



Relatório Anual da Auditoria Interna

RAINT 2024

Março/2025





Relatório Anual da Auditoria Interna

RAINT 2024

Março/2024

Agência Nacional de Telecomunicações

SAUS Quadra 06, Blocos C, E, F e H

CEP 70.070-940 - Brasília/DF

Tel.: (61) 2312-2000 – www.gov.br/anatel

Presidente

Carlos Manuel Baigorri

Conselho Diretor

Vicente Bandeira de Aquino Neto

Alexandre Reis Siqueira Freire

Daniel Martins D'Albuquerque – Substituto

Vinicius Oliveira Caram Guimarães - Substituto

Auditoria Interna

André Garcia Pena – Chefe da Auditoria Interna

Alan Guedes Saraiva Neves

Brenno Pires Andrade Maranhão

Luiz Batista Gomes dos Santos Pereira

Mariana Félix Gonçalves de Mateus

Samuel Pires de Deus Rocha

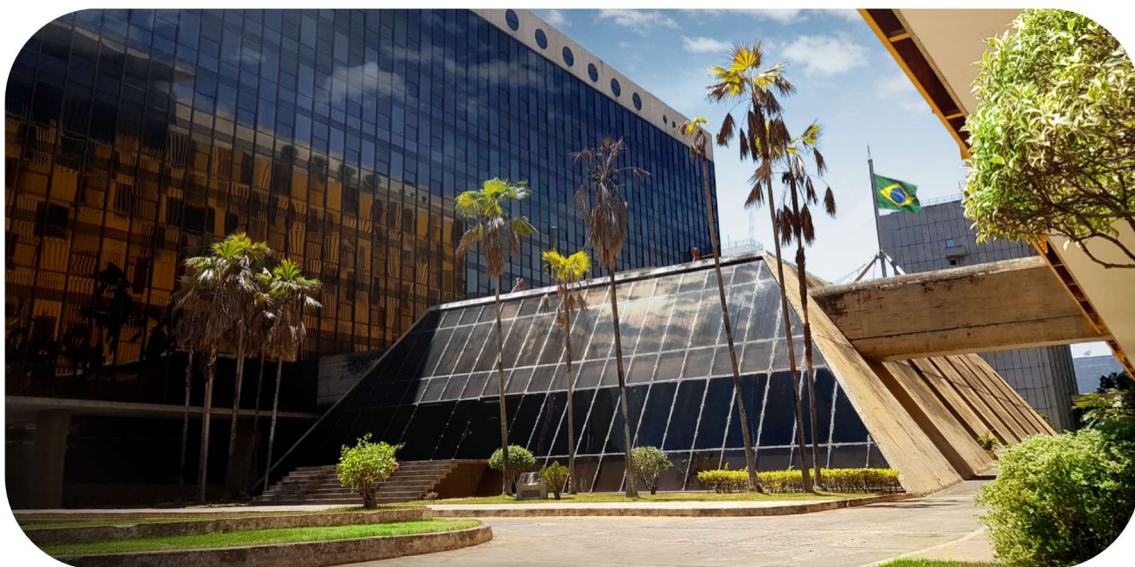
Varlone Batista Sampaio

Sumário

1.	Apresentação	4
2.	A Auditoria Interna.....	5
3.	Distribuição de Horas.....	7
4.	Serviços de Auditoria em 2024	9
4.1.	Visão Geral dos Trabalhos Concluídos	10
4.2.	Trabalho não realizado	20
5.	Monitoramento de recomendações e apoio aos órgãos de controle.....	21
5.1	Monitoramento das recomendações da Auditoria Interna.....	21
5.2	Apoio aos órgãos de controle.....	22
6.	Benefícios da atuação da Auditoria em 2024	26
7.	Programa de Gestão e Melhoria da Qualidade.....	28
8.	Execução do Plano de Negócio 2023-2027	30
9.	Capacitação da equipe	32
10.	Fatos Relevantes em 2024	34
11.	Considerações Finais	36
12.	Lista de Anexos	37

1. Apresentação

Este relatório apresenta um balanço das atividades realizadas pela Auditoria Interna ao longo de 2024, com base no Plano Anual de Auditoria Interna (PAINT). As informações são organizadas conforme as diretrizes da Instrução Normativa nº 5, de 27 de agosto de 2021, da Controladoria-Geral da União, e trazem uma análise dos principais resultados alcançados com os trabalhos de auditoria realizados no período.



