



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 05/2019/AUD-ANAC

## **RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO DE CONTROLES**

Relatório..... : 2019/005

Unidade da Avaliação..... : SAF

### **PROCESSO DE NEGÓCIO: GERIR O PROTOCOLO DA ANAC**

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 384, de 05 de janeiro 2019, publicada no Boletim de Pessoal e Serviço – V.14, nº 06 , de 08 de fevereiro de 2019, apresentamos o Relatório relativo ao trabalho de autoavaliação de controles realizado na Superintendência de Administração e Finanças (SAF), no período de 08.02.2019 a 19.04.2019.

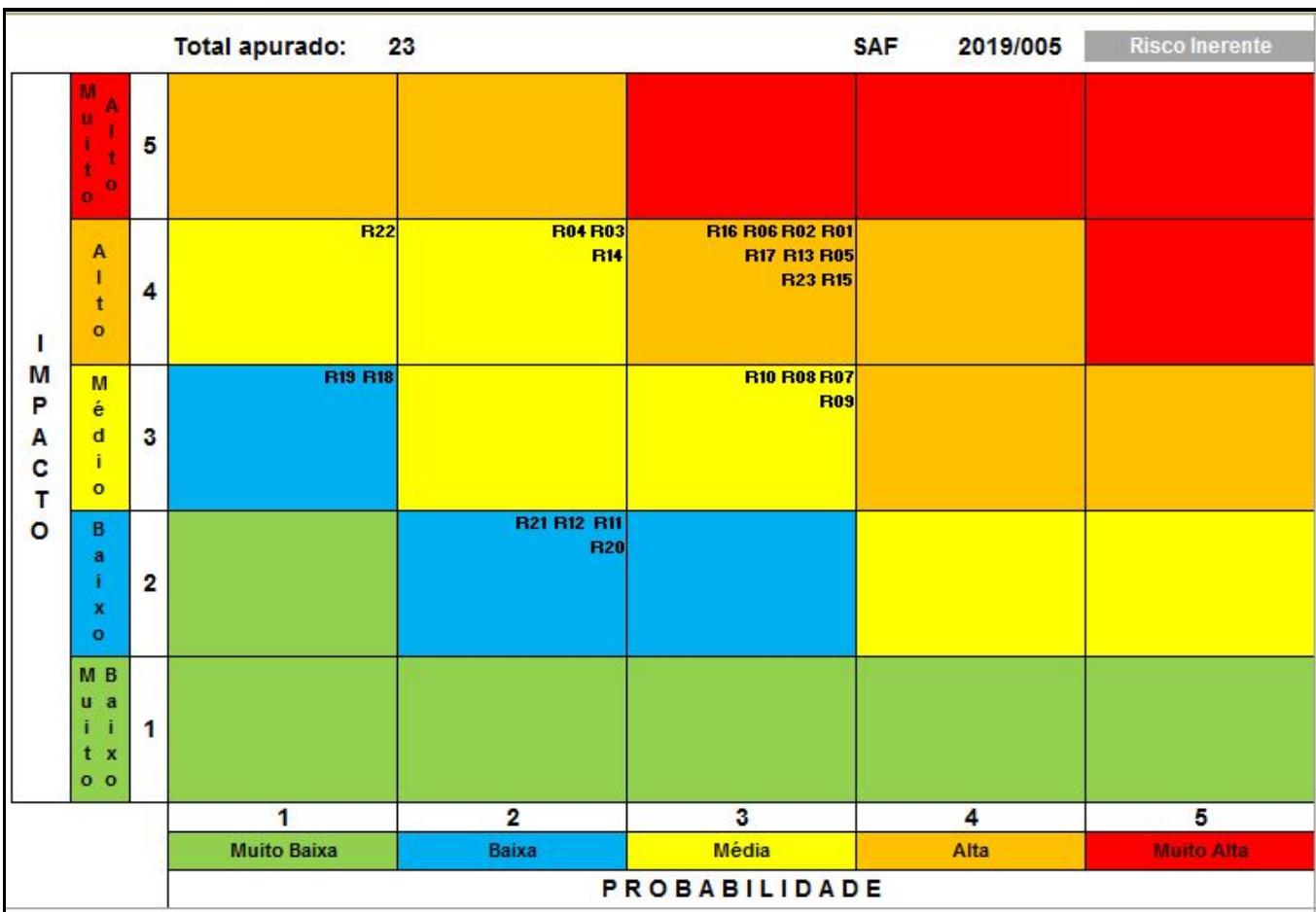
### **1. OBJETIVOS DO PROCESSO DE NEGÓCIO OBJETO DA AUTOAVALIAÇÃO**

Apoiar a gestão da informação, recebendo, tramitando e entregando documentos às partes interessadas.

