

**Relatório do Representante Especial do Secretário-geral sobre a
Questão dos Direitos Humanos, Corporações Transnacionais e outras
Empresas**

John Ruggie

**Princípios de Direitos Humanos e Negócios: Implementação da
Estrutura das Nações Unidas "Proteger, Respeitar e Reparar"**

Sumário

Este é o relatório final do Representante Especial. Ele resume seu trabalho de 2005-2011 e apresenta Princípios Orientadores sobre "Direitos Humanos e Negócios: Implementação das Nações Unidas e da Estrutura 'Proteger, Respeitar e Reparar'" para consideração do Conselho de Direitos Humanos.

INTRODUÇÃO AOS PRINCÍPIOS NORTEADORES

1. Nos anos 90, a controvérsia existente entre a área de negócios e os direitos humanos inseriu-se, permanentemente, no programa de política global ao refletir a dramática expansão mundial do setor privado da época, unindo o crescimento correspondente à atividade transnacional econômica. Esses progressos intensificaram a consciência social do impacto presente na relação negócios X direitos humanos atraindo, também, a atenção da Organização das Nações Unidas.
2. Uma das primeiras iniciativas da Organização das Nações Unidas, referente à questão, foi conhecida como “Normas em Corporações Transnacionais e Outras Empresas de Negócio” elaborada por uma equipe de subsidiários peritos naquilo que se consistia, então, na Comissão dos Direitos Humanos. Essencialmente, se procurou impor às companhias, diretamente sob lei internacional, o mesmo alcance das funções acerca dos direitos humanos, aceitas pelo Estado sob tratados que ele mesmo ratificou: “Promover, assegurar-se o cumprimento, respeitar, garantir o respeito e a proteção dos Direitos Humanos”.
3. Essa proposta desencadeou um debate divisor entre a comunidade da área de negócios e os grupos defensores dos direitos humanos ao pedir uma pequena contribuição de Governos. A Comissão, por sua vez, declinou em agir nessa parte da proposta. Em vez disso, em 2005, estabeleceu um mandato direcionado ao Representante Especial do Secretário Geral, “relacionado ao assunto dos direitos humanos, das corporações internacionais e de outras empresas de negócios” ao empreender um novo processo, e solicitou que o Secretário Geral nomeasse um proprietário de mandato. Este, a seguir, seria o relatório final do Representante Especial.
4. O trabalho do Representante desenvolveu-se em três fases. Refletir as origens do mandato em controvérsia era uma delas, sua duração inicial era de apenas dois anos, pretendendo-se, principalmente, “identificar e esclarecer” padrões e práticas. Em 2005, pouco se levou em conta acerca de conhecimento compartilhado através dos diferentes grupos de interessados nos negócios e no domínio dos direitos humanos. Assim, o Representante iniciou um extenso programa de pesquisa sistemática que continua até hoje. Milhares de páginas e de documentos encontram-se disponíveis no site (<http://www.business-humanrights.org/Home>): padrões de supostos abusos dos direitos humanos por empresas; desenvolvimento padronizado de leis de direitos humanos internacionais e de leis criminais internacionais; emersão de práticas pelo Estado e através de companhias; comentários da ONU (Organização das Nações Unidas) sobre obrigações do Estado relativas ao abuso dos direitos humanos no mundo dos negócios; impacto de acordos de investimento, de leis corporativas e de regulamentação de ambos Estados e políticas de direitos humanos e empresariais e; assuntos relacionados. Essa pesquisa tem sido ativamente disseminada, inclusive, ao próprio Conselho. Através dela forneceu-se uma base factual, mais ampla e sólida, para o andamento dos negócios e para o discurso dos direitos humanos, o que se reflete, afinal, nos Princípios Norteadores anexados a este relatório.
5. Em 2007, o Conselho renovou o mandato do Representante para um ano adicional, convidando-o a submeter-se a recomendações. Isso marcou a segunda fase desse mandato. O Representante pôde observar que havia muitas iniciativas, tanto públicas como privadas, referentes aos direitos humanos e à área de negócios, mas nenhuma delas tinha o suficiente para realmente causar algum efeito; existiam como fragmentos separados sem se acrescentar a um sistema coerente ou complementar. Um dos motivos para isso seria a falta de um foco autoritário concernente ao lugar em que as ações e as expectativas poderiam convergir. Em junho de 2008, portanto, o

Representante Especial fez apenas uma recomendação: que o Conselho apoiasse “Proteger, Respeitar e Reparar”, uma estrutura desenvolvida após três anos de pesquisas e de consultas. O Conselho acatou o pedido unanimemente, acolhendo a estrutura em sua resolução 8/7 e provendo, assim, o foco autoritário que havia perdido.

6. Essa estrutura se mantém sobre três pilares. O primeiro deles é o dever do Estado de proteger os abusos contra os direitos humanos por parte de terceiros, inclusive, da área de negócios, por políticas apropriadas, regulamento e adjudicação. O segundo é a responsabilidade corporativa de respeito aos direitos humanos, ou seja, empresas na área de negócios devem agir com *due diligence* para evitar infringir os direitos alheios e combater os impactos adversos envolvidos. O terceiro pilar seria a necessidade de um maior acesso efetivo para remediar problemas, tanto na área judicial quanto na área não judicial. Cada pilar é um componente essencial em um sistema inter-relacionado e dinâmico de medidas preventivas e de recuperação: o dever do Estado é de proteger, já que é parte fulcral do regime internacional de direitos humanos; há, ainda, a responsabilidade corporativa de se respeitar, pois diz respeito à expectativa básica que a sociedade tem dos negócios nas relações dos direitos humanos e; o acesso à atenuação, necessário pois os esforços conjuntos não podem prevenir todo o tipo de abuso.
7. Além do Conselho dos Direitos Humanos, o sistema tem sido endossado e empregado por Governos individuais, empresas de negócio e associações, sociedades civis, organizações dos trabalhadores, instituições de direitos humanos nacionais e investidores. Ainda, tem sido concebido tanto pelas instituições multilaterais como pela Organização Internacional para Padronização e as iniciativas nos negócios e nos domínios dos direitos humanos. Entretanto, outras organizações têm evocado, intensamente, esses procedimentos especiais.
8. À parte da utilidade intrínseca do sistema, um grande número de consultas de caráter inclusivo e interessado convocadas por e para o mandato, sem dúvida contribuíram para que a recepção fosse positivamente difundida. De fato, em janeiro de 2011, o mandato tinha tido 47 consultas internacionais, espalhadas por todos os continentes, e o Representante Especial e a sua equipe tinham visitado sites acerca de operações relativas à área de negócios, em mais de 20 países.
9. Na resolução 8/7, aceitando a estrutura “Proteger, Respeitar e Reparar”, o Conselho também estendeu o mandato do Representante Especial até o mês de junho de 2011, pedindo para que “operacionalizasse” a estrutura e fornecesse as recomendações práticas e concretas para a sua implementação. Essa seria, assim, a terceira fase do mandato. Durante um diálogo interativo na seção do Conselho, em junho de 2010, delegações concordaram que essas recomendações deveriam seguir os “Princípios Norteadores” anexos a este relatório.
10. O Conselho pediu ao Representante Especial, quanto a desenvolver os Princípios Norteadores, para que prosseguisse na mesma pesquisa-base e na mesma maneira consultiva com que se havia caracterizado o mandato desde o começo. Assim, os Princípios Norteadores foram elaborados a partir de discussões extensas com grupos interessados, inclusive Governos, empresas, associações, indivíduos e comunidades diretamente afetadas pelas atividades de empresas em várias partes do mundo alcançadas pelos preceitos dos Princípios Norteadores.
11. Alguns desses princípios foram testados com êxito. Por exemplo, a eficácia detalhada dos critérios para mecanismos não judiciais de queixa, envolvendo empresas na área de negócios e comunidades em que esses mecanismos operam, foram testados em cinco setores diferentes, cada um em um determinado país. A exequibilidade dos Princípios Norteadores das provisões diligentes dos direitos humanos foi testada, internamente, por mais de 10 companhias, tornando-se assunto de discussões detalhadas com profissionais competentes de mais de 20 países com experiência em mais de 40 jurisdições. Os Princípios Norteadores direcionados aos Governos devem ajudar as companhias a evitar cair na graça dos abusos dos direitos humanos, muito

comuns ao ocorrerem em áreas afetadas pelos conflitos extraoficiais, e em *workshops* com oficiais de seção transversal dos Estados que tiveram experiência prática ao lidar com tais desafios. Em resumo, os Princípios Norteadores apontam, não somente para fornecer orientação prática, mas para oferecer orientação através da prática real.

