



**CONTROLADORIA-GERAL DO
MUNICÍPIO DE RIO BRANCO**
DEPARTAMENTO DE PROMOÇÃO
DA INTEGRIDADE (DPI)

NORMA

DE TRATAMENTO DE DEMANDAS EXTERNAS

1ª edição

2025

Novembro, 2025.
Rio Branco – AC

CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE RIO BRANCO (CGM)

DEPARTAMENTO DE PROMOÇÃO DA INTEGRIDADE (DPI)

Rua Alvorada nº281 Bosque
CEP: 69900-664 Rio Branco - AC
cgmrbr@riobranco.ac.gov.br

IDENTIDADE INSTITUCIONAL

MISSÃO

Exercer o controle interno de forma independente e imparcial, aplicando as melhores práticas de auditoria e governança para aprimorar continuamente as políticas e os serviços públicos destinados à sociedade rio-branquense.

VISÃO

Consolidar-se como órgão indispensável à concretização dos objetivos das políticas públicas e ao fortalecimento da cidadania.

VALORES

Integridade: atuação pautada na honestidade e compromisso com o interesse público.

Transparência: clareza na comunicação e publicidade dos resultados.

Excelência Técnica: qualidade e rigor na execução das atividades.

Cooperação: trabalho em equipe, diálogo institucional e cooperação interorgânica.

Sustentabilidade: respeito, reconhecimento e estímulo ao desenvolvimento das pessoas e do meio ambiente.

EQUIPE TÉCNICA

Auditor-Chefe da Controladoria-Geral do Município

WILLIAN ALFONSO FERREIRA FILGUEIRA

Auditores Municipais de Controle Interno

ADA BARBOSA DERZE

AMANDA RAFAELLA SANTOS DA COSTA

CARLOS ANDRÉ DA SILVA MANASFI

CLODINEY FERREIRA DE LIMA

DIEGO MESSALA FERREIRA SOARES

LAURA MÔNICA BRAGA RIBEIRO

OSCAR VAREDA MOREIRA NETO

Chefe de Gabinete

LAURO TINÔCO DANTAS

Assessores Técnicos

ANDREATO DE OLIVEIRA ABOMORAD

JOSÉ AUGUSTO DA SILVA

Contadora

JEANNE LOPES MILLER

Técnico em Gestão Pública

BRUNO DE ALMEIDA MELO

SUMÁRIO

1. Introdução.....	4
2. Conceito de Demandas Externas.....	5
2.1 Representações.....	5
2.2 Denúncias.....	6
3. Processo de Tratamento de Demandas Externas.....	6
4. Cadastro de Demandas Externas.....	7
5. Exame de Admissibilidade de Demandas Externas.....	8
6. Definição da Medida de Tratamento.....	10
7. Priorização de Demandas Externas.....	12
7.1 Critérios de priorização.....	12
7.2 Resultados e atualizações.....	13
8. Supervisão do Processo.....	14
8.1 Atribuições de supervisão.....	14
8.2 Procedimentos de Controle e Rastreabilidade.....	14
8.3 Avaliação periódica.....	15
9. Resposta ao Demandante.....	15
9.1 Diretrizes Gerais.....	15
9.2 Representações.....	16
9.3 Denúncias.....	17
9.4 Prazos e Controle.....	17
10. Disposições Finais.....	17

1. Introdução

A Controladoria-Geral do Município de Rio Branco (CGM), órgão central do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Municipal, nos termos da Lei Municipal nº 1.785, de 21 de dezembro de 2009, tem a responsabilidade de avaliar a ação governamental e a gestão dos administradores públicos municipais, mediante fiscalização contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial. Compete-lhe comprovar a legalidade e a legitimidade dos atos administrativos e examinar os resultados alcançados quanto à economicidade, eficiência e eficácia, tanto no âmbito dos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta quanto na aplicação de recursos públicos por entidades de direito privado.

No âmbito da CGM, o Departamento de Promoção da Integridade (DPI) tem por finalidade fortalecer a integridade, a transparência e a prevenção à corrupção no Poder Executivo Municipal, por meio da normatização, orientação técnica e monitoramento das práticas de gestão. Compete-lhe, entre outras atribuições, identificar e comunicar à chefia imediata eventuais indícios de ilegalidades, irregularidades ou fraudes observadas no exercício de suas atividades, conforme previsto no art. 16, inciso XII, do Regimento Interno da CGM, aprovado pelo Decreto nº 729/2024.

O Departamento de Auditoria Governamental (DAG), por sua vez, tem por finalidade promover a orientação, coordenação, acompanhamento técnico e execução dos trabalhos de auditoria nos órgãos e entidades do Poder Executivo, inclusive quanto à prevenção e combate à corrupção. Compete-lhe, ainda, apurar atos ou fatos divulgados ou denunciados como ilegais ou irregulares praticados por agentes públicos ou privados na utilização de recursos públicos municipais, conforme previsto no art. 13 da Lei nº 1.785/2009 e no art. 10 do Decreto nº 3.294/2012.

A presente Norma de Tratamento de Demandas Externas da Controladoria-Geral do Município de Rio Branco (CGM) estabelece conceitos e procedimentos para a gestão e o tratamento de representações e denúncias recebidas de fontes internas e externas, desde o seu recebimento até a emissão de resposta final ao demandante.

