

Proteger, Respeitar e Remediar: O Quadro de Referência da ONU para “Direitos Humanos e Empresas”

Lisangela da Costa Reis
Departamento de Sustentabilidade

27.09.2012

Proteger, Respeitar e Remediar: O Quadro de Referência da ONU para “Direitos Humanos e Empresas”

Roteiro

- > Direitos Humanos e Empresas: Breve Histórico
- > O Mandato do Prof. John Ruggie
- > O Quadro de Referência da ONU
- > Implementação: Princípios Norteadores

Por que “Direitos Humanos e Empresas”?

- > O aumento de poder das empresas X diminuição da capacidade dos Estados
- > Novas formas de governança e vácuo regulatório
- > Violações mais comumente imputadas: trabalho infantil, trabalho forçado, cumplicidade com estruturas policiais e militares, discriminação contra certos grupos de empregados, condições inadequadas de SST, uso de violência, tentativas de reprimir sindicatos, restrição ao direito coletivo de negociação, limitação do uso de tecnologia apropriada, propriedade intelectual e destino de resíduos tóxicos;

Por que “Direitos Humanos e Empresas”? (cont.)

> Um dos casos mais emblemáticos:

"Shell's involvement in the oil-rich Niger Delta extends back to 1958. It remains the largest oil business in Nigeria, owning some 90 oil fields across the country. The Ogoni people began non-violent agitation against Shell in the early 1990s under the leadership of Ken Saro-Wiwa and his organisation Movement for the Survival of the Ogoni People. Mosop complained that the oil giant was responsible for devastating the ecosystem of the delta."

Direitos Humanos e Empresas

> Um dos casos mais emblemáticos (cont.):

“The lawsuit, filed in a US district court in New York, alleged that Shell colluded with the then-government to silence environmental and human rights activists in the country's oil rich Niger Delta region. The primary complaint focused on Shell's Nigerian subsidiary, Shell Petroleum Development Company of Nigeria, alleging that in the 1990s Shell officials helped furnish Nigerian police with weapons, participated in security sweeps of the area and asked government troops to shoot villagers protesting against the construction of a pipeline that later leaked oil .It also said Shell helped the government capture and hang Saro-Wiwa and other eight activists on November 10, 1995.”

Junho de 2009: *“Shell has agreed to settle a lawsuit accusing the firm of complicity in the executions of human rights activists in Nigeria for \$15.5m.”*

Direitos Humanos e Empresas

ECONOMIA & NEGÓCIOS com informações de **AGÊNCIA ESTADO O ESTADO DE S. PAULO**

Sócio da Vale na África quer processar BTG, de André Esteves, e Roger Agnelli

A israelense BSG afirma que banco e empresário aproveitam instabilidade em regras para garantir fatia das riquezas minerais da Guiné

22 de setembro de 2012 | 20h 25

Massacre

Os problemas africanos da Vale, que já não são poucos, ficaram ainda mais dramáticos no começo de agosto, quando ocorreu um massacre de civis em Zogota, na região de N'zérékoré, outra área de exploração que pertence à joint venture com o BSG, e fica a 50 km de Simandou. Soldados atacaram líderes de manifestantes que tinham invadido e depredado as instalações da Vale na véspera. No choque com as forças do governo, seis pessoas morreram.

O motivo do massacre, alvo de investigação da ONU, seria o não cumprimento de cotas étnicas de contratação pela Vale. Líderes comunitários locais afirmaram que carros da companhia teriam sido usados para atacar manifestantes. A Vale nega. Diz que seus automóveis foram usados por membros do governo que visitaram suas instalações depois da depredação.

Direitos Humanos e Empresas (cont.)

