



GUIA METODOLÓGICO

# Investigações Internas: boas práticas

Metodologia para apurações imparciais, rastreáveis e respeitosas.

## COMO USAR ESTE MATERIAL

# Orientação de aplicação

Use este documento como referência inicial. Adapte conceitos, responsabilidades, prazos e controles ao porte, ao setor, aos riscos e à realidade jurídica da sua organização.

**Importante:** este conteúdo é informativo e não substitui análise jurídica, regulatória, trabalhista ou de proteção de dados.

## Princípios de uso

- Defina responsáveis por revisão e aprovação.
- Registre as adaptações realizadas.
- Valide o conteúdo com áreas técnicas.
- Estabeleça ciclo periódico de atualização.

## CONTEÚDO

# Sumário executivo

**01** Princípios da investigação

---

**02** Recebimento do relato

---

**03** Análise preliminar

---

**04** Conflitos e independência

---

**05** Plano de investigação

---

**06** Preservação de evidências

---

**07** Entrevistas

---

**08** Documentação

---

**09** Proteção de dados

---

**10** Contraditório

---

**11** Análise de consistência

---

**12** Relatório conclusivo

---

**13** Deliberação

---

**14** Plano de ação

---

**15** Comunicação de encerramento

---

**16** Lições aprendidas

---

## FUNDAMENTO

# Princípios da investigação

O tema princípios da investigação precisa ser traduzido em decisões operacionais, responsáveis definidos e registros verificáveis.

### Pontos de atenção

- Defina o objetivo e o risco que será tratado.
- Estabeleça responsáveis e critérios de escalonamento.
- Documente evidências, decisões e exceções.
- Revise a efetividade por indicadores.

### Registro de aplicação

RESPONSÁVEL:

---

PRAZO:

---

EVIDÊNCIA ESPERADA:

---



---

### PERGUNTA-CHAVE

Como a organização demonstrará que este controle funciona na prática?

## FUNDAMENTO

# Recebimento do relato

O tema recebimento do relato precisa ser traduzido em decisões operacionais, responsáveis definidos e registros verificáveis.

**Pontos de atenção**

- Defina o objetivo e o risco que será tratado.
- Estabeleça responsáveis e critérios de escalonamento.
- Documente evidências, decisões e exceções.
- Revise a efetividade por indicadores.

**Registro de aplicação**

RESPONSÁVEL:

---

PRAZO:

---

EVIDÊNCIA ESPERADA:

---

---

## PERGUNTA-CHAVE

Como a organização demonstrará que este controle funciona na prática?

## FUNDAMENTO

# Análise preliminar

O tema análise preliminar precisa ser traduzido em decisões operacionais, responsáveis definidos e registros verificáveis.

### Pontos de atenção

- Defina o objetivo e o risco que será tratado.
- Estabeleça responsáveis e critérios de escalonamento.
- Documente evidências, decisões e exceções.
- Revise a efetividade por indicadores.

### Registro de aplicação

RESPONSÁVEL:

---

PRAZO:

---

EVIDÊNCIA ESPERADA:

---



---

### PERGUNTA-CHAVE

Como a organização demonstrará que este controle funciona na prática?

## FUNDAMENTO

# Conflitos e independência

O tema conflitos e independência precisa ser traduzido em decisões operacionais, responsáveis definidos e registros verificáveis.

### Pontos de atenção

- Defina o objetivo e o risco que será tratado.
- Estabeleça responsáveis e critérios de escalonamento.
- Documente evidências, decisões e exceções.
- Revise a efetividade por indicadores.

### Registro de aplicação

RESPONSÁVEL:

---

PRAZO:

---

EVIDÊNCIA ESPERADA:

---



---

### PERGUNTA-CHAVE

Como a organização demonstrará que este controle funciona na prática?

## FUNDAMENTO

# Plano de investigação

O tema plano de investigação precisa ser traduzido em decisões operacionais, responsáveis definidos e registros verificáveis.

