



REPAM

REDE ECLESIAL PAN-AMAZÔNICA
BRASIL

POLÍTICA DE ESCUTA ATIVA

REDE ECLESIAL PANAMAZÔNICA – REPAM BRASIL



POLÍTICA DE ESCUTA ATIVA
MANUAL DE PROCEDIMENTOS E GESTÃO

Brasília – DF, 2025.

Política de Escuta Ativa

1ª Edição - 2025

Rede Eclesial Pan-Amazônica – REPAM-Brasil

Presidente

Dom Evaristo Pascoal Spengler

Vice-Presidente

Dom Pedro Brito Guimarães

Secretário

Dom José Ionilton Lisboa de Oliveira

Ecônomo

Dom Nereudo Freire Henrique

Secretária Executiva

Irmã Maria Irene Lopes dos Santos

Redação e Elaboração

Eduardo Xavier Lemos

Revisão

Renato Thiel

Projeto Gráfico e Diagramação

Raul Benevides

www.repam.org.br

Brasília, fevereiro de 2025

APRESENTAÇÃO



Fundada em 2014, em Brasília-DF, pelo Conselho Episcopal Latino-Americano (CELAM), Conferência Nacional dos Bispos do Brasil (CNBB), Secretariado da América Latina e Caribe de Caritas (SELACC) e a Conferência Latino-Americana e Caribenha de Religiosos e Religiosas (CLAR), a Rede Eclesial Pan-Amazônica (REPAM-Brasil) foi criada com objetivo de construir e fortalecer a rede em defesa da vida, povos e bioma amazônico.

É um esforço da Conferência Nacional dos Bispos do Brasil (CNBB), das Igrejas Particulares (dioceses e prelazias), paróquias, comunidades, organizações sociais, cooperadores nacionais e internacionais para a defesa dos direitos humanos de mulheres e homens, ribeirinhos, indígenas, acampados e assentados da reforma agrária, pescadores, e tantas outras expressões e trajetórias de vida imersas na Amazônia.

A REPAM-Brasil está constituída como uma rede de articulação, formação, mobilização e incidência na Amazônia Legal e, desde 2017, é uma pessoa jurídica de direito privado, e constitui um serviço da Igreja no Brasil para os povos da Amazônia.

A Política de Proteção da Infância, da Adolescência e de Adultos Vulneráveis (PPIAAV) da REPAM-Brasil, por sua vez, constitui-se de um conjunto de ferramentas e metodologias construídas a partir da necessidade de aprimorar os mecanismos de gestão da Rede, baseadas em exigências legais, administrativas e em requisitos de cooperadores nacionais e internacionais, todas elas baseadas na Doutrina Social da Igreja e nos Documentos Pontifícios publicados por Papa Francisco¹.

1 PAPA FRANCISCO. Carta Encíclica Lumen Fidei do Sumo Pontífice Francisco. 2013. Aos bispos, aos presbíteros e aos diáconos, às pessoas consagradas e a todos os fiéis leigos – Sobre a Fé. Disponível em: https://www.vatican.va/content/francesco/pt/encyclicals/documents/papa-francesco_20130629_enciclica-lumen-fidei.html
PAPA FRANCISCO. Carta Encíclica Laudato Si' do Santo Padre Francisco – Sobre o Cuidado da Casa Comum. 2015. Disponível em: https://www.vatican.va/content/francesco/pt/encyclicals/documents/papa-francesco_20150524_enciclica-laudato-si.html
PAPA FRANCISCO. Exortação Apostólica Pós-Sinodal Querida Amazônia - Ao povo de Deus e a todas as pessoas de boa vontade. 2020. Disponível em: https://www.vatican.va/content/francesco/pt/apost_exhortations/documents/papa-francesco_esortazione-ap_20200202_querida-amazonia.html

A Política de Escuta Ativa, por sua vez, está integrada à Política de Proteção da Infância, da Adolescência e de Adultos Vulneráveis da REPAM, e tem como objetivo escutar ativamente² os usuários, provendo o direcionamento e padronização dos processos de comunicação da Rede, desempenhando um papel crucial na mediação de possíveis conflitos.