 **ECONOMIA & NEGÓCIOS** com informações de  **AGÊNCIA ESTADO**
O ESTADO DE S. PAULO

ONU exige que a Guiné investigue todos os crimes

Representantes das Nações Unidas estiveram no local e constataram as mortes; entidade defendeu o direito a manifestações pacíficas

02 de setembro de 2012 | 3h 05

A ONU exige das autoridades da Guiné que investiguem, abram processos e levem à Justiça todos os envolvidos nos crimes ocorridos nas terras da Vale em Zogota. O incidente chamou a atenção da ONU que, em telegramas internos, registrou as mortes e indicou preocupação com a violência. Já em um alerta público, fez questão de defender o direito dos manifestantes de expressar suas frustrações de forma pacífica.

Rupert Colville, porta-voz do Alto Comissariado da ONU para Direitos Humanos, confirmou ao Estado que uma equipe das Nações Unidas esteve no local. "Nosso escritório na Guiné tem investigado as circunstâncias relacionadas a essas mortes", confirmou, indicando que um relatório está prestes a ser concluído com uma apuração do incidente e das pessoas envolvidas.

Colville confirmou que o caso eclodiu após um protesto dos moradores de Zogota contra a Vale por causa da política de contratação da empresa. "A queixa é de que a Vale estaria contratando trabalhadores migrantes de outra etnia, e não os moradores locais." Segundo ele, os manifestantes "vandalizaram as instalações da empresa de mineração".

Direitos Humanos e Empresas – Breve Histórico

duas últimas décadas - vítimas de violações e abusos dos direitos humanos praticadas por empresas transnacionais - Alien Tort Claims Act (ATCA)

Necessidade de políticas e mecanismos de regulação – por uma “globalização socialmente sustentável”

História complexa e fortemente politizada - debate

- > Década de 1970 - primeira iniciativa da ONU Centro sobre Corporações Transnacionais (UNCTC) pesquisa sobre impactos econômicos, sociais e legais de empresas transnacionais e código de conduta (nunca concluído)
- > 1977: Declaração Tripartite da OIT (última revisão 2006); maior aceitação
- > 1993 - fim do UNCTC e temática das empresas transnacionais foi incorporada pela UNCTAD que já tratava de assuntos relacionados ao IDE e à contribuição de empresas transnacionais ao desenvolvimento
- > 1999: Pacto Global – dois princípios de DDHH – criticado devido aos poucos resultados efetivos
- > 2003: Normas de Responsabilidade de Corporações Transnacionais e Outras Empresas com Relação aos Direitos Humanos
- > 2005: designação do Prof. John Ruggie como Representante Especial

O Mandato do Prof. John Ruggie, Representante Especial da Secretaria Geral da ONU para Direitos Humanos e Empresas Transnacionais e Outras Formas de Negócios

Três fases

1ª) 2005 a 2006 - identificar e entender os padrões existentes

2ª) 2007 – submeter recomendações

3ª) 2008 a 2011 – operacionalização do quadro-referência

> Junho de 2008: aprovação do quadro de referência – ponto focal

> Outubro de 2010: resumo discutido com delegações do Conselho de Direitos Humanos, empresas, associações empresariais e grupos da sociedade civil e apresentado ao Comitê Internacional Coordenador de Instituições de DDHH

> Novembro de 2010: *draft* enviado a todos os Estados membros e submetido a consulta pública (3576 visitas de 120 países e territórios)

(cont.)

- > Janeiro de 2011: discussão do *draft* em reunião *multistakeholder* com especialistas
- > Até janeiro de 2011: 47 consultas internacionais (todos os continentes) e visitas em mais de 20 países (empresas e *stakeholders*)
- > Princípios discutidos com governos, empresas, associações, indivíduos e comunidades diretamente afetados, sociedade civil e especialistas
- > Testes-piloto para mecanismos de queixa não judiciais em 5 setores (cada um em um país)
- > Cláusulas sobre *due diligence* testadas por 10 empresas e discutidas com profissionais da área jurídica corporativa de mais de 20 países com experiência em mais de 40 jurisdições
- > Março de 2011: Relatório Final - Princípios Norteadores

Princípios Norteadores: Implementação do Quadro de Referência

Introdução – 16 itens com histórico e objetivos

Anexo – 3 princípios gerais e outros 31 princípios, desdobrados em princípios fundamentais e operacionais

Cada princípio é acompanhado por um comentário, contendo esclarecimentos sobre seu significado e implicações

“Plataforma Global Comum para Ação”

Universalmente aplicáveis? 192 países membros da ONU, 80.000 empresas transnacionais, 800.000 subsidiárias, milhões de empresas nacionais, pequenas e médias empresas.....