2. A Auditoria Interna

A Auditoria Interna da Anatel (AUD) está sediada em Brasília e foi criada em 2001, em cumprimento ao Decreto nº 3.591/2000, que determinou a criação de unidades de auditoria interna nas entidades da administração pública federal indireta, com estrutura e recursos adequados para apoiar a gestão e aprimorar os mecanismos de controle.

A importância dessas unidades foi reforçada pela Lei nº 13.848/2019, que alterou a Lei nº 9.986/2000 para prever expressamente a presença da auditoria interna na estrutura das agências reguladoras.

Na Anatel, a AUD é diretamente vinculada ao Conselho Diretor e conta, atualmente, com seis auditores internos governamentais e um Chefe de Auditoria Interna, responsável pela coordenação dos trabalhos.

As atividades desenvolvidas pela AUD estão organizadas em cinco subprocessos de trabalho, conforme ilustrado na figura a seguir.

As atividades da AUD são organizadas em cinco subprocessos de trabalho, conforme a figura a seguir:

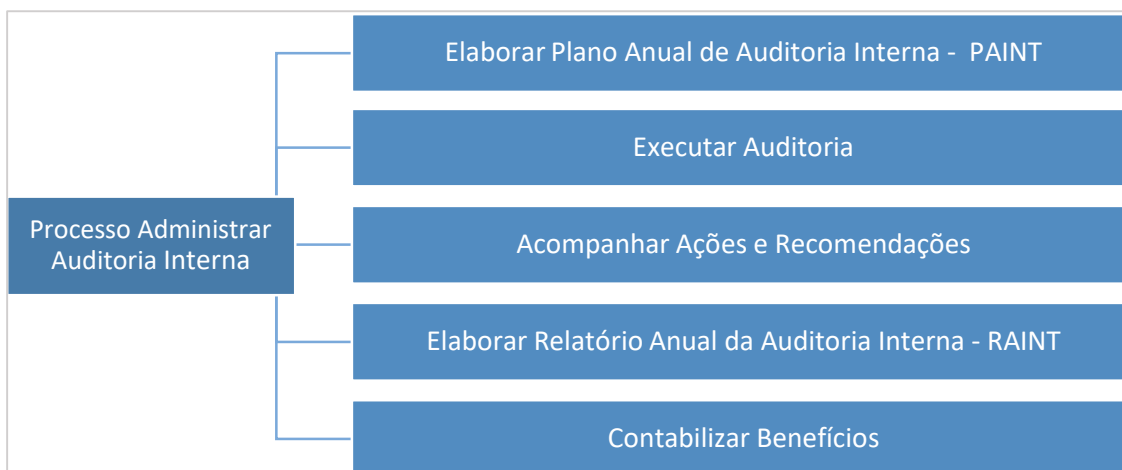


Diagrama 1 - Processos de trabalho da Auditoria Interna

A atuação da Auditoria Interna da Anatel segue padrões e diretrizes estabelecidos por diferentes normativos. É supervisionada tecnicamente pela Controladoria-Geral da União, responsável por orientar a atividade de auditoria interna no âmbito do

Poder Executivo Federal. Também adota as normas internacionais de auditoria interna, especialmente aquelas definidas pelo *The Institute of Internal Auditors* (IIA).

Além disso, observa o que está previsto no Estatuto da Auditoria Interna da Anatel, aprovado pela Resolução Interna nº 4/2020, e no Manual de Auditoria Interna, aprovado pela Portaria Anatel nº 292/2019.

✦ **Estratégia**

A estratégia da Auditoria Interna da Anatel está definida no seu Plano de Negócios, que abrange o período de 2023 a 2027. Esse documento orienta as ações da unidade, estabelecendo missão, visão e objetivos estratégicos.

A missão da Auditoria Interna é fortalecer e proteger o valor institucional da Anatel, por meio de avaliações e orientações baseadas na análise de riscos, sempre em conformidade com a legislação vigente e com os princípios da administração pública.

Sua visão é ser reconhecida como uma unidade de alto desempenho pelas partes interessadas e como referência em boas práticas e inovação entre as auditorias das agências reguladoras federais.

Os objetivos estratégicos da Auditoria Interna são:

- Contribuir para o aperfeiçoamento dos controles internos, da gestão de riscos, da governança, da integridade e da prevenção de fraudes na Anatel, por meio de trabalhos de avaliação e consultoria que ajudem a Agência a alcançar seus resultados.
- Atender de forma eficiente e eficaz às expectativas das partes interessadas.
- Buscar excelência na auditoria interna governamental, aprimorando métodos e procedimentos em sintonia com as normas federais e internacionais.

