

**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

Relatório de Auditoria Interna nº 23/2019/AUD-ANAC

RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA

Relatório..... : 2019/023

Unidade da Avaliação..... : SPO

1. PROCESSO AUDITADO: CERTIFICAR OPERADOR AÉREO 135 (COA E EO)

1.1. 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 2066, de 08 de julho de 2019, publicada no Boletim de Pessoal e Serviço – v.14, nº 28, de 12 de julho de 2019, apresentamos o Relatório relativo ao trabalho de auditoria realizado na Superintendência de Padrões Operacionais, no período de 15.07.2019 a 25.11.2019.

1.2. Ressalta-se que os resultados dessa Auditoria estão apoiados em princípios de controle apregoados pela Instrução Normativa Conjunta MP/CGU nº 01/2016, que dispõe sobre controles internos, gestão de riscos e governança no âmbito do Poder Executivo Federal; e pela publicação Controle Interno – Estrutura Integrada do COSO (*The Comitee of Sponsoring Organizations*), de maio de 2013.

1.3. Consoante o art. 3º da referida Instrução Normativa, a definição e a operacionalização dos controles internos devem levar em conta os riscos que se pretende mitigar, tendo em vista os objetivos das organizações públicas. Assim, preliminarmente, identificou-se, no processo avaliado, o objetivo e requisitos estabelecidos e os riscos decorrentes de eventos internos ou externos que possam impedir o alcance desses objetivos, para depois proceder com a avaliação de controles do objeto auditado.

2. OBJETIVO DO PROCESSO AUDITADO

2.1. A SPO definiu para o processo Certificar Operador Aéreo 135 (COA e EO) o objetivo de "Contribuir com a observância do padrão operacional exigido pela ANAC para a Aviação Civil, com o atesto da adequação das operações das empresas de transporte aéreo (135) conforme os regulamentos, por meio de certificação." Visando deixar a descrição do objetivo mais completa, foram definidos os seus requisitos, observando-se a taxonomia de eficácia, de eficiência, de efetividade, de informações e de conformidade. Conceitualmente, requisitos são as condições necessárias para se alcançar o objetivo definido. Ademais, a descrição dos requisitos dos objetivos é realizada observando a estrutura criada na publicação COSO, denominada Controles Internos - Estrutura Integrada (COSO-ICIF 2013).

2.2. Assim, para o objetivo do processo auditado foram definidos os seguintes requisitos:

- *eficácia*: Emitir o Certificado de Operador Aéreo 135 e as Especificações Operativas iniciais à empresa que cumpriu com os requisitos.
- *eficiência*: Entregar o certificado à empresa dentro do prazo de 180 dias corridos, contados do recebimento de documentos válidos (conforme estabelecido no serviço “Obter autorização para explorar serviços aéreos públicos - RBAC 135” da Carta de Serviços da ANAC), recolhendo tempestivamente os valores das TFACs devidas.
- *efetividade*: Atestar previamente a adequação das operações das empresas aéreas de aviação geral (135) conforme os regulamentos, para que a empresa realize transporte seguro.
- *informação*: Dispor de informações precisas, completas e tempestivas das partes envolvidas com a certificação, no nível de sigilo adequado, mantendo-as disponíveis para uso das partes autorizadas e interessadas.
- *conformidade*: Observar a legislação e os regulamentos da aviação civil correlatos com a certificação.

3. OBJETIVO DO TRABALHO

3.1. O objetivo deste trabalho de auditoria foi de avaliar a eficácia do sistema de controle interno instituído pela SPO para assegurar, de forma razoável, o alcance dos objetivos para os quais o processo "Certificar Operador Aéreo 135 (COA e EO)" foi criado. Para isso, foi avaliado o nível de mitigação dos riscos que poderiam impactar adversamente o alcance do objetivo. Segundo as referências técnicas adotadas, eventos de risco, suas causas e as possíveis consequências são os componentes do risco inerente, ou seja, aquele que passa a existir no momento em que o objetivo foi estabelecido.

3.2. Neste contexto, os riscos identificados foram avaliados e classificados sob a perspectiva do impacto do evento no alcance do objetivo e da probabilidade de ocorrência, levando-se em conta as suas causas.

3.3. Considerando o objetivo e os requisitos, assim como a análise preliminar dos controles internos estabelecidos pelo responsável para o processo auditado, foi avaliada a capacidade da área auditada de mitigar os possíveis eventos de risco descritos a seguir:

- Não emitir COA e EO iniciais (135) às empresas que cumpriram com os requisitos estabelecidos;
- Emitir COA e EO iniciais (135) às empresas que não cumpriram com os requisitos estabelecidos;
- Não entregar certificado à empresa dentro do prazo de 180 dias corridos, contados do recebimento dos documentos válidos;
- Não recolher tempestivamente os valores das TFACs devidas;
- Não atestar empresas aéreas de aviação geral (135) previamente ao início de suas operações;
- Não dispor de informações precisas das partes envolvidas com a certificação;
- Não dispor de informações completas das partes envolvidas com certificação;
- Não dispor de informações tempestivas das partes envolvidas com certificação;
- Não manter o nível de sigilo adequado das informações;
- Informações indisponíveis para o uso das partes autorizadas ou interessadas; e
- Não observar de maneira adequada a legislação e regulamentos da aviação civil correlatos com a certificação.

3.4. Cabe esclarecer que no presente trabalho a descrição do risco está composta pelo possível evento, atrelado à sua causa. Desta forma, o resultado da avaliação

realizada está apresentado na matriz de riscos inerentes (*Quadro 1*) e a descrição dos riscos inerentes, referenciados na matriz, na *Tabela 1*.