Três pilares

- > O dever do Estado em **proteger**
- > A responsabilidade social corporativa em **respeitar**
- > Garantia do acesso das vítimas a medidas de **reparação** efetivas (Estado ou empresas, dependendo do caso)

O Dever do Estado em Proteger

Princípios Fundamentais

1. Dentro de seus territórios e/ou jurisdições a abusos cometidos por terceiras partes (incluindo empresas); prevenir, investigar, punir e tratar abusos por meio de políticas, legislação, regulação e adjudicação

Comentários: Os estados não são responsáveis por si só, por abusos cometidos por empresas. No entanto, podem infringir as leis internacionais de DDHH se não tomarem as medidas cabíveis

2. Os Estados devem expressar claramente a expectativa de que todas as empresas domiciliadas nos seus territórios e/ou jurisdições respeitem DDHH em suas operações

Comentários: Pelo regime legal internacional de DDHH, não há obrigatoriedade em regular as atividades de empresas, mas geralmente também não há impedimento em fazê-lo; Exemplos: exigência de relato sobre as operações globais, instrumentos multilaterais (ex: Diretrizes da OCDE) e padrões de desempenho (ex: IFC); regimes legais que permitem denúncia baseada na nacionalidade do perpetrador, independentemente de onde ocorra o abuso

O Dever do Estado em Proteger (cont.)

Princípios Operacionais

Funções regulatórias e de política

3. (a) Fazer cumprir leis, revê-las, tratando lacunas, (b) assegurar que leis e políticas corporativas não impeçam o respeito dos DDHH, (c) orientar as empresas em como respeitar, (d) encorajar, e quando apropriado, exigir, que as empresas informem como tratam os impactos em DDHH

Comentários: Menção à *due diligence* e grupos vulneráveis, papel das instituições de DDHH

O Dever do Estado em Proteger (cont.)

Princípios Operacionais (cont.)

Os negócios realizados pelo Estado

4. Estados fazendo negócios: empresas de sua propriedade ou por eles controladas, ou que recebem apoio ou serviços de agências estatais (ex: bancos e agências de desenvolvimento, crédito para exportação, seguro para investimento)

Comentários: violação às obrigações legais internacionais, riscos à reputação, exigência de *due diligence* (em casos de maiores riscos)

5. Fiscalização nas contratações e na legislação aplicada aos negócios

Comentário: monitoramento e mecanismos de *accountability* independentes

6. Promover o respeito pelos DDHH nas transações comerciais

O Dever do Estado em Proteger (cont.)

Princípios Operacionais (cont.)

O apoio ao respeito aos DDHH pelas empresas que atuam em áreas de conflito

7. Apoio ao respeito em DDHH em áreas de conflito (a) ajudar a identificar, prevenir e mitigar riscos, (b) atenção à violência com base no gênero e sexual, (c) negar apoio e ajuda a empresas que cometem abusos, (d) assegurar que políticas, legislação, regulação e medidas de imposição legal tratem do risco de empresas se envolverem em abusos

Comentário: cooperação entre agências de assistência, papel dos ministérios de relações exteriores e de comércio, instituições financeiras, orientações para *due diligence*, análise de passivos de empresas, arranjos multilaterais e apoio a iniciativas coletivas; observância das leis internacionais (Ex: conflitos armados)

O Dever do Estado em Proteger (cont.)

Princípios Operacionais (cont.)

Garantindo coerência política

8. Garantir que os órgãos governamentais envolvidos na definição de práticas empresariais estejam conscientes e observem as obrigações do Estado, por meio de informação, treinamento e apoio.