PAPA FRANCISCO. Carta Encíclica Fratelli Tutti – Sobre a Fraternidade e a Amizade Social. 2020. Disponível em: https://www.vatican.va/content/francesco/pt/encyclicals/documents/papa-francesco_20201003_enciclica-fratelli-tutti.html

PAPA FRANCISCO. Carta Apostólica sob forma de Motu Próprio – VOS ESTIS LUX MUNDI. 2023. Disponível em: https://www.vatican.va/content/francesco/pt/motu_proprio/documents/20230325-motu-proprio-vos-estis-lux-mundi-aggiornato.html

PAPA FRANCISCO. Mensagem do Papa Francisco para o LVI Dia Mundial das Comunicações – Escutar com o Ouvido do Coração. 24 de Janeiro de 2022. Disponível em: <https://www.vatican.va/content/francesco/pt/messages/communications/documents/20220124-messaggio-comunicazioni-sociali.html>

- 2 PAPA FRANCISCO. Mensagem do Papa Francisco para o LVI Dia Mundial das Comunicações – Escutar com o Ouvido do Coração. 24 de Janeiro de 2022. Disponível em: <https://www.vatican.va/content/francesco/pt/messages/communications/documents/20220124-messaggio-comunicazioni-sociali.html>

PARTE I – OBJETIVO



A Política de Escuta Ativa tem como propósito possibilitar, com a agilidade e eficiência necessárias, o registro de reclamações, denúncias e sugestões, assegurando o encaminhamento de respostas conclusivas às demandas da rede de articulação, formação, mobilização e incidência na Amazônia Legal que abrange a REPAM-Brasil.

O mecanismo, por meio da escuta ativa³, visa estrategicamente aperfeiçoar os canais de comunicação da REPAM-Brasil constituindo um instrumento de constante monitoramento de riscos, que se propõe registrar a rede por meio do registro e resposta das demandas enviadas continuamente.

Ainda, a Política de Escuta Ativa da REPAM tem como escopo servir como canal de atendimento que registrará, processará e encaminhará internamente as ocorrências, integrando e trazendo maior eficácia aos demais instrumentos de Política de Proteção da Infância, da Adolescência e de Adultos Vulneráveis da Rede Eclesial Pan-Amazônica.

3 PAPA FRANCISCO. Mensagem do Papa Francisco ao Fórum Internacional da Ação Católica. 27 de Novembro de 2022. Disponível em: <https://www.vatican.va/content/francesco/pt/messaggi/pont-messages/2022/documents/20221127-messaggio-forum-azionecattolica.html>

PARTE II – INTRODUÇÃO



É atribuição da Política de Escuta Ativa receber, registrar, analisar, instruir e responder a consultas, sugestões, reclamações, críticas, elogios e denúncias que envolvam as atividades relacionadas a todos os colaboradores diretos da REPAM-Brasil, incluindo sua Diretoria, os que trabalham na Secretaria Executiva, contratados, assessores externos, voluntários, bem como a todas as pessoas que atuarem representando a Rede em alguma atividade junto às comunidades, organizações e eventos.

O DEPARTAMENTO DE ESCUTA DEVE

Escutar com o ouvido do coração (PAPA FRANCISCO, 2022) os usuários, seguindo a doutrina de Papa Francisco:

- Agir com impessoalidade, independência, imparcialidade e responsabilidade;
- Garantir o sigilo e a discrição de sua atuação;
- Atender com cortesia e respeito;
- Atuar na prevenção, mediação e na solução de conflitos;
- Trabalhar em parceria com diversos núcleos da REPAM e acompanhar o processo das ocorrências, garantindo assim um retorno ao solicitante;
- Respeitar os valores da REPAM-Brasil, da CNBB e seus cooperadores nacionais e internacionais.

PARTE III – ABRANGÊNCIA



A presente política abrange as atividades relacionadas a todos os colaboradores diretos da REPAM-Brasil, incluindo sua Diretoria, Secretaria Executiva, contratados, assessores externos, voluntários, e representantes da Rede em alguma atividade junto às comunidades, organizações e eventos

PARTE IV – DOS PRINCÍPIOS



São princípios que norteiam os trabalhos de Escuta Ativa:

- Escuta Ativa: É baseada na mensagem do Papa Francisco: “precisamos escutar a voz do Espírito [...] Escutai com os ouvidos abertos à novidade e com um coração samaritano”. (PAPA FRANCISCO. Mensagem do Papa Francisco ao Fórum Internacional da Ação Católica. 2022);
- Cuidado: A Escuta Ativa da REPAM tem por escopo cuidar do próximo, conforme Mt 22,39: “Amarás o teu próximo como a ti mesmo”;
- Fraternidade: a necessidade de vencer barreiras, alargar nossos círculos e chegar no outro (PAPA FRANCISCO, *Fratelli Tutti*, n. 97);
- Discrição e Sobriedade: as informações prestadas são confiadas à REPAM-Brasil com o máximo de cuidado pelos usuários;
- Legalidade: somente pode-se fazer aquilo que a lei autoriza, devendo-se agir com probidade;
- Impessoalidade: a conduta deve ser sempre imparcial e objetiva, pautada em procedimentos uniformes de acesso ao Departamento;
- Moralidade: visa garantir a atuação íntegra e transparente da Política de Escuta Ativa da REPAM; os atos praticados pelos executores devem ser estar em conformidade com a lei e adequados a padrões éticos e de boa conduta, prezando pela honestidade, probidade, boa-fé e o respeito a todos seres vivos, tendo especial enfoque a Proteção da Infância, da Adolescência e dos Adultos Vulneráveis;
- Publicidade: conferir transparência aos indivíduos sobre seus direitos;
- Eficiência: buscar solução imparcial para todos os casos no menor tempo possível;
- Acessibilidade: o acesso à Escuta deve ser desprovido de formalidades e exigências desproporcionais para a apresentação das demandas;
- Praticidade: As comunicações devem usar linguagem simples e acessível, evitando o uso de expressões que não sejam compreensíveis ou constituam-se inadequadas ao perfil e ao grau de compreensão do usuário.

PARTE V

ESTRUTURA E RESPONSABILIDADES



A Secretaria Executiva da REPAM-Brasil constituirá o Departamento de Escuta Ativa, que terá autonomia para deliberar sobre as demandas, e será composto pelas seguintes funções: o/a Ouvinte, o/a Secretário/a Geral e o/a Vice-Secretário/a.

Todas as posições na área de Escuta Ativa requerem que seus ocupantes atuem com discrição, impessoalidade, independência, imparcialidade e responsabilidade, que tenham profundo conhecimento e compromisso com os valores da REPAM-Brasil, da CNBB e seus cooperadores nacionais e internacionais.

V.I - DA SECRETARIA EXECUTIVA



A Secretaria Executiva da REPAM-Brasil é responsável por:

- Nomear o Departamento de Escuta Ativa, composto pelas seguintes funções: o/a Ouvinete, o/a Secretário/a Geral e o/a Vice-Secretário/a;
- Dar ampla divulgação sobre a existência da Política de Escuta Ativa, sua finalidade, suas atribuições e formas de acesso;
- Incluir em seus canais de comunicação a difusão do trabalho da REPAM;
- Garantir o acesso gratuito dos usuários ao atendimento do Departamento de Escuta Ativa, por meio de canais ágeis e eficazes, inclusive por telefone e comunicação digital;
- Divulgar e manter atualizado no endereço eletrônico da REPAM-Brasil os canais de atendimento do Departamento de Escuta Ativa;
- Criar condições adequadas para o funcionamento do Departamento de Escuta Ativa;
- Garantir a autonomia do Departamento de Escuta Ativa, e que sua atuação seja pautada pela transparência, independência, imparcialidade e isenção;
- Assegurar ao Departamento de Escuta Ativa o acesso às informações necessárias para a elaboração de resposta adequada às demandas recebidas, com total apoio administrativo, podendo requisitar informações e documentos para o exercício de suas atividades no cumprimento de suas atribuições.

V.II - DO DEPARTAMENTO DE ESCUTA ATIVA



- Assegurar que sua atuação seja autônoma à Secretaria Executiva e à Diretoria da REPAM-Brasil;
- Registrar o histórico de atendimentos, as informações utilizadas na análise e as providências adotadas;
- Controlar o prazo de resposta;
- Garantir o acesso gratuito dos usuários ao atendimento do Departamento de Escuta Ativa, por meio de canais ágeis e eficazes, inclusive por telefone, cujo número deve ser:
- Informar a Secretária Executiva de sua atuação, com a finalidade de criar condições adequadas para o funcionamento da Escuta Ativa, bem como para que sua atuação seja pautada pela transparência, independência, imparcialidade e isenção;
- Encaminhar as demandas a Secretária Executiva ou órgãos internos responsáveis, com a finalidade de dar providências às demandas dos usuários;
- Criar relatórios semestrais de sua atuação, informando a Secretaria Executiva de todo o histórico de atendimentos, as informações utilizadas na análise e as providências adotadas, nas datas-base de 30 de junho e 31 de dezembro;
- Realizar a revisão periódica da presente Política.