3. Distribuição de Horas

De acordo com a Instrução Normativa nº 5, de 27 de agosto de 2021, o Plano Anual de Auditoria Interna (PAINT) deve indicar, a cada ano, como a força de trabalho da unidade será distribuída entre as principais atividades. Entre elas estão: realização de auditorias, capacitação dos auditores, acompanhamento do cumprimento das recomendações emitidas, ações para aprimorar a qualidade da atividade de auditoria, atendimento a órgãos de controle, atividades administrativas internas e demandas extraordinárias que surgirem ao longo do ano.

O gráfico a seguir apresenta a comparação entre a quantidade de horas planejadas no PAINT 2024 e o que foi efetivamente realizado pela Auditoria Interna ao longo do ano.

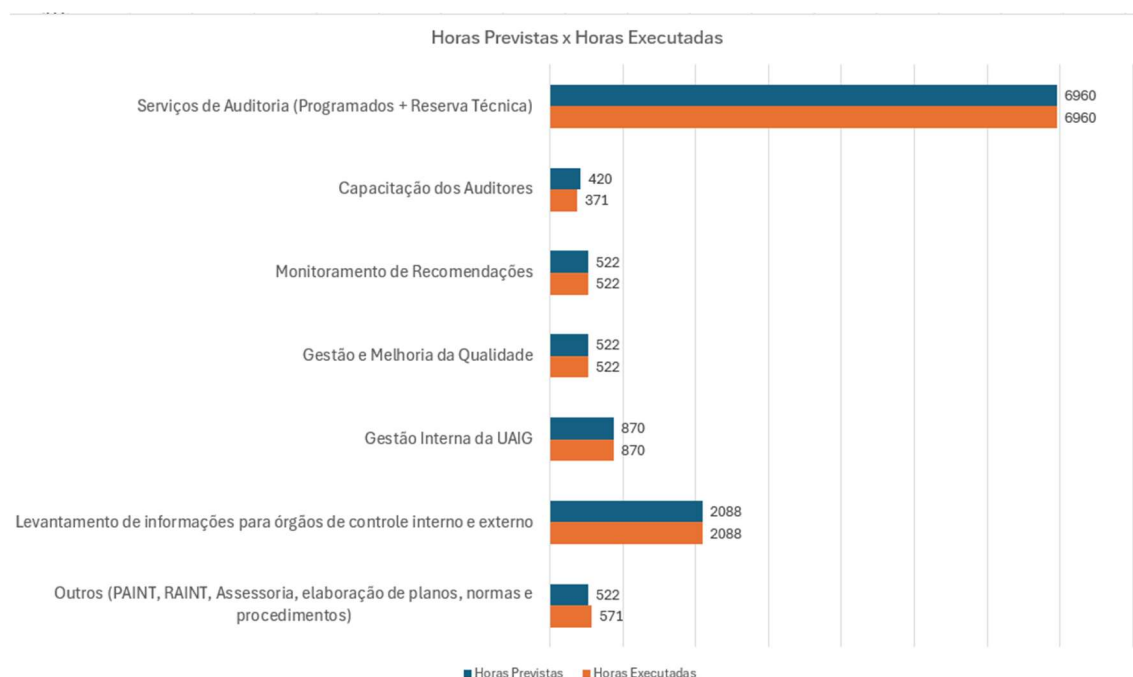


Gráfico 1 - Comparativo de horas alocadas no PAINT/2024 e horas executadas no ano

Os dados apresentados no gráfico demonstram que, em 2024, houve forte alinhamento entre o que foi planejado e o que efetivamente foi executado pela equipe da Auditoria Interna. Esse resultado está diretamente ligado à forma de organização adotada pela unidade, que distribui previamente as responsabilidades

entre os auditores para cada tipo de atividade. Essa definição clara de papéis contribui para a estabilidade na execução dos trabalhos. Em 2024, não houve mudanças relevantes nas funções atribuídas aos servidores, o que ajudou a manter esse equilíbrio.

As pequenas diferenças observadas ocorreram, principalmente, em duas categorias. A primeira foi a de capacitação, cuja execução ficou um pouco abaixo do previsto. Essa diferença decorre da dificuldade natural de compatibilizar a carga horária dos cursos efetivamente realizados ao longo do ano com a estimativa inicial de 60 horas por servidor. As horas que não foram usadas nessa categoria foram direcionadas para atividades de assessoria, registradas como "Outros (PAINT, RAIN, elaboração de planos, normas e procedimentos)", que acabaram superando o previsto. Nessa categoria, destacam-se os esforços dedicados ao encerramento do sistema SAAI e à criação de painéis para consulta aos dados remanescentes.