12. Além do mais, o texto dos Princípios Norteadores esteve sujeito a consultas extensas. Em outubro de 2010, um projeto anotado foi discutido separadamente em sessões de um dia inteiro com delegações do Conselho de Direitos Humanos, empresas de negócios e associações e grupos civis de sociedade. O mesmo documento foi apresentado, ainda, na reunião anual do comitê internacional por coordenar as Instituições de Direitos Humanos Nacionais. Levando-se em conta os diversos pontos de vista expressados, foi introduzido um rascunho completo acerca dos Princípios Norteadores e Comentários, enviado para todos os membros do Estado no dia 22 de novembro de 2010, e colocado on-line em domínio público até 31 de janeiro de 2011. A consulta atraiu cerca de 3.576 visitantes provindos de 120 países e territórios. 100 submissões, aproximadamente, foram enviadas diretamente ao Representante, inclusive por Governos. Além do mais, o rascunho desses Princípios Norteadores foram discutidos em uma reunião de especialistas multi-interessados, e, então, em uma sessão com o Conselho das delegações, ambos realizados em janeiro de 2011. O texto final, a seguir, é o produto desse processo extenso e inclusivo.
13. O que os Princípios Norteadores fazem? Como devem ser lidos? O endosso do Conselho, por si só, não seria capaz de trazer o desafio da área de negócios e dos direitos humanos ao fim, mas marcaria o começo desse fim, estabelecendo uma plataforma global comum para ação, no qual o progresso cumulativo poderá ser construído, passo a passo, sem executar qualquer outro desenvolvimento promissor em longo prazo.
14. Os Princípios Norteadores de contribuição normativa não se encontram na criação da lei internacional de obrigações, mas na elaboração das implicações de padrões existentes e práticas para Estados e negócios; integrando-os em um só, logicamente, um coerente e um abrangente modelo, e identificando quando o regime atual é falho e como deve ser melhorado. Cada Princípio é acompanhado de um determinado comentário, que, mais adiante, esclarece o seu significado e as suas implicações.
15. Ao mesmo tempo, não se pretende que os Princípios Norteadores sejam um kit de ferramentas, simplesmente a ser retirado da prateleira e utilizado. Por outro lado, os Princípios que costumam ser universalmente aplicáveis refletem, através dos meios pelos quais são compreendidos, o fato de vivermos em um mundo composto por 192 Estados-membros das Nações Unidas, 80.000 empresas transnacionais, 10 vezes o tamanho de firmas subsidiárias e incontáveis firmas nacionais, geralmente de pequeno ou médio porte. Para que a implementação seja viável, portanto, um só tamanho não serve para todo mundo.
16. O Representante Especial é honrado ao submeter os princípios ao Conselho dos Direitos Humanos. Assim, ele agradece às contribuições extraordinárias recebidas pelas centenas de indivíduos, grupos e instituições ao redor do mundo que representam diferentes segmentos da sociedade e da indústria, que dispuseram de seu tempo, compartilharam livremente de suas experiências, debateram vigorosamente por novas opções e contribuíram para constituir um novo tipo de movimento global a favor de um mandato bem-sucedido: aplicando e praticando os Princípios Norteadores, universalmente, na prevenção eficaz e na atenuação dos abusos relativos aos direitos humanos.

ANEXO

Princípios Norteadores na Área de Negócios e dos Direitos Humanos: implementando a estrutura das Nações Unidas, “Proteger, Respeitar e Reparar”

Princípios Gerais

Esses Princípios Norteadores são reconhecidos através de:

- (a) Obrigações existentes no Estado que demandam o respeito, a proteção e o cumprimento dos direitos humanos e das liberdades fundamentais;
- (b) O papel de empresas de negócio como órgãos da sociedade especializados na atuação de funções especiais exigiu que se cumprissem e que se respeitassem os direitos humanos e todas as leis aplicadas;
- (c) A necessidade de se ter os direitos e as obrigações adequadamente realizados e compensados de forma eficaz se negados.

Esses princípios aplicam-se a todos os estados e a todas as empresas, sejam elas transnacionais ou não, independentemente de seu tamanho, setor, localização, propriedade ou estrutura. Os princípios devem ser entendidos como um todo coerente e devem ser lidos, individualmente e coletivamente, com o intuito de melhorar seus padrões e suas práticas referentes aos negócios e aos direitos humanos a fim de obter resultados tangíveis para indivíduos e comunidades afetadas, assim, também, contribuindo para uma globalização socialmente sustentável.

Nenhum desses Princípios Norteadores deve ser lido como a criação de novas leis internacionais de obrigação, nem como algo que limite ou que subverta quaisquer obrigações legais que o Estado possa ter estabelecido, submetendo-se sob a lei internacional relativa aos direitos humanos. Eles devem ser implementados de forma não discriminatória, com particular atenção aos direitos, às necessidades e aos desafios enfrentados por indivíduos, grupos e populações que possam estar correndo o risco de tornarem-se muitos vulneráveis ou marginalizados, levando-se em conta os diferentes riscos que podem ser enfrentados por homens e mulheres.

I. O dever do Estado em proteger os Direitos Humanos

A. Princípios Fundamentais

- 1. Os estados devem se proteger do abuso contra os direitos humanos no seu território e / ou jurisdição por terceiros, incluindo as empresas. Tal atitude implica a tomada de medidas adequadas para se prevenir, investigar, punir e corrigir tais abusos através de políticas eficazes de legislação, regulamentos e adjudicação.**

Comentário

A legislação internacional dos Direitos Humanos exige que o Estado respeite, proteja e cumpra com os direitos dos indivíduos dentro de seu território e/ou jurisdição. Isso inclui a proteção contra os abusos dos direitos humanos por terceiros, inclusive, por empresas de negócio.

O dever do Estado de proteger é um padrão de conduta. Por essa razão, os Estados não são, em si, responsáveis pelo abuso dos direitos humanos por agentes privados. Entretanto, eles podem violar a Legislação Internacional dos Direitos Humanos quando tal abuso for atribuído a eles ou quando

falharem em tomar as medidas adequadas para prevenir, investigar, punir e retificar abusos dos agentes privados. Enquanto os Estados, geralmente, têm discricção em decidir sobre esses passos, deve se considerar o pleno alcance de medidas permissíveis preventivas e de medidas corretivas, incluindo-se políticas, legislação, regulamentos e adjudicação. Os Estados também têm o dever de proteger e de promover o Estado de direito, inclusive, tomando medidas para assegurar a igualdade perante a lei, a imparcialidade em sua aplicação, e provendo a devida responsabilidade, segurança jurídica, processual e transparência jurídica.

Este capítulo se foca em medidas preventivas enquanto o Capítulo III resume-se a medidas corretivas.

2. Os Estados devem estabelecer a expectativa de que todas as empresas de negócios domiciliadas em seu território e/ou jurisdição respeitem os direitos humanos durante suas operações.

Comentário

Atualmente, não se exige que os Estados regulem as atividades extraterritoriais de negócios domiciliados em seu território e jurisdição sob a Lei Internacional de Direitos Humanos. Tampouco são proibidos de fazê-lo, desde que essa seja uma base jurisdicional reconhecida. Dentro desses parâmetros, algumas organizações dos direitos humanos recomendam que os Estados de origem tomem medidas para prevenir o abuso no exterior por empresas de negócios dentro da própria jurisdição.

Há fortes razões políticas para que o Estado estabeleça, claramente, a expectativa de que os negócios respeitem os direitos humanos no exterior, especialmente onde o próprio Estado está envolvido ou apoia tais negócios. As razões incluem: assegurar-se da previsibilidade para empresas de negócios fornecendo mensagens coerentes e consistentes e preservando-se a própria reputação do Estado.

Esses adotaram uma série de abordagens nesse sentido. Algumas delas são medidas domésticas com implicações extraterritoriais. Os exemplos incluem requisitos nas matrizes para reportar as operações globais de toda a empresa; instrumentos multilaterais juridicamente não vinculativos, tais quais as Orientações para Empresas Multinacionais da Organização para Cooperação Econômica e Desenvolvimento; e padrões de desempenho exigidos por instituições que dão suporte em investimentos estrangeiros. Outras perspectivas estão ligadas diretamente à legislação extraterritorial e aplicação. Isso inclui regimes criminais que permitem acusações baseadas na nacionalidade do perpetrador, não importando onde a ofensa tenha ocorrido. Vários fatores, ainda, podem contribuir para a percepção e para a razoabilidade das ações dos Estados, se, por exemplo, baseados em algum acordo multilateral.

B. Princípios Operacionais

Regulador Geral do Estado e Funções Políticas

3. No cumprimento do dever de proteger, os Estados devem:

- a) **Fazer com que se cumpram as leis que visam, ou que pretendem exigir das empresas o respeito aos direitos humanos, e, periodicamente, avaliar a adequação de tais leis e preencher as lacunas existentes;**
- b) **Assegurar que as outras leis e políticas que regem a criação e a permanente operação de empreendimentos comerciais, tais como o direito societário, não restrinjam, mas sim, permitam o respeito profissional dos direitos humanos;**

- c) **Fornecer orientação eficaz para empresas de negócios sobre como respeitar os direitos humanos ao longo de suas operações;**
- d) **Encorajar e, onde couber, informar às empresas sobre as formas de se lidar com os direitos humanos.**

Comentário

Os Estados não devem supor que a área de negócios que se beneficia ou que prefere, invariavelmente, a inação do Estado, mas sim, considerar uma mescla bastante eficaz de medidas – nacionais e internacionais, mandatórias e voluntárias – para promover o respeito da área de negócios em relação aos direitos humanos.

O fracasso em executarem-se leis já existentes que, direta ou indiretamente, regulam o respeito da área de negócios em relação aos direitos humanos, costuma ser uma falha legal na prática do Estado. Tais leis podem alcançar desde as não discriminatórias e as de trabalho até as ambientais, as de propriedade, as de privacidade e as antissuborno. Dessa forma, é importante que os Estados considerem se, atualmente, tais leis são aplicadas eficazmente e, caso contrário, a razão disso e quais medidas poderiam corrigir tal situação.

É igualmente importante para os Estados reconsiderar se tais leis fornecem apoio necessário ao desenvolvimento de certas circunstâncias e se, junto com políticas relevantes, proveem um ambiente estimulante para o respeito dos direitos humanos por parte do mundo dos negócios. Tem-se como exemplo disso a maior clareza em algumas áreas da lei e da política, assim como o acesso dessas à terra, inclusive com relação aos direitos de sua posse ou de seu uso, quando é frequentemente necessário proteger tanto titulares dos direitos quanto empresas.

