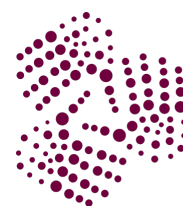


RECURSO PARA ORGANIZAÇÕES VSS E PARA O SETOR PRIVADO SOBRE COMO TRABALHAR COM TERCEIROS NA IMPLEMENTAÇÃO DE MECANISMOS DE RECLAMAÇÃO

Junho de 2022



THE
REMEDY
PROJECT

Índice

Objetivo e contexto deste documento	3
Histórico	3
Metodologia	3
Sumário executivo.....	5
Como terceiros podem apoiar o setor privado na implementação de mecanismos de reclamação	6
Os critérios de eficácia do UNGP e as etapas da implementação de um mecanismo de reclamação	8
Critérios de seleção para parceria	20
Caixa de ferramentas 1: Critérios de parceria de linha de base em consonância com os critérios de eficácia do UNGP	20
Mapeamento do cenário de parceiros potenciais.....	23
Avaliação e verificação da credibilidade de potenciais parceiros	23
Guia prático para contratação de terceiros.....	25
Principais considerações para estruturar parcerias setor privado-sociedade civil	28
Principais considerações para engajamento com os sindicatos.....	30
Apêndice 1: Outros recursos.....	34
Apêndice 2: Considerações específicas por tipo de parceiro	35
Apêndice 3: Redes e Bancos de Dados	36
Apêndice 4: Estabelecimento e implementação de uma parceria eficaz.....	37

Objetivo e contexto deste documento

Histórico

Este relatório foi desenvolvido para apoiar organizações voluntárias, empresas ou grupos do setor que atuam na definição de padrões de sustentabilidade (organizações **VSS**) e que operam ou buscam estabelecer parcerias com organizações terceirizadas locais para desenvolver mecanismos de reclamação empresariais ou de várias partes interessadas, de acordo com as diretrizes estabelecidas nos Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos (**UNGP**). Este documento ilustrará como os parceiros terceirizados podem apoiar essas organizações na concepção e implementação de mecanismos de reclamação e fornecerá um modelo prático para selecionar um parceiro terceirizado adequado. Este recurso é valioso tanto para organizações VSS quanto para grupos empresariais ou setoriais (referidos coletivamente como “atores do setor privado” para os fins deste documento). Sempre que considerações especiais para organizações VSS forem aplicáveis, essas serão destacadas no documento.

À medida que as obrigações compulsórias de publicação de relatórios referentes a leis de *due diligence* de direitos humanos, escravidão moderna, e questões ambientais, sociais e de governança (**ESG**) continuam a evoluir e a serem fortalecidas, ter um mecanismo de reclamação eficaz pode ajudar empresas a prevenir, mitigar e endereçar os riscos ambientais e de direitos humanos. Para apoiar a ISEAL, os membros da comunidade ISEAL e suas partes interessadas a acessar as boas práticas e o aprendizado sobre a implementação de mecanismos eficazes de reclamação e sistemas de *due diligence*, a Bonsucro firmou uma parceria com o Responsible Jewellery Council (**RJC**), ambos Membros em Conformidade com o Código ISEAL, com vistas a desenvolver este recurso.

Este recurso foi desenvolvido pelos consultores Archana Kotecha e Danette Chan (The Remedy Project), encomendado pela Bonsucro e pelo RJC.

Isenção de responsabilidade: As opiniões expressas nesta publicação são de responsabilidade do(s) autor(es) e não representam necessariamente as do Secretariado da ISEAL, dos membros da ISEAL ou de entidades doadoras do Fundo de Inovações da ISEAL.

A realização do projeto foi possível graças a uma doação do Fundo de Inovações da ISEAL, que é apoiado por:



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Swiss Confederation

Federal Department of Economic Affairs,
Education and Research EAER
State Secretariat for Economic Affairs SECO

Metodologia

Este recurso foi desenvolvido com base em informações oriundas de pesquisas documentais sobre os padrões internacionais e boas práticas na operação e implementação de mecanismos de reclamação para entidades do setor privado. As principais fontes usadas para desenvolver este documento incluem os relatórios do Projeto de Responsabilização e Reparação (**ARP**) do Escritório do Alto Comissariado para os Direitos Humanos (**ACNUDH**), que trata do aumento da eficácia dos mecanismos de reclamação não governamentais, bem como relatórios e estudos de caso desenvolvidos por organizações não governamentais internacionais, agências da ONU e organizações da sociedade civil. Orientações de boas práticas e recursos para a criação de parcerias com várias partes interessadas, especialmente orientações práticas desenvolvidas pela The Partnership Initiative e pelo Departamento de Assuntos Econômicos e Sociais

das Nações Unidas, também contribuíram para a elaboração deste recurso. Uma lista desses recursos pode ser encontrada no **Apêndice 1** deste documento.

Para complementar a pesquisa documental, foram realizadas entrevistas com detentores chave de informações para entender melhor as necessidades dos membros da comunidade ISEAL e das partes interessadas na seleção e parceria com terceiros (especialmente organizações da sociedade civil) para a implementação e operação de mecanismos de reclamação. Esses prestadores de informações relevantes foram selecionados para refletir uma variedade de setores da indústria e abranger uma ampla gama de geografias e perspectivas, incluindo representantes da amfori, Bonsucro, CNV Internationaal, Fair Labor Association, Ulula, Rainforest Alliance e Responsible Jewellery Council. As valiosas participações e sugestões dessas instituições também contribuíram para a criação deste recurso.

Este documento também foi testado para verificar se as orientações fornecidas em seu conteúdo podem ser usadas por organizações VSS ou seus membros para identificar parceiros terceirizados apropriados que atendam aos critérios de seleção dos parceiros especificados. Este documento foi aplicado em três estudos de caso como recurso para ajudar o usuário hipotético a mapear e identificar potenciais parceiros. Os resultados do teste foram incorporados ao documento para melhorar sua facilidade de uso e garantir sua aplicação prática.

Sumário executivo

Conforme estabelecido no Princípio 22 dos Princípios Orientadores da ONU (UNGP), nos casos em que empresas causaram ou contribuíram para um impacto adverso nos direitos humanos, elas têm a responsabilidade de reparar ou contribuir para reparar os danos àqueles que foram prejudicados. Uma das principais maneiras pelas quais empresas têm buscado cumprir essa responsabilidade é através estabelecimento de mecanismos de reclamação, meio dos quais as partes interessadas afetadas podem reivindicar e buscar reparação pelos impactos ocorridos. Do ponto de vista da empresa do setor, um mecanismo de reclamação eficaz também pode apoiar a detecção precoce de questões de direitos humanos, mitigação avançada de riscos, relações trabalhistas aprimoradas, retenção de talentos, cadeias de suprimentos mais inclusivas e melhor reputação marca e conformidade legal.¹ No entanto, os detentores de direitos e as partes interessadas afetadas, que incluem trabalhadores em cadeias de suprimentos globais e comunidades locais, podem encontrar barreiras que os impedem de acessar e usar mecanismos de reclamação administrados por atores do setor privado. Isso pode incluir barreiras linguísticas e financeiras, falta de confiança na objetividade e independência dos mecanismos de reclamação administrados por entidades privadas, desconhecimento da existência e benefícios de tais mecanismos, medo de retaliação e desequilíbrios de poder e recursos, dentre outros fatores. Consequentemente, esses mecanismos de reclamação podem não cumprir seu papel essencial de aumentar o acesso dos detentores de direitos à reparação. Além disso, esses mecanismos podem ser ineficazes na prevenção de futuras queixas e prejuízos aos direitos humanos no setor empresarial e deixarem de contribuir para as atividades de *due diligence* de direitos humanos em empresas.

Uma referência útil para os atores do setor privado garantirem que seus mecanismos de reclamação sejam eficazes na prática e possam ser acessados por detentores de direitos e outras partes interessadas é encontrado no Princípio 31 do UNGP. O Princípio 31 do UNGP estabeleceu oito critérios para mecanismos de reclamação eficazes: (a) legítimo; (b) acessível; (c) previsível; (d) equitativo; (e) transparente; (f) compatível com direitos; (g) fonte de aprendizagem contínua; e (h) baseado no engajamento e diálogo com as partes interessadas.

Dada a natureza multidimensional dos desafios associados à implementação de mecanismos de reclamação, há uma diversidade de parceiros em potencial, desde sindicatos a advogados e mediadores, passando por investigadores especializados e fornecedores de soluções tecnológicas, que podem fornecer serviços para apoiar a concepção e implementação de mecanismos de reclamação. Desses parceiros em potencial, as organizações da sociedade civil (**OSCs**) têm a função exclusiva de fornecer aos operadores e desenvolvedores de mecanismos de reclamação uma visão essencial das perspectivas e necessidades dos titulares de direitos.

O documento responde às seguintes perguntas:

- Que papéis os parceiros terceirizados podem desempenhar no apoio aos atores do setor privado para desenvolver e operar mecanismos de reclamação?
- Como os atores do setor privado podem identificar, avaliar e verificar a qualificação de potenciais parceiros?
- Que competências e qualidades os atores do setor privado devem procurar ao determinar se o parceiro em potencial pode apoiá-los na criação de um mecanismo de reclamação eficaz que atenda aos critérios de eficácia do UNGP?
- Quais são as boas práticas e as principais políticas necessárias para estabelecer e implementar parcerias eficazes com terceiros?
- Que recursos adicionais estão disponíveis para ajudar os atores do setor privado a melhorar a eficácia dos mecanismos de reclamação por meio de parcerias?

do
por

e

da

de

¹ Organização Internacional para as Migrações (OIM), 2021. Diretrizes Operacionais para Empresas sobre Remediação de Reclamações de Trabalhadores Migrantes.

Em vez de fornecer um serviço específico, a sociedade civil – incluindo organizações internacionais, organizações não governamentais (**ONGs**), organizações comunitárias (**OBCs**) e grupos de trabalhadores – é crucial para preencher as lacunas do acesso, facilitando o diálogo e o envolvimento entre empresas e detentores de direitos. No entanto, os atores do setor privado podem não estar familiarizados com parcerias com a sociedade civil, visto que o contexto desse tipo de parceria é distinto de uma relação comercial. Assim, este documento se concentrará na seleção de parceiros da sociedade civil e na construção de parcerias entre o setor privado e a sociedade civil, embora também sejam observados os papéis importantes de outros terceiros e prestadores de serviços, incluindo sindicatos, quando relevante.

Como terceiros podem apoiar o setor privado na implementação de mecanismos de reclamação

Usando este documento como recurso

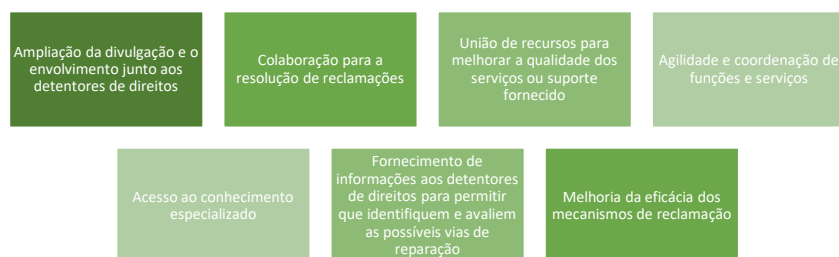
Este documento estabelece seis etapas principais que as organizações do setor privado devem seguir ao buscar identificar potenciais parceiros terceirizados para aumentar a eficácia dos mecanismos de reclamação:

1. Entenda como o mecanismo de reclamação da sua organização se compara aos critérios de eficácia do UNGP
2. Defina o escopo da parceria potencial com base nas lacunas e desafios identificados para o desenvolvimento e/ou operacionalização do mecanismo de reclamação da sua organização
3. Desenvolva uma descrição das funções, responsabilidades e critérios de seleção para o parceiro em potencial
4. Identifique uma lista restrita de parceiros em potencial por meio de pesquisa documental e/ou aproveitando as redes existentes
5. Avalie e verifique a qualificação do parceiro em potencial, promovendo um processo de *due diligence* iterativo bidirecional
6. Determine o escopo, desenvolva e implemente a parceria

No desenvolvimento e operação de sistemas de reclamações, parceiros terceirizados, incluindo a sociedade civil e, mais amplamente, consultores dedicados e especialistas, fornecedores de tecnologia, sindicatos e outras partes interessadas, podem aumentar a eficácia desses mecanismos. O ACNUDH, em seu relatório sobre como melhorar a eficácia dos mecanismos de reclamação não governamentais (**o Relatório ARP III**), recomenda que as empresas se envolvam de forma proativa e construtiva com partes externas no desenvolvimento e operação de mecanismos de reclamação.² As seguintes oportunidades em que essas parcerias podem agregar valor estão destacadas no Objetivo 16 do relatório e podem ser resumidas na *Figura 1* abaixo:

²Para obter mais informações, consulte: <https://www.ohchr.org/en/business/ohchr-accountability-and-remedy-project-iii-enhancing-effectiveness-non-state-based-grievance#documents> Veja especificamente: Relatório III do Projeto de Responsabilização e Reparação (ARP) https://www.ohchr.org/EN/Issues/Business/Pages/ARP_III.aspx#documents

Figura 1 – Valor das Parcerias na Implementação de Mecanismos de Reclamação



Para organizações VSS, trabalhar com parceiros terceirizados pode ser essencial para ampliar a capacidade dos mecanismos de reclamação em seu nível. As organizações VSS podem não ter capacidade interna suficiente para dar suporte a todas as funções necessárias para operar um mecanismo de reclamação eficaz. Nesses casos, trabalhar com parceiros terceirizados pode trazer recursos adicionais ao processo para aumentar a eficácia do mecanismo de reclamação. A maioria dos mecanismos tem orçamento e capacidade limitados para alcançar os titulares de direitos e as partes interessadas afetadas e podem contar com as OSCs para atuar como intermediárias.