### **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:

#### **Matriz de Risco Inerente ao Objetivo**



## Descrição e Avaliação dos Riscos Inerentes

Risco	Descrição	Classificação
R01	Documento recebido no protocolo e não entregue ao destinatário devido à redução da capacidade operacional da GTGI para controlar o fluxo de documentos produzidos e recebidos no protocolo.	Alto
R02	Documento recebido no protocolo e não entregue ao destinatário devido à descontinuidade dos serviços prestados por terceiros.	Alto
R03	Documento recebido no protocolo e não entregue ao destinatário devido ao endereçamento incorreto.	Médio
R04	Documento recebido no protocolo e não entregue ao destinatário devido à falta de recursos financeiros para viabilizar a operação.	Médio
R05	Documento recebido no protocolo e não entregue ao destinatário devido à ausência de controle dos documentos recebidos e enviados.	Alto
R06	Documento recebido no protocolo e não entregue ao destinatário devido à conduta inadequada do servidor.	Alto
R07	Intempestividade na entrega de documentos devido à falta de compromisso - procrastinação do servidor/colaborador com os prazos pactuados e com a regularidade dos serviços de protocolo.	Médio
R08	Intempestividade na entrega de documentos devido à realização incorreta da triagem de documentos (endereçamento incorreto).	Médio
R09	Intempestividade na entrega de documentos devido ao aumento inesperado da demanda na tramitação de documento.	Médio
R10	Intempestividade na entrega de documentos devido à indisponibilidade da tecnologia.	Médio

R11	Custo-benefício desfavorável na expedição de documentos devido à opção pela remessa mais rápida.	Baixo
R12	Custo-benefício desfavorável na operação devido à falta de apoio da Gestão na implementação de melhorias técnicas e operacionais.	Baixo
R13	Perda, indisponibilidade ou falta de integridade dos documentos na entrega, devido à fragilidade dos instrumentos de segurança da informação.	Alto
R14	Perda, indisponibilidade ou falta de integridade dos documentos na entrega, devido à conduta inadequada do responsável no trâmite do documento.	Médio
R15	Perda, indisponibilidade ou falta de integridade dos documentos, devido à insegurança no ambiente físico do Protocolo.	Alto
R16	Prejuízo na celeridade e confiabilidade no trâmite processual da Agência devido ao excesso de burocracia.	Alto
R17	Ausência de divulgação dos requisitos necessários para a entrega de documentos ao destinatário, devido a não observação da necessidade desta divulgação.	Alto
R18	Acesso indevido e vazamento de informações sensíveis da ANAC, devido a erro na definição do nível de acesso.	Baixo
R19	Acesso indevido e vazamento de informações sensíveis da ANAC, devido à invasão no ambiente tecnológico de armazenamento do documento.	Baixo
R20	Ausência ou incorreção na qualificação dos documentos, devido ao desconhecimento das normas e procedimentos do processo.	Baixo
R21	Ausência ou incorreção na qualificação dos documentos, devido à negligência do servidor/colaborador.	Baixo
R22	Deixar de observar a legislação vigente que rege a atividade, devido à conduta do servidor em desacordo com normativos vigentes.	Médio
R23	Deixar de observar a legislação vigente que rege a atividade, devido ao desconhecimento das alterações das normas vigentes relativas ao protocolo.	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> - Documento recebido no protocolo e não entregue ao destinatário devido à redução da capacidade operacional da GTGI para controlar o fluxo de documentos produzidos e recebidos no protocolo..	
<b>C01 - Objetivo de Controle</b>	<b>Classificação</b>
Manter a capacidade operacional da GTGI adequada para atender à demanda do Protocolo.	Bom

<b>R02</b> - Documento recebido no protocolo e não entregue ao destinatário devido à descontinuidade dos serviços prestados por terceiros.	
<b>C02 - Objetivo de Controle</b>	<b>Classificação</b>
Ter plano de contingência no caso de descontinuidade de serviços prestados por terceiros.	Bom

<b>R03</b> - Documento recebido no protocolo e não entregue ao destinatário devido ao endereçamento incorreto.	
<b>C03 - Objetivo de Controle</b>	<b>Classificação</b>
Conhecer as unidades organizacionais da ANAC e utilizar registros de endereços atualizados.	Bom

