

# Mecanismos de Reparação de Queixas

Material de Capacitação

# Guia

---

A salvaguarda 'b' de REDD+ da CQNUMC refere-se a estruturas de governança eficazes, que geralmente incluem o acesso a procedimentos judiciais ou administrativos que possam fornecer um recurso eficaz para as violações de direitos e para resolver disputas, especialmente para os povos indígenas e as comunidades locais.

Para fins de demonstrar conformidade com este elemento da salvaguarda, espera-se que os programas jurisdicionais de REDD+ tenham em vigor mecanismos de reparação de queixas (MRQs) que possam abordar quaisquer infrações ou disputas que possam surgir no contexto da implementação de ações de REDD+.

Embora não existam diretrizes oficiais sobre como as jurisdições devem fornecer acesso a MRQs eficazes, espera-se que estes estejam alinhados com os padrões internacionais e melhores práticas.

## Diretrizes

---

Em alinhamento com as orientações da CQNUMC e as melhores práticas internacionais, MRQs eficazes incorporam os seguintes princípios<sup>[1]</sup>:

- **Legítimo:** permitir a confiança dos grupos de partes interessadas para os quais são destinados e ser responsável pela condução justa dos processos de queixas. A responsabilidade por garantir que as partes em um processo de queixa não possam interferir na sua condução justa é tipicamente um fator importante para construir a confiança das partes interessadas.
- **Accessível:** ser conhecido por todos os grupos de partes interessadas para os quais são destinados e fornecer assistência adequada para aqueles que possam enfrentar barreiras de acesso. As barreiras de acesso podem incluir falta de conhecimento sobre o mecanismo, idioma, alfabetização, custos, localização física e medo de retaliação.
- **Previsível:** fornecer um procedimento claro e conhecido com um cronograma indicativo para cada estágio, e clareza sobre os tipos de processo e resultado disponíveis e os meios de monitorar a implementação. Para que um mecanismo seja confiável e utilizado, deve fornecer informações públicas sobre o procedimento que oferece.
- **Equitativo:** buscar garantir que as partes prejudicadas tenham acesso razoável a fontes de informação, aconselhamento e expertise necessárias para participar de um processo de queixa de uma maneira justa, informada e respeitosa. 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.
- **Transparente:** manter as partes de uma queixa informadas sobre o seu progresso e fornecer informações suficientes sobre o desempenho do mecanismo para construir confiança em sua eficácia e atender a qualquer interesse público em jogo. Fornecer transparência sobre o desempenho do mecanismo para partes interessadas mais amplas, através 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 ampla confiança.

[1] Orientação complementar do PNUD SES sobre mecanismos de reparação de queixas. Este documento também toma nota do Conselho de Direitos Humanos das Nações Unidas, 2011. Relatório do Representante Especial do Secretário-Geral das Nações Unidas sobre a questão dos direitos humanos e as corporações transnacionais e outras empresas comerciais, John Ruggie: Princípios orientadores sobre as empresas e os direitos humanos: Implementação do Marco das Nações Unidas para "proteger, respeitar e remediar". A/HRC/17/31, 21 de março.

- Ao mesmo tempo, a confidencialidade do diálogo entre as partes e das identidades individuais deve ser fornecida quando necessário.
- **Compatível com direitos:** esses processos geralmente são mais bem-sucedidos quando todas as partes concordam que os resultados são consistentes com os direitos nacionais e internacionalmente reconhecidos aplicáveis. Queixas frequentemente não são enquadradas em termos de direitos e muitas não levantam inicialmente preocupações de direitos humanos ou outros direitos. Independentemente disso, onde os resultados têm implicações para os direitos, deve-se ter cuidado para que sejam consistentes com os padrões nacionais e internacionalmente reconhecidos aplicáveis e que não restrinjam o acesso a outros mecanismos de reparação.
- **Capacitante para aprendizagem contínua:** utilizar medidas relevantes para identificar lições para melhorar o mecanismo e prevenir futuras queixas e danos. A análise regular da frequência, padrões e causas das queixas; estratégias e processos usados para a resolução de queixas; e a eficácia dessas estratégias e processos, pode permitir que a instituição que administra o mecanismo de reparação de queixas melhore políticas, procedimentos e práticas para melhorar o desempenho e prevenir futuros danos.

---

Embora inicialmente desenvolvidos como um guia para empresas com possíveis impactos operacionais sobre os direitos das comunidades afetadas e outras partes interessadas, esses Princípios Orientadores, e em particular a orientação sobre os mecanismos de queixa como componente-chave de reparação, estão ganhando rapidamente apoio global entre as agências multilaterais como uma base para desenvolver e aperfeiçoar seus mecanismos organizacionais de queixa. Da mesma forma, embora os Princípios não sejam oficialmente dirigidos a agências governamentais ou ONGs, eles fornecem uma base sólida para que os governos revisem, desenvolvam e aperfeiçoem seus MRQ.

# Climate Law & Policy

Material de Capacitação

