

Considerações principais

A salvaguarda REDD+ ‘b’ da CQNUMC refere-se a estruturas de governança eficazes, que geralmente incluem acesso a procedimentos judiciais ou administrativos que podem fornecer uma reparação eficaz para violações de direitos e resolver disputas, especialmente para povos indígenas e comunidades locais. Para demonstrar conformidade com este elemento da salvaguarda, espera-se que os programas REDD+ Jurisdicionais (J-REDD+) tenham em vigor mecanismos de reparação de queixas (MRQs) que possam abordar quaisquer violações ou disputas que possam surgir no contexto da implementação das ações REDD+. Esses MRQs devem estar alinhados com padrões internacionais e melhores práticas.

aproveitar medidas relevantes para identificar lições para melhorar o mecanismo e prevenir futuras queixas e danos. A análise periódica da frequência, padrões e causas das queixas; estratégias e processos utilizados para a resolução de reclamações; e a eficácia dessas estratégias e processos podem permitir que a instituição que administra o mecanismo de reparação de reclamações melhore as políticas, procedimentos e práticas para melhorar o desempenho e prevenir danos futuros.

Padrões internacionais e melhores práticas reconhecem que os MRQs eficazes incorporam os seguintes princípios:

1. **Legitimidade**: possibilitar a confiança dos grupos de partes interessadas para os quais são destinados e ser responsável pela condução justa dos processos de queixas. A prestação de contas para garantir que as partes de um processo de queixa não possam interferir em sua condução justa é tipicamente um fator importante na construção da confiança das partes interessadas
2. **Acessibilidade**: ser conhecido por todos os grupos de partes interessadas para os quais são destinados e fornecer assistência adequada para aqueles que possam enfrentar barreiras ao acesso. As barreiras ao acesso podem incluir falta de conhecimento do mecanismo, alfabetização, custos, localização física e medo de represálias
3. **Previsível**: fornecer um procedimento claro e conhecido com um prazo indicativo para cada etapa e clareza sobre os tipos de processos e resultados disponíveis e meios de monitorar a implementação. Para que um mecanismo seja confiável e utilizado, ele deve fornecer informações públicas sobre o procedimento que oferece
4. **Equidade**: buscar garantir que as partes prejudicadas tenham acesso razoável a fontes de informação, aconselhamento e expertise necessárias para se engajar em um processo de queixa em termos justos, informados e respeitosos. Onde os desequilíbrios não são corrigidos, a percepção de injustiça pode minar tanto a percepção de um processo justo quanto a capacidade do mecanismo de chegar a soluções duradouras.
5. **Transparência**: manter as partes de uma queixa informadas sobre seu progresso e fornecer informações suficientes sobre o desempenho do mecanismo para gerar confiança em sua eficácia e atender a qualquer interesse público em jogo. Fornecer transparência sobre o desempenho do mecanismo para partes interessadas mais amplas por meio de estatísticas, estudos de caso ou informações mais detalhadas sobre o manejo de certos casos pode ser importante para demonstrar sua legitimidade e justiça e manter a confiança geral. Ao mesmo tempo, deve-se garantir a confidencialidade do diálogo entre as partes e das identidades dos indivíduos, quando necessário.
6. **Compatível com os direitos**: esses processos são geralmente mais bem-sucedidos quando todas as partes concordam que os resultados são consistentes com os direitos aplicáveis reconhecido nacionalmente e internacionalmente. As queixas frequentemente não são enquadradas em termos de direitos e muitas não levantam inicialmente preocupações sobre direitos humanos ou outros direitos. Em qualquer caso, quando os resultados tiverem implicações para direitos, deve-se garantir que sejam consistentes com os padrões aplicáveis reconhecidos a nível nacional e internacional e que não restrinjam o acesso a outros mecanismos de reparação.
7. **Permitir o aprendizado contínuo**: aproveitar medidas relevantes para identificar lições para melhorar o mecanismo e prevenir futuras queixas e danos. A análise periódica da frequência, padrões e causas das queixas; estratégias e processos utilizados para a resolução de reclamações; e a eficácia dessas estratégias e processos podem permitir que a instituição que administra o mecanismo de reparação de reclamações melhore as políticas, procedimentos e práticas para melhorar o desempenho e prevenir danos futuros

Portanto, esta ferramenta tem como objetivo ajudar os programas J-REDD+ a entender melhor:

* O nível de alinhamento de seus mecanismos de reparação de queixas com padrões internacionais e melhores praticas.
* Identificar quaisquer lacunas, fraquezas e/ou possíveis inconsistências nesses arranjos e identificar recomendações para abordá-las.

Como utilizar esta ferramenta?

|  |
| --- |
| Esta ferramenta se divide em duas partes:   * **Parte A:** apresenta um questionário que orienta os usuários na avaliação qualitativa técnica dos MRQs * **Parte B:** apresenta um modelo de relatório que deve ser preenchido com base nos resultados da Parte 'A' e informará o desenvolvimento do roteiro J-REDD+ (Ferramenta 8). |

Parte A - Questionário

O questionário é estruturado em alinhamento com os princípios estabelecidos acima, que constituem os padrões internacionais e as melhores práticas para os MRQs.

