

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/001	Unidade Auditada	SPI - Superintendência de Planejamento Institucional	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	GESTÃO DA AGENDA REGULATÓRIA			Período de Execução	02/02/2017 a 12/05/2017
Assunto Nº	1 - INOBSERVÂNCIA DA AGENDA REGULATÓRIA PELAS UNIDADES ORGANIZACIONAIS				
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
a. Instituir para a Reunião de Gestão prática de apresentação de justificativas, por parte do chefe da UORG responsável, prevendo o registro e o acompanhamento de ações corretivas relativas ao atraso de tema da Agenda Regulatória.			SPI	Encerrada	
Benefícios esperados					
- Manutenção do alinhamento das diretrizes estabelecidas e dos compromissos assumidos na Agenda Regulatória entre os atores envolvidos.					
- Conservação do compromisso dos superintendentes com a execução da Agenda Regulatória.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
De acordo com a SPI, conforme Ata de Reunião do Grupo de Desenvolvimento Técnico - GDT (1175252) do dia 11/10, ficou acordado que os chefes titulares de unidades organizacionais iriam apresentar seus respectivos temas durante a Reunião de Gestão ao invés da Superintendência de Planejamento Institucional - SPI. Além disso, ressalta-se que qualquer encaminhamento definido durante a Reunião de Gestão é registrado em seu documento de memória para acompanhamento. Por fim, o processo alterado foi implementado durante a 47ª Reunião de Gestão, ocorrida no dia 19/11, conforme constatação do próprio Auditor-Chefe.					
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
a. Instituir para a Reunião de Gestão prática de apresentação de justificativas, por parte do chefe da UORG responsável, prevendo o registro e o acompanhamento de ações corretivas relativas ao atraso de tema da Agenda Regulatória.			SPI	Encerrada	
Benefícios esperados					
- Manutenção do alinhamento das diretrizes estabelecidas e dos compromissos assumidos na Agenda Regulatória entre os atores envolvidos.					
- Conservação do compromisso dos superintendentes com a execução da Agenda Regulatória.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
De acordo com a SPI, o resultado do acompanhamento da Agenda Regulatória já começou a ser apresentado na última Reunião de Gestão (em 14/6), mas ainda sem a apresentação sistemática dos Superintendentes. Dessa forma, solicita-se a extensão do prazo por mais duas Reuniões de Gestão para que se possa verificar a implementação da referida ação corretiva.					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/001	Unidade Auditada	SPI - Superintendência de Planejamento Institucional	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	GESTÃO DA AGENDA REGULATÓRIA			Período de Execução	02/02/2017 a 12/05/2017
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
b. Padronizar e institucionalizar as atividades de obtenção, conferência, registro e comunicação das informações fornecidas pelas unidades organizacionais e tratadas pelas SPI, na fase de acompanhamento da Agenda Regulatório, por meio de MPR.			SPI	Encerrada	
Benefícios esperados					
- Comprometimento dos servidores envolvidos na atividade normativa com a produção dos temas e o cumprimento da Agenda Regulatória. - Aumento da qualidade da informação e da comunicação sobre o andamento da Agenda Regulatória.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
De acordo com a SPI, as alterações necessárias foram realizadas no MPR/SPI-001-R02, intitulado "Procedimentos relativos à agenda regulatória da ANAC", publicados no Boletim de Pessoal e Serviço por meio da Portaria nº 4.151, de 13 de dezembro de 2017, a fim de fazer refletir os procedimentos já realizados nas fases de elaboração, acompanhamento e acompanhamento da Agenda Regulatória da ANAC.					
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
b. Padronizar e institucionalizar as atividades de obtenção, conferência, registro e comunicação das informações fornecidas pelas unidades organizacionais e tratadas pelas SPI, na fase de acompanhamento da Agenda Regulatório, por meio de MPR.			SPI	Encerrada	
Benefícios esperados					
- Comprometimento dos servidores envolvidos na atividade normativa com a produção dos temas e o cumprimento da Agenda Regulatória. - Aumento da qualidade da informação e da comunicação sobre o andamento da Agenda Regulatória.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
De acordo com a SPI, nos últimos meses foram implementadas melhorias no processo de acompanhamento da Agenda Regulatória - como o acompanhamento via Project Server (em vem de planilha de Excel) e publicação de relatório elaborado via PowerBI. Contudo, para finalizar o processo de revisão do MPR da Agenda Regulatória e de tramitação interna até a sua publicação, é necessário estender o prazo para 2.12.2017.					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/001	Unidade Auditada	SPI - Superintendência de Planejamento Institucional	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
--------------	----------	------------------	--	-------------------	-----------

Objeto Auditado	GESTÃO DA AGENDA REGULATÓRIA	Período de Execução	02/02/2017 a 12/05/2017
-----------------	------------------------------	---------------------	-------------------------

Assunto Nº	2 - CAPACIDADE DE PRODUÇÃO OU PRAZOS EQUIVOCADOS PARA O DESENVOLVIMENTO DOS TEMAS DA AGENDA REGULATÓRIA COM A QUALIDADE EXIGIDA
------------	---

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
a. Estabelecer as formas de criação e de revisão de uma Agenda Regulatória crível, considerando as prioridades normativas da sociedade, da Anac e da aviação civil, definindo e publicando critérios e métodos objetivos.	SPI	Pendente

Benefícios esperados

- Priorização dos temas da Agenda Regulatória por parte dos responsáveis pela sua execução.
- Criação e manutenção de uma Agenda Regulatória crível, que de fato reflita as prioridades normativas da Anac, da sociedade, da aviação civil e do governo e dentro dos custos esperados.
- Comprometimento dos servidores envolvidos na atividade normativa com a produção dos temas e o cumprimento da Agenda Regulatória.

Providências adotadas ou a serem realizadas

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
b. Padronizar e institucionalizar as atividades de obtenção, conferência, registro e comunicação das informações fornecidas pelas unidades organizacionais e tratadas pelas SPI, na fase de elaboração da Agenda Regulatória, por meio de MPR.	SPI	Encerrada

Benefícios esperados

- Aumento da qualidade da informação e da comunicação sobre o andamento da Agenda Regulatória.

Providências adotadas ou a serem realizadas

De acordo com a SPI, as alterações necessárias foram realizadas no MPR/SPI-001-R02, intitulado "Procedimentos relativos à agenda regulatória da ANAC", publicados no Boletim de Pessoal e Serviço por meio da Portaria nº 4.151, de 13 de dezembro de 2017, a fim de fazer refletir os procedimentos já realizados nas fases de elaboração, acompanhamento e acompanhamento da Agenda Regulatória da ANAC.

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/001	Unidade Auditada	SPI - Superintendência de Planejamento Institucional	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	GESTÃO DA AGENDA REGULATÓRIA			Período de Execução	02/02/2017 a 12/05/2017
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
b. Padronizar e institucionalizar as atividades de obtenção, conferência, registro e comunicação das informações fornecidas pelas unidades organizacionais e tratadas pelas SPI, na fase de elaboração da Agenda Regulatória, por meio de MPR.			SPI	Encerrada	
Benefícios esperados					
- Aumento da qualidade da informação e da comunicação sobre o andamento da Agenda Regulatória.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
De acordo com a SPI, para finalizar o processo de revisão do MPR da Agenda Regulatória e de tramitação interna até a sua publicação é necessário estender o prazo.					
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
b. Padronizar e institucionalizar as atividades de obtenção, conferência, registro e comunicação das informações fornecidas pelas unidades organizacionais e tratadas pelas SPI, na fase de elaboração da Agenda Regulatória, por meio de MPR.			SPI	Encerrada	
Benefícios esperados					
- Aumento da qualidade da informação e da comunicação sobre o andamento da Agenda Regulatória.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
De acordo com a SPI, com o objetivo de alinhar com as demais ações que tratam de alteração do MPR, é necessário estender o prazo dessa ação corretiva para 02/12/2017.					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/001	Unidade Auditada	SPI - Superintendência de Planejamento Institucional	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	GESTÃO DA AGENDA REGULATÓRIA			Período de Execução	02/02/2017 a 12/05/2017
Assunto Nº	3 - SELEÇÃO OU MANUTENÇÃO DE TEMAS PARA A AGENDA REGULATÓRIA COM MENOR PRIORIDADE PARA OS REGULADOS E A SOCIEDADE				
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
Estabelecer mecanismos para a seleção e manutenção dos temas prioritários na Agenda Regulatória, definindo e publicando critérios e métodos objetivos.			SPI	Pendente	
Benefícios esperados					
<div>- Condutas adequadas dos gestores em relação priorização de temas para a Agenda Regulatória.</div> <div>- Criação e manutenção de uma agenda crível, que de fato reflita as prioridades normativas da Anac, da sociedade, da aviação civil e do governo.</div>					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
De acordo com a SPI, esta ação corretiva é semelhante à 2.a. e que, devido à dificuldade associada à definição desses critérios e métodos junto aos atores envolvidos, é necessário estender o prazo para o próximo ano, conforme definido na ação referida.					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/001	Unidade Auditada	SPI - Superintendência de Planejamento Institucional	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	GESTÃO DA AGENDA REGULATÓRIA			Período de Execução	02/02/2017 a 12/05/2017
Assunto Nº	4 - OBTENÇÃO, PRODUÇÃO OU DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES INCONSISTENTES OU INCORRETAS SOBRE A AGENDA REGULATÓRIA				
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
Estabelecer as formas de revisões e de conciliações das informações recebidas pela SPI e divulgadas pela ANAC, sobre o andamento da Agenda Regulatória, por meio de MPR.			SPI	Encerrada	
Benefícios esperados					
<ul style="list-style-type: none">- Condutas adequadas dos gestores em relação às informações produzidas sobre o andamento da Agenda Regulatória.- Divulgação de informações da Agenda Regulatória aderentes à realidade.- Tempestividade e fidedignidade das informações publicadas sobre a Agenda Regulatória.- Aumento da transparência e do controle social					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
De acordo com a SPI, as alterações necessárias foram realizadas no MPR/SPI-001-R02, intitulado "Procedimentos relativos à agenda regulatória da ANAC", publicados no Boletim de Pessoal e Serviço por meio da Portaria nº 4.151, de 13 de dezembro de 2017, a fim de fazer refletir os procedimentos já realizados nas fases de elaboração e acompanhamento da Agenda Regulatória da ANAC.					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/001	Unidade Auditada	SPI - Superintendência de Planejamento Institucional	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
--------------	----------	------------------	--	-------------------	-----------

Objeto Auditado	GESTÃO DA AGENDA REGULATÓRIA	Período de Execução	02/02/2017 a 12/05/2017
-----------------	------------------------------	---------------------	-------------------------

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
--------------	---------------------	----------

Estabelecer as formas de revisões e de conciliações das informações recebidas pela SPI e divulgadas pela ANAC, sobre o andamento da Agenda Regulatória, por meio de MPR.

SPI

Encerrada

Benefícios esperados

- Condutas adequadas dos gestores em relação às informações produzidas sobre o andamento da Agenda Regulatória.
- Divulgação de informações da Agenda Regulatória aderentes à realidade.
- Tempestividade e fidedignidade das informações publicadas sobre a Agenda Regulatória.
- Aumento da transparência e do controle social

Providências adotadas ou a serem realizadas

De acordo com a SPI, os procedimentos relativos ao recebimento e publicação das informações acerca do monitoramento e acompanhamento da execução da Agenda Regulatória constam do MPR/SPI-001-R02, mais especificamente na Seção 5.12 do documento. De acordo com este procedimento, os responsáveis por cada tema não somente enviam informações a respeito do cumprimento ou não dos prazos acordados, mas o Status Report em formato específico, em um ambiente controlado pela SPI, via Project Server:

<http://projetoscorporativos.anac.gov.br/PWA/Projects.aspx>. Nesse ambiente, a evolução de cada tema é trabalhada como um projeto, e o reporte mensal é computado. Além disso, registram-se informações como o Número de Processo (SEI!) relativo ao tema, onde se pode verificar a documentação mantida pela área técnica, bem como a Situação Atual do tema. Dessa forma, as informações prestadas pelos responsáveis, devidamente identificados no acompanhamento da Agenda Regulatória, possuem um grau de rastreabilidade considerado adequado.

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
--------------	---------------------	----------

Estabelecer as formas de revisões e de conciliações das informações recebidas pela SPI e divulgadas pela ANAC, sobre o andamento da Agenda Regulatória, por meio de MPR.

SPI

Encerrada

Benefícios esperados

- Condutas adequadas dos gestores em relação às informações produzidas sobre o andamento da Agenda Regulatória.
- Divulgação de informações da Agenda Regulatória aderentes à realidade.
- Tempestividade e fidedignidade das informações publicadas sobre a Agenda Regulatória.
- Aumento da transparência e do controle social

Providências adotadas ou a serem realizadas

De acordo com a SPI, para finalizar o processo de revisão do MPR da Agenda Regulatória e de tramitação interna até a sua publicação é necessário estender o prazo para 2.12.2017.

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/002	Unidade Auditada	ASIPAER - Assessoria de Articulação com o Sistema de Investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	GESTÃO DE OCORRÊNCIA AERONÁUTICA			Período de Execução	20/03/2017 a 31/05/2017
Assunto Nº	1 - RESPOSTAS DAS ÁREAS TÉCNICAS ÀS RECOMENDAÇÕES DE SEGURANÇA SEM EMBASAMENTO OU CRITÉRIO OBJETIVO				
Recomendação	Unidade Recomendada			Situação	
a. Formalizar para área responsável a trilha de capacitação para os servidores da ASIPAER envolvidos no processo de gestão de ocorrências aeronáuticas.	ASIPAER			Encerrada	
Benefícios esperados					
- Institucionalização dos conhecimentos necessários para os servidores da ASIPAER que atuam no processo de gestão de ocorrências aeronáuticas.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Por meio do Memorando nº 102(SEI)/2017/ASIPAER, de 28 de julho de 2017, (Processo SEI nº 00058.524268/2017-23) foi formalizado à área responsável a trilha de capacitação para os servidores da ASIPAER envolvidos no processo de gestão de ocorrências aeronáuticas.					
Assunto Nº	2 - INADEQUADA QUALIDADE DAS INFORMAÇÕES RECEBIDAS OU ENCAMINHADAS ÀS PARTES INTERESSADAS.				
Recomendação	Unidade Recomendada			Situação	
a. Formalizar para área responsável a trilha de capacitação para os servidores da ASIPAER envolvidos no processo de gestão de ocorrências aeronáuticas.	ASIPAER			Encerrada	
Benefícios esperados					
- Efetivo tratamento das ocorrências que afetam a segurança operacional.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Por meio do Memorando nº 102(SEI)/2017/ASIPAER, de 28 de julho de 2017, (Processo SEI nº 00058.524268/2017-23) foi formalizado à área responsável a trilha de capacitação para os servidores da ASIPAER envolvidos no processo de gestão de ocorrências aeronáuticas.					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/002	Unidade Auditada	SIPAER - Assessoria de Articulação com o Sistema de Investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	GESTÃO DE OCORRÊNCIA AERONÁUTICA			Período de Execução	20/03/2017 a 31/05/2017
Assunto Nº	3 - INFORMAÇÕES ENCAMINHADAS PELO CENIPA E NÃO ENVIADAS TEMPESTIVAMENTE ÀS ÁREAS TÉCNICAS.				
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
Não houve recomendação			-	-	
Benefícios esperados					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/002	Unidade Auditada	ASIPAER - Assessoria de Articulação com o Sistema de Investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
---------------------	-----------------	-------------------------	---	--------------------------	------------------

Objeto Auditado	GESTÃO DE OCORRÊNCIA AERONÁUTICA	Período de Execução	20/03/2017 a 31/05/2017
------------------------	---	----------------------------	-------------------------

Assunto Nº 4 - USO DE RELATOS (RCSV E RELPREV) RECEBIDOS DO CENIPA EM PROCESSO ADMINISTRATIVO SANCIONATÓRIO.

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
a. Promover a conscientização das chefias quanto ao correto uso dos relatos encaminhados pelo CENIPA para fins de melhoria da segurança operacional.(Controle: a)	ASIPAER	Encerrada

Benefícios esperados

- Facilitar a identificação e o tratamento dos relatos encaminhados pelo CENIPA.

Providências adotadas ou a serem realizadas

Solicita prorrogação para atendimento das ações para mitigação dos Riscos 4; 5 a) e b); e 7, para 31 de dezembro de 2017, conforme justificativas apresentadas.

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
a. Promover a conscientização das chefias quanto ao correto uso dos relatos encaminhados pelo CENIPA para fins de melhoria da segurança operacional.(Controle: a)	ASIPAER	Encerrada

Benefícios esperados

- Facilitar a identificação e o tratamento dos relatos encaminhados pelo CENIPA.

Providências adotadas ou a serem realizadas

Os documentos emitidos pela ASIPAER que encaminhem tais relatos passaram a incorporar a advertência expressa quanto ao uso para finalidade diversa da prevenção, além de conter menção à legislação nacional e internacional sobre a matéria. A Assessoria não possui notícia da utilização recente e inadequada do conteúdo de RCSV, RELPREV e Relatórios Finais de Investigação por parte das áreas finalísticas em seus processos sancionatórios.

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/002	Unidade Auditada	ASIPAER - Assessoria de Articulação com o Sistema de Investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	GESTÃO DE OCORRÊNCIA AERONÁUTICA			Período de Execução	20/03/2017 a 31/05/2017
Assunto Nº	5 - AUSÊNCIA DE RESPOSTAS DAS ÁREAS TÉCNICAS				
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
a. Inserir no SEI prazo de manifestação das áreas técnicas até 5 dias úteis antes do prazo final.			ASIPAER	Encerrada	
Benefícios esperados					
- Melhoria do controle da segurança operacional.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
O procedimento foi inserido no MPR 001 ASIPAER R01, porém com prazo de 10 dias (atualmente, nenhuma Recomendação de Segurança está fora do prazo).					
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
b. Divulgar no GDT os prazos extrapolados.			ASIPAER	Pendente	
Benefícios esperados					
- Melhoria do controle da segurança operacional.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
O procedimento foi inserido no MPR 001 ASIPAER R01, porém com prazo de 10 dias (atualmente, nenhuma Recomendação de Segurança está fora do prazo).					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/002	Unidade Auditada	ASIPAER - Assessoria de Articulação com o Sistema de Investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
---------------------	-----------------	-------------------------	---	--------------------------	------------------

Objeto Auditado	GESTÃO DE OCORRÊNCIA AERONÁUTICA	Período de Execução	20/03/2017 a 31/05/2017
------------------------	---	----------------------------	-------------------------

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
---------------------	----------------------------	-----------------

b. Divulgar no GDT os prazos extrapolados.

ASIPAER

Pendente

Benefícios esperados

- Melhoria do controle da segurança operacional.

Providências adotadas ou a serem realizadas

Solicita prorrogação para atendimento das ações para mitigação dos Riscos 4; 5 a) e b); e 7, para 31 de dezembro de 2017, conforme justificativas apresentadas.

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
---------------------	----------------------------	-----------------

b. Divulgar no GDT os prazos extrapolados.

ASIPAER

Pendente

Benefícios esperados

- Melhoria do controle da segurança operacional.

Providências adotadas ou a serem realizadas

O controle de prazos exercido pela ASIPAER tem assegurado que as respostas sejam encaminhadas pelas áreas competentes, seja no prazo previsto, seja com pequeno atraso (que, de toda sorte, é monitorado por esta Assessoria). Em casos excepcionais, após o vencimento do prazo, o contato direto com o superintendente responsável pelo assunto assegura que a resposta seja encaminhada com brevidade. Ainda não verifica, portanto, a necessidade de gestões junto ao Sr. Diretor-Presidente para que as áreas destinatárias de Recomendações de Segurança respondam à ASIPAER.

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/002	Unidade Auditada	ASIPAER - Assessoria de Articulação com o Sistema de Investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
---------------------	-----------------	-------------------------	---	--------------------------	------------------

Objeto Auditado	GESTÃO DE OCORRÊNCIA AERONÁUTICA	Período de Execução	20/03/2017 a 31/05/2017
------------------------	---	----------------------------	-------------------------

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
c. Estabelecer mecanismos de prestação de contas à Diretoria, comunicando o desempenho do processo e suas deficiências.	ASIPAER	Pendente

Benefícios esperados

- Melhoria do controle da segurança operacional.

Providências adotadas ou a serem realizadas

O procedimento foi inserido no MPR 001 ASIPAER R01, porém com prazo de 10 dias (atualmente, nenhuma Recomendação de Segurança está fora do prazo).

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
c. Estabelecer mecanismos de prestação de contas à Diretoria, comunicando o desempenho do processo e suas deficiências.	ASIPAER	Pendente

Benefícios esperados

- Melhoria do controle da segurança operacional.

Providências adotadas ou a serem realizadas

Solicita prorrogação para atendimento das ações para mitigação dos Riscos 4; 5 a) e b); e 7, para 31 de dezembro de 2017, conforme justificativas apresentadas.

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/002	Unidade Auditada	ASIPAER - Assessoria de Articulação com o Sistema de Investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	GESTÃO DE OCORRÊNCIA AERONÁUTICA			Período de Execução	20/03/2017 a 31/05/2017
Recomendação				Unidade Recomendada	Situação
c. Estabelecer mecanismos de prestação de contas à Diretoria, comunicando o desempenho do processo e suas deficiências.				ASIPAER	Pendente
Benefícios esperados					
- Melhoria do controle da segurança operacional.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
O controle de prazos exercido pela ASIPAER tem assegurado que as respostas sejam encaminhadas pelas áreas competentes, seja no prazo previsto, seja com pequeno atraso (que, de toda sorte, é monitorado por esta Assessoria). Em casos excepcionais, após o vencimento do prazo, o contato direto com o superintendente responsável pelo assunto assegura que a resposta seja encaminhada com brevidade. Ainda não verifica, portanto, a necessidade de gestões junto ao Sr. Diretor-Presidente para que as áreas destinatárias de Recomendações de Segurança respondam à ASIPAER.					
Assunto Nº	6 - INDISPONIBILIDADE DE RELATÓRIOS FINAIS DE INVESTIGAÇÃO DE ACIDENTES E INCIDENTES NO SITE DA ANAC				
Recomendação				Unidade Recomendada	Situação
Não houve recomendação				-	-
Benefícios esperados					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/002	Unidade Auditada	ASIPAER - Assessoria de Articulação com o Sistema de Investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	GESTÃO DE OCORRÊNCIA AERONÁUTICA			Período de Execução	20/03/2017 a 31/05/2017
Assunto Nº	7 - DESCONHECIMENTO DE ATUALIZAÇÕES DE NORMAS				
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
a. Formalizar os procedimentos de obtenção e registro de mudanças de normas relacionadas às ocorrências aeronáuticas na atualização dos MPR.			ASIPAER	Pendente	
Benefícios esperados					
- Assegurar atuação da ANAC em conformidade com as normas do CENIPA, ICAO e CBA.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Solicita prorrogação para atendimento das ações para mitigação dos Riscos 4; 5 a) e b); e 7, para 31 de dezembro de 2017, conforme justificativas apresentadas.					
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
a. Formalizar os procedimentos de obtenção e registro de mudanças de normas relacionadas às ocorrências aeronáuticas na atualização dos MPR.			ASIPAER	Pendente	
Benefícios esperados					
- Assegurar atuação da ANAC em conformidade com as normas do CENIPA, ICAO e CBA.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Os procedimentos existentes de verificação periódica das atualizações de normas da ANAC, do COMAER ou da OACI estão funcionando a contento, valendo salientar que alguns atos normativos de interesse da ASIPAER foram alterados em meados de dezembro de 2017, havendo sido adequadamente implementados na rotina do setor. Entretanto, tendo em vista a redução do pessoal alocado para esta Assessoria e o acúmulo de atribuições no setor (destaque para o acompanhamento das ocorrências aeronáuticas, confecção de BROA, tramitação de processos de Recomendação de Segurança, gestão dos grupos do BAST, desenvolvimento do sistema SISCRO e o gerenciamento de dois projetos do Programa PSOE, com participação direta em outros três projetos), não será possível a atualização dos Manuais de Procedimentos do setor nos próximos meses, ocasião em que o procedimento de checagem de atualizações de normas ficará institucionalizado.					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/003	Unidade Auditada	SGP - Superintendência de Gestão de Pessoas	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	GESTÃO DA FORÇA DE TRABALHO			Período de Execução	06/02/2017 a 07/06/2017
Assunto Nº	1 - ALOCAÇÃO INADEQUADA DE SERVIDORES				
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
a. Definição da estrutura organizacional na SGP que será responsável pela gestão e execução do processo.			SGP	Encerrada	
Benefícios esperados					
- Inserção da SGP nos processos de reestruturação da agência, visando contribuir com o aperfeiçoamento da alocação da força de trabalho.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
A Superintendência de Gestão de Pessoas será a responsável pela gestão e execução do processo de negócio - Gestão da Força de Trabalho.					
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
a. Definição da estrutura organizacional na SGP que será responsável pela gestão e execução do processo.			SGP	Encerrada	
Benefícios esperados					
- Inserção da SGP nos processos de reestruturação da agência, visando contribuir com o aperfeiçoamento da alocação da força de trabalho.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
A Superintendência se manifestará até o dia 12/01/2018.					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/003	Unidade Auditada	SGP - Superintendência de Gestão de Pessoas	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	GESTÃO DA FORÇA DE TRABALHO			Período de Execução	06/02/2017 a 07/06/2017
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
a. Definição da estrutura organizacional na SGP que será responsável pela gestão e execução do processo.			SGP	Encerrada	
Benefícios esperados					
- Inserção da SGP nos processos de reestruturação da agência, visando contribuir com o aperfeiçoamento da alocação da força de trabalho.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
A Gerência Técnica de Recrutamento, Seleção, Desempenho e Qualidade de Vida - GTRQ será a responsável pela gestão e execução do processo de negócio - Gestão da Força de Trabalho na Superintendência de Gestão de Pessoas - SGP.					
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
b. Inserir a SGP como ator a ser consultado no processo de Gestão da Estrutura Organizacional, em ação conjunta com a SPI. Inserir a SGP como ator a ser consultado no processo de Gestão da Estrutura Organizacional, em ação conjunta com a SPI.			SGP	Encerrada	
Benefícios esperados					
- Identificação e avaliação tempestiva de eventuais mudanças institucionais que possam interferir na gestão da força de trabalho da ANAC.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
A SGP será consultada no processo de Gestão da Estrutura Organizacional, em ação conjunta com a SPI.					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/003	Unidade Auditada	SGP - Superintendência de Gestão de Pessoas	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	GESTÃO DA FORÇA DE TRABALHO			Período de Execução	06/02/2017 a 07/06/2017
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
b. Inserir a SGP como ator a ser consultado no processo de Gestão da Estrutura Organizacional, em ação conjunta com a SPI. Inserir a SGP como ator a ser consultado no processo de Gestão da Estrutura Organizacional, em ação conjunta com a SPI.			SGP	Encerrada	
Benefícios esperados					
- Identificação e avaliação tempestiva de eventuais mudanças institucionais que possam interferir na gestão da força de trabalho da ANAC.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
A Superintendência se manifestará até o dia 12/01/2018.					
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
b. Inserir a SGP como ator a ser consultado no processo de Gestão da Estrutura Organizacional, em ação conjunta com a SPI. Inserir a SGP como ator a ser consultado no processo de Gestão da Estrutura Organizacional, em ação conjunta com a SPI.			SGP	Encerrada	
Benefícios esperados					
- Identificação e avaliação tempestiva de eventuais mudanças institucionais que possam interferir na gestão da força de trabalho da ANAC.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Uma instrução normativa encontra-se em elaboração pela Superintendência de Planejamento Institucional -SPI a respeito da Gestão da Estrutura Organizacional e esta disciplinará as consultas às diversas unidades organizacionais da ANAC e entre elas estará a SGP.					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/003	Unidade Auditada	SGP - Superintendência de Gestão de Pessoas	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	GESTÃO DA FORÇA DE TRABALHO			Período de Execução	06/02/2017 a 07/06/2017
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
c. Identificar e registrar o quantitativo mínimo, ideal e máximo de pessoas e as competências (os conhecimentos, as habilidades e atitudes), necessários para o alcance dos objetivos dos processos executados pelas unidades organizacionais.			SGP	Pendente	
Benefícios esperados					
- Identificação da real necessidade de servidores para cada unidade da agência, considerando as competências com vistas ao alcance dos objetivos organizacionais.					
- Gestão efetiva da força de trabalho.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/003	Unidade Auditada	SGP - Superintendência de Gestão de Pessoas	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
--------------	----------	------------------	---	-------------------	-----------

Objeto Auditado	GESTÃO DA FORÇA DE TRABALHO	Período de Execução	06/02/2017 a 07/06/2017
-----------------	-----------------------------	---------------------	-------------------------

Assunto Nº 2 - PROVIMENTO DE FORÇA DE TRABALHO NAS UNIDADES ORGANIZACIONAIS DE FORMA DESCONTINUADA E INTEMPESTIVA

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
--------------	---------------------	----------

a. Definir e comunicar critérios objetivos para as ações de alocação da força de trabalho da ANAC, visando garantir, pelo menos, a disponibilidade mínima necessária de pessoas nas unidades organizacionais.