Além disso, os mecanismos de reclamação no nível das VSS muitas vezes envolvem partes que são significativamente incompatíveis do ponto de vista de poder e recursos, por exemplo, um trabalhador migrante apresenta uma reclamação contra uma empresa multinacional com amplos recursos. Corrigir essa assimetria na dinâmica do poder é crucial para apoiar o processo justo do mecanismo e alcançar resultados remediadores justos e sustentáveis. Isso pode incluir o envolvimento de OSCs para conduzir a capacitação para educar os detentores de direitos sobre o mecanismo e respectivos direitos, ou o fornecimento de apoio jurídico aos titulares de direitos para que transitem pelo processo de reclamação com o apoio de advogados terceirizados gratuitos. A natureza geograficamente distante e culturalmente estrangeira da maioria dos mecanismos de reclamação das VSS, bem como as características administrativas e jurídicas muitas vezes complexas dos procedimentos de reclamação, significam que, na prática, o envolvimento com os mecanismos no nível VSS é altamente desafiador para os titulares de direitos e partes interessadas afetadas se não tiverem o respaldo de OSCs ou sindicatos.³ As organizações de VSS podem mitigar os desequilíbrios de poder por meio de parcerias e, assim, melhorar a justiça processual nos processos de reclamação.

Além disso, as organizações VSS geralmente têm alcance transnacional. A capacidade de vincular a esfera local (onde ocorreram os impactos adversos aos direitos humanos ou meio ambiente) e a esfera internacional (onde as VSS atuam e desenvolvem padrões globais de certificação) é fundamental para a eficácia do mecanismo de reclamação. Certas funções, como investigações de apuração de fatos e verificação de evidências, ou realização de campanhas de divulgação junto a detentores de direitos, dependem de conexões locais. As organizações VSS podem não ter proximidade suficiente com os titulares de direitos e partes interessadas afetadas para realizar essas funções internamente. Este pode ser especialmente o caso em setores agrícolas ou de commodities, onde os detentores de direitos e as partes interessadas afetadas estão em locais remotos. Por outro lado, uma empresa pode ter (através de suas próprias operações ou cadeias de suprimentos) maior oportunidade de se comunicar com os detentores de direitos e partes interessadas afetadas ou ter infraestrutura local existente de que possa usufruir. Deve-se notar, no entanto, que uma maior proximidade da empresa não resulta necessariamente em maior confiança dos titulares de direitos e partes afetadas nos mecanismos de reclamação vigentes na empresa. Dessa forma, o envolvimento genuíno

³May Miller-Dawkins, Dra. Kate Macdonald e Dra. Shelley Marshall. Além dos critérios de efetividade: As possibilidades e limites de mecanismos de reparação transnacionais não judiciais (2016). Disponível em: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2865356

com redes e organizações locais que já contam com a confiança dos detentores de direitos é fundamental para aumentar a eficácia dos mecanismos de reclamação administrados pelas organizações VSS.

Os critérios de eficácia do UNGP e as etapas da implementação de um mecanismo de reclamação

Etapa 1: Entenda como o mecanismo de reclamação da sua organização é avaliado com base nos critérios de eficácia do UNGP

O contexto específico do mecanismo de reclamações afetará os desafios por ele enfrentados na implementação dos critérios de eficácia do UNGP. Um mecanismo de reclamação no nível operacional da

Os critérios de eficácia do Princípio 31 do UNGP são descritos abaixo:

- **Legítimo** : o mecanismo de reclamação deve proporcionar a confiança dos grupos de partes interessadas que utilizam seus recursos, bem como garantir a responsabilização pela condução justa dos processos de reclamação;
- **Acessível** : o mecanismo de reclamação deve ser conhecido por todos os grupos de partes interessadas a quem se destina e oferecer assistência adequada para aqueles que possam enfrentar barreiras específicas de acesso;
- **Previsível**: o mecanismo de reclamação deve fornecer um procedimento claro e conhecido com um prazo indicativo para cada etapa e clareza sobre os tipos de processo, resultados disponíveis e meios de monitoramento da implementação;
- **Equitativo**: as empresas devem procurar garantir que as partes prejudicadas tenham acesso razoável a fontes de informação, aconselhamento e conhecimentos especializados necessários para se envolver em um processo de reclamação em condições justas, informadas e respeitadas;
- **Transparente**: as partes de uma reclamação devem ser informadas continuamente sobre seu progresso, e a empresa deve fornecer informações suficientes sobre o desempenho do mecanismo para promover a confiança em sua eficácia e atender a qualquer interesse público em jogo;
- **Compatível com direitos**: o mecanismo de reclamação deve garantir que os resultados e os remédios fornecidos estejam alinhados com os direitos humanos reconhecidos internacionalmente;
- **Fonte de aprendizado contínuo**: a revisão regular dos resultados das reclamações deve permitir que a instituição ou empresa que opera o mecanismo identifique lições para prevenir futuras reclamações e danos e para melhorar a operação do próprio mecanismo;
- **Baseado no engajamento e diálogo com as partes interessadas**: Envolvimento com os grupos de partes interessadas afetadas na concepção e operação do mecanismo e promoção do diálogo como meio de abordar e resolver as reclamações.

empresa pode estar bem-posicionado para fornecer soluções eficazes aos detentores de direitos, mas pode não ter a independência exigida para ganhar a confiança dessa e de outras partes interessadas afetadas e, portanto, pode ter sua legitimidade limitada. Um mecanismo de reclamação no nível do setor que é operado por uma organização VSS pode apresentar a vantagem de independência e credibilidade junto às partes

interessadas afetadas, mas pode não ter a capacidade de fornecer soluções de reparação compatíveis com os direitos. Assim, antes de procurar parceiros terceirizados, **o desenvolvedor ou operador do mecanismo de reclamação precisa primeiro avaliar e entender onde seu mecanismo atualmente não cumpre os critérios de eficácia do UNGP e em que circunstâncias um parceiro agregaria valor.**

Etapa 2: Defina o escopo da parceria potencial com base nas lacunas e desafios identificados para o desenvolvimento e/ou operacionalização do mecanismo de reclamação da sua organização

Dividir o desenvolvimento e a operação do mecanismo de reclamação em etapas fornece uma estrutura útil e prática para entender as atividades que uma parceria pode empreender para aumentar a eficácia dos mecanismos de reclamação. Independentemente das especificidades das regras processuais de um mecanismo específico, o desenvolvimento e a operação de um sistema de reclamações eficaz podem ser divididos em sete etapas: (0) construção de confiança; (1) apresentação e recebimento da reclamação; (2) verificação da reclamação; (3) investigação da reclamação e determinação da resposta; (4) reparação da reclamação; (5) implementação e monitoramento da reparação e encerramento do incidente; e (6) incorporação do *feedback* e avaliação dos resultados.⁴ Em cada uma dessas etapas, os critérios de eficácia do Princípio 31 do UNGP ajudam a identificar os problemas que precisam ser resolvidos e as ações que podem ser realizadas por meio de uma parceria em potencial. A **Tabela 1** destaca como os parceiros terceirizados podem desempenhar um papel em cada etapa para aumentar a eficácia dos mecanismos de reclamação, de acordo com os critérios de eficácia do Princípio 31 do UNGP.

Tabela 1 - Papéis de terceiros no aprimoramento da eficácia dos mecanismos de reclamação

No.	Descrição das etapas	Como um terceiro pode apoiar a implementação de mecanismos de reclamação? ⁵
0	<p>Construindo confiança</p> <p>O alicerce para um mecanismo de reclamação eficaz é construir uma relação de confiança com as partes interessadas, especialmente as partes interessadas afetadas.⁶</p>	<p>Nesta fase, os parceiros terceirizados podem ser eficazes em facilitar o diálogo e aconselhar sobre as necessidades e preocupações específicas das partes interessadas afetadas. Isso pode incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoiar o desenvolvedor do mecanismo de reclamação no mapeamento de todo o escopo das partes interessadas afetadas, inclusive por meio de consultas e entrevistas relevantes com trabalhadores, representantes de trabalhadores e comunidades afetadas para entender suas necessidades e preocupações e realizar uma análise do conhecimento dos trabalhadores sobre seus direitos. (Legítimo, baseado em engajamento e diálogo) • Apoiar o diálogo com as partes interessadas afetadas, comunicando-se no mesmo idioma e interagindo com eles da maneira preferida

⁴ Organização Internacional para as Migrações (OIM), 2021. Diretrizes Operacionais para Empresas sobre Remediação de Reclamações de Trabalhadores Migrantes.

⁵ Estes são adaptados das Recomendações ARP III do ACNUDH para mecanismos de reclamação não governamentais.

⁶ Conselho de Direitos Humanos, Princípios-piloto para mecanismos eficazes de reclamação da empresa/parte interessada: Um relatório de lições aprendidas. Relatório do Representante Especial do Secretário-Geral sobre a Questão dos Direitos Humanos e Corporações Transnacionais e Outras Empresas, John Ruggie (A/HRC/17/31/Add.1).

No.	Descrição das etapas	Como um terceiro pode apoiar a implementação de mecanismos de reclamação? ⁵
		<p>(pessoal/virtual, comunicação oral/escrita) e local preferido (no trabalho ou na comunidade), derrubando barreiras, sejam culturais ou outras. (Legítimo, acessível, baseado no engajamento e no diálogo)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reforçar a capacidade do mecanismo de reclamação de alcançar todas as partes interessadas, em particular, grupos vulneráveis (por exemplo, trabalhadoras migrantes ou trabalhadores sem documentos). Isso ajuda a garantir a representação e a participação adequadas de todas as partes interessadas na concepção do mecanismo. (Legítimo, acessível, compatível com direitos, baseado no engajamento e no diálogo) • Publicar e divulgar informações sobre o mecanismo que forneça aos titulares de direitos e outras partes interessadas uma compreensão adequada de seu mandato, objetivos e operação. Os materiais, recursos e serviços de assessoria que são fornecidos para socializar e melhorar a acessibilidade do mecanismo devem ser disponibilizados em formatos que atendam às necessidades e sejam consistentes com os direitos das crianças, pessoas com baixo nível de alfabetização ou analfabetas e pessoas com deficiência, nas línguas das pessoas a quem se destinam. (Legítimo, acessível, previsível) • Conduzir programas de treinamento, incluindo a educação das partes interessadas sobre seus direitos e processos de reclamação, especialmente políticas chave, como as de não retaliação e confidencialidade. Quando a disseminação social e a divulgação do mecanismo de reclamação são feitas por uma organização ou indivíduos que já conquistaram a confiança das partes interessadas afetadas, isso pode ajudar a apoiar a aceitação do mecanismo. (Acessível) • Oferecer soluções tecnológicas para coletar informações remotamente (por exemplo, na forma de pesquisas de trabalhadores) e oferecer programas de educação e treinamento. (Acessível) • Realizar treinamentos para garantir que os responsáveis pela administração do mecanismo sejam adequadamente qualificados para as

No.	Descrição das etapas	Como um terceiro pode apoiar a implementação de mecanismos de reclamação? ⁵
		tarefas que devem realizar. Isso inclui garantir que esses profissionais estejam cientes dos direitos e necessidades das pessoas a quem o mecanismo se destina, das questões sociais, econômicas, estruturais e culturais que podem afetar a capacidade do mecanismo de atender a essas necessidades, e de como se relacionar com os detentores de direitos de uma maneira culturalmente apropriada e sensível. (<i>Legítimo</i>)

Envolver terceiros na concepção e desenvolvimento do mecanismo pode ajudar a criar confiança no mecanismo. Mais especificamente, consultar titulares de direitos e partes interessadas afetadas, por exemplo, trabalhadores, representantes sindicais e defensores dos trabalhadores, no processo de criação e garantir que o mecanismo desenvolvido considere suas necessidades. O envolvimento significativo com os titulares de direitos pode ajudar os operadores de mecanismos de reclamação a entender se o modo proposto de lidar com queixas e canais de encaminhamento é culturalmente apropriado e adaptado às necessidades das partes interessadas, qual é seu nível de conhecimento sobre seus direitos e que tipo de procedimento técnico, financeiro ou jurídico as partes podem precisar para se envolver com o mecanismo de forma justa. Esse processo de consulta aos titulares de direitos também é fundamental para garantir que o mecanismo de reclamação respeite os direitos de grupos vulneráveis, muitas vezes marginalizados, incluindo trabalhadores migrantes, trabalhadores sem documentos, trabalhadoras, trabalhadores terceirizados, grupos LGBTQ+ ou pessoas com deficiência. O mapeamento das circunstâncias das partes interessadas afetadas também permite a identificação de barreiras logísticas, culturais, financeiras e outras que talvez tenham que ser abordadas para que as partes interessadas possam acessar melhor o mecanismo de reclamação. Esses fatores devem contribuir para a concepção de um mecanismo de reclamação.

Os atores do setor privado podem envolver OSCs, representantes sindicais ou representantes dos trabalhadores para facilitar e promover um diálogo construtivo com os detentores de direitos e as partes interessadas afetadas. As OSCs que contam com a confiança dos detentores de direitos e das partes interessadas afetadas provavelmente conseguirão obter um *feedback* valioso desses grupos, identificar lacunas nos métodos existentes de reparação do ponto de vista do detentor de direitos e facilitar o diálogo entre os detentores de direitos e as empresas a respeito do acesso ao recurso. Da mesma forma, os sindicatos podem alavancar sua experiência local e os canais existentes de comunicação com os trabalhadores para disseminar o mecanismo. Além disso, integrar os canais de monitoramento e *feedback* disponibilizados pelos sindicatos no sistema de reclamações também é fundamental para facilitar a acessibilidade. Os sindicatos são frequentemente um dos principais canais de encaminhamento de reclamações devido aos seus recursos existentes na base e ao seu papel de facilitar o diálogo entre empresas e trabalhadores.

Nos casos em que os detentores de direitos e as partes interessadas afetadas estiveram envolvidos na cocriação do mecanismo de reclamação, é provável que haja maior adesão e confiança no sistema e nos resultados de reparação conquistados. Um mecanismo desenvolvido com eficiência pode melhorar a acessibilidade e a justiça processual, bem como mitigar os desequilíbrios de poder entre as partes e maximizar sua influência para promover resultados justos e sustentáveis para os titulares de direitos. Esse mecanismo não pode ser concebido em um espaço vazio, sem considerar as experiências vividas dos indivíduos que podem ser impactados negativamente por práticas comerciais antiéticas que o mecanismo visa corrigir.

ESTUDO DE CASO: Programa amfori Speak for Change - Programa do Mecanismo de Reclamação da Cadeia de Suprimento - SCGM no Vietnã

A associação empresarial amfori está atualmente testando seu programa Speak for Change no Vietnã, um mecanismo de reclamação recém-desenvolvido para a cadeia de suprimentos, criado pela entidade para fornecer acesso a soluções para trabalhadores e partes interessadas afetadas da cadeia de suprimentos global dos membros da amfori. O programa SCGM destina-se a complementar os mecanismos de reclamação em vigor em nível local nos locais de produção e fazendas.

