

CGU

Controladoria-Geral da União



Manual de tratamento de demandas externas pelas unidades de auditoria da Controladoria-Geral da União

Brasília, setembro de 2024.

Sumário

1	Introdução	3
2	Conceito de Demandas Externas.....	3
2.1	Representações.....	4
2.2	Denúncias	5
3	Processo de Tratamento de Demandas Externas	5
4	Cadastro de Demandas Externas	6
5	Análise de Admissibilidade de Demandas Externas	7
6	Definição da Medida de Tratamento	9
7	Priorização de Demandas Externas.....	10
8	Supervisão do Processo.....	11
9	Resposta ao Demandante	12
9.1	Representações.....	12
9.2	Denúncias.....	13
	Apêndice I - Modelo de matriz de registro da análise de admissibilidade de demandas externas	14
	Apêndice II - Modelo de matriz de priorização de demandas externas	15

1 Introdução

A Controladoria-Geral da União (CGU), entre outras competências estabelecidas em lei¹, tem a atribuição de dar andamento a representações e denúncias fundamentadas, relativas à lesão ou à ameaça de lesão à administração pública e ao patrimônio público federal, e a condutas de agentes públicos, de modo a zelar por sua adequada apuração.

O conjunto de representações e de denúncias recebidas, no contexto das atividades de auditoria desempenhadas pela Secretaria Federal de Controle Interno (SFC) e pelas Controladorias Regionais da CGU nos Estados (CGU-R)², é denominado de “Demandas Externas”.

O tratamento de demandas externas antecede à realização dos serviços de auditoria interna, os quais somente serão instaurados caso o resultado da análise de admissibilidade conclua pela elegibilidade de cada demanda, de acordo com os critérios especificados neste Manual. Uma vez instaurado, a execução do serviço de auditoria será realizada de acordo com os normativos específicos da CGU aplicáveis.

No âmbito da CGU, o recebimento de demandas externas é operacionalizado por meio do sistema eletrônico de documentos SEI (no caso de representações) e do sistema Fala.BR³ (no caso de denúncias).

O presente Manual regulamenta o processo de gestão de demandas externas, desde o seu recebimento pelas unidades da SFC e pelas CGU-R até a conclusão da análise de admissibilidade e a emissão de resposta ao demandante. Esse tratamento será feito prioritariamente por meio do sistema e-CGU.

Demandas externas relacionadas a trabalhos de operações especiais são submetidas a diretrizes específicas estabelecidas pela Diretoria de Investigações e Operações da SFC, podendo ser aplicadas, de forma subsidiária, as orientações estabelecidas no presente Manual.

São objetivos deste Manual definir:

- a) as demandas externas (denúncias e representações) abrangidas por esta norma;
- b) as atividades de recepção, cadastro, análise de admissibilidade, definição da medida de tratamento e, priorização das demandas externas que requeiram a realização de um serviço de auditoria;
- c) a supervisão do processo de demandas externas; e
- d) as formas de comunicação dos resultados ao demandante.

2 Conceito de Demandas Externas

As demandas externas alcançadas pelo presente Manual são classificadas em dois tipos, conforme detalhado a seguir:

¹ Art. 49 da Lei nº 14.600, de 19.06.2023.

² As Coordenações-Gerais da SFC e as CGU-R serão chamadas de “unidades de auditoria da CGU”, quando tratadas em conjunto neste Manual.

³ O Fala.BR é a “Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal”. Por meio desse sistema, o cidadão pode enviar pedidos de acesso à informação e manifestações de ouvidoria (denúncias, elogios, reclamações, sugestões e solicitações) aos órgãos e às entidades públicas.

2.1 Representações

São consideradas representações as demandas externas formalmente apresentadas por autoridades representativas das instituições listadas no Quadro 1, que tratem de solicitação de atuação da CGU para comprovação da regular aplicação de recursos públicos federais, desde que não se refiram ao mero encaminhamento de denúncias recebidas de cidadãos, caso em que deverão ser tratadas por meio do sistema Fala.br.