As leis e políticas que governam a criação e o andamento da operação de empresas, tal como as corporativas e as de valores mobiliários, moldam o comportamento dos negócios. Contudo, suas implicações diante dos direitos humanos ainda permanecem mal compreendidas. Há, por exemplo, falta de clareza em leis corporativas e de valores imobiliários no que diz respeito ao que é permitido às companhias e a seus funcionários, uma questão pouco exigida. As leis e políticas nessa área, enfim, deveriam fornecer orientação suficiente para capacitar empresas a respeitar os direitos humanos, levando em consideração o papel das estruturas governantes existentes, tal como o conselho administrativo.

A orientação dada a empresas de negócios de se respeitar os direitos humanos deve indicar resultados esperados e ajudar a compartilhar práticas melhores. Deve-se aconselhar a propósito de métodos apropriados de se abordar, inclusive diante da devida diligência exigida pelos direitos humanos, temas como gênero e vulnerabilidade e/ou marginalização, reconhecendo desafios específicos que podem se encarados por indígenas, mulheres, minorias étnicas, religiosas ou linguísticas, crianças, deficientes e trabalhadores imigrantes e suas famílias.

As instituições nacionais de direitos humanos que cumprem os Princípios de Paris têm um importante papel ao auxiliar os Estados a identificar se leis relevantes estão alinhadas com obrigações junto aos direitos humanos e se são impostas eficazmente, além de fornecer orientação sobre o tema também a empresas e a outros agentes não estatais.

A comunicação a empresas sobre como devem lidar com seus impactos diante dos direitos humanos pode variar de um contrato informal com os afetados até a retratação pública formal. Estímulos estatais a esse diálogo, quando requerido, são importantes por fomentar o respeito aos direitos humanos por parte das empresas. Os incentivos para que se comuniquem informações adequadas, todavia, poderiam incluir provisões para dar peso a queixas, em caso de qualquer

procedimento judicial ou administrativo. A necessidade da comunicação pode ser particularmente apropriada onde a natureza das operações de negócios ou dos contextos operacionais apresentem um risco significativo aos direitos humanos. Assim, as políticas ou leis nessa área podem esclarecer eficazmente o que e como as empresas devem comunicar, ajudando a se assegurar tanto o acesso quanto a exatidão das informações.

Qualquer estipulação do que seria uma comunicação adequada, por sua vez, deve levar em conta riscos de segurança intrínsecos e extrínsecos de indivíduos e instalações, requisitos legítimos de sigilo comercial e variações no tamanho das companhias e estruturas.

A ligação entre Estados e empresas

- 4. Os Estados devem dar passos adicionais rumo à proteção contra abusos dos direitos humanos por parte de empresas de posse ou controle do próprio Estado, ou que recebem seu apoio substancial ou serviços de suas agências, tais como as de crédito de exportação e seguro oficial de investimento, ou, ainda, agências de garantia, inclusive quando apropriado, exigindo a devida atenção aos direitos humanos.**

Comentário

Os Estados, individualmente, são os responsáveis pelas obrigações primárias sob a lei internacional dos direitos humanos. Quando uma empresa é controlada pelo Estado ou quando seus atos podem ser atribuídos a ele, um abuso aos direitos humanos pode implicar uma infração das obrigações próprias do Estado. Além do mais, quanto mais próxima desse se põe uma empresa, contando com a autoridade estatal e o apoio do contribuinte, mais forte deve ser o raciocínio político de se assegurar a esse respeito os direitos humanos.

Onde Estados possuem ou controlam empresas, têm-se mais meios e poder de assegurar que políticas relevantes, legislações e regulamentos concernentes aos direitos humanos sejam implementados. A gerência sênior, geralmente, reporta a agências do Estado e a departamentos associados ao governo, que têm alcance maior de escrutínio e investigação, inclusive de assegurar que os direitos humanos sejam diligentemente implementados (tais empresas são também tema de responsabilidade corporativa de respeito aos direitos humanos, como se aborda no Capítulo II).

Diversas agências conectadas formalmente ou informalmente ao Estado podem fornecer apoio e serviços a atividades empresariais. Incluindo as agências de crédito de exportação, de seguro e garantia de investimento oficial e de desenvolvimento, além de instituições financeiras. Quando tais agências explicitamente não consideram os impactos reais e potenciais aos direitos humanos de empresas beneficiárias, põem a si mesmas em risco de prejuízo (de sua reputação, de suas finanças, ou em termos políticos e legais), dessa forma, devem incluir aos direitos humanos desafios já encarados pelo Estado.

Dados esses riscos, os Estados devem incentivar e, quando adequado, exigir os devidos direitos humanos por parte das agências e das empresas que recebem seu apoio. Um requisito para tais direitos humanos é, provavelmente, mais adequado onde a natureza das operações de negócios ou os contextos operativos ofereçam riscos significativos aos direitos humanos.

- 5. Os Estados devem exercer a vigilância adequada diante das obrigações internacionais dos direitos humanos quando contratarem empresas de serviços (ou legislarem para tais) cuja atuação possa ter impacto sobre questões desses direitos.**

Comentário

Os Estados não renunciam a suas obrigações diante das leis internacionais dos direitos humanos quando privatizam serviços que podem ter impacto sobre tais direitos. O fracasso dos Estados ao tentar assegurar que as empresas operem serviços coerentemente com as obrigações dos direitos humanos pode implicar consequências legais e de reputação. Um passo necessário, então, é que os contratos relevantes de serviço ou a legislação ativa esclareçam a expectativa do Estado de que essas empresas respeitem os direitos humanos. Os Estados devem garantir a supervisão das atividades das empresas de maneira eficaz, inclusive através da provisão de monitoração independente e de mecanismos de responsabilidade.

6. Os Estados devem promover o respeito aos direitos humanos por parte das empresas com as quais realizam transações comerciais

Comentário

Os Estados conduzem uma variedade de transações comerciais com empresas, mesmo através suas atividades de aquisição. Isso traz a tais Estados (individual ou coletivamente) a oportunidade única de promover a consciência e o respeito pelos direitos humanos por parte das empresas, inclusive com relação a termos de contratos, com a devida consideração às obrigações dos Estados sob as leis nacionais e internacionais.

Apoiando o Respeito aos Direitos Humanos nas Empresas em Áreas Afetadas por Conflitos

7. Já que o risco de abusos grosseiros aos direitos humanos é intensificado em áreas afetadas por conflitos, os Estados devem ajudar a assegurar que empresas que operem nesses contextos não se envolvam com tais abusos, inclusive:

- a) **Empenhando-se em, o mais cedo possível, ajudar empresas a identificar, prevenir e mitigar riscos aos direitos humanos relacionados a suas atividades e relações comerciais;**
- b) **Fornecendo auxílio adequado a empresas para avaliar e combater os riscos de abusos intensos, dando atenção especial tanto a questões de gênero quanto à violência sexual;**
- c) **Negando acesso ao suporte público e a serviços a uma empresa envolvida com abusos grosseiros aos direitos humanos ou que se recusa a cooperar com o combate à situação;**
- d) **Assegurando que suas políticas atuais, sua legislação, seus regulamentos e suas medidas de aplicação sejam eficazes ao combater o risco de envolvimento de empresas com abusos grosseiros aos direitos humanos.**

Comentário

Alguns dos piores abusos aos direitos humanos envolvendo negócios ocorreram em meio a conflitos sobre o controle de territórios, de recursos ou de um governo – situação na qual não se espera que o regime dos direitos humanos funcione como o esperado. As empresas, cada vez mais responsáveis, têm buscado orientações do Estado sobre como não contribuir para o prejuízo dos direitos humanos nesses contextos difíceis. Nesse caso, abordagens práticas e inovadoras são necessárias. Particularmente, é importante prestar atenção aos riscos da violência sexual e de gênero, predominante em tempos de conflito.

É importante para todos os Estados considerar tais temas antes que a situação se deteriore. Em áreas afetadas por conflitos, o Estado “anfitrião” pode ser incapaz de proteger adequadamente os direitos humanos devido à falta de controle. Onde corporações transnacionais são envolvidas, portanto, seus Estados “matrizes” têm a função de auxiliá-las e o Estado “anfitrião” deve assegurar que os negócios não se envolvam com abusos dos

direitos humanos, assim como Estados vizinhos podem fornecer um importante apoio adicional.

Para se realizar uma política legal coerente e assistir empresas em tais situações, seus Estados de origem devem fomentar a cooperação entre suas agências de auxílio de desenvolvimento e seus ministérios de relações estrangeiras e de comércio, além de instituições financeiras exportadoras em suas capitais e com suas embaixadas, assim como entre tais agências e agentes do Estado anfitrião. Devem, ainda, desenvolver indicadores de alerta precoce para avisar, sobre possíveis dificuldades, as agências de Governo e as empresas, além de lidar apropriadamente com as consequências de qualquer fracasso de cooperação por parte dessas empresas, inclusive negando-lhes ou retirando-lhes apoio público e serviços, ou ainda, quando possível, negando-lhes sua futura provisão.

Em áreas afetadas por conflitos, os Estados devem advertir as empresas sobre o risco intensificado de se envolver em abusos grosseiros aos direitos humanos. Devem reconsiderar se suas políticas, legislações, seus regulamentos e suas medidas de aplicação tratam eficazmente desse risco, inclusive através de provisões que favoreçam a devida atenção aos direitos humanos nas empresas. Quando identificarem lacunas, então, os Estados devem dar os passos apropriados para solucioná-los. Isso pode incluir o apelo à área civil, à responsabilidade administrativa ou criminal de empresas nacionais ou estrangeiras que atuem em seu território e/ou jurisdição e cometam ou contribuam para o abuso aos direitos humanos. Além do mais, os Estados devem considerar aproximações multilaterais para prevenir e lidar com tais atos, assim como apoiar iniciativas coletivas eficazes.

