



AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL  
SCS, Quadra 09, Lote C, Torre A - 6º Andar, Edifício Parque Cidade Corporate - Bairro Setor Comercial  
Sul, Brasília/DF, CEP 70308-200  
- [www.anac.gov.br](http://www.anac.gov.br)

Relatório de Auditoria Interna nº 01/2019/AUD-ANAC

## **RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO DE CONTROLES**

Relatório..... : 2019/001

Unidade da Avaliação..... : SPO

### **PROCESSO DE NEGÓCIO: CERTIFICAR OPERADOR AÉREO 121**

Em cumprimento ao Plano Anual de Atividades de Auditoria Interna para o exercício de 2019, aprovado pela Diretoria Colegiada, em 28 de novembro de 2018, e de acordo com a Portaria nº 214, de 23 de janeiro 2019, publicada no Boletim de Pessoal e Serviço – V.14 nº 04 , de 25 de janeiro de 2019, apresentamos o Relatório relativo ao trabalho de autoavaliação realizado na Superintendência de Padrões Operacionais (SPO), no período de 25.01.2019 a 26.03.2019.

#### **1 OBJETIVOS DO PROCESSO DE NEGÓCIO OBJETO DA AUTOAVALIAÇÃO**

Contribuir com a observância do padrão operacional exigido pela ANAC para a Aviação Civil, com o atesto da adequação das operações das empresas aéreas de transporte regular (121) conforme os regulamentos, por meio de certificação.

#### **2 IDENTIFICAÇÃO E AVALIAÇÃO DOS RISCOS INERENTES AO OBJETIVO**

Com base no objetivo de negócio que o processo deve entregar para a Agência, identificou-se e avaliou-se os riscos que podem impactar adversamente o alcance de objetivos da ANAC. Desta análise resultou a matriz de riscos inerentes apresentada a seguir:

I M P A C T O	Muito Alto	5			R09	R15 R14	R08
	Alto	4		R17		R16	R18 R12 R19
	Médio	3	R05 R04			R06 R02 R01 R13 R03	R10 R07 R11
	Baixo	2					
	Muito Baixo	1					
			1	2	3	4	5
			Muito Baixa	Baixa	Média	Alta	Muito Alta
P R O B A B I L I D A D E							

### Descrição e Avaliação dos Riscos Inerentes

Risco	Descrição	Classificação
R01	Não emitir o Certificado de Operador Aéreo 121 (COA e EO), devido à resistência do servidor em certificar operador aéreo por questões subjetivas.	Alto
R02	Não emitir o Certificado de Operador Aéreo 121 (COA e EO), devido à incapacidade da ANAC de processar informações recebidas do operador aéreo interessado.	Alto
R03	Não emitir o Certificado de Operador Aéreo (COA e EO), devido ao desconhecimento do operador aéreo de como se certificar 121.	Alto
R04	Não entregar o certificado à empresa que cumpriu com os requisitos, devido ao não encaminhamento do certificado à empresa.	Baixo
R05	Não entregar o certificado à empresa que cumpriu com os requisitos, devido à deficiências nos fluxos de informação e comunicação com o operador aéreo interessado.	Baixo
R06	Conclusão intempestiva das etapas do processo de certificação, devido à procrastinação do servidor responsável pela análise do processo de certificação 121.	Alto
R07	Conclusão intempestiva das etapas do processo de certificação devido ao desconhecimento da necessidade de recursos para atender à demanda.	Alto
R08	Atestar a empresa que não está adequada, devido à erro do servidor responsável pela análise da documentação e dos testes que comprovem o cumprimento dos requisitos pelo operador aéreo.	Muito Alto

