

SERVIÇO DE RESOLUÇÃO DE QUEIXAS

O GRS tem por objetivo ajudar pessoas e comunidades a encontrar uma solução mais rápida e eficiente para as suas queixas





Que tipo de queixas pode o GRS receber?

O GRS aceita queixas que:

- estejam relacionadas com um projeto em curso que seja financiado pelo Banco Mundial (BIRD ou IDA)
- sejam feitas por uma pessoa ou comunidade que julgue ter sido prejudicada por um projeto financiado pelo Banco Mundial
- sejam feitas por um licitante ou possível licitante em relação a um processo de licitação no contexto de um contrato financiado pelo Banco Mundial



Que informações são necessárias?

As queixas precisam:

- identificar o projeto objeto da queixa
- enunciar claramente o impacto ou impactos negativos do projeto
- identificar a pessoa ou pessoas que estão apresentando a queixa e se esta deve ser tratada de forma condidencial
- especificar se a queixa está sendo apresentada por um representante de uma pessoa ou comunidade afetada pelo projeto
- caso a queixa seja apresentada por um representante, incluir o respectivo nome, assinatura e contato, bem como a autorização por escrito do representado

Não é necessário enviar documentos comprovativos juntamente com a queixa, embora estas possam ser úteis para a sua análise e resolução. A queixa também poderá conter sugestões de como as pessoas acreditam que a mesma deveria ser resolvida.

A identidade do reclamante será mantida sob sigilo, se solicitado.



Como é o processo?

GRS recebe a queixa

- Acusa o recebimento da queixa
- Determina a validade

No prazo de 10 dias

- Notifica a validade ou não, conforme o caso
- Solicita mais informações, se for necessário

Solução proposta

- A solução da queixa é proposta no prazo de 30 dias
- Se o reclamante concorda com a solução proposta, a equipe do projeto implementa e o GRS supervisiona
- Se não houver solução, o reclamante é encaminhado para outros mecanismos



Como apresento uma queixa?

O GRS aceita queixas em inglês ou na língua oficial do país do reclamante. As queixas podem ser enviadas por:

E-mail: grievances@worldbank.org

Fax: +1-202-614-7313

Carta: Banco Mundial

Grievance Redress Service (GRS)

MSN MC 10-1018

1818 H St NW

Washington, DC 20433, USA



Existem outros mecanismos para a resolução de queixas?

Sempre que possível, os cidadãos e comunidades afetados devem usar os mecanismos para queixas existentes no nível dos projetos.

O GRS não substitui outros mecanismos do Banco Mundial para a resolução de queixas. As queixas podem ser enviadas para o Painel de Inspeção, o qual verifica o cumprimento das políticas do Banco Mundial no contexto de um projeto financiado por ele (www.inspectionpanel.org).

Se um projeto for financiado pelo Banco Mundial e pela Corporação Financeira Internacional (IFC) ou Agência Multilateral de Garantia de Investimentos (MIGA), o GRS reencaminhará as queixas relacionadas com as partes do projeto que couberem à IFC/MIGA para o CAO (www.cao-ombudsman.org).

As queixas que envolvam questões relacionadas com fraude ou corrupção em projetos financiados pelo Banco Mundial devem ser enviadas ao Escritório de Integridade Institucional (INT) (www.worldbank.org/integrity).



Perguntas Frequentes

Por que usar o GRS?

O processo iniciado com a apresentação da queixa ao GRS ajuda as pessoas e as comunidades afetadas a colaborar com o Banco Mundial e o seu governo a resolver questões quando estas surgirem, para uma resolução mais rápida e eficiente das queixas.

A apresentação de uma queixa interrompe um projeto?

A apresentação da queixa por si só não interrompe um projeto.

O prazo para apresentação de uma queixa prescreve?

O GRS procurará ajudar a resolver todas as questões válidas em projetos em curso. Note que o GRS não está apto a examinar questões relacionadas com projetos já encerrados.

Qual é a relação do GRS com os mecanismos para apresentação e resolução de queixas no contexto de um projeto?

Esses mecanismos continuam a ser a principal ferramenta para apresentar e resolver queixas relacionadas com um projeto. O GRS tenta ajudar a resolver questões que não podem ser resolvidas no nível do projeto ou quando o projeto não tiver um mecanismo de resolução de queixas.

Se eu recorrer ao GRS, que resultados posso esperar?

A resolução de cada queixa depende das questões apresentadas. O Banco Mundial envidará todos os esforços para resolver todas as questões em tempo útil, trabalhando com o projeto e as pessoas/comunidades afetadas.

Qual é a relação entre o GRS e o Painel de Inspeção?

Não existe uma relação sequencial entre o GRS e o Painel de Inspeção. O GRS é um mecanismo adicional ao serviço das pessoas e comunidades. O uso do GRS não restringe o acesso ao Painel de Inspeção.

O que é o GRS?

O **Serviço de Resolução de Queixas (GRS)** do Banco Mundial oferece a pessoas e comunidades uma maneira acessível de apresentar uma queixa diretamente ao Banco Mundial caso julguem que um projeto financiado pelo Banco Mundial teve ou poderá vir a ter efeitos negativos em si próprios ou em suas comunidades. O GRS reforça a receptividade e a prestação de contas do Banco Mundial ao assegurar uma análise e resposta mais rápida e eficiente às queixas apresentadas, bem como a identificação de problemas e soluções de forma conjunta.



O Banco Mundial se compromete a zelar para que os projetos que financia não prejudiquem pessoas nem causem danos ao meio ambiente. O objetivo do Serviço de Resolução de Queixas é tornar o Banco Mundial mais acessível às comunidades afetadas pelos seus projetos e ajudar a encontrar soluções mais rápidas e eficientes para queixas relacionadas com esses projetos.

Para mais informações: <http://www.worldbank.org/grs>
email: grievances@worldbank.org