A Norma alinha-se ao Manual de Auditoria Interna da CGM (2024) e adota, de forma subsidiária, as boas práticas consolidadas pela Controladoria-Geral da União (CGU) em seu Manual de Tratamento de Demandas Externas (2024)¹.

São seus objetivos principais:

- Definir o conceito e o escopo das demandas externas aplicáveis à CGM;
- Padronizar as etapas de recepção, cadastro, análise de admissibilidade, definição da medida de tratamento e priorização;
- Assegurar transparência, rastreabilidade, uniformidade e qualidade no tratamento das demandas externas;
- Compatibilizar os fluxos e instrumentos desta Norma às disposições do Manual de Auditoria Interna da CGM, do Decreto Municipal nº 3.294/2012 e da Lei Municipal nº 1.785/2009.

2. Conceito de Demandas Externas

2.1 Representações

São solicitações formais de atuação da CGM, encaminhadas por autoridades ou órgãos públicos — municipais, estaduais ou federais — que demandam a apuração de fatos relacionados à aplicação de recursos públicos municipais ou à regularidade de atos administrativos.

Enquadram-se como representantes legítimos, entre outros:

- Prefeito(a) e Vice-Prefeito(a);
- Secretarias e entidades da Administração Direta e Indireta do Município;
- Câmara Municipal de Rio Branco;
- Ministério Público (Estadual ou Federal);
- Tribunais de Contas (TCE/AC, TCU);
- Controladoria-Geral da União (CGU);
- Conselhos Municipais.

¹ Manual de Tratamento de Demandas Externas da Controladoria-Geral da União (2024). Disponível em: https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/93563/1/Manual_tratamento_demandas_externas_unidades_auditoria_2024.pdf

Não são consideradas representações:

- Pedidos de informação sobre auditorias em andamento ou concluídas;
- Encaminhamento de documentos “para ciência”;
- Solicitações referentes a matérias de competência exclusiva de outros órgãos.

2.2 Denúncias

São comunicações realizadas por pessoas físicas ou jurídicas, que contenham indícios de irregularidades, ilegalidades ou ilícitos relacionados à administração pública municipal.

As denúncias poderão ser recebidas:

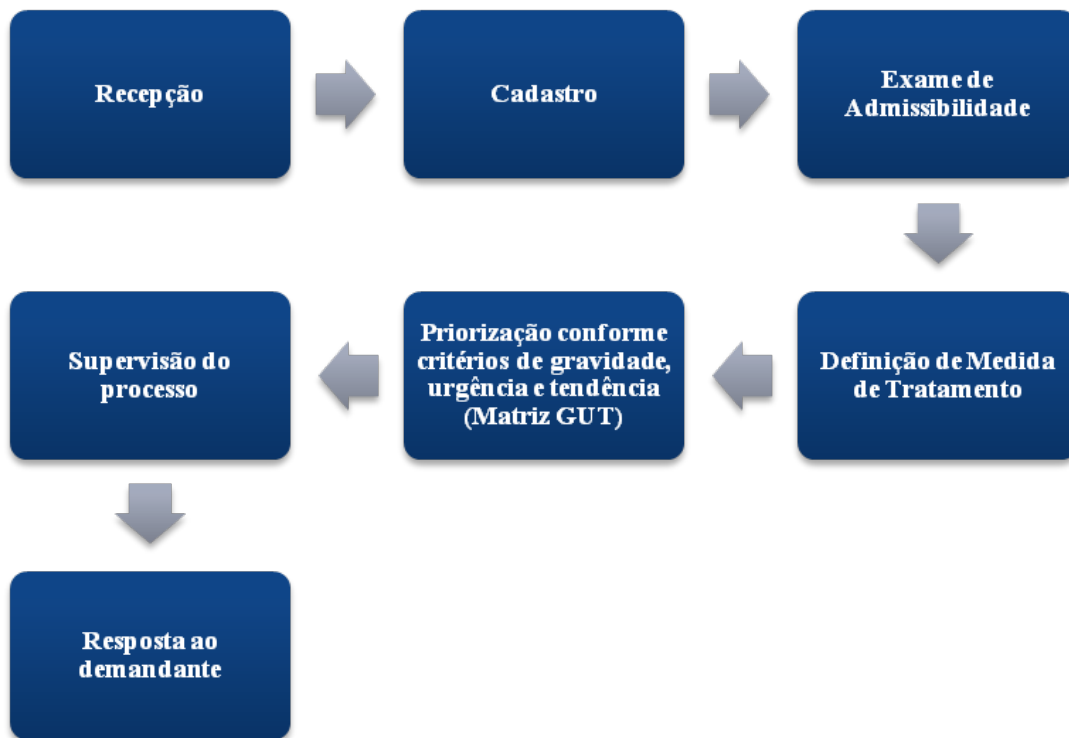
- a) Pelo sistema Fala.BR, no âmbito do SIC;
- b) Pela Ouvidoria-Geral do Município (OGM);
- c) Pela própria CGM, caso em que deverão ser registradas no cadastro de demandas externas e, em seguida, encaminhadas ao departamento competente para a realização do exame de admissibilidade, conforme a matéria envolvida.

