. Regras de conduta aplicáveis aos membros da Divisão do Mecanismo de Tratamento de Reclamações do Grupo BEI (Divisão BEI-MR) .....	12

## **PROCEDIMENTOS da Divisão BEI-MR**

### **1. Procedimento normal**

#### **1.1 Verificação da admissibilidade/registo**

- 1.1.1 A verificação da admissibilidade incumbe ao chefe da Divisão BEI-MR. Esta verificação não constitui qualquer juízo sobre o mérito da queixa.
- 1.1.2 Nos termos do ponto 4.3 da Política, a verificação da admissibilidade é realizada, em princípio, no prazo de 10 dias úteis a contar da data de receção da queixa. Sempre que necessário (por ex., se forem solicitadas informações adicionais às partes interessadas), este prazo poderá ser prorrogado, no máximo, até 20 dias úteis.
- 1.1.3 Após a verificação da admissibilidade, a queixa é registada pela Divisão BEI-MR. As queixas admissíveis são submetidas ao processo de tratamento de reclamações. A decisão tomada na fase de verificação da admissibilidade não impede a Divisão BEI-MR de reapreciar a admissibilidade (total ou parcial) da queixa com base em informações obtidas numa fase posterior.
- 1.1.4 Se houver várias queixas admissíveis com o mesmo tipo de alegações, todas elas serão tratadas no âmbito do mesmo procedimento. Se a mesma queixa incluir diferentes tipos de alegações, serão iniciados procedimentos de tratamento distintos, em conformidade com as disposições do ponto 4.2 da Política de Tratamento de Reclamações do Grupo BEI. Se os queixosos deduzirem alegações adicionais antes da conclusão da fase de avaliação inicial, a Divisão BEI-MR decidirá se essas alegações serão apreciadas no âmbito do mesmo procedimento ou se deverá ser iniciado um procedimento distinto. As alegações adicionais deduzidas após a conclusão da fase de avaliação inicial serão apreciadas no âmbito de um processo distinto.
- 1.1.5 Se os queixosos fundamentarem uma alegação constante da queixa após a apresentação desta, as novas informações fornecidas serão tratadas no âmbito do procedimento em curso. Se a complexidade ou quantidade de novas informações o justificar, o prazo para a conclusão do processo poderá ser prorrogado.

#### **1.2 Notificação dos serviços do Grupo BEI**

- 1.2.1 Caso a queixa seja admissível, e antes de qualquer comunicação ao queixoso, é enviada uma notificação às direções responsáveis pela atividade objeto da queixa, informando-as de que esta foi declarada admissível e de que a Divisão BEI-MR irá analisar o seu mérito.
- 1.2.2 Essa notificação será acompanhada do conteúdo integral da queixa (carta, mensagem de correio eletrónico ou formulário). Se o queixoso tiver solicitado tratamento confidencial, os serviços do Grupo BEI serão alertados para essa exigência de confidencialidade. Em casos muito excepcionais de grande sensibilidade, quando exista o risco de retaliação, a identidade do queixoso não será divulgada, e certas partes da queixa serão rasuradas para evitar a possível identificação da sua origem.

#### **1.3 Comunicação aos queixosos**

- 1.3.1 A acusação da receção é enviada ao queixoso no prazo de 10 dias úteis a contar da data de receção da queixa. Se a decisão de admissibilidade já tiver sido tomada, será comunicada ao mesmo tempo.
- 1.3.2 Se uma queixa for declarada admissível, os queixosos serão informados i) do registo da queixa, ii) do número de registo, iii) do início do inquérito/da avaliação e iv) da data em que, em princípio, deverão receber uma resposta.
- 1.3.3 Se, em qualquer fase do processo de tratamento, a queixa for declarada total ou parcialmente inadmissível, os queixosos serão informados dos motivos da inadmissibilidade e, se for o caso, das entidades a quem poderão expor as suas preocupações.