<b>R04</b> - Documento recebido no protocolo e não entregue ao destinatário devido à falta de recursos financeiros para viabilizar a operação.	
<b>C04 - Objetivo de Controle</b>	<b>Classificação</b>
Dispôr de recursos financeiros suficientes para viabilizar a operação de protocolo na Agência.	Forte

<b>R05</b> - Documento recebido no protocolo e não entregue ao destinatário devido à ausência de controle dos documentos recebidos e enviados..	
<b>C05 - Objetivo de Controle</b>	<b>Classificação</b>
Garantir que todos os documentos recebidos no Protocolo serão entregues aos destinatários.	Bom

<b>R06</b> - Documento recebido no protocolo e não entregue ao destinatário devido à conduta inadequada do servidor.	
<b>C06 - Objetivo de Controle</b>	<b>Classificação</b>
Garantir que todos os envolvidos no processo sigam as regras vigentes e tenham a adequada capacitação.	Regular

<b>R07</b> -Intempestividade na entrega de documentos devido à falta de compromisso - procrastinação do servidor/colaborador com os prazos pactuados e com a regularidade dos serviços de protocolo.	
<b>C07 - Objetivo de Controle</b>	<b>Classificação</b>
Controlar o cumprimento do prazo de entrega dos documentos e monitorar o desempenho das pessoas na execução do processo.	Bom

<b>R08</b> -Intempestividade na entrega de documentos devido à realização incorreta da triagem de documentos.	
<b>C08 - Objetivo de Controle</b>	<b>Classificação</b>
Realizar corretamente a triagem dos documentos.	Bom

<b>R09</b> - Intempestividade na entrega de documentos devido ao aumento inesperado da demanda na tramitação de documentos.	
<b>C09 - Objetivo de Controle</b>	<b>Classificação</b>
Dispôr de capacidade operacional para enfrentar possíveis aumentos da demanda.	Bom

<b>R10</b> - Intempestividade na entrega de documentos devido à indisponibilidade da tecnologia.	
<b>C10 - Objetivo de Controle</b>	<b>Classificação</b>
Dispôr de estrutura tecnológica condizente com o volume da demanda do protocolo.	Bom

<b>R13</b> - Perda, indisponibilidade ou falta de integridade dos documentos na entrega, devido à fragilidade dos instrumentos de segurança da informação.	
<b>C13- Objetivo de Controle</b>	<b>Classificação</b>

Garantir a confiabilidade dos mecanismos utilizados para trâmite dos documentos, de forma a assegurar a disponibilidade e integridade dos documentos entregues.	Bom
---	-----

<b>R14</b> - Perda, indisponibilidade ou falta de integridade dos documentos na entrega, devido à conduta inadequada do responsável no trâmite do documento.	
--	--

<b>C14- Objetivo de Controle</b> Garantir a conduta adequada do servidor/colaborador na execução da atividade de protocolo.	<b>Classificação</b> Regular
--	---------------------------------

<b>R15</b> - Perda, indisponibilidade ou falta de integridade dos documentos, devido à insegurança no ambiente físico do Protocolo..	
--	--

<b>C15- Objetivo de Controle</b> Manter a segurança no ambiente do Protocolo.	<b>Classificação</b> Regular
--	---------------------------------

<b>R16</b> - Prejuízo na celeridade e confiabilidade no trâmite processual da Agência devido ao excesso de burocracia..	
<b>C16- Objetivo de Controle</b> Racionalizar a atividade de protocolo da Agência.	<b>Classificação</b> Regular

<b>R17</b> - Ausência de divulgação dos requisitos necessários para a entrega de documentos ao destinatário, devido a não observação da necessidade desta divulgação.	
<b>C17- Objetivo de Controle</b> Assegurar que os requisitos necessários à entrega de documento ao destinatário serão registrados para consulta, atualizados e amplamente divulgados.	<b>Classificação</b> Bom