Quadro 1: Instituições cujas demandas são consideradas representações

Esfera	Poder Executivo	Poder Legislativo	Poder Judiciário	Funções Essenciais à Justiça
Federal	<ul style="list-style-type: none"> - Presidência e Vice-Presidência da República - Ministérios (e órgãos com <i>status</i> de Ministério) - Entidades da Administração Indireta - Polícia Federal e Delegados de Polícia Federal - Unidades de Auditoria Interna Governamentais 	<ul style="list-style-type: none"> Congresso Nacional (Senado Federal e Câmara dos Deputados) e Tribunal de Contas da União 	<ul style="list-style-type: none"> - Supremo Tribunal Federal - Conselho Nacional de Justiça - Superior Tribunal de Justiça - Tribunais Regionais Federais e juízes federais - Tribunais e juízes eleitorais - Tribunais e juízes do trabalho - Tribunais e juízes militares - Tribunal e juízes da Justiça do Distrito Federal e dos Territórios 	<ul style="list-style-type: none"> - Ministério Público da União (Federal, do Distrito Federal e dos Territórios, do Trabalho e Militar) - Ministério Público Eleitoral - Ministério Público de Contas - Conselho Nacional do Ministério Público - Advocacia-Geral da União - Defensoria Pública da União
Estadual/ Distrital	<ul style="list-style-type: none"> - Governos de Estados e do Distrito Federal - Secretarias de Estado e do Distrito Federal - Polícia Civil e Delegados de Polícia Civil 	<ul style="list-style-type: none"> - Assembleias Legislativas Estaduais - Câmara Legislativa do Distrito Federal - Tribunais de Contas Estaduais - Tribunal de Contas do Distrito Federal - Tribunais de Contas dos Municípios nos estados da Bahia, de Goiás e do Pará 	<ul style="list-style-type: none"> - Tribunais e juízes da Justiça Estadual 	<ul style="list-style-type: none"> - Ministério Público dos Estados
Municipal	<ul style="list-style-type: none"> - Prefeituras Municipais - Secretarias Municipais 	<ul style="list-style-type: none"> - Câmara de Vereadores - Tribunais de Contas do Municípios de São Paulo e do Rio de Janeiro 	-	-

Fonte: Elaboração própria.

Não são alcançadas pelo presente Manual as representações que se refiram a:

- a) solicitação de informações sobre trabalhos de auditoria realizados ou sobre trabalhos em andamento;
- b) solicitação de informações sobre outros assuntos relacionados às atividades de controladoria realizadas pela SFC e pelas CGU/R em face de suas competências legais, nos termos da Orientação Prática: Serviços de Auditoria⁴, aprovada pela Portaria SFC nº 3.307, de 23.11.2023;
- c) encaminhamento de informações para ciência ou para providências cabíveis; e

⁴ Orientação Prática: Serviços de Auditoria, págs. 5 e 6

- d) solicitação de informações e de dados para subsidiar trabalhos que possam ensejar operações especiais.

As representações que se refiram aos casos acima listados deverão ser tratadas de acordo com as especificidades e os fluxos de trabalho estabelecidos para cada caso, aplicando-se, no que couber, as orientações estabelecidas pelo presente Manual.

2.2 Denúncias

De acordo com o Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018, uma denúncia é o ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

Qualquer pessoa física ou jurídica está apta a fazer uma denúncia no Fala.BR, sistema que é a porta de entrada desse tipo de manifestação para a CGU, na esfera Federal.

Caso uma denúncia seja apresentada diretamente a alguma unidade de auditoria da CGU, ela deverá ser registrada na plataforma Fala.BR com o perfil de atendente e direcionada à Ouvidoria-Geral da União (OGU), para triagem e tratamento, nos termos da legislação aplicável.

Cabe à OGU encaminhar as denúncias recebidas por meio do Fala.BR às respectivas unidades de auditoria responsáveis da CGU.

3 Processo de Tratamento de Demandas Externas

A presente seção tem por objetivo apresentar uma visão geral do processo de tratamento de demandas externas no âmbito da atividade de auditoria interna da CGU, o qual pode ser esquematizado conforme disposto na Figura 1, a seguir:

Figura 1 - Processo de tratamento de demandas externas.



Fonte: Elaboração Própria.

