



SEMINÁRIO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

09 NOVEMBRO | 2015

Mecanismos de reclamação comunitária

Tamaryn Nelson

Mecanismos de reclamação

Temas

- Definição/foco
- Importância & desafios
- Princípios gerais
- Processo
- Indicadores
- Mecanismo de reparação
- Mecanismo de mediação OCDE



Mecanismos de reclamação

Definição/Foco

- **Procedimento não-judicial que oferece meios formais para que indivíduos/grupos possam:**
- expressar preocupações sobre impactos, incluindo DH, e resolver esses temas
- solicitar reparação: *desculpas, restituição, reabilitação, compensação financeira ou não-financeira e sanções, prevenção dos danos, garantias de não-repetição*

Mecanismos de reclamação

Importância

- **Sistema de advertência/comunicação:** indústria extrativa (1/3 casos) e como “evitar grandes problemas/risco social” (Yanacocha, Peru)
- **Business case:** melhor prevenir
- **Papel importante:** ONU não conta com um mecanismo de denúncia ou de queixa (OCDE)



Mecanismos de reclamação

Desafios

- **Inovação:** Processo novo para muitas empresas, mas oportunidade única
- **Complexidade:** Coordenação entre a matriz, operações, fornecedores e engajamento com *stakeholders*
- **Avaliação reclamações:** Distinguir entre as reclamações, maioria talvez não pareça DH mas funciona como um barômetro
- **Rapidez e atenção:** Investigar/resolver reclamações com independência e credibilidade.

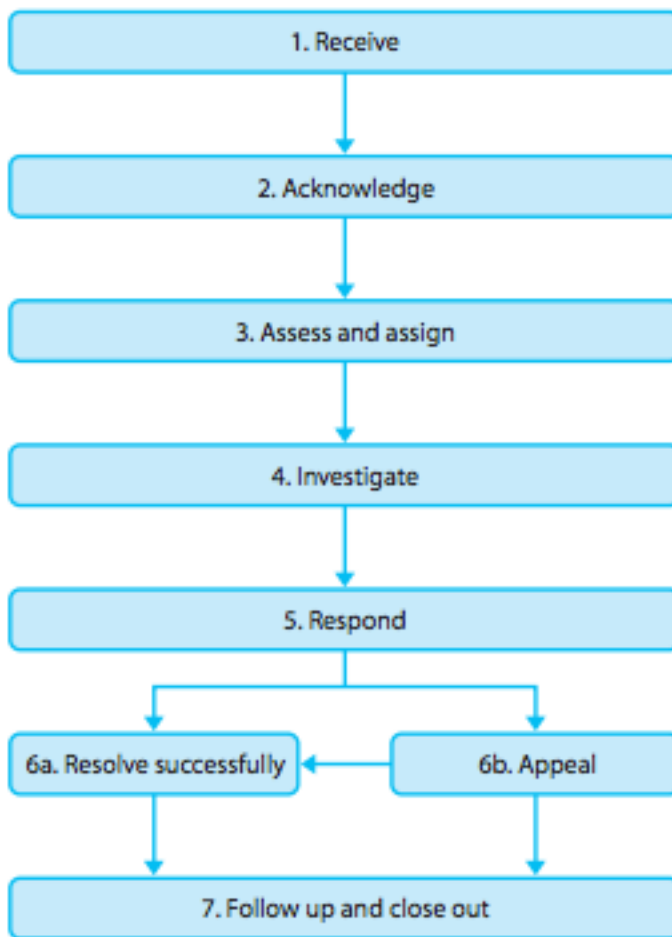
Mecanismos de reclamação

Princípios gerais

1) Legítimo, transparente, objetivo: confiança dos grupos de interesse, sem minar outros processos, informação clara, sem conflito de interesses

2) Acessível: mecanismo conhecido / considerar obstáculos grupos vulneráveis

3) Previsível: procedimento claro com prazos para cada etapa, e esclarecer os possíveis processos e resultados disponíveis