## 1.4 Inquérito

- 1.4.1 A primeira fase do inquérito consiste numa avaliação inicial para determinar o mérito da queixa. Esta avaliação incluirá uma reunião inicial com os serviços visados do Grupo BEI, a ser convocada no prazo de 5 dias úteis a contar da data de notificação da queixa para ter lugar no prazo de 20 dias úteis; se necessário, os serviços deverão preparar uma resposta inicial por escrito. A Divisão BEI-MR procederá também ao exame da informação/documentação disponível, ao qual se seguirão, se necessário, reuniões com as partes interessadas externas. Se existirem indícios de que as alegações têm fundamento, será realizada uma investigação, que incluirá uma análise da conformidade. Caso seja considerado necessário e útil, a investigação/análise da conformidade poderá ser substituída por um processo de resolução amigável com vista a dar um tratamento adequado às questões suscitadas. Esse processo assumirá a forma de «facilitação da partilha de informações»<sup>1</sup> e/ou de «diálogo/negociação».<sup>2</sup>
- 1.4.2 A Divisão BEI-MR está empenhada em manter consultas e fluxos de informação significativos com os serviços competentes do Grupo BEI, a fim de assegurar uma colaboração construtiva. Este aspeto reveste-se de especial importância, na medida em que, tendo em conta a natureza e a finalidade do Mecanismo de Tratamento de Reclamações do Grupo BEI, é possível que surjam diferenças de opinião.
- 1.4.3 A análise/investigação tem por objetivo permitir que a Divisão BEI-MR formule um parecer independente e fundamentado sobre as questões suscitadas pelo queixoso. Esse processo poderá ter um ou mais dos seguintes resultados:
- improcedência das alegações;
  - resolução do problema durante o processo de tratamento da queixa;
  - nenhuma ação adicional necessária;
  - recomendações à Direção;
  - sugestão de medidas corretivas, de atenuação.
- 1.4.4 Se a Divisão BEI-MR identificar questões que mereçam a atenção do Comité Executivo e dos serviços, mas que a) não estejam diretamente relacionadas com a alegação, b) sejam elementos inadmissíveis de uma queixa que é, quanto ao restante, admissível, ou c) digam respeito, em geral, a assuntos ou atos de terceiros pelos quais o Banco não era responsável, a Divisão BEI-MR comunicará internamente as suas preocupações aos serviços competentes e ao Comité Executivo do BEI, no âmbito da sua função consultiva.
- 1.4.5 Na sua análise, a Divisão BEI-MR não se pronunciará sobre atividades da exclusiva responsabilidade de terceiros, nomeadamente do promotor ou do mutuário, ou de autoridades locais, regionais ou locais, de instituições europeias ou de organizações internacionais. Salvo nos casos em que a Comissão Europeia ou uma autoridade judicial competente tenha dado como provada uma violação do direito da UE, a análise da Divisão BEI-MR não questionará se o direito da UE foi ou não corretamente transposto para o direito nacional pelos Estados-Membros. Em casos que suscitem preocupações graves, a Divisão BEI-MR reencaminhará o assunto para a Comissão Europeia e informará o Comité Executivo em conformidade.

## 1.5 Projeto do relatório de conclusões

- 1.5.1 O projeto do relatório de conclusões, que constitui o resultado do processo de tratamento da queixa, deve ser estruturado da seguinte forma:
- Queixa (alegações e pedidos)
  - Enquadramento
  - Quadro regulamentar
  - Métodos de investigação/mediação
  - Diligências realizadas
  - Constatações
  - Conclusões
  - Recomendações (por referência às constatações e conclusões)

<sup>1</sup> No quadro da facilitação da partilha de informações, a Divisão BEI-MR assegura o fornecimento ao(s) queixoso(s) de informações adequadas e pertinentes, bem como de esclarecimentos adicionais, a fim de facilitar uma melhor compreensão dos impactos do projeto e de responder efetivamente às questões suscitadas.

<sup>2</sup> No quadro do diálogo/negociação, a Divisão BEI-MR facilita o estabelecimento de um diálogo entre as partes, no qual estas se comprometem a negociar com vista a alcançar uma solução mutuamente aceitável.

O capítulo «Conclusões» e, se for o caso, o capítulo «Recomendações» consolidam o parecer profissional da Divisão BEI-MR sobre os factos expostos no capítulo «Constatações». Sempre que se justifique, será elaborado um resumo executivo.

## 1.6 **Consulta**

- 1.6.1 O projeto do relatório de conclusões será distribuído, em primeiro lugar, aos serviços competentes do Grupo BEI, que poderão pronunciar-se sobre o mesmo no prazo de 10-15 dias úteis a contar da distribuição, consoante a sua complexidade. Seguidamente, o projeto será distribuído ao(s) diretor(es)-geral(is) do BEI em causa ou ao chefe do departamento de Gestão do Risco do FEI, que poderão pronunciar-se no prazo de 5 dias úteis a contar da distribuição.
- 1.6.2 Sempre que se justifique (normalmente, em queixas do tipo E e F), depois de a Divisão BEI-MR ter analisado devidamente as observações recebidas durante a consulta interna, o projeto do relatório de conclusões será então distribuído sem mais delongas às partes interessadas externas envolvidas no processo de queixa (avaliação, investigação/análise da conformidade ou mediação) para que se pronunciem num prazo razoável (normalmente, 10 dias úteis a contar da distribuição), tendo em conta a complexidade do relatório. O prazo para consulta dos queixosos poderá ser prorrogado mediante pedido fundamentado apresentado por estes. O prazo total para a resposta do BEI será prorrogado em conformidade. O projeto do relatório apresenta uma marca d'água com os dizeres «Projeto confidencial – não divulgar – unicamente para observações dos destinatários». Em caso de desacordo com os serviços, o projeto do relatório de conclusões será transmitido pelo Inspetor-Geral ao Comité Executivo do BEI ou ao Diretor-Geral/Diretor-Geral Adjunto (DG/DGA) do FEI, sem mais delongas, para que sobre ele se pronunciem, normalmente no prazo de 15 dias úteis, antes da consulta externa.