O SCGM utiliza uma infraestrutura de tecnologia inovadora, que foi desenvolvida com o provedor de soluções tecnológicas, Ulula. A estrutura, os procedimentos e a plataforma digital do Programa SCGM para registro, investigação e remediação de reclamações foram delineados com base no UNGP, nas conclusões do Relatório ARP III e nos requisitos da Lei Alemã de *Due Diligence* para a Cadeia de Suprimentos, bem como na proposta da Diretriz de *Due Diligence* para Sustentabilidade Corporativa da UE e em outras legislações sobre escravidão moderna. Uma característica fundamental do Programa SCGM é envolver todas as partes interessadas no processo de resolução de reclamações e compartilhar os aprendizados dos resultados da remediação, mantendo a privacidade e protegendo os reclamantes do risco de retaliação. A tecnologia da Ulula permite que os reclamantes apresentem queixas por meio de uma linha direta ou de vários canais digitais, adaptados ao contexto local. O anonimato do reclamante é preservado para protegê-lo do risco de retaliação, a menos que ele decida renunciar a essa proteção. A amfori analisa a reclamação para determinar se ela se enquadra no escopo do SCGM e, em seguida, os membros da amfori, que têm um relacionamento comercial com o parceiro de negócios no qual a reclamação foi levantada, são notificados a respeito da reclamação apresentada. Posteriormente, os membros relevantes da amfori designam um investigador externo de um grupo, que já foi pré-aprovado pela amfori pela sua experiência em investigação e pelo conhecimento e acesso local. O investigador independente conduz uma investigação, durante a qual ele(a) pode se comunicar com o reclamante e o parceiro de negócios (contra quem a reclamação foi feita) e compartilhar suas descobertas com a amfori e seus membros relevantes por meio da plataforma Ulula. Se a reparação for necessária, os membros pertinentes da amfori indicarão um parceiro de reparação externo, pertencente a um grupo de parceiros previamente aprovados pela amfori, para desenvolver um plano de reparação. Todas as partes interessadas (reclamantes, empregadores/parceiros de negócios e membros da amfori) podem fornecer informações durante as fases de investigação e reparação usando a plataforma de tecnologia. Em casos excepcionais, o membro da amfori pode atuar como coordenador de investigação ou de reparação.

O envolvimento de especialistas terceirizados em investigação e reparação, assim como a participação da amfori e o uso da tecnologia Ulula para administrar o mecanismo, cria um sistema seguro em que as partes interessadas são incentivadas a trabalhar de forma colaborativa para resolver reclamações. Proteger o anonimato do reclamante por meio do uso de tecnologia e de especialistas terceirizados para interagir com ele e com o parceiro de negócios nas fases de investigação e reparação também promove o diálogo inclusivo. A plataforma digital também permite que os membros da amfori obtenham métricas de alto nível para apoiar suas obrigações de *due diligence* de direitos humanos e aprender com os resultados da remediação, em linha com seu compromisso de aprendizado contínuo. Além disso, um resumo de alto nível dos casos protocolados foi disponibilizado [publicamente](#) como parte do compromisso do Programa SCGM com a transparência.

Enquanto o piloto ainda está em andamento, a amfori descobriu que a inclusão de todas as partes interessadas no projeto e na implementação do mecanismo de reclamação foi crucial para incentivar sua adoção entre os trabalhadores. Consultar todas as partes interessadas na concepção, entrega e disseminação de materiais educativos sobre o mecanismo de reclamação foi importante para superar os obstáculos práticos impostos pelas restrições da COVID-19 e garantir que as informações sobre o mecanismo chegassem aos detentores de direitos e outras partes interessadas afetadas.

Para obter mais detalhes sobre este estudo de caso, consulte <https://amfori-foleon.com/speak-for-change/scgm/home/>. O piloto do Programa SCGM no Vietnã ainda está em andamento no momento da publicação desta orientação e a amfori continua monitorando e revisando a operação do mecanismo de reclamação. Prevê-se que os procedimentos de reclamação acima passarão por um processo de revisão, com base nos aprendizados e feedback das partes interessadas recebidos durante o piloto. A amfori visa ampliar e apresentar o Programa SCGM para outros países após a conclusão deste piloto.

No.	Descrição das etapas	Como um terceiro pode apoiar a implementação de mecanismos de reclamação?
1	<p>Enviando e recebendo a reclamação</p> <p>As principais considerações para os operadores do mecanismo de reclamação nesta fase são garantir que os canais para apresentação de reclamações sejam acessíveis às partes interessadas afetadas. O processo de envio e recebimento de reclamações deve ser previsível e transparente, pois isso também ajuda a criar confiança no sistema.</p>	<p>Durante esta fase, os parceiros terceirizados podem desempenhar uma variedade de papéis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atuando como pontos focais (por exemplo, operando centrais de atendimento ou linhas diretas) onde as partes interessadas podem acessar ajuda para enviar e registrar reclamações ou servindo de ponto de coleta onde as queixas podem ser registradas. Em vez de ter funcionários da empresa apoiando os detentores de direitos no acesso ao mecanismo, oferecer-lhes a opção de buscarem assistência de terceiros para navegar no processo pode ajudar a propiciar um grau apropriado de independência no mecanismo. Indivíduos e organizações que desempenham esse papel devem ser capazes de falar a língua das partes interessadas afetadas. (Legítimo, acessível) • Envolvendo-se proativamente com as comunidades afetadas e monitorando as partes interessadas afetadas (por exemplo, trabalhadores recém-recrutados) para identificar reclamações. (Acessível, com base no engajamento e no diálogo) • Desenvolvendo e operando canais digitais para registro de reclamações. Essa etapa deve incluir a implementação de medidas para permitir o acesso seguro e o uso do mecanismo em igualdade de condições, por exemplo, melhorando a acessibilidade física e de comunicação, valendo-se de adaptações ou ajustes nos procedimentos, apropriados à idade e sensíveis ao gênero e incapacidades. (Acessível) • Oferecendo soluções tecnológicas para notificar os reclamantes, partes requeridas e afetadas sobre as reclamações apresentadas e protocolando/registando a reclamação. (Previsível) • Criando e divulgando materiais para facilitar o envio de reclamações,⁷ por exemplo, formulários de reclamação, orientações sobre “como usar”, cartazes etc, que estejam nas línguas faladas pelas partes interessadas e adaptados às suas

⁷Isso pode incluir a publicação de informações precisas e realistas, por meio de uma variedade de formatos fáceis de usar e vários canais de comunicação, para promover um entendimento claro entre os titulares de direitos e outras partes interessadas sobre: (i) o mandato, objetivos, operações, políticas e processos do mecanismo; (ii) a capacidade legal e operacional do mecanismo para lidar com diferentes tipos de danos; (iii) os critérios de elegibilidade para iniciar e participar dos processos de reclamação; (iv) os direitos das partes e o que as partes podem esperar em cada etapa do processo de reclamação, incluindo prazos previstos; (v) a natureza do tipo de remédios que podem ser fornecidos e até que ponto os remédios podem ser executados e a implementação monitorada; e (vi) até que ponto os titulares de direitos receberão assistência quando houver risco de retaliação e as formas de assistência disponíveis.

No.	Descrição das etapas	Como um terceiro pode apoiar a implementação de mecanismos de reclamação?
		<p>necessidades. O formato de divulgação (vídeo, folhetos, redes de mídia social, sessões presenciais etc) e o conteúdo dos materiais devem ser formulados com base no conhecimento e experiência do contexto local e consultas realizadas com os titulares de direitos e outras partes interessadas. (Acessível, previsível)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoiando as partes interessadas afetadas na preparação e coleta da documentação e evidências necessárias para apoiar a reclamação. (Acessível, compatível com direitos) • Conduzindo atividades de capacitação para treinar funcionários da empresa, agências de recrutamento ou outras organizações na cadeia de suprimentos ou grupos do setor sobre como identificar violações ou reclamações e como responder a reclamações registradas. (Previsível)
2	<p>Verificando a reclamação</p> <p>Dependendo das regras de procedimento de cada mecanismo de reclamação, serão tomadas medidas para avaliar se a reclamação apresentada está dentro do escopo do mecanismo, verificando se as alegações são passíveis de credibilidade e determinando se provas adicionais são necessárias.</p>	<p>Os parceiros terceirizados podem ajudar os desenvolvedores e operadores de mecanismos de reclamação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Treinando os indivíduos que farão a triagem das reclamações apresentadas sobre como avaliar a admissibilidade e verificar a credibilidade das alegações. Em particular, advogados e especialistas em processos alternativos de resolução de disputas estão bem-posicionados para conduzir esses treinamentos. (Previsível) • Garantindo que os critérios de elegibilidade do mecanismo para iniciar processos de reclamação sejam claros, sucintos e aplicados de forma consistente e justa. (Acessível) • Consultando as partes interessadas afetadas (especialmente grupos vulneráveis e marginalizados) para entender como eles tendem a comunicar ou descrever reclamações e abordando quaisquer considerações culturais, de gênero ou outras considerações especiais que possam afetar a maneira como as partes interessadas apresentam suas reclamações e evidências corroborantes. (Acessível, baseado em engajamento e diálogo) • Facilitando a inclusão das perspectivas dos representantes das partes interessadas (por exemplo, representantes dos trabalhadores) ou estabelecendo parcerias com organizações

No.	Descrição das etapas	Como um terceiro pode apoiar a implementação de mecanismos de reclamação?
		<p>externas das partes interessadas (por exemplo, OSCs) durante o processo de avaliação e verificação. (Legítimo, baseado em engajamento e diálogo)</p>
3	<p>Investigando a reclamação e determinando a resposta</p> <p>Nesta etapa, as reclamações podem ser triadas dependendo da urgência, gravidade e complexidade do problema. Outras investigações também podem ser realizadas para coletar evidências.</p>	<p>Nesta etapa, os parceiros terceirizados podem ajudar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estabelecendo contato com as partes interessadas para coletar mais informações e evidências e fornecer às partes uma oportunidade de levantar questões e preocupações durante a fase de investigação. (Acessível, equitativo, transparente) • Usando soluções de tecnologia para manter as partes interessadas informadas sobre o processo e o estágio das investigações em tempo hábil e permitindo que as partes interessadas contribuam com a investigação. (Equitativo, transparente) • Fazendo com que órgãos externos independentes conduzam ou auxiliem em investigações formais e/ou auditorias investigativas no local. (Legítimo) • Fornecendo assistência jurídica, técnica, financeira e outras para que as partes interessadas prossigam no mecanismo de reclamação. Isso pode ajudar a resolver os desequilíbrios de poder entre os detentores de direitos e os atores do setor privado. (Acessível, equitativo) • Atuando como uma interface entre a parte do setor privado e o reclamante detentor de direitos para preservar um grau apropriado de confidencialidade e minimizar o risco de retaliação contra os titulares de direitos. (Acessível) • Fornecendo assessoria técnica sobre como o diálogo pode ser usado para tratar e resolver reclamações, por exemplo, educando as partes interessadas sobre boas práticas de mediação, uso de investigações colaborativas e técnicas conjuntas de resolução de problemas, resolução de conflitos e técnicas de negociação. (Baseado em engajamento e diálogo)
4	<p>Reparando a reclamação</p> <p>Sujeita ao escopo e aos objetivos do mecanismo de reclamação, a resolução da reclamação pode envolver procedimentos como o desenvolvimento de um plano</p>	<p>Os parceiros terceirizados podem ajudar os desenvolvedores e operadores de mecanismos de reclamação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dedicando atenção adicional e especializada aos trabalhadores que identificaram violações graves, por exemplo, conectando vítimas de tráfico de seres humanos a serviços de apoio psicossocial e

No.	Descrição das etapas	Como um terceiro pode apoiar a implementação de mecanismos de reclamação?
	de ação de reparação, planos de ação corretiva ou planos de trabalho, negociação de um acordo, imposição de sanções e/ou multas ou rescisão da relação comercial.	<p>assistência jurídica para buscar medidas judiciais de reparação estabelecidas pelo Estado. (Compatível com direitos)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promovendo o envolvimento significativo com as partes interessadas afetadas na determinação da medida de reparação, incluindo o tipo de solução e a forma como ela deve ser aplicada. As medidas de reparação devem ser fornecidas com eficácia e propriedade, e devem ser adequadas, culturalmente apropriadas e sensíveis ao gênero. (Compatível com direitos, baseado no engajamento e no diálogo) • Ajudando a monitorar e garantir que as políticas de não retaliação sejam cumpridas. (Legítimo, compatível com direitos) • Fornecendo assessoria técnica sobre o desenvolvimento de um plano de ação corretiva apropriado ou melhorias nas políticas de governança corporativa para evitar danos futuros. (Fonte de aprendizado contínuo) • Quando a reparação envolver a rescisão de um relacionamento comercial, os parceiros terceirizados podem ajudar a avaliar as implicações de direitos humanos e os resultados da referida interrupção nas partes interessadas afetadas. (Compatível com direitos)

ESTUDO DE CASO: Cadeia de suprimento de frutas da Tesco no Cabo Ocidental, África do Sul

A Tesco apoiou um projeto piloto em sua cadeia de fornecimento de frutas na África do Sul para implementar mecanismos de reclamação nas fazendas. Após as auditorias, a Tesco encontrou problemas na cadeia de suprimentos, como comunicação deficiente entre trabalhadores e gerentes, contratação inadequada e práticas de emprego problemáticas por intermediários de mão de obra, além de proteções de saúde e segurança precárias. Foram realizados levantamentos nas fazendas participantes do piloto, que constataram falhas nos canais de comunicação entre trabalhadores e a equipe de gestão, assim como insuficiência de recursos para os processos de resolução de conflitos. Um Órgão de Supervisão de Partes Interessadas, que incluiu representação de empresas, sindicatos, sociedade civil e governo, foi constituído com o envolvimento dessas múltiplas partes interessadas para supervisionar o projeto. A Tesco redigiu os termos de referência e facilitou o trabalho e as reuniões do Órgão de Supervisão das Partes Interessadas, mas não tinha um cargo formal. A Tesco também foi fundamental para garantir que as fazendas participassem do piloto e financiou o projeto. O Órgão de Supervisão das Partes Interessadas foi liderado por copresidentes, um representante de negócios e um representante de um sindicato. Embora as fazendas e os trabalhadores rurais não estivessem representados no Órgão de Supervisão das Partes Interessadas, eles foram consultados durante a elaboração do mecanismo de reclamação. Os participantes do piloto observaram que a diversidade de partes interessadas que atuam no Órgão de Supervisão de Partes Interessadas definiu sua legitimidade, e a consulta às fazendas e aos trabalhadores rurais consolidou ainda mais a legitimidade do mecanismo de reclamação. Os participantes observaram que o programa forneceu uma plataforma para que essas partes interessadas com interesses diversos se envolvessem em um diálogo construtivo sobre questões de comércio ético e resolvessem divergências anteriores.