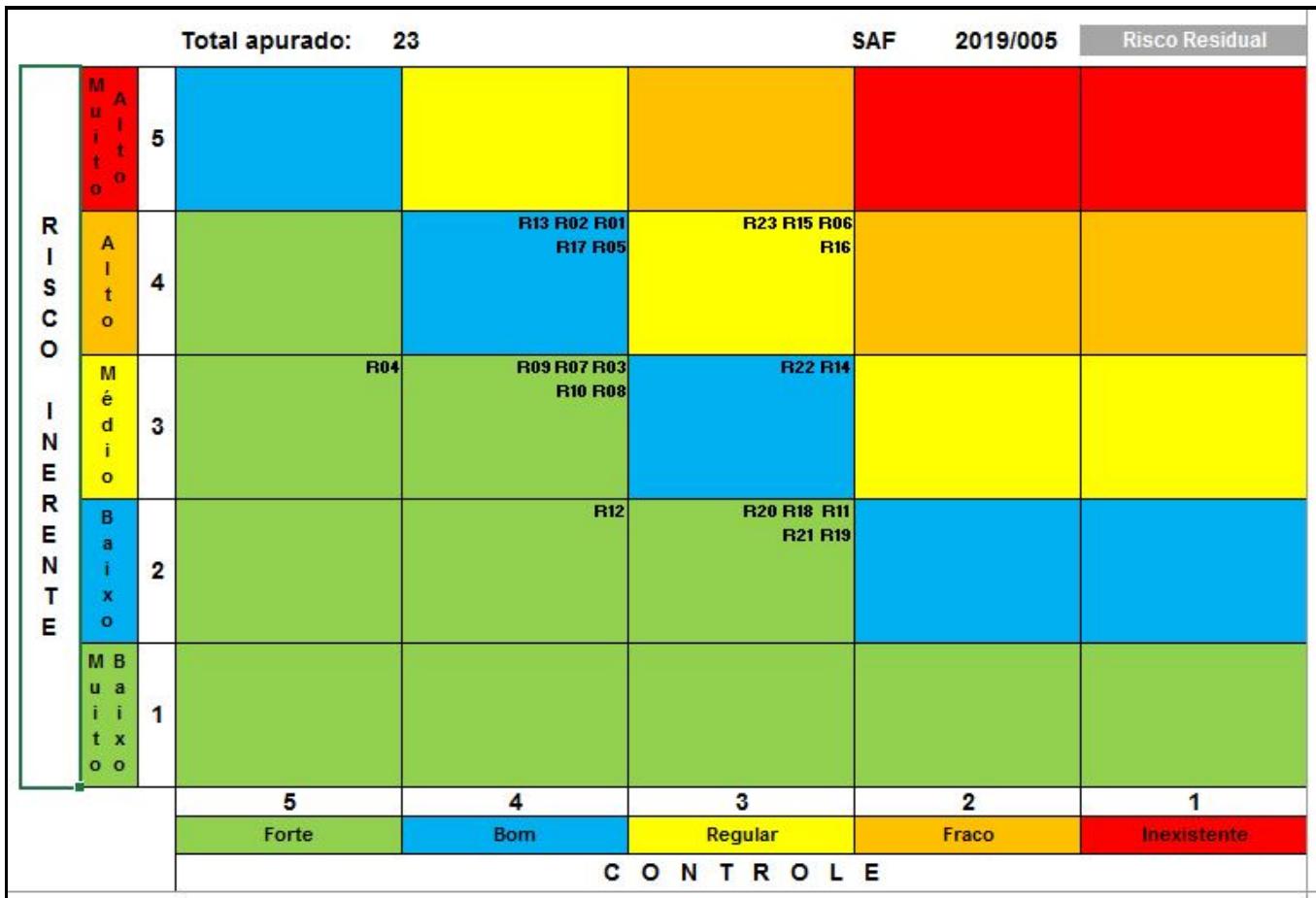
<b>R22</b> - Deixar de observar a legislação vigente que rege a atividade, devido à conduta do servidor em desacordo com normativos vigentes.	
<b>C22 - Objetivo de Controle</b> Certificar que as pessoas envolvidas na atividade de protocolo atuem em conformidade com as normas vigentes, observando princípios éticos estabelecidos.	<b>Classificação</b> Regular

<b>R23</b> - Deixar de observar a legislação que rege a atividade, devido ao desconhecimento das alterações das normas vigentes relativas ao protocolo.	
<b>C23 - Objetivo de Controle</b> Disseminar o conhecimento das alterações dos normativos vigentes aos servidores.	<b>Classificação</b> Regular

#### 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.

#### Matriz de Risco Residual



## 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:

C06 - Garantir que todos os envolvidos no processo sigam as regras vigentes e tenham a adequada capacitação.			
1) Ação Corretiva	Criticidade	Prazo	
a) Estabelecer capacitação voltada para o protocolo, que exigirá perfil mais especializado do servidor, com a implementação da funcionalidade de intimação eletrônica no SEI e obrigatoriedade da utilização do Sistema.	Média	31/01/2020	