Todas essas medidas, enfim, são obrigações dos Estados em situações de conflito armado, sob a lei humanitária internacional e sob a lei criminal internacional.

Garantindo Coerência Política

- 8. Os Estados devem assegurar que os departamentos governamentais, suas agências e outras instituições estaduais criem práticas de negócio conscientes e atentem às obrigações do Estado com relação aos direitos humanos ao cumprir suas respectivas funções, inclusive fornecendo-lhes informações, treinamento e suporte.**

Comentário

Não há uma tensão inevitável entre as obrigações do Estado em relação aos direitos humanos e às leis e políticas capaz de ser resolvida de forma empresarial e prática. No entanto, às vezes, o Estado deve tomar difíceis decisões de balanceamento para conciliar diferentes necessidades da sociedade. Para se atingir o equilíbrio adequado, eles precisam adotar uma abordagem ampla para a gestão do negócio e agenda de direitos humanos, visando garantir a coerência política interna tanto vertical quanto horizontalmente.

A coerência política vertical implica políticas necessárias, leis e processos para se implementar as obrigações de direitos humanos internacionais da lei. Já a horizontal apoia e equipa os departamentos e as agências, tanto a nível nacional quanto subnacional, de forma que as práticas empresariais, incluindo os responsáveis pela empresa, legislação e regulamentos de títulos, de investimento de crédito à exportação e comércio, seguros e de trabalho, possam ser informados sobre e como agir de forma compatível com os direitos humanos correspondentes às obrigações estatais.

- 9. Os Estados devem manter espaço político adequado para atender às obrigações relativas aos direitos humanos quando a perseguição de objetivos relacionados com negócios políticos**

com outros Estados ou empresas comerciais, por exemplo, através de tratados de investimento ou contratos.

Comentário

Acordos econômicos concluídos pelos Estados, quer com outros Estados ou com negócios empresariais, quer com os tratados de investimento bilaterais, acordos de comércio livre ou contratos de projetos de investimento - devem criar oportunidades econômicas para os Estados, além de afetar o espaço da política interna dos governos. Por exemplo, os termos de investimento internacional podem se restringir a partir de Estados que aplicam a nova legislação de direitos humanos, ou colocá-los em risco de arbitragem internacional vinculativo se o fizerem. Portanto, os Estados devem garantir que eles mantenham política adequada e capacidade reguladora para proteger os direitos humanos sob os termos de tais acordos, oferecendo a proteção necessária aos investidores.

10. Os Estados, ao atuarem como membros de instituições multilaterais que lidam com questões relacionadas à área de negócios, devem:

- (a) Assegurar que essas instituições não restrinjam a capacidade de os Estados-membros cumprirem o dever de proteger nem de prejudicar as empresas, respeitando os direitos humanos;**
- (b) Incentivar as instituições, dentro de seus respectivos mandatos e capacidades, para promover o respeito pelos direitos humanos de negócios e, quando solicitadas, ajudar Estados a atenderem seu dever de proteger o abuso contra os direitos humanos por parte das empresas de negócios, inclusive mediante assistência técnica, capacitação e sensibilização;**
- (c) Focar nos Princípios Orientadores para promover o entendimento comum e a cooperação internacional na gestão de empresas e direitos humanos.**

Comentário

Uma maior coerência política é também necessária a nível internacional, incluindo a participação dos Estados em instituições multilaterais que tratam de negócios relacionados a questões de direitos humanos, como o comércio internacional e as instituições financeiras. Assim, eles mantêm as suas obrigações internacionais relativas aos direitos humanos quando participam em tais instituições.

A capacitação e a sensibilização através dessas instituições pode desempenhar um papel vital ao ajudar os Estados a cumprirem o dever de proteger, inclusive, permitindo o compartilhamento de informações sobre os desafios e as melhores práticas, promovendo, assim, abordagens mais consistentes.

Através de instituições multilaterais, a ação coletiva pode ajudar o Estado a nivelar o campo de atuação referente aos direitos humanos, mas isso deve ser feito antes do aumento de desempenho dos já atrasados. A cooperação entre os Estados, as instituições multilaterais e muitos outros interessados também podem desempenhar um papel importante.

Esses princípios orientadores podem proporcionar um ponto de referência comum a este respeito e poderiam servir como base para a construção de um efeito cumulativo positivo que leva em conta os respectivos papéis e responsabilidades de todas as partes interessadas.

II. A Responsabilidade das Empresas de Respeitar os Direitos Humanos

A. Princípios Fundamentais:

10. As empresas comerciais devem respeitar os direitos humanos. Isso significa que devem evitar infringir os direitos humanos alheios e devem abordar os adversos impactos com os quais eles estão envolvidos.

Comentário

A responsabilidade de respeitar os direitos humanos é um padrão global de comportamento esperado de todas as empresas, onde quer que elas operem. Ele existe independentemente das capacidades dos Estados e/ou da disposição para cumprir suas obrigações de direitos humanos sem diminuí-las. Existe essa conformidade, acima das leis e regulamentos nacionais de proteção aos direitos humanos.

Enfrentar os impactos adversos dos direitos humanos requer a tomada de medidas adequadas para a sua prevenção, atenuação e remediação adequada.

As empresas comerciais podem realizar outros compromissos ou atividades de apoio e promoção dos direitos humanos, que podem contribuir para o gozo dos direitos. Mas isso não compensa o desrespeito dos direitos humanos em suas operações. As empresas comerciais não devem minar a capacidade dos Estados de atender seus próprios direitos humanos através de ações que possam enfraquecer a integridade dos processos judiciais.

12. A responsabilidade das empresas de respeitar os direitos humanos refere-se a direitos humanos internacionalmente reconhecidos, como expresso na Carta Internacional dos Direitos Humanos e nos princípios sobre direitos fundamentais consagrados na Declaração da Organização Internacional do Trabalho sobre Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho.

Comentário

Como as empresas podem ter impacto em, praticamente, todo o espectro de direitos humanos internacionalmente reconhecidos, a sua responsabilidade de respeitar se aplica a todos como direitos. Na prática, alguns direitos humanos podem estar em maior risco do que outros, em especial, indústrias e, portanto, será o foco de maior atenção. No entanto, algumas situações podem mudar, por isso, os direitos humanos devem ser objeto de revisão periódica.

Uma lista oficial do núcleo de direitos humanos internacionalmente reconhecidos está contida na Carta Internacional dos Direitos Humanos (que consiste na Declaração Universal dos Direitos Humanos e nos principais instrumentos através dos quais foi codificada: o Pacto Internacional sobre Direitos Civis e Políticos e o Pacto Internacional sobre Direitos Econômicos, Sociais e Culturais), juntamente com os princípios dos direitos fundamentais entre as oito principais convenções da OIT, tal como estabelecido pela Declaração sobre os Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho. Esses são os pontos de referência contra os quais outros atores sociais avaliam o impacto dos direitos humanos nas empresas privadas.

A responsabilidade das empresas de respeitar os direitos humanos é uma situação distinta de questões de responsabilidade legal e de execução, que continuam a ser definidas, em grande parte, por disposições de direito nacional em jurisdições relevantes.

Dependendo das circunstâncias, as empresas devem considerar normas adicionais. Por exemplo, devem respeitar os direitos humanos dos indivíduos pertencentes a grupos específicos ou populações que necessitam de atenção especial, em pode ter impactos adversos de direitos humanos sobre eles. A este respeito, a Organização das Nações Unidas já elaborou mais sobre os direitos dos povos indígenas, das mulheres, das minorias étnicas, religiosas e linguísticas; das crianças; dos deficientes; dos migrantes trabalhadores e de suas famílias. Além disso, em situações de conflito armado, deve se respeitar as normas do direito internacional humanitário.

13. A responsabilidade de respeitar os direitos humanos exige que as empresas de negócios:

(a) Evitem causar ou contribuir com impactos adversos dos direitos humanos através de suas próprias atividades, e abordar os impactos caso esses ocorram;

(b) Procurar prevenir ou mitigar os impactos adversos de direitos humanos diretamente ligados às suas operações, produtos ou serviços por seus negócios, mesmo que não tenham contribuído para esses impactos.

Comentário

As empresas comerciais podem estar envolvidas com os impactos adversos dos direitos humanos através de suas próprias atividades ou como resultado de suas relações comerciais com outros partidos orientadores. O Princípio 19, por exemplo, elabora as implicações para o modo como as empresas de negócios devem ser resolvidos. Para os fins desses Princípios uma empresa de "Atividades" é compreendida para incluir ambas as ações e omissões e suas "relações" são entendidas de modo a incluir os relacionamentos com parceiros de negócios, entidades de sua cadeia de valor, e qualquer outra entidade que não faça parte do Estado ou esteja diretamente ligada aos seus negócios, produtos ou serviços.

14. A responsabilidade das empresas, de respeitar os direitos humanos, aplica-se a todas elas sem levar em conta o tamanho, o setor, o contexto operacional, a posse ou a estrutura. Não obstante, a escala e a complexidade com que as empresas realizam tal ato pode variar de acordo com esses fatores e com a severidade dos impactos adversos dos direitos humanos.

Comentário

Os meios pelos quais uma empresa encontra sua responsabilidade concernente aos direitos humanos costumam ser proporcionais a, entre outros fatores, o seu próprio tamanho. Empresas pequenas e de tamanho médio podem ter menos capacidade estrutural e gerencial que empresas maiores, então suas respectivas políticas e processos tomam formas diferentes. No entanto, pequenas e médias empresas podem ter severos impactos no que diz respeito aos direitos humanos, que exigirão medidas correspondentes ao seu tamanho. A severidade dos impactos será julgada por sua escala, alcance e caráter irremediável. Os meios pelos quais a empresa busca esse compromisso variam dependendo da extensão para a qual se conduz os negócios individualmente ou por um grupo corporativo. No entanto, a responsabilidade de se respeitar os direitos humanos se aplica, completa e igualmente, a todas as empresas.