No.	Descrição das etapas	Como um terceiro pode apoiar a implementação de mecanismos de reclamação?
5	<p>Implementando e monitorando a medida de reparação e encerrando o incidente</p> <p>Esta etapa envolve o acompanhamento junto às partes interessadas afetadas para garantir que a solução acordada tenha sido de fato totalmente implementada e para identificar quaisquer resultados negativos ou positivos do envolvimento com o sistema de reclamações. Adicionalmente, a operação do mecanismo de reclamação pode ser revisada e, se necessário, melhorias potenciais no sistema podem ser feitas.</p>	<p>Nesta etapa, os parceiros terceirizados podem ajudar:</p> <ul style="list-style-type: none">• Envolvendo as partes interessadas afetadas para verificar se a reparação foi de fato totalmente fornecida e para verificar se as partes foram impactadas positiva ou negativamente após seu envolvimento com o sistema (por exemplo, se sofreram retaliação ou foram mais bem tratadas, se sofreram algum evento de estigmatização etc). (Equitativo, compatível com direitos, baseado no engajamento e no diálogo)• Fornecendo um sistema digital para registrar e compilar todas as reclamações e resultados de resolução, respeitando os requisitos de confidencialidade e protegendo as partes interessadas do risco de retaliação. (Previsível, equitativo, transparente, fonte de aprendizagem contínua)• Consultando as partes interessadas regularmente (por exemplo, comitês de trabalhadores ou sindicatos) para entender e melhorar o desempenho do mecanismo. (Legítimo,

No.	Descrição das etapas	Como um terceiro pode apoiar a implementação de mecanismos de reclamação?
		<i>transparente, fonte de aprendizado contínuo, baseado no engajamento e no diálogo)</i>
6	<p>Incorporando <i>feedback</i> e avaliando resultados</p> <p>Usando as informações obtidas do mecanismo de reclamação para fortalecer e contribuir para os esforços de uma empresa ou de um setor para melhorar a conformidade com os direitos humanos, a divulgação, a devida diligência e as políticas ESG.</p>	<p>Os parceiros terceirizados podem ajudar os desenvolvedores e operadores de mecanismos de reclamação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fornecendo conhecimento para melhorar a conformidade com os direitos humanos na empresa ou grupo industrial e com os esforços ESG, assim como oferecendo consultoria técnica para incorporar as lições aprendidas em padrões de sustentabilidade, procedimentos de governança corporativa e outras políticas. ⁸ <i>(Fonte de aprendizado contínuo)</i> • Facilitando a comunicação com as partes interessadas afetadas sobre quaisquer alterações feitas nas políticas ou práticas da empresa ou do setor. <i>(Transparente, baseado em engajamento e diálogo)</i>

⁸Mecanismos de reclamação eficazes devem contribuir para a prevenção de futuras reclamações e violações de direitos humanos relacionados a empresas, contribuindo e influenciando as atividades de *due diligence* de direitos humanos das empresas. As informações e os dados obtidos por meio do mecanismo de reclamação podem ajudar as empresas a entender melhor os possíveis impactos adversos aos direitos humanos causados ou com envolvimento de suas atividades, ou danos que podem estar diretamente ligados às suas operações, produtos ou serviços.

Dica: Algumas funções são transversais, atuando em vários estágios da implementação de um processo de reclamação. Uma OSC que represente os trabalhadores migrantes pode ser útil nos esforços de divulgação na fase de construção de confiança para educar os trabalhadores migrantes sobre o mecanismo de reclamação e seus direitos primordiais. A mesma OSC também pode ser útil para verificar com os trabalhadores se eles estão satisfeitos com a solução fornecida na fase de monitoramento e avaliação, pois a OSC pode alavancar a confiança já construída com os trabalhadores atuando como um elo entre os operadores do mecanismo de reclamação e os trabalhadores. A consideração desses diferentes cenários ajudará a estabelecer as qualidades e recursos que os parceiros terceirizados precisarão demonstrar para serem um parceiro eficaz.

ESTUDO DE CASO: Milk with Dignity (Leite com Dignidade) (Vermont, EUA)

O Programa Milk with Dignity é um **programa de responsabilidade social voltado para os trabalhadores** no qual trabalhadores, produtores e compradores de laticínios trabalham juntos para garantir condições dignas de trabalho nas fazendas. Sob um modelo orientado para o trabalhador, as empresas não desenvolvem os padrões e não realizam atividades de fiscalização. Em vez disso, o Código de Conduta Milk with Dignity é de autoria de trabalhadores rurais e o Conselho de Padrões Milk with Dignity detém a responsabilidade pela revisão e monitoramento da conformidade das fazendas participantes do Código. O Conselho é um auditor independente, sem fins lucrativos, criado especificamente para o programa e conta com uma equipe de investigação treinada para realizar auditorias. Os compradores participantes pagam um preço prêmio às fazendas participantes para incentivar sua participação no programa e esse prêmio pago também subsidia os custos incorridos para cumprimento do Código. As fazendas que já estão em conformidade com o Código podem reter o prêmio e aplicar os recursos nos custos operacionais. Nos primeiros dois anos do programa, a empresa de sorvetes Ben and Jerry's (o comprador participante) pagou mais de US\$ 1 milhão em fundos atrelados ao preço prêmio, que foram repassados aos trabalhadores ou investidos na melhoria das condições de trabalho e moradia, visando cumprir os padrões do Código.

Os trabalhadores rurais podem registrar reclamações por meio de uma linha direta bilíngue 24 horas por dia, 7 dias por semana, e o Conselho investiga as reclamações à medida que surgem. Nos dois primeiros anos do programa, a linha de apoio recebeu 309 consultas distintas, o Conselho apurou 226 reclamações decorrentes dessas consultas e foram encontradas violações do Código em 172 casos. O tempo médio para resolução de reclamações foi de seis dias, enquanto as reclamações mais complexas levaram até seis meses. Sempre que uma inconformidade é identificada, o Conselho trabalha com as fazendas para criar um plano de ação corretiva com prazo determinado. Nos primeiros dois anos, 155 denúncias de violação confirmadas foram resolvidas. Se as fazendas falham consistentemente em fazer ajustes para atender aos padrões do Código, elas perdem a preferência de compra dos compradores participantes e o respectivo prêmio pago.

O processo iterativo de denúncia e fiscalização baseado nas consequências do mercado se alicerça fundamentalmente na capacidade dos trabalhadores de falar livremente sobre seu local de trabalho e condições de moradia, sem medo de retaliação. Também exige que os trabalhadores tenham acesso a informações sobre seus direitos, as normas do Código e como denunciar possíveis violações do Código. Assim, as sessões educacionais ministradas de trabalhador para trabalhador são realizadas anualmente, pela CBO Migrant Justice, fundada e liderada por trabalhadores rurais. Essas sessões garantem que os trabalhadores compreendam o papel que desempenham no exercício de seus direitos. As sessões são ministradas em espanhol e inglês para garantir que todos os trabalhadores e gerentes possam participar igualmente, e os trabalhadores são pagos pela fazenda por seu tempo de participação nas sessões educacionais. O Grupo de Trabalho Milk with Dignity (Leite com Dignidade), composto por proprietários e trabalhadores, também se reúne regularmente para discutir a implementação do programa, analisar e propor melhorias.

A estrutura única do Programa Milk with Dignity (Leite com Dignidade) é completamente diferente da norma da indústria de programas liderados por empresas, cuja hierarquia é de cima para baixo. A empresa compradora desempenha um papel crucial ao fornecer o investimento financeiro necessário para elevar os padrões de conformidade e garantir que haja consequências de mercado para o descumprimento. No entanto, o desenvolvimento dos padrões e a função de revisão e monitoramento são liderados pelos trabalhadores.

Critérios de seleção para parceria

Etapa 3: Desenvolva uma descrição das funções, responsabilidades e critérios de seleção para o parceiro em potencial

A caixa de ferramentas 1 abaixo estabelece critérios para desenvolvedores e operadores de mecanismos de reclamação para avaliar e selecionar potenciais parceiros. Os critérios foram desenvolvidos com base nas funções potenciais de terceiros na implementação de mecanismos de reclamação e nos requisitos dos critérios de eficácia do UNGP (Tabela 1 acima). A importância relativa de cada critério pode variar, dependendo do escopo esperado da parceria e das funções e responsabilidades previstas para o terceiro. Dessa forma, os desenvolvedores ou operadores de mecanismos de reclamação podem adotar uma abordagem de “escala móvel” para classificar potenciais parceiros com base neste critério de seleção. Perguntas de exemplo foram fornecidas para ajudar a avaliar o alinhamento da organização com cada um dos critérios, no entanto, essas perguntas são apenas indicativas e devem ser personalizadas com base no tipo de organização e nas circunstâncias específicas do trabalho.

Caixa de ferramentas 1: Critérios de parceria de linha de base em consonância com os critérios de eficácia do UNGP

Critérios de seleção para parceria	Perguntas de exemplo	Critério de eficácia relevante do UNGP
✓ A organização tem experiência em trabalhar com as pessoas para quem o mecanismo de reclamação foi desenvolvido e tem uma compreensão profunda de suas experiências vividas.	<ul style="list-style-type: none">• Quem são os beneficiários-alvo das atividades da organização? Qual é o perfil típico dos indivíduos ou grupos que a organização apoiou no passado?• A organização demonstra uma compreensão das necessidades, preocupações e interesses dos detentores de direitos ou partes interessadas afetadas?	Legítimo, acessível
✓ A organização detém conhecimento sobre os danos potenciais aos direitos humanos que o mecanismo procura abordar e os fatores individuais e sistêmicos que potencialmente levariam a impactos adversos aos direitos humanos.	<ul style="list-style-type: none">• A organização tem um histórico de trabalho em questões de direitos humanos / os tipos de questões normalmente tratadas no âmbito do mecanismo de reclamação (por exemplo, direitos à terra, direitos indígenas, direitos dos trabalhadores migrantes, negociação coletiva, disputas trabalhistas etc)?• Onde aplicável, a organização publicou algum relatório/estudo relacionado às questões tratadas no escopo do mecanismo de reclamação?• Peça à organização para falar sobre os desafios/fatores/causas-raiz comuns ligadas aos riscos de direitos humanos enfrentados pelos titulares de direitos.	Equitativo, compatível com os direitos, fonte de aprendizado contínuo
✓ A organização possui recursos internos no local ou boas redes/relacionamentos no(s)	<ul style="list-style-type: none">• Qual é a escala da organização (número de funcionários, localização dos escritórios etc) no(s) local(is) visado(s)?	Legítimo, acessível

Critérios de seleção para parceria	Perguntas de exemplo	Critério de eficácia relevante do UNGP
local(is) onde o mecanismo de reclamação é implementado.	<ul style="list-style-type: none"> • A organização é afiliada ou membro de redes relevantes (por exemplo, fazem parte da associação local que congrega OSCs)? 	
<p>✓ A organização fala a língua dos titulares de direitos afetados e pode se envolver efetivamente com eles da maneira que preferirem (por exemplo, pessoalmente em suas comunidades ou locais de trabalho, por meio de folhetos, vídeos e outros materiais, por meio de canais online e de mídia social).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Quais são os idiomas falados pelos funcionários da organização? • Quais são os canais de comunicação e divulgação usados pela organização para se envolver com os titulares de direitos afetados? 	Legítimo, acessível, transparente, baseado no diálogo e engajamento
<p>✓ A organização está inserida nas comunidades de titulares de direitos e/ou tem a confiança de uma parte interessada relevante. Eles são uma organização com a qual os detentores de direitos e outras partes interessadas podem se identificar prontamente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Qual é o tamanho e a escala da presença da organização nas comunidades/redes de mídia social usadas pelos detentores de direitos afetados etc (conforme apropriado)? • A organização interage frequentemente com os detentores de direitos, ou os detentores de direitos são membros ou empregados da organização? 	Legítimo
<p>✓ A organização demonstra o reconhecimento das barreiras estruturais, socioculturais e econômicas que podem existir para buscar reparação para danos aos direitos humanos relacionados a empresas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A organização tem um histórico de apoio aos detentores de direitos na busca de reparação para danos aos direitos humanos relacionados a empresas? • Peça à organização para falar sobre os obstáculos comuns enfrentados pelos detentores de direitos, partes interessadas afetadas e desenvolvedores ou operadores de mecanismos de reclamação ao buscar ou fornecer acesso efetivo à reparação. 	Legítimo, acessível, compatível com direitos, equitativo
<p>✓ A organização promove o engajamento dos titulares de direitos de uma maneira culturalmente apropriada e sensível ao gênero.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A organização é diversificada e inclusiva? • A organização demonstra consciência dos princípios de gênero, igualdade e inclusão social? 	Legítimo, acessível, equitativo
<p>✓ A organização tem experiência em trabalhar com grupos vulneráveis ou marginalizados, incluindo, quando necessário, experiência em trabalhar com grupos específicos (por exemplo, pessoas que sofreram traumas,</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Quais são as áreas de especialização da organização? • A organização tem funcionários treinados para trabalhar com crianças/pessoas com deficiência/pessoas que necessitam de 	Legítimo, acessível, equitativo

