



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 3/2021/AUD-ANAC

## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE GESTÃO DE RISCOS

Relatório..... : 2021/003

Unidade da Avaliação..... : SPO

Tipo de trabalho.....: Avaliação da Gestão de Risco

### 1. PROCESSO DE NEGÓCIO: AUTORIZAR OPERAÇÕES AÉREAS ESPECÍFICAS

1.1. Em cumprimento ao Plano Anual de Atividades de Auditoria Interna para o exercício de 2021, aprovado pela Diretoria Colegiada, em 21 de outubro de 2020, e de acordo com a atribuição do art. 26, inciso I, do Regimento Interno, aprovado pela Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016, e tendo em vista o disposto na Instrução Normativa nº 138, de 26 de junho de 2019, apresentamos o Relatório relativo ao trabalho realizado na Superintendência de Padrões Operacionais, no período de 01.02.2021 a 02.06.2021, no processo de negócio "Autorizar operações aéreas específicas".

### 2. OBJETIVO E REQUISITOS DO PROCESSO DE NEGÓCIO

2.1. O art. 3º da Instrução Normativa Conjunta MP/CGU nº 1, de 10 de maio de 2016, estabelece que a definição e a operacionalização dos controles internos devem levar em conta os riscos que se pretende mitigar, tendo em vista os objetivos estabelecidos pelos órgãos e entidades da administração pública.

2.2. O objetivo a ser entregue pelo processo, objeto da avaliação, é decidir pela melhor opção regulatória, identificando e tratando os possíveis problemas da aviação civil. Para abordagem completa deste objetivo, definiu-se os seguintes requisitos que o processo de negócio deve entregar ou observar:

2.2.1. *Eficácia*: Autorizar operações aéreas específicas que cumpram com os requisitos normativos;

2.2.2. *Eficiência*: Autorizar operações aéreas específicas de forma tempestiva e econômica;

2.2.3. *Efetividade*: Contribuir para que a realização de operações aéreas específicas ocorra em níveis aceitáveis de segurança;

2.2.4. *Informação*: Obter de forma adequada as informações necessárias para a tomada de decisão sobre o pedido de autorização de operações aéreas, armazenando-as em nível de sigilo adequado, assegurando sua integridade e disponibilidade e comunicando os resultados às partes interessadas ou autorizadas; e

2.2.5. *Conformidade*: Atuar em conformidade com a legislação e os regulamentos da aviação civil correlatos com as operações aéreas específicas pleiteadas.

### 3. IDENTIFICAÇÃO E AVALIAÇÃO DOS RISCOS

3.1. Para efeito deste trabalho, observados os requisitos descritos anteriormente, identificou-se os riscos – *Quadro 1* – que podem comprometer o alcance do objetivo relacionado com o processo em

análise.

### Quadro 1 - Riscos identificados

Tipo	Risco	Descrição do risco
Ineficácia	R-1	Operações aéreas específicas autorizadas em desacordo com os requisitos normativos.
	R-2	Operações aéreas específicas não autorizadas quando cumprem com os requisitos normativos.
Ineficiência	R-3	Conclusão do processo de forma intempestiva.
	R-4	Realização de análise processual a um custo excessivo.
Inefetividade	R-5	Comprometimento dos níveis aceitáveis de segurança nas operações aéreas específicas.
Informação	R-7	Informações não obtidas ou obtidas de forma inadequada para a tomada de decisão sobre o pedido de autorização de operações aéreas específicas.
	R-8	Manutenção do nível de sigilo inadequado.
	R-9	Indisponibilidade de dados ou de informações produzidas no processo as partes interessadas e autorizadas.
Não conformidade	R-10	Atuação sem observância da legislação e dos regulamentos da aviação civil correlatos com as operações aéreas específicas pleiteadas.

#### 4. OBJETIVO E ESCOPO DO TRABALHO

4.1. O objetivo do trabalho de auditoria foi avaliar a eficácia do sistema de controle interno instituído pela SPO para tratar os riscos inerentes e assegurar, de forma razoável, o alcance do objetivo para o qual o processo "Autorizar operações aéreas específicas" foi criado, conforme o arcabouço legal vigente. Além disso, quando necessário, propor a adoção de medidas de aperfeiçoamento ou de implementação de controles.

4.2. O escopo da auditoria corresponde aos limites do que foi avaliado no trabalho. Este escopo foi definido conforme a avaliação de impacto e probabilidade de ocorrência dos eventos de risco identificados. Cabe ressaltar que nesta avaliação foram considerados os critérios de impacto e probabilidade definidos na 1ª Edição do Manual de Referência de Gestão de Riscos da ANAC, publicado em outubro de 2019.

4.3. Diante do exposto, para os riscos avaliados acima de *médio*, verificou-se a existência, a formalização, a execução e a eficácia dos controles implementados pelo gestor do processo para o devido tratamento dos riscos identificados. Cabe registrar que o nível de eficácia foi avaliado de acordo com o *Anexo II - Classificação da Eficácia do Controle*.

4.4. Observados o objetivo e o critério de definição do escopo do trabalho de auditoria, foi verificado, por meio da aplicação de testes ou análises realizadas no período de 15.02.2021 a 02.06.2021, se o sistema de controle instituído assegura:

4.4.1. a minimização da incidência de erros de análise da documentação comprobatória do cumprimento dos requisitos pelo pretense operador aéreo, por meio de verificação da existência de atividades de controle que visem a revisão dos processos;

4.4.2. a análise dos processos recebidos, por meio de análise dos procedimentos de monitoramento do fluxo dos processos;

4.4.3. a entrega do resultado pretendido pela Unidade, por meio de monitoramento dos resultados apresentados pela unidade visando a garantia do alcance dos objetivos pretendidos e prestação de contas;

4.4.4. um fluxo processual eficiente e econômico, por meio do gerenciamento dos recursos de forma economicamente adequada;

4.4.5. a manutenção do desempenho dos agentes envolvidos no processo em níveis adequados à atividade executada, por meio do monitoramento e avaliação do desempenho dos agentes executores do processo;

