



ATENDER E PROCESSAR DENÚNCIAS RECEBIDAS PELOS CANAIS DE ATENDIMENTO

Proposto por:

Serviço de Compliance e Planejamento e Acompanhamento de Lotações (SEPAL)

Analisado por:

Diretor da Divisão de Planejamento de Pessoal (DIPLA)

Aprovado por:

Diretor-Geral da Diretoria-Geral de Planejamento e Administração de Pessoal (DGAPE)

IMPORTANTE: sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

1 OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos para atendimento e tratamento das denúncias recebidas dos servidores e colaboradores pelos canais de atendimento da Corregedoria Geral da Justiça do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro.

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica ao Serviço de Compliance, Planejamento e Acompanhamento de Lotações (DGAPE/SEPAL), da Diretoria-Geral de Planejamento e Administração de Pessoal da Corregedoria Geral da Justiça do Estado do Rio de Janeiro, passando a vigorar a partir de 20/07/2022.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
Canal de Atendimento	Meio pelo qual se recebem as denúncias, podendo ser por e-mail, telefone ou presencial.
Canal de Escuta – Servidoras Protegidas	Meio pelo qual se recebem as denúncias nos casos de assédio moral, sexual e preconceito em matéria de gênero por ramal exclusivo.
Código de Ética e Conduta da CGJ	Documento que estabelece os princípios e as normas de conduta aplicáveis aos servidores e colaboradores assegurando o alinhamento das ações institucionais com a missão e visão da Corregedoria Geral da Justiça e valores do Poder Judiciário.
Comissão de Ética e Boas Práticas	Comissão composta por 3 membros titulares e 3 suplentes, todos servidores estáveis, designados pelo Corregedor-Geral, para esclarecer dúvidas e apurar denúncias formalizadas em processos administrativos eletrônicos SEI, que envolvam a ética e a conduta dos servidores e colaboradores da Corregedoria Geral da Justiça.
Processo Administrativo Eletrônico (SEI)	Sistema informatizado de produção, gestão de documentos e controle de processos administrativos eletrônicos no PJERJ.

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGAPE-003	Revisão: 00	Página: 1 de 9
--	---------------------------------	-----------------------	--------------------------

ATENDER E PROCESSAR DENÚNCIAS RECEBIDAS PELOS CANAIS DE ATENDIMENTO

4 REFERÊNCIAS

- Resolução Nº 351 de 28/10/2020, do Conselho Nacional de Justiça, que institui, no âmbito do Poder Judiciário, a Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação;
- Provimento CGJ 10/2021, cria o Canal de Acolhimento e Resolução de Conflitos Decorrentes de Assédio Sexual e/ou Discriminação de Gênero contra Mulheres;
- Provimento CGJ 32/2021, institui e regulamenta o Código de Ética e Conduta dos servidores e colaboradores da Corregedoria Geral da Justiça do Estado do Rio de Janeiro;
- Provimento CGJ 33/2021, institui e regulamenta a Comissão de Ética e Boas Práticas;
- Provimento CGJ 22/2022, altera o Provimento CGJ 33/2021 que regulamenta a Comissão de Ética e Boas Práticas;
- Código de Normas da Corregedoria Geral da Justiça do Estado do Rio de Janeiro – Parte Judicial.

5 RESPONSABILIDADES

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor da Diretoria-Geral de Planejamento e Administração de Pessoal (DGAPE)	<ul style="list-style-type: none">• Analisar o parecer final da comissão.
Chefe do Serviço de Compliance, Planejamento e Acompanhamento de Lotações da Diretoria - Geral de Planejamento e Administração de Pessoal (DGAPE/SEPAL)	<ul style="list-style-type: none">• Supervisionar, coordenar e orientar a equipe;• gerenciar e acompanhar diretamente a execução do processo de trabalho;• comunicar imediatamente ao diretor da Divisão os problemas que não puder solucionar;• propor ações visando à melhoria contínua no processo.

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGAPE-003	Revisão: 00	Página: 2 de 6
--	---------------------------------	-----------------------	--------------------------

ATENDER E PROCESSAR DENÚNCIAS RECEBIDAS PELOS CANAIS DE ATENDIMENTO

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Equipe do SEPAL	<ul style="list-style-type: none">• Prestar o primeiro atendimento à denúncia, pelos canais de atendimento;• preencher o FRM-DGAPE-003-01 (Formulário para Atendimento - Primeiro Contato pelo Canal de Escuta - Servidoras Protegidas, com os dados do denunciante e arquivar;• encaminhar e-mail ao denunciante para formalização da denúncia;• encaminhar à Divisão de Protocolo Administrativo, Documentação e Informação da Diretoria-Geral de Apoio à Corregedoria Geral da Justiça (DGAPO/DIPAC) o e-mail/denúncia, para a criação de processo SEI;• processar os processos SEI da Comissão de Ética e Boas Práticas.

6 CONDIÇÕES GERAIS

- 6.1** O SEPAL recebe e processa denúncias encaminhadas por meio dos canais de atendimento.
- 6.2** O SEPAL converte o processo SEI para o nível de acesso sigiloso e providencia, o acesso dos membros titulares da Comissão.
- 6.3** Finalizado o prazo de participação dos membros da Comissão de Ética e Boas Práticas, as permissões descritas no item 6.2 devem ser canceladas.

