*Esta lista de perguntas fornece ao mutuário orientação sobre a aplicação das Normas Ambientais e Sociais (NAS), parte do Quadro Ambiental e Social de 2016 do Banco Mundial. Listas de perguntas como esta ajudam a ilustrar os requisitos das NAS e propõem exemplos de abordagens para implementar alguns desses requisitos. Cumpre notar que essas listas não constituem políticas do Banco nem são obrigatórias. Além disso, não substituem a necessidade de discernimento ao tomar decisões sobre o projeto. No caso de discrepância ou conflito entre as listas de perguntas e as NAS, prevalecem as disposições das NAS.*

**Lista de perguntas sobre o Mecanismo de Queixas**

O nível apropriado de complexidade do mecanismo de queixas de um projeto depende tanto dos riscos e impactos do projeto como do seu contexto. A lista de perguntas a seguir descreve um mecanismo de queixas complexo, pautado pelas boas práticas internacionais, mas que talvez não seja necessário para todos os projetos. No entanto, a lista ajuda a determinar se um mecanismo de queixas está de acordo com as boas práticas internacionais.

c

**A. Questões sobre o sistema**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. O projeto proporciona o recebimento de comentários ou reclamações?
 | **Sim\_\_** | **Não\_\_** |
| 1. A instituição tem uma política de resolução de queixas?
 | **Sim\_\_** | **Não\_\_** |
|  | 1. Essa política está disponível para todos os funcionários, beneficiários e possíveis usuários?
 | **Sim\_\_** | **Não\_\_** |
|  | 1. Essa política está redigida no idioma ou idiomas locais?
 | **Sim\_\_** | **Não\_\_** |
| 1. O mecanismo de queixas tem as características a seguir?
 |  |  |
|  | 1. Um procedimento entendido claramente para que as pessoas apresentem seus comentários e queixas.
 | **Sim\_\_** | **Não\_\_** |
|  | 1. Uma declaração explicitando quem é responsável pelo tratamento dos comentários/queixas.
 | **Sim\_\_** | **Não\_\_** |
|  | 1. Procedimentos para resolver ou mediar e investigar as queixas, dependendo da gravidade e complexidade.
 | **Sim\_\_** | **Não\_\_** |
|  | 1. Um sistema para manter os reclamantes informados do andamento do processo.
 | **Sim\_\_** | **Não\_\_** |
|  | 1. Um sistema para registrar tanto os comentários e as queixas como os resultados.
 | **Sim\_\_** | **Não\_\_** |
|  | 1. Procedimentos para proteger a confidencialidade dos reclamantes.
 | **Sim\_\_** | **Não\_\_** |

**B. Gestão do pessoal**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. Existe um manual de queixas destinado ao pessoal?
 | **Sim\_\_** | **Não\_\_** |
| 1. A política e/ou os procedimentos relacionados às queixas oferecem orientação sobre:
 |  |  |
|  | 1. O que é uma queixa/um comentário?
 | **Sim\_\_** | **Não\_\_** |
|  | 1. Que informações devem ser coletadas dos reclamantes?
 | **Sim\_\_** | **Não\_\_** |
|  | 1. Que recursos ou soluções podem ou devem ser aplicados para resolver as queixas?
 | **Sim\_\_** | **Não\_\_** |
| 1. A política e os procedimentos relacionados às queixas são comunicados a todo o pessoal?
 | **Sim\_\_** | **Não\_\_** |
| 1. São destinados recursos suficientes para que o mecanismo de queixas funcione de maneira eficaz?
 | **Sim\_\_** | **Não\_\_** |
| 1. A instituição oferece ao pessoal orientação sobre o tratamento das queixas?
 | **Sim\_\_** | **Não\_\_** |