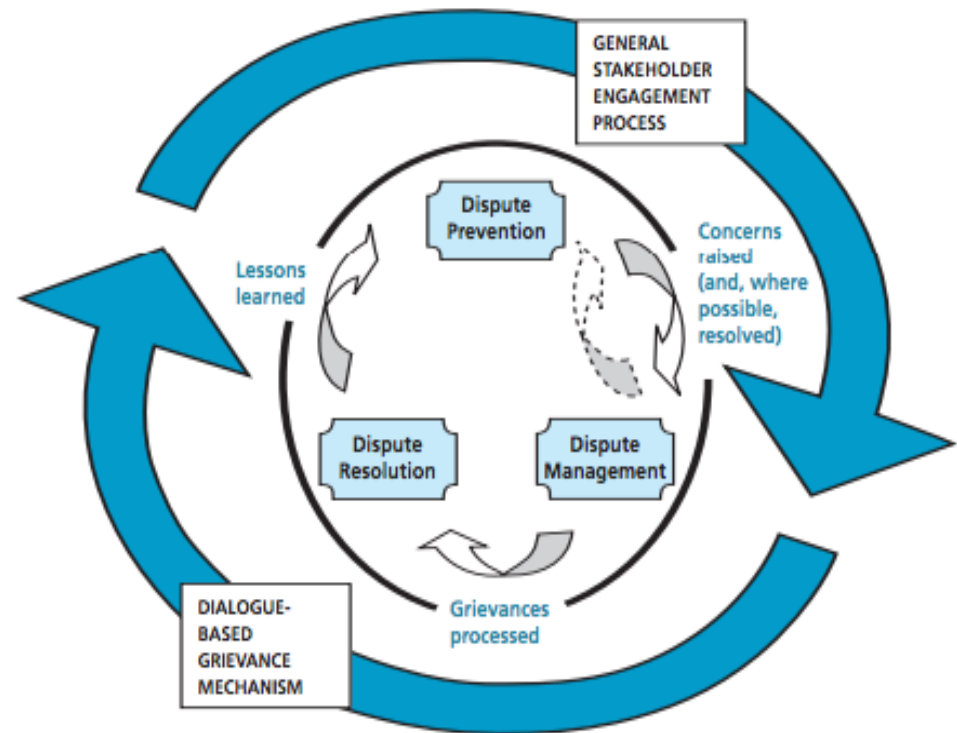
Mecanismos de reclamação

Princípios gerais

4) Justo: independente, assessoria especializada em DH, sensibilidade e condições de igualdade/respeito/privacidade

5) Compatível com DH: resultados/reparações conforme aos DH internacionalmente reconhecidos, pessoas no centro do processo, consentimento prévio

6) Aprendizagem: adotar indicadores/medidas para melhorar o mecanismo e prevenir denúncias/danos



Mecanismos de reclamação

Indicadores, avaliação além dos números

- Número de casos
- Tipo de reclamações
- Número de pessoas afetadas
- Número de casos referidos a outros mecanismos/estruturas
- Número casos resolvidos
- Duração dos casos
- Número de casos em apelação
- Vinculo com outros indicadores (saída de empregados, por ex)
- Pesquisa com terceiros
- Avaliação de outros mecanismos



Mecanismos de reclamação

Mecanismo de *reparação*

- Casos, parâmetros específicos
- Estigma, confidencialidade, segurança
- Processo judicial paralelo
- Equipe especializada
- Acesso advogados independentes
- Pacotes individuais adequados para violação no contexto
- Medidas para comunidade

Mecanismos de reclamação

Resumo 5 ações

- **Prevenir**, melhor caminho
- **Dialogar e consultar** para uma construção conjunta com indivíduos/comunidades/outras partes
- **Colocar** indivíduos/comunidades no centro do processo (processo de reclamação e remediação) com recurso de apelação
- **Definir** processos/estruturas claros e designar uma equipe especializada em DH
- **Avaliar** o processo e os resultados e publicar resultados
- **Integrar** avaliação projeto piloto e políticas de DH da empresa

Mecanismos de reclamação

Mecanismo da OCDE

- Revisado em 2011 em base as Princípios Orientadores, capítulo de DH
- Instrumento único para reclamações contra empresas perante uma instancia intergovernamental
- Ponto de Contato Nacional (PCN) para resolução/mediação – ate hoje 300 casos, poderia ter sido evitado com mecanismo de reclamação eficaz



**OECD Guidelines for
Multinational
Enterprises**

**RECOMMENDATIONS FOR
RESPONSIBLE BUSINESS CONDUCT
IN A GLOBAL CONTEXT**

Mecanismos de reclamação

Tamaryn Nelson (São Paulo)

tamaryn_nelson@hks14.harvard.edu

- *Fotos google e gráficos manual IPEA*