Quadro 1 - Matriz de Riscos Inerentes aos objetivos do processo

Matriz de Riscos Inerentes do Processo							
I M P A C T O	Muito Alto	5					
	Alto	4	R-9	R-4	R-5 R-18	R-8	
	Médio	3		R-1 R-17	R-7 R-13	R-2 R-3 R-6 R-14 R-15 R-16	
	Baixo	2				R-10 R-11 R-12	
	Muito Baixo	1					
			1	2	3	4	5
			Muito Baixo	Baixo	Médio	Alto	Muito Alto
			PROBABILIDADE				

Fonte: Sistema de Identificação e Avaliação de Riscos da AUD - SiRIS.

LEGENDA	
Sigla	Descrição
R-1	Não emitir COA e EO iniciais (135) às empresas que cumpriram com os requisitos estabelecidos, devido à (ao) resistência do servidor em certificar o operador aéreo por questões subjetivas.
R-2	Não emitir COA e EO iniciais (135) às empresas que cumpriram com os requisitos estabelecidos, devido à (ao) incapacidade da ANAC de processar informações recebidas do operador aéreo interessado.
R-3	Não emitir COA e EO iniciais (135) às empresas que cumpriram com os requisitos estabelecidos, devido à (ao) deficiências nos fluxos de informação e comunicação com o operador aéreo interessado.
R-4	Emitir COA e EO iniciais (135) às empresas que não cumpriram com os requisitos estabelecidos, devido à (ao) erro do servidor responsável pela análise da documentação e dos testes que comprovem o cumprimento dos requisitos pelo operador aéreo.
R-5	Emitir COA e EO iniciais (135) às empresas que não cumpriram com os requisitos estabelecidos, devido à (ao) captura do servidor ou gestor responsável pelo processo de certificação.
R-6	Não entregar certificado à empresa dentro do prazo de 180 dias corridos, contados do recebimento dos documentos válidos, devido à (ao) procrastinação do servidor responsável pela análise do processo de certificação 135.
R-7	Não entregar certificado à empresa dentro do prazo de 180 dias corridos, contados do recebimento dos documentos válidos, devido à (ao) desconhecimento da necessidade de recursos para atender a demanda.
R-8	Não recolher tempestivamente os valores das TFACs devidas, devido à (ao) erro na cobrança da TFAC ou na sua alocação.
R-9	Não atestar empresas aéreas de aviação geral (135) previamente ao início de suas operações, devido à (ao) autorização de operação de empresa aérea de aviação geral 135 sem certificação.
R-10	Não dispor de informações precisas das partes envolvidas com a certificação, devido à (ao) apresentação de informações incompletas ou adulteradas pelo regulado.
R-11	Não dispor de informações precisas das partes envolvidas com a certificação, devido à (ao) baixa efetividade da comunicação da ANAC com o seu público interno e externo.
R-12	Não dispor de informações completas das partes envolvidas com certificação, devido à (ao) atraso na obtenção da informação das demais UORGs envolvidas com certificação.
R-13	Não dispor de informações tempestivas das partes envolvidas com certificação, devido à (ao) demora na entrega das informações pelo operador aéreo.
R-14	Não manter o nível de sigilo adequado das informações, devido à (ao) erro na classificação da informação.
R-15	Não manter o nível de sigilo adequado das informações, devido à (ao) acesso às informações restritas por pessoas não autorizadas.
R-16	Informações indisponíveis para o uso das partes autorizadas ou interessadas, devido à (ao) registros intempestivos ou inadequados das informações recebidas ou processadas na certificação de operador aéreo 135.
R-17	Informações indisponíveis para o uso das partes autorizadas ou interessadas, devido à (ao) perda das informações recebidas ou processadas que apoiaram a tomada de decisão.
R-18	Não observar de maneira adequada a legislação e regulamentos da aviação civil correlatos com a certificação, devido à (ao) desconhecimento dos normativos relativos à operação pretendida.

Fonte: Sistema de Identificação e Avaliação de Riscos da AUD - SiRIS.

4. ESCOPO DO TRABALHO

4.1. Após a avaliação dos eventos de riscos inerentes, para a consecução dos objetivos de auditoria, o presente trabalho procurou verificar, por meio da aplicação de testes substantivos e/ou testes de controle realizados, no período de 16.10.2019 a 08.11.2019, se o controle:

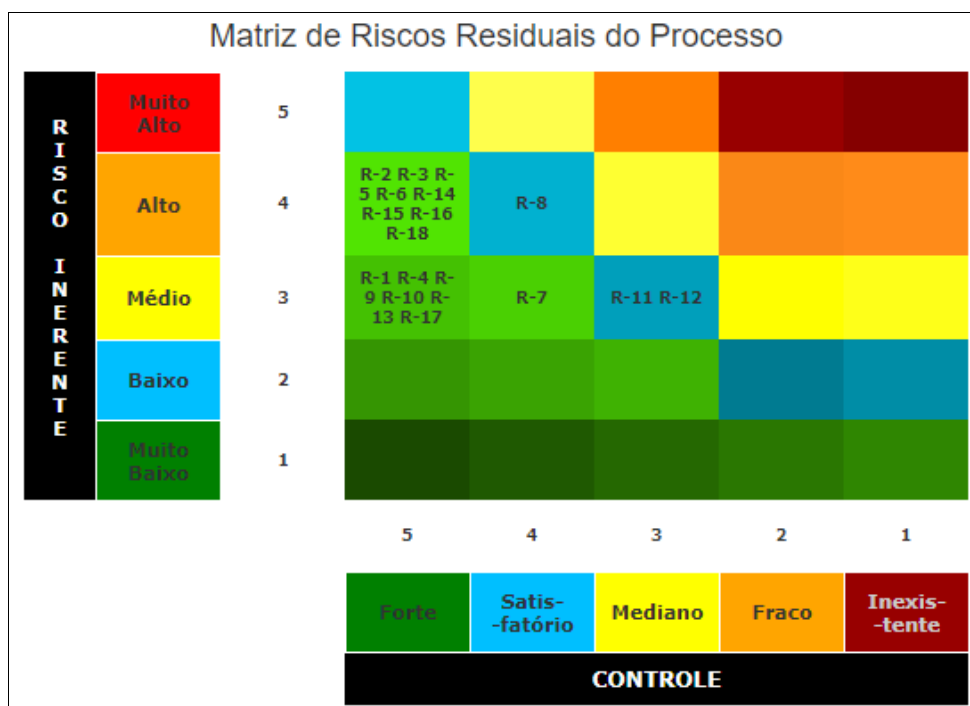
- realiza cobrança e alocação de TFAC corretamente;
- torna efetiva a comunicação da ANAC com o seu público interno e externo; e
- Obtém informações sobre o operador aéreo de forma tempestiva.

5. AVALIAÇÃO DO RISCO RESIDUAL

5.1. Os resultados da avaliação da eficácia das atividades de controle visam contribuir para o aperfeiçoamento da governança, da gestão de riscos e do sistema de controle e são utilizadas para avaliação dos riscos residuais do processo auditado. Ou seja, o nível de risco residual é resultante da avaliação de riscos inerentes e da avaliação da eficácia dos controles, escopo deste trabalho. Nesse sentido, por definição, o risco residual é aquele que permanece mesmo após a implementação, pelo gestor, da ação de tratamento do risco inerente ao objetivo.

5.2. Após a aplicação dos procedimentos de auditoria, foi realizada a avaliação de eficácia dos controles internos a partir da análise das condições encontradas. Assim, o resultado do trabalho de execução de auditoria foi consolidado na matriz de riscos residuais do processo auditado, apresentada no *Quadro 2*.

Quadro 2 - Matriz dos Riscos Residuais



Fonte: Sistema de Identificação e Avaliação de Riscos da AUD - SiRIS.

6. CONCLUSÃO

6.1. A avaliação das atividades de controle, conforme as técnicas e os procedimentos utilizados, visam contribuir para o aperfeiçoamento da governança, da gestão de riscos e do sistema de controle. Para o processo "Certificar Operador Aéreo 135 (COA e EO)" não foram identificados riscos merecedores de atenção. Mesmo assim, ressalta-se que a busca por melhorias, aperfeiçoamentos à governança, à gestão de riscos e aos controles relacionados com o processo deve ser contínua.

6.2. Dessa forma, os resultados dos testes efetuados conforme as técnicas e os procedimentos utilizados na área de auditoria e a avaliação, tomando por base o modelo conceitual conhecido como COSO, revelaram que o sistema de controle interno estruturado pela unidade gestora mitiga os riscos relacionados inicialmente no presente relatório, conforme o apetite a risco estabelecido para a ANAC, conforme Portaria Nº 2.352, de 02 de agosto de 2019.

6.3. No *Quadro 3* é possível verificar os níveis de controle conforme os riscos aos objetivos do processo auditado:

Quadro 3 - Quadro completo dos Riscos e Controles

Objetivos	Riscos	Objetivos de Controle	Nível Impacto	Nível Probabilidade	Risco Inerente	Nível Controle	Risco Residual
Emitir o Certificado de Operador Aéreo 135 e as Especificações Operativas Iniciais à empresa que cumpriu com os requisitos. (Eficácia)	R-1 Não emitir COA e EO iniciais (135) às empresas que cumpriram com os requisitos estabelecidos, devido à (ao) resistência do servidor em certificar o operador aéreo por questões subjetivas.	Garantir a objetividade e a imparcialidade da análise dos requisitos previstos.	Médio	Baixo	Médio	Forte	Muito Baixo
	R-2 Não emitir COA e EO iniciais (135) às empresas que cumpriram com os requisitos estabelecidos, devido à (ao) incapacidade da ANAC de processar informações recebidas do operador aéreo interessado.	Manter capacidade de processar informações recebidas do operador aéreo interessado.	Médio	Alto	Alto	Forte	Muito Baixo
	R-3 Não emitir COA e EO iniciais (135) às empresas que cumpriram com os requisitos estabelecidos, devido à (ao) deficiências nos fluxos de informação e comunicação com o operador aéreo interessado.	Tornar eficiente os fluxos de informação e comunicação com o operador aéreo.	Médio	Alto	Alto	Forte	Muito Baixo
	R-4 Emitir COA e EO iniciais (135) às empresas que não cumpriram com os requisitos estabelecidos, devido à (ao) erro do servidor responsável pela análise da documentação e dos testes que comprovem o cumprimento dos requisitos pelo operador aéreo.	Minimizar a incidência de erros de análise da documentação e dos testes que comprovem o cumprimento dos requisitos pelo operador aéreo.	Alto	Baixo	Médio	Forte	Muito Baixo
	R-5 Emitir COA e EO iniciais (135) às empresas que não cumpriram com os requisitos estabelecidos, devido à (ao) captura do servidor ou gestor responsável pelo processo de certificação.	Assegurar a independência e a objetividade do servidor ou gestor na análise do processo de certificação 135	Alto	Médio	Alto	Forte	Muito Baixo
Entregar o certificado à empresa dentro do prazo de 180 dias corridos, contados do recebimento de documentos válidos (conforme estabelecido no serviço "Obter autorização para explorar serviços aéreos públicos - RBAC 135" da Carta de Serviços da ANAC), recolhendo tempestivamente os valores das TFACs devidas. (Eficiência)	R-6 Não entregar certificado à empresa dentro do prazo de 180 dias corridos, contados do recebimento dos documentos válidos, devido à (ao) procrastinação do servidor responsável pela análise do processo de certificação 135.	Manter o desempenho do servidor em níveis adequados à atividade executada.	Médio	Alto	Alto	Forte	Muito Baixo
	R-7 Não entregar certificado à empresa dentro do prazo de 180 dias corridos, contados do recebimento dos documentos válidos, devido à (ao) desconhecimento da necessidade de recursos para atender a demanda.	Tratar a necessidade de recursos para atender a demanda.	Médio	Médio	Médio	Satisfatório	Muito Baixo
	R-8 Não recolher tempestivamente os valores das TFACs devidas, devido à (ao) erro na cobrança	Cobrar e alocar corretamente a TFAC.	Alto	Alto	Alto	Satisfatório	Baixo