SGP

Pendente

Benefícios esperados

- Maior tempestividade na alocação da força de trabalho disponível.

Providências adotadas ou a serem realizadas

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
--------------	---------------------	----------

b. Supervisionar o nível de alocação de força de trabalho das unidades organizacionais, com base em sua capacidade mínima, ideal e máxima de lotação, por meio de indicador criado para tal.

SGP

Pendente

Benefícios esperados

- Aperfeiçoamento da gestão da força de trabalho.

Providências adotadas ou a serem realizadas

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/003	Unidade Auditada	SGP - Superintendência de Gestão de Pessoas	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
--------------	----------	------------------	---	-------------------	-----------

Objeto Auditado	GESTÃO DA FORÇA DE TRABALHO	Período de Execução	06/02/2017 a 07/06/2017
-----------------	-----------------------------	---------------------	-------------------------

Assunto Nº 3 - INSUFICIÊNCIA DE INFORMAÇÕES REGISTRADAS SOBRE O DIMENSIONAMENTO E A DISTRIBUIÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
--------------	---------------------	----------

a. Identificar as informações necessárias para a gestão da força de trabalho e estruturar as rotinas de obtenção, produção e registro organizado dessas informações.

SGP

Pendente

Benefícios esperados

- Compartilhamento e preservação das informações relevantes para o alcance dos objetivos relacionados com a força de trabalho.

Providências adotadas ou a serem realizadas

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
--------------	---------------------	----------

b. Assegurar às partes interessadas o acesso às informações relacionadas com o dimensionamento e a distribuição da força de trabalho da Agência.

SGP

Pendente

Benefícios esperados

- Compartilhamento e preservação das informações relevantes para o alcance dos objetivos relacionados com a força de trabalho.

Providências adotadas ou a serem realizadas

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/003	Unidade Auditada	SGP - Superintendência de Gestão de Pessoas	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	GESTÃO DA FORÇA DE TRABALHO			Período de Execução	06/02/2017 a 07/06/2017
Assunto Nº	4 - ALOCAÇÃO DE PESSOAS SEM OBJETIVIDADE E TRANSPARÊNCIA				
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
a. Divulgar as distribuições e redistribuições de pessoal ocorridas de forma tempestiva com base em critérios estabelecidos			SGP	Pendente	
Benefícios esperados					
- Transparência na alocação da força de trabalho.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
b. Disponibilizar o quantitativo de cargos vagos e ocupados da agência às partes interessadas, mediante quadro de pessoal atualizado e a política estabelecida.			SGP	Pendente	
Benefícios esperados					
- Maior credibilidade nos processos de distribuição e remoção interna de servidores.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/003	Unidade Auditada	SGP - Superintendência de Gestão de Pessoas	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	GESTÃO DA FORÇA DE TRABALHO			Período de Execução	06/02/2017 a 07/06/2017
Assunto Nº	5 - INOBSERVÂNCIA DOS NORMATIVOS VIGENTES E DAS DIRETRIZES DA DIRETORIA NO RECRUTAMENTO, DISTRIBUIÇÃO OU REDISTRIBUIÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO				
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
a. Registrar e divulgar as diretrizes e os critérios de alocação da força de trabalho estabelecidos pela Diretoria Colegiada e normativos vigentes.			SGP	Pendente	
Benefícios esperados					
- Recrutamento, seleção e distribuição ou redistribuição da força de trabalho em conformidade com os normativos vigentes.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
b. Acompanhar, de forma organizada e independente, se as diretrizes estabelecidas para o recrutamento, seleção, distribuição ou redistribuição de força de trabalho estão sendo observadas, por meio da estruturação de atividades ou rotinas para esse fim.			SGP	Pendente	
Benefícios esperados					
- Recrutamento, seleção e distribuição ou redistribuição da força de trabalho em conformidade com os normativos vigentes.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/003	Unidade Auditada	SGP - Superintendência de Gestão de Pessoas	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	GESTÃO DA FORÇA DE TRABALHO			Período de Execução	06/02/2017 a 07/06/2017
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
c. Identificar e avaliar os riscos inerentes ao processo de Gestão da Força de Trabalho e reestruturar o sistema de controle interno do processo e as atividades de controle, com apoio da SPI.			SGP	Pendente	
Benefícios esperados					
- Aumento da probabilidade do alcance do objetivo estratégico e institucionais.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/004	Unidade Auditada	SAS - Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	MONITORAMENTO DE VOOS AUTORIZADOS			Período de Execução	20/03/2017 a 16/06/2017
Assunto Nº	1 - INCONSISTÊNCIA DAS INFORMAÇÕES FORNECIDAS PELAS EMPRESAS AÉREAS				
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
a. Atualizar o que é esperado dos regulados sobre as informações disponibilizadas para ANAC aplicáveis ao processo de Monitoramento de Voos Autorizados, por meio da atualização dos normativos.			SAS	Pendente	
Benefícios esperados					
- Obter informações consistentes para a tomada de decisão.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Os prazos para publicação destes regulamentos foram alterados respectivamente para o terceiro trimestre e para o quarto trimestre de 2018, conforme Memorando Nº 150(SEI)/2017/SAS (Nº SEI 1085923) - Processo Nº 00058.530026/2017-79					
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
a. Atualizar o que é esperado dos regulados sobre as informações disponibilizadas para ANAC aplicáveis ao processo de Monitoramento de Voos Autorizados, por meio da atualização dos normativos.			SAS	Pendente	
Benefícios esperados					
- Obter informações consistentes para a tomada de decisão.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
A GTMS informou que os prazos citados no Memorando 40 (1224613) se referiam aos prazos para que a Resolução estivesse aprovada pela Diretoria da Agência. Entretanto, conforme citação no Voto DIR-P (Nº SEI 1318346), do Processo Nº 00058.530026/2017-79, tais prazos não foram homologados e permanecem com a previsão de entrega estabelecida na Portaria Nº 3.723, de 15 de dezembro de 2016. Esta Gerência informa que a previsão de entrega destes dois itens estão atrasados e estima que os prazos finais sejam 2T18 e 3T18, respectivamente.					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/004	Unidade Auditada	SAS - Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	MONITORAMENTO DE VOOS AUTORIZADOS			Período de Execução	20/03/2017 a 16/06/2017
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
b. Formalizar a identificação de mudanças, a obtenção, a produção, a transmissão e a revisão dos dados apresentados pelos regulados, por meio de procedimentos publicados no MPR do processo.			SAS	Encerrada	
Benefícios esperados					
- Contribuir para o conhecimento dos níveis de serviços de transporte aéreo regular.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Quanto a ação corretiva, os controles foram formalizados através do MPR/SAS-420-000 (intitulado "Recepção e Monitoramento de Informações sobre Desempenho de Serviços Aéreos") e do seu respectivo artefato, publicado do BPS V. 12 nº 34.					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/004	Unidade Auditada	SAS - Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	MONITORAMENTO DE VOOS AUTORIZADOS			Período de Execução	20/03/2017 a 16/06/2017
Assunto Nº	2 - NÃO DISPONIBILIZAÇÃO DOS DADOS SOBRE A REGULARIDADE E PONTUALIDADE DOS VOOS				
Recomendação	Unidade Recomendada		Situação		
a. Aperfeiçoar o método de disponibilização dos dados dos regulados sobre a regularidade e pontualidade de voos para a Agência, por meio de melhorias de soluções de Tecnologia da Informação.	SAS		Encerrada		
Benefícios esperados					
- Disponibilidade tempestiva e eficiente das informações sobre a regularidade e pontualidade dos voos.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Em relação a ação corretiva, ações de aperfeiçoamento de disponibilidade de bases de dados estão sendo debatidas junto às Gerências da STI, por meio do Processo 00058.523186/2017-61. Além desse processo, também estão sendo testados novos procedimentos de comunicação para priorização de problemas destas bases de dados junto à STI, os quais têm apresentado bons resultados até o momento.					
Recomendação	Unidade Recomendada		Situação		
b. Atualizar o que é esperado dos regulados sobre as informações disponibilizadas, de forma tempestiva, para ANAC aplicáveis ao processo de Monitoramento de Voos Autorizados, por meio da atualização dos normativos.	SAS		Pendente		
Benefícios esperados					
- Disponibilidade tempestiva e eficiente das informações sobre a regularidade e pontualidade dos voos.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
A GTMS informou que os prazos citados no Memorando 40 (1224613) se referiam aos prazos para que a Resolução estivesse aprovada pela Diretoria da Agência. Entretanto, conforme citação no Voto DIR-P (Nº SEI 1318346) do Processo Nº 00058.530026/2017-79, tais prazos não foram homologados e permanecem com a previsão de entrega estabelecida na Portaria Nº 3.723, de 15 de dezembro de 2016. Esta Gerência informa que a previsão de entrega destes dois itens estão atrasados e estima que os prazos finais sejam 2T18 e 3T18, respectivamente.					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/004	Unidade Auditada	SAS - Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	MONITORAMENTO DE VOOS AUTORIZADOS			Período de Execução	20/03/2017 a 16/06/2017
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
b. Atualizar o que é esperado dos regulados sobre as informações disponibilizadas, de forma tempestiva, para ANAC aplicáveis ao processo de Monitoramento de Voos Autorizados, por meio da atualização dos normativos.			SAS	Pendente	
Benefícios esperados					
- Disponibilidade tempestiva e eficiente das informações sobre a regularidade e pontualidade dos voos.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Os prazos para publicação destes regulamentos foram alterados respectivamente para o terceiro trimestre e para o quarto trimestre de 2018, conforme Memorando N° 150(SEI)/2017/SAS (N° SEI 1085923) - Processo N° 00058.530026/2017-79					
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
c. Formalizar a forma de comunicação aos responsáveis sobre atrasos no envio de dados sobre a regularidade e pontualidade de voos, por meio de estabelecimento de procedimentos no MPR.			SAS	Encerrada	
Benefícios esperados					
- Disponibilidade tempestiva e eficiente das informações sobre a regularidade e pontualidade dos voos.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
E quanto a ação corretiva, o controle foi formalizado através do MPR/SAS-420-000 (intitulado "Recepção e Monitoramento de Informações sobre Desempenho de Serviços Aéreos") e do seu respectivo artefato, publicado do BPS V. 12 nº 34.					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/004	Unidade Auditada	SAS - Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	MONITORAMENTO DE VOOS AUTORIZADOS			Período de Execução	20/03/2017 a 16/06/2017
Assunto Nº	3 - INTEMPESTIVIDADE DAS AÇÕES DE FISCALIZAÇÃO				
Recomendação	Unidade Recomendada		Situação		
a. Registrar as condutas esperadas dos servidores quando identificadas a necessidade de realizar ações de fiscalizações, relacionadas à pontualidade e regularidade de voos, por meio de instrumentos institucionais.	SAS		Encerrada		
Benefícios esperados					
- Maior efetividade das ações de fiscalização sobre os serviços de transporte aéreo regular.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
A Gerência informa que o MPR/SAS-420-001 foi publicado no BPS v.12, nº 50, de 15 de dezembro de 2017.					
Recomendação	Unidade Recomendada		Situação		
a. Registrar as condutas esperadas dos servidores quando identificadas a necessidade de realizar ações de fiscalizações, relacionadas à pontualidade e regularidade de voos, por meio de instrumentos institucionais.	SAS		Encerrada		
Benefícios esperados					
- Maior efetividade das ações de fiscalização sobre os serviços de transporte aéreo regular.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Quanto a ação corretiva, o controle foi formalizado através do MPR/SAS-420-000 (intitulado "Recepção e Monitoramento de Informações sobre Desempenho de Serviços Aéreos") e do MPR/SAS-460-000 (intitulado "Monitoramento de Serviços Aéreos"), e dos seus respectivos artefatos, publicado do BPS V. 12 nº 34.					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/004	Unidade Auditada	SAS - Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
--------------	----------	------------------	---	-------------------	-----------

Objeto Auditado	MONITORAMENTO DE VOOS AUTORIZADOS	Período de Execução	20/03/2017 a 16/06/2017
-----------------	-----------------------------------	---------------------	-------------------------

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
--------------	---------------------	----------

a. Registrar as condutas esperadas dos servidores quando identificadas a necessidade de realizar ações de fiscalizações, relacionadas à pontualidade e regularidade de voos, por meio de instrumentos institucionais.

SAS

Encerrada

Benefícios esperados

- Maior efetividade das ações de fiscalização sobre os serviços de transporte aéreo regular.

Providências adotadas ou a serem realizadas

A GOPE/SAS, no Memorando 40 (1224613) informa que:

☐

...esta gerência relata abaixo os dois procedimentos do MPR/SAS-420-001, a ser publicado em breve (grifo nosso), de verificação da Intempestividade das ações de fiscalização. Esta gerência entende que as atividades relatadas citam qual o comportamento a ser adotada pelo servidor em casos de inexatidão ou inconsistência de informações, que constituem os principais erros que podem ser encontrados em atividades relacionadas a consistência de informações de banco de dados.

☐

Elaborar Nota Técnica de Qualidade de Informação do VRA, que encontram inconsistência específicas detalhadas no Manual de Recepção de Informações de Desempenho de Serviços Aéreos. As atividades 5 e 8 deste procedimento relatam as condutas esperadas dos servidores quando identificada a necessidade de realizar ações de fiscalizações, especificamente quando identificam informações com indícios de inexatidão ou erro.

☐

Analisar inconsistências específicas de dados no VRA. As atividades 2 e 5 deste procedimento relatam as condutas esperadas dos servidores quando identificada a necessidade de realizar ações de fiscalizações, especificamente quando identificam informações com indícios de inexatidão ou erro."

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
--------------	---------------------	----------

b. Comunicar os objetivos, métricas e prestação de contas do processo aos servidores envolvidos na atividade, por meio de planejamento institucionalizado.

SAS

Encerrada

Benefícios esperados

- Maior efetividade das ações de fiscalização sobre os serviços de transporte aéreo regular.

Providências adotadas ou a serem realizadas

A Gerência informa que o MPR/SAS-420-001 foi publicado no BPS v.12, nº 50, de 15 de dezembro de 2017.

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/004	Unidade Auditada	SAS - Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	MONITORAMENTO DE VOOS AUTORIZADOS			Período de Execução	20/03/2017 a 16/06/2017
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
b. Comunicar os objetivos, métricas e prestação de contas do processo aos servidores envolvidos na atividade, por meio de planejamento institucionalizado.			SAS	Encerrada	
Benefícios esperados					
- Maior efetividade das ações de fiscalização sobre os serviços de transporte aéreo regular.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
A Gerência Técnica de Monitoramento de Serviços Aéreos - GTMS informa que a ação está inserida na atividade 03 (Executar a reunião de validação) no procedimento 5.9 ("Elaborar e Informar Indicadores Estratégicos no GFT (GTMS)" do MPR/SAS-460-001, publicado no BPS v. 12, nº 50, de 15 de dezembro de 2017. Acrescentando que a comunicação dos objetivos em conjunto com a análise dos resultados obtidos foi a melhor alternativa encontrada, junto com o Gabinete da SAS, para efetivar tal atividade nos procedimentos daquela Gerência.					
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
b. Comunicar os objetivos, métricas e prestação de contas do processo aos servidores envolvidos na atividade, por meio de planejamento institucionalizado.			SAS	Encerrada	
Benefícios esperados					
- Maior efetividade das ações de fiscalização sobre os serviços de transporte aéreo regular.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Quanto a ação corretiva, o controle foi formalizado através do MPR/SAS-420-000 (intitulado "Recepção e Monitoramento de Informações sobre Desempenho de Serviços Aéreos") e do MPR/SAS-460-000 (intitulado "Monitoramento de Serviços Aéreos"), e dos seus respectivos artefatos, publicado do BPS V. 12 nº 34.					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/004	Unidade Auditada	SAS - Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	MONITORAMENTO DE VOOS AUTORIZADOS			Período de Execução	20/03/2017 a 16/06/2017
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
b. Comunicar os objetivos, métricas e prestação de contas do processo aos servidores envolvidos na atividade, por meio de planejamento institucionalizado.			SAS	Encerrada	
Benefícios esperados					
- Maior efetividade das ações de fiscalização sobre os serviços de transporte aéreo regular.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
A Unidade relata que o MPR foi revisado, inserindo o procedimento de comunicar os objetivos, métricas e prestação de contas do processo aos servidores envolvidos na atividade, por meio de planejamento institucionalizado.					
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
c. Formalizar a forma de acompanhamento da regularidade e pontualidade dos voos e a transmissão dos desvios detectados às partes relacionadas, por intermédio do estabelecimento de procedimentos no MPR.			SAS	Encerrada	
Benefícios esperados					
- Maior efetividade das ações de fiscalização sobre os serviços de transporte aéreo regular.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Quanto a ação corretiva, o controle foi formalizado através do MPR/SAS-420-000 (intitulado "Recepção e Monitoramento de Informações sobre Desempenho de Serviços Aéreos") e do MPR/SAS-460-000 (intitulado "Monitoramento de Serviços Aéreos"), e dos seus respectivos artefatos, publicado do BPS V. 12 nº 34.					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/004	Unidade Auditada	SAS - Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	MONITORAMENTO DE VOOS AUTORIZADOS			Período de Execução	20/03/2017 a 16/06/2017
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
d. Acompanhar a execução do planejamento institucionalizado para o processo, por meio de ações de supervisão periódica pelo Superintendente.			SAS	Encerrada	
Benefícios esperados					
- Maior efetividade das ações de fiscalização sobre os serviços de transporte aéreo regular.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Quanto a ação corretiva, o acompanhamento do planejamento institucionalizado passou a ser realizado mensalmente pelo Gabinete da SAS usando as ferramentas do Gerenciador do Fluxo de Tarefas (GFT), no qual se pode verificar a execução das ações de fiscalização estabelecidas nos Planos Anuais de Fiscalização da Agência.					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/004	Unidade Auditada	SAS - Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	MONITORAMENTO DE VOOS AUTORIZADOS			Período de Execução	20/03/2017 a 16/06/2017
Assunto Nº	4 - INDISPONIBILIDADE DAS BASES DE DADOS PRODUZIDAS PELA ANAC				
Recomendação	Unidade Recomendada		Situação		
a. Comunicar à TI o nível de segurança (disponibilidade, confidencialidade e integridade) para a base de dados com os registros sobre a regularidade e pontualidade dos voos, por meio de memorando ao Superintendente da STI.	SAS		Encerrada		
Benefícios esperados					
- Regularidade e credibilidade das informações produzidas pela ANAC.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Em relação à ação corretiva, as requisições sobre a disponibilidade, a confidencialidade e a integridade destas bases de dados já foram informadas à STI e estão sendo debatidas em maiores detalhes junto às Gerências da TI, por meio do Processo 00058.523186/2017-61.					
Recomendação	Unidade Recomendada		Situação		
b. Comunicar de forma tempestiva eventuais problemas com as bases de dados sobre a regularidade e pontualidade de voos, por meio de definição de critérios de escalabilidade.	SAS		Encerrada		
Benefícios esperados					
- Regularidade e credibilidade das informações produzidas pela ANAC.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
E sobre a ação corretiva, a forma de comunicação e os procedimentos para que ações para tratamento de eventuais problemas com as bases de dados e a definição dos critérios de escalabilidade foram informadas aos Gestores de Sistema desta Gerência Técnica e estão sendo tratadas também junto à STI por meio do Processo 00058.523186/2017-61.d),					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/004	Unidade Auditada	SAS - Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	MONITORAMENTO DE VOOS AUTORIZADOS			Período de Execução	20/03/2017 a 16/06/2017
Assunto Nº	5 - DESVIO DE CONDUTA DO COLABORADOR RESPONSÁVEL				
Recomendação	Unidade Recomendada		Situação		
a. Estabelecer os papéis e responsabilidade dos agentes receptores do processo, por meio de publicação de portaria com as atribuições e competências dos servidores da Gerência Técnica de Monitoramento de Serviços Aéreos - GTMS.	SAS		Encerrada		
Benefícios esperados					
- Empresas de transporte aéreos regular operando em conformidade com os normativos aplicáveis. - Redução do risco da perda de servidores decorrentes de processo administrativo disciplinar.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
A SAS informou que a Portaria foi escrita e estará publicada em breve no Boletim de Pessoal e Serviço (BPS).					
Recomendação	Unidade Recomendada		Situação		
a. Estabelecer os papéis e responsabilidade dos agentes receptores do processo, por meio de publicação de portaria com as atribuições e competências dos servidores da Gerência Técnica de Monitoramento de Serviços Aéreos - GTMS.	SAS		Encerrada		
Benefícios esperados					
- Empresas de transporte aéreos regular operando em conformidade com os normativos aplicáveis. - Redução do risco da perda de servidores decorrentes de processo administrativo disciplinar.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Solicita dilação de prazo, até 15/10/2017, para apresentar as ações corretivas relacionadas.					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/004	Unidade Auditada	SAS - Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	MONITORAMENTO DE VOOS AUTORIZADOS			Período de Execução	20/03/2017 a 16/06/2017
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
b. Assegurar a devida segregação de funções na execução do processo, realizando estudo sobre as atividades executadas pela GTMS e promovendo os ajustes necessários.			SAS	Encerrada	
Benefícios esperados					
- Empresas de transporte aéreos regular operando em conformidade com os normativos aplicáveis. - Redução do risco da perda de servidores decorrentes de processo administrativo disciplinar.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Solicita dilação de prazo, até 15/10/2017, para apresentar as ações corretivas relacionadas.					
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
b. Assegurar a devida segregação de funções na execução do processo, realizando estudo sobre as atividades executadas pela GTMS e promovendo os ajustes necessários.			SAS	Encerrada	
Benefícios esperados					
- Empresas de transporte aéreos regular operando em conformidade com os normativos aplicáveis. - Redução do risco da perda de servidores decorrentes de processo administrativo disciplinar.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
A SAS informa que a ação foi efetivada com a publicação dos MPR de Recepção e Monitoramento de Informações sobre Desempenho de Serviços Aéreos e de Monitoramento de Serviços Aéreos, Gerenciamento de HOTRAN e SIAVANAC e com a publicação da Portaria.					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/004	Unidade Auditada	SAS - Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	MONITORAMENTO DE VOOS AUTORIZADOS			Período de Execução	20/03/2017 a 16/06/2017
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
c. Comunicar as condutas esperadas dos servidores e os eventuais desvios às partes interessadas, de forma constante e periódica, por meio de instrumentos institucionais, tais como: manuais, memorandos ou termos de responsabilidades.			SAS	Encerrada	
Benefícios esperados					
- Empresas de transporte aéreos regular operando em conformidade com os normativos aplicáveis. - Redução do risco da perda de servidores decorrentes de processo administrativo disciplinar.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Solicita dilação de prazo, até 15/10/2017, para apresentar as ações corretivas relacionadas.					
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
c. Comunicar as condutas esperadas dos servidores e os eventuais desvios às partes interessadas, de forma constante e periódica, por meio de instrumentos institucionais, tais como: manuais, memorandos ou termos de responsabilidades.			SAS	Encerrada	
Benefícios esperados					
- Empresas de transporte aéreos regular operando em conformidade com os normativos aplicáveis. - Redução do risco da perda de servidores decorrentes de processo administrativo disciplinar.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
A SAS informou que foi realizada reunião com os servidores, apresentando quais são as condutas esperadas e sendo informado também que tratará novamente deste assunto nas reuniões de apresentação de desempenho dos processos de negócio junto aos servidores.					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/005	Unidade Auditada	SAF - Superintendência de Administração Financeira	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	CONTROLE DE RECEITAS DA ANAC			Período de Execução	01/02/2017 a 22/06/2017
Assunto Nº	1 - DESALINHAMENTO DE INFORMAÇÕES E/OU INCONSISTÊNCIAS NOS DADOS DE CRÉDITOS A RECEBER				
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
a. Implementar a rotina de revisão e de conferência, por agente da SAF ou GTPO, de forma independente, dos dados e das informações registradas eletronicamente.			SAF	Pendente	
Benefícios esperados					
- Dados comunicados com fidedignidade e atendimento eficaz aos diversos usuários da aviação civil.					
- Manutenção da qualidade das informações e dos resultados entregues pelas diversas unidades organizacionais envolvidas no processo de controle das receitas.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
b. Identificar e definir os papéis e as responsabilidades da SAF e GTPO, por meio de instrumentos institucionais adequados, tais como: instrução normativa; portarias; manuais de procedimentos e rotinas..			SAF	Pendente	
Benefícios esperados					
- Dados comunicados com fidedignidade e atendimento eficaz aos diversos usuários da aviação civil.					
- Manutenção da qualidade das informações e dos resultados entregues pelas diversas unidades organizacionais envolvidas no processo de controle das receitas.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/005	Unidade Auditada	SAF - Superintendência de Administração Financeira	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	CONTROLE DE RECEITAS DA ANAC			Período de Execução	01/02/2017 a 22/06/2017
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
c. Comunicar com clareza os objetivos fixados aos atores envolvidos no processo de controle de receita da ANAC, registrando esses objetivos em meios institucionais.			SAF	Pendente	
Benefícios esperados					
- Dados comunicados com fidedignidade e atendimento eficaz aos diversos usuários da aviação civil.					
- Manutenção da qualidade das informações e dos resultados entregues pelas diversas unidades organizacionais envolvidas no processo de controle das receitas.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
d. Promover o desenvolvimento de solução de TI para integrar os sistema de controle de receita, em especial, buscando a obtenção, a comunicação, a produção e o registro de informações das receitas da ANAC, por parte das unidades organizacionais, de forma fidedigna e tempestiva.			SAF	Pendente	
Benefícios esperados					
- Dados comunicados com fidedignidade e atendimento eficaz aos diversos usuários da aviação civil.					
- Manutenção da qualidade das informações e dos resultados entregues pelas diversas unidades organizacionais envolvidas no processo de controle das receitas.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/005	Unidade Auditada	SAF - Superintendência de Administração Financeira	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
--------------	----------	------------------	--	-------------------	-----------

Objeto Auditado	CONTROLE DE RECEITAS DA ANAC	Período de Execução	01/02/2017 a 22/06/2017
-----------------	------------------------------	---------------------	-------------------------

Assunto Nº 2 - DIFICULDADE DE ACESSO DO REGULADO ÀS INFORMAÇÕES DE SEUS DÉBITOS JUNTO À ANAC E AS FORMAS DE PAGAMENTO

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
--------------	---------------------	----------

a. Estabelecer procedimentos e rotinas objetivando a revisão e conferência dos dados e informações do processo de controle de receitas.

SAF

Pendente

Benefícios esperados

- Aprimoramento na tempestividade e na qualidade das informações prestadas dos atendimentos efetuados.

Providências adotadas ou a serem realizadas

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
--------------	---------------------	----------

b. Criar indicador de desempenho sobre o atendimento das demandas de informações de crédito e acompanhar periodicamente a sua evolução, cobrando ajustes dos agentes responsáveis por eventuais desvios identificados.

SAF

Pendente

Benefícios esperados

- Aprimoramento na tempestividade e na qualidade das informações prestadas dos atendimentos efetuados.

Providências adotadas ou a serem realizadas

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/005	Unidade Auditada	SAF - Superintendência de Administração Financeira	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	CONTROLE DE RECEITAS DA ANAC			Período de Execução	01/02/2017 a 22/06/2017
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
c. Disponibilidade dos acessos aos sistemas e informações online.			SAF	Encerrada	
Benefícios esperados					
- Criação de condições para acesso dos usuários a todas as suas informações de débitos junto à ANAC.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
<p>O Relatório de Autoavaliação de Controles (0718466) identificou os principais riscos relativos ao processo de Controle de Receitas da ANAC e estabeleceu ações corretivas. Nesse sentido, o sistema de Extrato Online vem a atender o item 3.c. do Risco 02: Dificuldade de acesso do regulado às informações de seus débitos junto à ANAC e as formas de pagamento. O sistema Extrato Online foi desenvolvido para oferecer ao regulado uma ferramenta de consulta de seus débitos registrados no SIGEC. Permite também a emissão de Guia de Recolhimento da União (GRU) para os valores que estiverem exigíveis. O sistema possibilita também o acesso de representantes ao extrato dos débitos dos representados, após a apresentação do requerimento e documentos relacionados e sua aprovação. Essa característica é de grande importância especialmente para as grandes empresas aéreas. São apresentadas informações detalhadas sobre cada um dos débitos constantes no extrato, como origem (por ex. multa ou TFAC), n.º do processo, data de vencimento original, valor original, valor atualizado, valor pago quando existir, dentre outras. O sistema permite também exportar o extrato nos formatos de planilha (.xlsx) ou em portable document format (PDF). Foi colocado em produção em 22 de dezembro de 2017. Para obter acesso ao sistema Extrato Online, solicita-se ao interessado primeiramente o cadastramento para acesso ao Protocolo Eletrônico da ANAC. Tendo recebido o acesso, o interessado abre um processo no SEI de cadastramento para acesso aos sistemas de administração de crédito e anexa os documentos pertinentes. Após análise e aprovação, o interessado recebe uma comunicação com as instruções de acesso e senha. A senha pode ser alterada pelo usuário a qualquer tempo, usando a funcionalidade própria do sistema Extrato Online.</p>					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/005	Unidade Auditada	SAF - Superintendência de Administração Financeira	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
--------------	----------	------------------	--	-------------------	-----------

Objeto Auditado	CONTROLE DE RECEITAS DA ANAC	Período de Execução	01/02/2017 a 22/06/2017
-----------------	------------------------------	---------------------	-------------------------

Assunto Nº 3 - ALTERAÇÃO INDEVIDA DOS DADOS REFERENTES AOS CRÉDITOS A RECEBER

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
a. Orientar as condutas esperadas e as responsabilidades dos agentes envolvidos no controle das receitas da ANAC.	SAF	Pendente

Benefícios esperados

- Integridade dos dados registrados em sistema de controle de receitas.