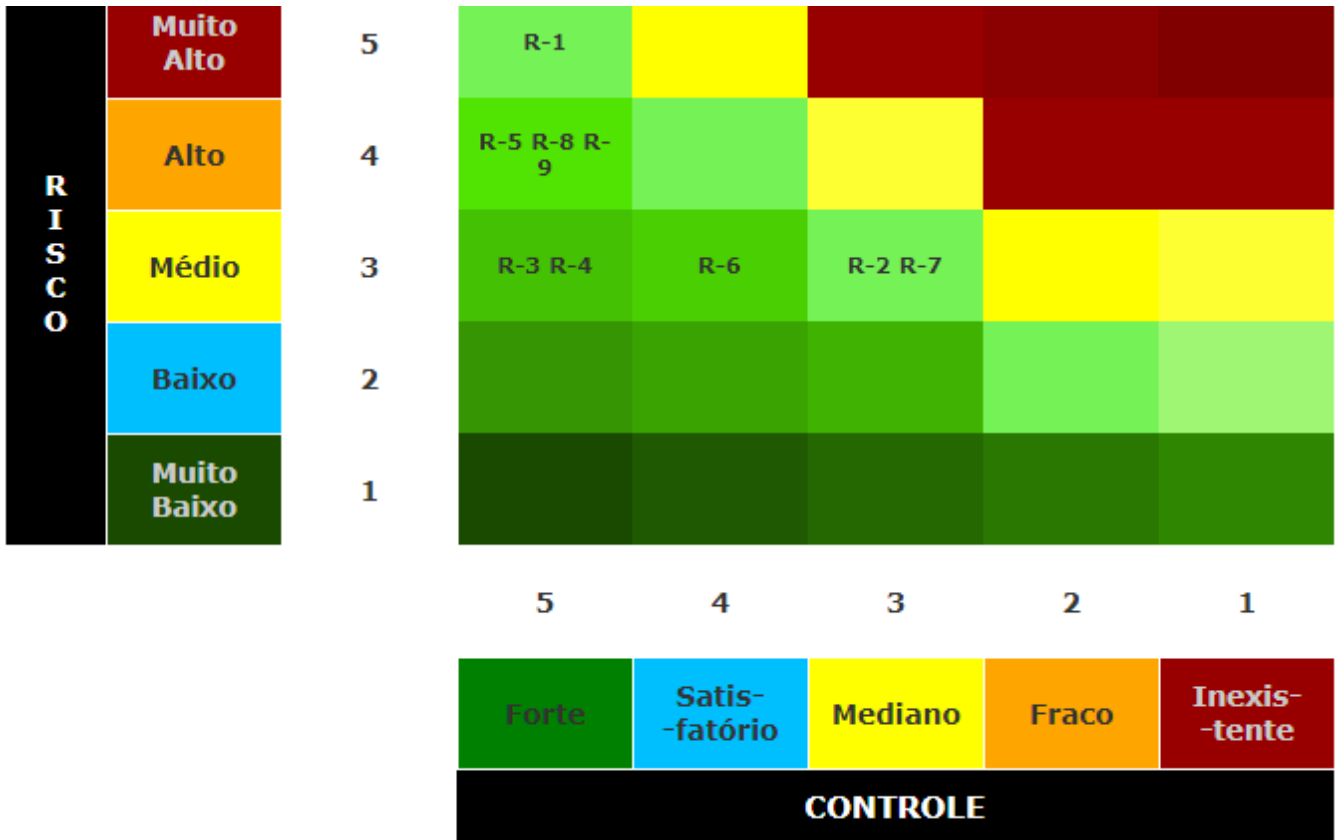
4.4.6. a atualização das mudanças conjunturais que impactam no processo, por meio de contribuições no processo regulatório da ANAC para alterações, ajustes e interpretação da norma;

- 4.4.7. a ciência do operador requerente quanto a forma e informações a serem prestadas para o processo, por meio da obtenção de informações e documentos na forma estabelecida pela ANAC;
- 4.4.8. a disponibilidade da informação corporativa utilizada para o processo, por meio de comunicação as áreas, que prestam informações ao processo, sobre os dados e informações que devam estar disponibilizados nos sistemas;
- 4.4.9. o conhecimento e garante o nível de sigilo adequado à informação, por meio do registro da informação de acordo com a política de classificação;
- 4.4.10. a manutenção da integridade, da disponibilidade e do nível de confidencialidade dos dados e informações produzidas pelo processo, por meio da divulgação das informações e dados produzidas pelo processo as partes interessadas e autorizadas;
- 4.4.11. a atuação dos servidores envolvidos na análise de acordo com a legislação e os regulamentos da aviação civil correlatos com as operações aéreas específicas, por meio da capacitação dos servidores de acordo com as necessidades identificadas.

**5. CONCLUSÃO DO TRABALHO**

- 5.1. Os resultados do trabalho estão apoiados em técnicas e procedimentos instituídos pela Auditoria Interna e em princípios de controle apregoados pela IN 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 Comitê of Sponsoring Organizations*), de maio de 2013.
- 5.2. A presente avaliação dos riscos e da eficácia dos controles implementados pelo gestor visa contribuir para o aperfeiçoamento ou a manutenção da governança, da gestão de riscos e do sistema de controle do processo auditado. Para isto, executou-se procedimentos de auditoria estruturados com a finalidade de identificar as condições dos riscos e dos controles. O resultado do trabalho de execução de auditoria foi consolidado na matriz de riscos do processo auditado, apresentado no *Quadro 2* a seguir.