15. Para se encontrar responsabilidade ao se respeitar os direitos humanos, as empresas devem dispor de políticas e de processos adequados ao seu tamanho e condições, incluindo:

- (a) Compromisso político ao se respeitar os direitos humanos;**
- (b) Procedimento de diligência para se identificar, prevenir, mitigar e justificar a forma de uso dos direitos humanos;**
- (c) Procedimentos para capacitar a remediação de qualquer impacto adverso dos direitos humanos causados ou contribuídos por eles.**

Comentário

As empresas devem saber e provar saber respeitar os direitos humanos. Para que tal aconteça, é necessário que existam políticas e processos corretos.

B. Princípios Operacionais

Compromisso Político

16. Como base para se embutir o respeito aos direitos humanos, as empresas devem expressar seu compromisso em uma declaração política que:

- (a) Seja aprovada em nível sênior nas empresas;**
- (b) Seja informada tanto interna quanto externamente;**
- (c) Estipule as expectativas das empresas com relação aos direitos humanos dos trabalhadores, sócios e outros partidos diretamente ligados a essas operações, produtos ou serviços;**
- (d) Esteja disponível publicamente e se comunique interna e externamente a todos os trabalhadores, sócios e outras partes relevantes;**
- (e) Seja refletida em políticas operacionais e procedimentos necessários para serem embutidos em toda a empresa.**

Comentário

O termo 'declaração' é usado genericamente, descrevendo qualquer que seja o emprego na empresa para se estabelecer, publicamente, suas responsabilidades, seus compromissos e suas expectativas.

O nível de competência exigida para se assegurar que a declaração política variará de acordo com a complexidade das operações da empresa. A competência pode ser aproveitada de várias fontes, variando de acordo com a credibilidade e com os recursos reconhecidos.

A declaração de compromisso deveria estar, publicamente, disponível. Deveria, também, ser comunicada, energeticamente, a entidades com as quais a empresa tem vínculos contratuais; outros, diretamente ligados a essas operações, podem incluir forças de segurança do Estado; e investidores no caso de operações com riscos significativos de direitos humanos aos interessados potencialmente afetados.

A comunicação interna relativa às declarações e às políticas relacionadas deve fazer, claramente, o que as linhas e os sistemas serão e deverão ser apoiados por qualquer treinamento necessário para o pessoal em funções relevantes de negócio.

Assim como os Estados devem trabalhar para a coerência política, as empresas precisam se esforçar para respeitar, coerentemente, os direitos humanos e as políticas e procedimentos que, amplamente, governam as atividades de negócios e de relacionamentos. Isso deve incluir, por exemplo, políticas e procedimentos que dão prioridade financeira e de outros incentivos de desempenho para o pessoal; a aquisição prática e as atividades de *lobby*.

Por esses e por quaisquer outros meios adequados a declaração política deve ser embutida no topo das empresas por todas as funções que, contrariamente, podem agir sem consciência ou consideração pelos direitos humanos.

Diligência dos Direitos Humanos

- 17. Para identificar, prevenir, mitigar e decidir como combater impactos adversos aos direitos humanos, as empresas devem tratá-los com a devida diligência. O processo deve incluir a avaliação real e potencial dos impactos aos direitos humanos, integrando e agindo sobre os resultados, rastreando respostas e comunicando como os impactos são combatidos. A devida diligência sobre os direitos humanos:**

- a) **Deve cobrir os impactos adversos que a empresa pode causar através de suas atividades ou arrolados a suas operações, seus produtos ou serviços, ou, ainda, a seus relacionamentos comerciais;**
- b) **Variará em complexidade relativa ao tamanho da empresa e seus riscos de severo impacto aos direitos humanos, assim como à natureza e ao contexto de suas operações;**
- c) **Ser contínua, reconhecendo que os riscos aos direitos humanos podem mudar com o tempo, assim com as operações das empresas e seu contexto operacional.**

Comentário

Esse Princípio define os parâmetros da diligência aos direitos humanos, enquanto os Princípios 18 a 21 elaboram seus componentes essenciais.

Riscos aos direitos humanos são entendidos como impactos potenciais nas empresas. Tais devem ser combatidos por prevenção ou abrandamento, enquanto os impactos reais – os que já ocorreram – devem ser um assunto para reparação (Princípio 22).

A devida diligência aos direitos humanos pode ser incluída dentro dos sistemas de risco gerencial mais amplos da empresa, o que vai além de simplesmente se identificar e gerenciar os riscos materiais da própria companhia, incluindo riscos para os direitos dos investidores.

A devida diligência aos direitos humanos deve ser iniciada o mais cedo possível no desenvolvimento de uma nova atividade ou de um relacionamento, dado que os riscos aos direitos humanos podem aumentar ou ser mitigados já na etapa de estruturação de contratos ou outros acordos, podendo ser herdados através de incorporações ou aquisições.

Onde empresas têm grande número de entidades em suas correntes de valor, pode ser bastante difícil conduzir a devida diligência contra impactos adversos aos direitos humanos. Sendo assim, tais empresas devem identificar as áreas gerais em que os riscos dos impactos adversos aos direitos humanos sejam mais significativos, seja em operações de contexto dos fornecedores ou clientes, operações particulares, produtos ou serviços envolvidos ou em outras áreas relevantes.

Questões de cumplicidade podem surgir quando uma empresa contribui, ou é vista dessa forma, com impactos contra os direitos humanos causados por terceiros. A cumplicidade tem significados tanto jurídicos quanto legais. Do ponto de vista jurídico, empresas podem ser tidas como “cúmplices” dos atos alheios, quando, por exemplo, beneficiam-se de um abuso cometido por terceiros.

Por uma questão legal, a maioria das jurisdições nacionais proíbe cumplicidade na prática de um crime e boa parte dessas permite a responsabilização criminal de empresas em tais casos. Geralmente, ações civis também podem ser baseadas numa suposta contribuição da empresa a um dano, embora tais não possam ser enquadradas em termos de direitos humanos. O peso da jurisprudência internacional da lei criminal indica como padrão que o auxílio e a cumplicidade conscientes fornecem assistência prática ou incentivo à ação de um crime.

A condução adequada dos direitos humanos, com a devida diligência, deve ajudar as empresas a combater o risco de ações judiciais contra si, mostrando-lhes como tomar todas as medidas para evitar o envolvimento com supostos abusos. No entanto, empresas que ajam com tal diligência não devem acreditar que isso, por si só, irá absolvê-las totalmente da responsabilidade de causar ou contribuir com abusos dos direitos humanos.

- 18. A fim de aferir os riscos aos direitos humanos, as empresas devem identificar e avaliar qualquer impacto atual ou potencial adverso com os qual possam estar envolvidas, seja através de suas atividades próprias, seja como resultado de seus relacionamentos de negócios. Tal processo deve:**

- a) **Inspirar-se nos conhecimentos dos direitos humanos internos independentemente dos externos;**
- b) **Envolver consultas significativas com grupos potencialmente afetados e outros interessados relevantes, conforme seja apropriado, dados o tamanho da empresa, a natureza e o contexto da operação.**

Comentário

O passo inicial ao conduzir com a devida diligência a questão dos direitos humanos é identificar e avaliar a natureza do atual e do potencial impacto adverso em que uma empresa possa ser envolvida. O propósito é entender impactos específicos sobre pessoas específicas, dado um contexto específico de operações. Geralmente, isso inclui avaliar o contexto dos direitos humanos antes de uma atividade empresarial, quando possível, identificando quem pode ser afetado, catalogando padrões e questões e projetando como a atividade proposta e as relações comerciais associadas podem impactar adversamente os direitos humanos. Nesse processo, empresas devem dar atenção especial a qualquer tipo de impacto aos direitos humanos sobre indivíduos dos grupos ou das populações que podem estar em risco acentuado de vulnerabilidade ou de marginalização, tendo em mente os diferentes riscos que pode ser encarados por homens e mulheres.

Como os processos para se avaliar os impactos aos direitos humanos podem ser incorporados a outros, tais como avaliações de impactos ambientais e sociais, devem incluir todos os direitos humanos internacionalmente reconhecidos como ponto de referência, uma vez que empresas virtualmente têm potencial de impactá-los.

Já que situações de direitos humanos são dinâmicas, avaliações de seus impactos devem ser empreendidas em intervalos regulares: antes de se tomar decisões importantes ou mudanças em operações (por exemplo, na entrada de mercado, no lançamento de um produto, na mudança de política ou em mudanças mais amplas de negócio); em resposta ou em antecipação a mudanças no ambiente operativos (em conflitos sociais ascendentes, por exemplo); e periodicamente, por toda a vida de uma atividade ou de uma relação comercial.

Para capacitar empresas a avaliar seus impactos sobre os direitos humanos com exatidão, deve-se procurar entender as preocupações de interessados potencialmente afetados, consultando-os diretamente, de maneira que se leve em conta a linguagem e outras barreiras ao compromisso eficaz. Em situações em que tais consultas não sejam possíveis, as empresas devem considerar alternativas razoáveis, como consultas confiáveis a peritos de recursos independentes, inclusive defensores dos direitos humanos e outros da sociedade civil.

A avaliação dos impactos sobre os direitos humanos informa passos subsequentes aos processos da devida diligência aos direitos humanos.