Providências adotadas ou a serem realizadas

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
b. Implementar rotina de revisão e de conferência, por agente independente, dos dados alterados no sistema de controle das receitas da ANAC.	SAF	Pendente

Benefícios esperados

- Integridade dos dados registrados em sistema de controle de receitas.

Providências adotadas ou a serem realizadas

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/005	Unidade Auditada	SAF - Superintendência de Administração Financeira	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	CONTROLE DE RECEITAS DA ANAC			Período de Execução	01/02/2017 a 22/06/2017
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
c. Promover o desenvolvimento de solução de TI para controlar os usuários com permissão de alterar dados registrados no sistema de controle de receitas da ANAC.			SAF	Pendente	
Benefícios esperados					
- Integridade dos dados registrados em sistema de controle de receitas.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/005	Unidade Auditada	SAF - Superintendência de Administração Financeira	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	CONTROLE DE RECEITAS DA ANAC			Período de Execução	01/02/2017 a 22/06/2017
Assunto Nº	4 - ENTENDIMENTOS EQUIVOCADOS DA LEGISLAÇÃO REFERENTE ÀS RECEITAS DECORRENTES DE TAXAS DE FISCALIZAÇÃO				
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
a. Regularizar o processo administrativo fiscal de TFAC da Agência, estabelecendo os critérios, as competências, os procedimentos e as responsabilidades dos agentes executores do processo, por meio de instrumentos institucional adequado.			SAF	Pendente	
Benefícios esperados					
- Uniformização de entendimentos e padronização de procedimentos adotados pelas unidades organizacionais da ANAC.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
b. Aprimorar o repositório de normas e orientações para o desempenho da atividade.			SAF	Pendente	
Benefícios esperados					
- Uniformização de entendimentos e padronização de procedimentos adotados pelas unidades organizacionais da ANAC.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/005	Unidade Auditada	SAF - Superintendência de Administração Financeira	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	CONTROLE DE RECEITAS DA ANAC			Período de Execução	01/02/2017 a 22/06/2017
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
c. Estabelecer a capacitação necessária ao desempenho da atividade, bem como providenciar as ações de capacitação.			SAF	Pendente	
Benefícios esperados					
- Maior precisão na cobrança de taxas devidas à ANAC.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/006	Unidade Auditada	ASCOM - Assessoria de Comunicação Social		Tipo da auditoria	ORDINÁRIA	
Objeto Auditado	GESTÃO DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO CORPORATIVA					Período de Execução	20/03/2017 a 13/06/2017
Assunto Nº	1 - INDISPONIBILIDADE DAS INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA A COMUNICAÇÃO						
Recomendação				Unidade Recomendada		Situação	
a. Padronizar a forma de obtenção, produção, registro, transmissão das informações e supervisão tempestiva pelo gestor, por meio de revisão dos MPR's, conforme modelo instituído pelo ESPROC.				ASCOM		Pendente	
Benefícios esperados							
- Acesso tempestivo às informações relevantes pelas partes interessadas.							
- Manutenção da qualidade das informações e das comunicações divulgadas pela Agência.							
Providências adotadas ou a serem realizadas							
Recomendação				Unidade Recomendada		Situação	
b. Revisar os conhecimentos, habilidades e atitudes esperados do gestor responsável pelos processos de atualização dos canais de comunicação registrados no GFT.				ASCOM		Pendente	
Benefícios esperados							
- Aprimoramento da comunicação interna e externa.							
- Aprimoramento da comunicação interna e externa.							
Providências adotadas ou a serem realizadas							

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/006	Unidade Auditada	ASCOM - Assessoria de Comunicação Social	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	GESTÃO DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO CORPORATIVA			Período de Execução	20/03/2017 a 13/06/2017
Recomendação				Unidade Recomendada	Situação
c. Especificar os objetivos, as condutas esperadas das partes relacionadas e das unidades organizacionais da ANAC por meio de políticas corporativas para a ASCOM.				ASCOM	Pendente
Benefícios esperados					
<div>- Aprimoramento da comunicação interna e externa.</div> <div>- Fortalecimento da imagem da Agência perante a sociedade, o público interno, os regulados, a imprensa, demais instituições que atuam no âmbito da aviação civil, organismos nacionais e internacionais.</div> <div>- Fortalecimento da imagem da Agência perante a sociedade, o público interno, os regulados, a imprensa, demais instituições que atuam no âmbito da aviação civil, organismos nacionais e internacionais.</div>					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/006	Unidade Auditada	ASCOM - Assessoria de Comunicação Social	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	GESTÃO DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO CORPORATIVA			Período de Execução	20/03/2017 a 13/06/2017
Assunto Nº	2 - INTEMPESTIVIDADE NA COMUNICAÇÃO SOBRE ASSUNTOS RELACIONADOS COM A ANAC				
Recomendação	Unidade Recomendada			Situação	
a. Estabelecer fluxo de comunicação padronizado com os superintendentes e diretores para quando ocorrer dificuldades na obtenção de informações junto às unidades organizacionais da Agência.	ASCOM			Pendente	
Benefícios esperados					
- Fortalecimento da imagem da ASCOM. - Comunicação fluida, sem ruídos e a contento.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Recomendação	Unidade Recomendada			Situação	
b. Definir mecanismos para medição da qualidade das informações publicadas e sua tempestividade, utilizando os resultados para a identificação dos ajustes dos controles instituídos.	ASCOM			Pendente	
Benefícios esperados					
- Melhora do clima organizacional. - Mais transparência nas ações da Agência.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/006	Unidade Auditada	ASCOM - Assessoria de Comunicação Social	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	GESTÃO DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO CORPORATIVA			Período de Execução	20/03/2017 a 13/06/2017
Recomendação				Unidade Recomendada	Situação
d. Estabelecer procedimentos que visem a identificação e avaliação da necessidade de atualização dos canais de comunicação da Agência.				ASCOM	Pendente
Benefícios esperados					
- Melhora do clima organizacional.					
- Mais transparência nas ações da Agência.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/006	Unidade Auditada	ASCOM - Assessoria de Comunicação Social	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	GESTÃO DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO CORPORATIVA			Período de Execução	20/03/2017 a 13/06/2017
Assunto Nº	3 - DESCONHECIMENTO DE INFORMAÇÕES RELEVANTES, SOBRE A ANAC, QUE CIRCULAM NOS MEIOS DE COMUNICAÇÃO EXTERNOS				
Recomendação	Unidade Recomendada			Situação	
a. Identificar notícias ou manifestações positivas e negativas para avaliar a imagem da Agência e oportunidades de ações de comunicação.	ASCOM			Pendente	
Benefícios esperados					
- Fortalecimento da imagem da Agência.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Recomendação	Unidade Recomendada			Situação	
b. Medir o nível de satisfação da sociedade em relação à Agência nos meios de comunicação.	ASCOM			Pendente	
Benefícios esperados					
- Tratamento tempestivo e adequado às notícias veiculadas pela mídia.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/006	Unidade Auditada	ASCOM - Assessoria de Comunicação Social	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	GESTÃO DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO CORPORATIVA			Período de Execução	20/03/2017 a 13/06/2017
Assunto Nº	4 - UTILIZAÇÃO DE MEIO DE COMUNICAÇÃO INADEQUADO				
Recomendação	Unidade Recomendada			Situação	
a. Definir os procedimentos e rotinas que visem a identificação prévia dos meios de comunicação mais adequados ao público que se deseja alcançar, bem como a supervisão tempestiva pelo gestor, por meio de elaboração de MPR, conforme instituído pelo ESPROC.	ASCOM			Pendente	
Benefícios esperados					
- Fortalecimento da imagem da Agência. - Racionalização no uso dos recursos. - Maior número de pessoas informadas sobre as ações da Agência.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Recomendação	Unidade Recomendada			Situação	
b. Implementar políticas corporativas para a ASCOM, fixando os objetivos, as condutas esperadas das partes relacionadas e das unidades organizacionais da ANAC.	ASCOM			Pendente	
Benefícios esperados					
- Fortalecimento da imagem da Agência. - Racionalização no uso dos recursos. - Maior número de pessoas informadas sobre as ações da Agência.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/006	Unidade Auditada	ASCOM - Assessoria de Comunicação Social	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
--------------	----------	------------------	--	-------------------	-----------

Objeto Auditado	GESTÃO DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO CORPORATIVA	Período de Execução	20/03/2017 a 13/06/2017
-----------------	--	---------------------	-------------------------

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
c. Estabelecer mecanismos que visem avaliar a efetividade dos canais de comunicação.	ASCOM	Pendente

Benefícios esperados

- Fortalecimento da imagem da Agência.
- Racionalização no uso dos recursos.
- Maior número de pessoas informadas sobre as ações da Agência.

Providências adotadas ou a serem realizadas

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
d. Implementar a prática de elaboração de planos de comunicação e de prestação de contas.	ASCOM	Pendente

Benefícios esperados

- Fortalecimento da imagem da Agência.
- Racionalização no uso dos recursos.
- Maior número de pessoas informadas sobre as ações da Agência.

Providências adotadas ou a serem realizadas

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/006	Unidade Auditada	ASCOM - Assessoria de Comunicação Social	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	GESTÃO DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO CORPORATIVA			Período de Execução	20/03/2017 a 13/06/2017
Assunto Nº	5 - DESVIO DE CONDUTA DO AGENTE RESPONSÁVEL				
Recomendação	Unidade Recomendada			Situação	
a. Definir os procedimentos e rotinas de todos os atores do processo, buscando padronizar as atividades de controle e assegurar o monitoramento tempestivo das execuções, por meio de elaboração de MPR, conforme instituído pelo ESPROC.	ASCOM			Pendente	
Benefícios esperados					
- Aumento da qualidade da informação e melhoria da comunicação com o regulado e a sociedade.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Recomendação	Unidade Recomendada			Situação	
b. Delegar as competências para os agentes por meio de portarias.	ASCOM			Pendente	
Benefícios esperados					
- Observância dos padrões estabelecidos para o tratamento das informações pelos servidores.					
- Preservação da imagem da ANAC perante a sociedade.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/007	Unidade Auditada	SFI - Superintendência de Ação Fiscal	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	FISCALIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TRANSPORTE AÉREO			Período de Execução	17/03/2017 a 16/06/2017
Assunto Nº	1 - DEIXAR DE OBSERVAR NÃO CONFORMIDADES NAS EMPRESAS FISCALIZADAS				
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
a. Estabelecer as competências necessárias para o servidor atuar no processo.			SFI	Pendente	
Benefícios esperados					
- Melhora no processo de identificação de não conformidades, no fluxo das informações e análise dos dados resultantes da fiscalização.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Solicita dilação de prazo, justificando que para emissão da Ordem de serviço deverá ser observado o procedimento Designar Servidor para Atividade de Fiscalização na SFI e que os PTs do MPR 04 estão em revisão, com o prazo de julho de 2018. Dessa forma, estabelece o prazo de 9.7.2018, para a conclusão da ação.					
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
a. Estabelecer as competências necessárias para o servidor atuar no processo.			SFI	Pendente	
Benefícios esperados					
- Melhora no processo de identificação de não conformidades, no fluxo das informações e análise dos dados resultantes da fiscalização.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/007	Unidade Auditada	SFI - Superintendência de Ação Fiscal	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	FISCALIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TRANSPORTE AÉREO			Período de Execução	17/03/2017 a 16/06/2017
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
b. Atualizar os artefatos de auxílio à execução da atividade de fiscalização.			SFI	Pendente	
Benefícios esperados					
- Melhora no processo de identificação de não conformidades, no fluxo das informações e análise dos dados resultantes da fiscalização.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Solicita dilação de prazo, informando que os PTs do MPR 04 estão em revisão com o prazo de julho de 2018. Dessa forma, estabelece o prazo de 9.7.2018, para a conclusão da ação.					
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
b. Atualizar os artefatos de auxílio à execução da atividade de fiscalização.			SFI	Pendente	
Benefícios esperados					
- Melhora no processo de identificação de não conformidades, no fluxo das informações e análise dos dados resultantes da fiscalização.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/007	Unidade Auditada	SFI - Superintendência de Ação Fiscal	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	FISCALIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TRANSPORTE AÉREO			Período de Execução	17/03/2017 a 16/06/2017
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
c. Estabelecer o padrão de documentos, conteúdo e meios utilizados para a transmissão das informações referentes à fiscalização, por meio da atualização dos procedimentos e soluções de TI.			SFI	Encerrada	
Benefícios esperados					
- Melhora no processo de identificação de não conformidades, no fluxo das informações e análise dos dados resultantes da fiscalização.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
A SFI aprovou o MPR/SFI-039-R00 no dia 06/12/2017, publicado em Boletim de Pessoal e Serviço da ANAC no dia 08/12/2017. Referência correspondente a execução da ação corretiva no detalhamento da atividade 4: "Os Autos de Infração gerados pela fiscalização deverão ser lavrados no SMI 3.0 e tramitados em processo próprio, não devendo ser incluídos no processo mensal".					
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
d. Estabelecer a frequência e os critérios de monitoramento a serem observados, por meio de implementação e formalização de procedimentos.			SFI	Encerrada	
Benefícios esperados					
- Melhora no processo de identificação de não conformidades, no fluxo das informações e análise dos dados resultantes da fiscalização.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
A SFI aprovou o MPR/SFI-039-R00 no dia 06/12/2017, publicado em Boletim de Pessoal e Serviço da ANAC no dia 08/12/2017. Referência correspondente a execução da ação corretiva no detalhamento da atividade 1: "Anexo a Nota Técnica, será proposto check list de verificação dos itens referentes as diretrizes para controle da GEOP dos itens verificados".					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/007	Unidade Auditada	SFI - Superintendência de Ação Fiscal	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	FISCALIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TRANSPORTE AÉREO			Período de Execução	17/03/2017 a 16/06/2017
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
g. A definição das políticas de fiscalização serão definidas no projeto prioritário - Diretrizes para Qualidade Regulatória.			SFI	Encerrada	
Benefícios esperados					
- Melhora no processo de identificação de não conformidades, no fluxo das informações e análise dos dados resultantes da fiscalização.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
As Diretrizes para a Qualidade Regulatória, objeto de Projeto Prioritário da Agência, foram aprovadas na Reunião Administrativa da Diretoria, de 5 de Setembro 2017.					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/007	Unidade Auditada	SFI - Superintendência de Ação Fiscal	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	FISCALIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TRANSPORTE AÉREO			Período de Execução	17/03/2017 a 16/06/2017
Assunto Nº	2 - DEFINIÇÃO DE QUANTIDADE DE AÇÕES DE FISCALIZAÇÃO OU PRAZOS E QUANTITATIVOS DE SERVIDORES NÃO ADERENTES A META				
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
a. Estabelecer os atores responsáveis, as ferramentas e as informações utilizadas, por meio da formalização de procedimentos de elaboração, acompanhamento e supervisão do Plano Anual de Fiscalização.			SFI	Encerrada	
Benefícios esperados					
- Otimização na utilização dos recursos disponíveis.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
A SFI aprovou o MPR/SFI-039-R00 no dia 06/12/2017, publicado em Boletim de Pessoal e Serviço da ANAC no dia 08/12/2017 . Referência correspondente a execução da ação corretiva no detalhamento da atividade 1: "Elaborar Plano Anual de Fiscalização - SFI".					
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
b. Avaliar o nível de aderência das atividades de fiscalização executadas ao planejado e das empresas aos requisitos descritos nas condições gerais de transporte e nas normas de acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial, por meio de mecanismos de prestação de contas e métricas de desempenho do processo.			SFI	Encerrada	
Benefícios esperados					
- Maior efetividade das ações de fiscalização planejadas.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
A SFI aprovou o MPR/SFI-039-R00 no dia 06/12/2017, publicado em Boletim de Pessoal e Serviço da ANAC no dia 08/12/2017. Referência correspondente a execução da ação corretiva no detalhamento da atividade 4: "Mensalmente, a equipe designada pelo GEOP, encaminhará aos NURAC participantes do Plano Anual de Fiscalização - SFI um processo administrativo, com despacho assinado pelo GEOP, para a inclusão das Ordens de Serviço respectivas ao mês subsequente no prazo de 10 dias corridos. O chefe do NURAC, incluirá a ordem de serviço no Processo Mensal, e retornará o mesmo para ciência e controle da equipe designada. Para emissão da Ordem de serviço deverá ser observado o procedimento Designar Servidor para Atividade de Fiscalização na SFI. Até o 5 dia útil do mês da fiscalização, o processo deverá ser reenviado ao NURAC, com prazo até o 5 dia útil do mês subsequente, para inclusão dos Relatórios de Ação de Fiscalização pelos servidores determinados pela Ordem de Serviço".					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/007	Unidade Auditada	SFI - Superintendência de Ação Fiscal	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	FISCALIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TRANSPORTE AÉREO			Período de Execução	17/03/2017 a 16/06/2017
Assunto Nº	3 - EXCESSO DE AÇÕES DE FISCALIZAÇÃO EXTRAORDINÁRIAS				
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
a. Definir as informações e as ferramentas utilizadas para a comunicação da necessidade da realização de ações extraordinárias e os atores responsáveis por possíveis alterações na execução do plano, por meio da formalização de procedimentos de atualização, acompanhamento e supervisão do Plano Anual de Fiscalização.			SFI	Encerrada	
Benefícios esperados					
- Melhora na gestão da execução do Plano Anual de Fiscalização.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
A SFI aprovou o MPR/SFI-039-R00 no dia 06/12/2017, publicado em Boletim de Pessoal e Serviço da ANAC no dia 08/12/2017. Referência correspondente a execução da ação corretiva no detalhamento da atividade 4: "Se a fiscalização não for realizada conforme disposto na Nota Técnica, por motivo de restrição orçamentária ou disponibilidade de pessoal, essa poderá ser substituída por fiscalização realizada na cidade da localização do NURAC. A alteração deverá ser justificada por meio de despacho do Chefe do NURAC, inserido no processo mensal e direcionado à GEOP. Mesmo nestes casos a Ordem de Serviço e o Relatório de Ação de Fiscalização deverão ser elaborados e anexados ao processo".					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/007	Unidade Auditada	SFI - Superintendência de Ação Fiscal	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	FISCALIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TRANSPORTE AÉREO			Período de Execução	17/03/2017 a 16/06/2017
Assunto Nº	4 - ALTERAÇÃO DO CENÁRIO CONSIDERADO NA ELABORAÇÃO DA META				
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
b. Estabelecer métricas que visem verificar as situações de alteração do cenário e a necessidade de alteração do plano.			SFI	Encerrada	
Benefícios esperados					
- Melhora na gestão da execução do Plano Anual de Fiscalização. - Melhora na eficácia do Plano Anual de Fiscalização.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
A SFI aprovou o MPR/SFI-039-R00 no dia 06/12/2017, publicado em Boletim de Pessoal e Serviço da ANAC no dia 08/12/2017. Referência correspondente a execução da ação corretiva no detalhamento da atividade 2: "Revisar o Plano Anual de Fiscalização - SFI".					
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
c. Estabelecer os procedimentos para a identificação, avaliação e gerenciamento de mudanças que permitam, em tempo hábil, as alterações do plano.			SFI	Encerrada	
Benefícios esperados					
- Melhora na gestão da execução do Plano Anual de Fiscalização. - Melhora na eficácia do Plano Anual de Fiscalização.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
A SFI aprovou o MPR/SFI-039-R00 no dia 06/12/2017, publicado em Boletim de Pessoal e Serviço da ANAC no dia 08/12/2017. Referência correspondente a execução da ação corretiva no detalhamento da atividade 2: "Revisar o Plano Anual de Fiscalização - SFI".					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/007	Unidade Auditada	SFI - Superintendência de Ação Fiscal	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	FISCALIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TRANSPORTE AÉREO			Período de Execução	17/03/2017 a 16/06/2017
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
a. Definir as informações e as ferramentas utilizadas para a comunicação da alteração do cenário e os atores responsáveis por possíveis alterações na execução do plano, por meio da formalização de procedimentos de atualização, acompanhamento e supervisão do Plano Anual de Fiscalização.			SFI	Encerrada	
Benefícios esperados					
- Melhora na gestão da execução do Plano Anual de Fiscalização. - Melhora na eficácia do Plano Anual de Fiscalização.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
A SFI aprovou o MPR/SFI-039-R00 no dia 06/12/2017, publicado em Boletim de Pessoal e Serviço da ANAC no dia 08/12/2017 . Referência correspondente a execução da ação corretiva no detalhamento da atividade 1: "Elaborar Plano Anual de Fiscalização - SFI".					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/007	Unidade Auditada	SFI - Superintendência de Ação Fiscal	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	FISCALIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TRANSPORTE AÉREO			Período de Execução	17/03/2017 a 16/06/2017
Assunto Nº	5 - EXISTÊNCIA DE NORMAS CONFLITANTES				
Recomendação	Unidade Recomendada			Situação	
a. Estabelecer o protocolo de comunicação às áreas elaboradoras das normas e à Diretoria Colegiada, conforme aplicável, quanto da existência do conflito, bem como a orientação aos agentes fiscalizadores quanto as ações a serem adotadas.	SFI			Pendente	
Benefícios esperados					
- Padronização nas ações de fiscalização do setor nos casos de normas conflitantes.					
- Padronização na forma de comunicação quanto as orientações, nos casos de conflito de normas.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Solicita dilação de prazo, informando que está em andamento a revisão do MPR-39, no qual constará que as dúvidas em relação a interpretação e conflito de normas serão encaminhadas a área de competência normativa e aplicada a interpretação recomendada pela área. A orientação aos agentes é feita através de capacitação, e-mail institucional e ainda atualização de Anexo à Nota Técnica. Será proposto check list de verificação dos itens referentes as diretrizes para controle da GEOP dos itens verificados. Dessa forma, estabelece o prazo de 19.1.2018, para a conclusão da ação.					
Recomendação	Unidade Recomendada			Situação	
a. Estabelecer o protocolo de comunicação às áreas elaboradoras das normas e à Diretoria Colegiada, conforme aplicável, quanto da existência do conflito, bem como a orientação aos agentes fiscalizadores quanto as ações a serem adotadas.	SFI			Pendente	
Benefícios esperados					
- Padronização nas ações de fiscalização do setor nos casos de normas conflitantes.					
- Padronização na forma de comunicação quanto as orientações, nos casos de conflito de normas.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/007	Unidade Auditada	SFI - Superintendência de Ação Fiscal	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	FISCALIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TRANSPORTE AÉREO			Período de Execução	17/03/2017 a 16/06/2017
Assunto Nº	6 - INOBSERVÂNCIA DOS PADRÕES DE OBTENÇÃO, PRODUÇÃO E REGISTRO DE INFORMAÇÕES POR PARTE DO SERVIDOR DESIGNADO				
Recomendação	Unidade Recomendada			Situação	
b. Institucionalizar os instrumentos de comunicação do resultado da atividade, como o relatório de fiscalização, por meio da atualização dos procedimentos e artefatos relacionados a atividade.	SFI			Encerrada	
Benefícios esperados					
- Padronização e tempestividade dos registros das informações resultantes da fiscalização realizada.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
A SFI aprovou o MPR/SFI-039-R00 no dia 06/12/2017, publicado em Boletim de Pessoal e Serviço da ANAC no dia 08/12/2017 . Referência correspondente a execução da ação corretiva no detalhamento da atividade 4: "Até o 5 dia útil do mês da fiscalização, o processo deverá ser reenviado ao NURAC, com prazo até o 5 dia útil do mês subsequente, para inclusão dos Relatórios de Ação de Fiscalização pelos servidores determinados pela Ordem de Serviço. Os documentos deverão ser classificados como Restrito - Documento Preparatório."					
Recomendação	Unidade Recomendada			Situação	
c. Estabelecer a frequência e os critérios de avaliação dos relatórios de fiscalização pela GEOP e pela GTAS, por meio de implementação e formalização de procedimentos.	SFI			Pendente	
Benefícios esperados					
- Padronização e tempestividade dos registros das informações resultantes da fiscalização realizada.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
A SFI aprovou o MPR/SFI-039-R00 no dia 06/12/2017, publicado em Boletim de Pessoal e Serviço da ANAC no dia 08/12/2017 . Referência correspondente a execução da ação corretiva no detalhamento da atividade 5: "A GTAS/SFI, ao 5 dia útil do mês subsequente, verifica o cumprimento do Plano Anual de Fiscalização - SFI e informa a SPI o número de fiscalizações realizadas/número de fiscalizações programadas para o mês para divulgação dos resultados".					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/007	Unidade Auditada	SFI - Superintendência de Ação Fiscal	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	FISCALIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TRANSPORTE AÉREO			Período de Execução	17/03/2017 a 16/06/2017
Recomendação				Unidade Recomendada	Situação
c. Estabelecer a frequência e os critérios de avaliação dos relatórios de fiscalização pela GEOP e pela GTAS, por meio de implementação e formalização de procedimentos.				SFI	Pendente
Benefícios esperados					
- Padronização e tempestividade dos registros das informações resultantes da fiscalização realizada.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/007	Unidade Auditada	SFI - Superintendência de Ação Fiscal	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	FISCALIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TRANSPORTE AÉREO			Período de Execução	17/03/2017 a 16/06/2017
Assunto Nº	7 - CAPTURA DO AGENTE FISCALIZADOR PELO REGULADO				
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
b. Institucionalizar as atividades de controle preventivas ou detectivas, para mitigar os riscos relacionados com potenciais desvios de conduta, por meio da formalização dos procedimentos.			SFI	Pendente	
Benefícios esperados					
- Preservação da função e da imagem institucional da Agência.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Solicita dilação de prazo, informando que será incluída na Revisão do MPR 39 a participação de fiscais designados pelo GEOP que não estão lotados no Núcleo Responsável pela fiscalização. A designação será feita pelo GEOP através de Ordem de Serviço no processo mensal de fiscalização. Dessa forma, estabelece o prazo de 19.1.2018, para a conclusão da ação.					
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
b. Institucionalizar as atividades de controle preventivas ou detectivas, para mitigar os riscos relacionados com potenciais desvios de conduta, por meio da formalização dos procedimentos.			SFI	Pendente	
Benefícios esperados					
- Preservação da função e da imagem institucional da Agência.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/008	Unidade Auditada	ASPAR - Assessoria Parlamentar	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	RELACIONAMENTO COM O PODER LEGISLATIVO			Período de Execução	20/03/2017 a 16/08/2017
Assunto Nº	1 - DESCONHECIMENTO DAS MATÉRIAS EM TRAMITAÇÃO NO CONGRESSO NACIONAL				
Recomendação	Unidade Recomendada			Situação	
Não houve recomendação			-		-
Benefícios esperados					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/008	Unidade Auditada	ASPAR - Assessoria Parlamentar	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	RELACIONAMENTO COM O PODER LEGISLATIVO			Período de Execução	20/03/2017 a 16/08/2017
Assunto Nº	2 - DIFICULDADE DE COMUNICAÇÃO E/OU CONVENCIMENTO DOS PARLAMENTARES				
Recomendação	Unidade Recomendada		Situação		
a. Definir o papel da ASPAR na promoção do estreitamento da relação da ANAC com parlamentares e representantes de entidades com interesse em matérias legislativas na área de aviação civil, por meio institucional.	ASPAR		Pendente		
Benefícios esperados					
- Comunicação eficaz da ANAC com o Poder Legislativo. - Redução de resistências e conquista de apoio no Parlamento.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Acompanhar a tramitação dos projetos de lei que são do interesse da ANAC, nas Comissões técnicas e nos plenários da Câmara dos Deputados e do Senado Federal; Dialogar com o parlamentar de modo a entender a demanda que é apresentada à ASPAR e interagir com a área técnica com a finalidade de solucioná-la.					
Recomendação	Unidade Recomendada		Situação		
b. Estabelecer, para as áreas técnicas, critérios para atendimento de demandas oriundas da ASPAR por meio institucional.	ASPAR		Encerrada		
Benefícios esperados					
- Comunicação eficaz da ANAC com o Poder Legislativo. - Redução de resistências e conquista de apoio no Parlamento.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Foram fixados critérios, dispostos em formulário próprio, que é enviado juntamente com pedido de manifestação técnica para as respectivas áreas.					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/008	Unidade Auditada	ASPAR - Assessoria Parlamentar	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	RELACIONAMENTO COM O PODER LEGISLATIVO			Período de Execução	20/03/2017 a 16/08/2017
Assunto Nº	3 - A DEMANDA NÃO RECEBER TRATAMENTO ADEQUADO PELA ASSESSORIA PARLAMENTAR.				
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
a. Definir e comunicar os comportamentos e condutas esperadas dos servidores da ASPAR, por meio de instrumento institucional.			ASPAR	Encerrada	
Benefícios esperados					
- Atendimento adequado e tempestivo das demandas recebidas do Poder Legislativo.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Portaria nº 2409/2017 submetida para exame da assessoria técnica e posterior publicação em 05/12/2017, conforme processo 00058.523036/2017-58.					
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
a. Definir e comunicar os comportamentos e condutas esperadas dos servidores da ASPAR, por meio de instrumento institucional.			ASPAR	Encerrada	
Benefícios esperados					
- Atendimento adequado e tempestivo das demandas recebidas do Poder Legislativo.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Portaria nº 2409/2017 submetida para exame da assessoria técnica e posterior publicação.					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/008	Unidade Auditada	ASPAR - Assessoria Parlamentar	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	RELACIONAMENTO COM O PODER LEGISLATIVO			Período de Execução	20/03/2017 a 16/08/2017
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
b. Estabelecer a responsabilidade dos agentes executores do processo, por meio de instrumento institucional.			ASPAR	Encerrada	
Benefícios esperados					
- Atendimento adequado e tempestivo das demandas recebidas do Poder Legislativo.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Quando do levantamento do quantitativo ideal de servidores, realizado pela SGP para fins de realização do concurso público, a ASPAR foi consultada e declinou de solicitar novos servidores por entender que o quadro atual (5 colaboradores, sendo 4 servidores e secretária) atende às suas necessidades; Quando do mapeamento dos processos de trabalho da ASPAR, foram devidamente descritas as Competências, Habilidades e Atitudes (CHA), nos respectivos MPRs, o que nosso entendimento, atende plenamente à questão apontada.					
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
c. Fixar e comunicar os objetivos do processo por meio de políticas corporativas.			ASPAR	Pendente	
Benefícios esperados					
- Atendimento adequado e tempestivo das demandas recebidas do Poder Legislativo.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/008	Unidade Auditada	ASPAR - Assessoria Parlamentar	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	RELACIONAMENTO COM O PODER LEGISLATIVO			Período de Execução	20/03/2017 a 16/08/2017
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
f. Realizar levantamento e demandar recursos de TI que a Unidade necessita para execução de suas atividades.			ASPAR	Pendente	
Benefícios esperados					
- Atendimento adequado e tempestivo das demandas recebidas do Poder Legislativo.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
g. Definir métricas que indiquem o nível de qualidade e atendimento tempestivo das informações recebidas das áreas envolvidas no atendimento as demandas do Poder Legislativo, comunicando os desvios ao Diretor Presidente.			ASPAR	Encerrada	
Benefícios esperados					
- Atendimento adequado e tempestivo das demandas recebidas do Poder Legislativo.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Foram fixados critérios, dispostos em formulário próprio, que é enviado juntamente com pedido de manifestação técnica para as respectivas áreas.					
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
h. Atualizar o MPR, inserindo as etapas e procedimentos para os casos de não atendimento das demandas.			ASPAR	Encerrada	
Benefícios esperados					
- Atendimento adequado e tempestivo das demandas recebidas do Poder Legislativo.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Já consta do MPR procedimento para os casos em que a resposta não é recebida pela ASPAR no tempo por ela assinalado.					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/008	Unidade Auditada	ASPAR - Assessoria Parlamentar		Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	RELACIONAMENTO COM O PODER LEGISLATIVO				Período de Execução	20/03/2017 a 16/08/2017
Assunto Nº	4 - INTEMPESTIVIDADE DAS ÁREAS NO ATENDIMENTO DAS DEMANDAS RECEBIDAS DE PARLAMENTARES OU DO CONGRESSO NACIONAL					
Recomendação			Unidade Recomendada		Situação	
a. Definir e comunicar as responsabilidades das áreas no atendimento das demandas recebidas dos parlamentares e do Congresso Nacional, por meio de instrumento institucional apropriado.			ASPAR		Pendente	
Benefícios esperados						
- Formalização e comunicação de todas as etapas e procedimentos necessários ao atendimento tempestivo das demandas encaminhadas às áreas técnicas.						
Providências adotadas ou a serem realizadas						
Recomendação			Unidade Recomendada		Situação	
b. Definir e comunicar as responsabilidades das áreas no atendimento das demandas recebidas dos parlamentares e do Congresso Nacional, por meio de instrumento institucional apropriado.			ASPAR		Encerrada	
Benefícios esperados						
- Formalização e comunicação de todas as etapas e procedimentos necessários ao atendimento tempestivo das demandas encaminhadas às áreas técnicas.						
Providências adotadas ou a serem realizadas						
Já consta como etapa no MPR/ASPAR-002-R00 que "o prazo padrão é de 10 dias, salvo diferente orientação por parte do Chefe da ASPAR" e quando a manifestação não for recebida tempestivamente "Contatar Área Técnica (ou chefia) a fim de questionar sobre a resposta.						