Critérios de seleção para parceria	Perguntas de exemplo	Critério de eficácia relevante do UNGP
crianças e pessoas com deficiência, trabalhadores indocumentados).	apoio psicossocial/vítimas de crimes etc?	
✓ A organização compreende e aplica os princípios de solicitação de consentimento totalmente informado.	<ul style="list-style-type: none"> • A organização possui um código de conduta para trabalhar com os beneficiários ou, quando aplicável, formulários de consentimento ou outras políticas semelhantes? • A organização condiciona o acesso aos seus serviços? 	Equitativo, compatível com direitos
✓ A organização adere a altos padrões de conduta pessoal e profissional e possui políticas e procedimentos (incluindo, entre outros, uma política de ética, uma política de conflitos de interesse, uma política de confidencialidade) para garantir a conformidade com esses padrões.	<ul style="list-style-type: none"> • A organização possui uma política de ética, política de conflitos de interesse, política de confidencialidade etc? • A organização demonstra profissionalismo em sua comunicação e engajamento? • Como a organização é financiada? • Realize uma pesquisa de mídia negativa para verificar se houve algum relatório negativo sobre a organização. 	Equitativo, legítimo
✓ A organização adota uma abordagem construtiva e colaborativa para a resolução de problemas.	<ul style="list-style-type: none"> • Qual é a missão, visão e teoria da mudança da organização? • Eles têm um histórico de envolvimento com partes interessadas de diversos interesses ou seus esforços estão mais focados em lobby, petições etc? 	Fonte de aprendizagem contínua, baseada no diálogo e engajamento
✓ A organização está ciente dos princípios e conceitos de empresas e direitos humanos.	<ul style="list-style-type: none"> • A organização tem conhecimento sobre o UNGP, Diretrizes da OCDE para Empresas Multinacionais, Declaração de Empresas Multinacionais da OIT ou quadros similares para empresas e direitos humanos? • A organização está familiarizada com ferramentas e conceitos de empresas e direitos humanos, como <i>due diligence</i> de direitos humanos, relatórios de escravidão moderna e mecanismos de reclamação operacionais? 	Fonte de aprendizagem contínua, baseada no diálogo e engajamento
* [Sujeito às necessidades] A organização tem experiência em apoiar os detentores de direitos a navegar em processos de reclamação (seja baseados no estado ou não, judiciais ou não) e tem experiência em casos reais.	<ul style="list-style-type: none"> • Qual é a experiência da organização em apoiar os detentores de direitos a navegar pelos mecanismos de reclamação, processos alternativos de resolução de disputas ou fornecer serviços ou assistência jurídica etc? • A organização tem advogados e profissionais paralegais treinados ou funcionários com experiência jurídica internamente? 	Acessível, legítimo, previsível

Critérios de seleção para parceria	Perguntas de exemplo	Critério de eficácia relevante do UNGP
* [Sujeito às necessidades] A organização tem uma vasta experiência na realização de formações, campanhas de informação ou programas educativos.	<ul style="list-style-type: none"> Qual é o histórico da organização na realização de treinamentos/campanhas de informação/programas de educação ou outras atividades de capacitação? A organização possui materiais ou programas de treinamento existentes? 	Acessível, legítimo
*[Sujeito às necessidades] A organização possui controles financeiros e sistemas de gestão adequados, que lhe permitiriam apoiar a gestão de fundos para titulares de direitos compensatórios.	<ul style="list-style-type: none"> A organização possui sistemas e processos implementados para gerenciar fundos, por exemplo, políticas de distribuição de fundos e controles de acesso a contas bancárias? A organização possui funcionários e estrutura de contabilidade internos? 	Legítimo, compatível com direitos

O **Apêndice 2** estabelece considerações adicionais e específicas que podem ser aplicadas a provedores de tecnologia e organizações religiosas.

Mapeamento do cenário de parceiros potenciais

Etapa 4: Identifique uma lista restrita de parceiros em potencial por meio de pesquisa documental e/ou aproveitando as redes existentes

Dependendo do tipo de parceiro procurado (por exemplo, OSCs, ONGs, OBCs, sindicato, representantes/grupos de trabalhadores, organização religiosa, provedor de soluções tecnológicas), diferentes ferramentas e métodos podem ser usados para mapear e identificar uma lista restrita de potenciais parceiros. O **Apêndice 3** fornece uma lista de bancos de dados e redes, que são um ponto de partida útil para identificar potenciais parceiros de OSCs, ONGs e OBCs. As organizações VSS, que são, por natureza, iniciativas com a participação de várias partes interessadas podem estar mais bem posicionadas para alavancar as redes existentes para identificar potenciais parceiros. Isso é destacado na dica prática abaixo.

Dica: O boca-a-boca e o aproveitamento das redes existentes são fundamentais para identificar potenciais parceiros. Muitas organizações de base não têm presença na Internet. A Fair Labor Association (FLA), que é uma iniciativa multissetorial, consulta sua rede de membros empresariais e membros OSCs para identificar e verificar potenciais parceiros e organizações de base, especialmente onde a FLA não tem ampla presença local.

Da mesma forma, a iniciativa multissetorial Fair Wear Foundation também consulta suas marcas-membro para propor equipes locais para realizar investigações de reclamações, onde não possui conhecimento atualizado e abrangente de consultores e partes interessadas locais relevantes.

Avaliação e verificação da credibilidade de potenciais parceiros

Etapa 5: Avalie e verifique a qualificação do parceiro em potencial, promovendo um processo de due diligence iterativo bidirecional

Depois que a lista restrita de parceiros adequados for triada, os desenvolvedores e operadores de mecanismos de reclamação devem procurar se envolver com os parceiros em potencial, direta ou indiretamente, para avaliar e verificar suas credenciais e sua adequação com base nos critérios de seleção (consulte a **Caixa de ferramentas 1** acima). Esse processo de *due diligence* geralmente é a primeira oportunidade para ambas as partes construir confiança mútua e deve ser um processo iterativo. As parcerias com alto nível de confiança tendem a ser mais eficientes e econômicas – os custos transacionais

“As parcerias 'evoluem na velocidade da confiança'. – O Guia de Parceria dos ODSs”

são reduzidos, a troca de conhecimento é rápida e os riscos são identificados de forma proativa. Abordar o processo de *due diligence* como um compromisso bidirecional entre parceiros para construir confiança mútua (em oposição a uma mentalidade de cima para baixo, provedor de serviços-cliente) pode ajudar a plantar as sementes para uma parceria eficaz no futuro. Com esse objetivo em mente, as seguintes considerações, baseadas nos quatro elementos da confiança relevantes para as parcerias,⁹ podem ajudar sua organização a coletar informações para avaliar e verificar a credibilidade de potenciais parceiros:

- **Competência:** o parceiro é capaz de fazer o que diz que fará?
 - Busque exemplos ou estudos de caso de atividades similares realizadas pela organização.
- **Confiabilidade:** o parceiro fará o que diz que fará?
 - Entenda se a organização tem um histórico de trabalho com atores do setor privado posicionados de forma semelhante.
- **Fazendo a coisa certa:** o parceiro agirá no melhor interesse da parceria?
 - Procure entender o mandato organizacional, o *ethos*, os princípios e a teoria da mudança do parceiro e como esses elementos podem se alinhar (ou entrar em conflito) com a visão e os objetivos da parceria.
 - Verifique se o parceiro tem uma política de conflito de interesses em vigor.
- **Transparência/honestidade:** o parceiro está sendo aberto e honesto sobre suas motivações?
 - Tente aprender os objetivos e incentivos do parceiro para se unir à parceria.

As parcerias são uma via de mão dupla. Os atores do setor privado também devem trabalhar para garantir a confiança do parceiro desde o início do processo de parceria. Isso é de grande importância nas parcerias setor privado-OSC, dada a potencial diversidade de papéis e interesses dos potenciais parceiros. As OSCs, cujos mandatos se concentram na prestação de apoio e serviços para grupos vulneráveis, marginalizados ou desprivilegiados e/ou na promoção de direitos, equidade e desenvolvimento socioambiental, estão interessadas em entender como os objetivos da parceria se alinham com sua teoria de mudança e mandato. Enquanto a entidade do setor privado trabalha para avaliar a credibilidade do parceiro potencial da OSC, a OSC também deve ter a oportunidade de se envolver e fazer perguntas sobre os objetivos da parceria, o sistema de reclamações (implementado ou proposto) e os princípios e estruturas da organização a respeito do acesso para ações de reparação e a responsabilidade empresarial de respeitar os direitos humanos. O parceiro do setor privado poderá demonstrar a intenção de boa-fé de respeitar os pontos de vista dos titulares de direitos, das seguintes formas:

- Garantindo que os princípios de representação e empoderamento dos trabalhadores sejam incorporados ao projeto e operação do mecanismo de reclamação. Isso pode incluir a incorporação de uma política de não retaliação, políticas de confidencialidade, políticas de não discriminação e garantia de transparência em relação aos procedimentos e relatórios.

⁹O GUIA DE PARCERIA DOS ODSs: Um guia prático para construir parcerias multissetoriais de alto impacto para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, Darian Stibbe e Dave Prescott, The Partnering Initiative e UNDESA 2020 (**O Guia de Parceria dos ODSs**), Página 49

- Quando o mecanismo de reclamação ainda não foi desenvolvido, os atores do setor privado podem considerar assumir compromissos para incorporar os princípios baseados em direitos no projeto do mecanismo.
- Os atores do setor privado devem considerar a escala de recursos que precisam trazer à mesa para apoiar a parceria e cumprir sua parte no acordo. Garantir que o funcionamento do mecanismo de reclamação e a parceria tenham bons recursos também ajuda a construir a confiança das OSCs na parceria.

Essa comunicação bidirecional permite que os parceiros em potencial concordem coletivamente sobre o propósito comum e a visão para a colaboração e alinhem os interesses e objetivos das partes. Estabelecer uma agenda compartilhada durante esse processo inicial de engajamento define o tom para uma parceria eficaz de alta confiança.

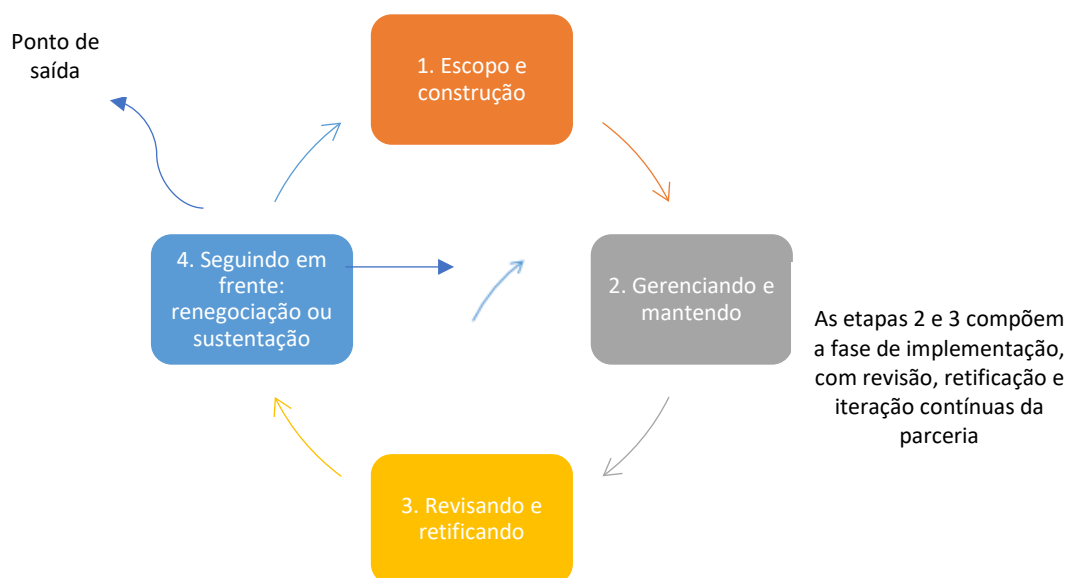
Dica: Quando houver preocupações de confidencialidade, considere o uso de um acordo de confidencialidade ou use uma organização terceirizada neutra que idealmente esteja familiarizada com ambos os parceiros, para facilitar a exploração do possível compromisso sem citação de nomes.

Guia prático para contratação de terceiros

Etapa 6: Determine o escopo, desenvolva e implemente a parceria

Nesta seção, cada uma das etapas do estabelecimento de uma parceria será resumida em etapas práticas. No entanto, parcerias eficazes raramente seguem um caminho linear. Parcerias eficazes evoluem por meio de um processo iterativo, em que os parceiros se comunicam regularmente para moldar a parceria, as atividades e os papéis de cada parceiro e monitoram continuamente a parceria para preencher quaisquer lacunas relativas a recursos e manter a parceria nos trilhos.

Figura 2 – O ciclo de vida da parceria¹⁰



¹⁰Adaptado de O Guia de Parceria dos ODSs, Página 38.

- **Etapa 1: Escopo e construção**
 - Escopo preliminar e concepção da parceria e o papel do potencial parceiro terceirizado
 - Mapeamento do cenário das partes interessadas relevantes e identificação de uma lista restrita de potenciais parceiros
 - Avaliação e verificação dos parceiros pré-selecionados para determinar sua adequação à função, confiabilidade, credibilidade, transparência e experiência/competência
 - Promoção de um processo de engajamento e negociação para acordar coletivamente sobre o propósito comum e visão para a colaboração e alinhar os interesses e objetivos das partes
- **Etapas 2 e 3: Gestão e Manutenção e Revisão e Retificação**
 - Estabelecimento da governança, estruturas operacionais e gerenciais, bem como alocação de recursos, funções e responsabilidades de cada parceiro
 - Realização de um processo constante de revisão e iteração, que inclui monitorar o progresso da parceria em direção aos seus objetivos, revisar a saúde da parceria e realizar as mudanças necessárias para manter a parceria no caminho certo
- **Etapa 4: Seguir adiante**
 - Decidir se deve fechar a parceria ou continuar ou ainda modificar a parceria desse ponto em diante.

ESTUDO DE CASO: Detentores de certificados Rainforest Alliance e o Comitê de Avaliação e Encaminhamento

Como parte do programa de certificação Rainforest Alliance 2020, as entidades certificadas são obrigadas a implementar um **sistema de avaliação e encaminhamento**, que começa com a formação do respectivo Comitê de Avaliação e Encaminhamento estabelecido pelo detentor do certificado em colaboração com partes interessadas externas. O Comitê é responsável por implementar os requisitos da Seção 5.1 do Padrão de Agricultura Sustentável da Rainforest Alliance, que inclui a realização de avaliações de risco e atividades de monitoramento em relação a tópicos como trabalho infantil, trabalho forçado, violência/assédio no local de trabalho e discriminação. Dependendo do tipo de entidade que possui o certificado, o Comitê é composto por representantes de diferentes grupos de interessados (gestão, representantes dos trabalhadores, sindicatos ou organizações de trabalhadores). O Comitê é aconselhado a envolver outras partes interessadas, como agricultores, líderes comunitários, líderes de jovens, membros da comunidade e outros, para coletar informações como parte dos esforços de monitoramento, por exemplo, nomeando oficiais independentes que têm a confiança de comunidades em risco para que abordem situações de trabalho infantil e reportem ao Comitê. Quando forem identificados casos potenciais de violação do Padrão de Agricultura Sustentável da Rainforest Alliance, os casos devem ser encaminhados ao mecanismo de reclamação do detentor do certificado para investigação e reparação.