19. A fim de prevenir e mitigar os impactos adversos aos direitos humanos, empresas devem integrar os resultados de suas avaliações de impacto através de funções e processos internos relevantes, tomando as medidas adequadas.

- a) **A integração eficaz requer que:**
 - I) **A responsabilidade para se combater tais impactos seja atribuída ao nível apropriado e à função dentro da empresa;**
 - II) **Tomadas de decisão internas, distribuições orçamentárias e processos de supervisão permitam respostas eficazes a tais impactos.**
- b) **Ações apropriadas variam:**

D) Se a empresa causa ou contribui para um impacto adverso, ou se é envolvida porque o impacto é diretamente ligado a suas operações, seus produtos ou serviços por uma relação de negócios.

Comentário

A integração horizontal de resultados específicos da empresa durante a avaliação de impactos aos direitos humanos só pode ser eficaz se seu compromisso político junto a esses for embutido de todas as funções relevantes dos negócios. Isso é exigido para assegurar que os resultados de avaliação sejam adequadamente entendidos, dado seu devido peso, e postos em prática.

Ao avaliar os impactos aos direitos humanos, as empresas deverão procurar os impactos adversos tanto atuais quanto potenciais. Esses devem ser prevenidos ou mitigados pela integração horizontal de resultados da empresa, enquanto aqueles – os que já ocorreram – devem ser assunto de reparação (Princípio 22).

Quando uma empresa causar ou puder causar um impacto adverso aos direitos humanos, deve-se tomar as medidas necessárias para se fazer cessar ou evitar o impacto.

Quando uma empresa contribui ou pode contribuir para um impacto aos direitos humanos, deve-se dar os passos necessários para se fazer cessar ou prevenir tal contribuição e usar sua influência para mitigar qualquer vestígio do impacto no maior alcance possível. A influência é considerada existente quando a empresa tem a capacidade de mudar as práticas injustas de uma entidade que causa algum dano.

Quando uma empresa não contribui com os impactos adversos aos direitos humanos, mas esses são ligados diretamente a suas operações, seus produtos ou serviços, por meio de relações comerciais com outra entidade, a situação é mais complexa. Entre os fatores que entrarão na determinação de medidas apropriadas, estão à influência da empresa sobre a entidade em questão, quão crucial é sua relação, a severidade do abuso e se o fim da relação seria capaz de fazer cessar as consequências adversas aos direitos humanos.

Quanto mais complexa for a situação e suas implicações para os direitos humanos, mais forte será a necessidade de a empresa pedir conselhos independentes antes de tomar suas decisões de resposta.

Se a empresa tem influência para prevenir ou mitigar o impacto adverso, deve exercê-la. Caso contrário, existem meios de a empresa aumentar tal influência. Por exemplo, oferecendo capacitação de desenvolvimento ou outros incentivos à entidade em questão, ou ainda colaborando com outros agentes.

Há situações em que a empresa deixa de ter vantagens por prevenir ou mitigar impactos adversos aos direitos humanos e não são capazes de aumentar sua influência. Então, a empresa deve considerar encerrar a parceria, levando em conta a avaliação de sua credibilidade diante dos potenciais impactos adversos aos direitos humanos.

Quando o relacionamento for “crucial” à empresa, terminá-lo cria desafios. Uma relação comercial pode ser considerada crucial se fornecer um produto ou serviço essencial ao negócio, para o qual não exista nenhuma fonte alternativa razoável. Então, a severidade dos impactos adversos aos direitos humanos deve ser considerada: quanto mais grave for o abuso, mais rápido a empresa deverá procurar uma mudança, pensando em pôr um ponto-final na parceria. Em todo o caso, enquanto o abuso continuar e a empresa permanecer na relação, tal deve ser capaz de demonstrar seus esforços em andamento para minimizar o impacto, além de estar preparada para aceitar todas as consequências – reputacionais, financeiras ou legais – por dar continuidade à parceria.

20. No intuito de verificar se os impactos adversos aos direitos humanos estão sendo combatidos, as empresas devem acompanhar a eficácia da resposta. O acompanhamento deve:

- a) Basear-se em indicadores quantitativos e qualitativos apropriados;**
- b) Empenhar-se no feedback obtido tanto de fontes internas como externas, incluindo os interessados afetados.**

Comentário

O monitoramento é necessário para que uma empresa saiba se suas políticas de direitos humanos estão sendo implementadas de forma otimizada e se houve resposta eficaz aos impactos aos direitos humanos identificados, conduzindo a uma melhoria contínua.

As empresas devem fazer esforços especiais para acompanhar a eficácia de suas respostas aos impactos em indivíduos ou grupos ou populações que possam estar em alto risco de vulnerabilidade ou marginalização.

O acompanhamento deve ser integrado em relevantes processos de comunicação interna. As empresas podem empregar ferramentas já usadas em relação a outro assuntos. Isso pode incluir contratos de desempenho e revisões, assim como pesquisas e auditorias, utilizando dados de gêneros desagregados quando relevante. Os mecanismos de quixa de nível operacional também podem fornecer um feedback importante na eficácia da devida diligência diante dos direitos humanos (veja o Princípio 29).

21. Para explicar como combatem os impactos adversos aos direitos humanos, as empresas devem estar preparadas para comunicar isso externamente, particularmente quando preocupações são levantadas por ou em favor dos afetados. As empresas cujas operações ou contextos operacionais trouxerem riscos de severos impactos aos direitos humanos devem divulgar formalmente como os combatem. Em todas as circunstâncias, a comunicação deve:

- a) Ser de forma e frequência que reflitam os impactos aos direitos humanos e que sejam acessíveis à pretendida audiência;**
- b) Fornecer informações suficientes para se avaliar a adequação de uma resposta da empresa aos impactos particularmente envolvidos aos direitos humanos;**
- c) Por sua vez, evitar colocar em risco os interessados afetados e o pessoal em geral, assim como não apelar a documentos comerciais sigilosos.**

Comentário

A responsabilidade de se respeitar os direitos humanos exige que as empresas tenham políticas e processos através dos quais possam conhecer e mostrar que, na prática, respeitam os direitos humanos. Mostrando a comunicação envolvida, fornecendo uma medida transparente e responsável com os indivíduos ou grupos que poderiam ser impactados e outros interessados relevantes, inclusive, investidores.

A comunicação pode tomar uma variedade de formas, incluindo reuniões presenciais, diálogos on-line, consultas com os interessados e relatórios públicos formais. Esses relatórios evoluem de anuais tradicionais a relatórios corporativos de responsabilidade/sustentabilidade, incluindo atualizações on-line e relatórios integrados sejam eles financeiros ou não.

No relatório formal das empresas, é esperado que existam riscos severos de impactos de direitos humanos devido à natureza das operações de negócio ou contextos operacionais. O relatório deve cobrir tópicos e indicadores acerca de como empresas identificam e combatem os impactos adversos de direitos humanos. A verificação independente dos relatórios pode fortalecer seu conteúdo e credibilidade. O setor de indicadores específicos pode fornecer detalhes adicionais úteis.

REPARAÇÃO

22. Em que empresas identificam que causaram ou que contribuíram para com os impactos adversos, procurando proporcionar ou cooperar em sua reparação por meio de processos legítimos.

Comentário

Mesmo com as melhores políticas e práticas, uma empresa pode causar ou contribuir com o impacto adversos dos direitos humanos que não foi previsto ou não pôde prevenir.

Quando uma empresa identifica esse tipo de situação, seja através dos processos de diligência dos direitos humanos ou de outros meios, é de sua responsabilidade respeitar os compromissos ativos de direitos humanos exigidos para reparação, por si mesmo ou em cooperação com outros agentes. Os mecanismos de queixa a nível operacional relativos a esses impactos influenciam as empresas a encontrarem meios eficazes de reparação relativos a critérios de centro, segundo o princípio 31.

Impactos adversos ocorrem sem que a empresa seja responsável, entretanto, costumam estar ligados a suas operações, produtos ou serviços por uma relação de negócios, já que o respeito aos direitos humanos não exige a reparação da própria empresa, que pode assumir esse papel.

Em algumas situações, como quando os crimes são alegados, exige-se cooperação com mecanismos judiciais.

Mais orientações em mecanismos através dos quais a reparação pode ser solicitada, incluindo quando alegações de impactos adversos são contestadas, no Capítulo III, relativo à 'reparação'.

QUESTÕES DE CONTEXTO

23. Em todos os contextos, as empresas deverão:

- (a) Cumprir com todas as leis aplicáveis e respeitar os direitos humanos internacionalmente reconhecidos, onde quer que eles operem;**
- (b) Procurar meios de honrar os princípios relativos aos direitos humanos internacionalmente reconhecidos quando encarados com requisitos conflitantes;**
- (c) Tratar os riscos de causar ou de contribuir com o abuso grosseiros dos direitos humanos como se se tratasse de uma questão de conformidade legal onde quer que eles operem.**

Comentário

Embora determinados países e contextos locais possam afetar os riscos de direitos humanos das atividades empresariais e das relações de negócios, todas as empresas têm a mesma responsabilidade de respeitar os direitos humanos onde quer que eles operem. Sempre que o contexto influir no cumprimento da responsabilidade é esperado que as empresas respeitem os princípios dos direitos humanos da melhor forma possível, demonstrando, nesse sentido, os seus esforços.

Alguns ambientes operacionais, tal como áreas afetadas pelo conflito, podem aumentar os riscos de empresas serem cúmplices de abusos dos direitos humanos comprometidos por outros agentes. As empresas devem tratar o risco como uma questão de conformidade legal, dada a expansão da *web* pela responsabilidade corporativa legal em potencial decorrente da reivindicação extraterritorial civil e da integração das provisões do Estatuto de Roma do Tribunal Criminal Internacional em jurisdições que fornecem para responsabilidade criminal corporativa. Além do mais, diretores corporativos, oficiais e empregados podem estar sujeitos a responsabilidade individual por atos que equivalem aos abusos relativos aos direitos humanos.