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/008	Unidade Auditada	ASPAR - Assessoria Parlamentar	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	RELACIONAMENTO COM O PODER LEGISLATIVO			Período de Execução	20/03/2017 a 16/08/2017
Assunto Nº	5 - DESINTERESSE OU RESISTÊNCIA DAS UNIDADES ORGANIZACIONAIS COM ASSUNTOS RELACIONADOS AOS PARLAMENTARES OU AO CONGRESSO NACIONAL				
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
a. Fixar e comunicar os critérios e procedimentos para a produção de informação pela área técnica, por meio de instrumento institucional.			ASPAR	Encerrada	
Benefícios esperados					
- Transmissão de informações ou resultados devidamente embasados ao público externo.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Aplicação do Formulário Padrão no Despacho de Encaminhamento.					
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
b. Estabelecer padrão de documento de transmissão das demandas a serem encaminhadas às áreas técnicas, por meio de criação de artefatos padrões no GFT.			ASPAR	Encerrada	
Benefícios esperados					
- Transmissão de informações ou resultados devidamente embasados ao público externo.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Aplicação do formulário padrão.					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/008	Unidade Auditada	ASPAR - Assessoria Parlamentar	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
--------------	----------	------------------	--------------------------------	-------------------	-----------

Objeto Auditado	RELACIONAMENTO COM O PODER LEGISLATIVO	Período de Execução	20/03/2017 a 16/08/2017
-----------------	--	---------------------	-------------------------

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
--------------	---------------------	----------

c. Identificar e classificar as demandas de interesse da Diretoria, por meio de procedimentos de controle no recebimento das demandas.

ASPAR

Encerrada

Benefícios esperados

- Apoio da alta administração nos assuntos considerados relevantes.

Providências adotadas ou a serem realizadas

Procedimento fixado no MPR, que depende da sinalização da chefia da ASPAR para classificá-lo como de interesse da Diretoria, para a devida priorização e divulgação no informativo "Rota do Congresso".

Assunto Nº 6 - INOBSERVÂNCIA DOS PADRÕES DE OBTENÇÃO, PRODUÇÃO, REGISTRO E DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
--------------	---------------------	----------

Não houve recomendação

-

-

Benefícios esperados

Providências adotadas ou a serem realizadas

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/008	Unidade Auditada	ASPAR - Assessoria Parlamentar		Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	RELACIONAMENTO COM O PODER LEGISLATIVO				Período de Execução	20/03/2017 a 16/08/2017
Assunto Nº	7 - VISÃO EXCESSIVAMENTE CONSERVADORA DOS TÉCNICOS QUE AVALIAM AS DEMANDAS ADVINDAS DO PODER LEGISLATIVO					
Recomendação				Unidade Recomendada	Situação	
a. Definir as diretrizes para identificação dos agentes responsáveis pelo o tratamento das demandas advindas do Poder Legislativo, por meio de instrumento corporativo				ASPAR	Encerrada	
Benefícios esperados						
- Convergência dos interesses da sociedade e do setor com as diretrizes da ANAC.						
Providências adotadas ou a serem realizadas						
Relacionar, com base no Regimento e demais normativos internos as competências de cada unidade e o respectivo responsável.						

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/009	Unidade Auditada	ASTEC - Assessoria Técnica		Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	ELABORAÇÃO E REVISÃO DE NORMAS FINALÍSTICAS				Período de Execução	19/06/2017 a 28/12/2017
Assunto Nº	1 - FALTA DE PADRONIZAÇÃO NOS REGISTROS DAS INFORMAÇÕES PRODUZIDAS NA REUNIÃO PARTICIPATIVA COM OS INTERESSADOS E AGENTES DO SETOR REGULADO					
Recomendação				Unidade Recomendada	Situação	
Recomendamos a SPI que proponha uma definição e padronização da forma de registro das reuniões participativas com o setor regulado e outros interessados para o processo de elaboração e revisão de atos normativos.				SPI	Pendente	
Benefícios esperados						
- Maior transparência dos atos processuais relacionados com a produção e revisão de regulamentos e preservação da integridade e da imagem da ANAC.						
Providências adotadas ou a serem realizadas						

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/009	Unidade Auditada	ASTEC - Assessoria Técnica		Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	ELABORAÇÃO E REVISÃO DE NORMAS FINALÍSTICAS				Período de Execução	19/06/2017 a 28/12/2017
Assunto Nº	2 - NECESSIDADE DE MELHORIAS NO RECEBIMENTO DE CONTRIBUIÇÕES PARA AS AUDIÊNCIAS PÚBLICAS					
Recomendação				Unidade Recomendada	Situação	
a. Recomendamos à SPI que verifique, junto à STI, a possibilidade de atualização e melhoria do sistema AUDPUB.				SPI	Pendente	
Benefícios esperados						
- Melhoria na comunicação da ANAC com a sociedade, possibilitando maior rastreabilidade das contribuições, no acompanhamento das contribuições recebidas e na transparência do processo.						
Providências adotadas ou a serem realizadas						
Recomendação				Unidade Recomendada	Situação	
b. Recomendamos à SPI que institucionalize uma forma única de entrada de informações via contribuições de Audiência Pública, considerando o canal mais eficiente disponível para comunicação entre a Agência e a Sociedade.				SPI	Pendente	
Benefícios esperados						
- Melhoria na comunicação da ANAC com a sociedade, possibilitando maior rastreabilidade das contribuições, no acompanhamento das contribuições recebidas e na transparência do processo.						
Providências adotadas ou a serem realizadas						

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/009	Unidade Auditada	ASTEC - Assessoria Técnica	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
--------------	----------	------------------	----------------------------	-------------------	-----------

Objeto Auditado	ELABORAÇÃO E REVISÃO DE NORMAS FINALÍSTICAS	Período de Execução	19/06/2017 a 28/12/2017
-----------------	---	---------------------	-------------------------

Assunto Nº 3 - INADEQUAÇÃO DOS MANUAIS DE PROCEDIMENTOS E ROTINAS COM AS POLÍTICAS INSTITUÍDAS PELA IN ANAC Nº107/2016

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
--------------	---------------------	----------

a. Recomenda-se à SPI que defina padrões orientativos para os conceitos genéricos da IN ANAC nº 107/2016, estabelecendo modelos e práticas de registro e transmissões de informações do processo normativo.

SPI

Pendente

Benefícios esperados

- Padronização do processo normativo, melhora na comunicação e registro de informações relevantes, e melhora na capacidade de gestão, possibilitando uma visão global do dono do processo de negócio e da Diretoria Colegiada.

Providências adotadas ou a serem realizadas

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
--------------	---------------------	----------

b. Recomenda-se à SPI que oriente as Superintendências, que desenvolvem atos normativos finalísticos, a revisar seus MPR's, de modo que contemple todos os pontos de controle previstos na supracitada Instrução Normativa, implementando o modelo de comunicação e apresentação dos estudos à Diretoria Colegiada, definido em Reunião Administrativa.

SPI

Pendente

Benefícios esperados

- Padronização do processo normativo, melhora na comunicação e registro de informações relevantes, e melhora na capacidade de gestão, possibilitando uma visão global do dono do processo de negócio e da Diretoria Colegiada.

Providências adotadas ou a serem realizadas

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/009	Unidade Auditada	ASTEC - Assessoria Técnica		Tipo da auditoria	ORDINÁRIA	
Objeto Auditado	ELABORAÇÃO E REVISÃO DE NORMAS FINALÍSTICAS					Período de Execução	19/06/2017 a 28/12/2017
Assunto Nº	4 - ATRASO NA PUBLICAÇÃO DO RELATÓRIO DE ANÁLISE DE CONTRIBUIÇÕES DA AUDIÊNCIA PÚBLICA (RAC)						
Recomendação					Unidade Recomendada	Situação	
Recomenda-se à SPI que oriente as áreas finalísticas e a ASTEC a instituírem controles que garantam razoável certeza de que os prazos estabelecidos em normativos internos e externos sejam cumpridos.					SPI	Pendente	
Benefícios esperados							
- Conformidade com as normas e melhoria da transparência do processo normativo.							
Providências adotadas ou a serem realizadas							
Assunto Nº	5 - FALTA DE MONITORAMENTO DOS PROCESSOS NÃO INCLUÍDOS NA AGENDA REGULATÓRIA						
Recomendação					Unidade Recomendada	Situação	
Recomendamos que a SPI proponha a forma em que serão identificados e acompanhados os processos de elaboração e revisão de normas desenvolvidas fora da Agenda Regulatória.					SPI	Pendente	
Benefícios esperados							
- Transparência para o processo de elaboração e revisão normativa, melhoria no atingimento dos objetivos e permitir ações prévias da Diretoria e assessorias no que se refere às contribuições para a nova norma.							
Providências adotadas ou a serem realizadas							

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/009	Unidade Auditada	ASTEC - Assessoria Técnica		Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	ELABORAÇÃO E REVISÃO DE NORMAS FINALÍSTICAS				Período de Execução	19/06/2017 a 28/12/2017
Assunto Nº	6 - ASSUNTO 6: DESIGNAÇÃO DOS PARTICIPANTES E DE SUAS RESPONSABILIDADES					
Recomendação				Unidade Recomendada	Situação	
Recomendamos que a SPI que oriente as áreas finalísticas a utilizar instrumento que garanta o registro preciso e transparente dos participantes e de suas responsabilidades na atividade normativa da Agência, e que tais informações sejam registradas no processo administrativo relacionado.				SPI	Pendente	
Benefícios esperados						
- Possibilitar a identificação, a definição e a delimitação das responsabilidades de cada agente atuante no processo normativo da Agência, possibilitando que esses produzam atos administrativos pertinentes no processo.						
Providências adotadas ou a serem realizadas						

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/010	Unidade Auditada	SPO - Superintendência de Padrões Operacionais	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	CERTIFICAÇÃO DE PESSOAL DA AVIAÇÃO CIVIL			Período de Execução	19/06/2017 a 28/12/2017
Assunto Nº	1 - DEFICIÊNCIA NA PADRONIZAÇÃO E CONTROLE DOS RECURSOS PEL				
Recomendação				Unidade Recomendada	Situação
Recomendamos à SPO que institua controles suficientes para assegurar a rastreabilidade das respostas sobre os recursos aos regulados e estabeleça procedimentos formalizados para a execução da atividade.			SPO	Pendente	
Benefícios esperados					
- Confiabilidade e rastreabilidade das informações relativas aos processos de certificação de pessoal da aviação civil e satisfação do regulado com o atendimento prestado pela ANAC.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Assunto Nº	2 - DESATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS				
Recomendação				Unidade Recomendada	Situação
Recomendamos à SPO que atualize a Carta de Serviços, observando as exigências do Decreto nº 9.094/2017 e promova sua utilização pelos regulados.			SPO	Pendente	
Benefícios esperados					
- Melhoria da comunicação com os regulados e a sociedade sobre como valer-se dos serviços prestados pela ANAC, além da conformidade com as diretrizes de governo.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/010	Unidade Auditada	SPO - Superintendência de Padrões Operacionais	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	CERTIFICAÇÃO DE PESSOAL DA AVIAÇÃO CIVIL			Período de Execução	19/06/2017 a 28/12/2017
Assunto Nº	3 - DESCUMPRIMENTO DO PROGRAMA ESPECÍFICO DE CAPACITAÇÃO - PEL- PERSONNEL LICENSING				
Recomendação	Unidade Recomendada			Situação	
Recomendamos à SPO que identifique as falhas que resultaram no descumprimento do Programa Específico de Capacitação - PEL, realize os ajustes necessários e utilize de forma efetiva o referido instrumento de capacitação.	SPO			Pendente	
Benefícios esperados					
- Melhoria do desempenho do servidor da GCEP na execução de suas atividades e na prestação de serviços ao regulado e à sociedade.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Assunto Nº	4 - MANUAIS DE PROCEDIMENTOS INCOMPLETOS				
Recomendação	Unidade Recomendada			Situação	
Recomendamos à SPO que institua controles para garantir a completude e atualização dos manuais de procedimentos, bem como dissemine a cultura de utilização dos manuais.	SPO			Pendente	
Benefícios esperados					
- Uniformização dos procedimentos e aprimoramento dos processos de certificação de pessoal e a retenção do conhecimento sobre a execução do processo.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/010	Unidade Auditada	SPO - Superintendência de Padrões Operacionais	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	CERTIFICAÇÃO DE PESSOAL DA AVIAÇÃO CIVIL			Período de Execução	19/06/2017 a 28/12/2017
Assunto Nº	5 - INEFICÁCIA NO CONTROLE DE ACESSO ÀS INFORMAÇÕES DO PROCESSO ARMAZENADAS EM MEIO ELETRÔNICO				
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
a. Recomendamos à SPO que:formalize controle de gestão de usuários e senhas dos seus diversos sistemas e verifique a possibilidade de definir período para alteração de senhas, de forma a mitigar os riscos de acesso indevido aos ativos de informação armazenados em suas pastas eletrônicas e sistemas de informação.			SPO	Pendente	
Benefícios esperados					
- Promover a segurança, confiabilidade e rastreabilidade das informações do processo e evitar a indevida certificação de pessoal da aviação civil por agentes não autorizados.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
b. Recomendamos à SPO que regularize a classificação do nível de acesso dos processos de certificação cadastrados no SEI.			SPO	Pendente	
Benefícios esperados					
- Promover a segurança, confiabilidade e rastreabilidade das informações do processo e evitar a indevida certificação de pessoal da aviação civil por agentes não autorizados.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/010	Unidade Auditada	SPO - Superintendência de Padrões Operacionais	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	CERTIFICAÇÃO DE PESSOAL DA AVIAÇÃO CIVIL			Período de Execução	19/06/2017 a 28/12/2017
Assunto Nº	6 - DEFICIÊNCIA NOS PROCEDIMENTOS DA CERTIFICAÇÃO DE PESSOAL DA AVIAÇÃO CIVIL				
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
Recomendamos à SPO que aprimore os controles de forma a garantir tempestividade, confiabilidade e rastreabilidade das informações que subsidiaram a análise do processo, bem como o cumprimento dos requisitos legais.			SPO	Pendente	
Benefícios esperados					
- Promover transparência, segurança, confiabilidade e rastreabilidade das informações do processo de certificação de pessoal, resguardando a ANAC nos casos em que necessite de comprovar a conformidade da sua atuação.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/010	Unidade Auditada	SPO - Superintendência de Padrões Operacionais	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
--------------	----------	------------------	--	-------------------	-----------

Objeto Auditado	CERTIFICAÇÃO DE PESSOAL DA AVIAÇÃO CIVIL	Período de Execução	19/06/2017 a 28/12/2017
-----------------	--	---------------------	-------------------------

Assunto Nº 7 - INOBSERVÂNCIA DO MPR/SPO 048-R00 - CERTIFICAÇÃO DE PROFICIÊNCIA LINGUÍSTICA PARA PILOTOS

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
--------------	---------------------	----------

a. Recomendamos à SPO que:atualize os normativos ou as orientações publicadas no sentido de solucionar os conflitos existentes entre as informações disponibilizadas pela ANAC sobre a proficiência linguística.

SPO

Pendente

Benefícios esperados

- Uniformização dos procedimentos e aprimoramentos dos processos de certificação de pessoal, além de reduzir possíveis dúvidas ou questionamentos dos regulados e da sociedade.

Providências adotadas ou a serem realizadas

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
--------------	---------------------	----------

b. Recomendamos à SPO que institua controle que assegure a conformidade com o MPR/SPO 048-R00 na execução das atividades de certificação de proficiência linguística para pilotos.

SPO

Pendente

Benefícios esperados

- Uniformização dos procedimentos e aprimoramentos dos processos de certificação de pessoal, além de reduzir possíveis dúvidas ou questionamentos dos regulados e da sociedade.

Providências adotadas ou a serem realizadas

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/010	Unidade Auditada	SPO - Superintendência de Padrões Operacionais	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	CERTIFICAÇÃO DE PESSOAL DA AVIAÇÃO CIVIL			Período de Execução	19/06/2017 a 28/12/2017
Assunto Nº	8 - DIVERGÊNCIAS QUANTO À RESPONSABILIDADE SOBRE ATUALIZAÇÃO DO ENDEREÇO NO SISTEMA SACI				
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
a. Recomendamos à SPO que padronize as informações fornecidas aos aeronautas e aos servidores da GCEP, de forma a evitar entendimentos desencontrados com relação à atualização do endereço.			SPO	Pendente	
Benefícios esperados					
- Tratamento adequado das informações cadastrais registradas nas bases de dados dos sistemas e satisfação dos usuários com os serviços de certificação de pessoal da aviação civil prestados pela ANAC.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
b. Recomendamos à SPO que estabeleça procedimento para tratar das CHT devolvidas, respeitando o prazo de guarda dos documentos.			SPO	Pendente	
Benefícios esperados					
- Tratamento adequado das informações cadastrais registradas nas bases de dados dos sistemas e satisfação dos usuários com os serviços de certificação de pessoal da aviação civil prestados pela ANAC.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/010	Unidade Auditada	SPO - Superintendência de Padrões Operacionais	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	CERTIFICAÇÃO DE PESSOAL DA AVIAÇÃO CIVIL			Período de Execução	19/06/2017 a 28/12/2017
Assunto Nº	9 - ATRASO NO ATENDIMENTO DO SEGMENTO MMA (MECÂNICO DE MANUTENÇÃO AERONÁUTICO)				
Recomendação	Recomendamos à SPO, em conjunto com a SAR, que identifique e estruture controles que minimize a vulnerabilidade existente no processo, devido ao compartilhamento de atribuições existente, que resulta em atrasos na certificação de pessoas no segmento de MMA.			Unidade Recomendada	SPO
					Situação
					Pendente
Benefícios esperados	- Tempestividade na certificação e habilitação do pessoal da aviação civil no segmento de MMA.				
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Assunto Nº	10 - NÃO CUMPRIMENTO DE REQUISITOS EXIGIDOS NO RBAC 61				
Recomendação	Recomendamos à SPO que institua controle para garantir o cumprimento e a comprovação dos requisitos nos processos de certificação de pessoal da aviação civil.			Unidade Recomendada	SPO
					Situação
					Pendente
Benefícios esperados	- Resguardar a ANAC e o agente público responsável pela certificação de pessoal da aviação civil de eventuais questionamentos ou responsabilizações funcionais.				
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/011	Unidade Auditada	SAF - Superintendência de Administração Financeira	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS VIA FALE COM A ANAC			Período de Execução	19/06/2017 a 21/12/2017
Assunto Nº	1 - PROBLEMAS E LIMITAÇÕES DE REQUISITOS DO SISTEMA STELLA.				
Recomendação				Unidade Recomendada	Situação
Recomendamos à SAF que providencie, junto à empresa TELLUS, as soluções dos problemas relatados pelos usuários, melhorando a eficiência do sistema e aplicando as penalidades previstas no Contrato nº 40/ANAC/2014, caso necessárias.			SAF	Pendente	
Benefícios esperados					
- Otimização do fluxo de informação das demandas de usuários, permitindo maior agilidade e organização, redução de custos operacionais e administrativos e maior integridade e conformidade das informações.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Assunto Nº	2 - POSSIBILIDADE DE ACESSO DE USUÁRIOS NÃO AUTORIZADOS AOS ATIVOS DE INFORMAÇÃO ARMAZENADOS NOS SISTEMAS STELLA E E-SIC.				
Recomendação				Unidade Recomendada	Situação
Recomendamos à SAF que implemente medidas efetivas de proteção necessárias para mitigar o risco de acesso indevido aos ativos de informação armazenados nos sistemas STELLA e e-SIC.			SAF	Pendente	
Benefícios esperados					
- Aumento da segurança das informações armazenadas nos sistemas STELLA e e-SIC.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/011	Unidade Auditada	SAF - Superintendência de Administração Financeira	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
--------------	----------	------------------	--	-------------------	-----------

Objeto Auditado	TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS VIA FAE COM A ANAC	Período de Execução	19/06/2017 a 21/12/2017
-----------------	--	---------------------	-------------------------

Assunto Nº	3 - DESATUALIZAÇÃO PARCIAL DAS PERGUNTAS FREQUENTES (FAQ'S) NO SITE DA ANAC, DO BANCO DE RESPOSTAS PADRONIZADAS DAS ÁREAS TÉCNICAS DA ANAC E DOS SCRIPTS DE ATENDIMENTO DO CALL CENTER.
------------	---

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
Recomendamos à SAF que coordene, supervisione, oriente e estabeleça diretrizes e padrões para a estruturação de controles para que as áreas técnicas da ANAC criem e atualizem as perguntas frequentes (FAQ's) no site da Agência, o seu banco de respostas padronizadas e os scripts de atendimento do call center.	SAF	Pendente

Benefícios esperados

- Maior transparência sobre as perguntas mais frequentes tratadas pela Agência, respostas mais qualificadas e céleres, redução de custos da administração pública e maior satisfação dos usuários e da sociedade com os serviços prestados pela ANAC.

Providências adotadas ou a serem realizadas

Assunto Nº	4 - INSUFICIÊNCIA NA FISCALIZAÇÃO DE CONTRATOS.
------------	---

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
Recomendamos à SAF que pesquise e, se for o caso, implemente metodologia para melhorar a confiança sobre a informação da quantidade de ligações recebidas no 163 que impactam nos custos dos contratos nº 40/2014 (TELLUS) e nº 48/2014 (INTELIG).	SAF	Pendente

Benefícios esperados

- Melhor verificação do efetivo serviço prestado pelas contratadas e garantia de pagamento do devido valor pelos serviços prestados.

Providências adotadas ou a serem realizadas

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/011	Unidade Auditada	SAF - Superintendência de Administração Financeira	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS VIA FALE COM A ANAC			Período de Execução	19/06/2017 a 21/12/2017
Assunto Nº	5 - AUSÊNCIA DE NORMATIZAÇÃO DE PRAZO DE RESPOSTA PARA AS MANIFESTAÇÕES DA SOCIEDADE, RECEPCIONADAS PELO FALE COM A ANAC.				
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
Recomendamos à SAF que estipule prazo legal de resposta para todas as manifestações da sociedade, recepcionadas pelo Fale com a ANAC.			SAF	Pendente	
Benefícios esperados					
- Quantidade maior de demandas respondidas dentro do prazo estipulado e possibilidade de responsabilização dos agentes.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/012	Unidade Auditada	ASJIN - Assessoria de Julgamento de Autos em Segunda Instância	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	GESTÃO DE AUTOS DE INFRAÇÃO E MULTAS			Período de Execução	19/06/2017 a 29/12/2017
Assunto Nº	1 - LACUNAS RELEVANTES NA GOVERNANÇA E NA GESTÃO DO PAS.				
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
a. Recomendamos à SPI que monitore os indicadores estabelecidos na Portaria nº 98/2016 pela Diretoria, considerando os dados e controles atualmente existentes, ou estabeleça novos indicadores que sejam passíveis de monitoramento, em adição ou substituição dos atuais.			SPI	Pendente	
Benefícios esperados					
- A ANAC organizar e utilizar informações de qualidade, além de mecanismos robustos de apoio à tomada de decisão, dispondo de condições para avaliar o desempenho e conformidade do PAS e a liderança.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
b. Recomendamos à ASJIN, que viabilize, junto ao Comitê Técnico de Instâncias Julgadoras, estudo sobre o dimensionamento de recursos humanos nas instâncias julgadoras, conforme previsto na Portaria nº 560/2016.			ASJIN	Pendente	
Benefícios esperados					
- A ANAC organizar e utilizar informações de qualidade, além de mecanismos robustos de apoio à tomada de decisão, dispondo de condições para avaliar o desempenho e conformidade do PAS e a liderança.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/012	Unidade Auditada	ASJIN - Assessoria de Julgamento de Autos em Segunda Instância	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
---------------------	-----------------	-------------------------	--	--------------------------	------------------

Objeto Auditado	GESTÃO DE AUTOS DE INFRAÇÃO E MULTAS	Período de Execução	19/06/2017 a 29/12/2017
------------------------	---	----------------------------	-------------------------

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
---------------------	----------------------------	-----------------

c. Recomendamos ao GAB que estabeleça junto à ASJIN mecanismos institucionais de prestação de contas à Diretoria Colegiada e de supervisão das ações que envolvem o processo sancionatório da ANAC.