À medida que as entidades certificadas trabalham para implementar o novo sistema de avaliação e endereçamento e vinculam esse sistema a seu mecanismo de reclamação e sistemas de reparação mais amplos, vários aprendizados começaram a surgir. Por exemplo, para ser eficaz, o Comitê precisa ter um mandato claro e ser apoiado pela administração, e os papéis e responsabilidades de cada membro do Comitê também devem ser estabelecidos com clareza. Problemas potenciais de conflitos de interesse e preocupações com privacidade devem ser abordados ao estabelecer o sistema, e é importante garantir que o equilíbrio de poder entre o(s) representante(s) da administração e o(s) representante(s) dos trabalhadores seja gerenciado por meio da concepção do sistema e das políticas. Quando aplicável, as funções e a composição do Comitê devem ser adaptadas para estarem alinhadas com as leis e normas culturais locais. A partilha dos encargos administrativos e dos custos de funcionamento do sistema deve ser abordada para garantir a sustentabilidade, especialmente quando os parceiros da sociedade civil estão envolvidos no funcionamento do sistema. Em suma, a capacidade de implementação e sustentabilidade da estrutura de parceria e a relação de trabalho cotidiana dos diferentes representantes são ingredientes cruciais de uma parceria eficaz.

Para obter mais informações, consulte o Documento de Orientação L para Avaliação e Encaminhamento (*Assess-and-address*) da Rainforest Alliance: <https://www.rainforest-alliance.org/resource-item/guidance-document-l-assess-and-address/>. A Rainforest Alliance está atualmente realizando pesquisas para aprender com as boas práticas emergentes e caminhos de melhoria na implementação de mecanismos de reclamação em vigor sob o Padrão da Rainforest Alliance.

Principais considerações para estruturar parcerias setor privado-sociedade civil

Ao se envolver com parceiros da sociedade civil, o ecossistema no qual o setor privado e a sociedade civil colaboram e os benefícios/valor criados para cada parceiro individual devem ser considerados ao estruturar e implementar a parceria. Abaixo estão as principais considerações para trabalhar com parceiros da sociedade civil:

- A sociedade civil não é um grupo homogêneo e as organizações podem implantar estratégias diferentes dependendo de seu mandato. Algumas OSCs podem adotar uma abordagem ativista e conquistar a atenção do público e da mídia para destacar as violações dos direitos humanos, enquanto outras podem se concentrar em ações colaborativas com o setor privado para impulsionar a mudança.
- Algumas OSCs podem funcionar principalmente com base em financiamento dedicado, o que significa que devem cumprir programas específicos, que são pré-determinados pelos doadores.
- Restrições de recursos e de pessoal podem limitar a capacidade das OSCs de implementar programas.
- A amplitude e profundidade da rede de OSC podem variar significativamente dependendo da jurisdição aplicável devido a fatores legais, culturais ou outros que podem impedir ou apoiar essas organizações de desenvolver e implementar programas.
- A disputa por financiamento de doadores costuma ser um processo altamente competitivo. As OSCs que trabalham em um espaço semelhante podem ter um histórico de competição por financiamento e podem ter reservas em trabalhar umas com as outras.

Essas considerações podem, portanto, impactar os papéis e responsabilidades do ator do setor privado ao trabalhar com OSCs:

Dicas práticas para atores do setor privado atuando em parceria com OSCs

- Os atores do setor privado podem precisar apoiar a OSC na ampliação de seu pessoal, contabilidade financeira ou outras capacidades, pois a organização pode não ter capacidade suficiente para realizar atividades na escala necessária. Considere se o compartilhamento de recursos pode ser útil para expandir a capacidade de entrega da OSC.
- Quando a OSC tiver recursos limitados não dedicados, pode ser necessário que o parceiro do setor privado forneça apoio financeiro para permitir que a organização contribua com seus recursos.
- Uma coalizão de OSCs e/ou parceiros pode ser necessária. Por exemplo, uma OSC com experiência jurídica pode fornecer suporte técnico para ajudar os titulares de direitos a navegar no processo de reclamação, enquanto uma organização baseada na comunidade realizaria o trabalho de base de contato direto e socialização do mecanismo com os titulares de direitos.
- Quando a parceria compreende uma rede de OSCs, o ator do setor privado talvez precise facilitar a comunicação e o fluxo de informação entre as diferentes organizações e derrubar as barreiras existentes entre as partes. Transparência e clareza na alocação de apoio financeiro (se aplicável) a cada OSC também são úteis para evitar possíveis conflitos sobre o financiamento.

Financiamento de parcerias setor privado-sociedade civil

O apoio financeiro provavelmente será necessário para permitir que os parceiros da OSC apoiem o desenvolvimento e a operação do mecanismo de reclamação. No entanto, deve-se tomar cuidado para garantir que as fontes de financiamento para o mecanismo de reclamação e o trabalho da OSC não comprometam a eficácia do mecanismo. Potenciais conflitos de interesse devem ser considerados nas estruturas de financiamento e vinculados ao delineamento do próprio mecanismo de reclamação. Por exemplo, reclamações atendidas por iniciativas multissetoriais no nível do setor geralmente são financiadas por meio de taxas de associação de membros corporativos. Nesses casos, salvaguardas podem ser necessárias para minimizar o risco dos interesses dos membros corporativos distorcerem os processos de tomada de decisão – tais medidas podem incluir, por exemplo, garantir a transparência em torno das decisões de comunicação ou introduzir partes externas independentes para conduzir investigações para reforçar a imparcialidade. Os exemplos abaixo destacam diferentes maneiras de financiar a operação de um mecanismo de reclamação:

- **Programa amfori SCGM:** Os investigadores terceirizados e especialistas em reparação disponíveis no Programa amfori SCGM geralmente são financiados pelos membros da amfori que são compradores do parceiro de negócios/fornecedor contra quem a reclamação foi feita.¹¹ Para lidar com o risco potencial de conflitos de interesse, as Regras de Procedimento da amfori determinam que o responsável pela investigação ou pela reparação deve conduzir a investigação ou o processo de reparação de maneira independente e objetiva.¹²

¹¹Consulte os Artigos 7.5 e 10.5 do Mecanismo de Reclamação da Cadeia de Suprimento da amfori – Regras de Procedimento. Disponível em: https://assets.foleon.com/eu-west-2/uploads-7e3kk3/32994/scgm - rules_of_procedure_452021.fef72bfbbd55.pdf. A contribuição de cada membro relevante da amfori pode ser dividida igualmente entre os membros. Alternativamente, a contribuição de cada membro pode ser alocada com base na natureza da reclamação alegada, a influência de cada membro (calculada pela parcela do volume de produção que o membro compra do parceiro de negócios, a duração do relacionamento comercial etc), ou se a suposta reclamação se refere a um único evento ou faz parte de um padrão contínuo de comportamento que resulta em violações sistemáticas ou estruturais.

¹² *Ibid.* Artigos 7.3 e 10.2.

- **O Acordo de Bangladesh:**¹³ Os custos associados à administração do Acordo de Bangladesh (incluindo gestão de inspeções, treinamento e outras operações do programa) são financiados por empresas signatárias.¹⁴ Além disso, para apoiar a conformidade das fábricas com os requisitos de atualização e reparação regidos pelo Acordo, as empresas signatárias são obrigadas a negociar termos comerciais com seus fornecedores para garantir que seja financeiramente viável para as fábricas manter locais de trabalho seguros e cumprir os requisitos de atualização e reparação.¹⁵
- **Fair Wear Foundation:** A Fair Wear Foundation, uma organização sem fins lucrativos, cobre os custos iniciais incorridos durante a investigação de uma reclamação. Devido ao número crescente de reclamações, a Fair Wear Foundation usa parcialmente o dinheiro dos doadores para financiar os recursos extras necessários para continuar a lidar com as reclamações com eficácia.
- **Entidade de Resolução de Disputas da RSPO (Mesa Redonda para o Óleo de Palma Sustentável):** No Sistema de Reclamação da RSPO, onde as partes da reclamação optam pela resolução facilitada pelo Mecanismo de Solução de Disputas da RSPO (DSF), os custos da mediação são compartilhados pelas partes. No entanto, quando uma parte não puder cobrir esses custos, o Fundo Fiduciário DSF da RSPO pode fornecer recursos para apoiar a mediação, inclusive para cobrir os honorários dos mediadores/especialistas técnicos designados e custos relacionados. O Fundo Fiduciário DSF também pode ser acessado para cobrir o custo de capacitação para proporcionar uma participação significativa nas negociações durante a mediação.¹⁶ As fontes de financiamento do fundo fiduciário são baseadas em contribuições de qualquer parte, incluindo partes sem qualquer relação com a RSPO.

Para mais informações práticas sobre como estabelecer e implementar uma parceria, consulte o **Apêndice 4**.

Principais considerações para engajamento com os sindicatos

Um componente fundamental de um mecanismo de reclamação eficaz é facilitar o diálogo entre o titular dos direitos e o ator do setor privado, no qual haja respeito mútuo e comprometimento para resolver as reclamações. Desta forma, um sistema de negociação coletiva eficaz é semelhante a um mecanismo de reclamação – um sistema em que o sindicato, os empregados e os empregadores podem dialogar para abordar questões relacionadas com os padrões trabalhistas. Quando os representantes sindicais são selecionados nos mesmos locais de trabalho daqueles que estão representando e contam com a confiança dos trabalhadores, eles podem se tornar defensores efetivos dos trabalhadores. Esses representantes sindicais democraticamente eleitos terão uma compreensão inestimável das queixas enfrentadas pelos trabalhadores e a experiência necessária para dialogar com o empregador e a gestão do local de trabalho. Assim, em sistemas de relações industriais maduras, os mecanismos de reclamação em nível operacional não

¹³O Acordo de Bangladesh é um acordo juridicamente vinculativo entre marcas/varejistas internacionais e sindicatos para melhorar as condições de saúde e segurança dos trabalhadores na indústria de vestuário em Bangladesh. De acordo com o Acordo de Bangladesh, marcas e varejistas são obrigados a abrir suas fábricas fornecedoras para inspeções totalmente independentes conduzidas por especialistas e engenheiros qualificados, permitir que os resultados das inspeções sejam divulgados publicamente, ajudar a pagar por reformas essenciais de segurança e deixar de fazer negócios com fábricas que descumprem o compromisso dos reparos de segurança. Além disso, o Acordo de Bangladesh também prevê um mecanismo de reclamação, que os trabalhadores podem usar para relatar anonimamente possíveis violações em sua fábrica ao Acordo de Bangladesh. Esse mecanismo de reclamação, conhecido como mecanismo de reclamações de saúde e segurança, é um mecanismo de reclamação integrado a um processo de investigação e programa de reparação.

¹⁴Consulte o Capítulo V do Acordo Internacional de Saúde e Segurança na Indústria Têxtil e de Vestuário (1º de setembro de 2021). Disponível em: <https://bangladesh.wpengine.com/wp-content/uploads/2021/08/1-September-International-Accord-on-Health-and-Safety-in-the-Textile-and-Garment-Industry-public-version.pdf>. As anuidades das empresas signatárias para junho de 2019-2020 estão disponíveis publicamente [aqui](#). A alocação de custos para cada empresa signatária é calculada com base na combinação de fatores como faturamento, número de fábricas abrangidas pelo Acordo e volume anual de produção.

¹⁵*Ibid* Artigos 30-31. As empresas signatárias podem usar estruturas de investimentos conjuntos, empréstimos, doadores ou apoio do governo, bem como oferecer incentivos comerciais ou pagar por reformas diretamente, visando apoiar financeiramente os fornecedores.

¹⁶ Para obter mais informações, consulte: <https://rspo.org/dispute-settlement-facility> e a Estrutura do Fundo Fiduciário disponível aqui: https://www.rspo.org/library/lib_files/preview/893.

devem prejudicar os processos existentes de diálogo no local de trabalho, mas sim atuar como um canal complementar para os trabalhadores resolverem suas reclamações.¹⁷

Em jurisdições com sistemas de relações trabalhistas maduros, os sindicatos podem desempenhar um papel central no encaminhamento de casos ao sistema. Os sindicatos também podem apoiar os trabalhadores no processo de reclamação e apoiar o processo de divulgação e educação necessário para comunicar socialmente o mecanismo de reclamação entre os trabalhadores. Onde existem sistemas maduros de relações trabalhistas entre sindicatos e empregadores, os seguintes elementos devem estar presentes¹⁸:

- Um código de conduta robusto e único que reflita todas as convenções fundamentais da OIT;
- Um acordo de reconhecimento sindical e um sistema de gestão que seja capaz de lidar com reclamações individuais, questões disciplinares e disputas coletivas; e
- Reconhecimento da primazia da relação laboral, na qual o empregador assume a responsabilidade pelos seus trabalhadores e na qual essa responsabilidade é fiscalizada por um sistema maduro de relações trabalhistas no nível do local de trabalho, envolvendo dirigentes e representantes sindicais.

Onde esses elementos existem, o envolvimento com os parceiros sindicais no desenvolvimento e operação de um mecanismo de reclamação é um elemento “obrigatório”. Por exemplo, na indústria de cana-de-açúcar da Nicarágua, as empresas já trabalham com sindicatos para monitorar o cumprimento das normas de saúde e segurança nas plantações. Comissões mistas, compostas por representantes sindicais e representantes dos empregadores, realizam conjuntamente atividades regulares de monitoramento. Esses processos e estruturas existentes podem ser aproveitados como um caminho de referência para reclamações. Também vale a pena notar que onde os Acordos-Quadro Globais¹⁹ existem, eles também podem estabelecer estruturas como comitês de monitoramento ou outras estruturas, por meio das quais as reclamações dos trabalhadores podem ser abordadas em níveis superiores.