Em situações complicadas como essas, as empresas devem assegurar que eles não exacerbaram a situação. Em se avaliar a melhor forma de responder, eles, frequentemente, serão bem-orientados a inspirar-se não somente em consultas funcionais dentro da empresa, mas também, externamente, com fontes confiáveis, especialistas independentes, incluindo o governo, a sociedade civil, as instituições nacionais de direitos humanos e iniciativas relevantes dos principais interessados.

- 24. Em que é necessário dar prioridade a ações para se combater os reais e os potenciais impactos de direitos humanos, em que as empresas devem, primeiramente, procurar prevenir e mitigar os mais severos e atrasados problemas a fim de repará-los.**

Comentário

Enquanto as empresas devem combater todos os impactos adversos dos direitos humanos pode não ser sempre possível combatê-los simultaneamente. Na ausência de uma orientação legal específica, em primeiro lugar é necessário que as empresas comecem com impactos mais severos, reconhecendo que uma resposta atrasada pode afetar a reparação. A severidade não é um conceito absoluto nesse contexto, mas é relativo a outros impactos que a empresa identifica.

III - Acesso a Reparação

A. Princípio Fundamental

- 25. Como parte do dever de proteger contra o abuso dos direitos humanos relacionados à empresa, os Estados devem tomar medidas apropriadas para assegurar, por meio judicial, administrativo, legislativo ou outros meios apropriados, que quando tais abusos ocorrerem dentro de seu território e/ou jurisdição, os afetados terão acesso a reparação.**

Comentário

A menos que os Estados tomem as devidas medidas para investigar, punir e retificar os abusos de direitos humanos relacionados às empresas quando eles ocorrem, o dever do Estado de proteger pode parecer fraco ou sem sentido.

O acesso a um recurso eficaz tem aspectos tanto processuais como substanciais. Os recursos fornecidos pelos mecanismos de queixa discutidos nessa seção podem levar a uma série de formais substanciais com o objetivo de, generalizando contrapor ou compensar quaisquer danos ocorridos aos direitos humanos. O recurso pode incluir pedidos de desculpas, restituição,

reabilitação, compensação financeira ou não financeira e sanções punitivas (se criminoso ou administrativo, tal como multas), assim como a prevenção de dano através, por exemplo, de injunções ou garantias de não repetição. Os procedimentos para a provisão do recurso devem ser imparciais, protegidos de corrupção e livres de políticos ou outras tentativas que possam influenciar o resultado.

Para esses Princípios Norteadores, uma reclamação é entendida como uma injustiça relativa ao senso de direito individual ou de um grupo, que podem ser baseados em leis, contratos, promessas explícitas ou implícitas, práticas habituais, ou noções gerais de imparcialidade de comunidades prejudicadas. O termo 'mecanismo de queixa' é usado para indicar qualquer prática rotineira, Estado-membro ou não estatal, processo judicial ou não judicial, através dos quais as reclamações são relacionadas ao abuso dos direitos humanos na empresa que podem ser levantadas e recursos que podem ser procurados.

Mecanismos de reclamação dos Estados-membros podem ser administrados por uma organização ou agência do Estado ou por um corpo independente numa base estatutária ou constitucional. Eles podem ser judiciais ou não judiciais. Em alguns mecanismos, aqueles afetados diretamente são envolvidos em procurar recursos; em outros, um intermediário procura recursos em seu favor. Podem se incluir os cortes (para ações criminais e civis), trabalho tribunal, Instituições Nacionais de Direitos Humanos, Pontos Nacionais de Contato sob as Orientações para Empresas Multinacionais da Organização para Cooperação Econômica e Desenvolvimento, relatórios de avaliadores empresariais e de queixas estatais.

Garantir o acesso a recursos a favor dos direitos humanos relacionados aos negócios exige, também, que os estados facilitem a consciência pública e o entendimento, além de fornecerem o suporte (financeiro ou de conhecimento) para se agir.

Mecanismos de reclamação de Estados-membros judiciais e não judiciais devem formar a fundação de um sistema mais amplo de recursos. Dentro de tal sistema, mecanismos de queixa operacional podem fornecer recursos e uma resolução mais rápida baseada no Estado e em mecanismos de nível operacional, que, por sua vez, podem ser suplementados ou melhorados pelas funções de recursos de iniciativas conjuntas. Uma maior orientação é dada nos Princípios Norteadores de 26 a 31.

B. PRINCÍPIOS OPERACIONAIS

Mecanismos Judiciais dos Estados-membros

- 26. Os estados devem tomar passos apropriados para assegurar a eficácia de mecanismos judiciais domésticos ao combater os abusos dos direitos humanos relacionados aos negócios, inclusive, de maneiras para se reduzir barreiras legais e práticas que possam levar a uma negação de acesso à reparação.**

Comentário

Mecanismos judiciais eficazes estão no sentido de assegurar acesso aos recursos. Sua capacidade de combater os abusos contra os direitos humanos relacionados aos negócios dependem de sua imparcialidade, integridade e capacidade de se conseguir o processo devido.

Os Estados devem assegurar que não se criem barreiras para que casos legítimos sejam levados aos tribunais em situações nas quais o recurso judicial exige o acesso a fontes alternativas de recursos. Tais também devem assegurar que a justiça não seja alvo de corrupção, que os tribunais sejam independentes de pressões econômicas ou políticas de outros agentes do Estados

e de negócios e que as atividades legítimas e pacificadoras dos defensores dos direitos humanos não sejam obstruídas.

Barreiras legais podem assegurar a investigação de casos legítimos de abusos aos direitos humanos relacionados a negócios. Por exemplo:

- . A maneira como a responsabilidade legal é atribuída entre os membros de um grupo corporativo, sob leis domésticas criminais e civis, facilita a anulação da contabilidade apropriada.
- . Quando requerentes encaram uma negativa da justiça em um Estado anfitrião e não pode acessar as cortes do Estado de origem, independentemente dos méritos da reivindicação.
- . Quando certos grupos, como indígenas e emigrantes, são excluídos do mesmo nível de proteção legal dos direitos humanos que aplica à maioria de sua população.

Barreiras práticas e processuais para se acessar o recurso judicial podem surgir, por exemplo:

- . Os custos de se trazer reivindicações vão além de casos de pretensões improcedentes de impedimento apropriado e não podem ser reduzidos a níveis razoáveis com o apoio do Estado e de mecanismos baseados no mercado (como o seguro litigioso e estruturas taxativas legais) ou de outros meios.
- . Os requerentes experimentam dificuldade em assegurar a representatividade legal, devido a uma falta de recursos e outros incentivos para que advogados aconselhem tais requerentes.
- . Há opções inadequadas para se agregar reclamações ou capacitar processos representativos (como ações de classe e outros procedimentos coletivos de ação), o que previne recursos eficazes a requerentes individuais.
- . Os promotores estatais carecem de recursos adequados, conhecimento e suporte para cumprir a obrigação do Estado de investigar o envolvimento individual e empresarial em crimes relacionados aos direitos humanos.

Muitas dessas barreiras são resultado ou são agravadas por desequilíbrios frequentes entre as partes relacionadas às reclamações sobre os direitos humanos no mundo dos negócios, tal qual diante de seus recursos financeiros, seu acesso a informações e conhecimento. Além do mais, seja por discriminação ativa ou como consequência involuntária da maneira com que os mecanismos judiciais são designados e operados, indivíduos dos grupos ou populações em alto risco de vulnerabilidade ou marginalização encaram frequentemente dificuldades culturais, sociais e impedimentos físicos e financeiros para acessar, gozar e se beneficiar de tais mecanismos. Uma atenção particular deve ser dada aos direitos e às necessidades específicas de tais grupos e populações em cada etapa do processo corretivo: o acesso, os procedimentos e o resultado.

MECANISMOS DE RECLAMAÇÕES NÃO JUDICIAIS DOS ESTADOS-MEMBROS

- 27. Os Estados devem oferecer mecanismos de reivindicações não judiciais adequados e eficientes, ao lado de mecanismos judiciais, como parte de um sistema abrangente do Estado-membro para o recurso relacionado ao abuso dos direitos humanos.**

Comentário

O administrativo, o legislativo e outros mecanismos não judiciais desempenham um papel essencial em complementar mecanismos judiciais. Mesmo quando os sistemas judiciais são eficazes e bem equipados, tais não podem carregar o peso de combater todos os abusos alegados;

o recurso judicial, então, nem sempre é requerido e nem sempre a abordagem favorece todos os requerentes.

As lacunas na provisão de recursos relacionados a abusos dos direitos humanos podem ser preenchidas, se necessário, expandindo-se os mandatos de mecanismos não judiciais existentes e adicionando novos mecanismos. Tais podem ser baseados em mediação, adjudicação ou em outros processos culturalmente apropriados e compatíveis, dependendo das questões tratadas, dos interesses públicos envolvidos e das necessidades potenciais das partes. Para assegurar sua eficácia, tais devem cumprir os critérios estabelecidos no Princípio 31.

Instituições nacionais de direitos humanos têm um papel particularmente importante ao desempenhar esse papel.

Tal como os mecanismos judiciais, Estados devem considerar maneiras de combater quaisquer dificuldades entre as partes diante de reivindicações sobre os direitos humanos no mundo empresarial, além de combater barreiras contra o acesso de indivíduos ou grupos e populações em alto risco de vulnerabilidade.