Disponibilizar informações precisas, completas e tempestivas das partes envolvidas com a certificação, no nível de sigilo adequado, mantendo-as disponíveis para uso das partes autorizadas e interessadas. (Informação)	R-10 Não disponibilizar informações precisas das partes envolvidas com a certificação, devido à (ao) apresentação de informações incompletas ou adulteradas pelo regulado.	Receber informações completas e fidedignas do regulado.	Baixo	Alto	Médio	Forte	Muito Baixo
	R-11 Não disponibilizar informações precisas das partes envolvidas com a certificação, devido à (ao) baixa efetividade da comunicação da ANAC com o seu público interno e externo.	Tornar efetiva a comunicação da ANAC com o seu público interno e externo.	Baixo	Alto	Médio	Mediano	Baixo
	R-12 Não disponibilizar informações completas das partes envolvidas com a certificação, devido à (ao) atraso na obtenção das demais UORGs envolvidas com a certificação.	Obter informações sobre o operador aéreo de forma tempestiva.	Baixo	Alto	Médio	Mediano	Baixo
	R-13 Não disponibilizar informações tempestivas das partes envolvidas com a certificação, devido à (ao) demora na entrega das informações pelo operador aéreo.	Obter as informações do operador aéreo de forma tempestiva.	Médio	Médio	Médio	Forte	Muito Baixo
	R-14 Não manter o nível de sigilo adequado das informações, devido à (ao) erro na classificação da informação.	Classificar corretamente a informação.	Médio	Alto	Alto	Forte	Muito Baixo
	R-15 Não manter o nível de sigilo adequado das informações, devido à (ao) acesso às informações restritas por pessoas não autorizadas.	Permitir o acesso às informações restritas apenas por pessoas autorizadas.	Médio	Alto	Alto	Forte	Muito Baixo
	R-16 Informações indisponíveis para o uso das partes autorizadas ou interessadas, devido à (ao) registros intempestivos ou inadequados das informações recebidas ou processadas na certificação de operador aéreo 135.	Registrar de forma tempestiva e adequada as informações recebidas ou processadas na certificação do operador aéreo.	Médio	Alto	Alto	Forte	Muito Baixo
	R-17 Informações indisponíveis para o uso das partes autorizadas ou interessadas, devido à (ao) perda das informações recebidas ou processadas que apoiaram a tomada de decisão.	Resguardar as informações recebidas ou processadas que apoiaram a tomada de decisão.	Médio	Baixo	Médio	Forte	Muito Baixo
Observar a legislação e os regulamentos da aviação civil correlatos com a certificação. (Conformidade)	R-18 Não observar de maneira adequada a legislação e regulamentos da aviação civil correlatos com a certificação, devido à (ao) desconhecimento dos normativos relativos à operação pretendida.	Manter atualizado o conhecimento sobre a legislação e os regulamentos da aviação civil correlatos com a certificação.	Alto	Médio	Alto	Forte	Muito Baixo

6.4. Ademais, seguem abaixo, informações resumidas sobre ações que a Unidade auditada vem realizando para manter o controle do processo em um nível aceitável:

Risco avaliado	R-1 - Não emitir COA e EO iniciais (135) às empresas que cumpriram com os requisitos estabelecidos, devido à resistência do servidor em certificar o operador aéreo por questões subjetivas.
Objetivo do controle	Garantir a objetividade e a imparcialidade da análise dos requisitos previstos.
Critério	Constituição Federal de 1988, Art. 37: A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impeessoalidade , moralidade, publicidade e eficiência.
Condição	Em busca de reduzir a probabilidade de uma análise subjetiva do analista que pode prejudicar uma empresa que tenha cumprido os requisitos estabelecidos, o processo possui uma significativa segregação de funções. Inicia-se por sua transversalidade, na qual o processo é construído por várias equipes especializadas, atingindo, inclusive, outras superintendências. Após a análise, a aprovação passa pela cadeia de gestão e governança do processo, sendo mais uma camada de controle das atividades realizadas. Por fim, o regulado ainda dispõe do direito de recurso, em face de razões de legalidade e de mérito, conforme versa a lei que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal. Esses controles, em conjunto, servem de amparo para garantir a objetividade e a imparcialidade no processo de certificação.