**C. Comunicação com os usuários do mecanismo de queixas**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. Os usuários são informados sobre como apresentar queixas ou comentários?
 | **Sim\_\_** | **Não\_\_** |
|  | 1. Os usuários têm acesso a um folheto ou outro material informativo sobre o mecanismo de queixas?
 | **Sim\_\_** | **Não\_\_** |
|  | 1. Existem formulários para os usuários apresentarem seus comentários ou queixas?
 | **Sim\_\_** | **Não\_\_** |
|  | 1. As indicações sobre o mecanismo de queixas e os respectivos formulários estão claramente à vista e são de fácil acesso?
 | **Sim\_\_** | **Não\_\_** |
|  | 1. As informações de contato do pessoal que recebe os comentários e as queixas estão publicadas e exibidas em áreas públicas?
 | **Sim\_\_** | **Não\_\_** |
|  | 1. As informações sobre o tratamento das queixas estão disponíveis no idioma ou idiomas locais?
 | **Sim\_\_** | **Não\_\_** |
| 1. Os usuários conseguem apresentar queixas ou comentários:
 |  |  |
|  | 1. Por escrito?
 | **Sim\_\_** | **Não\_\_** |
|  | 1. Por e-mail?
 | **Sim\_\_** | **Não\_\_** |
|  | 1. Por fax?
 | **Sim\_\_** | **Não\_\_** |
|  | 1. Por telefone?
 | **Sim\_\_** | **Não\_\_** |
|  | 1. Em pessoa?
 | **Sim\_\_** | **Não\_\_** |
| 1. Se necessário, os usuários recebem assistência ao apresentar comentários ou queixas?
 | **Sim\_\_** | **Não\_\_** |
| 1. O acesso ao mecanismo de queixas é gratuito?
 | **Sim\_\_** | **Não\_\_** |
| 1. Os usuários recebem a promessa de confidencialidade?
 | **Sim\_\_** | **Não\_\_** |
| 1. Os usuários são informados sobre o processo de recurso?
 | **Sim\_\_** | **Não\_\_** |

**D. Registro dos comentários e das queixas**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. Todos os comentários e queixas são registrados?
 | **Sim\_\_** | **Não\_\_** |
|  | 1. As queixas e comentários são registrados e documentados?
 | **Sim\_\_** | **Não\_\_** |
|  | 1. As perguntas, sugestões e recomendações são registradas?
 | **Sim\_\_** | **Não\_\_** |
|  | 1. Os resultados e as respostas às queixas e comentários são registrados?
 | **Sim\_\_** | **Não\_\_** |

**E. Normas operacionais**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. Existem normas operacionais sobre o processo e o prazo para o tratamento das queixas e comentários?
 | **Sim\_\_** | **Não\_\_** |
|  | 1. O recebimento é acusado dentro de um prazo estipulado?
 | **Sim\_\_** | **Não\_\_** |
|  | 1. As queixas devem ser resolvidas dentro de um prazo estipulado?
 | **Sim\_\_** | **Não\_\_** |
| 1. Existe um sistema de controle da qualidade para:
 |  |  |
|  | 1. Verificar se todas as queixas foram resolvidas ou tratadas?
 | **Sim\_\_** | **Não\_\_** |
|  | 1. Verificar se todos os aspectos de uma queixa foram tratados?
 | **Sim\_\_** | **Não\_\_** |
|  | 1. Verificar se todas as medidas de acompanhamento necessárias foram tomadas?
 | **Sim\_\_** | **Não\_\_** |

**F. Análise e comentários**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. São elaborados relatórios internos regulares sobre as queixas e os comentários para a direção?
 | **Sim\_\_** | **Não\_\_** |
| 1. Os relatórios sobre as queixas e comentários contêm dados sobre:
 |  |  |
|  | 1. O número de queixas e comentários recebidos?
 | **Sim\_\_** | **Não\_\_** |
|  | 1. A conformidade com as normas operacionais?
 | **Sim\_\_** | **Não\_\_** |
|  | 1. As questões levantadas nas queixas e comentários?
 | **Sim\_\_** | **Não\_\_** |
|  | 1. As tendências das queixas e comentários ao longo do tempo?
 | **Sim\_\_** | **Não\_\_** |
|  | 1. Os motivos das queixas e comentários?
 | **Sim\_\_** | **Não\_\_** |
|  | 1. A justificativa de tomar medidas corretivas?
 | **Sim\_\_** | **Não\_\_** |
|  | 1. Qual foi a reparação efetivamente oferecida?
 | **Sim\_\_** | **Não\_\_** |
|  | 1. Recomendações ou estratégias para evitar ou limitar recorrências no futuro?
 | **Sim\_\_** | **Não\_\_** |
| 1. Os relatórios sobre as queixas e comentários são divulgados periodicamente?
 | **Sim\_\_** | **Não\_\_** |