Recebida a demanda externa, a unidade responsável pelo tratamento deve realizar o seu cadastro no sistema e-CGU, de forma a possibilitar o registro da análise de admissibilidade da demanda externa com base em critérios de seleção pré-estabelecidos, de caráter complementar ao trabalho de seleção previamente realizado pela OGU. A partir da análise de admissibilidade, tem-se a posterior definição da medida de tratamento apropriada em função das especificidades de cada caso.

As demandas externas que tiverem a indicação de tratamento por meio da realização de um serviço de auditoria deverão ser então priorizadas, de acordo com critérios de gravidade, de urgência e de tendência, para orientar a tomada de decisão sobre a conveniência e a oportunidade de inserção de cada trabalho no planejamento da respectiva unidade de auditoria da CGU.

Em caso de decisão fundamentada quanto à apuração da Demanda Externa por meio de Operação Especial, o tratamento da demanda com base no presente Manual será finalizado, momento em que passará a ser observado o processo previsto nos referenciais técnicos e operacionais específicos que regem a matéria.

As etapas do processo de tratamento de demandas externas são detalhadas na sequência deste Manual.

4 Cadastro de Demandas Externas

As demandas externas relativas a **representações** e a **denúncias** que se refiram a pedidos de apuração de atos ou fatos possivelmente ilegais ou irregulares praticados por agentes públicos ou privados, na utilização de recursos públicos federais, deverão ser cadastradas no e-CGU, como tarefas do tipo “Execução de Projetos > Demanda Externa”.

Os seguintes dados da demanda externa devem ser inseridos no cadastro inicial:

- título;
- descrição;
- classificação da demanda externa (representação ou denúncia);
- data da demanda;
- localidade do objeto da demanda (cidade/UF);
- prazo de atendimento (se for o caso);
- total de recursos federais⁵;
- anexos (podendo incluir documentos da demanda externa presentes no SEI, no caso de representações, ou no Fala.BR, no caso de denúncias, bem como a matriz de registro da análise de admissibilidade de demandas externas, conforme Apêndice I e eventuais evidências produzidas ou coletadas durante o processo de análise);
- unidade federal examinada, quando a unidade onde o fato citado na demanda externa refere-se a órgão ou a entidade do Poder Executivo Federal;
- pessoa jurídica examinada, no caso de órgão ou entidade das outras esferas ou de natureza privada;
- gestor federal supervisor do recurso, obrigatório no caso em que a unidade examinada não seja da esfera federal;
- objeto de auditoria, relacionado ao fato examinado na demanda externa;
- processo SEI relacionado, no caso de representação;
- número do processo do Fala.BR, no caso de denúncias;
- outros processos relacionados (a exemplo de números de inquéritos policiais, de processos judiciais, de processos licitatórios, de convênios, entre outros);
- identificação dos envolvidos, incluindo a relação deles com o fato denunciado, se disponível; e
- dados do demandante (no caso de representações), incluindo o nome e a instituição ao qual se encontra vinculado.

Além dos dados relacionados à demanda externa, devem ser informados os seguintes dados gerenciais:

- unidade de auditoria da CGU responsável pela realização da análise de admissibilidade da demanda externa;
- unidade(s) envolvida(s), que possuem relação com o tema da demanda externa e que

⁵ Caso já conhecido.

devem ser informadas do resultado da análise da demanda externa⁶;

- executor(es) do trabalho, responsáveis por realizar a análise de admissibilidade da demanda externa;
- outras tarefas envolvidas (a exemplo de auditorias e de monitoramento de recomendações) relacionadas com o ato descrito na demanda externa; e
- *tags* diversas para pesquisa e indexação no sistema e-CGU.

Demandas externas que tratem de múltiplas solicitações de apuração poderão ser cadastradas de forma individualizada para cada objeto, de acordo com a estratégia de análise definida por cada unidade de auditoria da CGU.

Caso a CGU-R avalie que determinada demanda recebida localmente verse sobre fato de interesse para um possível trabalho de auditoria em nível nacional, além de incluir como unidade envolvida a respectiva Coordenação-Geral ou Diretoria de auditoria da SFC relacionada ao tema, a CGU-R deverá estabelecer um canal de comunicação com a respectiva unidade da SFC, para fins de deliberação sobre a melhor estratégia a ser adotada para o caso.