V.III - DAS RESPONSABILIDADES DO DEPARTAMENTO DE ESCUTA ATIVA



O atendimento prestado pelo Departamento de Escuta Ativa:

- Deve ser identificado por meio de número de protocolo, o qual deve ser fornecido ao usuário;
- Deve ser gravado, quando realizado por telefone e, quando realizado por meio de documento escrito ou por meio eletrônico, arquivada a respectiva documentação; e
- As demandas poderão ser registradas com anonimato de fonte, de modo que o acompanhamento seja possibilitado ao usuário por meio do protocolo registrado;
- O Departamento de Escuta Ativa deve certificar-se junto à Secretaria Executiva sobre a difusão da existência da Política de Escuta Ativa, sua finalidade, suas atribuições e formas de acesso, inclusive nos canais de comunicação utilizados para difundir o trabalho da REPAM, garantindo o acesso gratuito dos usuários ao atendimento do Departamento de Escuta Ativa, por meio de canais ágeis e eficazes;
- O Departamento de Escuta Ativa deve também certificar-se que seus canais estejam atualizados no endereço eletrônico da REPAM-Brasil

V.IV - DAS ATRIBUIÇÕES ESPECÍFICAS DO/A OUVINTE



Constituem atribuições específicas do/da OuvinTE:

- Atuar como representante comunicacional da REPAM-Brasil nos casos que envolvam as questões de Escuta Ativa;
- Coordenar e instruir o atendimento, registro, análise e tratamento das demandas dos usuários, garantindo que o Departamento de Escuta Ativa atue com discrição, transparência, independência, imparcialidade e isenção;
- Prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta;
- Encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto; e
- Manter a Secretaria Executiva informada sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento das demandas dos usuários.

V.V - DO PERFIL DO/A OUVINTE



O/a Ouvinte será designado/a consoante os seguintes critérios:

- Idoneidade moral;
- Profundo conhecimento e compromisso com os valores da REPAM-Brasil, da CNBB e de seus cooperadores nacionais e internacionais;
- Condições técnicas e administrativas para dar atendimento às demais exigências decorrentes dos normativos editados sobre as atividades da Política de Escuta Ativa.

PARTE VI – DOS CANAIS DE ATENDIMENTO E SUA DIVULGAÇÃO



A Secretaria Executiva da REPAM-Brasil, juntamente com o Departamento de Escuta Ativa, assegurará aos usuários canais de relacionamento permanentes para o recebimento e o tratamento de denúncias, inclusive as de caráter anônimo, reclamações, solicitações de informação, pedidos, sugestões, elogios e/ou opiniões.

Para tanto, a REPAM-Brasil informará ao público sua Política de Escuta Ativa, assim como os canais de atendimento de seu Departamento de Escuta Ativa, que serão divulgados no sítio web da REPAM-Brasil e também por meio de cursos de formação.

Para atendimento às reclamações dos usuários, serão disponibilizados os seguintes Canais de Escuta Ativa: a) Telefônico; b) E-mail; c) Via formulário web; d) Correspondência física;

PARTE VII – DO TRATAMENTO DAS DEMANDAS



O canal de Escuta Ativa atuará de forma imparcial, zelando para que o tratamento das demandas da REPAM-Brasil seja compatível com a natureza, complexidade dos serviços, bem como com o perfil dos usuários.

As manifestações encaminhadas ao Departamento de Escuta Ativa (denúncias, sugestões, reclamações) podem ser feitas de forma anônima ou com identificação, sem prejuízos na aceitação da manifestação.

As demandas identificarão o nome do usuário, CPF e meio de contato para retorno em caso de demandas identificadas e informações sobre o fato. As demandas receberão um número de protocolo que será enviado aos usuários. A cada protocolo é atribuído um número exclusivo, que o usuário pode usar para monitorar o status do seu atendimento.