**Quadro 2 – Resultado da Avaliação dos Risco**



LEGENDA	
Sigla	Descrição
R-1	Operações aéreas específicas autorizadas em desacordo com os requisitos normativos.
R-2	Operações aéreas específicas não autorizadas quando cumprem com os requisitos normativos.
R-3	Conclusão do processo de forma intempestiva
R-4	Realização de análise processual a um custo excessivo.
R-5	Comprometimento dos níveis aceitáveis de segurança nas operações aéreas específicas.
R-6	Informações não obtidas ou obtidas de forma inadequada para a tomada de decisão sobre o pedido de autorização de operações aéreas específicas.
R-7	Manutenção do nível de sigilo inadequado.
R-8	Indisponibilidade de dados ou de informações produzidas no processo as partes interessadas e autorizadas.
R-9	Atuação sem observância da legislação e dos regulamentos da aviação civil correlatos com as operações aéreas específicas pleiteadas

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

5.3. Importante registrar que a Portaria ANAC nº 2.352, de 2 de agosto de 2019, em seus artigos 3º e 4º, estabelece que o gestor do processo deve tratar e comunicar os riscos considerados acima do limite aceitável, ou seja, aqueles avaliados como *alto* ou *médio*.

5.4. Como pode ser observado no *Quadro 2*, o resultado da avaliação do sistema de controle interno, por meio da Avaliação da Gestão de Riscos (AGR)<sup>1</sup>, revelou que os controles estruturados pelo gestor tratam os riscos de maneira satisfatória, mantendo-os dentro dos limites aceitos pela ANAC. Desta forma, não foram propostas recomendações desta Auditoria Interna, a serem observadas pela unidade responsável por meio das ações corretivas. Os resultados da avaliação realizada estão registrados nos quadros a seguir.

<b>Risco 01:</b>	<b>Operações aéreas específicas autorizadas em desacordo com os requisitos normativos.</b>	<b>Avaliação do risco:</b>	<b>Baixo</b>
<b>Assunto 01:</b>	<b>Revisão de pareceres realizada pela chefia imediata.</b>		
<b>Objetivo do Controle:</b>	<b>Minimizar a incidência de erros de análise da documentação que comprove o cumprimento dos requisitos pelo pretense operador aéreo.</b>	<b>Avaliação do controle:</b>	<b>Forte</b>
<b>Resultado da Avaliação</b>			
<b>Critério:</b>	<p>A <b>Instrução Normativa Conjunta nº 01, de 10 de maio de 2016</b>, que dispõe sobre controles internos, gestão de riscos e governança no âmbito do Poder Executivo Federal, estabelece em seu Art. 11 que 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, sendo o ambiente de controle a base de todos os controles internos da gestão, sendo formado pelo conjunto de regras e estrutura que determinam a qualidade dos controles internos da gestão. O ambiente de controle deve influenciar a forma pela qual se estabelecem as estratégias e os objetivos e na maneira como os procedimentos de controle interno são estruturados. O monitoramento é um dos elementos do ambiente de controle e é obtido <b>por meio de revisões específicas</b> ou monitoramento contínuo, independente ou não, realizados sobre todos os demais componentes de controles internos, com o fim de aferir sua eficácia, eficiência, efetividade, economicidade, excelência ou execução na implementação dos seus componentes e</p>		

	corrigir tempestivamente as deficiências dos controles internos.
<b>Condição:</b>	<p>Consta da Portaria de Organização Interna da Superintendência de Padrões Operacionais /SPO (POI nº 4919/2021) a competência da Gerência Técnica de Certificação/GTCE da Gerência de Operações da Aviação Civil/GOAG para emitir, suspender, revogar, cassar e manter atualizadas as Cartas de Aprovação (Letter of Approval) para aeronaves, tripulações e operadores aéreos.</p> <p>Destaco que a SPO informou os seguintes processos de trabalho relacionados com o processo auditável "Autorizar operações aéreas específicas: Autorizar operações LOA RVSM (Aprovação operacional para operação em espaço aéreo com separação vertical mínima reduzida ); LOA PBN (Aprovação operacional de navegação baseada em desempenho) ; LOA CAT II/III (Carta de Aprovação-Aproximação de Precisão Categoria II/III), LOA NAT-HLA (Letter of Approval-North Atlantic High Level Airspace) e Eventos Aéreos".</p> <p>Com base nas análises realizadas, verificou-se que a revisão dos pareceres é realizada pelo Gerente da GTCE, o qual emite o documento de autorização ou ofício de notificação de pendência ao operador requerente. Vale destacar, que o corpo técnico da GTCE/GOAG elabora o parecer sobre o atendimento dos requisitos normativos com base em <i>checklist</i> que possui orientações sobre quais documentos devem compor o processo, bem como parâmetros de aceitação. Além disso, estão disponibilizados, de forma atualizada, no SEI.</p> <p>Muito embora a revisão dos pareceres esteja sendo realizada com base em <i>checklist</i> atualizado, observa-se a necessidade de atualização dos manuais de procedimentos que orientam as análises dos processos de autorizações aéreas específicas, de forma a retratar as normas e práticas adotadas atualmente.</p>
<b>Nota de Auditoria</b>	Não obstante, o risco "Operações aéreas específicas autorizadas em desacordo com os requisitos normativos" esteja reduzido com os controles existentes, orienta-se à SPO que instrua a GTCE/GOAG a revisarem seus manuais de procedimentos, fazendo-os convergir com as normas e práticas existentes.

<b>Risco 02:</b>	<b>Operações aéreas específicas não autorizadas quando cumprem com os requisitos normativos.</b>	<b>Avaliação do risco:</b>	<b>Baixo</b>
<b>Assunto 02:</b>	<b>Fluxo do processo monitorado.</b>		
<b>Objetivo do Controle:</b>	<b>Garantir a análise dos processos recebidos.</b>	<b>Avaliação do controle:</b>	<b>Mediano</b>
<b>Resultado da Avaliação</b>			
<b>Critério:</b>	<p>O <b>Art. 31, da Resolução nº 381/2016</b>, que altera o regimento interno da ANAC, diz que compete às superintendências planejar, organizar, executar, controlar, coordenar e avaliar os processos organizacionais e operacionais da ANAC no âmbito de suas competências.</p> <p>A <b>Instrução Normativa Conjunta nº 01, de 10 de maio de 2016</b>, que dispõe sobre controles internos, gestão de riscos e governança no âmbito do Poder Executivo Federal, estabelece em seu Art. 11, que 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, sendo o ambiente de controle a base de todos os controles internos da gestão, sendo formado pelo conjunto de regras e estrutura que determinam a qualidade dos controles internos da gestão. O ambiente de controle deve influenciar a forma pela qual se estabelecem as estratégias e os objetivos e na maneira como os procedimentos de controle interno são estruturados. O <b>monitoramento contínuo</b> é um dos elementos do ambiente de controle e é realizado nas operações normais e de natureza contínua da organização. Inclui a administração e as atividades de supervisão e outras ações que os servidores executam ao cumprir suas responsabilidades.</p>		
<b>Condição:</b>			