Risco avaliado	R-2 - Não emitir COA e EO iniciais (135) às empresas que cumpriram com os requisitos estabelecidos, devido à incapacidade da ANAC de processar informações recebidas do operador aéreo interessado.
Objetivo do controle	Manter capacidade de processar informações recebidas do operador aéreo interessado.
Critério	Instrução Normativa Conjunta MP/CGU, nº 01/2016, Art. 10. Os objetivos dos controles internos da gestão são: II – proporcionar a eficiência, a eficácia e a efetividade operacional, mediante execução ordenada, ética e econômica das operações;
Condição	Verificou-se que a unidade dispõe de dois controles importantes para manter a capacidade de processar as informações recebidas do operador aéreo interessado. O primeiro trata do estabelecimento de indicadores, enquanto o segundo diz respeito aos procedimentos de monitoramento dos processos de certificação. Os indicadores definidos são a data de entrada e saída e o controle de <i>lead-time</i> do processo. Já o acompanhamento e a supervisão podem ser realizados em tempo real (inclusive via <i>smartphones</i>) através de um aplicativo que organiza e disponibiliza informações sobre os processos de certificação em andamento. Caso haja algum prazo vencido ou iminente a vencer, o gerente pode adotar providências para buscar a tempestividade das ações previstas.

Risco avaliado	R-3 - Não emitir COA e EO iniciais (135) às empresas que cumpriram com os requisitos estabelecidos, devido às deficiências nos fluxos de informação e comunicação com o operador aéreo interessado.
-----------------------	--

Objetivo do controle	Tornar eficiente os fluxos de informação e comunicação com o operador aéreo.
Critério	Instrução Normativa Conjunta MP/CGU, nº 01/2016, Art. 10. Os objetivos dos controles internos da gestão são: II – proporcionar a eficiência, a eficácia e a efetividade operacional, mediante execução ordenada, ética e econômica das operações;
Condição	Para tornar eficiente os fluxos de informação e comunicação com o operador aéreo, constatou-se que a SPO, além de enviar ofícios com aviso de recebimento, encaminha o conteúdo destas comunicações para o regulado, por e-mail, já que é uma forma de comunicação mais célere e que colabora para o recebimento das informações do operador aéreo de forma tempestiva. Desta forma, os ganhos de eficiência tornam-se significativos, já que há uma tendência a não desperdiçar tempo com os trâmites postais.

Risco avaliado	R-4 - Emitir COA e EO iniciais (135) às empresas que não cumpriram com os requisitos estabelecidos, devido ao erro do servidor responsável pela análise da documentação e dos testes que comprovem o cumprimento dos requisitos pelo operador aéreo.
Objetivo do controle	Minimizar a incidência de erros de análise da documentação e dos testes que comprovem o cumprimento dos requisitos pelo operador aéreo.
Critério	Instrução Normativa Conjunta MP/CGU, nº 01/2016,
Condição	Visando minimizar a incidência de erros de análise da documentação e dos testes que comprovem o cumprimento dos requisitos pelo operador aéreo que busca certificação, verificou-se que a unidade estabeleceu no ano de 2019, além da citada segregação de função, que serve como um ponto de revisão das atividades, a instrução de diversos <i>checklists</i> , que devem ser instruídos no processo, nos quais os analistas confirmam nessas listas a verificação dos principais pontos que devem ser analisados. Além disso, a Coordenação de Processos e Qualidade (CPQ) da Gerência de Normas Operacionais e Suporte (GNOS) identifica as necessidades de capacitação dos servidores e repassa para a Gerência Técnica de Certificação de Aviação Geral (GTCE) realizar a capacitação dos seus servidores.

Risco avaliado	R-5 Emitir COA e EO iniciais (135) às empresas que não cumpriram com os requisitos estabelecidos, devido à captura do servidor ou gestor responsável pelo processo de certificação.
Objetivo do controle	Assegurar a independência e a objetividade do servidor ou gestor na análise do processo de certificação 135
Critério	Lei 8.112/90, Art. 117. Ao servidor é proibido: IX - valer-se do cargo para lograr proveito pessoal ou de outrem, em detrimento da dignidade da função pública.
Condição	Para mitigar o risco de captura e assegurar a independência e a objetividade durante a análise do processo de certificação 135, notou-se que a supracitada segregação de função insurge-se como principal controle, já que, de acordo com o trâmite processual, seria necessário corromper toda a cadeia de governança e gestão para que a captura lograsse êxito. Ademais, tem-se também os canais oficiais de denúncia da ANAC que também se verificam como boas práticas para redução da ocorrência desse evento de risco.

Risco avaliado	R-6 Não entregar certificado à empresa dentro do prazo de 180 dias corridos, contados do recebimento dos documentos válidos, devido à procrastinação do servidor responsável pela análise do processo de certificação 135.
Objetivo do controle	Manter o desempenho do servidor em níveis adequados à atividade executada.
Critério	Lei 8.112/90, Art. 117. Ao servidor é proibido: XV - proceder de forma desidiosa.