MECANISMOS DE RECLAMAÇÃO DE ESTADOS NÃO MEMBROS

- 28. Os Estados devem considerar maneiras de facilitar o acesso a mecanismos eficazes de reclamação de Estados não membros, lidando com danos relacionados aos direitos humanos no mundo empresarial.**

Comentário

Uma categoria de mecanismo de reclamação de Estados não membros abrange a administração por parte de uma empresa sozinha ou conjuntamente, de uma associação industrial ou de um grupo de múltiplos investidores. Tais são não judiciais, mas podem fazer uso de recursos legais. Esses mecanismos podem oferecer benefícios particulares, como rapidez de acesso e remediação, ou ainda redução de custos.

Outra categoria inclui corporações regionais e internacionais de direitos humanos. Essas têm tratado mais frequentemente supostas infrações do Estado diante de suas obrigações em relação aos direitos humanos. No entanto, alguns também têm lidado com o fracasso de um Estado em cumprir seu dever de proteger os direitos humanos diante do mundo empresarial.

Os Estados podem desempenhar um papel útil ao despertar a consciência disso, facilitando o acesso aos mecanismos fornecidos pelos Estados.

- 29. Para possibilitar que as reclamações sejam combatidas mais rapidamente e sejam logo reparadas, as empresas devem estabelecer mecanismos de reclamação em nível operacional eficazes para indivíduos e comunidades adversamente impactadas.**

Comentário

Os mecanismos de reclamação em nível operacional são acessíveis a indivíduos e comunidades adversamente impactadas por empresas. Tais são geralmente administrados por empresas, isoladamente ou em colaboração, inclusive com interessados relevantes. Esses também podem ser oferecidos por recursos externos mutuamente aceitos por um especialista ou por diferentes agentes. Esses, por sua vez, exigem que as queixas trazidas tenham acesso a outros recursos. Tais podem envolver a empresa diretamente ao avaliar temas e procurar reparação a danos.

Os mecanismos de reclamação em nível operacional realizam duas funções chaves concernentes à responsabilidade de empresas diante dos direitos humanos.

. Primeiro, apoiam a identificação de impactos adversos aos direitos humanos nas empresas. Assim, fornecendo um canal para que os diretamente afetados pelas operações da empresa possam levantar suas preocupações diante de impactos adversos. Ao analisar tendências e modelos de reclamação, as empresas também podem identificar problemas sistêmicos e readaptar suas práticas.

Segundo, tais mecanismos permitem que o conteúdo das reclamações, uma vez identificado, possa ser combatido e reparado antes que impactos adversos à empresa aconteçam, prevenindo-se, assim, de danos e novas queixas.

Tais mecanismos não devem exigir que uma queixa para enfim existir, mas sim deve ser criado com o objetivo de identificar preocupações que sejam legítimas. Se essas não forem identificadas e combatidas, podem intensificar-se em meio a disputas maiores e maior abuso aos direitos humanos. Os mecanismos de reclamação em nível operacional devem refletir certos critérios para assegurar sua eficácia (Princípio 31). Tais podem ser encontrados de muitas formas, como as demandas de escala, de recurso, de setor, de cultura e de outros parâmetros.

Os mecanismos de reclamação podem ser complementos importantes para se ampliar o engajamento e processos de negociação coletiva pelos interventores, mas não podem substituir qualquer outro. Não devem ser usados para subverter o papel legítimo dos sindicatos de combater as disputas relacionadas ao trabalho, nem impedir o acesso aos mecanismos de reclamação judicial e não judicial.

30. A indústria e diferentes iniciativas colaborativas baseadas no respeito aos direitos humanos devem assegurar que mecanismos eficazes de reclamação sejam disponibilizados.

Comentário

Os padrões relacionados aos direitos humanos são cada vez mais refletidos em compromissos empreendidos por agentes da indústria e diferentes iniciativas colaborativas, através de códigos de conduta, padrões de desempenho, acordos globais de estruturação entre os sindicatos e corporações transnacionais e empreendimentos semelhantes.

Tais iniciativas colaborativas devem assegurar a disponibilidade de mecanismos para que as partes afetadas ou seus representantes legais possam levantar preocupações quando acreditarem que certos compromissos não foram cumpridos. A legitimidade de tais iniciativas pode ser posta em risco se não se fornecer tais mecanismos, que podem ser em nível individual ou colaborativo, ou ambos. Tais mecanismos, enfim, devem fornecer e permitir a reparação de impactos adversos aos direitos humanos.

CRITÉRIOS EFICIENTES DE MECANISMOS DE RECLAMAÇÃO EXTRAJUDICIAL

31. A fim de garantir sua eficácia, os mecanismos de reclamação extrajudicial, baseados ou não no Estado, devem ser:

- a) **Legítimos:** trazendo, assim, a confiança dos grupos interessados para os quais se destinam e sendo responsáveis pela conduta justa de processos de reclamação;
- b) **Acessíveis:** conhecendo os grupos interessados para os quais se destinam e fornecendo assistência adequada para aqueles que possam vir a encarar barreiras particulares de acesso;

- c) **Previsíveis:** fornecendo um procedimento claro e conhecido com um prazo indicativo para cada etapa, além de clareza sobre os processos e os resultados disponíveis e meios de se monitorar sua implementação;
- d) **Equitativos:** procurando assegurar que as partes lesadas tenham acesso razoável a fontes de informações, conselhos e conhecimentos necessários para se engajar em um processo de reclamação em termos justos;
- e) **Transparentes:** mantendo as partes lesadas informada sobre seu progresso e fornecendo informações suficientes sobre o desempenho do mecanismo para construir a confiança em sua eficácia e satisfazendo qualquer interesse público que esteja em jogo;
- f) **De direito compatíveis:** assegurando resultados e reparação, de acordo com os direitos humanos internacionais reconhecidos;
- g) **Uma fonte de aprendizagem contínua:** empenhando-se em medidas relevantes para identificar lições para melhorar os mecanismo e prevenir danos e queixas futuras.
- h) **Baseados em engajamento e diálogo:** consultando-se os grupos interessados para os quais se destinam e focando o diálogo como meio de combater e resolver reclamações.

Comentário

Um mecanismo de reclamação só pode servir a seu propósito se as pessoas que se pretendem servir sabem de sua existência, confiam nesse e são capazes de utilizá-lo. Tais critérios fornecem uma referência para se projetar, revisar ou avaliar um mecanismo de reclamação extrajudicial para ajudar a assegurar sua eficácia prática. Mecanismos de reclamação mal projetados e implementados podem agravar as dificuldades dos interessados afetados, intensificando sua marginalização e o desrespeito pelo processo.

Os primeiros sete critérios se aplicam a Estados-membros ou não, a mecanismos adjudicativos ou baseados no diálogo. O oitavo critério é específico a mecanismos de nível operacional que ajudam na administração das empresas.

O termo “mecanismo de reclamação” é usado aqui como um termo de ‘arte’. Esse, em si, pode não ser apropriado nem útil, quando aplicado a um mecanismo específico, mas os critérios para sua eficácia permanecem os mesmos. Seguem comentários sobre os critérios específicos:

- a) Os interessados para o qual se pretende aplicar um mecanismo devem confiar nesse e escolherem usá-lo. A responsabilidade para assegurar que as partes envolvidas de um processo de queixa não possam interferir em sua conduta mais justa é geralmente um fator importante para se construir a confiança dos interessados;
- b) As barreiras para o acesso podem incluir a falta de consciência do mecanismo, a linguagem, a alfabetização os custos, a localização física e o medo de represálias;
- c) Para que um mecanismo seja confiável e utilizado, deve-se fornecer informações públicas sobre o procedimento que tal oferece. Os prazos para cada etapa devem ser respeitados sempre que possível, assim como, às vezes, pode ser necessário permitir tal flexibilidade;
- d) Em reclamações ou discussões entre empresa e interessados afetados, o último costuma ter menos acesso a informações e recursos, carecendo de meios financeiros para saldá-los. Quando essa desigualdade não é retificada, pode-se reduzir tanto a realização como a percepção de um processo justo, sendo assim mais difícil se alcançar soluções satisfatórias;

- e) Comunicar regularmente as partes sobre o progresso da reclamação pode ser essencial para se conquistar a confiança do processo. Fornecer transparência sobre o desempenho dos mecanismos aos interessados, estatísticas, casos clínicos ou informações mais detalhadas sobre a manipulação de certos casos, pode ser importante para demonstrar sua legitimidade e impor confiança. Ao mesmo tempo, o diálogo sigiloso entre as partes e o sigilo das identidades dos indivíduos devem ser fornecidos quando necessário;
- f) As queixas não costumam ser enquadradas em termos de direitos humanos e muitas inicialmente não levantam questões com relação a isso. Independentemente, quando os resultados têm implicações junto aos direitos humanos, cuidados devem ser tomados para se assegurar que estejam alinhados com os direitos humanos internacionalmente reconhecidos;
- g) Análises regulares da frequência, de padrões e causas de reclamações podem capacitar a instituição a administrar o mecanismo para identificar e influenciar políticas, procedimentos ou práticas que devam ser alterados para se prevenir danos futuros;
- h) Para um mecanismo de reclamação em nível operacional, a interação com grupos de interessados afetados sobre seu projeto e desempenho pode ajudar a assegurar que se satisfaçam suas necessidades práticas, havendo, então, um interesse copartilhado em assegurar seu êxito. Uma vez que uma empresa não pode legitimamente ser o objeto de reclamações e unilateralmente determinar seu resultado, tais mecanismos devem focar soluções por meio do diálogo. Quando a adjudicação for necessária, devem ser fornecidos mecanismos legítimos e independentes, de terceiros.