Comentário: legislação empresarial, regulação de valores mobiliários, investimento, crédito e seguro para exportação, comércio e trabalho

9. Manter espaço político para cumprimento de suas obrigações ao perseguir objetivos relacionados a negócios com outros estados ou com empresas

Comentário: tratados bilaterais de investimento, acordos de livre comércio, contratos de investimento

O Dever do Estado em Proteger (cont.)

Princípios Operacionais (cont.)

10. Estados em instituições multilaterais que tratam de assuntos relacionados a negócios devem (a) garantir que essas instituições não diminuam o papel dos estados, (b) encorajar instituições a promover o respeito aos DDHH por parte das empresas (c) ajudar os Estados a proteger (por meio de assistência técnica, capacitação e conscientização) (d) recorrer a esses princípios para promoção do entendimento e cooperação internacional para tratar dos desafios relacionados a DDHH e empresas

Comentários: troca de experiências, boas práticas e desafios; ação coletiva pode ajudar a elevar desempenho em DDHH de países defasados

A Responsabilidade Corporativa de Respeitar

Princípios Fundamentais

11. Evitar infringir e tratar impactos adversos

Comentários: padrão global de conduta esperada; não diminui o dever dos estados; medidas de prevenção, mitigação e remediação; compromissos ou atividades para a promoção de DDHH não compensam falhas em respeitá-los; ações das empresas não devem prejudicar ou enfraquecer processos judiciais

12. DDHH internacionalmente reconhecidos (no mínimo os da Carta Internacional de Direitos Humanos e princípios relacionados aos direitos fundamentais do trabalho (Declaração da OIT)

Comentários: a responsabilidade das empresas se aplica a todos os DDHH internacionalmente reconhecidos que podem ser impactados (virtualmente todo o espectro); revisão periódica; lista vinculante: Carta Internacional dos Direitos Humanos

ISO 26000

Box 6 - Carta Internacional dos Direitos Humanos e os Instrumentos Fundamentais

- > Declaração Universal dos Direitos Humanos - instrumento de direitos humanos mais reconhecido em todo o mundo; codificação mais amplamente aceita para os padrões de direitos humanos no regime legal internacional (RUGGIE, 2010).
- > Codificada por meio de dois pactos: o Pacto Internacional de Direitos Civis e Políticos e o Pacto Internacional dos Direitos Econômicos, Sociais e Culturais.
- > Declaração + oito convenções centrais da OIT (trabalho forçado, liberdade de associação e organização, poder coletivo de negociação, igualdade de oportunidades e não discriminação e trabalho infantil)

A Responsabilidade Corporativa de Respeitar

Princípios Fundamentais

13. (a) evitar causar ou contribuir para impactos adversos e tratá-los quando ocorrerem, (b) Prevenir ou mitigar impactos diretamente ligados às relações da empresa, mesmo que não tenha contribuído para os impactos

Comentários: atividades da empresa envolvem tanto “ações” como “omissões”; relações incluem relações com parceiros de negócios, entidades na cadeia de valor e qualquer entidade, governamental ou não governamental, diretamente ligada às operações, produtos ou serviços da empresa

14. Aplica-se a todas empresas, independentemente, de tamanho, setor, contexto operacional, propriedade e estrutura. Esses fatores podem determinar escala e complexidade de impactos e responsabilidade

Comentários: PME podem ter menos capacidade, processos e estruturas de gestão mais informais; no entanto, impactos graves requerem medidas à altura, independentemente do tamanho da empresa; a severidade dos impactos é julgada pela escala, abrangência e caráter irremediável

A Responsabilidade Corporativa de Respeitar (cont.)