Condição	Com o intuito de manter o desempenho do servidor em níveis adequados, evitando a procrastinação da análise do processo, além da pactuação de metas entre equipe e chefia para o cumprimento dos prazos das etapas de certificação, detectou-se o controle de monitoramento do <i>status</i> de todos os processos em tempo real como chave para buscar a tempestividade durante as atividades de Certificação de Operador Aéreo 135.
-----------------	--

Risco avaliado	R-7 Não entregar certificado à empresa dentro do prazo de 180 dias corridos, contados do recebimento dos documentos válidos, devido ao desconhecimento da necessidade de recursos para atender a demanda.
Objetivo do controle	Tratar a necessidade de recursos para atender a demanda.
Critério	Instrução Normativa Conjunta MP/CGU, nº 01/2016, Art. 4º Os controles internos da gestão devem integrar as atividades, planos, ações, políticas, sistemas, recursos e esforços de todos que trabalhem na organização, sendo projetados para fornecer segurança razoável de que a organização atingirá seus objetivos e missão.
Condição	Considerando que as inspeções e avaliações <i>in loco</i> são realizadas por outras gerências, verificou-se que, no âmbito da GTCE, os recursos a serem consumidos relacionam-se com instalações físicas, dispositivos de informática, material de expediente, entre outros. Sendo assim, não estando sob controle da Gerência recursos de diárias e passagens ou outros em que se requeira um controle mais robusto, o nível de risco foi diagnosticado como baixo.

Risco avaliado	R-8 Não recolher tempestivamente os valores das TFACs, devido a erro na cobrança da TFAC ou na sua alocação.
Objetivo do controle	Cobrar e alocar corretamente a TFAC.
Critério	Instrução Suplementar Nº 119-004
Condição	Visando evitar a ocorrência de erro na cobrança ou alocação das Taxas de Fiscalização da Aviação Civil (TFAC), em 2019 a unidade implementou listas de verificação que, dentre outras funções, obrigam o analista a instruir no processo que verificou que a TFAC foi paga e que o valor era o correto, de acordo com o grupo relacionado à certificação. Quanto aos procedimentos de alocação das referidas taxas, a Superintendência de Administração e Finanças (SAF) disponibiliza o Manual de procedimentos para a alocação das TFAC, no âmbito do Sistema Integrado de Gestão de Créditos (SIGEC).

Risco avaliado	R-9 Não atestar empresas aéreas de aviação geral (135) previamente ao início de suas operações, devido à autorização de operação de empresa aérea de aviação geral 135 sem certificação.
Objetivo do controle	Manter o nível adequado de exigência de segurança na aviação civil.
Critério	RBAC nº 119
Condição	Para conceder autorização a empresa aérea a operar sem certificação seria necessário alterar, dentre outras normas, o Regulamento Brasileiro de Aviação Civil. Para isso, além de realização de audiência pública, análise de impacto regulatório, parecer da Procuradoria, no final, ainda seria necessária a aprovação da Diretoria Colegiada. Verifica-se, portanto, uma rigorosa camada de controle para manter o risco em nível adequado.

Risco	R-10 Não dispor de informações precisas das partes envolvidas com a certificação, devido à
--------------	---

avaliado	apresentação de informações incompletas ou adulteradas pelo regulado.
Objetivo do controle	Receber informações completas e fidedignas do regulado.
Critério	Instrução Normativa Conjunta MP/CGU, nº 01/2016, Art. 16. Na implementação e atualização do modelo de gestão de riscos, a alta administração, bem como seus servidores ou funcionários, deverá observar os seguintes componentes da estrutura de gestão de riscos: VII – informação e comunicação: informações relevantes devem ser identificadas, coletadas e comunicadas, a tempo de permitir que as pessoas cumpram suas responsabilidades, não apenas com dados produzidos internamente, mas, também, com informações sobre eventos, atividades e condições externas, que possibilitem o gerenciamento de riscos e a tomada de decisão. A comunicação das informações produzidas deve atingir todos os níveis, por meio de canais claros e abertos que permitam que a informação flua em todos os sentidos.
Condição	Com o intuito de receber informações completas e fidedignas do regulado, a SPO lançou em 2019 uma atualização da Carta de Serviços ao Usuário contemplando detalhadamente toda a documentação a ser recebida durante o processo de Certificação de Operador Aéreo 135, reforçando, inclusive, a efetividade da comunicação com o público externo. Além disso, é realizada uma pré análise dos documentos pelo Ponto Único de Contato. Estando dentro do previsto, as informações são organizadas e distribuídas conforme fluxograma padronizado.

Risco avaliado	R-11 Não dispor de informações precisas das partes envolvidas com a certificação, devido à baixa efetividade da comunicação da ANAC com o seu público interno e externo.
Objetivo do controle	Tornar efetiva a comunicação da ANAC com o seu público interno e externo.
Critério	Instrução Normativa Conjunta MP/CGU, nº 01/2016, Art. 16. Na implementação e atualização do modelo de gestão de riscos, a alta administração, bem como seus servidores ou funcionários, deverá observar os seguintes componentes da estrutura de gestão de riscos: VII – informação e comunicação: informações relevantes devem ser identificadas, coletadas e comunicadas, a tempo de permitir que as pessoas cumpram suas responsabilidades, não apenas com dados produzidos internamente, mas, também, com informações sobre eventos, atividades e condições externas, que possibilitem o gerenciamento de riscos e a tomada de decisão. A comunicação das informações produzidas deve atingir todos os níveis, por meio de canais claros e abertos que permitam que a informação flua em todos os sentidos.
Condição	Visando receber informações completas e fidedignas do regulado, a SPO lançou em 2019 uma atualização da Carta de Serviços ao Usuário contemplando detalhadamente toda a documentação a ser recebida durante o processo de Certificação de Operador Aéreo 135, reforçando, inclusive, a efetividade da comunicação com o público externo. Além disso, é realizada uma pré análise dos documentos pelo Ponto Único de Contato. Estando dentro do previsto, as informações são organizadas e distribuídas conforme fluxograma padronizado.