GAB

Pendente

Benefícios esperados

- A ANAC organizar e utilizar informações de qualidade, além de mecanismos robustos de apoio à tomada de decisão, dispondo de condições para avaliar o desempenho e conformidade do PAS e a liderança.

Providências adotadas ou a serem realizadas

Assunto Nº **2 - DISSONÂNCIA NA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL, NO NÍVEL DE SUBORDINAÇÃO, AUTORIDADE E RESPONSABILIDADE ENTRE AS PRIMEIRAS INSTÂNCIAS JULGADORAS.**

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
---------------------	----------------------------	-----------------

Recomendamos à SPI que proponha as diretrizes a serem observadas pelas Superintendências na definição da estrutura organizacional, dos papéis e das atribuições dos agentes responsáveis pela execução do processo sancionador, buscando a harmonização das estruturas e a devida segregação de funções que o processo exige.

SPI

Pendente

Benefícios esperados

- A ANAC disponha de uma estrutura organizacional coerente e harmônica, constituindo-se em um ambiente favorável para o desenvolvimento eficiente e padronizado das atividades inerentes ao processo sancionatório.

Providências adotadas ou a serem realizadas

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/012	Unidade Auditada	ASJIN - Assessoria de Julgamento de Autos em Segunda Instância	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
--------------	----------	------------------	--	-------------------	-----------

Objeto Auditado	GESTÃO DE AUTOS DE INFRAÇÃO E MULTAS	Período de Execução	19/06/2017 a 29/12/2017
-----------------	--------------------------------------	---------------------	-------------------------

Assunto Nº 3 - PRESCRIÇÃO DE PROCESSOS ADMINISTRATIVOS SANCIONATÓRIOS.

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
--------------	---------------------	----------

Recomendamos à ASJIN que estruture procedimentos de controle que possibilitem, para todos os PAS da Agência, informações tempestivas, com indicação do ciclo de vida, dos prazos prescricionais e da fase em que se encontram.

ASJIN

Pendente

Benefícios esperados

- A efetividade do processo sancionatório da ANAC, cumprindo com o caráter pedagógico da sanção e desestimulando práticas de violação aos normativos vigentes.
- A produção de informações completas, confiáveis e tempestivas, estando disponíveis para a tomada de decisão e a definição de diretrizes para evitar a prescrição.
- Melhora na gestão dos recursos humanos e materiais necessários para o alcance dos objetivos.

Providências adotadas ou a serem realizadas

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
--------------	---------------------	----------

Recomendamos à ASJIN que estabeleça um plano de ação visando a redução do estoque de PAS para julgamento em segunda instância.

ASJIN

Pendente

Benefícios esperados

- A efetividade do processo sancionatório da ANAC, cumprindo com o caráter pedagógico da sanção e desestimulando práticas de violação aos normativos vigentes.
- A produção de informações completas, confiáveis e tempestivas, estando disponíveis para a tomada de decisão e a definição de diretrizes para evitar a prescrição.
- Melhora na gestão dos recursos humanos e materiais necessários para o alcance dos objetivos.

Providências adotadas ou a serem realizadas

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/012	Unidade Auditada	ASJIN - Assessoria de Julgamento de Autos em Segunda Instância	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	GESTÃO DE AUTOS DE INFRAÇÃO E MULTAS			Período de Execução	19/06/2017 a 29/12/2017
Assunto Nº	4 - CONTROLES DE PRODUTIVIDADE FRAGMENTADOS E INEFICIENTES NA SEGUNDA INSTÂNCIA JULGADORA.				
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
Recomendamos à ASJIN que aprimore os procedimentos de controle e de medição de produtividade de seus servidores, possibilitando a identificação do quantitativo de processos analisados e concluídos por cada membro julgador, mês a mês.			ASJIN	Pendente	
Benefícios esperados					
A ANAC ter condições de avaliar sua capacidade de produção, de entrega, ou até mesmo a identificar a necessidade de plano de contingência visando o alcance dos objetivos do PAS, melhorando o planejamento do processo de modo a otimizar o uso dos recursos disponíveis.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/012	Unidade Auditada	ASJIN - Assessoria de Julgamento de Autos em Segunda Instância	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
--------------	----------	------------------	--	-------------------	-----------

Objeto Auditado	GESTÃO DE AUTOS DE INFRAÇÃO E MULTAS	Período de Execução	19/06/2017 a 29/12/2017
-----------------	--------------------------------------	---------------------	-------------------------

Assunto Nº 5 - AUSÊNCIA DE PADRONIZAÇÃO DE CONTROLES, MANUAIS E ATOS ADMINISTRATIVOS DO PROCESSO SANCIONATÓRIO.

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
--------------	---------------------	----------

a. Recomendamos à ASJIN que viabilize, junto ao Comitê de Instâncias Julgadoras, a padronização de procedimento e de atos administrativos relacionados ao PAS, conforme previsto na norma que institui o Comitê.

ASJIN

Pendente

Benefícios esperados

- Maior integração entre as etapas do PAS. Efetivo controle por parte da Agência sobre o andamento dos PAS.
- Estabilidade e aumento da produtividade do processo.
- Comitê de Instâncias Julgadoras agregando mais valor ao processo sancionatório da ANAC e auxiliando a Diretoria na tomada de decisões e na definição de diretrizes.

Providências adotadas ou a serem realizadas

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
--------------	---------------------	----------

b. Recomendamos à ASJIN que proponha ao Comitê de Instâncias Julgadores que formalize as responsabilidades e as atribuições dos seus membros.

ASJIN

Pendente

Benefícios esperados

- Maior integração entre as etapas do PAS. Efetivo controle por parte da Agência sobre o andamento dos PAS.
- Estabilidade e aumento da produtividade do processo.
- Comitê de Instâncias Julgadoras agregando mais valor ao processo sancionatório da ANAC e auxiliando a Diretoria na tomada de decisões e na definição de diretrizes.

Providências adotadas ou a serem realizadas

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/012	Unidade Auditada	ASJIN - Assessoria de Julgamento de Autos em Segunda Instância	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
---------------------	-----------------	-------------------------	--	--------------------------	------------------

Objeto Auditado	GESTÃO DE AUTOS DE INFRAÇÃO E MULTAS	Período de Execução	19/06/2017 a 29/12/2017
------------------------	---	----------------------------	-------------------------

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
c. Recomendamos à ASJIN que proponha que seja realizada eleição para nomeação de outro Coordenador, caso este já tenha atuado a mais de um ano.	ASJIN	Pendente

Benefícios esperados

- Maior integração entre as etapas do PAS. Efetivo controle por parte da Agência sobre o andamento dos PAS.
- Estabilidade e aumento da produtividade do processo.
- Comitê de Instâncias Julgadoras agregando mais valor ao processo sancionatório da ANAC e auxiliando a Diretoria na tomada de decisões e na definição de diretrizes.

Providências adotadas ou a serem realizadas

Assunto Nº 6 - DESCUMPRIMENTO DE ESTRUTURA E ATIVIDADES PREVISTAS NO REGIMENTO INTERNO DA ANAC E NA PORTARIA ASJIN Nº 128/2017.

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
Recomendamos a ASJIN, que em conformidade com as normas vigentes e as diretrizes estabelecidas para o processo de negócio, implemente a Secretaria Administrativa de Processos Sancionadores, conforme estabelecido no Regimento Interno e na Portaria ASJIN nº 128/2017 .	ASJIN	Pendente

Benefícios esperados

Assegurar a conformidade da gestão com as diretrizes e normas da ANAC, garantindo que os controles instituídos produzam os seus efeitos, mitigando os riscos relacionados com o fluxo de informações do processo administrativo sancionador, além de evitar possíveis responsabilizações por descumprimento de normas.

Providências adotadas ou a serem realizadas

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/013	Unidade Auditada	SRA - Superintendência de Regulação Econômica de Aeroportos	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	ACOMPANHAMENTO DE INVESTIMENTO E OBRAS EM AEROPORTOS CONCEDIDOS			Período de Execução	20/03/2017 a 10/08/2017
Assunto Nº	1 - INTEMPESTIVIDADE, INCONSISTÊNCIA OU INCORREÇÃO DE INFORMAÇÕES OU DOCUMENTOS RELACIONADOS ÀS CONCESSÕES DOS AEROPORTOS				
Recomendação	Unidade Recomendada			Situação	
Estabelecer rotina para o controle de acesso aos sistemas disponibilizados pela TI e pastas funcionais para o processo de acompanhamento de investimento e obras em aeroportos concedidos.	SRA			Encerrada	
Benefícios esperados					
- Informações armazenadas com segurança no ambiente de TI.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Foi atendido pela Superintendência de Tecnologia da Informação (STI), o pedido de restrição de acesso à rede da Gerência de Investimentos e Obras - GIOS, para que os colaboradores da GIOS tivessem o acesso à rede nos modos de leitura e escrita e demais colaboradores da SRA tivessem acesso no modo leitura. Ademais, foi elaborado o Memorando nº 64(SEI)/2017/GIOS/SRA (1281762), informando à todos os colaboradores da gerência as boas práticas do uso da rede e definindo o Grupo Administrativo responsável pela informação tempestiva à STI sobre alterações do acesso à rede.					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/013	Unidade Auditada	SRA - Superintendência de Regulação Econômica de Aeroportos	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	ACOMPANHAMENTO DE INVESTIMENTO E OBRAS EM AEROPORTOS CONCEDIDOS			Período de Execução	20/03/2017 a 10/08/2017
Assunto Nº	2 - INOBSERVÂNCIA DAS DISPOSIÇÕES ESTABELECIDAS NO MONITORAMENTO PELO AGENTE EXECUTOR				
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
a. Formalizar os procedimentos e as rotinas de supervisão sobre o cumprimento das disposições estabelecidas para o processo, por meio de MPR.			SRA	Encerrada	
Benefícios esperados					
- Institucionalização da identificação e execução de ações para solução de problemas relacionados com a inobservância dos agentes executores.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
O MPR/SRA-018-R00 – Acompanhamento de Investimentos e Obras em Aeroportos Concedidos - publicado no dia 18.08.2017, prevê atividades de revisão pelos gestores nos processos de trabalho que envolvem a elaboração de documentos na GIOS/SRA.					
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
b. Formalizar o nível de subordinação e da autoridade e responsabilidade para a execução do processo de acompanhamento de investimento e obras em aeroportos concedidos.			SRA	Encerrada	
Benefícios esperados					
- Condutas adequadas dos agentes, proporcionando, por exemplo, maior confiança para a realização do trabalho.					
- Comunicação em caminhos mais definidos e previsíveis, com maior clareza para saber quem tem e quem não tem autoridade para executar os trabalhos, revisá-los, atribuir ou mudar tarefas, gerando conjuntos claramente definidos de responsabilidades.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
A Portaria nº 3.946/SRA, de 28.11.2017, publicada no BPS v.12, nº 48/2017, atribui competência da Gerência de Investimentos e Obras para a Gerência Técnica de Análise e Acompanhamento de Investimentos, discriminando as atividades que passarão a ser de responsabilidade da Gerência Técnica. Além disso, as responsabilidades atribuídas nos processos de trabalho constam também do MPR/SRA-018-R00.					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/013	Unidade Auditada	SRA - Superintendência de Regulação Econômica de Aeroportos	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	ACOMPANHAMENTO DE INVESTIMENTO E OBRAS EM AEROPORTOS CONCEDIDOS			Período de Execução	20/03/2017 a 10/08/2017
Assunto Nº	3 - READEQUAÇÃO DAS PRIORIDADES E DO PLANEJAMENTO ESTABELECIDOS PARA AS FISCALIZAÇÕES E VISITAS TÉCNICAS NO ACOMPANHAMENTO DE INVESTIMENTO E OBRAS EM AEROPORTOS CONCEDIDOS, EM FUNÇÃO DE ALTERAÇÃO DE PREVISÃO DE CONCLUSÃO DE INVESTIMENTOS				
Recomendação	Unidade Recomendada			Situação	
b. Formalizar modelo de monitoramento e comunicação de mudanças que podem afetar as prioridades e o planejamento estabelecidos para as fiscalizações e visitas técnicas no acompanhamento de investimento e obras em aeroportos concedidos, por meio de MPR.	SRA			Encerrada	
Benefícios esperados					
- Tratamento tempestivo de eventuais problemas que podem afetar as fiscalizações e visitas técnicas no acompanhamento de investimento e obras em aeroportos concedidos.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
O MPR/SRA-018-R00 estabelece a necessidade de comunicar às instâncias superiores inconformidade que possa atrasar o cronograma previsto no contrato de concessão, nos processos de trabalho que envolvem visitas técnicas de acompanhamento de investimentos e análise documental da evolução da obra. Dessa forma, tem-se a tempestividade da informação para avaliação pelos demais interessados a fim de que as providências cabíveis sejam tomadas em nível gerencial e estratégico.					
Assunto Nº	4 - IMPRATICABILIDADE DO CUMPRIMENTO DE OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS DE INVESTIMENTO				
Recomendação	Unidade Recomendada			Situação	
Formalizar modelo de avaliação da impraticabilidade do cumprimento de obrigações contratuais de investimento que podem afetar significativamente o cumprimento do contrato de concessão, por meio de MPR.	SRA			Encerrada	
Benefícios esperados					
- Tratamento tempestivo de eventuais problemas que podem afetar o cumprimento do contrato de concessão.					
- Otimização de trabalhos internos, evitando por exemplo: processos de autuação.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
O MPR/SRA-018-R00 estabelece o procedimento de análise da impraticabilidade da execução dos investimentos prescritos no contrato de concessão, no processo de trabalho “Analisar pedido de isenção de cláusula contratual”, objetivando otimizar os trabalhos internos e o tratamento tempestivo de eventuais problemas que podem afetar o cumprimento do contrato de concessão.					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/013	Unidade Auditada	SRA - Superintendência de Regulação Econômica de Aeroportos	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	ACOMPANHAMENTO DE INVESTIMENTO E OBRAS EM AEROPORTOS CONCEDIDOS			Período de Execução	20/03/2017 a 10/08/2017
Assunto Nº	5 - INOBSERVÂNCIA, PELO AGENTE EXECUTOR, DOS PADRÕES DE OBTENÇÃO, PRODUÇÃO, REGISTRO E ENCAMINHAMENTO DE INFORMAÇÕES				
Recomendação				Unidade Recomendada	Situação
Formalizar os procedimentos e as rotinas de revisão dos trabalhos para certificar que os padrões de obtenção, produção, registro e encaminhamento de informações foram observados pelo agente executor, por meio de MPR.			SRA	Encerrada	
Benefícios esperados					
- Identificação e correção tempestiva de informações produzidas pelos agentes executores.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
O MPR/SRA-018-R00 prevê atividades de revisão pelos gestores nos processos de trabalho que envolvem a elaboração de documentos na GIOS/SRA.					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/014	Unidade Auditada	STI - Superintendência de Tecnologia da Informação	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	GESTÃO DA INFRAESTRUTURA DE TIC			Período de Execução	20/06/2017 a 29/12/2017
Assunto Nº	1 - INSUFICIÊNCIA DO CONTROLE DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA DE HARDWARE				
Recomendação	Unidade Recomendada			Situação	
Recomendamos à STI que, observando as definições da IN 20/2016/STI/MP, proponha e implemente estratégias e ferramentas de controle para a aquisição, realocação e descarte tempestivo dos ativos de TI que compõem o núcleo da rede de computadores da ANAC.	STI			Pendente	
Benefícios esperados					
- Gestão efetiva da manutenção dos ativos que compõem a rede de computadores da ANAC, assegurando que todos os hardwares e softwares, da infraestrutura de TI, estejam com a sua manutenção em dia, mantendo os riscos inerentes às informações armazenadas em meio eletrônico, em níveis de risco aceitáveis pelas áreas de negócio.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Assunto Nº	2 - INSUFICIÊNCIA DO PLANEJAMENTO DA CAPACIDADE E DESEMPENHO				
Recomendação	Unidade Recomendada			Situação	
Recomendamos à STI que proponha e defina critérios e institucionalize e implemente controles para a efetiva gestão da capacidade e do desempenho dos recursos de TI da ANAC, observando as consagradas práticas de mercado.	STI			Pendente	
Benefícios esperados					
- Produção de informações suficientes para a definição de estratégias e a melhor tomada de decisão sobre a aquisição de recursos ou serviços de TI, atendendo às necessidades da Agência de forma mais assertiva.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/014	Unidade Auditada	STI - Superintendência de Tecnologia da Informação	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	GESTÃO DA INFRAESTRUTURA DE TIC			Período de Execução	20/06/2017 a 29/12/2017
Assunto Nº	3 - AUSÊNCIA DE UMA POLÍTICA DE BACKUP INSTITUCIONALIZADA E BASEADA NAS NECESSIDADES DAS PARTES INTERESSADAS.				
Recomendação				Unidade Recomendada	Situação
Recomendamos à STI a instituição de uma política de backup baseada nas necessidades dos donos da informação e na criticidade da informação para a ANAC.			STI	Pendente	
Benefícios esperados					
- Ganho em eficiência no uso dos recursos de backup, melhor alinhamento com as necessidades de cópias de segurança da instituição e responsabilização aos donos da informação pela definição dos critérios de backup.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Assunto Nº	4 - AUSÊNCIA DE PLANOS DE CONTINGÊNCIA EM ALGUMAS ÁREAS CRÍTICAS DA INFRAESTRUTURA DE TI.				
Recomendação				Unidade Recomendada	Situação
Recomendamos à STI que todos os ativos centrais do núcleo de rede e serviços críticos tenham um plano de recuperação formalmente instituído, com os equipamentos necessários para fazer frente às possíveis contingências.			STI	Pendente	
Benefícios esperados					
- Mitigação de riscos relacionados a queima ou avaria de equipamentos críticos e melhoria no tempo de resposta para o restabelecimento de serviços importantes.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/014	Unidade Auditada	STI - Superintendência de Tecnologia da Informação	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	GESTÃO DA INFRAESTRUTURA DE TIC			Período de Execução	20/06/2017 a 29/12/2017
Assunto Nº	5 - AUSÊNCIA DE UM PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS INSTITUCIONALIZADO E FUNCIONANDO.				
Recomendação	Unidade Recomendada			Situação	
Recomendamos à STI que conclua a implementação do gerenciamento de problemas, conforme previsto no contrato de Service Desk.			STI	Pendente	
Benefícios esperados					
- Proatividade na análise de erros que poderiam se transformar em incidentes de impacto ao usuário final, consequente diminuição do número de incidentes e tempo de indisponibilidade dos servidos de informática.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Assunto Nº	6 - AUSÊNCIA DE UM PLANO DE CONTINUIDADE DE TI.				
Recomendação	Unidade Recomendada			Situação	
Recomendamos à STI que implemente o Plano de Continuidade de TI, observando as diretrizes do Plano de Continuidade do Negócio da ANAC e as práticas consagradas de mercado.			STI	Pendente	
Benefícios esperados					
- Resposta tempestiva a sinistros conforme critérios do plano de recuperação aprovado, maior clareza na distribuição da responsabilidade dos agentes da área de TI diante de um grande incidente e consequente mitigação do risco de eventos catastróficos.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/014	Unidade Auditada	STI - Superintendência de Tecnologia da Informação	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	GESTÃO DA INFRAESTRUTURA DE TIC			Período de Execução	20/06/2017 a 29/12/2017
Assunto Nº	7 - INADEQUAÇÃO DAS MEDIDAS DE SEGURANÇA FÍSICA ADOTADAS PARA OS DATACENTERS DA ANAC.				
Recomendação	Recomendamos à STI que realize estudos, proponha e implemente as soluções para tratar os riscos relacionados com as instalações físicas dos datacenters da ANAC.			Unidade Recomendada	Situação
				STI	Pendente
Benefícios esperados					
- Melhoria na segurança da informação e na segurança dos ativos de hardware, ganho de produtividade ocasionada por uma estrutura mais robusta, resiliente e flexível.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Assunto Nº	8 - FALHA NO PROCESSO DE PAGAMENTO DE CONTRATO ESPECÍFICO.				
Recomendação	Recomendamos à STI que a gestão do contrato exija a comprovação dos serviços efetuados, no caso de serviços remunerados pela unidade UAT, para fins de liquidação e ateste do Termo de Recebimento Provisório.			Unidade Recomendada	Situação
				STI	Pendente
Benefícios esperados					
- Melhoria no processo de conformidade e aderência aos acórdãos do TCU.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/014	Unidade Auditada	STI - Superintendência de Tecnologia da Informação	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	GESTÃO DA INFRAESTRUTURA DE TIC			Período de Execução	20/06/2017 a 29/12/2017
Assunto Nº	9 - DEFICIÊNCIA NOS PROCEDIMENTOS DE SEGURANÇA DE REDES.				
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
Recomendamos à STI que institua procedimentos contínuos de análise de vulnerabilidades da infraestrutura de TI e de procedimentos de testes e auditoria de segurança para fins de ajuste ou de validação dos procedimentos adotados.			STI	Pendente	
Benefícios esperados					
- Tratamento proativo de vulnerabilidades de segurança, evitando ocorrências relacionadas a ataques cibernéticos, contribuindo para a manutenção da segurança da informação em suas várias dimensões.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Assunto Nº	10 - DESCONFORMIDADE COM A POLÍTICA DE INTEROPERABILIDADE DO EXECUTIVO FEDERAL (E-PING).				
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
Recomendamos à STI que analise e defina estratégia de adequação aos protocolos e padrões de interoperabilidade do e-PING, uma vez que a sua adoção é obrigatória para os casos de desenvolvimento, atualização ou manutenção de soluções de TI.			STI	Pendente	
Benefícios esperados					
- Conformidade em relação às práticas adotadas pelo SISP, evolução e adequação à infraestrutura do governo eletrônico e alinhamento com a Estratégia de Governança Digital do executivo federal.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/014	Unidade Auditada	STI - Superintendência de Tecnologia da Informação	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
--------------	----------	------------------	--	-------------------	-----------

Objeto Auditado	GESTÃO DA INFRAESTRUTURA DE TIC	Período de Execução	20/06/2017 a 29/12/2017
-----------------	---------------------------------	---------------------	-------------------------

Assunto Nº 11 - FALHA NO PROCESSO DE GESTÃO DA IDENTIDADE.

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
--------------	---------------------	----------

a. Recomendamos à STI que revise o processo de gestão de identidade da ANAC, a fim de verificar e tratar a causa raiz da manutenção de usuários não autorizados com acesso às pastas de rede.

STI

Pendente

Benefícios esperados

- Redução das ocorrências de perda e modificação de dados por ocasião de acesso indevido a diretórios de rede e maior grau de confiabilidade das informações salvas nas pastas compartilhadas.

Providências adotadas ou a serem realizadas

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
--------------	---------------------	----------

b. Recomendamos à STI que sejam analisados os usuários genéricos e seja feito um estudo sobre a necessidade de seu uso e a viabilidade de substituição por usuários que possam ser identificados de maneira única e possibilitem a trilha de auditoria.

STI

Pendente

Benefícios esperados

- Redução das ocorrências de perda e modificação de dados por ocasião de acesso indevido a diretórios de rede e maior grau de confiabilidade das informações salvas nas pastas compartilhadas.

Providências adotadas ou a serem realizadas

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/014	Unidade Auditada	STI - Superintendência de Tecnologia da Informação	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	GESTÃO DA INFRAESTRUTURA DE TIC			Período de Execução	20/06/2017 a 29/12/2017
Assunto Nº	12 - FALHA NO PROCESSO DE SUPERVISÃO E PLANEJAMENTO DOS PROJETOS INSTITUÍDOS NO PDTI.				
Recomendação	Unidade Recomendada			Situação	
Recomendamos à STI que defina e observe as prioridades, estratégias e cronogramas de projetos de TI, definidos com base no PDTI, e que mantenham a infraestrutura de TI com os riscos em níveis aceitáveis pelas áreas de negócio.	STI			Pendente	
Benefícios esperados					
- Alinhamento da infraestrutura de TI com as necessidades da Agência, impactando em gastos melhor dimensionados e maior percepção de valor da TI em relação aos seus clientes.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Assunto Nº	13 - MODELO DE CAPACITAÇÃO DE SERVIDORES INSUFICIENTE.				
Recomendação	Unidade Recomendada			Situação	
Recomendamos que a STI, com o apoio da SGP, que estabeleça mecanismos de capacitação no sentido de dar continuidade ao programa de trilha de aprendizagem e mecanismos de incentivo a capacitação e motivação dos servidores em linha com a INI.05.02 do PDTI 16-17.	STI			Pendente	
Benefícios esperados					
- Melhoria sistêmica no nível de capacidade dos processos de negócio da TI tendo em vista que o habilitador pessoas, habilidades e competências permeia todos os processos.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/014	Unidade Auditada	STI - Superintendência de Tecnologia da Informação	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	GESTÃO DA INFRAESTRUTURA DE TIC			Período de Execução	20/06/2017 a 29/12/2017
Assunto Nº	14 - NÃO INSTITUCIONALIZAÇÃO DA DEFINIÇÃO DE PAPÉIS E RESPONSABILIDADES.				
Recomendação				Unidade Recomendada	Situação
Recomendamos à STI que institucionalize as competências dos agentes responsáveis pelos processos e atividades executados no âmbito do processo de gestão de infraestrutura de TI.				STI	Pendente
Benefícios esperados					
- Clareza e transparência na definição das responsabilidades levando o servidor a ter um maior grau de confiança em relação às suas atribuições.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/015	Unidade Auditada	SPO - Superintendência de Padrões Operacionais	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	FISCALIZAÇÃO DE EMPRESAS DE TRANSPORTE AÉREO RBAC 135			Período de Execução	17/03/2017 a 25/08/2017
Assunto Nº	1 - DEIXAR DE OBSERVAR NÃO CONFORMIDADES NAS EMPRESAS FISCALIZADAS				
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
a. Criar incentivos para que os agentes se mantenham aderentes aos procedimentos do processo.			SPO	Pendente	
Benefícios esperados					
- Aderência dos resultados apresentados pelos agentes aos padrões estabelecidos.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
b. Acompanhar o nível de aderência ao RBAC 135 do segmento de táxi aéreo, criando indicadores e métricas para este fim.			SPO	Pendente	
Benefícios esperados					
- Visão sistêmica sobre o segmento de táxi aéreo.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
De acordo com a SPO, as não-conformidades encontradas em inspeções são registradas no GIASO e no SEI. Com a implementação da matriz do enforcement, teremos a questão da recorrência verificada. Ainda, com esta questão do enforcement, fica clara a ação administrativa a ser tomada dependendo da não-conformidade encontrada. Temos uma avaliação que nos indica que quanto maior a quantidade de não-conformidades e seus graus de severidade, definidos nos EF, menor o nível de aderência do regulado ao RBAC.					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/015	Unidade Auditada	SPO - Superintendência de Padrões Operacionais	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	FISCALIZAÇÃO DE EMPRESAS DE TRANSPORTE AÉREO RBAC 135			Período de Execução	17/03/2017 a 25/08/2017
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
c. Revisar o processo de capacitação dos agentes responsáveis, internos e externos à SPO, pela fiscalização das empresas de táxi aéreo.			SPO	Encerrada	
Benefícios esperados					
- Alinhamento das competências de todos os executores do processo.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
De acordo com a SPO, foi revisado o Plano de Capacitação de servidores envolvidos em inspeções de campo, incluindo cursos e conteúdos fornecidos por entes externos à ANAC, com vínculos com outras AAC a fim de enrobustecer a capacitação dos servidores. O Programa Específico de Capacitação OPS 1442605 e o Plano Anual de Capacitação 2018 1442627 demonstram a revisão do processo de capacitação.					
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
d. Realizar melhorias na padronização das atividades de planejamento, execução, elaboração de relatório e acompanhamento das recomendações no processo de fiscalização das empresas de táxi aéreo.			SPO	Pendente	
Benefícios esperados					
- Melhorias na elaboração do planejamento anual das fiscalizações.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/015	Unidade Auditada	SPO - Superintendência de Padrões Operacionais	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	FISCALIZAÇÃO DE EMPRESAS DE TRANSPORTE AÉREO RBAC 135			Período de Execução	17/03/2017 a 25/08/2017
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
e. Utilizar os parâmetros do diagnóstico no planejamento e posterior comunicação aos servidores envolvidos no processo.			SPO	Encerrada	
Benefícios esperados					
- Melhorias na elaboração do planejamento anual das fiscalizações.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
De acordo com a SPO, tal etapa já é prevista no MPR-005 SPO, onde os servidores designados para executar uma atividade de campo devem observar as últimas não-conformidades encontradas.					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/015	Unidade Auditada	SPO - Superintendência de Padrões Operacionais	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
--------------	----------	------------------	--	-------------------	-----------

Objeto Auditado	FISCALIZAÇÃO DE EMPRESAS DE TRANSPORTE AÉREO RBAC 135	Período de Execução	17/03/2017 a 25/08/2017
-----------------	---	---------------------	-------------------------

Assunto Nº 2 - DEFINIÇÃO DAS MISSÕES COM PRAZOS E QUANTITATIVOS DE SERVIDORES INADEQUADOS

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
--------------	---------------------	----------

a. Reavaliar os parâmetros para mensurar o quantitativo e as competências da equipe responsável pela fiscalização das empresas de táxi aéreo, considerando a especificidade de cada atividade e a complexidade da empresa.