Nas situações em que o Departamento de Escuta Ativa recepcionar demandas em modelo de anonimato, os usuários deverão prestar informações precisas sobre o fato para que, por meio do protocolo, possam monitorar os encaminhamentos prestados pelo Departamento.

VII. I - DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO



O Departamento de Escuta Ativa informará ao usuário o prazo previsto para resposta final, que não pode ultrapassar 30 (trinta) dias úteis, prorrogáveis por um único período mediante justificativa⁴.

As demandas serão recebidas pelo Departamento de Escuta Ativa, classificadas entre sensíveis e não sensíveis, e terão distintos prazos de atendimento.

Todas as demandas serão processadas e classificadas internamente em 5 (cinco) dias úteis. Após sua deliberação, o caso poderá ser encaminhado para o setor interno responsável.

O prazo do órgão para resposta preliminar de qualquer manifestação é de até 7 (sete) dias úteis, em que se informará o tempo razoável necessário para finalizar o feito.

No caso das demandas não sensíveis, o prazo definitivo para apuração do ocorrido e finalizar a demanda é de 15 (quinze) dias úteis; no caso das demandas sensíveis o prazo será de 30 (trinta) dias úteis.

Os prazos poderão ser prorrogados por único período; nesse caso, o responsável interno pela demanda deve justificar e informar o Departamento de Escuta Ativa acerca da prorrogação.

Após fornecer a resposta ao usuário, o Departamento de Escuta Ativa irá encerrar a demanda aberta no sistema com a classificação do protocolo, sendo ele Procedente ou Improcedente.

4 O prazo poderá ser prorrogado uma única vez mediante justificativa conforme disciplina o Art. 16 da Lei 13.460/2017.

VII.II - DA CLASSIFICAÇÃO E DO ENCAMINHAMENTO DAS DEMANDAS



O Departamento de Escuta Ativa é responsável por processar internamente as situações encaminhadas pelos seus usuários e, para tanto, realizará uma categorização das demandas de acordo com a sua procedência, sendo categorizado após análise do relato do usuário e do caso junto a área responsável.

Assim, se identifica a ação de solução para a reclamação do usuário mediante a seguinte classificação, sensíveis e não sensíveis.

Posteriormente, o departamento encaminhará as reclamações segundo os seguintes critérios:

- a) Improcedentes: intervenções sem embasamento, fundamentação ou que não podem ser processadas junto à REPAM;
- b) Procedentes e solucionadas: reclamações cuja natureza foi embasada e devidamente resolvida;
- c) Procedentes, encaminhadas e não finalizadas: situação que embora tratada, aguarda solução em outro setor da REPAM-Brasil.

Após analisada, a reclamação será encaminhada à Área Responsável, para os devidos esclarecimentos/encaminhamentos. A área responsável responde ao Departamento de Escuta Ativa.

Colocando-se na posição do usuário, compete ao Departamento de Escuta Ativa acompanhar a resposta do setor responsável e verificar se todos os pontos foram esclarecidos, caso necessário, o Departamento de Escuta Ativa solicitará à unidade responsável mais esclarecimentos ou solicitará à Secretaria Executiva que acompanhe a demanda em conjunto.

Finalizada a demanda, a resposta será enviada ao usuário.

Em caso de situações sensíveis que envolvam a violação de direitos humanos, após as apurações internas, a REPAM-Brasil prestará ciência e se colocará à disposição das autoridades públicas responsáveis pela averiguação dos fatos.

PARTE VIII – RELATÓRIOS PERIÓDICOS



- Ao final de cada semestre, o Departamento de Escuta Ativa elaborará relatórios semestrais de sua atuação, informando a Secretaria Executiva de todo o histórico de atendimentos, as informações utilizadas na análise e as providências adotadas.
- Os relatórios serão realizados nas datas-base de 30 de junho e 31 de dezembro.

PARTE IX – DA VALIDADE



Após aprovação da Presidência da REPAM-Brasil, a presente Política de Escuta Ativa será revisada a cada dois anos, ou ainda antes caso venha a ser necessário, considerando a atualização da Política de Proteção da Infância, da Adolescência e de Adultos Vulneráveis da REPAM-Brasil.



REPAM

REDE ECLESIAL PAN-AMAZÔNICA
BRASIL