## 1.7 **Relatório de conclusões final**

- 1.7.1 Após a receção de todas as observações, a Divisão BEI-MR elaborará o relatório de conclusões final, que será enviado ao(s) diretor(es)-geral(is) do BEI em causa ou ao chefe do departamento de Gestão do Risco do FEI. O(s) diretor(es)-geral(is) em causa, ou o chefe do departamento de Gestão do Risco do FEI, terão a possibilidade de fornecer ao Inspetor-Geral uma resposta formal dos serviços, da qual constem a sua posição e as suas observações em resposta ao relatório de conclusões final. A resposta dos serviços será fornecida no prazo máximo de 10 dias úteis a contar da distribuição do relatório de conclusões final.
- 1.7.2 Findo o prazo para apresentação de observações, e sem mais demoras, o chefe da Divisão BEI-MR enviará o relatório de conclusões, acompanhado da eventual resposta dos serviços, aos membros relevantes do Comité Executivo do BEI ou ao DG/DGA do FEI por um período máximo de 10 dias úteis.
- 1.7.3 Tendo em conta a resposta dos membros do Comité Executivo do BEI ou do DG/DGA do FEI, consoante o caso, bem como a resposta dos serviços, o Inspetor-Geral poderá, se o considerar conveniente, solicitar à Divisão BEI-MR que reveja o seu relatório de conclusões final.
- 1.7.4 No final deste processo, o relatório de conclusões final será assinado pelo chefe da Divisão BEI-MR e pelo funcionário responsável pelo tratamento da queixa.

## 1.8 **Comité Executivo do BEI / Diretor-Geral do FEI**

- 1.8.1 Em caso de acordo com os serviços em causa, o Inspetor-Geral do BEI transmitirá o relatório de conclusões final ao Comité Executivo do BEI ou ao DG/DGA do FEI para fins de informação.
- 1.8.2 Em caso de desacordo com os serviços em causa, ou se tal for solicitado pelo(s) diretor(es)-geral(is) competente(s) do BEI ou pelo chefe do departamento de Gestão do Risco do FEI, após o termo do prazo para a apresentação de observações e sem mais demoras, o Inspetor-Geral do BEI transmitirá o relatório de conclusões final e a resposta dos serviços ao Comité Executivo do BEI ou ao DG/DGA do FEI para decisão. O Comité Executivo do BEI ou o DG/DGA do FEI decidirá se as recomendações e as medidas corretivas eventualmente sugeridas pela Divisão BEI-MR devem ou não ser aplicadas e como devem ser implementadas.
- 1.8.3 Se o Comité Executivo do BEI ou o DG/DGA do FEI decidir rejeitar as constatações da Divisão BEI-MR e optar por não implementar as suas recomendações, será anexada ao relatório de conclusões final uma resposta da Direção<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> Sem prejuízo das disposições da Política de Transparência do Grupo BEI.

## 1.9 Resposta ao queixoso

1.9.1 A resposta final será transmitida ao queixoso por meio de carta do Secretário-Geral do BEI ou do Diretor-Geral do FEI, que comunicará a posição/decisão final do Grupo BEI e será acompanhada do relatório de conclusões final.

## 1.10 Seguimento / Acompanhamento da implementação

1.10.1 Em colaboração com os serviços competentes do Grupo BEI, a Divisão BEI-MR acompanhará a evolução e 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.

## 1.11 Prazos

1.11.1 A resposta final tem de ser enviada ao queixoso no prazo máximo de 40 dias úteis a contar da data da comunicação de admissibilidade. Nos termos do ponto 4.4.2 da Política, este prazo poderá ser prorrogado por um período adicional máximo de 100 dias úteis.

1.11.2 O quadro que se segue apresenta um resumo dos principais atos e respetivos prazos previstos no procedimento normal.

Quadro 1.1 Prazos gerais

Ato	Prazo máximo	A contar da
Acusação da receção	10 dias úteis	Receção da queixa pela Divisão BEI-MR
Resposta ao queixoso	40 dias úteis	Comunicação da admissibilidade
Resposta ao queixoso em caso de prorrogação	140 dias úteis	Comunicação da admissibilidade

Quadro 1.2 Outros prazos

Ato	Prazo máximo	A contar da
Observações das partes interessadas externas envolvidas no processo de tratamento da queixa	10 dias úteis, tendo em conta a complexidade do relatório	Distribuição do projeto do relatório de conclusões às partes interessadas externas

## 2. Procedimento alargado

### 2.1 Disposições gerais

2.1.1 O «procedimento alargado» aplica-se às queixas respeitantes aos impactos ambientais e sociais ou a aspetos de governação dos projetos/operações financiados pelo Grupo BEI (tipos E e F).

2.1.2 As queixas relacionadas com os impactos ambientais e sociais ou com aspetos de governação de projetos/operações financiados suscitam habitualmente questões complexas. Por este motivo, e devido também à natureza sensível das relações entre o promotor do projeto, as autoridades nacionais, organizações da sociedade civil e pessoas afetadas pelo projeto, é necessário dedicar especial atenção aos processos específicos relativos a este tipo de queixas.