Risco avaliado	R-12 Não dispor de informações completas das partes envolvidas com certificação, devido ao atraso na obtenção da informação das demais UORGs envolvidas com certificação.
Objetivo do controle	Obter informações sobre o operador aéreo de forma tempestiva.
Critério	Instrução Normativa Conjunta MP/CGU, nº 01/2016, Art. 16. Na implementação e atualização do modelo de gestão de riscos, a alta administração, bem como seus servidores ou funcionários, deverá observar os seguintes componentes da estrutura de gestão de riscos: VII – informação e comunicação: informações relevantes devem ser identificadas, coletadas e comunicadas, a tempo de permitir que as pessoas cumpram suas responsabilidades, não apenas com dados produzidos internamente, mas, também, com informações sobre eventos, atividades e condições externas, que possibilitem o gerenciamento de riscos e a tomada de decisão. A comunicação das informações

	produzidas deve atingir todos os níveis, por meio de canais claros e abertos que permitam que a informação flua em todos os sentidos.
Condição	Para obter informações das demais UORGs sobre o operador aéreo, os procedimentos de auditoria identificaram um prazo médio de retorno de 16 dias corridos. Dada a complexidade inerente ao processo, considera-se um período aceitável de atendimento das demandas da GTCE.

Risco avaliado	R-13 Não dispor de informações tempestivas das partes envolvidas com certificação, devido à demora na entrega das informações pelo operador aéreo.
Objetivo do controle	Obter as informações do operador aéreo de forma tempestiva.
Critério	Instrução Normativa Conjunta MP/CGU, nº 01/2016, Art. 16. Na implementação e atualização do modelo de gestão de riscos, a alta administração, bem como seus servidores ou funcionários, deverá observar os seguintes componentes da estrutura de gestão de riscos: VII – informação e comunicação: informações relevantes devem ser identificadas, coletadas e comunicadas, a tempo de permitir que as pessoas cumpram suas responsabilidades, não apenas com dados produzidos internamente, mas, também, com informações sobre eventos, atividades e condições externas, que possibilitem o gerenciamento de riscos e a tomada de decisão. A comunicação das informações produzidas deve atingir todos os níveis, por meio de canais claros e abertos que permitam que a informação flua em todos os sentidos.
Condição	Verificou-se que a unidade envia ofícios ao regulado informando o prazo disponível de resposta do mesmo. Além disso, no caso de a terceira análise da documentação não atender aos requisitos estabelecidos, procede-se ao arquivamento do processo.

Risco avaliado	R-14 Não manter o nível de sigilo adequado das informações, devido a erro na classificação da informação.
Objetivo do controle	Classificar corretamente a informação.
Critério	Lei de Acesso à Informação, 12.527/2011, Art 6º Cabe aos órgãos e entidades do poder público, observadas as normas e procedimentos específico aplicáveis, assegurar a: III - proteção da informação sigilosa e da informação pessoal, observada a sua disponibilidade, autenticidade, integridade e eventual restrição de acesso.
Condição	Os processos de Certificação de Operador Aéreo 135 são públicos e ostensivos. Já os Manuais de Procedimentos e Rotinas (MPR) finalísticos da SPO são classificados como reservados desde a criação.

Risco avaliado	R-15 Não manter o nível de sigilo adequado das informações, devido ao acesso às informações restritas por pessoas não autorizadas.
Objetivo do controle	Permitir o acesso às informações restritas apenas por pessoas autorizadas.
Critério	Lei de Acesso à Informação, 12.527/2011, Art 6º Cabe aos órgãos e entidades do poder público, observadas as normas e procedimentos específicos aplicáveis, assegurar a: III - proteção da informação sigilosa e da informação pessoal, observada a sua disponibilidade, autenticidade, integridade e eventual restrição de acesso.
Condição	Os Manuais de Procedimentos e Rotinas (MPR) finalísticos da SPO são classificados como reservados desde a criação. O acesso a esses manuais somente é permitido aos servidores lotados na SPO e aos servidores devidamente identificados, autorizados pela Superintendência e que tenham assinado o Termo de Responsabilidade contido no anexo I da IN nº 70/2013.

Risco avaliado	R-16 Informações indisponíveis para o uso das partes autorizadas ou interessadas, devido a registros intempestivos ou inadequados das informações recebidas ou processadas na certificação de operador aéreo 135.
Objetivo do controle	Registrar de forma tempestiva e adequada as informações recebidas ou processadas na certificação do operador aéreo.
Critério	Instrução Normativa Conjunta MP/CGU, nº 01/2016, Art. 11. Na implementação dos controles internos da gestão, a alta administração, bem como os servidores da organização, deverá observar os componentes da estrutura de controles internos, a seguir descritos: IV - informação e comunicação: as informações produzidas pelo órgão ou entidade devem ser apropriadas, tempestivas, atuais, precisas e acessíveis, devendo ser identificadas, armazenadas e comunicadas de forma que, em determinado prazo, permitam que os funcionários e servidores cumpram suas responsabilidades, inclusive a de execução dos procedimentos de controle interno.
Condição	Detectou-se que o registro e processamento das informações do processo são realizados de forma tempestiva e adequada. O controle é feito através de um aplicativo que organiza todos os processos e suas respectivas tarefas, bem como os responsáveis que foram atribuídos. A cada conclusão de tarefa, o Ponto Único de Contato recebe uma mensagem para que dê encaminhamento à etapa seguinte. Lembra-se que essa ferramenta ainda auxilia na gestão do processo, ao permitir que se realize o monitoramento em tempo real do andamento de cada solicitação de certificação.