3. Processo de Tratamento de Demandas Externas

O fluxo do processo de tratamento das demandas externas compreenderá:

1. **Recepção:** recebimento pela CGM;
2. **Cadastro:** registro no cadastro de gestão de demandas externas da CGM, contendo a identificação da origem, natureza e objeto da demanda;
3. **Exame de Admissibilidade:** verificação do atendimento aos critérios mínimos de elegibilidade, conforme matriz própria (elementos de fato, relevância, materialidade, competência e inexistência de apuração prévia);
4. **Definição da Medida de Tratamento:** decisão quanto à providência cabível — arquivamento, emissão de nota técnica, instauração de auditoria, encaminhamento a outro órgão, dentre outros;
5. **Priorização:** classificação segundo critérios de gravidade, urgência e tendência, aplicando-se a metodologia Matriz GUT;
6. **Supervisão:** acompanhamento e validação do processo pela chefia imediata do departamento ou pelo Auditor-Chefe;
7. **Resposta ao Demandante:** elaboração de resposta técnica fundamentada, formalizada via RBSEI e/ou sistema de origem da demanda (Fala.BR e outros).

Figura 01: Fluxo do processo de tratamento de demandas externas.



Fonte: Elaboração própria.

4. Cadastro de Demandas Externas

O cadastro das demandas externas deverá ser realizado após a recepção da denúncia ou representação, sob a responsabilidade do Gabinete do Auditor-Chefe da CGM.

O controle e o registro dessas demandas serão realizados por meio de planilha eletrônica em formato Excel, que constituirá o instrumento oficial de gestão e acompanhamento dos casos recebidos, até que sobrevenha sistema próprio para o tratamento de demandas externas.

A referida planilha deverá:

- Ser estruturada em abas correspondentes a cada exercício (ano civil), de modo a permitir o controle histórico e a rastreabilidade das informações;
- Ser elaborada nos moldes do Anexo I desta Norma, observando a padronização de campos e a sistemática de registro definida pela CGM;
- Conter, no mínimo, os seguintes campos de preenchimento obrigatório:

- o Identificação da origem da demanda (órgão, autoridade ou cidadão);
- o Natureza da demanda (denúncia ou representação);
- o Objeto da demanda, descrevendo de forma sintética o conteúdo relatado;
- o Data de recebimento e número do protocolo no RBSEI (quando for o caso);
- o Unidade ou órgão municipal;
- o Valor estimado ou referência financeira, quando aplicável;
- o Situação do tratamento (em análise, concluída, arquivada, encaminhada, auditada, etc.);
- o Responsável pelo acompanhamento;
- o Observações e informações complementares relevantes.

A manutenção e atualização da planilha deverão ser feitas de forma contínua e supervisionada pelo Gabinete do Auditor-Chefe, assegurando integridade, rastreabilidade e tempestividade das informações registradas, bem como o atendimento aos princípios da transparência, controle e eficiência administrativa.

5. Exame de Admissibilidade de Demandas Externas

O exame de admissibilidade constitui etapa preliminar essencial ao tratamento das demandas externas, tendo por finalidade verificar a pertinência, a consistência e a competência da CGM para atuação sobre o objeto da denúncia ou representação.

Esse exame será conduzido pelo Departamento competente — Departamento de Auditoria Governamental (DAG) ou Departamento de Promoção da Integridade (DPI) — sob a supervisão do Auditor-Chefe, devendo ser concluído em até 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento do processo pela unidade responsável.

A admissibilidade da demanda dependerá da verificação dos elementos mínimos que permitam sua adequada apreciação, devendo constar em matriz de análise (Anexo II desta Norma) os seguintes critérios:

1. Caracterização do objeto da denúncia ou representação: existência de informações suficientes que descrevam o fato, as circunstâncias, a relevância e, quando possível, a materialidade envolvida;

2. Competência da CGM: relação direta com a aplicação de recursos públicos municipais ou com atos administrativos sujeitos à fiscalização da CGM;
3. Identificação dos envolvidos: menção, ainda que sumária, aos agentes públicos, entes privados ou unidades administrativas supostamente responsáveis;
4. Inexistência de duplicidade de apuração: verificação de que o conteúdo relatado não está sendo objeto de auditoria, sindicância, investigação ou outro procedimento em andamento na CGM ou em órgãos de controle externos;
5. Relevância e materialidade: avaliação quanto ao potencial impacto financeiro, social ou institucional do conteúdo relatado;
6. Pertinência temática: compatibilidade do conteúdo da demanda com as áreas de atuação do Sistema de Controle Interno Municipal.

Durante a análise, poderão ser realizadas diligências complementares, tais como:

- consultas aos sistemas corporativos (RBSEI, RBWEB, Portal Cidade Transparente, dentre outros);
- consultas a sistemas externos (LICON, Portal do Gestor, Bancos de jurisprudência, diários oficiais, dentre outros);
- solicitação de informações adicionais ao órgão ou entidade municipal envolvido;
- pesquisa de auditorias anteriores sobre o mesmo tema ou objeto;
- consultas a registros de recomendações técnicas, notas de auditoria ou relatórios emitidos pela CGM.

Concluído o exame, o resultado deverá ser registrado na matriz de admissibilidade, contendo a fundamentação técnica e a indicação da medida de tratamento cabível (ver item 6 desta Norma).