SPO

Pendente

Benefícios esperados

- Proporcionar as condições satisfatórias para a execução da atividade.

Providências adotadas ou a serem realizadas

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
--------------	---------------------	----------

b. Integração das soluções de TI para auxiliar a execução do planejamento anual.

SPO

Pendente

Benefícios esperados

- Otimização da alocação dos recursos.

Providências adotadas ou a serem realizadas

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/015	Unidade Auditada	SPO - Superintendência de Padrões Operacionais	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
--------------	----------	------------------	--	-------------------	-----------

Objeto Auditado	FISCALIZAÇÃO DE EMPRESAS DE TRANSPORTE AÉREO RBAC 135	Período de Execução	17/03/2017 a 25/08/2017
-----------------	---	---------------------	-------------------------

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
c. Criar uma ferramenta de captura de percepção do servidor com relação à execução da atividade realizada.	SPO	Pendente

Benefícios esperados

- Proporcionar as condições satisfatórias para a execução da atividade.

Providências adotadas ou a serem realizadas

Assunto Nº	3 - VAZAMENTO SOBRE FISCALIZAÇÕES NÃO PROGRAMADAS
------------	---

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
Não houve recomendação	-	-

Benefícios esperados

Providências adotadas ou a serem realizadas

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/015	Unidade Auditada	SPO - Superintendência de Padrões Operacionais	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	FISCALIZAÇÃO DE EMPRESAS DE TRANSPORTE AÉREO RBAC 135			Período de Execução	17/03/2017 a 25/08/2017
Assunto Nº	4 - INOBSERVÂNCIA DOS PADRÕES DE OBTENÇÃO, PRODUÇÃO E REGISTRO DAS INFORMAÇÕES POR PARTE DO SERVIDOR DESIGNADO				
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
a. Criar incentivos para que os agentes se mantenham aderentes aos procedimentos do processo.			SPO	Pendente	
Benefícios esperados					
- Observância dos padrões estabelecidos para o tratamento das informações pelos servidores.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
b. Monitorar o registro das informações obtidas, produzidas, registradas e divulgadas ao regulado sobre o resultado da fiscalização.			SPO	Pendente	
Benefícios esperados					
- Aumento da qualidade da informação e melhoria da comunicação com o regulado.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/015	Unidade Auditada	SPO - Superintendência de Padrões Operacionais	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	FISCALIZAÇÃO DE EMPRESAS DE TRANSPORTE AÉREO RBAC 135			Período de Execução	17/03/2017 a 25/08/2017
Assunto Nº	5 - CAPTURA DO SERVIDOR DESIGNADO PARA A FISCALIZAÇÃO DO REGULADO				
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
a. Criar a rotatividade nas fiscalizações com o intuito de evitar a captura.			SPO	Encerrada	
Benefícios esperados					
- Preservação da imagem da ANAC perante a sociedade e a garantia da efetividade da ação.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
De acordo com a SPO, com a mudança da estrutura organizacional promovida pela GOAG, não há mais a figura de inspetor focal, podendo qualquer servidor da GTVC ser designado para executar inspeção em qualquer operador. O inspetor focal era o coordenador de vigilância continuada de determinado operador aéreo. Atualmente, não existe mais o inspetor focal, contribuindo para a rotatividade nas fiscalizações, conforme Manual de Cargos e Funções da SPO- Revisão D 1442637.					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/016	Unidade Auditada	GAB - Gabinete	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	GESTÃO DE DEMANDAS DE ÓRGÃOS DO JUDICIÁRIO E MINISTÉRIO PÚBLICO			Período de Execução	14/07/2017 a 08/09/2017
Assunto Nº	1 - DESCONHECIMENTO SOBRE DEMANDA RECEBIDA PERTINENTE À PRESIDÊNCIA DA ANAC.				
Recomendação	Estabelecer as políticas de atendimento das demandas pertinentes à Presidência da ANAC por meio de instrumento institucional de comunicação que tenha eficácia institucional.			Unidade Recomendada	Situação
				GAB	Pendente
Benefícios esperados	- Melhorar entendimento das UORGs sobre suas responsabilidades na execução de etapas relativas às demandas de órgãos externos.				
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/016	Unidade Auditada	GAB - Gabinete	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
--------------	----------	------------------	----------------	-------------------	-----------

Objeto Auditado	GESTÃO DE DEMANDAS DE ÓRGÃOS DO JUDICIÁRIO E MINISTÉRIO PÚBLICO	Período de Execução	14/07/2017 a 08/09/2017
-----------------	---	---------------------	-------------------------

Assunto Nº 2 - CONDUTA INADEQUADA DO SERVIDOR.

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
--------------	---------------------	----------

a. Comunicar as atitudes esperadas dos agentes responsáveis pela recepção ou atendimento da demanda, em relação ao desempenho esperado, por meio de instrumentos de comunicação de eficácia institucional.

GAB

Pendente

Benefícios esperados

- Maior atenção das áreas à qualidade e tempestividade nas respostas às demandas de órgãos externos.

Providências adotadas ou a serem realizadas

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
--------------	---------------------	----------

b. Estabelecer indicadores e metas para o atendimento de demandas de órgãos externos e consolidar os resultados obtidos, comunicando periodicamente às áreas responsáveis os seus desempenhos.

GAB

Pendente

Benefícios esperados

Maior atenção das áreas à qualidade e tempestividade nas respostas às demandas de órgãos externos.

Providências adotadas ou a serem realizadas

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/016	Unidade Auditada	GAB - Gabinete	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	GESTÃO DE DEMANDAS DE ÓRGÃOS DO JUDICIÁRIO E MINISTÉRIO PÚBLICO			Período de Execução	14/07/2017 a 08/09/2017
Assunto Nº	3 - PRAZO EXÍGUO PARA RESPONDER À DEMANDA.				
Recomendação	Unidade Recomendada			Situação	
Não houve recomendação			-		-
Benefícios esperados					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Assunto Nº	4 - INCAPACIDADE MOMENTÂNEA DE ATENDIMENTO ÀS DEMANDAS.				
Recomendação	Unidade Recomendada			Situação	
Não houve recomendação			-		-
Benefícios esperados					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/016	Unidade Auditada	GAB - Gabinete	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	GESTÃO DE DEMANDAS DE ÓRGÃOS DO JUDICIÁRIO E MINISTÉRIO PÚBLICO			Período de Execução	14/07/2017 a 08/09/2017
Assunto Nº	5 - DEMORA DA RESPOSTA DE ENTES EXTERNOS ENVOLVIDOS NA DEMANDA.				
Recomendação	Unidade Recomendada			Situação	
Estabelecer protocolo padrão para as UORGs responsáveis por acompanhar respostas de entes externos à ANAC, por meio de instrumento institucional eficaz.	GAB			Pendente	
Benefícios esperados					
- Padronizar o acompanhamento, pelas UORGs, das respostas de entes externos à ANAC.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Assunto Nº	6 - DISSONÂNCIA DE ENTENDIMENTO ENTRE A ANAC E O DEMANDANTE.				
Recomendação	Unidade Recomendada			Situação	
Identificar as demandas de órgãos externos em que a dissonância de entendimento possa impactar os interesses da ANAC, por meio do estabelecimento de procedimento de análise e comunicação à UORG responsável, via MPR.	GAB			Pendente	
Benefícios esperados					
- Assegurar que assuntos polêmicos ou de interesse da ANAC sejam tratados de forma estratégica.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/016	Unidade Auditada	GAB - Gabinete	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	GESTÃO DE DEMANDAS DE ÓRGÃOS DO JUDICIÁRIO E MINISTÉRIO PÚBLICO			Período de Execução	14/07/2017 a 08/09/2017
Assunto Nº	7 - INCOERÊNCIA DE INFORMAÇÕES ENTRE ÁREAS OU INSTÂNCIAS NO ATENDIMENTO DAS DEMANDAS.				
Recomendação	Unidade Recomendada			Situação	
Não houve recomendação			-		-
Benefícios esperados					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Assunto Nº	8 - XISTÊNCIA DE MATÉRIAS SEM CONSENSO INSTITUCIONAL.				
Recomendação	Unidade Recomendada			Situação	
Não houve recomendação			-		-
Benefícios esperados					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/016	Unidade Auditada	GAB - Gabinete	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	GESTÃO DE DEMANDAS DE ÓRGÃOS DO JUDICIÁRIO E MINISTÉRIO PÚBLICO			Período de Execução	14/07/2017 a 08/09/2017
Assunto Nº	9 - INTERPRETAÇÃO INADEQUADA, DISTORÇÃO OU OMISSÃO DAS INFORMAÇÕES DEMANDADAS.				
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
Comunicar as atitudes e os padrões esperados dos agentes responsáveis pela recepção ou atendimento da demanda, em relação à qualidade das informações a serem apresentadas, por meio de instrumentos de comunicação de eficácia institucional.			GAB	Pendente	
Benefícios esperados					
- Qualificar e padronizar as respostas às demandas de órgãos externos.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/018	Unidade Auditada	SIA - Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
--------------	----------	------------------	--	-------------------	-----------

Objeto Auditado	FISCALIZAÇÃO DA SEGURANÇA OPERACIONAL E AVSEC DE AERÓDROMOS	Período de Execução	15/03/2017 a 25/09/2017
-----------------	---	---------------------	-------------------------

Assunto Nº 1 - EXIGIR CORREÇÕES SEM BASE NORMATIVA

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
--------------	---------------------	----------

a. Fixar as condutas esperadas e a responsabilidade dos agentes envolvidos implementando ou atualizando os procedimentos relacionados ao processo de fiscalização da segurança operacional e AVSEC de aeródromos.

SIA

Pendente

Benefícios esperados

- Assegurar a aderência dos diagnósticos apresentados pelo agentes responsáveis aos normativos.

Providências adotadas ou a serem realizadas

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
--------------	---------------------	----------

b. Estabelecer critérios de rodízio das equipes de fiscalização implementando a designação formal do ponto focal da vigilância, de forma a contribuir para o controle quanto a possíveis desvios de conduta.

SIA

Pendente

Benefícios esperados

- Assegurar a aderência dos diagnósticos apresentados pelo agentes responsáveis aos normativos.

Providências adotadas ou a serem realizadas

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/018	Unidade Auditada	SIA - Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	FISCALIZAÇÃO DA SEGURANÇA OPERACIONAL E AVSEC DE AERÓDROMOS			Período de Execução	15/03/2017 a 25/09/2017
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
c. Estabelecer rotinas e critérios de monitoramento dos processos de fiscalização da segurança operacional e AVSEC de aeródromos de forma a aferir a qualidade dos resultados dos trabalhos.			SIA	Pendente	
Benefícios esperados					
- Assegurar a aderência dos diagnósticos apresentados pelo agentes responsáveis aos normativos.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/018	Unidade Auditada	SIA - Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	FISCALIZAÇÃO DA SEGURANÇA OPERACIONAL E AVSEC DE AERÓDROMOS			Período de Execução	15/03/2017 a 25/09/2017
Assunto Nº	2 - REQUISITOS INEFICIENTES, CONFLITANTES, COMPLEXOS E DE INTERPRETAÇÃO AMBÍGUA.				
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
a. Estabelecer procedimentos de identificação de requisitos conflitantes, complexos e de interpretações ambíguas, bem como a avaliação e gerenciamento das mudanças necessárias para tratar os possíveis conflitos identificados.			SIA	Pendente	
Benefícios esperados					
- Melhoria no diagnóstico quanto ao nível de aderência aos normativos correlatos aos processos de fiscalização da segurança operacional e AVSEC de aeródromos.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
b. Estabelecer critérios para tratar os casos de requisitos ineficientes, conflitantes, complexos e de interpretação ambígua, publicados em normativos, de forma padronizada.			SIA	Pendente	
Benefícios esperados					
- Identificação, registro e comunicação tempestiva de problemas em requisitos.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/018	Unidade Auditada	SIA - Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
--------------	----------	------------------	--	-------------------	-----------

Objeto Auditado	FISCALIZAÇÃO DA SEGURANÇA OPERACIONAL E AVSEC DE AERÓDROMOS	Período de Execução	15/03/2017 a 25/09/2017
-----------------	---	---------------------	-------------------------

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
--------------	---------------------	----------

c. Formalização de procedimentos de comunicação pelos atores envolvidos no processo de fiscalização, acerca de requisitos ineficientes, conflitantes, complexos e de interpretação ambígua em tempo hábil, aos responsáveis por tomar ações corretivas, inclusive à Diretoria Colegiada, conforme aplicável.

SIA

Pendente

Benefícios esperados

- Padronização do tratamento dos problemas em requisitos pelos agentes fiscalizadores.
- Melhoria na transparência, comunicação e monitoramento das deficiências de requisitos porventura detectadas no processo de fiscalização.

Providências adotadas ou a serem realizadas

Assunto Nº 3 - DIFICULDADE DE ACESSO AOS LOCAIS DE INSPEÇÃO E DE INTERAÇÃO COM ALGUNS REGULADOS

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
--------------	---------------------	----------

Incluir as ações de fiscalização remota, atualizando os procedimentos de elaboração do plano anual de fiscalização.

SIA

Pendente

Benefícios esperados

- Aperfeiçoamento na relação entre a ANAC e o regulado.
- Melhoria na transparência e atuação da Agência no que se refere a fiscalização da segurança operacional e AVSEV de aeródromos.
- Otimização dos recursos disponíveis.

Providências adotadas ou a serem realizadas

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/018	Unidade Auditada	SIA - Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	FISCALIZAÇÃO DA SEGURANÇA OPERACIONAL E AVSEC DE AERÓDROMOS			Período de Execução	15/03/2017 a 25/09/2017
Assunto Nº	4 - INTERFERÊNCIA EXTERNA NAS DECISÕES				
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
Fixar as condutas esperadas e a responsabilidade dos agentes envolvidos e comunicar de forma continua aos envolvidos no processo de fiscalização da segurança operacional e AVSEC de aeródromos.			SIA	Pendente	
Benefícios esperados					
<div>- Gerenciar a interferência externa nas questões da segurança operacional e de AVSEC de aeródromos.</div> <div>- Melhoria no alinhamento das diretrizes estabelecidas nos normativos e dos comportamentos/condutas esperadas das equipes de fiscalização.</div>					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/018	Unidade Auditada	SIA - Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	FISCALIZAÇÃO DA SEGURANÇA OPERACIONAL E AVSEC DE AERÓDROMOS			Período de Execução	15/03/2017 a 25/09/2017
Assunto Nº	5 - INOBSERVÂNCIA DOS PADRÕES DE OBTENÇÃO, PRODUÇÃO, REGISTRO E TEMPESTIVIDADE DE INFORMAÇÕES POR PARTE DO SERVIDOR DESIGNADO				
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
a. Fixar as condutas esperadas e a responsabilidade dos agentes envolvidos quanto a não observância aos padrões de obtenção, produção, registro e tempestividade de informações do processo de fiscalização da segurança operacional e AVSEC de aeródromos.			SIA	Pendente	
Benefícios esperados					
- Melhora na atenção da equipe de fiscalização no tratamento da informação. - Maior transparência e melhor monitoramento da qualidade das informações do processo de fiscalização.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
b. Atualizar o GFT de forma que reflita em seus fluxos de trabalho a realidade do processo de negócio de fiscalização da segurança operacional e AVSEC de aeródromos.			SIA	Pendente	
Benefícios esperados					
- Melhora na atenção da equipe de fiscalização no tratamento da informação. - Maior transparência e melhor monitoramento da qualidade das informações do processo de fiscalização.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/018	Unidade Auditada	SIA - Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	FISCALIZAÇÃO DA SEGURANÇA OPERACIONAL E AVSEC DE AERÓDROMOS			Período de Execução	15/03/2017 a 25/09/2017
Recomendação				Unidade Recomendada	Situação
c. Alertar aos atores envolvidos no processo sobre a necessidade e a importância de obter, produzir e registrar as informações, por meio de definição de rotinas constantes de comunicação.				SIA	Pendente
Benefícios esperados					
- Melhora na atenção da equipe de fiscalização no tratamento da informação.					
- Maior transparência e melhor monitoramento da qualidade das informações do processo de fiscalização.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Recomendação				Unidade Recomendada	Situação
d. Estabelecer para os servidores de outras unidades, que prestam serviço para a SIA, os procedimentos e as medidas a serem observadas no encaminhamento de relatórios de fiscalização em tempo hábil para a tomada de decisão.				SIA	Pendente
Benefícios esperados					
- Melhora na atenção da equipe de fiscalização no tratamento da informação.					
- Maior transparência e melhor monitoramento da qualidade das informações do processo de fiscalização.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/018	Unidade Auditada	SIA - Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	FISCALIZAÇÃO DA SEGURANÇA OPERACIONAL E AVSEC DE AERÓDROMOS			Período de Execução	15/03/2017 a 25/09/2017
Recomendação				Unidade Recomendada	Situação
e. Instituir procedimentos de avaliação contínua sobre os registros de informações realizados no processo de fiscalização da segurança operacional e AVSEC de aeródromos.				SIA	Pendente
Benefícios esperados					
- Melhora na atenção da equipe de fiscalização no tratamento da informação. - Maior transparência e melhor monitoramento da qualidade das informações do processo de fiscalização.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/018	Unidade Auditada	SIA - Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
--------------	----------	------------------	--	-------------------	-----------

Objeto Auditado	FISCALIZAÇÃO DA SEGURANÇA OPERACIONAL E AVSEC DE AERÓDROMOS	Período de Execução	15/03/2017 a 25/09/2017
-----------------	---	---------------------	-------------------------

Assunto Nº 6 - DEIXAR DE OBSERVAR OU APONTAR NÃO CONFORMIDADES NOS AERÓDROMOS FISCALIZADOS

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
--------------	---------------------	----------

a. Fixar as condutas esperadas e a responsabilidade dos agentes envolvidos e comunicar de forma continua aos envolvidos no processo de fiscalização da segurança operacional e AVSEC de aeródromos.

SIA

Pendente

Benefícios esperados

- Proporcionar segurança operacional ao processo.

Providências adotadas ou a serem realizadas

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
--------------	---------------------	----------

b. Estabelecer o rodízio das equipes de fiscalização e implementar a designação formal do ponto focal da vigilância, de forma a contribuir para o controle quanto a possíveis desvios de conduta.

SIA

Pendente

Benefícios esperados

- Proporcionar segurança operacional ao processo.

Providências adotadas ou a serem realizadas

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/019	Unidade Auditada	SAR - Superintendência de Aeronavegabilidade	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	VIGILÂNCIA CONTINUADA DE ORGANIZAÇÃO DE MANUTENÇÃO AERONÁUTICA			Período de Execução	17/03/2017 a 07/11/2017
Assunto Nº	1 - DEIXAR DE IDENTIFICAR OS DESVIOS DAS ORGANIZAÇÕES DE MANUTENÇÃO AERONÁUTICA RBAC 145.				
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
a. Criar incentivos para que os servidores se mantenham aderentes às condutas esperadas.			SAR	Pendente	
Benefícios esperados					
- Melhoria no processo de identificação de não conformidades, no fluxo das informações e análise dos dados resultantes da fiscalização.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
b. Institucionalizar as condutas esperadas dos servidores que realizam fiscalização na SAR.			SAR	Pendente	
Benefícios esperados					
- Melhoria no processo de identificação de não conformidades, no fluxo das informações e análise dos dados resultantes da fiscalização.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
c. Criar canal de comunicação onde serão tratados assuntos relativos à conduta e comportamento ético do servidor.			SAR	Pendente	
Benefícios esperados					
- Aprimoramento da comunicação interna e externa.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/019	Unidade Auditada	SAR - Superintendência de Aeronavegabilidade	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
--------------	----------	------------------	--	-------------------	-----------

Objeto Auditado	VIGILÂNCIA CONTINUADA DE ORGANIZAÇÃO DE MANUTENÇÃO AERONÁUTICA	Período de Execução	17/03/2017 a 07/11/2017
-----------------	--	---------------------	-------------------------

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
--------------	---------------------	----------

e. Fomentar a utilização dos planos de capacitação existentes: PDA e PDI, acompanhando seu cumprimento e promovendo atualizações quando necessário.

SAR

Pendente

Benefícios esperados

- Melhoria no processo de identificação de não conformidades, no fluxo das informações e análise dos dados resultantes da fiscalização.

Providências adotadas ou a serem realizadas

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
--------------	---------------------	----------

f. Realizar melhorias na padronização das atividades de planejamento operacional, execução, elaboração de relatório e supervisão do cumprimento destas fases do processo pelos servidores responsáveis.

SAR

Pendente

Benefícios esperados

- Melhoria no processo de identificação de não conformidades, no fluxo das informações e análise dos dados resultantes da fiscalização.
- Aprimoramento da comunicação interna e externa.

Providências adotadas ou a serem realizadas

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/019	Unidade Auditada	SAR - Superintendência de Aeronavegabilidade	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
--------------	----------	------------------	--	-------------------	-----------

Objeto Auditado	VIGILÂNCIA CONTINUADA DE ORGANIZAÇÃO DE MANUTENÇÃO AERONÁUTICA	Período de Execução	17/03/2017 a 07/11/2017
-----------------	--	---------------------	-------------------------

Assunto Nº 2 - DEFINIÇÃO DE MISSÕES COM PRAZOS OU QUANTITATIVO DE SERVIDORES EQUIVOCADOS.

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
--------------	---------------------	----------

a. Reavaliar os parâmetros para mensurar o prazo, o quantitativo da equipe responsável pela fiscalização das organizações de manutenção aeronáutica, considerando a especificidade de cada atividade e a complexidade da empresa.

SAR

Pendente

Benefícios esperados

- Otimização dos recursos empregados na execução da atividade.

Providências adotadas ou a serem realizadas

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
--------------	---------------------	----------

b. Criar uma ferramenta de captura de percepção do servidor com relação à execução da atividade realizada para reavaliação do planejamento. (Ex. questionário, reunião de encerramento).

SAR

Pendente

Benefícios esperados

- Maior efetividade das ações de fiscalização planejadas.

Providências adotadas ou a serem realizadas

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/019	Unidade Auditada	SAR - Superintendência de Aeronavegabilidade	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	VIGILÂNCIA CONTINUADA DE ORGANIZAÇÃO DE MANUTENÇÃO AERONÁUTICA			Período de Execução	17/03/2017 a 07/11/2017
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
c. Comunicar os critérios de elaboração do PTA.			SAR	Pendente	
Benefícios esperados					
- Comunicar os critérios de elaboração do PTA.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/019	Unidade Auditada	SAR - Superintendência de Aeronavegabilidade	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	VIGILÂNCIA CONTINUADA DE ORGANIZAÇÃO DE MANUTENÇÃO AERONÁUTICA			Período de Execução	17/03/2017 a 07/11/2017
Assunto Nº	3 - INSUFICIÊNCIA DA QUANTIDADE DE AÇÕES PARA IDENTIFICAR O NÍVEL DE ADERÊNCIA DOS REGULADOS AO RBAC 145.				
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
a. Definir e implementar ferramenta de comunicação e de prestação de contas dos resultados do processo, do sistema de supervisão e da contribuição dos servidores para o alcance dos objetivos.			SAR	Pendente	
Benefícios esperados					
- Maior entendimento dos controles instituídos, pelos servidores.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
b. Buscar integração dos sistemas (GIASO, SEI, GFT, Risco, etc).			SAR	Pendente	
Benefícios esperados					
- Otimização do uso de recursos disponíveis para manter aceitável o nível de aderência ao RBAC 145.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/019	Unidade Auditada	SAR - Superintendência de Aeronavegabilidade	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	VIGILÂNCIA CONTINUADA DE ORGANIZAÇÃO DE MANUTENÇÃO AERONÁUTICA			Período de Execução	17/03/2017 a 07/11/2017
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
c. Facilitar a consulta, pelo regulado, das informações acerca do processo disponíveis na Internet.			SAR	Pendente	
Benefícios esperados					
- Otimização do uso de recursos disponíveis para manter aceitável o nível de aderência ao RBAC 145.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/019	Unidade Auditada	SAR - Superintendência de Aeronavegabilidade	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	VIGILÂNCIA CONTINUADA DE ORGANIZAÇÃO DE MANUTENÇÃO AERONÁUTICA			Período de Execução	17/03/2017 a 07/11/2017
Assunto Nº	4 - BAIXA ADERÊNCIA AOS REQUISITOS DE SEGURANÇA DAS ORGANIZAÇÕES DE MANUTENÇÃO AERONÁUTICA RBAC 145.				
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
a. Estabelecer mecanismos de prestação de contas e métricas de desempenho para o processo que visem verificar informações como nível de aderência das empresas ao RBAC 145.			SAR	Pendente	
Benefícios esperados					
- Mitigação de riscos de acidente aéreo devido à prestação de serviços das organizações de manutenção aeronáutica aderente ao RBAC 145.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
b. Rever as trilhas de aprendizagem descritas no PPC e fomentar a utilização dos planos de capacitação existentes: PDA e PDI.			SAR	Pendente	
Benefícios esperados					
- Mitigação de riscos de acidente aéreo devido à prestação de serviços das organizações de manutenção aeronáutica aderente ao RBAC 145.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/019	Unidade Auditada	SAR - Superintendência de Aeronavegabilidade	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
--------------	----------	------------------	--	-------------------	-----------

Objeto Auditado	VIGILÂNCIA CONTINUADA DE ORGANIZAÇÃO DE MANUTENÇÃO AERONÁUTICA	Período de Execução	17/03/2017 a 07/11/2017
-----------------	--	---------------------	-------------------------

Assunto Nº 5 - INOBSERVÂNCIA DOS PADRÕES DE OBTENÇÃO, PRODUÇÃO E REGISTRO DE INFORMAÇÕES POR PARTE DOS SERVIDORES.

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
--------------	---------------------	----------

a. Padronizar a frequência e os procedimentos para monitoramento do registro de informações obtidas, produzidas, registradas e divulgadas sobre o resultado da fiscalização e acerca do regulado, com vistas a padronizar as ações de todas as GTAR.

SAR

Pendente

Benefícios esperados

- Padronização e tempestividade dos registros das informações resultantes da fiscalização realizada.

Providências adotadas ou a serem realizadas

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
--------------	---------------------	----------

b. Criar rotina de verificação de conformidade dos processos de fiscalizações realizadas. (Ex.: utilizar períodos pré-definidos e escolha dos processos de forma aleatória).

SAR

Pendente

Benefícios esperados

- Aumento da qualidade da informação e melhoria da comunicação com o regulado.