Dica prática para organizações VSS que trabalham com OSCs

- Colaborar com OSCs afiliadas a sindicatos ou federações sindicais globais permitirá que as organizações VSS ampliem os esforços de engajamento das partes interessadas. Por exemplo, a Bonsucro trabalhou com a CNV Internationaal para coletar sugestões de sindicatos de todo o mundo sobre sua proposta de padrões. Um modelo colaborativo semelhante também pode ser implantado para permitir a cocriação de um mecanismo de reclamação, onde as partes interessadas externas, como trabalhadores, sindicatos e OSCs, tenham a oportunidade de se envolver significativamente e fornecer *feedback* sobre a concepção e a implementação do mecanismo, da base para cima.
- Para garantir a eficácia dessa parceria, a organização VSS também deve estar preparada para investir na parceria. No exemplo da Bonsucro fornecido acima, a Bonsucro traduz seus padrões em vários idiomas para torná-los acessíveis. Isso ajudou as partes interessadas, como a CNV Internationaal, a entrar em contato com os líderes sindicais para obter sua devolutiva.

No entanto, deve-se notar que, em certas jurisdições, o envolvimento apenas com os sindicatos pode não ser suficiente para garantir que todos os titulares de direitos possam acessar o mecanismo de reclamação.

¹⁷Veja o Princípio 29 do UNGP e comentários.

¹⁸Dr Aidan McQuade *Mecanismos de reclamação, remédios e sindicatos: um documento de discussão* (2017).

¹⁹Os Acordos-Quadro Globais são um instrumento negociado entre uma empresa multinacional e uma Federação Sindical Global com o objetivo de estabelecer um relacionamento contínuo entre as partes e garantir que a empresa respeite os mesmos padrões em todos os países onde opera. Hadwiger, F, OIT. *Acordos-quadro globais - Promovendo o trabalho decente nas cadeias de suprimentos globais, Documento de referência.* (2015)

Em alguns países, as leis locais podem atuar como uma barreira ao pleno respeito dos direitos sindicais e restringir a liberdade de associação. As leis sobre negociação coletiva também podem excluir certos grupos da representação sindical. Por exemplo, na Tailândia e na Malásia, os trabalhadores migrantes internacionais não podem fazer parte da administração sindical ou ocupar cargos executivos.²⁰ Os sindicatos por vezes não têm as capacidades em línguas estrangeiras para educar e organizar os trabalhadores migrantes estrangeiros. Trabalhadores agrícolas, trabalhadores sazonais e trabalhadores da economia informal também podem ficar à margem dos direitos garantidos para formar sindicatos ou negociar coletivamente. Além disso, a capacidade sindical de responder às necessidades de grupos vulneráveis também pode ser limitada por fatores sociais e culturais. Por exemplo, o sistema de castas no sul da Ásia pode limitar a capacidade de sindicatos de responder às necessidades dos trabalhadores discriminados.²¹ A capacidade dos sindicatos de organizar os trabalhadores em partes remotas de uma cadeia de suprimentos também pode ficar limitada onde a força de trabalho é difusa e desorganizada. Nos casos em que o empregador desrespeita as relações laborais, se envolve em negociações de má fé ou práticas de dismantelamento de sindicatos, os sindicatos também ficarão restritos na sua capacidade de agir como defensores dos trabalhadores.²² Isso é especialmente importante quando os trabalhadores vivem e trabalham nas propriedades da empresa e, portanto, as empresas podem facilmente descobrir e interferir nas tentativas de organização.²³

²⁰ Para obter mais informações sobre as restrições para trabalhadores migrantes em processos de negociação coletiva na Tailândia, consulte o Fórum Internacional de Direitos do Trabalho 'É hora de um mar de mudanças: Por que os direitos sindicais dos trabalhadores migrantes são necessários para evitar o trabalho forçado na indústria tailandesa de frutos do mar' (2020). Disponível em: https://laborrights.org/sites/default/files/publications/ILRF_TimeforaSeaChange.pdf. Veja também Iniciativa do Comércio Ético *Due Diligence de Direitos Humanos no Setor de Manufatura da Malásia* (2019). Disponível em: https://www.ethicaltrade.org/sites/default/files/shared_resources/ETI%20Malaysia%20HRDD.pdf.

²¹ Dr Aidan McQuade *Mecanismos de reclamação, remédios e sindicatos: um documento de discussão* (2017).

²² Veja por exemplo: <https://www.industrialunion.org/goodyear-sacks-52-union-members-in-indonesia-without-cause>

²³ Iniciativa de Comércio Ético *Due Diligence de Direitos Humanos no Setor de Manufatura da Malásia* (2019) . Disponível em: https://www.ethicaltrade.org/sites/default/files/shared_resources/ETI%20Malaysia%20HRDD.pdf .

Dessa forma, é importante notar que o valor e a contribuição dos sindicatos podem ser afetados pelo grau em que a liberdade de associação é permitida e respeitada. Nesses ambientes legais restritivos, o envolvimento com comitês de trabalhadores democraticamente eleitos, comitês de bem-estar ou outras formas símiles de representação de trabalhadores pode ser uma alternativa viável para promover o diálogo no local de trabalho. Entretanto, os atores do setor privado devem ter cuidado para não prejudicar o diálogo social genuíno. Onde os sindicatos não estão presentes ou inativos no local de trabalho, os atores do setor privado podem buscar orientação técnica de outros sindicatos da região ou país, como uma Confederação Sindical.

ESTUDO DE CASO: Fair Wear Foundation

A Fair Wear Foundation (**Fair Wear**) é uma organização multissetorial que trabalha para melhorar as condições de trabalho na indústria do vestuário. É uma organização sem fins lucrativos cujas atividades são financiadas por doadores e doações. A Fair Wear tem mais de 130 membros corporativos que se comprometeram a defender o Código de Práticas Trabalhistas da Fair Wear em suas fábricas fornecedoras. O trabalho da instituição concentra-se nos países onde ocorre a maior parte da produção dos membros da Fair Wear. Isso inclui Bangladesh, Bulgária, Índia, Indonésia, Macedônia do Norte, Mianmar, Romênia, Tunísia, Turquia e Vietnã. A Fair Wear opera com um procedimento de reclamações através do qual trabalhadores, sindicatos, organizações patronais, ONGs e outras partes interessadas podem apresentar reclamações sobre violações do Código de Práticas Trabalhistas nas fábricas fornecedoras.

Para garantir que o procedimento de reclamações da Fair Wear seja conhecido pelas partes interessadas nesses países prioritários, os membros da Fair Wear devem ajudar a distribuir materiais promocionais e treinamentos voltados para os trabalhadores, criados pela Fair Wear em suas fábricas fornecedoras. A Fair Wear também treina os encarregados de reclamações locais, que falam o idioma local, para receber reclamações e fornecer informações aos trabalhadores sobre o processo de reclamação. O responsável pela reclamação também fornece informações sobre outras opções locais para buscar soluções, por exemplo, por meio de vias judiciais do Estado. O conhecimento local especializado do responsável pelas reclamações também é importante para identificar quaisquer possíveis ações de retaliação que possam ser tomadas contra o reclamante e, quando necessário, para desenvolver um plano para lidar com retaliações.

A investigação em si é conduzida por um especialista local. Nos países onde a Fair Wear tem uma equipe local disponível, essa equipe realizará uma investigação. Quando a Fair Wear não tiver conhecimento atualizado e abrangente sobre consultores e partes interessadas relevantes, a marca membro será solicitada a propor uma equipe para realizar a investigação, envolvendo o sindicato local relevante ou a IndustriALL Global Union, sempre que possível. Se essa opção também for difícil, as ONGs trabalhistas relevantes serão consultadas. Os critérios para selecionar uma equipe ou organização incluem acessibilidade, capacidade de falar o(s) idioma(s) local(is) e inglês, conhecimento e experiência em normas trabalhistas e leis locais, entendimento da atuação da Fair Wear e independência.

O envolvimento dos sindicatos é um componente chave do mecanismo de reclamação da Fair Wear. Quando um problema afeta mais de um trabalhador, a Fair Wear consultará o reclamante e notificará o sindicato (se presente e funcional) ou os representantes dos trabalhadores. Quando o reclamante consentir, a Fair Wear consultará os sindicatos e associações empresariais relevantes no desenvolvimento de um plano de reparação. A Fair Wear também observa em seu Procedimento de Reclamação que o seu sistema de reclamações não se destina a substituir ou minar os mecanismos funcionais existentes (incluindo sistemas de nível de fábrica para reparação) e o papel dos sindicatos. Em vez disso, o sistema é projetado para fortalecer os sindicatos para criar um ambiente propício para o diálogo social construtivo. A decisão de um trabalhador ou sindicato de usar o sistema Fair Wear é percebida como um sinal claro de que os mecanismos internos de reclamação da fábrica não estão funcionando adequadamente.

Apêndice 1: Outros recursos

Consulte abaixo mais recursos e orientações de boas práticas sobre o desenvolvimento e operação de mecanismos de reclamação e sobre parcerias com terceiros.

Desenvolvimento e implementação de mecanismos de reclamação

- Iniciativa de Responsabilidade Social Corporativa da Harvard Kennedy School, Mecanismos de Reclamação Compatíveis com Direitos - Uma Ferramenta de Orientação para Empresas e suas Partes Interessadas (2008). Disponível em: https://www.globalcompact.de/migrated_files/wAssets/docs/Menschenrechte/Ocai/workingpaper_41_right-s-compatible_grievance_mechanisms_may2008fnl.pdf.
- Organização Internacional para as Migrações (OIM). Diretrizes Operacionais para Empresas sobre Reparação de Reclamações de Trabalhadores Migrantes (2021). Disponível em: <https://publications.iom.int/books/operational-guidelines-businesses-remediation-migrant-worker-grievances#:~:text=The%20Operational%20Guidelines%20for%20Businesses,concerns%20of%20migrant%20workers%20in>
- Relatório do ACNUDH, Projeto de Responsabilização e Reparação III (2020). Disponível em <https://www.ohchr.org/en/business/ohchr-accountability-and-remedy-project-iii-enhancing-effectiveness-non-state-based-grievance#documents> Veja em particular: Relatório III do Projeto de Responsabilização e Reparação (ARP) https://www.ohchr.org/EN/Issues/Business/Pages/ARP_III.aspx#documents
- Mudanças, reparação, mecanismos de reclamação e a responsabilidade corporativa de respeitar os direitos humanos. Relatório de workshop de mudanças no. 5. Disponível em: http://shiftproject.org/wp-content/uploads/2014/05/Shift_remediationUNGPs_2014.pdf.
- Iniciativa de Comércio Ético, Acesso à Reparação: Orientação prática para empresas. Disponível em www.ethicaltrade.org/sites/default/files/shared_resources/Access%20to%20remedy_0.pdf.
- Comissão Internacional de Juristas, Mecanismos efetivos de reclamação de nível operacional (2019). Disponível em www.icj.org/wp-content/uploads/2019/11/Universal-Grievance-Mechanisms-Publications-Reports-Thematic-reports-2019-ENG.pdf.

Mecanismos de reclamação - estudos de caso

- CSR Europa, *Avaliando a Eficácia dos Mecanismos de Reclamação Empresariais* (2013). Disponível em: <https://static1.squarespace.com/static/5df776f6866c14507f2df68a/t/5e666810b7c6ef5fcd9bf296/1583769622168/MOC-A+Report.pdf>
- Conselho de Direitos Humanos, *Princípios-piloto para mecanismos eficazes de reclamação de empresas/partes interessadas: Um relatório de lições aprendidas*. Relatório do Representante Especial do Secretário-Geral sobre a Questão dos Direitos Humanos e Corporações Transnacionais e Outras Empresas, John Ruggie (A/HRC/17/31/Add.1). Disponível em <https://undocs.org/en/A/HRC/17/31/Add.1>. Também publicado como Caroline Rees. *Princípios-piloto para mecanismos eficazes de reclamação envolvendo empresas – partes interessadas: Um relatório de lições aprendidas*. Iniciativa de Responsabilidade Social Corporativa da Harvard Kennedy School (2011). Disponível em <https://media.business-humanrights.org/media/documents/files/media/documents/ruggie/grievance-mechanism-pilots-report-harvard-csri-jun-2011.pdf>
- Ergon Associates, *Manual de Mecanismos de Reclamação Eficazes* (2021). Disponível em: <https://english.rvo.nl/sites/default/files/2022/02/Handbook%20Effective%20Grievance%20Mechanisms%20-%20Fund%20for%20Responsible%20Business%20FVO.pdf>
- Global Compact Network Australia, *Mecanismos Eficazes de Reclamação sobre Escravidão Moderna* (2021). Disponível em: https://unglobalcompact.org.au/wp-content/uploads/2021/03/4261-UNGC-Grievance-Mechanisms-GUIDANCE-DOC_28pp-9-FA.pdf
- Fair Labor Association, *estudo de mapeamento sobre trabalhadores agrícolas sazonais e mecanismos de feedback e reclamações dos trabalhadores no setor agrícola* (2018). Disponível em: https://www.fairlabor.org/sites/default/files/documents/reports/grievance_mechanism_mapping_study_report_final.pdf
- Conselho de Padrões da Migrant Justice e Milk with Dignity. *Primeiro Relatório Bienal da Milk with Dignity: 2018-2019* (2020). Disponível em: <https://milkwithdignity.org/sites/default/files/2020MDReport.pdf>

Trabalhando com terceiros

- O Guia de Parceria dos ODSs. Disponível em: https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/26627SDG_Partnership_Guidebook_0.95_web.pdf
- Iniciativa de Comércio Ético, liderança de ONGs em mecanismos de reclamação e acesso a reparação nas cadeias de suprimentos globais (2018). Disponível em www.ethicaltrade.org/sites/default/files/shared_resources/ngo_leadership_in_gms_and_remedy_paper._eti_revised_feb_2018.pdf.

Apêndice 2: Considerações específicas por tipo de parceiro

Considerações adicionais e específicas podem ser aplicadas a tipos específicos de parceiros, incluindo fornecedores de tecnologia, OBCs e organizações de base, sindicatos e organizações religiosas.