### Pontos de atenção

- Defina o objetivo e o risco que será tratado.
- Estabeleça responsáveis e critérios de escalonamento.
- Documente evidências, decisões e exceções.
- Revise a efetividade por indicadores.

### Registro de aplicação

RESPONSÁVEL:

---

PRAZO:

---

EVIDÊNCIA ESPERADA:

---



---

### PERGUNTA-CHAVE

Como a organização demonstrará que este controle funciona na prática?

## FUNDAMENTO

# Preservação de evidências

O tema preservação de evidências precisa ser traduzido em decisões operacionais, responsáveis definidos e registros verificáveis.

### Pontos de atenção

- Defina o objetivo e o risco que será tratado.
- Estabeleça responsáveis e critérios de escalonamento.
- Documente evidências, decisões e exceções.
- Revise a efetividade por indicadores.

### Registro de aplicação

RESPONSÁVEL:

---

PRAZO:

---

EVIDÊNCIA ESPERADA:

---



---

### PERGUNTA-CHAVE

Como a organização demonstrará que este controle funciona na prática?

## FUNDAMENTO

# Entrevistas

O tema entrevistas precisa ser traduzido em decisões operacionais, responsáveis definidos e registros verificáveis.

**Pontos de atenção**

- Defina o objetivo e o risco que será tratado.
- Estabeleça responsáveis e critérios de escalonamento.
- Documente evidências, decisões e exceções.
- Revise a efetividade por indicadores.

**Registro de aplicação**

RESPONSÁVEL:

---

PRAZO:

---

EVIDÊNCIA ESPERADA:

---

---

## PERGUNTA-CHAVE

Como a organização demonstrará que este controle funciona na prática?

## FUNDAMENTO

# Documentação

O tema documentação precisa ser traduzido em decisões operacionais, responsáveis definidos e registros verificáveis.

### Pontos de atenção

- Defina o objetivo e o risco que será tratado.
- Estabeleça responsáveis e critérios de escalonamento.
- Documente evidências, decisões e exceções.
- Revise a efetividade por indicadores.

### Registro de aplicação

RESPONSÁVEL:

---

PRAZO:

---

EVIDÊNCIA ESPERADA:

---



---

### PERGUNTA-CHAVE

Como a organização demonstrará que este controle funciona na prática?

## FUNDAMENTO

# Proteção de dados

O tema proteção de dados precisa ser traduzido em decisões operacionais, responsáveis definidos e registros verificáveis.

**Pontos de atenção**

- Defina o objetivo e o risco que será tratado.
- Estabeleça responsáveis e critérios de escalonamento.
- Documente evidências, decisões e exceções.
- Revise a efetividade por indicadores.

**Registro de aplicação**

RESPONSÁVEL:

---

PRAZO:

---

EVIDÊNCIA ESPERADA:

---

---

## PERGUNTA-CHAVE

Como a organização demonstrará que este controle funciona na prática?

## FUNDAMENTO

# Contraditório

O tema contraditório precisa ser traduzido em decisões operacionais, responsáveis definidos e registros verificáveis.

**Pontos de atenção**

- Defina o objetivo e o risco que será tratado.
- Estabeleça responsáveis e critérios de escalonamento.
- Documente evidências, decisões e exceções.
- Revise a efetividade por indicadores.

**Registro de aplicação**

RESPONSÁVEL:

---

PRAZO:

---

EVIDÊNCIA ESPERADA:

---

---

## PERGUNTA-CHAVE

Como a organização demonstrará que este controle funciona na prática?

## FUNDAMENTO

# Análise de consistência

O tema análise de consistência precisa ser traduzido em decisões operacionais, responsáveis definidos e registros verificáveis.

### Pontos de atenção

- Defina o objetivo e o risco que será tratado.
- Estabeleça responsáveis e critérios de escalonamento.
- Documente evidências, decisões e exceções.
- Revise a efetividade por indicadores.