2.1.3 As fases administrativas do «procedimento alargado» são idênticas às do procedimento normal, à exceção do inquérito (descrito no ponto 1.4 da secção relativa ao «procedimento normal»), que é substituído por um processo mais extenso e formal descrito nos pontos 2.2-2.5. Neste tipo de queixas, o processo está, em regra, formalmente estruturado em duas fases: a fase de avaliação inicial e a fase de mediação ou investigação.

2.1.4 A análise realizada pela Divisão BEI-MR incide nas atividades pelas quais o Banco pode ser responsabilizado. No caso de queixas relacionadas com impactos ambientais ou sociais, a análise da Divisão BEI-MR incidirá, portanto, em projetos ou componentes de projetos financiados pelo Banco, ou que estejam abrangidos pela área de influência do projeto considerada nas avaliações gerais do projeto ou na análise prévia, conforme exigido, à data relevante, pela Declaração do BEI sobre Princípios Ambientais e Sociais e pelo seu Manual Ambiental e Social.



## 2.2 Fase de avaliação inicial

2.2.1 Tendo a queixa sido declarada admissível, o trabalho da Divisão BEI-MR começará com uma avaliação inicial. Esta centra-se no apuramento dos factos e tem os seguintes objetivos:

- Clarificar as questões suscitadas pelo queixoso, a fim de compreender melhor a sua posição, bem como os pontos de vista de outras partes interessadas no projeto (promotor do projeto, autoridades nacionais, etc.);
- Compreender a validade das questões suscitadas;
- Determinar se, e de que modo, as partes interessadas no projeto (por ex., o queixoso, os serviços competentes do Grupo BEI e o promotor do projeto) poderiam procurar uma solução para os problemas objeto da queixa;
- Determinar se a Divisão BEI-MR deve e/ou pode realizar outras diligências (investigação, análise da conformidade ou mediação entre as partes) para apreciar a alegação ou resolver as questões suscitadas pelo queixoso.

2.2.2 As avaliações incluirão reuniões com os serviços do Grupo BEI envolvidos no projeto/operação objeto da queixa (incluindo a equipa do projeto) e serão realizadas de modo flexível, podendo abranger uma ou várias das seguintes atividades:

- Análise da documentação do Grupo BEI;
- Análise de documentação e informações externas;
- Reuniões com o queixoso, outras pessoas e comunidades afetadas, o promotor do projeto, autoridades nacionais do país onde o projeto está situado, e organizações da sociedade civil interessadas;
- Visitas ao local do projeto para apuramento dos factos.

2.2.3 Se planear uma visita ao local, a Divisão BEI-MR informará os serviços do Grupo BEI, o promotor do projeto, o queixoso e outras partes interessadas relevantes dos seus planos.

### Questões essenciais a abordar

2.2.4 No que respeita às queixas que suscitam questões importantes sobre os impactos ambientais ou sociais e/ou que estão relacionadas com problemas graves de governação nas atividades do Grupo BEI:

- Compreender em que medida os serviços competentes do Grupo BEI i) verificaram a conformidade com o quadro regulamentar aplicável, nomeadamente com as suas próprias políticas, procedimentos e normas, e ii) realizaram um acompanhamento adequado da execução do projeto;
- Avaliar possíveis indícios de que as políticas, os procedimentos e as normas do Grupo BEI não proporcionaram um nível adequado de proteção e salvaguardas;
- Identificar, se for o caso, indícios razoáveis de não conformidade com o quadro regulamentar aplicável, nomeadamente com as próprias políticas, procedimentos e normas do Grupo BEI.

2.2.5 Deve ser analisada a hipótese de recorrer ao processo de resolução amigável dos problemas:

- Identificar as partes interessadas relevantes que deverão participar num eventual processo de resolução alternativa do litígio;
- Compreender os seus pontos de vista e a sua predisposição para resolver as questões;
- Identificar os processos ideais (existentes e novos), caso existam, para articular as questões objeto da queixa e a forma como a Divisão BEI-MR pode ajudar as partes interessadas no projeto a criar um fórum para debate e facilitar uma possível resolução;
- Avaliar a possibilidade de obter um acordo formal sobre um processo para tentar resolver as questões suscitadas pelo queixoso e quaisquer outros problemas identificados.

### Relatórios

2.2.6 A avaliação inicial será concluída no prazo de 60 dias úteis a contar da comunicação da admissibilidade ao queixoso.