5 Análise de Admissibilidade de Demandas Externas

A análise de admissibilidade da demanda externa deverá ser realizada em até **trinta dias**, prorrogáveis por igual período, contados a partir da respectiva data de registro da demanda externa nos sistemas (SEI ou Fala.BR).

Os elementos mínimos para admissibilidade das demandas externas devem ser consultados diretamente na manifestação do demandante e, conforme o caso, por meio de análises adicionais para complementar ou para validar as informações apresentadas na denúncia ou na representação. As análises realizadas nessa etapa podem incluir:

- pesquisas no Sistema SEI, no e-CGU (auditorias realizadas e recomendações em monitoramento)⁷ e na ferramenta de pesquisa de relatórios publicados pela CGU, a fim de verificar a existência de outra demanda ou de trabalho anterior realizado no âmbito da CGU e que tenha abordado os mesmos fatos;
- pesquisas em sistemas corporativos da CGU, em sítios eletrônicos ou em outras fontes de pesquisa;
- solicitação de documentos ou informações à unidade responsável pela transferência ou pela aplicação dos recursos objeto da demanda externa; ou
- consultas ao planejamento da unidade de auditoria, para verificar a previsão de trabalhos no tema envolvido na demanda externa.

Uma demanda externa, para ser considerada apta para o tratamento por meio de um serviço de auditoria, deverá conter os seguintes elementos mínimos:

- **Critério 1:** presença de informações que possibilitem a caracterização do fato, das

⁶ As unidades envolvidas não irão inserir ou revisar dados no processo de análise de demandas externas, mas podem acessar os dados e utilizar o resultado dessas análises para o planejamento de auditorias. São unidades especialistas na política pública citada na demanda ou que atuam de forma transversal em várias unidades auditadas. Podem atuar no processo de análise, fornecendo expertise ou sugerindo o melhor tratamento para uma demanda externa.

⁷ Também poderão ser realizadas consultas ao Sistema Ativa, que, apesar de descontinuado, contém informações sobre ações de controle anteriores ao início da utilização do e-CGU.

circunstâncias, da relevância e, se possível, da materialidade implicada, bem como do órgão ou da entidade pública relacionada e dos possíveis agentes públicos e/ou privados envolvidos.

- **Critério 2:** existência de recursos federais ou de competência específica da CGU para a apuração.
- **Critério 3:** o fato denunciado não foi objeto de apuração ou de avaliação em outro trabalho de auditoria⁸.
- **Critério 4:** ausência de indicativo de que a denúncia esteja sendo tratada por outro órgão de defesa do Estado ou por outra unidade de auditoria interna governamental⁹.
- **Critério 5:** materialidade mínima de R\$ 500 mil (valor referente ao contrato, convênio, processo ou equivalente envolvido, e não do eventual prejuízo ou desvio relatado).
- **Critério 6:** o fato denunciado não se restringe a questões relacionadas a desvios éticos, a assédio moral ou sexual, a discriminação ou a outra conduta de servidor público relacionada à área de atuação da Corregedoria-Geral da União (CRG).

O Apêndice I apresenta um modelo de matriz de registro da análise de admissibilidade de demandas externas para registro da avaliação dos critérios supracitados. Destaca-se que tal documento não deve ser encaminhado ao demandante.

No caso de **representações** recebidas pelas unidades de auditoria da CGU, deve-se observar o seguinte, em caso de conclusão pela inelegibilidade da Demanda Externa:

- No caso de não atendimento ao **critério 1**, deve ser encaminhado ofício solicitando informações complementares ao órgão demandante.
- No caso de não atendimento aos **critérios 2, 3 ou 4**, o órgão demandante deve ser cientificado de que a CGU não realizará a apuração, incluindo-se na comunicação a justificativa para tal decisão.
- No caso de não atendimento ao **critério 5**, devem ser avaliados, adicionalmente, a relevância do fato reportado, a repercussão na mídia, a existência de riscos à imagem da unidade auditada e o contexto da solicitação de apuração para decidir pelo prosseguimento ou não da análise de admissibilidade da demanda externa. Se a conclusão for pelo não atendimento, o demandante deverá ser notificado, incluindo-se na comunicação a justificativa para tal decisão.
- No caso de não atendimento ao **critério 6**, o demandante deverá ser informado que a representação será encaminhada para a CRG.