### Registro de aplicação

RESPONSÁVEL:

---

PRAZO:

---

EVIDÊNCIA ESPERADA:

---



---

### PERGUNTA-CHAVE

Como a organização demonstrará que este controle funciona na prática?

## FUNDAMENTO

# Relatório conclusivo

O tema relatório conclusivo precisa ser traduzido em decisões operacionais, responsáveis definidos e registros verificáveis.

**Pontos de atenção**

- Defina o objetivo e o risco que será tratado.
- Estabeleça responsáveis e critérios de escalonamento.
- Documente evidências, decisões e exceções.
- Revise a efetividade por indicadores.

**Registro de aplicação**

RESPONSÁVEL:

---

PRAZO:

---

EVIDÊNCIA ESPERADA:

---

---

## PERGUNTA-CHAVE

Como a organização demonstrará que este controle funciona na prática?

## FUNDAMENTO

# Deliberação

O tema deliberação precisa ser traduzido em decisões operacionais, responsáveis definidos e registros verificáveis.

**Pontos de atenção**

- Defina o objetivo e o risco que será tratado.
- Estabeleça responsáveis e critérios de escalonamento.
- Documente evidências, decisões e exceções.
- Revise a efetividade por indicadores.

**Registro de aplicação**

RESPONSÁVEL:

---

PRAZO:

---

EVIDÊNCIA ESPERADA:

---

---

## PERGUNTA-CHAVE

Como a organização demonstrará que este controle funciona na prática?

## FUNDAMENTO

# Plano de ação

O tema plano de ação precisa ser traduzido em decisões operacionais, responsáveis definidos e registros verificáveis.

**Pontos de atenção**

- Defina o objetivo e o risco que será tratado.
- Estabeleça responsáveis e critérios de escalonamento.
- Documente evidências, decisões e exceções.
- Revise a efetividade por indicadores.

**Registro de aplicação**

RESPONSÁVEL:

---

PRAZO:

---

EVIDÊNCIA ESPERADA:

---

---

## PERGUNTA-CHAVE

Como a organização demonstrará que este controle funciona na prática?

## FUNDAMENTO

# Comunicação de encerramento

O tema comunicação de encerramento precisa ser traduzido em decisões operacionais, responsáveis definidos e registros verificáveis.

**Pontos de atenção**

- Defina o objetivo e o risco que será tratado.
- Estabeleça responsáveis e critérios de escalonamento.
- Documente evidências, decisões e exceções.
- Revise a efetividade por indicadores.

**Registro de aplicação**

RESPONSÁVEL:

---

PRAZO:

---

EVIDÊNCIA ESPERADA:

---

---

## PERGUNTA-CHAVE

Como a organização demonstrará que este controle funciona na prática?

## FUNDAMENTO

# Lições aprendidas

O tema lições aprendidas precisa ser traduzido em decisões operacionais, responsáveis definidos e registros verificáveis.

### Pontos de atenção

- Defina o objetivo e o risco que será tratado.
- Estabeleça responsáveis e critérios de escalonamento.
- Documente evidências, decisões e exceções.
- Revise a efetividade por indicadores.

### Registro de aplicação

RESPONSÁVEL:

---

PRAZO:

---

EVIDÊNCIA ESPERADA:

---



---

### PERGUNTA-CHAVE

Como a organização demonstrará que este controle funciona na prática?

## APLICAÇÃO PRÁTICA

# Princípios da investigação

A implementação de princípios da investigação deve considerar a experiência das pessoas, a proteção das informações e a capacidade real de resposta.

**Pontos de atenção**

- Mapeie o processo atual e seus pontos de falha.
- Elimine controles paralelos sem rastreabilidade.
- Crie prazos compatíveis com a criticidade.
- Comunique regras em linguagem acessível.

**Registro de aplicação**

RESPONSÁVEL:

---

PRAZO:

---

EVIDÊNCIA ESPERADA:

---

---

## PERGUNTA-CHAVE

Como a organização demonstrará que este controle funciona na prática?