Princípios Fundamentais

15. (a) política com compromissos, (b) processo de *due diligence* para identificar, prevenir, mitigar e prestar contas (c) processos de remediação

Princípios Operacionais

Compromisso expresso em políticas

16. Políticas corporativas devem (a) ser aprovadas pela alta administração (b) ouvir especialistas internos ou externos (c) considerar expectativas de colaboradores, parceiros de negócios e outras partes diretamente ligadas às atividades da empresa (d) estar disponíveis ao público (e) estar refletidas em procedimentos operacionais

Comentários: políticas devem ser comunicadas a todas as partes diretamente ligadas à empresa (parceiros com relações contratuais, forças de segurança, investidores, e *stkh* potencialmente afetados)

A Responsabilidade Corporativa de Respeitar (cont.)

Princípios Operacionais (cont.)

Due diligence em DDHH

17. *Due diligence* (a) cobrir impactos adversos que a empresa causa ou para os quais contribui, por suas atividades ou relações (b) varia em complexidade, com tamanho, risco, natureza e contexto operacional (c) contínuo, reconhecendo que os riscos podem mudar ao longo do tempo e com evolução do contexto operacional

Comentários: impactos potenciais – prevenção ou mitigação, impactos reais – remediação; riscos DDHH podem estar incluídos em sistemas de gestão mais amplos; tão logo se inicie nova atividade ou relação (estruturação de contratos e acordos); riscos podem ser “herdados” por fusões e aquisições; identificar e priorizar áreas de maior risco; cumplicidade; não exime a empresa de eventuais responsabilidades e passivos

Evitar cumplicidade

Cumplicidade: Jurídica e Não jurídica

> **Jurídica:** conhecimento, ou intenção de contribuir para o ato ilegal.

> **Não jurídica:** deriva da expectativa da sociedade sobre comportamento. Nesse contexto, a organização pode ser considerada cúmplice quando colaborar com atos indevidos de outrem que desrespeitem ou sejam inconsistentes com normas internacionais de comportamento que a organização, por meio da *due diligence*, sabia ou deveria saber que provocariam impactos negativos significativos na sociedade, economia e meio ambiente. A organização também pode ser considerada cúmplice quando se silencia ou se beneficia dos atos indevidos.

Cumplicidade direta, vantajosa ou silenciosa

A Responsabilidade Corporativa de Respeitar (cont.)

Princípios Operacionais (cont.)

18. Due diligence deve: (a) recorrer a especialistas internos ou externos independentes (b) envolver consulta aos grupos afetados e outros *stkh* (dependendo do tamanho, natureza e contexto)

Comentários: especial atenção a indivíduos ou grupos com maior vulnerabilidade ou marginalizados e considerar diferentes riscos que envolvem homens e mulheres; incluir todos DDHH internacionalmente reconhecidos; avaliações prévias a: novas atividades ou relações, decisões importantes, mudanças nas operações; avaliações em resposta ou antecipação a mudanças no ambiente operacional (aumento de tensões sociais) e avaliações periódicas ao longo das atividades e das relações; consulta a *stkh* potencialmente afetados, considerando barreiras para efetivo engajamento; consulta a ONGs e instituições que defendem DDHH

A Responsabilidade Corporativa de Respeitar (cont.)

Princípios Operacionais (cont.)

19. Integrar resultados das avaliações (a) efetiva integração requer (i) responsabilidade de tratar impactos corretamente definida (ii) processos de tomada de decisão, alocação de recursos e fiscalização permitem respostas efetivas aos impactos (b) ação apropriada varia conforme: (i) grau de responsabilidade (causa ou contribuição), responsabilidade direta (operações, serviços ou produtos) ou por uma relação de negócio (ii) poder em alavancar

Comentários: quando uma empresa não contribui com o impacto mas este é diretamente ligado a suas operações, produtos ou serviços por meio de suas relações de negócios a situação é mais complexa; o poder de influenciar deve considerar o quão crucial é a relação, a gravidade do abuso e se o término da relação tem consequências sobre DDHH; quanto mais complexa, maior a recomendação para recorrer a especialistas independentes; em situações em que não é possível influenciar, a empresa deve considerar a possibilidade de cessar a relação

A Responsabilidade Corporativa de Respeitar (cont.)

Princípios Operacionais (cont.)