<b>R09</b>	Atestar a empresa que não está adequada, devido à captura do servidor ou gestor responsável pelo processo de certificação.	Muito Alto
<b>R10</b>	Não dispor de informações precisas das partes envolvidas com certificação, devido à apresentação de informações incompletas ou adulteradas pelo regulado.	Alto
<b>R11</b>	Não dispor de informações precisas das partes envolvidas com certificação, devido à baixa efetividade da comunicação da ANAC com o seu público interno e externo.	Alto
<b>R12</b>	Não dispor de informações completas das partes envolvidas com certificação, devido ao atraso na obtenção da informação das demais UORGs envolvidas com certificação.	Muito Alto
<b>R13</b>	Não dispor de informações tempestivas das partes envolvidas com certificação, devido à demora na entrega das informações exigidas para a certificação do operador aéreo.	Alto
<b>R14</b>	Não manter o nível de sigilo adequado das informações, devido à erro na classificação da informação.	Muito Alto
<b>R15</b>	Não manter o nível de sigilo adequado das informações, devido ao acesso às informações restritas por pessoas não autorizadas.	Muito Alto
<b>R16</b>	Informações indisponíveis para uso das partes autorizadas e interessadas, devido à registros intempestivos ou inadequados das informações recebidas ou processadas na certificação do operador aéreo 121.	Alto
<b>R17</b>	Informações indisponíveis para uso das partes autorizadas e interessadas, devido à perda das informações recebidas ou processadas que apoiaram a tomada de decisão (pode ser ocasionada por um problema da ANAC ou fator externo).	Médio
<b>R18</b>	Não observar de maneira adequada a legislação e regulamentos da aviação civil correlatos com a certificação, devido ao desconhecimento dos normativos relativos à operação pretendida.	Muito Alto
<b>R19</b>	Deixar de recolher os valores das TFACs, devido à erro na cobrança da TFAC ou na sua alocação.	Muito Alto

### 3 AVALIAÇÃO DA EFICÁCIA DO CONTROLE INTERNO

A presença e o funcionamento dos componentes do controle interno foram avaliados pelo gestor do processo, com o apoio da Auditoria Interna. Ressalta-se que os resultados da avaliação estão apoiados em princípios de controle apregoados pela publicação Controle Interno – Estrutura Integrada do COSO (*The Committee of Sponsoring Organizations*), de maio de 2013.

Com o resultado da avaliação dos riscos inerentes, identificou-se os controles necessários para tratar as vulnerabilidades relacionadas com estes riscos. Cabe acrescentar que, observando-se o custo e o benefício dos controles, o escopo do trabalho foi limitado à identificação e análise de controles relacionados com os riscos classificados como: *Muito Alto*, *Alto* e *Médio*. Dentro desse critério, os resultados consolidados da avaliação da eficácia dos controles, considerados necessários para fazer frente aos riscos inerentes, estão apresentados a seguir.

<b>R01</b> - Não emitir o Certificado de Operador Aéreo 121 (COA e EO), devido à resistência do servidor em certificar operador aéreo por questões subjetivas.	
<b>C01 - Objetivo de Controle</b>	<b>Classificação</b>
Evitar resistência do servidor em certificar operador aéreo por questões subjetivas.	Forte

<b>R02</b> - Não emitir o Certificado de Operador Aéreo 121 (COA e EO), devido à incapacidade da ANAC de processar informações recebidas do operador aéreo interessado.	
<b>C02 - Objetivo de Controle</b>	<b>Classificação</b>
Manter a capacidade de processar informações recebidas do operador aéreo interessado.	Regular

<b>R03</b> - Não emitir o Certificado de Operador Aéreo (COA e EO), devido ao desconhecimento do operador aéreo de como se certificar 121.	
<b>C03 - Objetivo de Controle</b>	<b>Classificação</b>
Disponibilizar informação ao operador aéreo de como se certificar 121.	Regular

<b>R06</b> - Conclusão intempestiva das etapas do processo de certificação, devido à procrastinação do servidor responsável pela análise do processo de certificação 121.	
<b>C06 - Objetivo de Controle</b>	<b>Classificação</b>
Manter o desempenho do servidor em níveis adequados à atividade executada.	Regular

<b>R07</b> - Conclusão intempestiva das etapas do processo de certificação, devido ao desconhecimento da necessidade de recursos para atender à demanda.	
<b>C07 - Objetivo de Controle</b>	<b>Classificação</b>
Tratar a necessidade de recursos para atender a demanda.	Forte