2.2.7 O projeto do relatório de avaliação inicial será apresentado, em primeiro lugar, aos serviços competentes do Grupo BEI para que sobre ele se pronunciem, no prazo máximo de 5 dias úteis a contar da distribuição (10 dias úteis, caso o processo/relatório seja complexo). Em caso de desacordo, o chefe da Divisão BEI-MR apresentará o projeto do relatório de avaliação inicial ao Inspetor-Geral e ao(s) diretor(es)-geral(is) em causa para que sobre ele se pronunciem. O(s) diretor(es)-geral(is) em causa deve(m) fornecer ao Inspetor-Geral uma resposta formal dos serviços, da qual constem a sua posição e as suas observações em resposta ao projeto do relatório de avaliação inicial, no prazo máximo de 10 dias úteis a contar da distribuição. Em caso de desacordo,

e após o termo do prazo para apresentação de observações, o Inspetor-Geral enviará, sem mais delongas, o relatório de avaliação inicial ao Comité Executivo do BEI ou ao DG/DGA do FEI para que sobre ele se pronunciem, normalmente no prazo de 15 dias úteis. Sempre que se justifique, o projeto do relatório de avaliação inicial será distribuído, sem mais delongas, às partes interessadas externas envolvidas no processo de tratamento da queixa, que poderão pronunciar-se no prazo máximo de 10 dias úteis a contar da distribuição. O prazo para consulta dos queixosos poderá ser prorrogado mediante pedido fundamentado apresentado por estes. O prazo total para a resposta do BEI será prorrogado em conformidade. No final do processo de consulta, o relatório de avaliação inicial será distribuído às diferentes partes interessadas no projeto e publicado no sítio Web da Divisão BEI-MR.

## **2.3 Decisão sobre o tipo de diligências adicionais a realizar, se necessário**

- 2.3.1 O relatório de avaliação inicial incluirá a decisão sobre a necessidade de avançar para a fase seguinte (um processo amigável ou uma investigação/análise da conformidade), descrevendo claramente a via de ação proposta, incluindo eventuais termos de referência. A mediação formal não pode ter lugar enquanto estiver a decorrer uma investigação/análise da conformidade, nem pode ser iniciada após o encerramento da queixa.
- 2.3.2 O chefe da Divisão BEI-MR tomará a decisão de considerar a queixa elegível para investigação/análise da conformidade, um processo amigável ou mediação formal, em consulta com o Inspetor-Geral do BEI, com base no relatório de avaliação inicial e na eventual resposta dos serviços.
- 2.3.3 Nos casos em que i) a Divisão BEI-MR esteja já em condições de emitir um parecer independente e fundamentado sobre as questões suscitadas pelo queixoso, ii) não seja possível recorrer a um processo de resolução amigável ou este seja considerado desnecessário, e iii) não se justifique avançar para uma análise da conformidade, a queixa será encerrada com o relatório de conclusões.

## **2.4 Fase de investigação**

2.4.1 Por norma, o ponto de partida da investigação é uma análise da conformidade. O resultado da investigação determinará se:

- existem indícios de conformidade ou de não conformidade com as políticas, os procedimentos e as normas do Grupo BEI em vigor à data pertinente;
- a falta de resposta às questões suscitadas pelo queixoso não era conforme com o quadro regulamentar aplicável do Grupo BEI, nomeadamente com as políticas, os procedimentos e as normas pertinentes;
- os impactos ambientais e sociais foram objeto de medidas de atenuação adequadas em conformidade com o quadro regulamentar aplicável do Grupo BEI, nomeadamente com as políticas, os procedimentos e as normas pertinentes;
- as políticas, os procedimentos e as normas pertinentes do Grupo BEI não proporcionaram um nível adequado de proteção e salvaguardas no que respeita às questões suscitadas pelo queixoso.

A investigação ou a análise da conformidade realizada pela Divisão BEI-MR procurará determinar em que medida o Grupo BEI se certificou de que o promotor cumpriu as suas obrigações contratuais. Porém, importa salientar que a Divisão BEI-MR não é um mecanismo de fiscalização da legalidade e que a sua apreciação não substituirá a decisão das autoridades judiciais competentes. A constatação de um caso de má administração por parte do Grupo BEI, por si só, não significa nem implica uma violação do contrato pelo BEI/FEI ou pelas respetivas contrapartes.

### **2.4.2 Carta de missão**

Se for decidido iniciar uma missão de investigação, o chefe da Divisão BEI-MR enviará uma carta de missão ao(s) diretor(es)-geral(is) em causa e às partes interessadas no projeto envolvidas na avaliação inicial (queixoso, comunidades afetadas, promotor do projeto, autoridades nacionais e serviços competentes do Grupo BEI), informando-os do início da missão e dos seus termos de referência.