20. Verificar se impactos estão sendo tratados (a) por meio de indicadores qualitativos e quantitativos (b) com base no feedback de fontes internas e externas, incluindo *stkh* afetados

Comentários: especial atenção a grupos com maior vulnerabilidade e marginalização; verificação integrada aos processos de relato; pesquisa e auditorias, com dados desagregados por gênero, quando apropriado

21. Comunicação de forma a (a) refletir os impactos e ser acessível aos públicos de interesse (b) informação que permita avaliar a resposta ao impacto (c) não colocar em risco *stkh*, empregados ou requisitos de confidencialidade comercial

Comentários: transparência e *accountability* para indivíduos ou grupos, *stkh*, investidores; reuniões, diálogos *on line*, consulta a *stkh* afetados, relatórios anuais e de sustentabilidade; uso de indicadores setoriais; verificação independente de relatórios aumenta credibilidade

A Responsabilidade Corporativa de Respeitar (cont.)

Princípios Operacionais (cont.)

Remediação

22. Prover ou cooperar com processos de remediação

Comentários: mecanismos de queixas; cooperação com mecanismos judiciais

Questões contextuais

23. Qualquer que seja o contexto, empresas devem: (a) cumprir as leis e DDHH internacionalmente reconhecidos (b) honrar os princípios de DDHH internacionalmente reconhecidos quando enfrentar situações conflitantes (c) tratar o risco de causar ou contribuir com abusos como cumprimento legal, onde quer que operem

Comentários: quando o contexto doméstico não permitir pleno cumprimento, respeitar os DDHH internacionalmente reconhecidos; áreas de conflito (Estatuto de Roma da Corte Internacional); consulta a especialistas independentes, ONGs, e instituições de DDHH

24. Priorizar ações de prevenção e mitigação para os impactos mais graves ou nos quais o atraso em tratá-los pode torná-los irremediáveis

Comentários: a gravidade não é absoluta e sim relativa a outros impactos identificados pelas empresas

Acesso à Remediação

Princípio fundamental

25. Como parte da proteção contra a violação dos DDHH relacionados a empresas, os **Estados** devem garantir que caso ocorra algum tipo de abuso, existam meios de reparar efetivamente os danos causados

Comentários: investigar, punir e remediar para evitar uma remediação fraca e tardia; são consideradas formas de remediar: pedido de desculpas, restituição, reabilitação, compensação financeira ou não, sanções e punições; procedimentos de remediação imparciais, protegidos de corrupção e livre de influência política; mecanismos de queixa: quaisquer processos rotineiros, judiciais ou não judiciais, de Estado ou não, por meio dos quais podem ser denunciados abusos e buscadas as soluções; exemplos de mecanismos de Estado: cortes (criminais e civis), tribunais do trabalho, instituições nacionais de DDHH, pontos focais da OCDE, Ouvidorias, etc; conscientização e compreensão acerca desses mecanismos

Princípios operacionais

Mecanismos judiciais do Estado

26. O Estado deve garantir a eficácia dos mecanismos judiciais locais quando ocorrer violação dos DDHH relacionados a empresas, incluindo reduzir barreiras (legais, práticas e outras) ao acesso à remediação

Comentários: não criar barreiras ao acesso a cortes nas situações em que o recurso judicial é essencial; evitar corrupção nos processos judiciais; cortes independentes de pressões políticas e econômicas; garantir que atividades dos defensores de DDHH não sejam obstruídas; barreiras legais: ausência de responsabilidade legal para membros das empresas, negar acesso às cortes dos países de origem, discriminação de indígenas e imigrantes das regras de DDHH usadas para o resto da população; barreiras práticas: custos das reivindicações, dificuldade em assegurar a representação legal, opções inadequadas de reivindicações coletivas, falta de recursos para promotores do Estado; barreiras podem ter origem no desequilíbrio (de recursos, acesso à informação e especialistas) entre as partes; atenção especial aos grupos discriminados e com riscos de vulnerabilidade ou marginalização por impedimentos adicionais (culturais, sociais, físicos e financeiros)

Princípios operacionais (cont.)