Nos casos em que o exame de admissibilidade não identificar elementos suficientes para a atuação da CGM, a demanda deverá ser formalmente arquivada mediante despacho fundamentado, assinado pelo responsável técnico e validado pelo Auditor-Chefe, assegurando a devida transparência e a rastreabilidade da decisão.

Quando o exame de admissibilidade apontar a existência de elementos suficientes para atuação imediata da CGM, a demanda poderá ser convertida em trabalho de auditoria, nota de auditoria, solicitação de auditoria, recomendação técnica, informação técnica ou outro instrumento técnico pertinente, a ser definido conforme a natureza, a materialidade

e a gravidade dos aspectos analisados, observados os procedimentos e formalidades estabelecidos no Manual de Auditoria Interna da CGM e nas normas vigentes de controle interno.

Quando, entretanto, o Exame de Admissibilidade indicar que a competência para apuração do fato pertence a outro órgão ou entidade da Administração Municipal, a demanda deverá ser formalmente encaminhada ao órgão responsável, acompanhada de informação técnica conclusiva que delimite o motivo do encaminhamento e registre a inexistência de competência da CGM para atuação direta. Exemplificativamente, as situações de natureza disciplinar, externas à CGM, serão remetidas à Corregedoria-Geral do Município (COGEM), enquanto as questões de natureza jurídica ou consultiva deverão ser encaminhadas à Procuradoria-Geral do Município (PGM), sem prejuízo de comunicação ao demandante quanto à destinação e à providência adotada.

De igual modo, quando a análise indicar que a matéria ultrapassa a competência municipal e se insere na esfera de atribuições de órgãos estaduais ou federais, a demanda deverá ser encaminhada ao ente competente — como o Tribunal de Contas do Estado, Ministério Público Estadual ou Federal, Controladoria-Geral da União, entre outros — acompanhada de informação técnica que fundamente a remessa e registre a impossibilidade de atuação da CGM, assegurando-se, igualmente, a ciência do demandante sobre o encaminhamento realizado.

6. Definição da Medida de Tratamento

Concluído o Exame de Admissibilidade, o responsável pela análise deverá propor a medida de tratamento mais adequada para a demanda externa, considerando a relevância, a gravidade, a materialidade e a competência institucional da CGM.

A definição da medida de tratamento deverá observar os critérios técnicos e as possibilidades de encaminhamento previstas no Manual de Auditoria Interna da CGM (2024), no Decreto nº 3.294/2012, e demais normativos municipais correlatos, podendo resultar em uma das seguintes providências:

- 1. Arquivamento da demanda**, quando constatada a inexistência de elementos mínimos para apuração, ausência de competência da CGM ou duplicidade de análise em curso;

2. **Emissão de Informação Técnica**, quando as evidências coletadas permitirem esclarecimento conclusivo do fato, sem necessidade de instauração de procedimento fiscalizatório;
3. **Emissão de Nota de Auditoria (NA)**, nos casos em que forem identificadas irregularidades ou impropriedades que demandem correção imediata pela unidade relacionada, nos termos do art. 8º, III, do Decreto nº 3.294/2012;
4. **Emissão de Solicitação de Auditoria (SA)**, quando for necessária a requisição formal de informações, documentos ou esclarecimentos à unidade responsável, para subsidiar eventual trabalho de auditoria;
5. **Emissão de Recomendação Técnica (RT)**, quando identificadas falhas formais, de baixa materialidade ou que possam ser sanadas mediante orientação e correção administrativa;
6. **Instauração de Processo de Auditoria**, quando a demanda exigir análise aprofundada, coleta de evidências e elaboração de relatório conclusivo, nos moldes das auditorias de conformidade ou especiais previstas no Manual de Auditoria Interna da CGM;
7. **Elaboração de Nota Técnica**, quando o exame preliminar for suficiente para subsidiar a Administração ou outro órgão de controle acerca de matéria específica, sem necessidade de auditoria formal;
8. **Encaminhamento a outro órgão competente**, quando o conteúdo da demanda envolver matéria de atribuição específica de outra unidade, como a COGEM (nos casos de infrações disciplinares) ou a Procuradoria-Geral do Município (PGM) (nas matérias de natureza jurídica, consultiva ou contenciosa);
9. **Adoção de medida integrada**, quando o fato demandar atuação articulada entre a CGM e outros órgãos de controle interno ou externo (Unidades de Controle Interno, TCE/AC, Ministério Público, ou CGU), com base em convênios, redes ou acordos de cooperação vigentes.

A medida de tratamento adotada deverá ser formalizada por despacho fundamentado, constando da planilha de controle de demandas externas e do processo eletrônico correspondente (quando autuado), com indicação clara da decisão e do responsável técnico.

Nos casos em que a medida de tratamento indicada seja a realização de auditoria, o departamento competente — Departamento de Auditoria Governamental (DAG) ou

Departamento de Promoção da Integridade (DPI), conforme a natureza da matéria — deverá propor formalmente ao Auditor-Chefe a abertura do respectivo processo de auditoria no sistema RBSEI, instruído com a matriz de admissibilidade, a justificativa técnica e a indicação preliminar do objeto e do escopo do trabalho, para fins de deliberação e expedição da Portaria de Fiscalização prevista no Manual de Auditoria Interna da CGM.