Com relação às **denúncias** recebidas pelo Fala.BR, a OGU realizará triagem inicial, nos termos do § 1º do art. 18 do Decreto nº 9.492/2018 e do art. 33 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, caso em que a análise de admissibilidade pelas unidades de auditoria da CGU, nos termos deste Manual, terá caráter complementar.

Caso identificada a insuficiência dos elementos mínimos para a conclusão da análise de admissibilidade, deverão ser adotados os seguintes procedimentos:

- No caso de não atendimento ao **critério 1**, deverão ser solicitadas informações complementares por meio do módulo de triagem e tratamento da plataforma Fala.BR,

⁸ Se a demanda trazer novos elementos que possibilitam a realização de novas análises do fato sob uma nova ótica, o critério poderá ser desconsiderado.

⁹ Se a demanda trazer elementos que sinalizem para a oportunidade e conveniência de atuação da CGU, o critério poderá ser desconsiderado.

exceto no caso de denúncias anônimas, que deverão ser arquivadas.

- No caso de não atendimento aos **critérios 2, 3 ou 4**, a denúncia deverá ser restituída à OGU via plataforma Fala.BR, informando-se o motivo para não prosseguimento da análise.
- No caso de não atendimento ao **critério 5**, a denúncia deverá ser encaminhada para a OGU via plataforma Fala.BR, que decidirá sobre o possível encaminhamento à respectiva Unidade Setorial de Ouvidoria do órgão denunciado, desde que não se conclua pela existência de outros elementos que justifiquem a necessidade de prosseguimento da análise.
- No caso de não atendimento ao **critério 6**, a denúncia deverá ser devolvida à OGU via plataforma Fala.BR para posterior encaminhamento à CRG.

As informações e as evidências coletadas ou produzidas ao longo da fase de análise de admissibilidade de demandas externas deverão ser devidamente organizadas e armazenadas como anexos da respectiva tarefa no sistema e-CGU.

Desde que devidamente respaldada nas hipóteses previstas em lei, a tarefa de tratamento da demanda poderá ser sinalizada como sigilosa, caso em que apenas os executores e os supervisores do trabalho terão acesso às informações registradas no e-CGU.

6 Definição da Medida de Tratamento

A partir dos resultados produzidos na fase anterior, a unidade de auditoria da CGU concluirá sobre a necessidade de instauração de um serviço de auditoria sobre o objeto da demanda externa. Nesse sentido, poderão ser propostos os seguintes encaminhamentos:

1. **Arquivamento** da demanda externa, por não atendimento aos critérios de admissibilidade.
2. Conclusão da demanda externa mediante a emissão de **nota técnica**, caso as evidências coletadas na fase análise de admissibilidade seja suficiente para a formação de opinião sobre o objeto da demanda.
3. Instauração de **serviço de auditoria**.
4. Encaminhamento da demanda à área de investigações e operações da CGU para avaliação quanto à possibilidade de instauração de **operação especial**.

Se, na análise de admissibilidade, forem coletadas evidências adequadas e suficientes sobre a existência, a autoria e a extensão do fato relatado, sem a necessidade de aplicação de testes adicionais de auditoria para confirmar tais informações, a demanda externa poderá ser concluída com a emissão de **nota técnica**.

Tais casos são restritos às situações em que os seguintes critérios estejam presentes:

- a) baixas relevância, criticidade e materialidade do fato relatado na demanda externa; **e**
- b) inexistência de evidências da possibilidade de repetição do fato relatado (o fato é um caso isolado); **e**
- c) ausência de previsão de emissão de recomendações estruturantes ao órgão federal responsável para melhoria do processo de gestão da política pública relacionada; **e**
- d) baixa probabilidade de geração de benefícios financeiros ou qualitativos advindos de uma eventual auditoria; **ou**

e) risco de prejudicar investigações em andamento se realizado um serviço de auditoria.

A decisão pela conclusão da demanda externa com a emissão de nota técnica deve considerar, ainda, que tal procedimento é resultado de levantamento preliminar, cujas informações são reunidas a partir de consulta a fontes abertas e a dados restritos aos quais a CGU tenha acesso em razão de suas prerrogativas legais, porém, sem a realização de um trabalho de auditoria *stricto sensu*.