<b>R08</b> - Atestar a empresa que não está adequada, devido à erro do servidor responsável pela análise da documentação e dos testes que comprovem o cumprimento dos requisitos pelo operador aéreo.	
<b>C08 - Objetivo de Controle</b>	<b>Classificação</b>
Minimizar a incidência de erros de análise da documentação e dos testes que comprovem o cumprimento dos requisitos pelo operador aéreo.	Regular

<b>R09</b> - Atestar a empresa que não está adequada, devido à captura do servidor ou gestor responsável pelo processo de certificação.	
<b>C09 - Objetivo de Controle</b>	<b>Classificação</b>
Assegurar a independência e a objetividade do servidor ou gestor na análise do processo de certificação 121.	Regular

<b>R10</b> - Não dispor de informações precisas das partes envolvidas com certificação, devido à apresentação de informações incompletas ou adulteradas pelo regulado.	
<b>C10 - Objetivo de Controle</b>	<b>Classificação</b>
Receber informações completas e fidedignas do regulado.	Regular

<b>R11</b> - Não dispor de informações precisas das partes envolvidas com certificação, devido à baixa efetividade da comunicação da ANAC com o seu público interno e externo.	
<b>C11 - Objetivo de Controle</b>	<b>Classificação</b>
Comunicar de forma efetiva com o público interno e externo à ANAC.	Regular

<b>R12</b> -Não dispor de informações completas das partes envolvidas com certificação, devido ao atraso na obtenção da informação das demais UORGs envolvidas com certificação.	
<b>C12 - Objetivo de Controle</b>	<b>Classificação</b>
Obter informações das demais UORGs envolvidas com certificação de forma tempestiva.	Regular

<b>R13</b> -Não dispor de informações tempestivas das partes envolvidas com certificação, devido à demora na entrega das informações pelo operador aéreo.	
<b>C13 - Objetivo de Controle</b>	<b>Classificação</b>
Obter informações do operador aéreo de forma tempestiva.	Forte

<b>R14</b> -Não manter o nível de sigilo adequado das informações, devido à erro na classificação da informação.	
<b>C14- Objetivo de Controle</b>	<b>Classificação</b>
Classificar corretamente a informação.	Bom

<b>R15</b> -Não manter o nível de sigilo adequado das informações, devido ao acesso às informações restritas por pessoas não autorizadas.	
<b>C15- Objetivo de Controle</b>	<b>Classificação</b>
Permitir acesso às informações restritas apenas por pessoas autorizadas.	Forte

<b>R16</b> -Informações indisponíveis para uso das partes autorizadas e interessadas, devido à registros intempestivos ou inadequados das informações recebidas ou processadas na certificação do operador aéreo 121.	
<b>C16- Objetivo de Controle</b>	<b>Classificação</b>
Registrar de forma tempestiva e adequada as informações recebidas ou processadas na certificação do operador aéreo 121.	Forte

<b>R17</b> -Informações indisponíveis para uso das partes autorizadas e interessadas, devido à perda das informações recebidas ou processadas que apoiaram a tomada de decisão.	
<b>C17- Objetivo de Controle</b>	<b>Classificação</b>
Resguardar as informações recebidas ou processadas que apoiaram a tomada de decisão.	Forte

<b>R18</b> -Não observar de maneira adequada a legislação e regulamentos da aviação civil correlatos com a certificação, devido ao desconhecimento dos normativos relativos à operação pretendida.	
<b>C18- Objetivo de Controle</b>	<b>Classificação</b>
Manter atualizado o conhecimento sobre a legislação e os regulamentos da aviação civil correlatos com a certificação.	Regular

<b>R19</b> -Deixar de recolher os valores das TFACs, devido à erro na cobrança da TFAC ou na sua alocação.	
<b>C19- Objetivo de Controle</b>	<b>Classificação</b>
Cobrar e alocar corretamente a TFAC.	Forte

#### 4 AVALIAÇÃO DO RISCO RESIDUAL

A matriz a seguir representa o risco residual, que resulta da relação entre a avaliação dos riscos inerentes e a classificação da eficácia das atividades de controle identificadas. Acrescenta-se que o resultado do risco residual demonstra a qualidade do sistema de controle interno estruturado para cumprir os requisitos de eficácia, de eficiência, de efetividade, de informação e de conformidade necessários para o bom desempenho do processo e da Agência.