Risco avaliado	R-17 Informações indisponíveis para o uso das partes autorizadas ou interessadas, devido à perda das informações recebidas ou processadas que apoiaram a tomada de decisão.
Objetivo do controle	Resguardar as informações recebidas ou processadas que apoiaram a tomada de decisão.
Critério	Instrução Normativa Conjunta MP/CGU, nº 01/2016, Art. 10. Os objetivos dos controles internos da gestão são: III – assegurar que as informações produzidas sejam íntegras e confiáveis à tomada de decisões, ao cumprimento de obrigações de transparência e à prestação de contas;
Condição	Para resguardar as informações que apoiam e embasam as tomadas de decisões, identificou-se que todas são mantidas em processo público no SEI, assim como todas as decisões são tomadas através de pareceres fundamentados, também disponíveis nos respectivos processos.

Risco avaliado	R-18 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.
Objetivo do controle	Manter atualizado o conhecimento sobre a legislação e os regulamentos da aviação civil correlatos com a certificação.
Critério	Instrução Normativa Conjunta MP/CGU, nº 01/2016, Art. 10. Os objetivos dos controles internos da gestão são: IV – assegurar a conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis, incluindo normas, políticas, programas, planos e procedimentos de governo e da própria organização.
Condição	Visando manter atualizado o conhecimento sobre a legislação e os regulamentos da aviação civil correlatos com a certificação, informou-se que a atualização ou vigência de um novo normativo é transmitida por <i>e-mail</i> aos colaboradores envolvidos e, nos casos em que se julgam cabíveis, são realizados <i>workshops</i> sobre a nova norma.

ANEXO I - NOTAS DE AUDITORIA

6.5. As notas de auditoria destinam-se a alertar o gestor da área quanto à impropriedade ou irregularidade que possa ser sanada pela área a fim de otimizar os controles do processo auditado. Elas são

emitidas pela equipe de auditoria como fruto de constatações levantadas na auditoria realizada que não serão objeto de acompanhamento de recomendação desta auditoria por serem constatações identificadas dentro de riscos residuais já classificados como "baixo" (Nota 1).

Nota 1: Manual de Procedimentos e Rotinas desatualizado

6.6. Identificou-se que o "MPR-045-SPO - Procedimentos para Certificação de Operador 135" encontra-se desatualizado em relação aos procedimentos atualmente executados. Foram criadas listas de verificação (*checklists*) para mitigar os riscos de incompletude, principalmente, de documentação recebida. Esses artefatos deverão fazer parte do manual supracitado.

6.7. Sugere-se que o mesmo nível de controle seja implementado pelas demais UORGs envolvidas no processo, principalmente, quanto à utilização de *checklists* quando realizarem a análise exaustiva da documentação recebida.

ANEXO II – RÉGUAS DE AVALIAÇÃO DE EFICÁCIA DOS CONTROLES

Classificação da Eficácia do Controle		
Nota	Nível de Eficácia	Descrição
0-1	Inexistente	Ausência completa de controle
1-2	Fraco	Controle depositado na esfera de conhecimento pessoal dos operadores do processo, em geral realizado individualmente. Há um elevado grau de confiança no conhecimento das pessoas e, conseqüentemente, maior probabilidade de erros
2-3	Mediano	Controle pode falhar por não contemplar todos os aspectos relevantes do risco, pois embora a atividade de controle implementada mitigue nuances do risco associado, não o faz apropriadamente, seja por não contemplar todos os seus aspectos relevantes ou por ser ineficiente em seu desenho técnico ou nas ferramentas utilizadas
3-4	Satisfatório	Controle normatizado e executado. Embora passível de aperfeiçoamento, está sustentado por ferramentas adequadas e mitiga o risco razoavelmente
4-5	Forte	Controle mitiga o risco associado em todos os aspectos relevantes, podendo ser enquadrado num nível de “melhor prática”

ANEXO III – TABELAS AUXILIARES

Risco Residual	Controle Relacionado
Muito baixo	Controles suficientes para mitigar todos os aspectos do risco. Nível dentro do apetite a risco da Organização.
Baixo	O controle mitiga o risco em boa parte de seus aspectos. Nível dentro do apetite a risco da Organização.
Médio	O controle não contempla o risco em todos os seus aspectos. Nível de risco acima do apetite a risco da ANAC, porém, a responsabilidade pelo tratamento e monitoramento é do gestor da unidade organizacional.
Alto	Quando o controle implementado não contempla todos os aspectos relevantes do risco. Nível de risco acima do apetite da ANAC, o gestor é responsável pelo tratamento, mas este deve ser comunicado a Diretoria.
Muito Alto	Quando existe grande possibilidade do risco se concretizar, por ausência ou ineficácia de controles. Nível de risco acima do apetite da ANAC, o gestor é responsável pelo tratamento, mas este deve ser comunicado a Diretoria.

Criticidade: a criticidade está relacionada ao risco residual, assim:	
Risco residual	Criticidade
Muito baixo	Nenhuma
Baixo	Baixa
Médio	Média
Alto	Alta
Muito Alto	Alta



Documento assinado eletronicamente por **Arlen Lima Cordeiro, Especialista em Regulação de Aviação Civil**, em 05/12/2019, às 14:58, 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 **3238140** e o código CRC **567C34E3**.

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 00058.025140/2019-43

SEI nº 3238140