Sempre que a análise apontar risco iminente de dano ao erário, desvio de finalidade ou prejuízo à continuidade do serviço público, a CGM poderá determinar tratamento prioritário, com imediata comunicação ao Auditor-Chefe para deliberação quanto à abertura de processo de auditoria ou emissão de nota de urgência.

7. Priorização de Demandas Externas

A priorização das demandas externas tem por objetivo definir a ordem de tratamento e execução das solicitações recebidas pela CGM, com base em critérios técnicos e objetivos que permitam direcionar os esforços de auditoria e controle às situações de maior relevância, risco e impacto para a Administração Pública Municipal.

A priorização será conduzida pelo departamento competente, sob a supervisão do Auditor-Chefe, e deverá observar a Matriz GUT (Gravidade, Urgência e Tendência), metodologia recomendada pelos referenciais da CGU e adotada pela CGM em seus processos de planejamento e gestão de riscos.

7.1 Critérios de Priorização

Cada demanda será avaliada conforme os seguintes critérios:

- Gravidade (G): mede o impacto potencial do fato sobre a gestão pública, o erário, o patrimônio público ou a imagem institucional;
- Urgência (U): avalia o tempo disponível ou necessário para a tomada de providências, considerando a possibilidade de agravamento do dano ou prejuízo;
- Tendência (T): representa a probabilidade de ampliação, repetição ou disseminação do problema, caso nenhuma medida seja adotada tempestivamente.

A pontuação de cada critério deverá variar de 1 (baixo) a 5 (muito alto), conforme a classificação indicada no Anexo III desta Norma. O índice de priorização (IP) será obtido

pelo produto dos três fatores ($G \times U \times T$), permitindo a categorização das demandas em faixas de prioridade:

Tabela 01: Faixas de classificação do Índice de priorização (IP).

Faixa	Pontuação ($G \times U \times T$)	Classificação	Ação recomendada
1	1 a 30	Baixa prioridade	Monitoramento eventual ou arquivamento
2	31 a 60	Prioridade Moderada	Inclusão em pauta de análise regular
3	61 a 125	Alta Prioridade	Tratamento preferencial e encaminhamento imediato

Fonte: Elaboração própria.

A classificação final será registrada na planilha de controle de demandas externas e na matriz de priorização (Anexo III), devidamente datadas e assinadas pelo responsável técnico e pelo Auditor-Chefe.

Quando o Índice de Priorização (IP) resultar em prioridade moderada ou alta, a demanda deverá ser formalmente registrada no Plano Anual de Atividades de Auditoria Interna (PAAAI), por meio de atualização do planejamento, para assegurar sua adequada inclusão na programação de auditorias e ações de controle da CGM.

7.2 Resultados e Atualizações

A priorização das demandas deverá ser revista sempre que houver:

- surgimento de novos elementos de prova ou alteração na materialidade dos fatos;
- reavaliação de risco decorrente de auditorias ou fiscalizações em andamento;
- determinação do Auditor-Chefe para reclassificação em virtude de urgência institucional.

A matriz de priorização servirá de insumo para o planejamento das auditorias e para a definição das ações de controle no âmbito do Plano Anual de Atividades de Auditoria Interna (PAAAI), conforme metodologia prevista no Manual de Auditoria Interna da CGM.

8. Supervisão do Processo

A supervisão do processo de tratamento das demandas externas é responsabilidade do Auditor-Chefe da Controladoria-Geral do Município (CGM), exercida de forma direta ou por delegação ao departamento competente, com o objetivo de garantir regularidade, qualidade técnica, uniformidade de critérios e rastreabilidade das decisões adotadas.

A supervisão compreende o acompanhamento integral das etapas previstas nesta Norma — recepção, cadastro, exame de admissibilidade, definição da medida de tratamento, priorização e resposta ao demandante — assegurando que cada fase seja devidamente registrada, fundamentada e documentada nos instrumentos oficiais da CGM (planilha de controle, processo eletrônico ou sistema próprio, quando aplicável).

8.1 Atribuições da Supervisão

Compete ao Auditor-Chefe, no exercício da supervisão:

- I – orientar o DPI ou DAG quanto à correta aplicação dos critérios de admissibilidade e priorização das demandas externas;
- II – revisar e validar as matrizes do exame de admissibilidade e matrizes de priorização elaboradas pelo DPI, antes da conclusão de cada etapa;
- III – deliberar sobre a proposta de abertura de processo de auditoria, emissão de instrumentos técnicos (nota, informação ou recomendação) ou encaminhamento a outros órgãos competentes;
- IV – determinar ajustes, diligências ou complementações de informação, quando identificar inconsistências, lacunas ou divergências no tratamento da demanda;
- V – assegurar que os prazos fixados para cada fase sejam observados, promovendo, se necessário, redistribuição de tarefas ou priorização emergencial;
- VI – aprovar o registro final da medida adotada e autorizar a emissão da resposta técnica ao demandante, antes de seu envio formal.

8.2 Procedimentos de Controle e Rastreabilidade

Todos os atos de supervisão deverão ser registrados em meio eletrônico, constando data, responsável e breve descrição da providência adotada, de modo a permitir rastreabilidade e eventual auditoria posterior. As versões consolidadas das planilhas e das matrizes deverão

ser arquivadas eletronicamente em pasta específica do Gabinete do Auditor-Chefe, organizada por exercício e numerada conforme o padrão definido pela CGM.