Providências adotadas ou a serem realizadas

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/019	Unidade Auditada	SAR - Superintendência de Aeronavegabilidade	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	VIGILÂNCIA CONTINUADA DE ORGANIZAÇÃO DE MANUTENÇÃO AERONÁUTICA			Período de Execução	17/03/2017 a 07/11/2017
Assunto Nº	6 - INOBSERVÂNCIA DOS NORMATIVOS PELOS SERVIDORES RESPONSÁVEIS.				
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
a. Criar incentivos para que os servidores se mantenham aderentes às condutas esperadas.			SAR	Pendente	
Benefícios esperados					
- Realização do processo de vigilância continuada de organização de manutenção aeronáutica, em conformidade com os normativos, pela SAR e pelos regulados.					
- Proporcionar segurança operacional ao processo.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
b. Institucionalizar as condutas esperadas dos servidores que realizam fiscalização na SAR.			SAR	Pendente	
Benefícios esperados					
- Realização do processo de vigilância continuada de organização de manutenção aeronáutica, em conformidade com os normativos, pela SAR e pelos regulados.					
- Proporcionar segurança operacional ao processo.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/019	Unidade Auditada	SAR - Superintendência de Aeronavegabilidade	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	VIGILÂNCIA CONTINUADA DE ORGANIZAÇÃO DE MANUTENÇÃO AERONÁUTICA			Período de Execução	17/03/2017 a 07/11/2017
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
c. Criar canal de comunicação onde serão tratados assuntos relativos à conduta e comportamento ético do servidor.			SAR	Pendente	
Benefícios esperados					
- Realização do processo de vigilância continuada de organização de manutenção aeronáutica, em conformidade com os normativos, pela SAR e pelos regulados.					
- Proporcionar segurança operacional ao processo.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/020	Unidade Auditada	ASINT - Assessoria Internacional	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	REPRESENTAÇÃO DA ANAC EM FÓRUNS INTERNACIONAIS			Período de Execução	18/08/2017 a 23/10/2017
Assunto Nº	1 - DESALINHAMENTO DO ENTENDIMENTO INSTITUCIONAL APRESENTADO EM RELAÇÃO À POSIÇÃO DA AGÊNCIA QUANTO À SUA ATUAÇÃO INTERNACIONAL.				
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
a. Definir as competências e responsabilidades das pessoas para atuarem internacionalmente de forma alinhada com os entendimentos da Agência por meio de instrumento de comunicação que tenha eficácia institucional.			ASINT	Pendente	
Benefícios esperados					
- Indicação de pessoal capacitado e com entendimento alinhado ao da Agência.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
b. Compartilhar informações de suporte aos agentes envolvidos na atuação internacional da ANAC, assegurando a disponibilidade e o acesso a essas informações.			ASINT	Pendente	
Benefícios esperados					
- Acesso tempestivo às informações produzidas sobre temas tratados internacionalmente.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/020	Unidade Auditada	ASINT - Assessoria Internacional	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	REPRESENTAÇÃO DA ANAC EM FÓRUNS INTERNACIONAIS			Período de Execução	18/08/2017 a 23/10/2017
Assunto Nº	2 - CONDUTA INADEQUADA DO SERVIDOR.				
Recomendação	Unidade Recomendada			Situação	
Não houve recomendação			-		-
Benefícios esperados					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/020	Unidade Auditada	ASINT - Assessoria Internacional	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	REPRESENTAÇÃO DA ANAC EM FÓRUNS INTERNACIONAIS			Período de Execução	18/08/2017 a 23/10/2017
Assunto Nº	3 - INCAPACIDADE DE INTERNALIZAR TENDÊNCIAS E NORMAS INTERNACIONAIS DA AVIAÇÃO CIVIL.				
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
a. Definir competências mínimas das pessoas para atuarem internacionalmente de forma alinhada com os entendimentos da Agência por meio de instrumento de comunicação que tenha eficácia institucional.			ASINT	Pendente	
Benefícios esperados					
- Seleção de pessoas com a competência adequada para internalizar as tendências e normas internacionais.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
b. Instituir a periodicidade, a metodologia e os padrões para o relatório estabelecido na IN nº106/2016, a ser emitido pelo Assessor de Transporte Aéreo da Delegação Permanente do Brasil junto ao Conselho da OACI, por meio de instrumento de comunicação que tenha eficácia institucional.			ASINT	Encerrada	
Benefícios esperados					
- Capacidade de indicar atualizações dos normativos internos de acordo com as tendências e melhores práticas internacionais.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Foi publicado, no BPS v. 12, nº 50, Anexo IV, o MPR/ASINT-007-R00 - "Elaboração de Relatório do Assessor de Transporte Aéreo da Delegação Permanente do Brasil junto ao Conselho da OACI".					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/020	Unidade Auditada	ASINT - Assessoria Internacional	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
--------------	----------	------------------	----------------------------------	-------------------	-----------

Objeto Auditado	REPRESENTAÇÃO DA ANAC EM FÓRUMS INTERNACIONAIS	Período de Execução	18/08/2017 a 23/10/2017
-----------------	--	---------------------	-------------------------

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
--------------	---------------------	----------

c. Compartilhar informações de suporte aos agentes envolvidos na atuação internacional da ANAC, assegurando a disponibilidade e o acesso a essas informações.

ASINT

Pendente

Benefícios esperados

- Informações de suporte disponibilizadas tempestivamente.

Providências adotadas ou a serem realizadas

Assunto Nº 4 - CONTINGENCIAMENTO ORÇAMENTÁRIO.

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
--------------	---------------------	----------

Não houve recomendação

-

-

Benefícios esperados

Providências adotadas ou a serem realizadas

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/020	Unidade Auditada	ASINT - Assessoria Internacional	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	REPRESENTAÇÃO DA ANAC EM FÓRUNS INTERNACIONAIS			Período de Execução	18/08/2017 a 23/10/2017
Assunto Nº	5 - ALTERAÇÕES IMPREVISÍVEIS NO CALENDÁRIO E NA AGENDA DE DISCUSSÕES DOS EVENTOS INTERNACIONAIS.				
Recomendação	Unidade Recomendada			Situação	
Não houve recomendação	-			-	
Benefícios esperados					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Assunto Nº	6 - INTERPRETAÇÃO INADEQUADA OU DISTORÇÃO NA APLICAÇÃO DA LEGISLAÇÃO EM MATÉRIA DE AVIAÇÃO CIVIL E DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA AGÊNCIA.				
Recomendação	Unidade Recomendada			Situação	
Definir competências mínimas das pessoas para atuarem internacionalmente de forma alinhada com os entendimentos da Agência por meio de instrumento de comunicação que tenha eficácia institucional.	ASINT			Pendente	
Benefícios esperados					
- Preservação da imagem da Agência.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/021	Unidade Auditada	CRG - Corregedoria	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	FISCALIZAÇÃO DE ATIVIDADES FUNCIONAIS E APLICAÇÃO DE PENALIDADES DISCIPLINARES A SERVIDORES			Período de Execução	06/02/2017 a 28/12/2017
Assunto Nº	1 - APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS INCONSISTENTES OU EQUIVOCADOS.				
Recomendação	Unidade Recomendada			Situação	
Definir indicadores de desempenho e metas relacionados a qualidade das informações e dos resultados dos processos disciplinares apresentados pelas comissões, utilizando os resultados para a identificação da causa raiz e os ajustes dos controles instituídos.	CRG			Pendente	
Benefícios esperados					
<ul style="list-style-type: none">- Identificação e correção tempestiva de inconsistências em processos formalizados ou de resultados apresentados pelas comissões de sindicância.- Composição de comissão de processo disciplinar com servidores que detém as competências (conhecimentos, habilidades e atitudes) necessárias para o exercer o papel de membro de comissão disciplinar.- Aumento e manutenção do quantitativo de servidores da ANAC com competências para exercerem o papel de membro de comissão disciplinar.- Manutenção da qualidade das informações e dos resultados entregues pelas comissões disciplinares, ao coordenador dos trabalhos e ao Corregedor, em níveis aceitáveis.- Encaminhamento de informações e resultados corretos para a autoridade julgadora.- Fortalecimento da imagem da Corregedoria perante a organização.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/021	Unidade Auditada	CRG - Corregedoria	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	FISCALIZAÇÃO DE ATIVIDADES FUNCIONAIS E APLICAÇÃO DE PENALIDADES DISCIPLINARES A SERVIDORES			Período de Execução	06/02/2017 a 28/12/2017
Assunto Nº	2 - DEMORA NA CONCLUSÃO DOS TRABALHOS DAS COMISSÕES DISCIPLINARES.				
Recomendação	Unidade Recomendada			Situação	
b. Criar cadastro de servidores da ANAC habilitados para serem membros de comissões disciplinares.	CRG			Pendente	
Benefícios esperados					
- Melhor gerenciamento e obtenção de força de trabalho necessária para o alcance dos objetivos fixados.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Recomendação	Unidade Recomendada			Situação	
Definir indicadores de desempenho e metas relacionados com o tempo de conclusões dos processos disciplinares a serem alcançados pelo processo, comunicando os resultados ao Diretor-Presidente.	CRG			Pendente	
Benefícios esperados					
- Cumprimento dos prazos legais pelas comissões disciplinares e pelos gestores do processo.					
- Melhor comunicação dos resultados globais obtidos pelas comissões disciplinares à alta administração.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/021	Unidade Auditada	CRG - Corregedoria	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	FISCALIZAÇÃO DE ATIVIDADES FUNCIONAIS E APLICAÇÃO DE PENALIDADES DISCIPLINARES A SERVIDORES			Período de Execução	06/02/2017 a 28/12/2017
Assunto Nº	3 - ACESSO ÀS INFORMAÇÕES DOS PROCESSOS DISCIPLINARES POR PESSOAS NÃO AUTORIZADAS.				
Recomendação	Unidade Recomendada			Situação	
Não houve recomendação					
Benefícios esperados					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/021	Unidade Auditada	CRG - Corregedoria	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	FISCALIZAÇÃO DE ATIVIDADES FUNCIONAIS E APLICAÇÃO DE PENALIDADES DISCIPLINARES A SERVIDORES			Período de Execução	06/02/2017 a 28/12/2017
Assunto Nº	4 - CONDUTAS INADEQUADAS DE SERVIDORES DA ANAC EXECUTADAS COMO PRÁTICA COMUM.				
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
a. Definir os direitos e os deveres da Unidade e das partes relacionadas, por meio da elaboração de uma política corporativa para a Corregedoria, e submetendo-a para aprovação pela Diretoria Colegiada.			CRG	Pendente	
Benefícios esperados					
- Ações preventivas ou pedagógicas reduzindo as ocorrências de condutas inadequadas que foram denunciadas ou identificadas pela Corregedoria.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
b. Definir indicadores me identifiquem o nível de condutas inadequadas realizadas pelos servidores da Agência.			CRG	Pendente	
Benefícios esperados					
- Condutas adequadas adotadas pelos gestores e servidores.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/021	Unidade Auditada	CRG - Corregedoria	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	FISCALIZAÇÃO DE ATIVIDADES FUNCIONAIS E APLICAÇÃO DE PENALIDADES DISCIPLINARES A SERVIDORES			Período de Execução	06/02/2017 a 28/12/2017
Recomendação				Unidade Recomendada	Situação
c. Elaborar plano de comunicação, divulgando periodicamente as condutas que devem ser evitadas pelos servidores da ANAC.				CRG	Pendente
Benefícios esperados					
- Mudança da imagem da Corregedoria perante o corpo funcional da ANAC.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Assunto Nº	5 - CONFLITO DE ATRIBUIÇÃO QUANTO AO PODER DE INSTAURAR OS PROCEDIMENTOS CORRECIONAIS.				
Recomendação				Unidade Recomendada	Situação
Não houve recomendação				-	-
Benefícios esperados					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/022	Unidade Auditada	SFI - Superintendência de Ação Fiscal	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	PLANEJAMENTO E CONDUÇÃO DE OPERAÇÕES DE AÇÃO FISCAL			Período de Execução	23/10/2017 a 28/12/2017
Assunto Nº	1 - CONFLITO ENTRE PROCEDIMENTOS EXECUTADOS NAS AÇÕES FISCAIS E OS PREVISTOS EM NORMATIVOS.				
Recomendação				Unidade Recomendada	Situação
Recomendamos à SFI que, ao executar as Operações de Ação Fiscal Especial, observe o que preconizam os MPR/SFI 006-R00 e MPR/SFI 007-R00, instituindo procedimentos de monitoramento e prestação de contas, de forma a garantir consonância entre a execução e o estabelecido nestes documentos.			SFI	Pendente	
Benefícios esperados					
Uniformização dos procedimentos, otimização do fluxo de informação, produção e registro de informações integra e confiáveis e aprimoramento dos processos relativos às Operações de Ação Fiscal Especial.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
De acordo com o Despacho SFI (148305), para alinhar a execução das ações fiscais aos procedimentos previstos nos Manuais de Procedimentos e Rotinas (MPR) foram definidas as seguintes ações:					
a) revisão do MPR-SFI-006 para adequação à realidade e agilidade necessária;					
b) desenvolver e ministrar capacitação específica para dar ênfase nos procedimentos e prazos a serem seguidos nas atividades de ação fiscal, de acordo com os MPR SFI 006 e 007;					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/022	Unidade Auditada	SFI - Superintendência de Ação Fiscal	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	PLANEJAMENTO E CONDUÇÃO DE OPERAÇÕES DE AÇÃO FISCAL			Período de Execução	23/10/2017 a 28/12/2017
Assunto Nº	2 - INTEMPESTIVIDADE NA CONVOCAÇÃO DE SERVIDOR.				
Recomendação	Unidade Recomendada		Situação		
Recomendamos à SFI que estabeleça procedimento que assegure a expedição das Ordens de Serviço com prazo suficiente para a solicitação das passagens, em conformidade com a IN nº 113, de 22/02/2017 e dentro da meta estabelecida, e que efetue o monitoramento para garantir o seu cumprimento.	SFI		Pendente		
Benefícios esperados					
A execução orçamentária da SFI atendendo ao princípio da economicidade, previsto no art. 70 da CF/88. Isso será representado, em síntese, na promoção de resultados esperados com o menor custo possível para a sociedade.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
A característica da atividade de ação fiscal muitas vezes não permite a antecipação da ocorrência de infração que requeira uma repressão da área de ação fiscal. Entretanto para ações com um ciclo maior de planejamento os prazos e metas estabelecidos pela agência devem ser seguidos. Ademais, ressalta que a solicitação de PCDP não depende da expedição da ordem de serviço. Informa, ainda, que irá intensificar a gestão do planejamento da operação para cumprir com os prazos estabelecidos.					
Assunto Nº	3 - FRAGILIDADE DO SISTEMA DE CONTROLE E RESTRIÇÃO DE ACESSO A INFORMAÇÕES SIGILOSAS.				
Recomendação	Unidade Recomendada		Situação		
Recomendamos à SFI que, em conjunto com a STI, institua controle efetivo para cada operação de ação fiscal, de modo que o acesso ao plano e às informações sigilosas referentes a determinada ação fiscal seja concedido, exclusivamente, aos servidores designados para realizá-la, sem prejuízo dos demais agentes que tenham necessidade de conhecê-las.	SFI		Pendente		
Benefícios esperados					
Adequação com o normativo pátrio vigente, qual seja, a Lei de Acesso à Informação, aumento do nível de controle de informações sigilosas, assim como maior eficácia das atividades de repressão às atividades irregulares na aviação civil brasileira.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Será estabelecido junto a TI protocolo de controle de acesso as pastas da GTFI. Outrossim, como solução imediata, foi aberto demanda para remoção do acesso das pessoas com acesso indevido à pasta de rede.					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/022	Unidade Auditada	SFI - Superintendência de Ação Fiscal	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	PLANEJAMENTO E CONDUÇÃO DE OPERAÇÕES DE AÇÃO FISCAL			Período de Execução	23/10/2017 a 28/12/2017
Assunto Nº	4 - INEXISTÊNCIA DE PRAZO FORMAL PARA ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS E CONCLUSÃO DOS PROCESSOS DE AÇÕES FISCAIS.				
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
Recomendamos à SFI que estabeleça prazos, critérios e procedimentos, a serem observador pelos agentes executores, que viabilizem a entrega dos relatórios de fiscalização de forma tempestiva; de preferência, logo após a conclusão da ação fiscal.			SFI	Pendente	
Benefícios esperados					
- Celeridade da resposta à sociedade e efetividade das ações, reforçando o caráter pedagógico e desestimulando práticas reiteradas de violação aos normativos vigentes.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
4.4.2.De acordo com o Despacho SFI (148305), para alinhar a execução das ações fiscais aos procedimentos previstos nos Manuais de Procedimentos e Rotinas (MPR) foram definidas as seguintes ações:					
a) revisão do MPR-SFI-007 para estabelecer os prazos para finalização das atividades relativas as operações;					
b) Incluir na capacitação os prazos e documentos a serem emitidos.					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/023	Unidade Auditada	STI - Superintendência de Tecnologia da Informação	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	GESTÃO DO PLANEJAMENTO DE TI			Período de Execução	25/10/2017 a 18/12/2017
Assunto Nº	1 - DIFICULDADE EM LIDAR COM AS MÚLTIPLAS VARIÁVEIS QUE IMPACTAM O CONTEXTO DE TI.				
Recomendação	Unidade Recomendada			Situação	
Analisar o contexto geral em que se estrutura a unidade de TI na organização, evidenciando a hierarquia e as relações de subordinação e comunicação existentes na unidade de TI, considerando: Como a unidade de TI está inserida na estrutura da organização; - Como a unidade de TI está estruturada internamente, informando as atividades e funções desenvolvidas. - Solicitar documentos e entrevistar pessoas chave na TI para avaliar se: O organograma relativo a TI é adequado; - A arquitetura corporativa da TI é adequada e gerenciada; - Os macroprocessos e processos internos de TI existem, são formalizados, mensurados e melhorados e os relacionamentos entre eles estão bem definidos por meio de papéis e responsabilidades; - O inventário de recursos (informações, hardware, software, redes, etc.) é mantido e atualizado. Identificar problemas e oportunidades decorrentes da análise da organização da TI e registrar no Inventário de Necessidades.	STI			Pendente	
Benefícios esperados					
- A análise da estrutura organizacional permite aos gestores perceber lacunas e problemas de gestão, auxiliando em um diagnóstico mais preciso da TI					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/023	Unidade Auditada	STI - Superintendência de Tecnologia da Informação	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	GESTÃO DO PLANEJAMENTO DE TI			Período de Execução	25/10/2017 a 18/12/2017
Assunto Nº	2 - PROCESSOS DE TI COM BAIXA MATURIDADE.				
Recomendação	Unidade Recomendada			Situação	
Não houve recomendação			-		
Benefícios esperados					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Assunto Nº	3 - PAPÉIS, ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES DA EQUIPE DE TI NÃO FORMALMENTE DEFINIDOS PARA A ELABORAÇÃO DO PLANO DIRETOR DE TI.				
Recomendação	Unidade Recomendada			Situação	
Definir formalmente os papéis e as responsabilidades da área de TI na elaboração do PDTI, em especial no que se refere ao apoio no diagnóstico, identificação de necessidades de serviços e infraestrutura. Promover uma estratégia de sensibilização das áreas de TI sobre a importância do plano estratégico. Prover os recursos e incentivos para o pessoal ligado ao projeto do PDTI.			STI		Pendente
Benefícios esperados					
- Com uma política interna bem definida e papéis e responsabilidades comunicados e formalizados, espera-se que a construção do diagnóstico da TI e demais etapas do PDTI tenham sua priorização elevada para as áreas internas de TI, resultando em um documento mais preciso e eficaz.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/023	Unidade Auditada	STI - Superintendência de Tecnologia da Informação	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	GESTÃO DO PLANEJAMENTO DE TI			Período de Execução	25/10/2017 a 18/12/2017
Assunto Nº	4 - DESCONHECIMENTO DA CAPACIDADE DE EXECUÇÃO DA TI.				
Recomendação	Unidade Recomendada			Situação	
Não houve recomendação			-		
Benefícios esperados					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Assunto Nº	5 - FALHAS NA METODOLOGIA DE PLANEJAMENTO E MONITORAMENTO DO PLANO DIRETOR DE TI.				
Recomendação	Unidade Recomendada			Situação	
Revisar a metodologia a fim de acomodar as sugestões deste trabalho de auto avaliação de controles. Observar as orientações do Guia de PDTI do SISP, no que couber, levando em conta a independência e realidade da Agência, no que se refere às orientações do guia.			STI		Pendente
Benefícios esperados					
- Melhoria no planejamento de TI.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/023	Unidade Auditada	STI - Superintendência de Tecnologia da Informação	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	GESTÃO DO PLANEJAMENTO DE TI			Período de Execução	25/10/2017 a 18/12/2017
Assunto Nº	6 - CAPACIDADE OPERACIONAL INSUFICIENTE PARA EXECUÇÃO DO ORÇAMENTO DE TI.				
Recomendação	Unidade Recomendada			Situação	
Não houve recomendação			-		-
Benefícios esperados					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Assunto Nº	7 - BUROCRACIA DAS CONTRATAÇÕES DA APF (ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL).				
Recomendação	Unidade Recomendada			Situação	
Não houve recomendação			-		-
Benefícios esperados					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/023	Unidade Auditada	STI - Superintendência de Tecnologia da Informação	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	GESTÃO DO PLANEJAMENTO DE TI			Período de Execução	25/10/2017 a 18/12/2017
Assunto Nº	8 - ESTRUTURA DE PROCESSOS DE ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO DO PDTI INSUFICIENTE.				
Recomendação				Unidade Recomendada	Situação
Estruturar procedimentos para acompanhar periodicamente as ações do PDTI junto a área de negócio, a fim de verificar se a necessidade de negócio permanece, em caso positivo, verificar se houve alteração no escopo.			STI		Pendente
Benefícios esperados					
- Evitar o desperdício de recursos com o desenvolvimento de soluções obsoletas ou desnecessárias.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Assunto Nº	9 - FATORES EXTERNOS - CRISE ECONÔMICA, INFLUÊNCIA POLÍTICA.				
Recomendação				Unidade Recomendada	Situação
Promover a gestão de riscos de processos críticos alinhada com a política de gestão de riscos da ANAC.			STI		Pendente
Benefícios esperados					
- A atividade de gestão de riscos é atividade basilar nas estruturas de governança e gestão, provê resposta aos riscos e traz como benefício a mitigação do risco.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/023	Unidade Auditada	STI - Superintendência de Tecnologia da Informação	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	GESTÃO DO PLANEJAMENTO DE TI			Período de Execução	25/10/2017 a 18/12/2017
Assunto Nº	10 - EQUIPE DE ELABORAÇÃO DO PDTI INSUFICIENTE OU AUSÊNCIA DE UM PERFIL ADEQUADO PARA A COORDENAÇÃO DA EQUIPE DE ELABORAÇÃO DO PDTI.				
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
Estabelecer um processo de comunicação contínua, entre a TI e as áreas de negócio, para captação das necessidades de TI em intervalos de tempo regulares, considerando todo o período de vigência do PDTI.			STI	Pendente	
Benefícios esperados					
<ul style="list-style-type: none">- Requisitos de negócio melhor definidos gerando sistemas de maior valor agregado.- Prospecção de novas ideias para soluções de negócio advindas de uma comunicação mais próxima e proativa por parte da área de tecnologia da informação em relação a área de negócio.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/023	Unidade Auditada	STI - Superintendência de Tecnologia da Informação	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
--------------	----------	------------------	--	-------------------	-----------

Objeto Auditado	GESTÃO DO PLANEJAMENTO DE TI	Período de Execução	25/10/2017 a 18/12/2017
-----------------	------------------------------	---------------------	-------------------------

Assunto Nº	11 - BAIXO INTERESSE POR PARTE DA INSTITUIÇÃO DE PARTICIPAR DE MANEIRA EFETIVA DO PDTI, NÃO RECONHECIMENTO DA TI COMO ESTRATÉGICA PARA O NEGÓCIO E FALTA DE DIRETRIZES DA ALTA ADMINISTRAÇÃO PARA O PLANEJAMENTO DE TI.
------------	---

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
a. Estruturar procedimentos para sensibilização da área de negócios acerca da importância do PDTI e os impactos da não participação efetiva dos pontos focais, membros do comitê e gestores de sistema na elaboração e acompanhamento do documento.	STI	Pendente

Benefícios esperados

- Percepção da TI como sendo estratégica para o negócio e percepção do ROI (retorno sobre o investimento) por parte dos colaboradores da ANAC.
- Melhoria no alinhamento das soluções de TI com o negócio tendo em vista a maior participação das áreas de negócio.

Providências adotadas ou a serem realizadas

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
b. Enviar relatórios periódicos à alta administração informando o status dos projetos do PDTI e relatórios sobre a contribuição da TI para o negócio, auxiliando na percepção do valor da TI. Desenvolver estratégias no sentido de divulgar as ações de TI na instituição.	STI	Pendente

Benefícios esperados

- Percepção da TI como sendo estratégica para o negócio e percepção do ROI (retorno sobre o investimento) por parte dos colaboradores da ANAC.
- Melhoria no alinhamento das soluções de TI com o negócio tendo em vista a maior participação das áreas de negócio.

Providências adotadas ou a serem realizadas

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/023	Unidade Auditada	STI - Superintendência de Tecnologia da Informação	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	GESTÃO DO PLANEJAMENTO DE TI			Período de Execução	25/10/2017 a 18/12/2017
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
c. Observar, no que couber, as recomendações do Guia de Comitê de TI do SISP, para que o comitê de TI realize as atividades de avaliação, direcionamento e monitoramento da estrutura de gestão de TI e atue de maneira mais engajada nas questões de TI.			STI	Pendente	
Benefícios esperados					
- Percepção da TI como sendo estratégica para o negócio e percepção do ROI (retorno sobre o investimento) por parte dos colaboradores da ANAC.					
- Melhoria no alinhamento das soluções de TI com o negócio tendo em vista a maior participação das áreas de negócio.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Assunto Nº	12 - DESINTERESSE DE PARTE DA INSTITUIÇÃO EM CONHECER O PLANEJAMENTO DE TI.				
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
Criar mecanismos de divulgação das ações de TI, como por exemplo, relatórios periódicos com o status das iniciativas e ações de TI.			STI	Pendente	
Divulgar as políticas da TI às partes interessadas através da formalização e publicação de normas internas.					
Benefícios esperados					
- Maior engajamento das partes interessadas na construção do planejamento da TI.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/023	Unidade Auditada	STI - Superintendência de Tecnologia da Informação	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	GESTÃO DO PLANEJAMENTO DE TI			Período de Execução	25/10/2017 a 18/12/2017
Assunto Nº	13 - DESCONHECIMENTO DAS ORIENTAÇÕES DA EGD, PEI E GUIA PDTI.				
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
Estruturar controles, como a verificação de checklists, para análise de conformidade e alinhamento das necessidades de TI das áreas de negócio em relação à estratégia da ANAC.			STI	Pendente	
Benefícios esperados					
- Melhorias no alinhamento da TI com a estratégia da organização.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/024	Unidade Auditada	STI - Superintendência de Tecnologia da Informação	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	GESTÃO DE DEMANDAS DE TIC			Período de Execução	25/10/2017 a 18/12/2017
Assunto Nº	1 - PROCESSO DE COMUNICAÇÃO NÃO FORMALIZADO ENTRE AS ÁREAS INTERESSADAS E A TI PARA O TRATAMENTO DE DEMANDAS.				
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
Estabelecer uma estrutura formal de relacionamento com a área de negócio, com papéis e responsabilidades definidos, a fim de supervisionar o andamento das atribuições dos pontos focais e gestores de sistema. Dar e obter feedback das demandas por novos projetos.			STI	Pendente	
Benefícios esperados					
- Melhoria na definição dos requisitos de negócio referentes às demandas apresentadas.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/024	Unidade Auditada	STI - Superintendência de Tecnologia da Informação	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	GESTÃO DE DEMANDAS DE TIC			Período de Execução	25/10/2017 a 18/12/2017
Assunto Nº	2 - PONTOS FOCAIS OU P.O (PRODUCT OWNERS) COM CAPACITAÇÃO INSUFICIENTE PARA A TRANSMISSÃO DA DEMANDA OU DEFINIÇÃO INSUFICIENTE SOBRE SUAS RESPONSABILIDADES.				
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
a. Revisar os instrumentos normativos que tratam da definição de papéis e responsabilidades, supervisão no âmbito das atribuições do P.O, gestor de sistema e ponto focal, fazendo constar de maneira detalhada as responsabilidades desses papéis, inclusive no que se refere a prazos, incentivos e recursos.			STI	Pendente	
Benefícios esperados					
- Melhoria da qualidade dos requisitos de negócio identificados.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
b. Definir indicadores-chave de desempenho para as atribuições dos product owners visando a melhoria contínua da atividade e melhor detecção dos pontos a serem lapidados.			STI	Pendente	
Benefícios esperados					
- Melhoria da qualidade dos requisitos de negócio identificados.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/024	Unidade Auditada	STI - Superintendência de Tecnologia da Informação	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	GESTÃO DE DEMANDAS DE TIC			Período de Execução	25/10/2017 a 18/12/2017
Assunto Nº	3 - INFLUÊNCIA POLÍTICA.				
Recomendação	Implementar normativo expedido pelo Comitê de TI para uma definição clara dos critérios de priorização, políticas e requisitos para inserção de novos projetos no PDTI e aceitação de demandas fora do planejamento inicial.			Unidade Recomendada	Situação
			STI	Pendente	
Benefícios esperados					
- Maior previsibilidade da capacidade operacional de TI impactando em um melhor planejamento e cumprimento dos prazos acordados.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Assunto Nº	4 - PO (PRODUCT OWNER) COM PERFIL INADEQUADO, SOBRECARGADO OU NÃO ADERENTE AO CONTEXTO ÁGIL DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS.				
Recomendação	Encaminhar relatório periódico ao superintendente da área sobre o desempenho do respectivo PO no cumprimento de suas atribuições.			Unidade Recomendada	Situação
			STI	Pendente	
Benefícios esperados					
- Diminuição do tempo de homologação das entregas dos projetos por parte do PO.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/024	Unidade Auditada	STI - Superintendência de Tecnologia da Informação	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	GESTÃO DE DEMANDAS DE TIC			Período de Execução	25/10/2017 a 18/12/2017
Assunto Nº	5 - EVENTO EXTERNO (MUDANÇA NORMATIVA).				
Recomendação	Unidade Recomendada			Situação	
Não houve recomendação	-			-	
Benefícios esperados					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Assunto Nº	6 - ESTRUTURA DE TI COM BAIXA FLEXIBILIDADE E CAPACIDADE DE EXPANSÃO.				
Recomendação	Unidade Recomendada			Situação	
Estruturar os processos de gestão de portfólio e gestão de programas.	STI			Pendente	
Benefícios esperados					
- A gestão do portfólio de TI fornece uma visão holística dos projetos e programas em andamento e possibilita uma melhor gestão dos recursos de TI, pois contém mecanismos que auxiliam na melhor distribuição da capacidade de TI.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/024	Unidade Auditada	STI - Superintendência de Tecnologia da Informação	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
--------------	----------	------------------	--	-------------------	-----------

Objeto Auditado	GESTÃO DE DEMANDAS DE TIC	Período de Execução	25/10/2017 a 18/12/2017
-----------------	---------------------------	---------------------	-------------------------

Assunto Nº 7 - PROCESSO DE DIVULGAÇÃO DAS AÇÕES DE TI NÃO FORMALIZADO.

