



The data centre company

Mecanismo de Reclamação Externa

Versão externa

Relativamente a:

Data Centers da Raxio

	Mecanismo de Reclamação Externa – Versão externa - Português	Revisão:	2
		Data:	8 July 2025
		N.º da página:	Página 2 de 7

1. INTRODUÇÃO

Este documento descreve o mecanismo de reclamação externa da Raxio, o processo para receber, reconhecer, investigar, resolver e encerrar reclamações e queixas externas (doravante chamadas de "reclamações"). A Raxio vê as reclamações como uma parte importante da gestão de impactos e incentiva as partes interessadas externas, como os membros da comunidade, a apresentarem preocupações à medida que surgem. Desta forma, o mecanismo de reclamação serve como parte integrante da abordagem da Raxio para o envolvimento de stakeholders externos e mitigação de riscos.

As queixas recebidas pela Raxio oferecem oportunidades para informar e melhorar a forma como a Empresa conduz os negócios e aprender lições para que as condições que poderiam levar a reclamações semelhantes sejam evitadas no futuro. A Raxio está comprometida com uma relação de trabalho consultiva, justa e equitativa com os membros da comunidade que expressam preocupações. A Raxio também está comprometida em garantir que nenhum reclamante seja sujeito a retaliação por parte da Raxio ou de outras partes interessadas, como outros membros da comunidade, quando expressarem suas preocupações e participarem do processo de resolução de reclamações.

Este documento descreve o procedimento, incluindo as medidas que a Raxio toma para lidar com queixas externas. Sendo o português e o francês as duas línguas mais importantes nos nossos sites, foi disponibilizada uma cópia desta política nestas línguas.

2. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- IFC Good Practice Note - Addressing Grievances from Project-Affected Communities (Nota de Boas Práticas da IFC - Abordar as Queixas das Comunidades Afetadas pelo Projeto) (2009)
- Kit de ferramentas do mecanismo de reclamação do CAO
- Princípios Orientadores das Nações Unidas para as Empresas e Direitos Humanos
- Orientações de denúncia de Violência e Assédio Baseado no Género (GBVH) da PIDG para empresas de projeto

3. ÂMBITO DAS QUEIXAS

Uma pessoa ou grupo pode fazer uma queixa se acreditar que as atividades da Raxio estão a ter um impacto sobre si, a comunidade em geral ou o ambiente.

A Raxio avaliará todos os casos recebidos e dará uma resposta. Alguns casos podem estar relacionados com fatores não ligados ao Raxio. Nestes casos, a Raxio enviará uma explicação por escrito do motivo pelo qual considera que a queixa não requer mais medidas por parte da Raxio. Em todos os outros casos, a Raxio investigará o caso e determinará se a Raxio é responsável ou contribuiu para as questões que levaram à queixa. Se a investigação concluir que a Raxio não cumpriu as normas a que está legalmente sujeita e/ou com as quais se comprometeu, ou se constatar que existem impactos não intencionais ou imprevistos que não foram devidamente mitigados, a Raxio identificará opções de resolução e apresentará uma abordagem ao queixoso e continuará a trabalhar para identificar medidas que possam evitar que o problema se repita.

4. REGISTAR UMA QUEIXA

 The data centre company	Mecanismo de Reclamação Externa – Versão externa - Português	Revisão:	2
		Data:	8 July 2025
		N.º da página:	Página 3 de 7

As queixas são aceites verbalmente ou por escrito. Existem várias formas de as partes interessadas externas registarem uma queixa:

- Coloque-o na caixa física dedicada localizada em cada local.
- Entre em contacto com o site durante o horário comercial normal.
- Ligue para o escritório da Empresa e fale com um representante da Empresa durante o horário de expediente ou deixe uma mensagem.
- Envie uma mensagem para o complaints@raxiogroup.com de e-mail dedicado (recebido pelo CEO, CFO, Chefe de RH e Chefe Jurídico)
- Envie uma queixa anónima através do formulário no site da Raxio
- Envie uma carta física para um dos sites ou escritórios da Raxio.

O sítio local deve indicar claramente as vias disponíveis para receber queixas e identificar as melhores formas de facilitar a comunicação com os queixosos.

O queixoso deve fornecer o máximo de informações possível sobre o problema aquando da apresentação da queixa, incluindo cópias de quaisquer documentos ou fotografias relevantes.

5. DESCRIÇÃO DO PROCESSO APÓS A RECEÇÃO DE UMA QUEIXA

Em alguns casos, como quando uma reclamação é mais uma pergunta ou pedido de informação, o Raxio pode ser capaz de resolvê-la logo após ser recebida. Neste caso, o queixoso receberá as informações necessárias para resolver o problema e a queixa será documentada e encerrada assim que o queixoso estiver satisfeito com as informações oferecidas.