7 RECEBER DENÚNCIA PELOS CANAIS DE ATENDIMENTO

- 7.1** A equipe do SEPAL realiza o primeiro atendimento às denúncias, por telefone, e-mail ou pessoalmente, de forma acolhedora, esclarecendo as questões apresentadas.
- 7.2** Informa ao denunciante que para continuidade e apuração, deverá encaminhar a denúncia no prazo de 2 (dois) dias úteis, via e-mail ou escrita de próprio punho, com os seguintes dados complementares: nome completo, matrícula, e-mail ou outra forma de contato, relato da situação fática e lotação das partes citadas, esclarecendo que caso não sejam encaminhadas no prazo estabelecido, o atendimento será encerrado.

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGAPE-003	Revisão: 00	Página: 3 de 6
--	---------------------------------	-----------------------	--------------------------

ATENDER E PROCESSAR DENÚNCIAS RECEBIDAS PELOS CANAIS DE ATENDIMENTO

- 7.2.1** Caso o denunciante utilize como primeiro contato o Canal de Escuta - Servidoras Protegidas e opte por finalizar o atendimento encerrando o contato, o SEPAL deve passar seus dados para registro no FRM-DGAPE-003-01 - Formulário para Atendimento – Primeiro Contato pelo Canal de Escuta – Servidoras Protegidas, para o arquivamento.
- 7.2.2** Caso o denunciante opte por dar continuidade à denúncia, mas não forneça todas as informações do item 7.2, o SEPAL solicita as informações faltantes, esclarecendo que caso não sejam encaminhadas em até 02 (dois) dias úteis, o atendimento será encerrado.
- 7.3** Após o cumprimento integral do item 7.2, o SEPAL, encaminha o e-mail ou a denúncia formalizada de próprio punho, digitalizada pelo SEPAL, à DIPAC solicitando que seja autuado como processo sigiloso.
- 7.4** Após a devolução do processo SEI pela DIPAC, o SEPAL encaminha, por e-mail, o número do processo SEI para os membros da Comissão de Ética e Boas Práticas, para o denunciante e para a Assessoria de Comunicação da Corregedoria Geral da Justiça (CGJ/ASCOM) para que seja publicado no *site* da CGJ.
- 7.5** O SEPAL promove as diligências solicitadas pelo Presidente da Comissão de Ética e Boas Práticas necessárias para apuração dos fatos via SEI ou via e-mail.
- 7.5.1** O SEPAL junta o comprovante das diligências cumpridas no processo SEI.
- 7.5.2** O SEPAL informa, por e-mail, ao Presidente da Comissão de Ética e Boas Práticas, o cumprimento das diligências.
- 7.6** Após o parecer proferido pela Comissão de Ética e Boas Práticas, o SEPAL providencia acesso ao diretor-geral da DGAPE, para análise.
- 7.7** O diretor-geral da DGAPE analisa o parecer podendo acolher ou rejeitar.
- 7.7.1** Caso demande adequação, devolve à Comissão de Ética e Boas Práticas para os ajustes solicitados.
- 7.7.2** Realizados os ajustes, o SEPAL recepciona o novo parecer e encaminha ao diretor-geral da DGAPE para nova análise.

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGAPE-003	Revisão: 00	Página: 4 de 6
--	---------------------------------	-----------------------	--------------------------

ATENDER E PROCESSAR DENÚNCIAS RECEBIDAS PELOS CANAIS DE ATENDIMENTO

7.7.3 Caso acolha o parecer, o diretor-geral da DGAPE informa ao SEPAL.

7.7.4 O SEPAL dá acesso ao processo SEI para o juiz auxiliar da CGJ.

7.7.4.1 Caso o parecer da Comissão não seja acolhido pelo juiz auxiliar da CGJ, o SEPAL toma as providências conforme determinação do magistrado.

7.7.4.2 Acolhido o parecer, o SEPAL dá prosseguimento ao feito nos termos do Provimento CGJ 33/2021, art. 27, dos incisos I, II, III, IV, V e VI e informa, via e-mail, ao presidente e membros da Comissão de Ética e Boas Práticas, ao denunciante e ao denunciado.

7.8 O número do processo é encaminhado à ASCOM para que conste como julgado no *site* da CGJ.

7.9 O processo é arquivado e, no caso de determinação diversa, é dado prosseguimento conforme determinação do juiz auxiliar da CGJ.

8 GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

8.1 As informações deste processo de trabalho são geridas pela UO e mantidas em seu arquivo corrente, de acordo com a tabela de gestão da informação documentada apresentada a seguir:

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPON-SÁVEL	ACESSO	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
FRM-DGAPE-003-01 – Formulário para Atendimento - Primeiro Contato pelo Canal de Escuta – Servidoras Protegidas	0-2-5-1a	SEPAL	Irrestrito	Pasta eletrônica	Data	Condições Apropriadas	2 anos	DGCOM/ DEGEA

9 ANEXOS

- Anexo 1 – Fluxograma do Processo de Trabalho Receber Denúncia pelos dos Canais de Atendimento.

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGAPE-003	Revisão: 00	Página: 5 de 6
--	---------------------------------	-----------------------	--------------------------

ATENDER E PROCESSAR DENÚNCIAS RECEBIDAS PELOS CANAIS DE ATENDIMENTO

ANEXO 1 – FLUXO DO PROCEDIMENTO RECEBER DENÚNCIA PELOS CANAIS DE ATENDIMENTO