	<p>No que se refere a execução, os processos são recebidos no SEI, via peticionamento eletrônico. O núcleo administrativo é responsável por realizar o tratamento inicial. Processos novos no SEI são alertados via e-mail. Por meio de um painel desenvolvido pela área utilizando a aplicação <i>Power BI</i> e publicado no Portal de Relatórios da ANAC, é realizado o controle dos processos da GOAG, referente ao tempo de tratamento e à idade dos processos. Outra forma de controle adotada pela área é a ferramenta de gerenciamento Trello, por meio do qual é controlada a fila dos processos, indicando para o servidor os processos que devam ser analisados e em qual ordem de prioridade. A GTCE/GOAG utiliza o Trello para realizar o gerenciamento e indicar as tarefas necessárias em cada processo, como um complemento ao SEI. As informações gerenciais são acompanhadas via aplicação <i>Power BI</i>, que coletam dados do SEI.</p> <p>No que se refere a formalização, constatou-se que os manuais de procedimentos administrativos - MPR025 - Apoio Administrativo datado de 10/15 e MPR047 Diretrizes Administrativas da GOAG datado de 02/2017 - estão desatualizados, visto que mencionam ferramentas de gestão/sistemas não mais utilizadas e não retrata o fluxo hoje existente. Por se tratar de uma atividade de trabalho realizada por uma parcela considerável de apoio administrativo, a atualização destes manuais é importante para o auxílio aos colaboradores administrativos, cuja rotatividade tende a ser maior que do corpo técnico.</p>
<b>Nota de Auditoria</b>	<p>Não obstante o risco "Operações aéreas específicas não autorizadas quando cumprem com os requisitos normativos" esteja reduzido com os controles existentes, orienta-se à SPO que instrua a GTCE/GOAG a revisar seus manuais de procedimentos administrativos, fazendo-os convergir com as práticas existentes.</p>

<b>Risco 03:</b>	<b>Conclusão do processo de forma intempestiva.</b>	<b>Avaliação do risco:</b>	<b>Baixo</b>
<b>Assunto 03:</b>	<b>Desempenho dos agentes executores do processo é monitorado e avaliado.</b>		
<b>Objetivo do Controle:</b>	<b>Manter o desempenho dos agentes envolvidos no processo em níveis adequados à atividade executada.</b>	<b>Avaliação do controle:</b>	<b>Forte</b>
<b>Resultado da Avaliação</b>			
<b>Critério:</b>	<p><b>A Resolução nº 569/2020</b>, que aprova o Código de Ética e Conduta dos Agentes Públicos da ANAC, dispõe no seu Art. 3º sobre os princípios e valores éticos que deverão nortear a conduta profissional dos agentes públicos da ANAC, dentre outros; da honestidade, do decoro, do zelo, da probidade, da dedicação, da cortesia, da assiduidade e da presteza. Dispondo ainda no Art. 6º sobre os deveres do agente público da ANAC, dentre outros; o de atuar de modo a assegurar a qualidade na realização do trabalho sob sua responsabilidade.</p> <p><b>O Decreto 9.203/2017</b>, que dispõe sobre a política de governança da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, menciona no seu art. 4º que são diretrizes da governança pública, dentre outras, o monitoramento do desempenho e avaliação da concepção, a implementação e os resultados das políticas e das ações prioritárias para assegurar que as diretrizes estratégicas sejam observadas.</p>		
<b>Condição:</b>	<p>De acordo com a Portaria de Organização Interna da SPO (POI nº 4.919/2021) é responsabilidade das áreas técnicas a gestão administrativa dos seus colaboradores incluindo, alocação dos servidores, o monitoramento da execução das atividades, estabelecimento de metas e avaliação de desempenho, avaliação qualitativa do trabalhos realizados, avaliação da produtividade, bem como o estabelecimento, a alimentação e o monitoramento dos indicadores de qualidade e produtividade dos servidores.</p> <p>A SPO informou que tem como diretriz estabelecida para o processo, o monitoramento dos padrões de conduta dos servidores para que os mesmos atuem em consonância com o Código de Ética e Conduta do Servidor Público.</p>		

A GTCE/GOAG monitora o desempenho dos seus colaboradores via ferramenta *Power BI* MPROD publicada no Portal de Relatórios da ANAC. A ferramenta *Power BI* MPROD é um sistema desenvolvido pela área que calcula e disponibiliza a informação de produtividade individual dos servidores. Há painel de BI que permite o acompanhamento e gestão da produtividade da gerência e de cada servidor ao longo do tempo. Estabelece ainda, os tipos de documentos a serem considerados em um dado processo alocando pontuação de produtividade a estes e ignorando o que fuja ao estabelecido pela Gerência. Segunda área, atuar de maneira adequada e padronizada no processo garante ao servidor uma melhor produtividade.

A área informou ainda, que os processos possuem *checklist* de conclusão do processo assinados pelo gerente, que possuem dois objetivos: gerar indicadores para acompanhamento e gestão do processo e fazer controle de qualidade e de conduta do servidor.

**Assunto 04:** **Definição de metas e indicadores do processo e monitoramento dos resultados.**

<b>Objetivo do Controle:</b>	<b>Assegurar a entrega do resultado pretendido pela Unidade.</b>	<b>Avaliação do controle:</b>	<b>Forte</b>
------------------------------	--	-------------------------------	--------------

**Resultado da Avaliação**

**Critério:**

O **Decreto nº 9.203/2017**, que dispõe sobre a política de governança da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, estabelece, no inciso III do Art. 5º, que são mecanismos para o exercício da governança pública o controle, que compreende processos estruturados para mitigar os possíveis riscos com vistas ao alcance dos objetivos institucionais e para garantir a execução ordenada, ética, econômica, eficiente e eficaz das atividades da organização, com preservação da legalidade e da economicidade no dispêndio de recursos públicos.