Mecanismos de queixa não-judiciais do Estado

27. O Estado deve oferecer mecanismos não-judiciais de queixa apropriados, aliados aos mecanismos judiciais, com base num sistema abrangente

Comentários: mecanismos administrativos, legislativos e não-judiciais são essenciais na complementação dos mecanismos judiciais; instituições nacionais de defesa aos direitos humanos tem participação fundamental nesse quesito; atenção especial aos grupos discriminados e com riscos de vulnerabilidade ou marginalização; papel importante das instituições nacionais de proteção dos DDHH

Princípios operacionais (cont.)

Mecanismos de queixa não providos pelo Estado

28. Estados devem considerar formas de facilitar o acesso a mecanismos de queixa não providos pelo Estado

Comentários: mecanismos da própria empresa ou em conjunto com *stakeholders*, associações empresariais, grupos "*multistakeholder*", organizações regionais e internacionais de DDHH; os Estados pode desempenhar um papel útil na conscientização para facilitar o acesso a essas opções ao lado de mecanismos oferecidos por eles

29. Empresas devem estabelecer ou participar de um mecanismos de queixa, em nível operacional, para garantir tratamento imediato e remediação direta

Comentários: mecanismos de queixas fazem parte do processo de *due diligence*; por meio da análise de tendências e padrões nas reclamações, identificam-se problemas sistêmicos; podem complementar processo de engajamento de *stkh* e negociações coletivas, mas não substituí-los; possibilitam correção imediata e efetiva, prevenindo potencialização de danos; não devem ser utilizados para prejudicar sindicatos nas disputas do trabalho e nem impedir acesso a outros mecanismos judiciais e não judiciais

Mecanismos de queixa não providos pelo Estado (cont.)

30. Iniciativas empresariais, *multi-stakeholder*, e outras em colaboração baseadas em padrões devem assegurar disponibilidade de mecanismos de queixa

Comentários: códigos de conduta, padrões de desempenho, acordos globais entre sindicatos e empresas transnacionais

Mecanismos de queixa não providos pelo Estado (cont.)

Critérios de efetividade de queixas não judiciais

31. Para assegurar sua efetividade mecanismos de queixas não judiciais, relacionadas ou não aos Estados, devem ser :

- (a) legítimos
- (b) acessíveis
- (c) previsíveis
- (d) imparciais
- (e) transparentes
- (f) compatíveis com os direitos
- (g) fonte de aprendizado contínuo
- (h) baseados no diálogo e engajamento

- Comentários: Mecanismos de queixa só servirão aos seus propósitos se as pessoas a quem se destinam, conhecê-los, neles confiá-los e forem capazes de utilizá-los
- (a) confiança dos *stkh* nos mecanismos;
 - (b) barreiras ao acesso podem levar ao desconhecimento dos mecanismos;
 - (c) informação pública sobre o que os procedimentos podem oferecer, de forma a tornar os mecanismos confiáveis e utilizáveis;
 - (d) nas queixas ou disputas entre empresas e seus *stkh*, esses últimos, frequentemente, têm menos acesso à informação, conhecimento e recursos financeiros;
 - (e) a comunicação regular com as partes sobre a evolução das queixas pode ser essencial para a confiança no processo;
 - (f) queixas nem sempre são estruturadas com base nos DDHH e muitas inicialmente não despertam preocupações;
 - (g) a análise regular, a frequência, os padrões e as causas das queixas podem possibilitar às instituições que administram o mecanismo identificar e influenciar políticas, procedimentos ou práticas que devem ser alteradas para prevenir futuros danos;
 - (h) para um mecanismo de queixa operacional, o engajamento com grupos de *stkh* para seu desenho e avaliação de desempenho; soluções acordadas com base no diálogo; quando adjudicação é necessária esta deve se dar por meio de um mecanismo de terceira parte independente

Obrigada!

Lisangela da Costa Reis
lida@furnas.com.br