### 2.4.3 Termos de referência

A investigação reger-se-á pelos termos de referência em anexo ao relatório de avaliação inicial, os quais incluirão:

- Descrição do projeto
- Alegação
- Identificação das políticas, procedimentos e normas pertinentes
- Identificação das partes interessadas pertinentes
- Objetivos e âmbito
- Abordagem de investigação (critérios e métodos)
- Descrição das diligências de investigação a realizar, que poderão ser adaptadas durante o inquérito
- Processo de consulta
- Visitas ao local para verificações
- Envolvimento de peritos
- Funções e responsabilidades
- Resultados (relatórios)
- Calendário

### 2.4.4 Envolvimento de peritos

A responsabilidade principal pela gestão do processo de investigação é atribuída a um membro do pessoal da Divisão BEI-MR (gestor da queixa), sob a supervisão do chefe da Divisão BEI-MR. Quando adequado, recorrer-se-á a peritos, cabendo ao chefe da Divisão BEI-MR definir que conhecimentos e competências serão necessários para conduzir a investigação. Os peritos são selecionados com base nos seus conhecimentos e experiência, competência, independência e reconhecimento internacional. Se não existirem (potenciais) conflitos de interesse, é possível recorrer a peritos internos. A responsabilidade final pela seleção de peritos externos ou internos compete ao chefe da Divisão BEI-MR.

### 2.4.5 Visitas ao local

As visitas ao local para verificações serão realizadas por membros do pessoal da Divisão BEI-MR e por peritos, em conformidade com os termos de referência (ponto 2.4.3).

### 2.4.6 Parecer independente e resultado

A investigação visa permitir que a Divisão BEI-MR formule um parecer independente e fundamentado sobre as alegações de má administração por parte do Grupo BEI deduzidas pelo queixoso, que será independente da Direção e dos serviços responsáveis pelas atividades impugnadas pelo queixoso. Esse processo poderá ter um ou mais dos seguintes resultados:

- Improcedência das alegações
- Resolução do problema durante o processo de tratamento da queixa
- Nenhuma ação adicional necessária
- Recomendações à Direção do Grupo BEI e/ou ao DG/DGA do FEI
- Sugestão de medidas corretivas, de atenuação.

## 2.5 Fase de mediação

### 2.5.1 Requisitos de elegibilidade

Se a mediação formal<sup>4</sup> for manifestamente oportuna, o relatório de avaliação inicial recomendará que a Divisão BEI-MR obtenha o acordo formal das partes interessadas no projeto em causa (queixoso, comunidades afetadas, promotor do projeto, autoridades nacionais e serviços competentes do Grupo BEI, se for o caso) para iniciar um processo de mediação. Em regra, a mediação terá lugar entre o queixoso, de um lado, e o promotor do projeto, do outro, contando com a participação, sempre que possível, das autoridades nacionais e/ou da Direção / dos serviços do BEI e do DG/DGA do FEI. Qualquer uma das partes poderá interromper ou cancelar o processo de mediação a qualquer momento.

---

<sup>4</sup> **Mediação formal/conciliação** – nos casos em que a desconfiança e os confrontos entre as partes tenham causado uma deterioração significativa da relação entre as mesmas, a Divisão BEI-MR pode gerir e facilitar um processo mais formal e complexo para promover a conciliação com vista a resolver o problema.

### 2.5.2 Termos de referência

A mediação formal reger-se-á pelos termos de referência em anexo ao relatório de avaliação inicial. A Divisão BEI-MR consultará os serviços em causa sobre os termos de referência e mantê-los-á informados ao longo do processo. Os termos de referência incluirão:

- Descrição do projeto
- Identificação das partes interessadas pertinentes
- Objetivos e âmbito
- Abordagem de mediação (critérios e métodos)
- Descrição das diligências de mediação a realizar, que poderão ser adaptadas durante o inquérito
- Processo de consulta
- Visitas ao local para verificações
- Envolvimento de peritos
- Resultados (relatórios)
- Calendário provisório

### 2.5.3 Carta de missão

Após o relatório de avaliação inicial, e caso tenha sido acordado o recurso a mediação, o chefe da Divisão BEI-MR enviará uma carta de missão ao(s) diretor(es)-geral(is) em causa e às partes interessadas no projeto envolvidas na avaliação inicial que tenham aceite o convite para participar num processo de resolução amigável. Esta carta comunicará o início do processo e proporá as etapas seguintes da mediação.

### 2.5.4 Envolvimento de peritos externos em mediação

A responsabilidade pela gestão do processo de mediação é atribuída a um membro do pessoal da Divisão BEI-MR (gestor da mediação), sob a supervisão do chefe da Divisão BEI-MR. Sempre que se justifique, principalmente no processo de mediação formal, e não existindo quaisquer conflitos de interesse, poderão ser envolvidos mediadores externos especializados, cabendo ao chefe da Divisão BEI-MR definir que conhecimentos e competências serão necessários para conduzir a mediação. Os peritos externos em mediação são selecionados com base nos seus conhecimentos e experiência, competência e independência.

### 2.5.5 Acordo formal

No início da mediação, as diferentes partes envolvidas deverão assinar um acordo formal (por ex., sob a forma de consentimento para a mediação), que estabelecerá o caminho a seguir e definirá regras de participação claras, com prazos bem definidos.