Quando as queixas são mais complexas e requerem alguma investigação, será utilizado o seguinte processo:

Passo 1: Receber & Reconhecer Reclamação

Assim que a Raxio receber a denúncia, esta será registada num registo.

A Raxio acusará a receção da reclamação por carta no prazo de 7 dias úteis a contar da receção.

A carta de confirmação especificará uma pessoa de contacto no Raxio e uma descrição do que o queixoso pode esperar a seguir, incluindo um calendário.

Etapa 2: Avaliar, atribuir proprietário e investigar

A Raxio avaliará a reclamação para determinar como ela deve ser gerenciada e, na maioria dos casos, designará um proprietário com a experiência substantiva para resolvê-la. O proprietário da reclamação trabalhará para compreender, investigar, resolver e acompanhar o reclamante. Isso pode envolver a busca de informações de diferentes departamentos dentro da Raxio ou de empreiteiros. Dependendo das alegações e das pessoas envolvidas, a investigação pode ser encaminhada para um investigador externo para conduzir uma investigação imparcial.

	Mecanismo de Reclamação Externa – Versão externa - Português	Revisão:	2
		Data:	8 July 2025
		N.º da página:	Página 4 de 7

A Raxio trabalhará com o queixoso para compreender a causa do problema e terá de contactar o queixoso durante a investigação.

Etapas 3: Consultar e implementar a resolução

Uma vez que a queixa tenha sido investigada, em consulta com o queixoso, a Raxio discutirá os resultados e a proposta de resolução com o queixoso, incluindo um calendário para a implementação. A investigação deve ser concluída prontamente, geralmente no prazo de 30 dias úteis ou menos, a menos que circunstâncias atenuantes (ou seja, doença, investigação complexa) justifiquem uma investigação mais prolongada.

A Raxio implementará a resolução diretamente ou através de terceiros, o que será feito em consulta com o queixoso.

A Raxio analisará as queixas regularmente para garantir que estão a ser feitos progressos no sentido da resolução. Se não houver progressos, a Raxio pode decidir encaminhar a queixa para a administração da Raxio. Nessas circunstâncias, o queixoso será informado sobre os progressos realizados.

Etapas 4: Fechar e monitorar

Depois que a reclamação tiver sido totalmente investigada, a resolução tiver sido implementada e monitorada, e nenhuma ação adicional for considerada necessária para resolver o problema, a Raxio encerrará a reclamação.

A Raxio pedirá ao queixoso que assine uma declaração de reconhecimento da resolução. A assinatura da declaração não impede o queixoso de voltar a levantar a questão ou de procurar outras vias de reparação, caso a resolução não resulte numa solução permanente ou o problema se repita.

Se o reclamante não concordar com a resolução oferecida, a Raxio encerrará a reclamação. O queixoso pode optar por recorrer da decisão de encerramento da queixa (ver Etapa 5) ou recorrer de outra forma.

A Raxio pode reabrir a queixa se o queixoso fornecer novas informações.

A Raxio pode contactar o queixoso após o encerramento para garantir que não surgiram outros problemas.

Passo 5: Recurso (opcional se o queixoso não estiver satisfeito)

A Raxio estabeleceu um mecanismo adicional para as partes interessadas externas recorrerem do encerramento de uma queixa quando não estiverem satisfeitas com o resultado da investigação e/ou da resolução proposta.

A Raxio designará um Painel de Recursos de Reclamações (o Painel) composto por gerentes seniores ou terceiros externos confiáveis, incluindo especialistas técnicos familiarizados com o assunto. Geralmente, estas pessoas não terão tido conhecimento prévio e pormenorizado da queixa ou do envolvimento com o queixoso.

Em alguns casos, o Painel pode optar por incluir um ou mais terceiros respeitáveis e independentes no Painel.

O painel pode decidir recusar um recurso se considerar que a queixa não foi apresentada de boa fé. A decisão de recusar um recurso deve ser revista e assinada pelo CEO da Raxio.

	Mecanismo de Reclamação Externa – Versão externa - Português	Revisão:	2
		Data:	8 July 2025
		N.º da página:	Página 5 de 7

Em determinadas circunstâncias, a Raxio pode decidir nomear um mediador individual ou um Painel de Recursos Independente que seja neutro e totalmente independente da Raxio. A decisão de usar tal órgão totalmente independente será primeiro aprovada pelo CEO da Raxio (consulte Compatibilidade de Direitos).