8.3 Avaliação Periódica

O Auditor-Chefe deverá realizar, anualmente, avaliação consolidada sobre o tratamento das demandas externas, com base nos registros do exercício anterior, contendo:

- o número de demandas recebidas, analisadas, concluídas e arquivadas;
- a distribuição por tipo (denúncia ou representação);
- os principais motivos de arquivamento;
- as ações de auditoria ou recomendações decorrentes;
- e eventuais propostas de aprimoramento do processo ou desta Norma.

O relatório anual de supervisão integrará o Relatório Anual de Atividade de Controle Interno (RAACI) e servirá de insumo para o planejamento das ações estratégicas de controle interno e auditoria do exercício subsequente.

9. Resposta ao Demandante

A resposta ao demandante constitui a etapa final do processo de tratamento das demandas externas e tem por objetivo comunicar formalmente o resultado da análise e as providências adotadas pela CGM, assegurando transparência, objetividade e aderência às competências institucionais.

A comunicação deverá ser técnica, fundamentada e tempestiva, refletindo fielmente as conclusões registradas nas etapas de admissibilidade, priorização e definição da medida de tratamento.

As respostas serão elaboradas pelo departamento competente, revisadas e autorizadas pelo Auditor-Chefe, observando os prazos e os meios de comunicação previstos nesta Norma.

9.1 Diretrizes Gerais

Toda resposta deverá indicar:

- o número de registro da demanda na planilha de controle e, quando aplicável, o número do processo RBSEI correspondente;
- o tipo de demanda (denúncia ou representação);

- o órgão, unidade ou cidadão demandante;
- o objeto e resumo da matéria analisada;
- a medida de tratamento adotada (arquivamento, recomendação, auditoria, encaminhamento etc.); e
- a justificativa técnica que fundamenta a decisão.

As respostas deverão ser redigidas em linguagem clara, objetiva e institucional, preservando o caráter técnico e impessoal das manifestações da Controladoria-Geral do Município. Devem limitar-se à exposição dos fatos e fundamentos técnicos que embasaram a decisão, sem emitir juízo de valor sobre a conduta do demandante ou sobre processos administrativos ainda em curso.

Nos casos em que a análise resultar na abertura de processo de auditoria, o demandante será comunicado de que o fato passará a ser objeto de trabalho de auditoria formal, conduzido nos termos do Manual de Auditoria Interna da CGM e demais normas aplicáveis.

Quando a medida adotada consistir em encaminhamento da demanda a outro órgão competente, a resposta deverá mencionar expressamente o órgão destinatário (como a COGEM ou a Procuradoria-Geral do Município – PGM), bem como indicar a data do encaminhamento e a fundamentação para a remessa, garantindo transparência e ciência formal ao demandante.

9.2 Representações

As representações formuladas por órgãos ou autoridades públicas deverão ser respondidas por meio de ofício, expedido pelo Auditor-Chefe da CGM, contendo:

- identificação do órgão demandante e da autoridade destinatária;
- resumo técnico do objeto representado;
- exame de admissibilidade e resultado;
- providência adotada e fundamento normativo;
- e, quando for o caso, comunicação sobre o início de auditoria, emissão de nota técnica ou encaminhamento ao órgão competente.

O ofício deverá ser autuado e tramitado pelo RBSEI, integrando o processo único de controle de demandas externas, e arquivado em pasta específica do Gabinete do Auditor-Chefe, organizada por exercício.

9.3 Denúncias

As denúncias, quando recebidas pelo sistema Fala.BR ou pela Ouvidoria-Geral do Município, deverão ser respondidas pelo mesmo canal de origem, respeitando o formato da plataforma eletrônica. Nos casos de denúncias recebidas diretamente pela CGM, o retorno deverá ocorrer por ofício eletrônico ou físico, conforme a forma de recebimento.

As respostas a denúncias deverão conter:

- o número de protocolo ou identificação do registro no Fala.BR ou RBSEI;
- a síntese do exame de admissibilidade;
- a decisão quanto à medida adotada; e
- as orientações ao denunciante quanto aos canais institucionais de acompanhamento ou consulta.

Nos casos de denúncias anônimas, o processo será tratado internamente, sem necessidade de retorno ao demandante, mas com registro integral das decisões adotadas na planilha de controle e no sistema RBSEI.

9.4 Prazos e Controle

As respostas às demandas externas deverão ser encaminhadas em até 10 (dez) dias úteis após a conclusão do exame ou decisão final sobre a medida de tratamento.

O Gabinete do Auditor-Chefe será responsável por manter registro atualizado das respostas expedidas, vinculando-as ao número de controle da demanda e ao respectivo processo RBSEI, de modo a assegurar rastreabilidade, integridade e prestação de contas sobre todas as manifestações emitidas.

10. Disposições Finais

A presente Norma de Tratamento de Demandas Externas da Controladoria-Geral do Município de Rio Branco (CGM) constitui instrumento normativo de padronização, orientação e registro dos procedimentos relativos à recepção, análise, tratamento e resposta de representações e denúncias recebidas no âmbito da CGM.

As diretrizes e procedimentos nele estabelecidos são de observância obrigatória por todas as unidades técnicas da CGM, especialmente pelo Departamento de Auditoria

Governamental (DAG), Departamento de Promoção da Integridade (DPI) e pelo Gabinete do Auditor-Chefe, no exercício de suas respectivas competências institucionais.