No caso de emissão de nota técnica motivada pelo eventual prejuízo ao andamento de investigações em curso pelo demandante, devem ser informadas as possíveis limitações decorrentes da não realização de uma auditoria.

Caso a demanda externa, julgada procedente, não atenda aos requisitos para tratamento por meio de nota técnica, a análise de admissibilidade deverá concluir pela realização de um serviço de auditoria, o que se dará por meio de interação específica no sistema e-CGU, a qual deverá preservar a referência à origem da demanda, de forma a possibilitar o rastreamento dos dados e a geração de informações gerenciais sobre a demanda.

Os levantamentos realizados durante a análise de admissibilidade devem ser utilizados como insumo para as tarefas de planejamento do serviço de auditoria, quando for o caso.

Caso a análise de admissibilidade indique a necessidade de realização de um trabalho de apuração em parceria com outros órgãos de defesa do Estado, a tarefa de demanda externa deverá ser concluída no e-CGU e as respectivas informações encaminhadas à área de investigações e operações da CGU para avaliação quanto à possibilidade de instauração de operação especial.

7 Priorização de Demandas Externas

As demandas externas que tiverem a indicação de tratamento por meio de serviço de auditoria deverão ser avaliadas com vistas a definir a **prioridade** a ser considerada para a sua execução, de forma a melhor direcionar a alocação da capacidade operacional existente. Para realizar essa priorização, será adotada a **Matriz Gravidade, Urgência e Tendência (GUT)**.

Esses três critérios serão assim definidos no contexto de demandas externas:

- Gravidade: o impacto que o possível ato ilícito está causando.
- Urgência: tem relação com o prazo disponível para atuar na demanda externa.
- Tendência: predisposição do possível ato ilícito aumentar seu impacto ou abrangência, no caso de ausência de atuação da CGU.

Para cada demanda externa cadastrada, deverá ser atribuída uma nota de 1 a 5 em cada um desses três critérios, de acordo com o Quadro 2.

Quadro 2: Critérios para pontuação da gravidade, da urgência e da tendência de cada demanda externa cadastrada no e-CGU

Pontuação	Gravidade	Urgência	Tendência
1	Fato ilícito relatado em processo/contrato com materialidade baixa (abaixo de R\$ 1 milhão) e que não interrompe a prestação de um	Demandas externas sem prazo de atendimento devem receber pontuação 1.	O fato ilícito relatado é um caso pontual, sem indicação de que se repetirá no futuro.

Pontuação	Gravidade	Urgência	Tendência
	serviço público*.		
2	Fato ilícito relatado em processo/contrato com materialidade média (entre R\$ 1 milhão e R\$ 10 milhões) e que não interrompe a prestação de um serviço público.	Não utilizado.	O fato ilícito relatado indica a possibilidade de recorrência no longo prazo (a recorrência ocorreria depois de um ano).
3	Fato ilícito relatado em processo/contrato com materialidade baixa (abaixo de R\$ 1 milhão) e que interrompe a prestação de um serviço público.	Não há prazo, mas o parceiro solicitou urgência na resolução de uma representação.	O fato ilícito relatado indica a possibilidade de recorrência no médio prazo (a recorrência ocorreria entre seis meses e um ano).
4	Fato ilícito relatado em processo/contrato com materialidade média (entre R\$ 1 milhão e R\$ 10 milhões) e que interrompe a prestação de um serviço público.	Demanda externa sem prazo de atendimento, cuja situação descrita demande atuação urgente da auditoria interna, diante de risco de aumento da gravidade relacionada à situação.	O fato ilícito relatado indica a possibilidade de recorrência no curto prazo (a recorrência ocorreria antes de seis meses).
5	Fato ilícito relatado em processo/contrato com materialidade alta (acima de R\$ 10 milhões).	Representações com prazo de resposta estabelecido com base em prerrogativa legal devem receber pontuação 5.	O fato ilícito relatado tem efeito contínuo, causando prejuízos recorrentes ao órgão ou à entidade onde ocorre o fato.

Fonte: Elaboração própria.