... *Provedores de tecnologia*

- A organização é bem versada nos UNGP e nos critérios de eficácia do mecanismo de reclamação.
- A organização está comprometida com [os princípios The Worker Engagement Supported by Technology \(Engajamento de trabalhadores apoiado pela Tecnologia\) \(WEST\)](#) ou demonstra uma sólida compreensão da importância de desenvolver soluções de tecnologia que usem design inclusivo e centrado no trabalhador e que envolvam os trabalhadores em sua implementação.
- A solução de tecnologia oferecida pode oferecer adaptações relacionadas a gênero ou deficiência, traumas ou outros fatores, para grupos vulneráveis ou marginalizados, e está disponível nos idiomas compreendidos pelos grupos afetados.
- A solução de tecnologia oferecida pode incluir medidas para proteger os detentores de direitos e outras partes interessadas do risco de retaliação e preservar seu anonimato.
- A organização demonstra uma compreensão diferenciada de como as necessidades de tecnologia podem diferir devido a fatores econômicos, estruturais, culturais ou outros fatores específicos da(s) jurisdição(ões) onde o mecanismo de reclamação será implementado.
- A organização tem experiência anterior no envolvimento de titulares de direitos e partes interessadas relevantes (trabalhadores, comunidades afetadas, OSCs) na(s) jurisdição(ões) onde o mecanismo de reclamação será implementado, incluindo, quando aplicável, a utilização das ferramentas/plataformas digitais preferidas pelos titulares de direitos nos processos de coleta de dados (por exemplo, mídia social ou aplicativos de mensagens que são populares na(s) jurisdição(ões) local(is)).
- A solução de tecnologia oferecida está em conformidade com as leis relacionadas à privacidade e proteção de dados, e os riscos de segurança cibernética são abordados de forma eficaz.
- A organização tem acesso a especialistas internos ou externos que estão disponíveis no local ou no(s) fuso(s) horário(s) apropriado(s) para apoiar a implantação da plataforma de tecnologia e solucionar quaisquer problemas técnicos à medida que surgem.

... *Organizações religiosas:*

- Certas organizações religiosas podem condicionar o acesso a ajuda e apoio apenas a beneficiários que concordem em tornar-se seguidores da fé. Essas políticas podem entrar em conflito com os princípios dos critérios de eficácia do UNGP, que determina que os mecanismos de reclamação devem ser acessíveis, equitativos e compatíveis com os direitos. Portanto, deve-se tomar cuidado para garantir que essas organizações tenham processos implementados que garantam a solicitação do consentimento totalmente informado aos beneficiários.

Apêndice 3: Redes e Bancos de Dados

As seguintes redes e bases de dados podem ser úteis para mapear potenciais parceiros da sociedade civil.

Redes internacionais

- **A Organização Internacional do Trabalho (OIT):** A OIT trabalha com organizações não governamentais, incluindo ONGs internacionais e sindicatos, para promover o trabalho decente. A OIT tem profundo conhecimento em trabalhar com a sociedade civil, governo e setor privado na promoção dos direitos humanos. O escritório nacional ou regional pertinente da OIT pode ajudar sua organização a estabelecer conexões com potenciais parceiros da sociedade civil. Para mais informações: <https://www.ilo.org/pardev/partnerships/civil-society/lang--en/index.htm>.
- **O Programa CREST da Organização Internacional para as Migrações (IOM):** O CREST da IOM é uma iniciativa desenvolvida pela Organização para apoiar as empresas na defesa dos direitos humanos e trabalhistas dos trabalhadores migrantes em todo o mundo. O Programa CREST da IOM tem experiência significativa em trabalhar com o setor privado, OSCs e governos em questões de negócios e direitos humanos, e o projeto local ou regional relevante do CREST pode apoiar sua organização. Para mais informações: <https://crest.iom.int/>.
- **As redes do Pacto Global das Nações Unidas:** O Pacto Global da ONU é a maior iniciativa de sustentabilidade corporativa do mundo, que reúne empresas e outras organizações que atuam para alcançar os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. A base de dados das organizações da rede do Pacto Global da ONU, que inclui ONGs locais e internacionais, está disponível neste [link](#).
- **A Rede de Empoderamento Jurídico Namati:** Esta é uma rede de defensores da justiça para os grupos de base, que inclui profissionais paralegais e advogados comunitários, atividades de direitos humanos, defensores, educadores, pesquisadores e outros grupos que apoiam comunidades e indivíduos no exercício de seus direitos. A lista de organizações membros está disponível [aqui](#).
- **Federação Internacional de Direitos Humanos (FIDH):** A FIDH é uma federação internacional de ONGs que trabalham em questões de direitos humanos, abrangendo direitos civis, políticos, econômicos, sociais e culturais. Consulte o site da FIDH para obter mais informações sobre a rede de organizações membros em cada região: <https://www.fidh.org/en/about-us/What-is-FIDH/>
- **Mapa da escravidão moderna:** Um mapa interativo de ONGs, fundos, empresas/empresas sociais e iniciativas que trabalham com o setor privado para combater o tráfico de pessoas, com opção de filtrar organizações por tipo, assunto, setor, serviços prestados ou geografia: <https://www.modernslaverymap.org/>

Redes regionais

- **Rede de Migração da Região Ásia Pacífico - Migration AP da OIT:** A OIT mantém uma rede de organizações que trabalham na área de migração na região Ásia-Pacífico, que pode ser encontrada aqui: <https://apmigration.ilo.org/network/organizations>
- **Fórum de Migrantes na Ásia:** O MFA é uma rede regional de ONGs, associações e sindicatos de trabalhadores migrantes e de defensores atuantes na Ásia que trabalham para proteger e promover os direitos e o bem-estar dos trabalhadores migrantes. O MFA atua como facilitador e ponto focal de comunicação e coordenação para suas organizações membros e defensores. Para mais informações: <https://mfasia.org/>
- **Centro Regional de Empresas e Empreendimentos Responsáveis (CREER):** O CREER é um centro regional para aprendizado sul-sul e intercâmbio de conhecimento sobre empresas e questões de direitos humanos. O CREER envolve governos, empresas, sindicatos e sociedade civil baseados na América Latina em uma iniciativa multissetorial para fortalecer os esforços governamentais e empresariais para proteger, promover e respeitar os direitos humanos. Para obter mais informações: <https://www.creer-ihrb.org/>
- **Fórum das Organizações da Sociedade Civil da África Oriental (EACSO):** O EACSO é uma organização guarda-chuva de ONGs e OSCs na África Oriental. Eles também têm afiliações mais amplas com outras redes na África, incluindo o Conselho de ONGs de Cooperação para o Desenvolvimento da África Austral, a Plataforma Africana de OSCs para Parcerias de Princípios e o Fórum de Organizações da Sociedade Civil da África Ocidental. Para obter mais informações: <https://eacsof.net/>

Apêndice 4: Estabelecimento e implementação de uma parceria eficaz

Projetando o escopo preliminar da parceria

Comece identificando a **necessidade, oportunidade ou problema** que pode ser resolvido pela parceria e considere o que poderia ser alcançado com os parceiros certos reunidos ao redor da mesa. Em vez de adotar uma atitude de “o que a empresa pode tirar disso”, considere “o que a parceria poderia fazer em conjunto para melhorar a eficácia do mecanismo de reclamação”.

As parcerias criam valor ao reunir uma diversidade de recursos e perspectivas, no entanto, os diferentes papéis e interesses de cada parte também podem criar conflito ou dificultar a consecução dos objetivos da parceria se estes não forem cuidadosamente considerados e abordados desde o princípio. Sempre que os atores do setor privado buscarem se engajar com a sociedade civil, os papéis e interesses de cada parceiro precisam estar alinhados. Em particular, considere o ecossistema no qual o setor privado e a sociedade civil estão trabalhando juntos e os benefícios/valor criados para cada parceiro individual através da parceria.²⁴ Nesse contexto, há duas perguntas-chave a serem feitas:²⁵

1. **A Vantagem Colaborativa:** Como é que, trabalhando juntos, seremos capazes de realizar consideravelmente mais?
2. **O Delta da Parceria:** Que impacto adicional específico poderemos alcançar?

A Tabela 2 abaixo apresenta as funções e recursos complementares potenciais das empresas e da sociedade civil que podem ser considerados na formulação do valor da parceria potencial.

Tabela 2 – Papéis Complementares em Potencial das Empresas e da Sociedade Civil

	Sociedade Civil (OSCs, OBCs, ONGs)	Empresas
Funções e interesses em potencial	<ul style="list-style-type: none">• Fornecer apoio e serviços para aqueles que precisam e aqueles que são excluídos da sociedade, especialmente grupos desprivilegiados, marginalizados ou vulneráveis.• Garantir a representação adequada e defender os direitos dos grupos desprivilegiados, marginalizados ou vulneráveis.• Promover direitos, equidade e desenvolvimento socioambiental.	<ul style="list-style-type: none">• Obter lucro financeiro para acionistas, proprietários ou investidores.• Produzir e distribuir bens e serviços para satisfazer as necessidades e a demanda do público.• Reduzir riscos legais, financeiros e de reputação que possam surgir de potenciais violações de direitos ou não conformidade com a devida diligência de direitos humanos, escravidão moderna e/ou políticas ESG, e cumprir as responsabilidades empresariais e de direitos humanos.
Recursos trazidos para a mesa	<ul style="list-style-type: none">• Legitimidade, influência e capital social junto aos titulares de direitos e partes interessadas afetadas.• Acesso ao conhecimento técnico das comunidades afetadas e experiência e capacidades na base.• Conhecimento profundo, alcance e acesso aos detentores de direitos e partes interessadas e comunidades afetadas.	<ul style="list-style-type: none">• Recursos financeiros e acesso a conhecimentos técnicos (por exemplo, marketing e treinamento) e empresariais.• Uma mentalidade baseada no mercado, orientada para 'soluções' e focada em resultados.• Grandes empresas multinacionais e nacionais podem ter poder de marca e influência significativos.

Estruturação e implementação de uma parceria

²⁴Guia de Parceria dos ODSs, Página 34.

²⁵ *Ibid.* Esse quadro foi desenvolvido pela The Partnering Initiative e pela World Vision.

Após o processo de seleção e avaliação da parceria, os potenciais parceiros podem começar a construir o escopo da parceria. Esse deve ser um exercício iterativo, onde ambas as partes concordam coletivamente sobre o propósito comum e a visão para a colaboração e alinham seus interesses e objetivos. Depois que a visão geral é amplamente acordada, as partes podem ter uma abordagem mais específica e detalhada, definindo os papéis e responsabilidades de cada parte e os recursos que cada parte trará à mesa. Cada parceria terá uma estrutura única que deve ser adequada à sua finalidade. A implementação das seguintes estruturas ajudará a parceria a permanecer no caminho certo:

- **Governança, gestão e estruturas operacionais** – acordar como a parceria será gerida, os órgãos ou indivíduos que irão supervisionar o seu funcionamento e que terão a capacidade de tomada de decisão, bem como os papéis e responsabilidades das equipes ou indivíduos responsáveis pelas tarefas cotidianas. Um mecanismo de revisão e monitoramento também deve ser estabelecido. Um mecanismo de monitoramento também deve ser incorporado à estrutura da parceria, pois a revisão e o monitoramento contínuos serão importantes para garantir que a parceria seja eficaz e para identificar proativamente quaisquer problemas que possam prejudicar sua eficácia. As parcerias são impulsionadas pelo relacionamento complexo e dinâmico entre os parceiros, e as circunstâncias podem mudar e exigir que o escopo da parceria mude. No contexto das OSCs, isso pode incluir a adaptação para rotatividade de pessoal, gerenciamento de capacidade e garantia de transparência na comunicação. Assim, é importante monitorar a implementação da parceria e dar *feedback* sobre qualquer aprendizado para melhorar sua eficácia.
- **Teoria da mudança e indicadores de sucesso** – estabelecer a lógica para a criação de impacto por meio das atividades da parceria e chegar a um acordo sobre indicadores-chave de desempenho claros para medir o progresso em direção a esse impacto. Os resultados e as principais atividades da parceria também devem ser acordados. Isso pode evoluir ao longo do tempo com base nos resultados da revisão e monitoramento da parceria.
- **Financiamento e recursos** – garantir que as necessidades de financiamento mínimo estejam claras e as fontes de fundos sejam garantidas, e que ambas as partes entendam com quais recursos devem contribuir para a parceria.

Dependendo do contexto da parceria, pode ser útil ter os seguintes documentos ou políticas-chave em vigor:

Caixa de ferramentas: Principais documentos e políticas

- **Um Memorando de Entendimento/Carta de Intenções/Acordo-Quadro**, que expressa a visão abrangente e os objetivos da parceria, sendo que muitas vezes não se trata de um documento juridicamente vinculativo. Este documento também pode definir os compromissos e expectativas de cada parte.
- **Um Acordo de Confidencialidade**, que estabelece o acordo das partes sobre informações confidenciais e sensíveis eventualmente obtidas por meio da parceria, estipulando que, no geral, não devem ser divulgadas a terceiros ou ao público.
- **Acordos contratuais**, que são juridicamente vinculativos, como acordos de financiamento ou acordos de prestação de serviços.
- **Termos de Referência**, para órgãos multissetoriais, sendo um documento que define as funções e responsabilidades do órgão.
- **Um plano de trabalho**, que incorpora atividades planejadas e indicadores-chave de desempenho. Esse documento deve ser “vivo”, indicando que evolui com base nos resultados das atividades de revisão e monitoramento realizadas.
- **Política de confidencialidade e proteção de dados**, que é uma política que se compromete a manter a confidencialidade e o anonimato dos titulares de direitos durante todo o processo e que fornece orientações sobre como armazenar com segurança dados e informações relacionadas à parceria e à operação do mecanismo de reclamação.
- **Política de conflito de interesses**, que é uma política que estabelece princípios que se aplicam quando o parceiro se depara com interesses concorrentes que podem gerar conflitos com os objetivos da parceria, fornecendo procedimentos para resolver esses conflitos.

Garantia de resultados sustentáveis da parceria

Uma vez que os mecanismos de reclamação são normalmente operados por um período indefinido, é importante considerar a sustentabilidade dos resultados da parceria. Quando a parceria chega ao fim, um plano deve ser desenvolvido para garantir que a eficácia do mecanismo de reclamação seja sustentada. Isso pode incluir:

- Realizar internamente as atividades da parceria;
- Estabelecer uma entidade separada para conduzir as atividades da parceria;
- Para programas de educação e campanhas de conscientização, um programa de treinamento de instrutores pode ser realizado para treinar trabalhadores sobre como conduzir sessões de educação entre pares.