**A Instrução Normativa nº 142/2019**, estabelece o Programa de Gestão do Desempenho Institucional e Individual da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC que consiste no monitoramento sistemático e contínuo da atuação das unidades organizacionais e dos servidores da ANAC, para tanto, estabelece a necessidade de definição de metas setoriais, gerenciais e individuais, além da competência necessária para o alcance dos objetivos institucionais e individuais.

**Condição:**

Conforme informação da SPO foram estabelecidos os seguintes indicadores para o processo auditável: a) *Lead time* do processo (data de emissão da autorização- data de abertura do processo) e b) porcentagem de processos concluídos dentro dos prazos estabelecidos na carta de serviços ao cidadão. As metas estabelecidas foram: Índice de cumprimento aos prazos da carta de serviços externos - objetivo estratégico 9, indicador 9.3 - 70% (2021), 80% (2022), 90% (2023).

Para constatação/indicação do cumprimento da meta estabelecida, foi verificado, em consulta realizada em 17 de maio no portal de relatórios da ANAC, que 914 (88,14%) processos de LOA (2019 a 2021) foram concluídos no prazo de 30 (trinta) dias, em conformidade com o prazo previsto na Carta de Serviço da ANAC. Dos 123 (11,86%) processos restantes 13 foram analisados pela Auditoria, de forma aleatoriamente, em que se constatou que a conclusão intempestiva, ou seja, fora do prazo estabelecido na carta de serviço, decorreu de pendências por parte do operador requerente e não por morosidade na análise pela Unidade auditável. Destaco que, na data de 17/05/2021, existiam 1037 processos de LOA e 4 processos de evento aéreo.

Outro ponto verificado refere-se ao monitoramento para avaliação da capacidade operacional que é realizado por meio da ferramenta *Power BI* MPROD publicada no Portal de Relatórios da ANAC .

A comunicação do comportamento e os resultados são realizadas via reunião da SPO e da GOAG com a equipe de servidores em que são transmitidas orientações quanto à conduta e a qualidade do trabalho desenvolvidos.

<b>Risco 04:</b>	<b>Realização de análise processual a um custo excessivo.</b>	<b>Avaliação do risco:</b>	<b>Baixo</b>
<b>Assunto 05:</b>	<b>Gerenciamento dos recursos de forma economicamente adequada.</b>		
<b>Objetivo do Controle:</b>	<b>Tornar o fluxo processual eficiente e econômico.</b>	<b>Avaliação do controle:</b>	<b>Forte</b>
<b>Resultado da Avaliação</b>			
<b>Critério:</b>	<p>O Art. 37 da <b>Constituição Federal</b> estabelece que a administração pública direta e indireta de qualquer dos poderes obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e <b>eficiência</b>. (grifo nosso)</p> <p>Ademais, o <b>Decreto 9.203/2017</b> que dispõe sobre Governança na administração pública, define em seu art. 4º que são diretrizes da governança pública direcionar ações visando resultados para a sociedade, com soluções tempestivas e inovadoras para lidar com limitação de recursos e mudanças de prioridades; promover simplificação administrativa, modernização da gestão e integração dos serviços, dentre outros.</p>		
<b>Condição:</b>	<p>A Unidade realiza o acompanhamento dos indicadores: a) <i>Lead time</i> do processo (data de emissão da autorização - data de abertura do processo) e b) porcentagem de processos concluídos dentro dos prazos estabelecidos na carta de serviços ao cidadão em busca de pontos de melhorias, incluindo a revisão do fluxo de processo por meio de atualizações no <i>checklist</i> que, segundo a unidade, gera um ganho de eficiência ao processo.</p> <p>A unidade aproveita informações produzidas em outras gerências para embasamento do processo, refletindo em economia gerada pela ausência de deslocamentos externos em busca de informações, retratando para o processo um baixo custo em diárias e passagens. Observa-se que o maior custo envolvido no processo refere-se a pessoal, no entanto, a área dispõe de controle de produtividade e indicadores de desempenho, bem como a frequente revisão do fluxo, que contribui na redução do tempo de análise refletindo em um menor custo para o processo. Nesse contexto vale destacar, que muito embora o prazo determinado para a análise dos processos seja de até 30 dias, em um universo de 1.037 processos de LOA, em 17/05/2021, 409 foram concluídos no prazo de 5 dias e 640 no prazo de 10 dias, demonstrando uma agilidade no processo.</p>		

<b>Risco 05:</b>	<b>Comprometimento dos níveis aceitáveis de segurança nas operações aéreas específicas.</b>	<b>Avaliação do risco:</b>	<b>Baixo</b>
<b>Assunto 06:</b>	<b>Subsidia o processo regulatório da ANAC para alterações, ajustes e interpretação da norma.</b>		
<b>Objetivo do Controle:</b>	<b>Manter-se atualizado das mudanças conjunturais que impactam no processo.</b>	<b>Nível controle:</b>	<b>Forte</b>
<b>Resultado da Avaliação</b>			
<b>Critério:</b>	<p><b>A Resolução nº 381/2016</b>, que trata do Regimento Interno da ANAC em seu Art. 34 determina que compete à Superintendência de Padrões Operacionais submeter à Diretoria Colegiada projetos de atos normativos sobre padrões operacionais relacionados à certificação e fiscalização, no âmbito operacional, de operadores aéreos, de operações aéreas, de transporte de artigos perigosos, de organizações de manutenção e de fatores humanos relacionados às operações aéreas e propor a atualização dos padrões de certificação operacional e estabelecer padrões relativos a processos de autorização de operações com base na evolução dos padrões operacionais nacionais e internacionais e da tecnologia aeronáutica disponível.</p> <p><b>A Instrução Normativa Conjunta nº 01/2016</b>, que dispõe sobre controles internos, gestão de riscos e governança no âmbito do Poder Executivo Federal, estabelece em seu Art. 8º, que os controles internos da gestão do órgão ou entidade devem ser desenhados e implementados em consonância com os princípios do mapeamento das vulnerabilidades que impactam os objetivos,</p>		