Eventuais casos omissos ou situações excepcionais deverão ser submetidos à deliberação do Auditor-Chefe, que poderá expedir orientação técnica complementar para disciplinar situações específicas, em consonância com a legislação vigente e com o Manual de Auditoria Interna da CGM (2024).

O acompanhamento da aplicação e efetividade desta Norma caberá ao Auditor-Chefe, que poderá determinar revisões periódicas de seu conteúdo, sempre que identificadas necessidades de aprimoramento metodológico, alteração normativa ou modernização dos fluxos de trabalho.

A atualização anual das matrizes e modelos anexos (planilha de controle, matriz de admissibilidade e matriz de priorização) será promovida pelo Departamento de Promoção da Integridade (DPI), mediante aprovação do Auditor-Chefe, garantindo a aderência do instrumento às práticas e sistemas vigentes da CGM.

Esta Norma entra em vigor na data de sua aprovação pelo Auditor-Chefe, devendo ser publicada no Diário Oficial do Estado do Acre e disponibilizado no Portal Cidade Transparente, na seção destinada às normas e instrumentos técnicos da CGM.

PUBLICADO NO D.O.E. Nº 14.151 DE 19/11/2025

Pág. 182-210

ANEXO I

GESTÃO E ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS EXTERNAS

Finalidade

A presente planilha destina-se ao registro, acompanhamento e controle das demandas externas (representações e denúncias) recebidas pela Controladoria-Geral do Município de Rio Branco (CGM), assegurando rastreabilidade, padronização e transparência em todas as etapas do tratamento.

Instruções de Preenchimento

1. Nº / Ano: numeração sequencial e exercício correspondente à demanda.
2. Data de Recebimento: data do recebimento da demanda no RBSEI, Fala.BR ou outro meio oficial.
3. Tipo de Demanda: indicar se é denúncia ou representação.
4. Origem: identificar o órgão, entidade, autoridade ou cidadão demandante.
5. Objeto da Demanda: descrever de forma objetiva o conteúdo relatado.
6. Unidade: nome da secretaria, fundação, autarquia ou unidade administrativa vinculada ao conteúdo relatado.
7. Valor Estimado: informar o valor aproximado, se houver, relacionado ao objeto da demanda.
8. Exame de Admissibilidade: registrar o resultado da análise (admissível, inadmissível, insuficiente, encaminhada).
9. Medida de Tratamento Adotada: especificar o instrumento técnico utilizado (informação técnica, nota de auditoria, recomendação técnica, auditoria, arquivamento etc.).
10. Classificação GUT e Índice de Prioridade: preencher conforme matriz do Anexo III desta Norma.
11. Situação Atual: indicar o estágio da demanda (em análise, concluída, arquivada, encaminhada).
12. Responsável Técnico: nome do auditor ou servidor designado.

14. Órgão Encaminhado: quando aplicável, informar o órgão destinatário (ex.: COGEM, PGM).

Controle e Atualização

[illegible]

ANEXO II

EXAME DE ADMISSIBILIDADE DE DEMANDAS EXTERNAS

Finalidade

A presente matriz tem por objetivo registrar, de forma estruturada e rastreável, o exame de admissibilidade realizada pelo departamento competente (DAG ou DPI) em cada demanda externa recebida pela Controladoria-Geral do Município (CGM), permitindo avaliar se a matéria é apta à atuação da CGM ou se deve ser arquivada, encaminhada ou complementada.

Instruções de Utilização

1. O exame de admissibilidade deverá ser realizado em até 10 (dez) dias úteis, contados da data de recebimento da demanda, podendo ser prorrogada mediante justificativa fundamentada.
2. A conclusão “Admissível” somente será adotada quando todos os critérios mínimos forem atendidos.
3. A conclusão “Inadmissível” exige fundamentação clara e objetiva, com registro na planilha de controle (Anexo I).
4. As demandas classificadas como “Insuficientes” deverão ser objeto de pedido formal de complementação de informações ao demandante.
5. Quando identificada competência de outro órgão (ex.: COGEM ou PGM), a demanda deverá ser encaminhada com informação técnica conclusiva, registrada nesta matriz.
6. Após aprovação pelo Auditor-Chefe, a matriz será anexada ao processo ou arquivada eletronicamente, compondo o histórico da demanda.

EXAME DE ADMISSIBILIDADE			
Nº da Demanda/Ano	Data de recebimento:	Unidade:	Tipo: () Denúncia () Representação
CRITÉRIOS DE ADMISSIBILIDADE			
Critério avaliado	Descrição	Atende (Sim/não/parcial)	Justificativa/observações
1. Caracterização do conteúdo relatado	O relato descreve de forma suficiente o objeto, as circunstâncias e os possíveis envolvidos.		
2. Competência da CGM	O fato está dentro do escopo de atuação da CGM, conforme Lei nº 1.785/2009 e Decreto Municipal nº 3.294/2012.		
3. Identificação dos envolvidos	Há informações que permitem identificar os agentes públicos, entes privados ou unidades administrativas relacionadas.		
4. Inexistência de duplicidade de apuração	Não há auditoria, sindicância, PAD ou outro processo em curso tratando dos mesmos fatos.		
5. Relevância e materialidade	O fato representa relevância ou impacto financeiro, social ou institucional que justifique a atuação da CGM.		
6. Pertinência temática	A demanda guarda correlação com as áreas de controle, auditoria ou integridade sob responsabilidade da CGM.		

