



# Mecanismo de Tratamento de Reclamações do Grupo BEI

Um instrumento de  
responsabilização pública

# PASSO 1: Reclamação

## Quem pode apresentar queixa?

Qualquer pessoa que se sinta lesada pelas atividades do Grupo BEI.

## Quais os assuntos que podem ser objeto de queixa?

Pode contactar-nos em relação a ações ou decisões que, na sua opinião, o Grupo BEI deveria ter tomado mas não tomou, ou que tomou de forma injusta. Pode apresentar queixa sobre o acesso à informação, o impacto ambiental e social dos projetos, o recrutamento, etc. A sua reclamação pode dizer respeito a qualquer aspeto do planeamento, da execução ou do impacto dos projetos do BEI.

Deve apresentar a sua queixa no prazo de um ano a contar da data em que tomou conhecimento dos factos relevantes.

## As minhas informações são confidenciais?

O Mecanismo de Tratamento de Reclamações do BEI (a Divisão BEI-MR) não pode proceder ao tratamento de queixas anónimas. No entanto, os seus dados pessoais não serão partilhados com terceiros sem o seu consentimento escrito.

O conteúdo da queixa (como, por exemplo, as alegações) será considerado público, a menos que solicite a sua confidencialidade. A sua queixa não pode resultar em retaliações, tratamento abusivo ou qualquer tipo de discriminação. O Grupo BEI não admite represálias.

## Como apresentar uma queixa?

A queixa deve ser apresentada **por escrito** através do formulário de apresentação de queixa disponível em linha ou por correio eletrónico, fax ou via postal para o endereço da Divisão BEI-MR (ver contactos) ou em qualquer gabinete externo do Grupo BEI.

A queixa pode ser apresentada em qualquer uma das línguas oficiais da União.

A Divisão BEI-MR esforça-se por tratar as queixas apresentadas nas línguas oficiais do país onde o projeto está localizado.



O formulário de apresentação de queixa está disponível em linha: <http://www.eib.org/complaints/form>

## PASSO 2: Registo

### Como poderei saber se a minha queixa é admissível?

A Divisão BEI-MR acusará a receção da sua queixa no prazo de 10 dias úteis.

Se a sua queixa for inadmissível, a Divisão BEI-MR comunicar-lhe-á os motivos dessa inadmissibilidade.

Se a sua queixa for admissível, a Divisão BEI-MR dar-lhe-á mais informações sobre o processo de tratamento e indicará a data em que, em princípio, deverá receber uma resposta.

## PASSO 3: Processo de tratamento

### O que devo fazer nesta fase?

O processo de tratamento varia em função do tipo de queixa, dos procedimentos aplicados, da avaliação inicial e da complexidade das alegações ou dos factos apurados.

A Divisão BEI-MR poderá solicitar-lhe informações adicionais. A Divisão BEI-MR poderá instaurar um inquérito.

**Mediação** : Se todas as partes envolvidas concordarem, a Divisão BEI-MR pode organizar o recurso à mediação. Este processo poderá implicar a participação das autoridades nacionais ou de serviços do Grupo BEI.

O queixoso pode solicitar o recurso à mediação.





## PASSO 4: Resultado

### Quais são os resultados possíveis?

- Resolução do problema
- Recomendações à direção do Grupo BEI
- Sugestão de medidas corretivas
- Nenhuma ação adicional necessária
- Improcedência das alegações

### Como terei conhecimento do resultado?

A Divisão BEI-MR comunicará o resultado numa resposta oficial. O prazo de resposta depende do processo de tratamento das reclamações, podendo variar entre 25 e 240 dias úteis a contar da data de comunicação da admissibilidade. *Consulte o fluxograma para mais informações.*

### O que acontece a seguir?

O BEI implementa as medidas corretivas e as recomendações eventualmente previstas na resposta. O resultado dos processos será publicado no [sítio Web do BEI](#), sob reserva de confidencialidade.

Se não ficar satisfeito com o resultado, poderá apresentar uma queixa contra o Grupo BEI junto do Provedor de Justiça Europeu.

## PASSO 1: Reclamação

## PASSO 2: Registo

Acusação da receção  
10 dias úteis

Enquadra-se no âmbito de competências?  
É admissível?

não →

Encerramento do processo  
Se possível, informar sobre outras vias de recurso

sim ↓

## PASSO 3: Processo de tratamento

Procedimento normal

Procedimento simplificado

Procedimento de prevenção

Procedimento alargado  
Reclamações «A» e «F» \*

Inquérito  
40 dias úteis

Reenca-  
minhamento  
para os  
serviços do  
Grupo BEI

Avaliação  
inicial  
60 dias úteis

## PASSO 4: Resultado

Relatório de conclusões  
140 dias úteis

Carta  
25 dias úteis

Informação  
do queixoso  
por escrito

Relatório de conclusões/  
mediação  
240 dias úteis

Acompanhamento e monitorização

\* «A» refere-se aos impactos ambientais e sociais dos projetos e «F» refere-se à governação das operações financiadas

O **Grupo BEI** é constituído pelo Banco Europeu de Investimento (BEI) e pelo Fundo Europeu de Investimento (FEI).

O **Banco Europeu de Investimento** é o braço financeiro da União Europeia. O BEI disponibiliza financiamento e conhecimentos especializados para projetos sustentáveis que contribuam para a política da União. Os acionistas do BEI são os Estados-Membros da União.

O **Fundo Europeu de Investimento** ajuda as pequenas e médias empresas (PME), facilitando o seu acesso a financiamento através de um vasto leque de intermediários financeiros. O seu acionista maioritário é o BEI, sendo as restantes participações detidas pela União Europeia e por outras instituições financeiras públicas e privadas.

O **Provedor de Justiça Europeu** é um organismo independente que verifica a forma como a administração da União Europeia exerce as suas funções. Investiga queixas respeitantes a casos de má administração nas instituições da União Europeia, incluindo no Grupo BEI. Qualquer pessoa que tenha tido problemas com a administração da União Europeia e tenha tentado, sem sucesso, resolver o problema com a instituição em questão, pode apresentar uma queixa ao Provedor de Justiça.



#### **Divisão do Mecanismo de Tratamento de Reclamações do Grupo BEI**

98-100 Boulevard Konrad Adenauer

L-2950 Luxembourg

☎ +352 4379 – 14005

☎ +352 4379 – 63362

✉ [complaints@eib.org](mailto:complaints@eib.org)

Para mais informações, consulte [www.eib.org/complaints](http://www.eib.org/complaints)