*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\_\_** |