7. Suficiência de elementos de prova	Há documentos, indícios ou informações que sustentem a plausibilidade do relato.		
CONCLUSÃO DA ANÁLISE			
Resultado da Admissibilidade: ☐ Admissível ☐ Inadmissível ☐ Insuficiente - Solicitar complementação ☐ Encaminhar a outro órgão			
Órgão de destino (se aplicável): ☐ OGM ☐ COGEM ☐ PGM ☐ Outro: _____			
Medida de tratamento proposta: ☐ Arquivamento ☐ Informação Técnica ☐ Nota de Auditoria ☐ Recomendação Técnica ☐ Auditoria ☐ Outra: _____			
Responsável pela análise:		Cargo/Função:	Data da conclusão:
Aprovação Auditor-Chefe: ☐ De acordo ☐ Com ajustes ☐ Retornar para complementação			

Data:	Assinatura:
-------	-------------

Observação: Para efeito da avaliação de relevância e materialidade (Critério 5), deverá ser considerado o valor mínimo de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) como referência para apuração prioritária, conforme cálculo do Custo Médio por Auditoria (CMA) realizado pela CGM. Valores inferiores poderão ser considerados relevantes apenas em situações de risco institucional, repercussão social, dano potencial à imagem pública ou reincidência do fato.

ANEXO III

PRIORIZAÇÃO DE DEMANDAS EXTERNAS

Finalidade

A Matriz de Priorização tem por finalidade classificar e hierarquizar as demandas externas recebidas pela Controladoria-Geral do Município de Rio Branco (CGM), permitindo direcionar os esforços de auditoria e controle para as situações de maior gravidade, urgência e tendência (GUT). O método GUT é uma ferramenta gerencial que atribui valores numéricos (1 a 5) a cada um desses três fatores, de acordo com a avaliação técnica do departamento competente, sob a supervisão do Auditor-Chefe. O índice de priorização (IP) é obtido pela multiplicação dos três fatores ($G \times U \times T$), resultando em um valor que permite a classificação da demanda em faixas de prioridade.

Instruções de Utilização

1. A matriz deverá ser preenchida somente após a conclusão do exame de admissibilidade (Anexo II).
2. A pontuação de cada fator (G, U e T) deve ser atribuída com base em critérios técnicos e evidências documentadas, não em percepções subjetivas.
3. O índice de priorização (IP) resultante ($G \times U \times T$) servirá de base para a ordem de tratamento das demandas e para subsidiar o Plano Anual de Atividades de Auditoria Interna (PAAAI).
4. As demandas classificadas como Alta Prioridade deverão ser submetidas ao Auditor-Chefe para deliberação quanto à abertura de processo de auditoria ou outra medida de tratamento cabível.
5. Toda priorização deverá ser registrada na planilha de controle (Anexo I) e assinada digitalmente pelo responsável técnico e pelo Auditor-Chefe.
6. A matriz poderá ser revisada a qualquer tempo, caso surjam novos elementos que alterem a gravidade, urgência e tendência da demanda.

ESCALA DE AVALIAÇÃO DOS CRITÉRIOS GUT				
Nível	Gravidade (G) Impacto sobre o erário, a gestão pública ou a imagem institucional	Urgência (U) Necessidade de ação imediata	Tendência (T) Probabilidade de agravamento ou recorrência	Pontuação
5	Pode gerar dano grave ao erário, paralisação de serviços ou forte repercussão institucional	Requer ação imediata (curto prazo)	Tendência de agravamento rápido e irreversível	Muito alta
4	Pode causar perda relevante de recursos ou impacto significativo em políticas públicas	Deve ser tratada com urgência (até 30 dias)	Alta probabilidade de agravamento em curto prazo	Alta
3	Impacto moderado, de caráter administrativo ou restrito a uma unidade	Pode aguardar análise programada	Possível agravamento caso persista inércia	Média
2	Impacto reduzido ou local, com baixo risco financeiro	Pode ser tratada após outras mais urgentes	Baixa probabilidade de agravamento	Baixa
1	Sem impacto material relevante ou já solucionada	Sem necessidade de ação imediata	Nenhuma tendência de agravamento	Muito baixa

CLASSIFICAÇÃO DO ÍNDICE DE PRIORIDADE (IP)		
Faixa de Pontuação	Classificação	Ação Recomendada
1 a 30	Baixa prioridade	Monitorar ou arquivar; tratar em 2º plano
31 a 60	Prioridade moderada	Incluir na pauta regular de análise e acompanhamento
61 a 125	Alta prioridade	Tratar com prioridade imediata; propor abertura de auditoria ou emissão de nota técnica

MATRIZ DE PRIORIZAÇÃO DE DEMANDAS EXTERNAS							
Nº da Demanda/Ano	Origem	Objeto	Gravidade (G)	Urgência (U)	Tendência (T)	Índice de priorização (IP)	Observação



**CONTROLADORIA-GERAL DO
MUNICÍPIO DE RIO BRANCO**
DEPARTAMENTO DE PROMOÇÃO
DA INTEGRIDADE (DPI)