A seleção do mediador ou das pessoas que compõem o Painel de Recursos Independente será realizada em consulta com o queixoso e outras partes interessadas, a fim de garantir a confiança no processo.

6. CONFIDENCIALIDADE E ANONIMATO

O mecanismo de reclamação externa incentiva as partes interessadas externas a trocar abertamente pontos de vista e preocupações sobre as operações com a Empresa. A confidencialidade será sempre observada para manter a confiança no mecanismo de reclamação externo e garantir o cumprimento das leis relevantes. Os queixosos podem desejar:

- **Levante uma preocupação em sigilo:** os detalhes não serão divulgados quando um reclamante pedir à Raxio para proteger a identidade e permanecerão seguros com a equipe da Raxio que investiga a queixa. No entanto, pode surgir uma situação em que não seja possível resolver a queixa sem revelar a identidade (por exemplo, quando é necessário apresentar provas em tribunal). Neste caso, a Raxio discutirá com o queixoso se e qual a melhor forma de proceder.
- **Levante uma preocupação anonimamente:** Os queixosos que levantam uma preocupação anonimamente precisam fornecer fatos e dados suficientes para permitir que a Raxio investigue o assunto sem assistência. A Raxio envidará todos os esforços para avaliar as denúncias anónimas; no entanto, o anonimato pode tornar mais difícil investigar, proteger a posição do queixoso, oferecer e implementar a resolução e dar feedback.

Queixas ou incidentes, incluindo discriminação ou Violência e Assédio Baseados no Género (GBVH), serão investigados de forma justa, respeitosa e oportuna. Os casos que envolvam discriminação, assédio e/ou GBVH serão tratados seguindo os documentos de orientação da PIDG.

7. MANUTENÇÃO DE REGISTOS

Para as informações de desempenho do próprio Raxio em relação às queixas, rastreamos as queixas que foram recebidas. Dependendo do número de casos, as queixas devem ser tratadas estatisticamente e os indicadores devem ser definidos. Todos os registos devem ser mantidos para fins de auditoria. Quando o anonimato da fonte destas queixas é primordial, mesmo que a fonte seja conhecida, garantimos que esse anonimato é salvaguardado.

8. EQUIDADE

Raxio incentiva as partes lesadas a procurarem representação no processo de investigação, seja interno ou externo. Isto é especialmente verdade quando uma parte lesada é analfabeta. Para evitar qualquer conflito de interesses, a Raxio não pode, no entanto, contribuir para os custos associados a isso.

9. COMPATIBILIDADE DE DIREITOS

	Mecanismo de Reclamação Externa – Versão externa - Português	Revisão:	2
		Data:	8 July 2025
		N.º da página:	Página 6 de 7

Dependendo do país de origem da queixa, o Raxio seguirá o Estado de direito nacional e confiará nas autoridades nacionais sempre que tal possa acomodar os direitos lesados da melhor forma. No entanto, quando existirem indícios de que o Estado de direito nacional e/ou a dependência das autoridades nacionais comprometerão os direitos lesados (ou seja, devido a corrupção, conflitos de interesses ou práticas culturais), o Raxio seguirá caminhos alternativos baseados na Carta Internacional dos Direitos Humanos. De qualquer forma, isso acontecerá sempre caso a caso e, quando não anónimo, em cooperação com o lesado.

Além disso, a Raxio está disposta a cooperar em qualquer forma de abordagem judicial ou não judicial para a resolução de queixas. Tal inclui tribunais (tanto para ações penais como civis, incluindo processos de recurso), tribunais de trabalho, instituições nacionais de direitos humanos, pontos de contacto nacionais ao abrigo das orientações da OCDE para empresas multinacionais, gabinetes de provedoria, mecanismos baseados na OIT e o Conselheiro/Provedor de Justiça para a Conformidade (CAO) do Grupo Banco Mundial.

 The data centre company	Mecanismo de Reclamação Externa – Versão externa - Português	Revisão:	2
		Data:	8 July 2025
		N.º da página:	Página 7 de 7

10. ANEXOS

Anexo 1 - Formulário a preencher pelo queixoso

Designação:
Endereço:
Telefone:
Correio eletrónico:
Descrição da queixa: Quem, o quê, onde, quando, como
Data e/ou duração do incidente que deu origem à queixa:
Sugestões de como a queixa poderia ser resolvida:
Assinatura:
Data:
Como deseja ser contactado? Telefone: E-mail ☐ ☐
N.º de Referência da Empresa (Apenas para uso de escritório):

Nota: Por favor, use páginas adicionais se os campos não forem suficientes.