R I S C O  I N E R E N T E	Muito Alto	5	R19 R15	R14	R18 R09 R08 R12		
	Alto	4	R16 R07 R01 R13		R10 R03 R02 R11 R06		
	Médio	3	R17				
	Baixo	2					
	Muito Baixo	1					
			5	4	3	2	1
			Forte	Bom	Regular	Fraco	Inexistente
			C O N T R O L E				

#### 5 CONCLUSÃO

Os resultados da avaliação dos controles, conforme as técnicas e os procedimentos utilizados, visam contribuir para o aperfeiçoamento da governança, da gestão de risco e do sistema de controle. Ressalta-se que nos trabalhos foram identificados riscos merecedores de atenção. Esta atenção será dada no sentido de aperfeiçoar ou de retificar controles, por meio de ações corretivas.

Acrescenta-se, também, que as informações constantes do presente relatório foram obtidas com base em entrevistas realizadas ou declarações dos responsáveis pelo alcance dos objetivos. Cabe observar que o auditor-facilitador, seguindo a metodologia de autoavaliação de controles, não realizou testes e nem levantamento de evidências para confirmar a presença e o funcionamento dos controles analisados.

#### 6 AÇÃO CORRETIVA

Diante dos resultados da avaliação, identificou-se a necessidade de corrigir falhas de controle para mitigar

os riscos residuais classificados como *Muito Alto*, *Alto*, *Médio*. Para isso, serão realizadas as seguintes ações corretivas detalhadas a seguir:

<b>C02 - Manter a capacidade de processar informações recebidas do operador aéreo interessado.</b>		
<b>1) Ação Corretiva</b>	<b>Criticidade</b>	<b>Prazo</b>
a) Criar indicador para medir o tempo de certificação do início ao fim do processo de certificação 121.	Baixa	30/09/2019
<b>2) Benefício esperado</b>	<b>Tipo</b>	<b>Dimensão</b>
a) Otimizar a capacidade de processar as informações recebidas do operador aéreo 121 interessado.	Não Financeiro	Processo - Tático/Operacional

<b>C03 - Disponibilizar informação ao operador aéreo de como se certificar 121.</b>		
<b>1) Ação Corretiva</b>	<b>Criticidade</b>	<b>Prazo</b>
a) Adequar os formulários de comunicação com o regulado, de maneira a induzir o regulado a enviar somente as informações necessárias e suficientes ao processo de certificação 121, e inseri-los no sistema SEI para utilização do requerente.	Alta	30/09/2019
<b>2) Benefício esperado</b>	<b>Tipo</b>	<b>Dimensão</b>
a) Melhorar a comunicação, de maneira a receber informações suficientes e estruturadas, reduzindo número de iterações com o regulado.	Não Financeiro	Processo - Tático/Operacional

<b>C06 - Manter o desempenho do servidor em níveis adequados à atividade executada.</b>		
<b>1) Ação Corretiva</b>	<b>Criticidade</b>	<b>Prazo</b>
a) Utilizar os resultados do controle de produtividade para avaliação de desempenho dos servidores da GCTA, utilizando modelo institucional.	Alta	15/04/2019
<b>2) Benefício esperado</b>	<b>Tipo</b>	<b>Dimensão</b>
a) Melhorar o desempenho dos servidores na análise do processo de certificação 121.	Não Financeiro	Processo - Tático/Operacional

<b>C08 - Minimizar a incidência de erros de análise da documentação e dos testes que comprovem o cumprimento dos requisitos pelo operador aéreo.</b>		
<b>1) Ação Corretiva</b>	<b>Criticidade</b>	<b>Prazo</b>
a) Realizar <i>workshop</i> periódicos para nivelar o conhecimento dos servidores sobre temas relevantes para a certificação 121.	Alta	31/12/2019
<b>2) Benefício esperado</b>	<b>Tipo</b>	<b>Dimensão</b>
a) Melhorar a qualidade da análise da certificação 121, minimizando a ocorrência de erros na avaliação.	Não Financeiro	Processo - Tático/Operacional