	de forma que sejam adequadamente identificados os riscos a serem geridos; da identificação e avaliação das mudanças internas e externas ao órgão ou entidade que possam afetar significativamente os controles internos da gestão e do desenvolvimento e implementação de atividades de controle que contribuam para a obtenção de níveis aceitáveis de riscos.
<b>Condição:</b>	<p>Conforme Portaria de Organização Interna da SPO (POI 4.919/2021), a GOAG tem competência para, em coordenação com a GNOS e com a SPO, elaborar estudos, pareceres e propostas de normas, considerando a necessidade de aprimoramento dos processos de trabalho e a evolução dos padrões operacionais nacionais e internacionais e da tecnologia aeronáutica disponível.</p> <p>Destaco que segundo informações da SPO, por meio do Despacho SEI nº 5413472, foram estabelecidas as seguintes diretrizes para o processo: a) Direcionar ações para a melhoria no processo para Autorizar Operações Aéreas, buscando soluções que resultem na entrega de um serviço de maior qualidade e confiabilidade e que atenda ao nível mínimo de segurança operacional estabelecidos no regulamento; b) Propor e revisar atos normativos voltados para as boas práticas regulatórias e com a participação dos integrantes do sistema de aviação civil, sempre que conveniente.</p> <p>A Unidade informou ainda que, mensalmente são realizadas reuniões de gestão da SPO, com as gerências, havendo alterações de normas, elas são informadas e discutidas, bem como os impactos nas áreas de forma integrada e que quinzenalmente são realizadas reuniões de gestão da GOAG com os gerentes da Gerência Técnica de Certificação/ GTCE e da Gerência Técnica de Vigilância Continuada/ GTVC e com os coordenadores. Nessas reuniões, são discutidas as mudanças e as orientações bem como os impactos eventualmente discutidos com a SPO e com a GNOS.</p> <p>Foi evidenciado por meio da Nota Técnica SEI nº 545997 do processo 00058012571/2021-64 que a GOAG exercendo sua competência, sugeriu a atualização da Instrução Suplementar/IS 91-008A que trata de procedimentos para realização de evento aeronáutico.</p>

<b>Risco 06:</b>	<b>Informações não obtidas ou obtidas de forma inadequada para a tomada de decisão sobre o pedido de autorização de operações aéreas específicas</b>	<b>Avaliação do risco:</b>	<b>Baixo</b>
<b>Assunto 7:</b>	<b>Obtenção de informações e documentos na forma estabelecida pela ANAC.</b>		
<b>Objetivo do Controle:</b>	<b>Manter o operador ciente da forma e informações a serem prestadas para o processo</b>	<b>Avaliação do controle:</b>	<b>Forte</b>
<b>Resultado da Avaliação</b>			
<b>Critério:</b>	<p>Conforme <b>Decreto 9.094/2017</b>, que dispõe sobre a Carta de serviço ao cidadão, as instituições públicas devem manter os cidadãos informados sobre os serviços prestados, formas de acesso a esses serviços, compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público, bem como a publicação dos serviços prestados no portal único gov.br.</p> <p><b>A Instrução Normativa Conjunta nº 01, de 10 de maio de 2016</b>, a qual dispõe sobre controles internos, gestão de riscos e governança no âmbito do Poder Executivo Federal, estabelece em seu Art. 8º, que os controles internos da gestão do órgão ou entidade devem ser desenhados e implementados em consonância com o princípio da utilização de informações relevantes e de qualidade para apoiar o funcionamento dos controles internos da gestão.</p>		
<b>Condição:</b>	<p>O processo de autorização de operação área específica possui FAQs publicados no GOV.BR e no site da ANAC, <a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/obter-autorizacao-para-operacoes-especificas-para-operadores-regidos-exclusivamente-pelo-rbac-91">https://www.gov.br/pt-br/servicos/obter-autorizacao-para-operacoes-especificas-para-operadores-regidos-exclusivamente-pelo-rbac-91</a> ; <a href="https://www.anac.gov.br/aceso-a-informacao/perguntas-frequentes/operacoes-aereas/aviacao-geral/autorizacao-para-operacoes-especificas">https://www.anac.gov.br/aceso-a-informacao/perguntas-frequentes/operacoes-aereas/aviacao-geral/autorizacao-para-operacoes-especificas</a>. Carta de serviços no portal GOV.BR <a href="https://www.gov.br/pt-br/categorias/transito-e-transportes/aereo/autorizacoes-e-aprovacoes">https://www.gov.br/pt-br/categorias/transito-e-transportes/aereo/autorizacoes-e-aprovacoes</a> . Instruções Suplementares, IS – IS 91-008, IS 91-001, IS 91-005, 91-006, IS 91-003, IS 91-004</p>		

<p><a href="https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/iac-e-is/is">https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/iac-e-is/is</a>. Esse conjunto de publicações, instrui os operadores interessados na obtenção de autorizações de operações aéreas sobre a forma e documentos a serem apresentados para instrução do processo de todos os tipos de operações específicas avaliadas nesta Auditoria.</p> <p>De forma a avaliar a efetividade das orientações, verificou-se que ,conforme portal de relatórios da ANAC, em 17/05, de 1037 processos de LOA, 914 foram concluídos dentro do prazo de 30 dias, ou seja, 88,14%, indicando um grau de compreensão das informações/orientações dispostas nos sites, que favoreceu o recebimento pela ANAC da documentação necessária para avaliação do pleito de autorização.</p> <p>Conforme pesquisa de satisfação do <i>fala.br</i> a satisfação no atendimento (SPO-aviação geral) é de 3,7% e compreensão da resposta de 4,2%, em uma referência de 5%.</p>
--