### 2.5.6 Resultado

Se, durante o processo de mediação, as partes chegarem a soluções sustentáveis e mutuamente aceitáveis dentro dos prazos definidos, o processo é encerrado com a assinatura de um acordo de mediação pelas partes. Em princípio, o acordo de mediação deve ser conforme com a decisão de financiamento do Grupo BEI, salvo decisão em contrário do Comité Executivo do BEI e do DG/DGA do FEI. Se as partes não chegarem a um acordo de mediação, o processo é encerrado, podendo ser seguido de uma recomendação para a realização de uma investigação ou de outra ação específica do Grupo BEI.

### 2.5.7 Relatórios

A Divisão BEI-MR elaborará um relatório de mediação, do qual constará o resultado do processo, que será comunicado às partes na mediação e ao Comité Executivo do BEI e ao DG/DGA do FEI.

## 2.6 Prazos

2.6.1 O prazo máximo para a resposta final é de 240 dias úteis a contar da comunicação da admissibilidade.

2.6.2 O quadro que se segue apresenta um resumo dos principais atos e respetivos prazos previstos no procedimento alargado.

Quadro 2.1 Prazos gerais

Ato	Prazo máximo	A contar da
Verificação da admissibilidade/Acusação da receção	10 dias úteis	Receção da queixa pela Divisão BEI-MR
Relatório de avaliação inicial, se necessário	60 dias úteis	Comunicação da admissibilidade
Resposta ao queixoso	240 dias úteis	Comunicação da admissibilidade

Quadro 2.2 Relatório de avaliação inicial

Ato	Prazo máximo	A contar da
Observações das partes interessadas externas envolvidas no processo de tratamento da queixa	10 dias úteis	Distribuição do relatório de avaliação inicial às partes interessadas externas

## 3. Procedimento de prevenção (PR)

### 3.1 Queixas do tipo «E» e «F»

3.1.1 Em termos técnicos, não pode haver má administração em relação aos impactos ambientais e sociais ou a aspetos de governação dos projetos enquanto os órgãos de direção do Grupo BEI não tiverem tomado a decisão de financiar uma determinada operação. Nesta fase, a principal função da Divisão BEI-MR consiste em i) assegurar que as questões suscitadas pelo queixoso sejam devidamente consideradas, ii) evitar queixas fundamentadas no futuro, e iii) contribuir para uma apreciação exaustiva e coerente.

3.1.2 Estando em causa queixas relacionadas com projetos do Grupo BEI em fase de apreciação, o trabalho da Divisão BEI-MR assumirá uma das seguintes formas:

A. **O caso geral:** Se os queixosos ainda não tiverem contactado os serviços competentes do Grupo BEI, ou se a equipa responsável pela apreciação ainda não tiver tido a oportunidade de se reunir com os queixosos ou de considerar as suas preocupações, a queixa é reencaminhada para essa equipa e encerrada. Os queixosos são informados, por escrito, de que a equipa responsável pela apreciação examinará as questões suscitadas e de que caso venham a considerar, no final do processo de apreciação, que essas questões não mereceram a devida atenção, poderão apresentar uma nova queixa, se assim o entenderem; a Divisão BEI-MR assegurará o acompanhamento a nível interno para garantir que as questões suscitadas receberam a devida atenção (no mínimo, que a equipa responsável pela apreciação contactou ou se reuniu com os queixosos e que analisou as questões expostas).

B. **A exceção:** Em casos excecionais, apenas quando a equipa responsável pela apreciação já tenha recusado, ou recuse, qualquer contacto com os queixosos, ou quando as questões suscitadas por estes já tenham sido examinadas e julgadas improcedentes, a Divisão BEI-MR poderá decidir, documentando os motivos dessa decisão, realizar uma avaliação inicial (em colaboração com a equipa responsável pela apreciação) para ser submetida/comunicada ao Comité Executivo do BEI ou ao DG/DGA do FEI antes ou aquando da apresentação da proposta de financiamento. O objetivo desse trabalho<sup>5</sup>, que não tem natureza investigatória, é dirigir recomendações ao Comité Executivo do BEI ou ao DG/DGA do FEI com vista à continuação do trabalho da Divisão BEI-MR, caso seja considerado necessário. Nesta fase, a Divisão BEI-MR só poderá realizar qualquer diligência de investigação e/ou mediação se tal for acordado com o Comité Executivo do BEI ou a pedido deste.

3.1.3 As queixas relacionadas com o FEI estão sujeitas a uma abordagem semelhante, com as adaptações impostas pelos aspetos específicos da governação do FEI.

<sup>5</sup> Este trabalho de apuramento dos factos examinará muitas das questões que farão parte das ações normalmente desenvolvidas pela Divisão BEI-MR após a apreciação, estando sujeito às mesmas regras, mas assumindo uma forma mais simples.