*A interrupção de um serviço público refere-se à paralisação temporária ou permanente de um serviço fornecido direta ou indiretamente pelo Estado com vistas a atender a necessidades essenciais ou básicas da população, como saúde, educação, segurança, transporte e saneamento.

Após a definição dos valores de Gravidade, de Urgência e de Tendência, deve ser calculado o **fator de priorização**, multiplicando-se os três valores (G x U x T). A unidade de auditoria da CGU deve, então, privilegiar a instauração do respectivo serviço de auditoria para as demandas externas com maior fator de priorização.

Os valores atribuídos à gravidade, à urgência e à tendência de uma demanda externa podem ser atualizados a qualquer momento, caso sejam identificados novos fatos ou informações que requeiram a revisão do fator de priorização anteriormente estabelecido.

Nos processos em que forem registradas, simultaneamente, notas de gravidade e de tendência iguais a 5, o gabinete da SFC e a respectiva diretoria de auditoria da SFC deverão ser notificados do caso.

O Apêndice II apresenta um **modelo matriz de priorização de demandas externas** a ser utilizado pelas unidades de auditoria da CGU.

8 Supervisão do Processo

O processo de análise e de tratamento de demandas externas deve ser devidamente supervisionado.

O supervisor do trabalho é responsável pela revisão da análise realizada pelo(s) executor(es). Esse papel poderá ser realizado por qualquer pessoa que tenha o perfil de “Supervisor da Unidade de Auditoria”, no e-CGU, exceto no caso de demandas externas classificadas como sigilosas, cuja supervisão compete, conforme o caso, a um(a) Diretor(a) da SFC ou a um(a) superintendente de CGU-R, ou pessoas por ele expressamente designadas.

Na supervisão do processo de análise e de tratamento das demandas externas, os supervisores desempenham um papel essencial para garantir a qualidade e a consistência do trabalho realizado pelo(s) executor(es). Nesse sentido, são atribuídas aos supervisores as seguintes competências:

- **Verificação de documentos e das evidências coletadas:** Os supervisores devem revisar os documentos, as evidências coletadas, as evidências produzidas e os resultados das análises realizadas pelo(s) executor(es).
- **Revisão das conclusões:** Os supervisores devem revisar as conclusões alcançadas pelo(s) executor(es). Isso inclui verificar se as análises foram conduzidas de maneira adequada e se as decisões tomadas estão devidamente evidenciadas.
- **Tomada de decisões:** Os supervisores são responsáveis por discutir com o(s) executor(es) e, quando necessário, tomar decisão sobre questões relativas a julgamentos significativos, incluindo aqueles relacionados com assuntos complexos ou controversos identificados durante análise.
- **Garantia da conformidade com os procedimentos:** Os supervisores devem garantir que os procedimentos e as diretrizes estabelecidas neste Manual sejam seguidos durante o processo de análise de admissibilidade.
- **Garantia da qualidade:** Os supervisores devem acompanhar as análises em andamento, garantindo que os prazos sejam cumpridos e que os resultados sejam documentados de maneira adequada.
- **Garantia da independência e da objetividade:** Os supervisores devem garantir que todo o processo de análise seja conduzido de maneira imparcial e ética, evitando conflitos de interesse e assegurando a integridade do processo.
- **Orientação:** Os supervisores devem orientar o(s) executor(es), destacando áreas de melhoria e fornecendo *feedback* quando necessário, com o objetivo de garantir que as análises sejam consistentes e precisas.
- **Comunicação com as partes interessadas:** Os supervisores são responsáveis por comunicar as decisões e os resultados da análise às partes interessadas aplicáveis, como o demandante de representações ou outras autoridades relevantes.

9 Resposta ao Demandante

9.1 Representações

No caso de representações com prazo de atendimento (em se tratando de órgão com tal prerrogativa), cabe aos supervisores da unidade garantirem que o cadastro, a análise e a elaboração da resposta ao demandante ocorram dentro do prazo previamente definido.

A qualquer tempo, verificada a impossibilidade de atendimento no prazo estabelecido, o demandante deverá ser cientificado da situação, incluindo nessa comunicação as devidas justificativas e a previsão para atendimento ao pleito, se aplicável.

As comunicações ao demandante serão encaminhadas via Sistema SEI, devendo o expediente ser informado no e-CGU, na respectiva tarefa de demanda externa ou do serviço de auditoria, conforme o caso.