2) Benefício esperado	Tipos	Dimensão
a) Identificação de lacunas de competência e atualização permanente dos agentes que atuam com o protocolo.	Não Financeiro	Objetivo - Estratégico

<b>C15 - Manter a segurança no ambiente do Protocolo.</b>		
<b>1) Ação Corretiva</b>	<b>Criticidade</b>	<b>Prazo</b>
a) Adotar ações que promovam maior segurança no acesso de pessoas no ambiente de protocolo das unidades da ANAC.	Média	31/12/2019

<b>C16 - Racionalizar a atividade de protocolo da Agência.</b>		
<b>1) Ação Corretiva</b>	<b>Criticidade</b>	<b>Prazo</b>
a) Tornar obrigatório o uso do protocolo eletrônico pelos interessados, conforme definido em norma.	Média	31/01/2020
<b>2) Benefício esperado</b>	<b>Tipos</b>	<b>Dimensão</b>
a) Maior celeridade, segurança e simplificação no recebimento e envio de documentos.	Não Financeiro	Objetivo - Estratégico

<b>C23 - Disseminar o conhecimento das alterações dos normativos vigentes aos servidores.</b>		
<b>1) Ação Corretiva</b>	<b>Criticidade</b>	<b>Prazo</b>
a) Revisar a IN 70/2013 que regulamenta o acesso à informação na ANAC, à luz da legislação vigente.	Média	31/12/2019

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>C06 - Garantir que todos os envolvidos no processo sigam as regras vigentes e tenham a adequada capacitação.</b>			
<b>Produto a ser entregue</b>			
Trilha de aprendizado de agentes que atuam no processo de protocolo atualizada e aplicada.			
Passo	Etapa	Responsável	Prazo Final
1.	O gestor do SEI deverá elaborar capacitação referente à funcionalidade de intimação eletrônica	GTGI/SAF	30/11/2019
2.	Realizar a capacitação interna para todos os colaboradores do Protocolo	GTGI/SAF	31/01/2020

<b>C15 - Manter a segurança no ambiente do Protocolo.</b>
<b>Produto a ser entregue</b>

Controle de acesso de pessoas estranhas aos serviços da GTGI (Protocolo) aprimorado.

Passo	Etapa	Responsável	Prazo Final
1.	Colocar placa na entrada da GTGI (Protocolo) informando que o acesso é restrito a pessoas autorizadas	GTGI/SAF	28/06/2019
2.	Formalizar processo de trabalho relativo ao acesso, incluindo abertura e fechamento, da GTGI (Protocolo)	GTGI/SAF	31/12/2019

#### C15 - Manter a segurança no ambiente do Protocolo.

##### Produto a ser entregue

Ambiente de protocolo isolado no Rio de Janeiro.

Passo	Etapa	Responsável	Prazo Final
1.	Realocar o Protocolo e o Arquivo em ambiente isolado no 4º andar do Torre Boa Vista.	GTGI/SAF	31/12/2019

#### C16 - Racionalizar a atividade de protocolo da Agência.

##### Produto a ser entregue

Intimação eletrônica implantada e regulamentada.

Passo	Etapa	Responsável	Prazo Final
1.	Publicar Resolução sobre o processo eletrônico no âmbito da ANAC, incluída a parte da intimação eletrônica.	GTGI/SAF	31/07/2019
2.	Implantar a funcionalidade de intimação eletrônica no módulo do Protocolo Eletrônico no SEI	GTGI/SAF	31/01/2020

#### C23 - Disseminar o conhecimento das alterações dos normativos vigentes aos servidores.

##### Produto a ser entregue

IN 70/2013 revisada e publicada

Passo	Etapa	Responsável	Prazo Final
1.	Elaborar Nota Técnica justificando as alterações propostas na IN	GTGI/SAF	28/07/2019
2.	Encaminhar o processo para Procuradoria	GTGI/SAF	30/08/2019
3.	Analizar as sugestões da Procuradoria e encaminhar o processo para Diretoria	GTGI/SAF	31/10/2019
4.	Publicar a IN	ASTEC	31/12/2019



Documento assinado eletronicamente por **Lélio Trida Sene, Superintendente de Administração e Finanças**, em 07/05/2019, às 14:43, 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 **Angela Parreira Borges, Analista Administrativo**, em 08/05/2019, às 10:46, 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 09/05/2019, às 13:46, 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 **2719676** e o código CRC **E8F4B122**.

---

**Referência:** Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 00058.005155/2019-95

SEI nº 2719676