Para completar este questionário, os usuários devem considerar o escopo de cada coluna da seguinte forma:

1. Perguntas: apresenta perguntas orientadoras para os usuários.
2. Pontuação: o seguinte guia de pontuação deve ser aplicado pelos usuários
   1. **Sim:** O MRQ incorpora este aspecto em conformidade com os padrões internacionais e as melhores práticas
   2. **Parcialmente:** O MRQ incorpora parcialmente este aspecto em conformidade com os padrões internacionais e as melhores práticas, porém existem algumas lacunas que precisam ser abordadas.
   3. **Não:** O MRQ não incorpora este aspecto em conformidade com os padrões internacionais e as melhores práticas, e existem lacunas notáveis que precisam ser abordadas para garantir plena conformidade.
3. Constatações: uma oportunidade para os usuários oferecerem informações e/ou esclarecimentos em relação à sua pontuação.
4. Meios de verificação: os usuários devem identificar qualquer documentação usada para apoiar sua pontuação, incluindo hiperlinks com informações adicionais.

Questionário

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Legitimidade** | | | |
| Perguntas | Pontuação  (Sim/Não/Parcialmente) | Constatações | Meios de verificação |
| 1. O MRQ opera de forma independente das partes interessadas? |  |  |  |
| 1. O MRQ relata sobre seu desempenho (ou seja, função de monitoramento e avaliação)? |  |  |  |
| **Acessibilidade** | | | |
| Perguntas | Pontuação  (Sim/Não/Parcialmente) | Constatações | Meios de verificação |
| 1. Os procedimentos do MRQ para registrar queixas e reparações estão publicamente disponíveis, anunciados e comunicados por diferentes canais culturalmente apropriados para todos os interessados, independentemente de sua localização, idioma, educação ou nível de renda (por exemplo, rádio, site, cartazes etc.)? |  |  |  |
| 1. O MRQ oferece uma variedade de canais para registrar queixas (por exemplo, telefone, carta, e-mail, site etc.)? |  |  |  |
| 1. As queixas podem ser apresentadas anonimamente e existem controles internos para garantir o anonimato ao longo do processo, quando possível? |  |  |  |
| **Previsibilidade** | | | |
| Perguntas | Pontuação  (Sim/Não/Parcialmente) | Constatações | Meios de verificação |
| 1. O MRQ oferece um procedimento claro com prazos para cada etapa e fornece clareza sobre os tipos de resultados que pode (e não pode) entregar? |  |  |  |
| 1. O MRQ oferece por escrito confirmação do recebimento de queixas e solicitações? Esses recibos de confirmação fornecem informações sobre o procedimento a ser seguido, dados de contato, bem como o tempo estimado de resposta? |  |  |  |
| **Equidade** | | | |
| Perguntas | Pontuação  (Sim/Não/Parcialmente) | Constatações | Meios de verificação |
| 1. O MRQ oferece às partes prejudicadas acesso razoável ao aconselhamento e à expertise necessários para participar em um processo de queixa em termos iguais, com informações completas e respeito? |  |  |  |
| 1. O acesso ao MRQ é gratuito? |  |  |  |
| **Compatível com os direitos** | | | |
| Perguntas | Pontuação  (Sim/Não/Parcialmente) | Constatações | Meios de verificação |
| 1. ¿ Existe uma pesquisa de usuário para obter feedback sobre a credibilidade do mecanismo? Esses comentários estão disponíveis publicamente? |  |  |  |
| 1. ¿ Existe o direito de apelar a uma decisão? Se sim, os usuários são informados de seu direito de apelar? Eles são informados sobre os prazos e opções? |  |  |  |
| 1. O acesso a outros mecanismos de queixa é restrito? |  |  |  |
| **Permitir o aprendizado contínuo** | | | |
| Perguntas | Pontuação  (Sim/Não/Parcialmente) | Constatações | Meios de verificação |
| 1. Se os dados são coletados, esses dados são usados para fazer mudanças de políticas para minimizar queixas semelhantes no futuro? |  |  |  |

Parte B - Modelo de Relatório para a Avaliação Qualitativa

Para completar este modelo de relatório, os usuários (com o apoio de uma organização internacional especializada selecionada) devem considerar as respostas fornecidas na 'Parte A' acima. Ao completar este modelo, os usuários devem considerar o escopo de cada coluna da seguinte forma:

* Coluna 2 (Lacunas Identificadas): para os usuários identificarem e resumirem as principais lacunas (questões de não conformidade) identificadas em correlação com cada um dos princípios do MRQ, ou seja, quando a pontuação identificada foi 'Parcialmente' ou 'Não' na 'Parte A'.
* Coluna 3 (Recomendações): para os usuários identificarem ações/recomendações a serem tomadas para resolver essas principais deficiências ou lacunas.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Princípios do GRM | Lacunas identificadas | Recomendações |
| Legitimidade |  |  |
| Acessibilidade |  |  |
| Previsibilidade |  |  |
| Equidade |  |  |
| Compatível com os direitos |  |  |
| Permitir o aprendizado contínuo |  |  |
| Geral |  |  |