<b>Assunto 8:</b>	<b>Dispõem de informações produzidas e obtidas por outras áreas.</b>		
<b>Objetivo do Controle:</b>	<b>Disponibilizar a informação corporativa utilizada para o processo.</b>	<b>Avaliação do controle:</b>	<b>Forte</b>
<b>Resultado da Avaliação</b>			
<b>Critério:</b>	<p>A <b>Instrução Normativa Conjunta nº 01, de 10 de maio de 2016</b>, que dispõe sobre controles internos, gestão de riscos e governança no âmbito do Poder Executivo Federal, estabelece em seu Art. 11 que 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, no que se refere a informação e comunicação, destacando que 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 e que comunicação eficaz deve fluir para baixo, para cima e através da organização, por todos seus componentes e pela estrutura inteira. Todos os servidores/funcionários devem receber mensagem clara da alta administração sobre as responsabilidades de cada agente no que concerne aos controles internos da gestão. A organização deve comunicar as informações necessárias ao alcance dos seus objetivos para todas as partes interessadas, independentemente no nível hierárquico em que se encontram.</p>		
<b>Condição:</b>	<p>Dos processos de trabalho que compõe o processo auditável, o único que demanda informações de outra Gerência é o de LOA NAT -HLA. Das análises realizadas, observou-se que o envio das informações demandadas ocorre no prazo de até cinco dias. Considerando que o processo de LOA NAT- HLA representa um percentual 5,09% (53 processos) do total dos processos de trabalho relacionados (1.041 processos) com o processo auditável "Autorizar operações áreas específicas", considerou-se que a disponibilidade da informação por demanda é viável.</p>		

<b>Risco 7:</b>	<b>Manutenção do nível de sigilo inadequado</b>	<b>Avaliação do risco:</b>	<b>Baixo</b>
<b>Assunto 9:</b>	<b>Registro das informações em desacordo com o nível de sigilo adequado, após conclusão do processo.</b>		
<b>Objetivo de Controle:</b>	<b>Conhecer e garantir o nível de sigilo adequado a informação</b>	<b>Avaliação do controle:</b>	<b>Mediano</b>
<b>Critério:</b>	<p>A <b>Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011</b>, que regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências, determina no seu Art. 7º que o acesso à informação compreende o direito de obter acesso aos documentos ou às informações neles contidas utilizados como fundamento da tomada de decisão e do ato administrativo será assegurado com a edição do ato decisório respectivo.</p>		

<b>Condição:</b>	<p>O processo de autorização de operações aéreas específicas ocorre por meio de peticionamento público do requerente que estabelece o nível de sigilo para o processo. Os processos verificados por esta Auditoria foram considerados públicos pelo requerente, porém com alguns documentos anexados ao processo classificados como restrito pelos requerentes, nas opções: "sigilo empresarial" ou "informações pessoais" .</p> <p>No âmbito da ANAC os documentos utilizados como base para emissão do parecer , a exemplo do checklist, foram classificados pela Unidade como restritos na opção “documento preparatório” . Segunda a lei de acesso a informação, documentos preparatórios deverão tornar-se públicos após a edição do ato decisório, determinação que não foi seguida pela Unidade, uma vez que os processos permanecem restritos, após a emissão da autorização da operação requerida.</p>
<b>Nota de Auditoria:</b>	Não obstante o risco de " <b>Manutenção do nível de sigilo inadequado</b> " estar reduzido com os controles existentes, orienta-se à SPO que aperfeiçoe o controle para verificar se a classificação das informações do processo está sendo realizada conforme o normativo que rege a matéria.

<b>Risco 08:</b>	<b>Indisponibilidade de dados ou de informações produzidas no processo às partes interessadas e autorizadas.</b>	<b>Avaliação do risco:</b>	<b>Baixo</b>
<b>Assunto 10:</b>	<b>Disponibilidade das informações e dados produzidos pelo processo às partes interessadas e autorizadas.</b>		
<b>Objetivo do Controle:</b>	<b>Manter a integridade, a disponibilidade e nível de confidencialidade dos dados e informações produzidas pelo processo.</b>	<b>Avaliação do controle:</b>	<b>Forte</b>
<b>Resultado da Avaliação</b>			
<b>Critério:</b>	<p><b>A Lei de Acesso à Informação</b> estabelece, no seu artigo 6º, que cabe aos órgãos e entidades do poder público, observadas as normas e procedimentos específicos aplicáveis, assegurar a proteção da informação, garantindo-se sua disponibilidade, autenticidade e integridade.</p> <p><b>Instrução Normativa Conjunta nº 01, de 10 de maio de 2016</b>, a qual dispõe sobre controles internos, gestão de riscos e governança no âmbito do Poder Executivo Federal, estabelece em seu art. 21, que é princípio da boa governança devendo ser seguidos pelos órgãos e entidades do Poder Executivo federal, o princípio da transparência: caracterizada pela possibilidade de acesso a todas as informações relativas à organização pública, sendo um dos requisitos de controle do Estado pela sociedade civil, devendo as informações serem completas, precisas e claras para a adequada tomada de decisão das partes interessadas na gestão das atividades. Determina ainda no seu Art. 11 que 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, no que se refere a informação e comunicação, pois 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. Informa que a comunicação eficaz deve fluir para baixo, para cima e através da organização, por todos seus componentes e pela estrutura inteira. Todos os servidores/funcionários devem receber mensagem clara da alta administração sobre as responsabilidades de cada agente no que concerne aos controles internos da gestão e que a organização deve comunicar as informações necessárias ao alcance dos seus objetivos para todas as partes interessadas, independentemente no nível hierárquico em que se encontrem.</p>		
<b>Condição:</b>	<p>Conforme Portaria de Organização Interna da SPO (POI nº 4919/2021), são atividades comuns a todas as Gerências, Gerências Técnicas e Coordenadorias: d) fornecer as informações solicitadas pelo SEAM/SPO para respostas a demandas da Ouvidoria e Fale com a ANAC.</p> <p>Das análises realizadas, observou-se que a GTCE/GOAG mantém as informações produzidas no processo no SEI . Tais informações são importadas para um ferramenta desenvolvida pela área utilizando a aplicação <i>Power BI</i> e publicada no Portal de Relatórios da ANAC que possibilita a</p>		

emissão de relatórios gerenciais com diversas informações sobre o processo que podem ser disponibilizadas, a qualquer tempo, para as partes interessadas e autorizadas.