O expediente de resposta conterá:

1. As justificativas para a não admissibilidade da demanda externa, quando for o caso.
2. A Nota Técnica elaborada, quando a análise de admissibilidade concluir pela elaboração desse expediente.
3. No caso de serviço de auditoria, deverá ser encaminhado expediente inicial indicando sobre a decisão de realização da auditoria pela CGU, com a respectiva previsão de prazo de conclusão, se pertinente; e o posterior envio do relatório final de auditoria.

O encaminhamento dos expedientes de resposta aos demandantes (ou de pedido de prorrogação de prazo) deverá observar as normas vigentes na CGU quanto à competência de envio, conforme o cargo da autoridade destinatária¹⁰.

9.2 Denúncias

No caso de denúncias, a resposta ao denunciante é feita pela OGU, no momento do tratamento da manifestação do cidadão no Fala.BR. Considerando que essa resposta é fornecida em momento anterior à análise de admissibilidade e à eventual apuração da denúncia, as unidades de auditoria da CGU responsáveis pelo tratamento da denúncia deverão inserir, no Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR, uma das seguintes propostas de encaminhamento:

1. **No caso de informações insuficientes:** deverão indicar as informações complementares necessárias para a realização da análise de admissibilidade, exceto no caso de denúncias anônimas, que deverão ser arquivadas pela OGU.
2. **Denúncia improcedente:** informar que a denúncia não foi considerada elegível para apuração pela CGU.
3. **Denúncia não será analisada pelas áreas de auditoria da CGU:** restituir a manifestação à OGU para encaminhamento à área competente.
4. **Denúncia procedente, a ser analisada pelas áreas de auditoria da CGU:** utilizar a classificação do tipo “Resposta Conclusiva”, no Fala.BR, indicando que a denúncia será analisada em momento posterior. Quando da conclusão da auditoria, os resultados deverão ser informados à OGU, conforme art. 6º-B do Decreto nº 10.153/2019.

¹⁰ No caso, a Portaria CGU nº 4.042, de 20.12.2019 e a Portaria SFC nº 195, de 17.01.2020, ou outras normas que a venham substituir.

Apêndice I - Modelo de matriz de registro da análise de admissibilidade de demandas externas

ID da Demanda Externa	
Título da Demanda Externa	
Executor(es)	
Supervisor(es)	
Conclusão	

Critério	Evidência de análise do critério¹	Conclusão sobre atendimento ao critério²
1 - Objeto da denúncia definido e ato alegado como ilícito descrito, contendo informações que possibilitem a caracterização do fato, das circunstâncias, da relevância e da materialidade implicada, bem como do órgão ou da entidade pública relacionada e dos possíveis agentes públicos e/ou privados envolvidos.		
2 - Existência de recursos federais ou de competência específica da CGU para apuração.		
3 - O fato denunciado não foi objeto de apuração ou de avaliação em outro trabalho de auditoria.		
4 - Não há indicativo de que a denúncia esteja sendo tratada por outro órgão de defesa do Estado ou por outra unidade de auditoria interna governamental.		
5 - Materialidade mínima de R\$ 500 mil (valor referente ao contrato, convênio, processo ou equivalente envolvido, e não do eventual prejuízo ou desvio relatado).		
6 - O fato denunciado não versa sobre questões relacionadas a desvios éticos, a assédio moral ou sexual, a discriminação ou a outra conduta de servidor público relacionada à área de atuação da Corregedoria-Geral da União (CRG).		
Medida de tratamento proposta¹¹:		

¹ Informar a relação de documentos consultados que evidenciam o atendimento ou não ao critério.

² Concluir sobre o atendimento ou não ao critério, apresentando propostas de encaminhamentos, no caso de não atendimento.

- ¹¹
1. Arquivamento do processo
 2. Conclusão do processo por nota técnica
 3. Instauração de serviço de auditoria
 4. Encaminhamento para avaliação sobre possível operação especial

Apêndice II - Modelo de matriz de priorização de demandas externas

ID	Título	G Gravidade	U Urgência	T Tendência	G*U*T ¹	Prioridade	Observação

¹ Fator de priorização.