<b>C09 - Assegurar a independência e a objetividade do servidor ou gestor na análise do processo de certificação 121.</b>		
<b>1) Ação Corretiva</b>	<b>Criticidade</b>	<b>Prazo</b>
a) Promover rodízio de servidores, de modo que o servidor que participou do processo de certificação não participe do processo de vigilância continuada	Média	31/12/2019

(pós-certificação) da empresa certificada pela ANAC.		
<b>2) Benefício esperado</b>	<b>Tipo</b>	<b>Dimensão</b>
a) Reduzir a possibilidade de comprometimento da independência do servidor na análise do processo de certificação 121.	Não Financeiro	Processo - Tático/Operacional

<b>C10 - Receber informações completas e fidedignas do regulado.</b>		
<b>1) Ação Corretiva</b>	<b>Criticidade</b>	<b>Prazo</b>
a) A ação corretiva C03 também contribui para este objetivo de controle.	-	-

<b>C11 - Comunicar de forma efetiva com o público interno e externo à ANAC.</b>		
<b>1) Ação Corretiva</b>	<b>Criticidade</b>	<b>Prazo</b>
a) A ação corretiva C03 também contribui para este objetivo de controle.	-	-

<b>C12 - Obter informações das demais UORGs envolvidas com certificação de forma tempestiva.</b>		
<b>1) Ação Corretiva</b>	<b>Criticidade</b>	<b>Prazo</b>
a) SPO, em conjunto com a SAR, estipular, formalizar e comunicar prazos ao regulado para o atendimento tempestivo das etapas da certificação 121.	Alta	31/12/2019
<b>2) Benefício esperado</b>	<b>Tipo</b>	<b>Dimensão</b>
a) Dispôr de informações tempestivas das áreas envolvidas com o processo de certificação 121.	Não Financeiro	Processo - Transversal

<b>C14 - Classificar corretamente a informação.</b>		
<b>1) Ação Corretiva</b>	<b>Criticidade</b>	<b>Prazo</b>
a) Orientar os servidores, de forma contínua, sobre a classificação correta a informação do processo de certificação 121.	Baixa	30/09/2019
<b>2) Benefício esperado</b>	<b>Tipo</b>	<b>Dimensão</b>
a) Manter a classificação do nível de sigilo adequada das informações do processo de certificação 121.	Não Financeiro	Processo - Tático/Operacional

<b>C18 - Manter atualizado o conhecimento sobre a legislação e os regulamentos da aviação civil correlatos com a certificação.</b>		
<b>1) Ação Corretiva</b>	<b>Criticidade</b>	<b>Prazo</b>
a) A ação corretiva C08 também contribui para este objetivo de controle.	-	-

Por fim, fica definido que a execução das ações corretivas acordadas serão acompanhadas pela Auditoria Interna. O referido acompanhamento será realizado com base no Detalhamento do Plano de Ação Corretiva, anexo ao presente relatório, e no Sistema Eletrônico de Informações (SEI).

## ANEXO – DETALHAMENTO DO PLANO DE AÇÃO CORRETIVA



<b>C02 - Manter a capacidade de processar informações recebidas do operador aéreo interessado.</b>			
<b>Produto a ser entregue</b>			
Indicador interno da GCTA de “lead time” dos processos de certificação 121.			
<b>Passo</b>	<b>Etapas</b>	<b>Responsável</b>	<b>Prazo Final</b>
1.	Desenvolver na GCTA indicador de “lead time” para processos de certificação 121 a nível de processo administrativo (protocolo).	GCTA	30/09/2019

<b>C03 - Disponibilizar informação ao operador aéreo de como se certificar 121.</b>			
<b>Produto a ser entregue</b>			
Formulários FOP 101, 102, 104, 107, 109, 123, 124 e 125 revisados.			
<b>Passo</b>	<b>Etapas</b>	<b>Responsável</b>	<b>Prazo Final</b>
1.	Revisar os FOP 101, 102, 104, 107, 109, 123, 124 e 125 de forma a induzir: - O envio de informações adequadas, completas e pertinentes. - O não envio de informações desnecessárias. - A inclusão adequada de informações pelo regulado nos processos administrativos através do protocolo eletrônico do SEI.	GCTA	31/08/2019
2.	Inserir os modelos no SEI!	GCTA	30/09/2019
3.	Solicitar a inclusão dos modelos no site da ANAC.	GCTA	30/09/2019
4.	Divulgar aos servidores e operadores aéreos as alterações dos FOP.	GCTA	30/09/2019