## APLICAÇÃO PRÁTICA

# Recebimento do relato

A implementação de recebimento do relato deve considerar a experiência das pessoas, a proteção das informações e a capacidade real de resposta.

**Pontos de atenção**

- Mapeie o processo atual e seus pontos de falha.
- Elimine controles paralelos sem rastreabilidade.
- Crie prazos compatíveis com a criticidade.
- Comunique regras em linguagem acessível.

**Registro de aplicação**

RESPONSÁVEL:

---

PRAZO:

---

EVIDÊNCIA ESPERADA:

---

---

## PERGUNTA-CHAVE

Como a organização demonstrará que este controle funciona na prática?

## APLICAÇÃO PRÁTICA

# Análise preliminar

A implementação de análise preliminar deve considerar a experiência das pessoas, a proteção das informações e a capacidade real de resposta.

**Pontos de atenção**

- Mapeie o processo atual e seus pontos de falha.
- Elimine controles paralelos sem rastreabilidade.
- Crie prazos compatíveis com a criticidade.
- Comunique regras em linguagem acessível.

**Registro de aplicação**

RESPONSÁVEL:

---

PRAZO:

---

EVIDÊNCIA ESPERADA:

---

---

## PERGUNTA-CHAVE

Como a organização demonstrará que este controle funciona na prática?

## APLICAÇÃO PRÁTICA

# Conflitos e independência

A implementação de conflitos e independência deve considerar a experiência das pessoas, a proteção das informações e a capacidade real de resposta.

**Pontos de atenção**

- Mapeie o processo atual e seus pontos de falha.
- Elimine controles paralelos sem rastreabilidade.
- Crie prazos compatíveis com a criticidade.
- Comunique regras em linguagem acessível.

**Registro de aplicação**

RESPONSÁVEL:

---

PRAZO:

---

EVIDÊNCIA ESPERADA:

---

---

## PERGUNTA-CHAVE

Como a organização demonstrará que este controle funciona na prática?

## APLICAÇÃO PRÁTICA

# Plano de investigação

A implementação de plano de investigação deve considerar a experiência das pessoas, a proteção das informações e a capacidade real de resposta.

**Pontos de atenção**

- Mapeie o processo atual e seus pontos de falha.
- Elimine controles paralelos sem rastreabilidade.
- Crie prazos compatíveis com a criticidade.
- Comunique regras em linguagem acessível.

**Registro de aplicação**

RESPONSÁVEL:

---

PRAZO:

---

EVIDÊNCIA ESPERADA:

---

---

## PERGUNTA-CHAVE

Como a organização demonstrará que este controle funciona na prática?

## APLICAÇÃO PRÁTICA

# Preservação de evidências

A implementação de preservação de evidências deve considerar a experiência das pessoas, a proteção das informações e a capacidade real de resposta.

**Pontos de atenção**

- Mapeie o processo atual e seus pontos de falha.
- Elimine controles paralelos sem rastreabilidade.
- Crie prazos compatíveis com a criticidade.
- Comunique regras em linguagem acessível.

**Registro de aplicação**

RESPONSÁVEL:

---

PRAZO:

---

EVIDÊNCIA ESPERADA:

---

---

## PERGUNTA-CHAVE

Como a organização demonstrará que este controle funciona na prática?

## APLICAÇÃO PRÁTICA

# Entrevistas

A implementação de entrevistas deve considerar a experiência das pessoas, a proteção das informações e a capacidade real de resposta.

**Pontos de atenção**

- Mapeie o processo atual e seus pontos de falha.
- Elimine controles paralelos sem rastreabilidade.
- Crie prazos compatíveis com a criticidade.
- Comunique regras em linguagem acessível.

**Registro de aplicação**

RESPONSÁVEL:

---

PRAZO:

---

EVIDÊNCIA ESPERADA:

---

---

## PERGUNTA-CHAVE

Como a organização demonstrará que este controle funciona na prática?