Quanto a disponibilidade das informações ao requerente, este acompanha o processo pelo SEI, por onde toma conhecimento da decisão. O termo de encerramento é assinado pelo gerente da Unidade somente após confirmação do conhecimento da decisão pelo requerente.

<b>Risco 09:</b>	<b>Atuação sem observância da legislação e dos regulamentos da aviação civil correlatos com as operações aéreas específicas pleiteadas.</b>	<b>Avaliação do risco:</b>	<b>Baixo</b>
<b>Assunto 11:</b>	<b>Servidores responsáveis pela análise com capacitação necessária para atuação no processo.</b>		
<b>Objetivo do Controle:</b>	<b>Assegurar que os agentes envolvidos no processo atuem de acordo com a legislação e os regulamentos da aviação civil correlatos com as operações aéreas específicas.</b>	<b>Avaliação do controle:</b>	<b>Forte</b>
<b>Resultado da Avaliação</b>			
<b>Critério:</b>	<p><b>O Decreto nº 9.991, de 28 de agosto de 2019</b>, instituiu a Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoal e apresenta as diretrizes e finalidades que devem balizar os órgãos e entidades da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional no desenvolvimento de seus servidores. Entre os instrumentos previstos para a execução da Política está o Plano de Desenvolvimento de Pessoas - PDP, objeto resultante da definição de trilha de aprendizagem dos servidores.</p> <p><b>A Instrução Normativa Conjunta nº 01/2016, de 10 de maio de 2016</b>, que dispõe sobre controles internos, gestão de riscos e governança no âmbito do Poder Executivo Federal, estabelece em seu Art. 10 como um dos objetivos dos controles internos da gestão, assegurar a conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis, incluindo normas, políticas, programas, planos e procedimentos de governo e da própria organização. Ainda no seu Art. 11 estabelece que na implementação dos controles internos da gestão, a alta administração, bem como os servidores da organização, deverão observar os componentes da estrutura de controles internos, em que o ambiente de controle é a base de todos os controles internos da gestão, sendo formado pelo conjunto de regras e estrutura que determinam a qualidade dos controles internos da gestão, determina que o ambiente de controle deve influenciar a forma pela qual se estabelecem as estratégias e os objetivos e na maneira como os procedimentos de controle interno são estruturados, considerando como elementos do ambiente de controle o comprometimento para reunir, desenvolver e manter colaboradores competentes.</p>		
<b>Condição:</b>	<p>Segundo a Portaria de Organização Interna da SPO (POI nº 4919/2021), compete a GNOS definir os pré-requisitos, a qualificação mínima e o padrão de treinamento e reciclagem e planejar, supervisionar a execução e controlar os processos de capacitação no âmbito da SPO, em conjunto com a SGP, de forma a garantir a formação básica, avançada, extraordinária e continuada dos servidores lotados na SPO e nas gerências a ela subordinada.</p> <p>Todos os colabores da GTCE realizaram diversos cursos em 2020 e 2021 conforme dados do portal de capacitação. Servidores com mais experiência em determinado processo são nomeados como pontos focais para apoio a outros servidores . Os colaboradores, por meio de entrevista, foram unânimes em informar que se sentem capacitados para atuar no processo e tem apoio da chefia em eventuais dúvidas.</p>		

5.5. A minuta do relatório foi disponibilizada de forma prévia para considerações e contribuições da unidade auditada. Assim, esta Auditoria Interna entende que os resultados foram alinhados e compreendidos pelos agentes responsáveis.

<sup>1</sup> Tem por objetivo avaliar se o gestor identificou e tratou os riscos inerentes aos objetivos de negócio que é responsável. Neste método de trabalho, o auditor interno testa a eficácia dos controles ou a incidência de riscos quando não há consenso no resultado da gestão de riscos realizada pelo gestor.

## ANEXO I - REQUISITOS DO PROCESSO DE NEGÓCIO

Requisito	Definição
<i>Eficácia</i>	Produto ou serviço a ser entregue, na qualidade esperada.
<i>Eficiência</i>	Tempo e custo para a execução do processo.
<i>Efetividade</i>	Valor que o processo deve agregar à Agência ou ao setor. O resultado a ser entregue deve ser de responsabilidade direta e mensurável pelo gestor.
<i>Informação</i>	Obter, ter a segurança e divulgar informações para assegurar o alcance do objetivo do processo.
<i>Conformidade</i>	Atuar em conformidade com o arcabouço legal vigente.

## ANEXO II – CLASSIFICAÇÃO DA 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
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.

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

Benefício esperado quanto ao tipo:	
<b>Benefício Financeiro</b>	Benefício que possa ser representado monetariamente.
<b>Benefício não Financeiro</b>	Benefício que, embora não seja passível de representação monetária, demonstre um impacto positivo na gestão.

Benefício esperado quanto à dimensão:	
<b>Transversal</b>	O benefício trazido pelas providências adotadas pelo gestor ultrapassa, de alguma forma, o

	âmbito da própria Unidade Auditada, tendo impacto no âmbito de outras Unidades.
<b>Estratégico</b>	Benefício trazido pelas providências adotadas pelo gestor foi tratado pela Alta Administração da Unidade.
<b>Tático/Operacional</b>	Benefício trazido pelas providências adotadas pelo gestor diz respeito às atividades internas e/ou operacionais da unidade examinada, sem decorrer de tomada de decisão da Alta Administração da Unidade.



Documento assinado eletronicamente por **Alessandra Maria Dias Everton, Analista Administrativo**, em 16/07/2021, às 16:48, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Sirleide Aires Tavares, Auditor Chefe - Substituto**, em 20/07/2021, às 09:56, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **5714226** e o código CRC **B032D114**.