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
Dar maior visibilidade do valor da TI através de mecanismos de divulgação dos resultados alcançados, tais como relatórios periódicos com o status dos projetos. Manter a alta direção e estrutura de gestão informada dos resultados da TI por meio de relatórios sumarizados, objetivos, com indicadores de desempenho, de maneira a influenciar um maior engajamento das partes interessadas e auxiliar nos processos de tomada de decisão.	STI	Pendente

Benefícios esperados

- Visão da TI como estratégica e não apenas como suporte, maior percepção do valor da TI para o negócio.
- Maior participação da alta direção no processo decisório das questões relacionadas à TI.

Providências adotadas ou a serem realizadas

Assunto Nº 8 - DESALINHAMENTO DAS SOLICITAÇÕES DAS ÁREAS DE NEGÓCIO COM AS ORIENTAÇÕES DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA ANAC

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
Estruturar controles, como verificação de checklists e estudo de viabilidade, para análise de conformidade e alinhamento das demandas de sistemas em relação à estratégia da ANAC, em especial no que se refere às perspectivas financeira e clientes do BSC.	STI	Pendente

Benefícios esperados

- Melhorias no alinhamento da TI com a estratégia da organização.

Providências adotadas ou a serem realizadas

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/025	Unidade Auditada	SPI - Superintendência de Planejamento Institucional	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	GESTÃO DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO			Período de Execução	25/10/2017 a 05/12/2017
Assunto Nº	1 - ASSIMETRIA DE INFORMAÇÃO				
Recomendação	Unidade Recomendada			Situação	
a. Revisar os indicadores de desempenho e torná-los uma ferramentas efetiva da gestão estratégica.	SPI			Pendente	
Benefícios esperados					
- Permitir uma visão global e fidedigna do cumprimento do Plano Estratégico.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Recomendação	Unidade Recomendada			Situação	
b. Tornar obrigatória a evidenciação da informação prestada pelos responsáveis pelos indicadores.	SPI			Pendente	
Benefícios esperados					
- Aperfeiçoar os instrumentos de gestão.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/025	Unidade Auditada	SPI - Superintendência de Planejamento Institucional	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
--------------	----------	------------------	--	-------------------	-----------

Objeto Auditado	GESTÃO DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO	Período de Execução	25/10/2017 a 05/12/2017
-----------------	------------------------------------	---------------------	-------------------------

Assunto Nº 2 - DESCONHECIMENTO SOBRE A FINALIDADE DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
--------------	---------------------	----------

a. Solicitar a inclusão nas trilhas de capacitação de competências dos gestores os conhecimentos, habilidades e atitudes alinhadas necessárias ao Planejamento Estratégico.

SPI

Pendente

Benefícios esperados

- Melhoria do desempenho dos gestores na observância do Plano Estratégico.

Providências adotadas ou a serem realizadas

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
--------------	---------------------	----------

b. Divulgar na intranet os resultados gerais obtidos sobre a execução global do Plano Estratégico da ANAC.

SPI

Pendente

Benefícios esperados

- Disseminar a cultura do Planejamento Estratégico na ANAC.

Providências adotadas ou a serem realizadas

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/025	Unidade Auditada	SPI - Superintendência de Planejamento Institucional	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	GESTÃO DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO			Período de Execução	25/10/2017 a 05/12/2017
Assunto Nº	3 - AUSÊNCIA DE PATROCÍNIO À OBSERVÂNCIA DO PLANO ESTRATÉGICO				
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
Divulgar na intranet os resultados gerais obtidos sobre a execução global do Plano Estratégico da ANAC.			SPI	Pendente	
Benefícios esperados					
- Disseminar a cultura do Planejamento Estratégico na ANAC.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Assunto Nº	4 - FALTA DE COMUNICAÇÃO SOBRE O PLANO ESTRATÉGICO				
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
Melhorar o canal de comunicação por meio de uma divulgação mais ampla e eficaz sobre o Plano Estratégico.			SPI	Pendente	
Benefícios esperados					
- Estimular a participação e a colaboração dos servidores para o alcance dos objetivos estratégicos.					
- Disseminar a cultura do Planejamento Estratégico na ANAC.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/025	Unidade Auditada	SPI - Superintendência de Planejamento Institucional	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	GESTÃO DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO			Período de Execução	25/10/2017 a 05/12/2017
Assunto Nº	5 - CONFLITO DE INTERESSES ENTRE DIRETORIA E GESTORES DE UORG				
Recomendação	Unidade Recomendada			Situação	
a. Priorizar as ações ou iniciativas a serem observadas pela ANAC.	SPI			Pendente	
Benefícios esperados					
- Desenvolver as diretrizes de desenvolvimento institucional e promover eficiência na gestão estratégica.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Recomendação	Unidade Recomendada			Situação	
b. Revisar o modelo de mensuração do alcance dos objetivos estratégicos.	SPI			Pendente	
Benefícios esperados					
- Desenvolver as diretrizes de desenvolvimento institucional e promover eficiência na gestão estratégica.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/025	Unidade Auditada	SPI - Superintendência de Planejamento Institucional	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	GESTÃO DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO			Período de Execução	25/10/2017 a 05/12/2017
Assunto Nº	6 - FALTA DE INTEGRIDADE DAS INFORMAÇÕES				
Recomendação				Unidade Recomendada	Situação
a. Atualizar o Plano Estratégico para atender ao novo cenário.				SPI	Pendente
Benefícios esperados					
- Atualizar os compromissos firmados pela ANAC junto à sociedade e seus servidores. - Manter o Plano Estratégico alinhado ao cenário atual.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/026	Unidade Auditada	ASTEC - Assessoria Técnica	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	CONTROLE DE QUALIDADE E PADRONIZAÇÃO DAS NORMAS			Período de Execução	25/10/2017 a 01/12/2017
Assunto Nº	1 - IMPOSSIBILIDADE DE REVISÃO DE ATOS A SEREM PUBLICADOS EM CARÁTER URGENTE.				
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
a. Formalizar em instrumento institucional o agente da ASTEC responsável por autorizar a publicação de atos urgentes sem revisão.			ASTEC	Pendente	
Benefícios esperados					
- Restringir as publicações urgentes e fora do padrão.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
b. Estabelecer em instrumento institucional a forma de registro e justificativas das publicações em caráter de urgência.			ASTEC	Pendente	
Benefícios esperados					
- Restringir as publicações urgentes e fora do padrão.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/026	Unidade Auditada	ASTEC - Assessoria Técnica		Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	CONTROLE DE QUALIDADE E PADRONIZAÇÃO DAS NORMAS				Período de Execução	25/10/2017 a 01/12/2017
Assunto Nº	2 - NÃO IDENTIFICAR SE OS ATOS SEGUEM O PADRÃO ESTABELECIDO.					
Recomendação				Unidade Recomendada	Situação	
a. Estabelecer indicadores para medir o desempenho das unidades organizacionais com relação à observância e a inobservância dos padrões estabelecidos.				ASTEC	Pendente	
Benefícios esperados						
- Melhoria na prestação de contas e acompanhamento dos atos encaminhados para publicação.						
Providências adotadas ou a serem realizadas						
Recomendação				Unidade Recomendada	Situação	
b. Estabelecer em instrumento institucional os procedimentos a serem observados quando da revisão de atos encaminhados para publicação.				ASTEC	Pendente	
Benefícios esperados						
- Melhoria na prestação de contas e acompanhamento dos atos encaminhados para publicação.						
Providências adotadas ou a serem realizadas						

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/026	Unidade Auditada	ASTEC - Assessoria Técnica		Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	CONTROLE DE QUALIDADE E PADRONIZAÇÃO DAS NORMAS				Período de Execução	25/10/2017 a 01/12/2017
Assunto Nº	3 - DESCONHECIMENTO DA ÁREA TÉCNICA SOBRE OS PADRÕES DE ATOS PUBLICÁVEIS A SEREM SEGUIDOS.					
Recomendação				Unidade Recomendada	Situação	
Publicação do Manual de Elaboração de Atos publicáveis, que está relacionado ao Projeto estratégico - Melhoria da Instrução Processual - Carteira de projetos aprovada pela Diretoria.				ASTEC	Pendente	
Benefícios esperados						
- Melhoria na qualidade dos atos a serem encaminhados para publicação.						
Providências adotadas ou a serem realizadas						

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/026	Unidade Auditada	ASTEC - Assessoria Técnica	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	CONTROLE DE QUALIDADE E PADRONIZAÇÃO DAS NORMAS			Período de Execução	25/10/2017 a 01/12/2017
Assunto Nº	4 - CANAL DE COMUNICAÇÃO INADEQUADO PARA DIVULGAR OS PADRÕES A SEREM OBSERVADOS.				
Recomendação	Unidade Recomendada			Situação	
a. Publicação do Manual de Elaboração de Atos publicáveis, que está relacionado ao Projeto estratégico - Melhoria da Instrução Processual - Carteira de projetos aprovada pela Diretoria.	ASTEC			Pendente	
Benefícios esperados					
- Melhoria na qualidade dos atos a serem encaminhados para publicação.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Recomendação	Unidade Recomendada			Situação	
b. Disponibilizar em canal de comunicação adequado, como forma de controle compensatório até a publicação do Manual de Elaboração de Atos Publicáveis, os modelos de documentos com os padrões formais a serem observados pelos agentes responsáveis.	ASTEC			Pendente	
Benefícios esperados					
- Facilidade no acesso à informação por parte das unidades organizacionais					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/026	Unidade Auditada	ASTEC - Assessoria Técnica		Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	CONTROLE DE QUALIDADE E PADRONIZAÇÃO DAS NORMAS				Período de Execução	25/10/2017 a 01/12/2017
Assunto Nº	5 - FALTA DE COMUNICAÇÃO CLARA DAS DIRETRIZES PARA O ENCAMINHAMENTO DE PROCESSOS QUE ENVOLVAM PUBLICAÇÃO DE ATOS.					
Recomendação	Unidade Recomendada				Situação	
Não houve recomendação				-		-
Benefícios esperados						
Providências adotadas ou a serem realizadas						

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/027	Unidade Auditada	OUV - Ouvidoria	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	TRATAMENTO DE QUESTIONAMENTO DOS CIDADÃOS RECEBIDOS NA OUVIDORIA			Período de Execução	25/10/2017 a 29/12/2017
Assunto Nº	1 - MANIFESTAÇÕES RELACIONADAS COM A COMPETÊNCIA DA ANAC NÃO CHEGAREM À OUVIDORIA.				
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
a. Estabelecer em instrumento institucional os procedimentos a serem observados para facilitar a identificação de manifestações de responsabilidade da Ouvidoria e o processo de comunicação entre os agentes responsáveis pelo tratamento.			OUV	Pendente	
Benefícios esperados					
- Tratamento mais eficiente das manifestações sob responsabilidade da Ouvidoria, devido a identificação e encaminhamento mais célere e adequado.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
b. Institucionalizar rotina de capacitação para orientar os agentes do call center e da ANAC na identificação das manifestações.			OUV	Pendente	
Benefícios esperados					
- Tratamento mais eficiente das manifestações sob responsabilidade da Ouvidoria, devido a identificação e encaminhamento mais célere e adequado.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/027	Unidade Auditada	OUV - Ouvidoria	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
--------------	----------	------------------	-----------------	-------------------	-----------

Objeto Auditado	TRATAMENTO DE QUESTIONAMENTO DOS CIDADÃOS RECEBIDOS NA OUVIDORIA	Período de Execução	25/10/2017 a 29/12/2017
-----------------	--	---------------------	-------------------------

Assunto Nº 2 - FALHA DE CONFIDENCIALIDADE, INTEGRIDADE E DISPONIBILIDADE DA INFORMAÇÃO NOS SISTEMAS E SERVIÇOS DE TI.

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
--------------	---------------------	----------

a. Institucionalizar rotina de capacitação e elaborar/utilizar material educacional sobre acesso restrito de informações para orientar os agentes que tratam as manifestações.

OUV

Pendente

Benefícios esperados

- Aumentar a segurança das informações relacionadas ao processo autoavaliado.

Providências adotadas ou a serem realizadas

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
--------------	---------------------	----------

b. Estabelecer rotina para verificação e manutenção do adequado perfil de acesso das pessoas nos sistemas de informação (e-SIC, STELLA, SEI da Ouvidoria) e pastas eletrônicas da Ouvidoria.

OUV

Pendente

Benefícios esperados

- Aumentar a segurança das informações relacionadas ao processo autoavaliado.

Providências adotadas ou a serem realizadas

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/027	Unidade Auditada	OUV - Ouvidoria	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
--------------	----------	------------------	-----------------	-------------------	-----------

Objeto Auditado	TRATAMENTO DE QUESTIONAMENTO DOS CIDADÃOS RECEBIDOS NA OUVIDORIA	Período de Execução	25/10/2017 a 29/12/2017
-----------------	--	---------------------	-------------------------

Assunto Nº	3 - REDUZIDO CONHECIMENTO DOS AGENTES/GESTORES DA ANAC SOBRE O PAPEL DA OUVIDORIA NO CONTEXTO ORGANIZACIONAL, RESULTANDO EM LIMITADO COMPROMETIMENTO DAS UNIDADES PARA A MELHORIA DOS PROCESSOS DE NEGÓCIO/TRABALHO.
------------	--

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
a. Definir os papéis e as responsabilidades da Ouvidoria da ANAC em atos institucionais formais e informá-los aos agentes que tratam das manifestações dos usuários.	OUV	Pendente

Benefícios esperados

- Tratamento mais adequado das manifestações, evitando conflitos entre a Ouvidoria, a GTGI e as demais áreas técnicas da ANAC.

Providências adotadas ou a serem realizadas

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
b. Estabelecer em instrumento institucional os procedimentos a serem observados para facilitar a identificação dos assuntos frequentes e/ou relevantes das manifestações dos usuários, objetivando o estudo, a implementação e o acompanhamento de ações que resultam na melhoria dos processos de negócio da ANAC.	OUV	Pendente

Benefícios esperados

- Melhoria nos serviços prestados à sociedade pela Agência.
- Tratamento mais adequado das manifestações, evitando conflitos entre a Ouvidoria, a GTGI e as demais áreas técnicas da ANAC.

Providências adotadas ou a serem realizadas

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/027	Unidade Auditada	OUV - Ouvidoria	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	TRATAMENTO DE QUESTIONAMENTO DOS CIDADÃOS RECEBIDOS NA OUVIDORIA			Período de Execução	25/10/2017 a 29/12/2017
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
c. Instituir plano de comunicação da Ouvidoria com o público interno, visando a melhoria dos processos de negócio/trabalho a partir das informações da Ouvidoria.			OUV	Pendente	
Benefícios esperados					
- Aumento do comprometimento das unidades organizacionais para a melhoria dos processos de negócio/trabalho.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/027	Unidade Auditada	OUV - Ouvidoria	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
--------------	----------	------------------	-----------------	-------------------	-----------

Objeto Auditado	TRATAMENTO DE QUESTIONAMENTO DOS CIDADÃOS RECEBIDOS NA OUVIDORIA	Período de Execução	25/10/2017 a 29/12/2017
-----------------	--	---------------------	-------------------------

Assunto Nº 4 - BAIXA QUALIDADE DAS RESPOSTAS A SEREM OFERECIDAS AOS MANIFESTANTES. (QUALIDADE: DA INFORMAÇÃO E DOS PRAZOS).

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
a. Estabelecer em instrumentos institucionais os papéis e as responsabilidades dos agentes que irão tratar as manifestações destinadas à Ouvidoria, incluindo os prazos para tratamento e resposta às demandas.	OUV	Pendente

Benefícios esperados

- Melhoria na qualidade e cumprimento de prazos de resposta.

Providências adotadas ou a serem realizadas

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
b. Estabelecer, em instrumentos institucionais, modelos para a produção, o registro e a atualização de banco de respostas às manifestações direcionadas à ANAC.	OUV	Pendente

Benefícios esperados

- Padronização para produção e registro de resposta.

Providências adotadas ou a serem realizadas

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/027	Unidade Auditada	OUV - Ouvidoria	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	TRATAMENTO DE QUESTIONAMENTO DOS CIDADÃOS RECEBIDOS NA OUVIDORIA			Período de Execução	25/10/2017 a 29/12/2017
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
c. Estabelecer novos indicadores para medir e acompanhar o desempenho da Ouvidoria e das unidades organizacionais com relação à qualidade e o prazo de resposta das manifestações.			OUV	Pendente	
Benefícios esperados					
- Melhoria do clima organizacional e do relacionamento entre o regulado e o regulador.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/027	Unidade Auditada	OUV - Ouvidoria	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	TRATAMENTO DE QUESTIONAMENTO DOS CIDADÃOS RECEBIDOS NA OUVIDORIA			Período de Execução	25/10/2017 a 29/12/2017
Assunto Nº	5 - FALTA DE RELAÇÃO DA DEMANDA COM O PROCESSO DE NEGÓCIO/TRABALHO.				
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
a. Revisar e atualizar a classificação das manifestações dos usuários, relacionando aos processos de negócio/trabalho da Agência.			OUV	Pendente	
Benefícios esperados					
- Classificação e tratamento das manifestações dos usuários, de forma a facilitar o trabalho que objetiva à melhoria dos processos de negócio/trabalho da ANAC.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
b. Capacitar os agentes responsáveis pela classificação das manifestações para que realizem este trabalho, considerando as atualizações realizadas.			OUV	Pendente	
Benefícios esperados					
- Classificação e tratamento das manifestações dos usuários, de forma a facilitar o trabalho que objetiva à melhoria dos processos de negócio/trabalho da ANAC.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/027	Unidade Auditada	OUV - Ouvidoria	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	TRATAMENTO DE QUESTIONAMENTO DOS CIDADÃOS RECEBIDOS NA OUVIDORIA			Período de Execução	25/10/2017 a 29/12/2017
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
c. Monitorar de forma contínua se as manifestações estão sendo classificadas consoantes aos processos de negócio/trabalho da Agência.			OUV	Pendente	
Benefícios esperados					
- Classificação e tratamento das manifestações dos usuários, de forma a facilitar o trabalho que objetiva à melhoria dos processos de negócio/trabalho da ANAC.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/027	Unidade Auditada	OUV - Ouvidoria	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
--------------	----------	------------------	-----------------	-------------------	-----------

Objeto Auditado	TRATAMENTO DE QUESTIONAMENTO DOS CIDADÃOS RECEBIDOS NA OUVIDORIA	Período de Execução	25/10/2017 a 29/12/2017
-----------------	--	---------------------	-------------------------

Assunto Nº 6 - DIVERSIDADE DE CANAIS DE COMUNICAÇÃO PARA TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS.

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
--------------	---------------------	----------

a. Definir e institucionalizar, em cooperação com as unidades organizacionais da ANAC, os canais de comunicação para recebimento e tratamento das manifestações de usuários.

OUV

Pendente

Benefícios esperados

- Aumento da segurança e do aproveitamento das informações, considerando que ao diminuir os canais paralelos, aumenta o número de manifestações rastreáveis e classificadas.

Providências adotadas ou a serem realizadas

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
--------------	---------------------	----------

b. Definir a estrutura organizacional, o nível de subordinação, a autoridade, o papel e a responsabilidade dos agentes envolvidos no tratamento de manifestações de usuários.

OUV

Pendente

Benefícios esperados

- Facilidade para o monitoramento de prazos e de qualidade das respostas.

Providências adotadas ou a serem realizadas

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/027	Unidade Auditada	OUV - Ouvidoria	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	TRATAMENTO DE QUESTIONAMENTO DOS CIDADÃOS RECEBIDOS NA OUVIDORIA			Período de Execução	25/10/2017 a 29/12/2017
Assunto Nº	7 - BAIXA EFETIVIDADE DA COMUNICAÇÃO DA OUVIDORIA COM OS USUÁRIOS EXTERNOS.				
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
a. Instituir plano de comunicação da Ouvidoria com o público externo, fomentando os usuários para estabelecerem comunicação com a Ouvidoria e divulgando informações pertinentes à ANAC, como as perguntas frequentes - FAQ´s, no site da Agência.			OUV	Pendente	
Benefícios esperados					
<ul style="list-style-type: none">- Aumento da transparência pública.- Diminuição na quantidade de manifestações a serem tratadas no âmbito da Agência, considerando que os usuários poderão obter as informações desejadas diretamente no site da ANAC.- Melhoria da imagem da Agência.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/027	Unidade Auditada	OUV - Ouvidoria	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	TRATAMENTO DE QUESTIONAMENTO DOS CIDADÃOS RECEBIDOS NA OUVIDORIA			Período de Execução	25/10/2017 a 29/12/2017
Assunto Nº	8 - INCAPACIDADE OPERACIONAL DA OUVIDORIA.				
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
a. Realizar estudo para verificar quais atividades podem ser descentralizadas da Ouvidoria para execução por agentes de outras unidades, e realizar as descentralização, quando necessário.			OUV	Pendente	
Benefícios esperados					
- Otimização da força de trabalho da ANAC e maior eficiência do processo avaliado.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
b. Identificar e implementar soluções de TI que possam estruturar e assegurar o fluxo e monitoramento das informações relacionadas com as manifestações dos usuários.			OUV	Pendente	
Benefícios esperados					
- Otimização da força de trabalho da ANAC e maior eficiência do processo avaliado.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/027	Unidade Auditada	OUV - Ouvidoria	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	TRATAMENTO DE QUESTIONAMENTO DOS CIDADÃOS RECEBIDOS NA OUVIDORIA			Período de Execução	25/10/2017 a 29/12/2017
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
c. Identificar os riscos relacionados com a capacidade operacional, definindo a capacitação ideal e a competência dos colaboradores da Ouvidoria.			OUV	Pendente	
Benefícios esperados					
- Otimização da força de trabalho da ANAC e maior eficiência do processo avaliado.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/028	Unidade Auditada	SGP - Superintendência de Gestão de Pessoas	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	GESTÃO DE CARREIRA E DESEMPENHO DO SERVIDOR			Período de Execução	25/10/2017 a 29/12/2017
Assunto Nº	1 - FALTA DE REGISTRO DE DADOS FUNCIONAIS E SOBRE A MOBILIDADE DE SERVIDORES.				
Recomendação	Unidade Recomendada			Situação	
Não houve recomendação			-		-
Benefícios esperados					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/028	Unidade Auditada	SGP - Superintendência de Gestão de Pessoas	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	GESTÃO DE CARREIRA E DESEMPENHO DO SERVIDOR			Período de Execução	25/10/2017 a 29/12/2017
Assunto Nº	2 - AUSÊNCIA DE CULTURA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO E DE PLANEJAMENTO.				
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
a. Incluir na trilha dos gestores as competências (conhecimentos, habilidades e atitudes) necessárias para uma maior conscientização sobre a avaliação de desempenho.			SGP	Pendente	
Benefícios esperados					
- Promoção da cultura de gestão de desempenho do servidor.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
b. Criar mecanismos de comunicação continua aos gestores sobre a sua responsabilidade na avaliação de desempenho de seus servidores.			SGP	Pendente	
Benefícios esperados					
- Promoção da cultura de gestão de desempenho do servidor.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/028	Unidade Auditada	SGP - Superintendência de Gestão de Pessoas	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
--------------	----------	------------------	---	-------------------	-----------

Objeto Auditado	GESTÃO DE CARREIRA E DESEMPENHO DO SERVIDOR	Período de Execução	25/10/2017 a 29/12/2017
-----------------	---	---------------------	-------------------------

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
c. Instituir metodologia de monitoramento das avaliações de desempenho para análise da aderência as políticas estabelecidas.	SGP	Pendente

Benefícios esperados

- Promoção da cultura de gestão de desempenho do servidor.

Providências adotadas ou a serem realizadas

Assunto Nº	3 - DESVINCULAÇÃO DA GESTÃO DE DESEMPENHO DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO.
------------	--

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
Propor, à Diretoria Colegiada, metodologia de avaliação de desempenho em que os critérios e os parâmetros estabelecidos alinhem as metas individuais ao planejamento da unidade e aos objetivos estratégicos.	SGP	Pendente

Benefícios esperados

Integração entre a gestão de pessoas e o planejamento estratégico.

Providências adotadas ou a serem realizadas

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/028	Unidade Auditada	SGP - Superintendência de Gestão de Pessoas	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	GESTÃO DE CARREIRA E DESEMPENHO DO SERVIDOR			Período de Execução	25/10/2017 a 29/12/2017
Assunto Nº	4 - VINCULAÇÃO DA REMUNERAÇÃO À AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO.				
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
a. Propor, à Diretoria Colegiada, metodologia de avaliação, com critérios objetivos mensuráveis, alinhados ao planejamento estratégico.			SGP	Pendente	
Benefícios esperados					
- Resultados avaliativos que retratem o fiel desempenho do servidor no período.					
- Maior objetividade e comparabilidade das avaliações de desempenho realizadas.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					
Recomendação			Unidade Recomendada	Situação	
b. Implantar e divulgar a metodologia aprovada pela Diretoria.			SGP	Pendente	
Benefícios esperados					
- Resultados avaliativos que retratem o fiel desempenho do servidor no período.					
- Maior objetividade e comparabilidade das avaliações de desempenho realizadas.					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/028	Unidade Auditada	SGP - Superintendência de Gestão de Pessoas	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
---------------------	-----------------	-------------------------	---	--------------------------	------------------

Objeto Auditado	GESTÃO DE CARREIRA E DESEMPENHO DO SERVIDOR	Período de Execução	25/10/2017 a 29/12/2017
------------------------	--	----------------------------	-------------------------

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
---------------------	----------------------------	-----------------

c. Criar mecanismo de avaliação para aferir a eficácia da metodologia estabelecida.

SGP

Pendente

Benefícios esperados

- Resultados avaliativos que retratem o fiel desempenho do servidor no período.
- Maior objetividade e comparabilidade das avaliações de desempenho realizadas.

Providências adotadas ou a serem realizadas

Assunto Nº 5 - OBTER E MANTER O PATROCÍNIO DA ALTA ADMINISTRAÇÃO.

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
---------------------	----------------------------	-----------------

Institucionalizar mecanismo de comunicação dos resultados das avaliações de desempenho à Diretoria Colegiada para aprovação e efeito prático na carreira do servidor.

SGP

Pendente

Benefícios esperados

- Fortalecimento institucional da gestão de avaliação de desempenho e carreira do servidor.

Providências adotadas ou a serem realizadas

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/028	Unidade Auditada	SGP - Superintendência de Gestão de Pessoas	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
Objeto Auditado	GESTÃO DE CARREIRA E DESEMPENHO DO SERVIDOR			Período de Execução	25/10/2017 a 29/12/2017
Assunto Nº	6 - FALTA OU INDISPONIBILIDADE DE FERRAMENTA DE TI.				
Recomendação	Unidade Recomendada			Situação	
Não houve recomendação			-		-
Benefícios esperados					
Providências adotadas ou a serem realizadas					

ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017

Relatório nº	2017/028	Unidade Auditada	SGP - Superintendência de Gestão de Pessoas	Tipo da auditoria	ORDINÁRIA
--------------	----------	------------------	---	-------------------	-----------

Objeto Auditado	GESTÃO DE CARREIRA E DESEMPENHO DO SERVIDOR	Período de Execução	25/10/2017 a 29/12/2017
-----------------	---	---------------------	-------------------------

Assunto Nº 7 - DIFICULDADE NA COMPOSIÇÃO DO CAD, DO CDC E DA CAAEP.

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
--------------	---------------------	----------

a. Estabelecer, em instrumento institucional, mecanismos de incentivos a participação de servidores em comissões.

SGP

Pendente

Benefícios esperados

Comissões efetivas e funcionando com o quórum adequado e competente.

Providências adotadas ou a serem realizadas

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
--------------	---------------------	----------

b. Criar mecanismo de divulgação contínua dos incentivos estabelecidos.

SGP

Pendente

Benefícios esperados

Comissões efetivas e funcionando com o quórum adequado e competente.

Providências adotadas ou a serem realizadas

Recomendação	Unidade Recomendada	Situação
--------------	---------------------	----------

c. Acompanhar as adesões realizadas e a eficácia dos incentivos estabelecidos.

OUV

Pendente

Benefícios esperados

Comissões efetivas e funcionando com o quórum adequado e competente.

Providências adotadas ou a serem realizadas



ANEXO III – RECOMENDAÇÕES DA AUDITORIA INTERNA - 2017