#### **4. Procedimento simplificado**

- 4.1 O «procedimento simplificado» aplica-se a queixas que, em virtude do seu objeto (por ex., falta de resposta, tratamento injusto), são de fácil e rápida resolução. As fases administrativas do procedimento normal não se aplicam ao procedimento simplificado, exceto as fases descritas nos pontos 1.1, 1.2 e 1.3.
- 4.2 Sempre que exista consenso entre os serviços do Grupo BEI em causa sobre a resposta a dar ao queixoso, e tendo em vista uma utilização eficiente dos recursos do Mecanismo de Tratamento de Reclamações do Grupo BEI, a resposta do Grupo BEI assumirá a forma de uma carta da Divisão BEI-MR, ao invés de um relatório de conclusões em anexo à carta do Secretário-Geral do BEI.
- 4.3 Em caso de desacordo com os serviços do Grupo BEI em causa quanto à resposta do Grupo BEI a dar ao queixoso, aplicar-se-á o procedimento normal. Se a avaliação preliminar realizada pela Divisão BEI-MR indicar que a queixa é complicada devido à complexidade das alegações ou pelo facto de exigir o contacto do Grupo BEI com terceiros (por ex., intermediários financeiros), poder-se-á aplicar o procedimento normal.
- 4.4 O prazo de resposta no procedimento simplificado é reduzido para 25 dias úteis a contar da comunicação da admissibilidade. O projeto de resposta apenas será distribuído aos serviços do Grupo BEI.

## **5. Regras de conduta aplicáveis aos membros da Divisão do Mecanismo de Tratamento de Reclamações do Grupo BEI (Divisão BEI-MR)**

(Para os membros do pessoal que trabalham para a Divisão BEI-MR, ou que estão incumbidos da sua supervisão, em conformidade com a Política e os Procedimentos do Mecanismo de Tratamento de Reclamações do Grupo BEI)

### Preâmbulo

Os membros do pessoal que trabalham para a Divisão do Mecanismo de Tratamento de Reclamações do Grupo BEI (doravante «membros da Divisão BEI-MR») devem aplicar e respeitar as regras de conduta enunciadas no presente documento.

Os direitos e obrigações dos membros da Divisão BEI-MR estabelecidos na Política e nos Procedimentos do Mecanismo de Tratamento de Reclamações do Grupo BEI, bem como nas presentes regras de conduta, devem ser exercidos de acordo com os princípios, regras e procedimentos definidos no Código de Conduta do Pessoal do BEI e em outras políticas e regulamentos aplicáveis ao pessoal do Banco.

### Regras de conduta

#### 1. Independência:

No exercício das suas funções, tal como definidas na Política e nos Procedimentos do Mecanismo de Tratamento de Reclamações do Grupo BEI, ou nas presentes regras de conduta, os membros da Divisão BEI-MR gozam de total independência operacional em relação aos serviços responsáveis pelas atividades objeto de uma queixa, sem prejuízo das competências atribuídas aos outros serviços do Banco. Terão plenos poderes para proceder ao tratamento de quaisquer queixas sem a interferência indevida de quaisquer outras pessoas ou entidades.

#### 2. Objetividade:

Os membros da Divisão BEI-MR devem demonstrar o mais alto nível de objetividade profissional na recolha, avaliação e comunicação de informações e nos seus contactos com as partes interessadas no exercício das suas funções na Divisão BEI-MR. Os membros da Divisão BEI-MR devem tomar decisões fundamentadas e formular pareceres com base na avaliação de todas as informações pertinentes, não devendo deixar-se influenciar indevidamente pelos seus próprios interesses ou por terceiros.

Os membros da Divisão BEI-MR:

- 2.1 não participarão em qualquer atividade ou relação que seja suscetível de comprometer a sua imparcialidade;
- 2.2 não aceitarão nada que seja suscetível de comprometer o seu juízo profissional;
- 2.3 divulgarão todos os factos importantes e pertinentes de que tenham conhecimento para não deturpar o teor das queixas objeto de exame.

#### 3. Confidencialidade:

Os membros da Divisão BEI-MR:

- 3.1 serão prudentes na utilização e proteção das informações de terceiros que tenham adquirido durante o tratamento das queixas;
- 3.2 salvo solicitação em contrário dos queixosos, ou exigência das disposições regulamentares aplicáveis, assegurarão a plena confidencialidade dos dados dos queixosos, a fim de proteger os seus direitos de privacidade e de evitar possíveis retaliações;
- 3.3 não utilizarão informações em seu próprio benefício ou em violação da lei ou de forma que prejudique os objetivos legítimos e éticos da organização.

4. Competência profissional:

Os membros da Divisão BEI-MR:

- 4.1 tratarão as queixas em conformidade com a Política e os Procedimentos do Mecanismo de Tratamento de Reclamações do Grupo BEI;
- 4.2 prestarão unicamente serviços para os quais possuam os necessários conhecimentos, aptidões e experiência;
- 4.3 se a Divisão BEI-MR não dispuser de peritos no domínio relevante, identificarão e envolverão peritos externos adequados para a realização de avaliações especializadas;
- 4.4 procurarão melhorar continuamente o seu nível de proficiência, bem como a eficácia e a qualidade dos serviços que prestam.









CORPORATE

Grupo BEI

# Procedimentos do Mecanismo 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](http://www.eib.org) – ✉ [info@eib.org](mailto:info@eib.org)