## APLICAÇÃO PRÁTICA

# Documentação

A implementação de documentação deve considerar a experiência das pessoas, a proteção das informações e a capacidade real de resposta.

**Pontos de atenção**

- Mapeie o processo atual e seus pontos de falha.
- Elimine controles paralelos sem rastreabilidade.
- Crie prazos compatíveis com a criticidade.
- Comunique regras em linguagem acessível.

**Registro de aplicação**

RESPONSÁVEL:

---

PRAZO:

---

EVIDÊNCIA ESPERADA:

---

---

## PERGUNTA-CHAVE

Como a organização demonstrará que este controle funciona na prática?

## APLICAÇÃO PRÁTICA

# Proteção de dados

A implementação de proteção de dados deve considerar a experiência das pessoas, a proteção das informações e a capacidade real de resposta.

**Pontos de atenção**

- Mapeie o processo atual e seus pontos de falha.
- Elimine controles paralelos sem rastreabilidade.
- Crie prazos compatíveis com a criticidade.
- Comunique regras em linguagem acessível.

**Registro de aplicação**

RESPONSÁVEL:

---

PRAZO:

---

EVIDÊNCIA ESPERADA:

---

---

## PERGUNTA-CHAVE

Como a organização demonstrará que este controle funciona na prática?

## APLICAÇÃO PRÁTICA

# Contraditório

A implementação de contraditório deve considerar a experiência das pessoas, a proteção das informações e a capacidade real de resposta.

**Pontos de atenção**

- Mapeie o processo atual e seus pontos de falha.
- Elimine controles paralelos sem rastreabilidade.
- Crie prazos compatíveis com a criticidade.
- Comunique regras em linguagem acessível.

**Registro de aplicação**

RESPONSÁVEL:

---

PRAZO:

---

EVIDÊNCIA ESPERADA:

---

---

## PERGUNTA-CHAVE

Como a organização demonstrará que este controle funciona na prática?

## APLICAÇÃO PRÁTICA

# Análise de consistência

A implementação de análise de consistência deve considerar a experiência das pessoas, a proteção das informações e a capacidade real de resposta.

**Pontos de atenção**

- Mapeie o processo atual e seus pontos de falha.
- Elimine controles paralelos sem rastreabilidade.
- Crie prazos compatíveis com a criticidade.
- Comunique regras em linguagem acessível.

**Registro de aplicação**

RESPONSÁVEL:

---

PRAZO:

---

EVIDÊNCIA ESPERADA:

---

---

## PERGUNTA-CHAVE

Como a organização demonstrará que este controle funciona na prática?

## APLICAÇÃO PRÁTICA

# Relatório conclusivo

A implementação de relatório conclusivo deve considerar a experiência das pessoas, a proteção das informações e a capacidade real de resposta.

**Pontos de atenção**

- Mapeie o processo atual e seus pontos de falha.
- Elimine controles paralelos sem rastreabilidade.
- Crie prazos compatíveis com a criticidade.
- Comunique regras em linguagem acessível.

**Registro de aplicação**

RESPONSÁVEL:

---

PRAZO:

---

EVIDÊNCIA ESPERADA:

---

---

## PERGUNTA-CHAVE

Como a organização demonstrará que este controle funciona na prática?

## APLICAÇÃO PRÁTICA

# Deliberação

A implementação de deliberação deve considerar a experiência das pessoas, a proteção das informações e a capacidade real de resposta.

**Pontos de atenção**

- Mapeie o processo atual e seus pontos de falha.
- Elimine controles paralelos sem rastreabilidade.
- Crie prazos compatíveis com a criticidade.
- Comunique regras em linguagem acessível.

**Registro de aplicação**

RESPONSÁVEL:

---

PRAZO:

---

EVIDÊNCIA ESPERADA:

---

---

## PERGUNTA-CHAVE

Como a organização demonstrará que este controle funciona na prática?