<b>C06 - Manter o desempenho do servidor em níveis adequados à atividade executada.</b>			
<b>Produto a ser entregue</b>			
Inclusão para todos os servidores da GCTA meta individual de desempenho associada a produtividade.			
<b>Passo</b>	<b>Etapas</b>	<b>Responsável</b>	<b>Prazo Final</b>
1.	Definir métrica da meta individual de desempenho associada a produtividade.	GCTA	15/04/2019
2.	Divulgar meta e métricas aos servidores da GCTA.	GCTA	15/04/2019

<b>C08 - Minimizar a incidência de erros de análise da documentação e dos testes que comprovem o cumprimento dos requisitos pelo operador aéreo.</b>			
<b>Produto a ser entregue</b>			
Inclusão no artefato referente a planejamento de PTA da GCTA, constante no MPR/SPO-006, de instruções para planejamento da realização de workshops técnicos para nivelamento de conhecimento entre servidores sobre os processos de certificação e fiscalização da GCTA.			
<b>Passo</b>	<b>Etapas</b>	<b>Responsável</b>	<b>Prazo Final</b>
1.	Definir critérios para quantificação e definição dos temas dos workshops.	GCTA	30/11/2019
2.	Revisar artefato de planejamento de PTA da GCTA no MPR/SPO-006.	GCTA	31/12/2019

**C09 - Assegurar a independência e a objetividade do servidor ou gestor na análise do processo de certificação 121.****Produto a ser entregue**

Revisar artefato de planejamento de PTA da GCTA no MPR/SPO-006 de forma a, respeitadas as limitações da área, não escalar servidor para mais que 20% das atividades de vigilância continuada em regulados que tenha atuado na certificação inicial, durante o período de 12 meses após a certificação.

Passo	Etapa	Responsável	Prazo Final
1.	Atualizar metodologia de distribuição de atividades de vigilância continuada do PTA entre os servidores da GCTA.	GCTA	30/11/2019
2.	Revisar artefato de planejamento de PTA da GCTA no MPR/SPO-006.	GCTA	31/12/2019

**C12 - Obter informações das demais UORGs envolvidas com certificação de forma tempestiva.****Produto a ser entregue**

Orientação, no MPR/SPO-049 ou seu artefato, que deve constar no ofício de encerramento da fase 2 do processo de certificação o prazo previsto para realização das análises de documentos e manuais, as quais serão definidas considerando a entrega do pacote de solicitação formal e do cronograma de eventos (FOP 103). O ofício deve informar também que os prazos serão desconsiderados no caso de constatação de não conformidades.

Passo	Etapa	Responsável	Prazo Final
1.	Revisar texto do MPR ou seu artefato.	GCTA	31/10/2019
2.	Alinhar conteúdo com o aprovador do MPR.	GCTA	30/11/2019
3.	Enviar MPR para aprovação e publicação.	GCTA	31/12/2019

**C14 - Classificar corretamente a informação.****Produto a ser entregue**

Material interno sobre classificação de informações em processos administrativos da GCTA.

Passo	Etapa	Responsável	Prazo Final
1.	Desenvolver material prático e objetivo, que possa ser utilizado com facilidade no dia a dia, sobre a classificação de informações em processos no SEI.	GCTA	30/09/2019
2.	Divulgar o material ao pessoal da GCTA.	GCTA	30/09/2019



Documento assinado eletronicamente por **Wagner William de Souza Moraes, Superintendente de Padrões Operacionais**, em 03/04/2019, às 18:41, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **COSME LEANDRO DO PATROCINIO, Auditor-Geral**, em 11/04/2019, às 07:24, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Maria Thereza Fadel Gracioso, Analista Administrativo**, em 12/06/2019, às 15:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **2708926** e o código CRC **675290D2**.

---

**Referência:** Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 00058.003187/2019-56

SEI nº 2708926