Mais detalhes sobre a execução das horas serão apresentados nas próximas seções deste relatório.

4. Serviços de Auditoria em 2024

O Plano Anual de Auditoria Interna de 2024 (PAINT/2024) previu a realização de seis serviços de auditoria e reservou 100 horas para possíveis demandas extraordinárias. Ao longo do ano, foram concluídos sete trabalhos de auditoria, abrangendo tanto os serviços inicialmente programados quanto aqueles que surgiram de forma não planejada. Os dados a seguir detalham esses resultados.

ITEM PAINT	PROCESSO	SITUAÇÃO	PRODUTOS	HH PROG.	HH REALIZ.
1	Prestação de Contas da Anatel	Concluído	Parecer Auditoria Interna - Exercício 2023.	368	192
2	Gerir Atendimento e Acolher Solicitações	Concluído	Rel. nº 16/2024/AUD	1.280	896
3	Planejar Inspeções e Realizar Inspeção	Concluído	Rel. nº 21/2024/AUD	1.280	1.584
4	Gerir Regulamentação	Cancelado	-	1.280	0
5	Avaliar e Adotar Medidas de Controle	Concluído	Rel. nº 20/2024/AUD	1.472	1.328
6	Gerir Informação e Biblioteca	Concluído	Rel. nº 18/2024/AUD	1.280	1.080
Não programado	Administrar Segurança	Concluído	Rel. nº 6/2024/AUD	0	1.192
Não programado	Gerir Dados Pessoais	Concluído	Rel. nº 7/2024/AUD	0	688
TOTAL				6.960	6.960

Tabela 1 – Situação dos Serviços de Auditoria em 2024

Em 2024, a equipe da Auditoria Interna executou integralmente a carga horária prevista para os serviços de auditoria, totalizando 6.960 horas de trabalho.

O PAINT de 2024 previa a realização de seis trabalhos de auditoria. Ao longo do ano, foram entregues sete produtos: cinco deles corresponderam a trabalhos programados e dois a trabalhos extraordinários, os quais foram realizados para dar

continuidade a ações referentes ao PAINT de 2023, como será detalhado no item 4.1, adiante.

Um dos seis trabalhos originalmente previstos foi cancelado, conforme será detalhado no item 4.2. Esse cancelamento, aliado à conclusão de alguns serviços com uso de tempo inferior ao estimado — como o Parecer de Auditoria Interna de 2023 e os Relatórios nº 16/2024/AUD, nº 18/2024/AUD e nº 20/2024/AUD —, possibilitou a alocação de horas para os dois trabalhos extraordinários. A economia de tempo decorreu de ganhos de eficiência, obtidos por meio de escopos bem definidos, facilidade na extração e análise de dados, colaboração das áreas auditadas e presença de controles internos bem estruturados.

Dessa forma, a Auditoria Interna superou a meta de entrega de serviços em 2024. Esse resultado reflete a capacidade de adaptação da equipe e o compromisso com a entrega de produtos relevantes, mesmo diante de ajustes e redirecionamentos necessários ao longo do período.

4.1. Visão Geral dos Trabalhos Concluídos

4.1.1. Auditoria sobre o processo Administrar Segurança e sobre a execução do Contrato AFIS nº 49/2023.

✓ Produto: Relatório de Auditoria nº 6/2024/AUD.

A Auditoria Interna avaliou o processo relacionado à segurança patrimonial da Anatel, sob responsabilidade da Superintendência de Administração e Finanças (SAF), mais especificamente da Gerência de Infraestrutura, Serviços e Segurança Institucional (AFIS). O foco da auditoria foi o acompanhamento da execução do Contrato nº 49/2023, que trata da prestação de serviços de vigilância armada e desarmada no Conjunto Sede da Agência. O objetivo foi verificar tanto os aspectos formais e documentais do contrato quanto a efetividade das atividades executadas pela empresa contratada.

✓ **Por que esse trabalho foi realizado?**

Essa auditoria deu continuidade ao trabalho iniciado em 2023 (Relatório nº 20/2023/AUD), com o aprofundamento de pontos que não puderam ser totalmente analisados anteriormente.

✓ **O que a auditoria encontrou?**

Foram identificadas oportunidades de melhoria no controle das rondas patrimoniais, especialmente durante períodos sem a presença de fiscais da Anatel, como à noite, em fins de semana e feriados. Nesses períodos, faltavam registros formais que comprovassem as atividades dos vigilantes.

Também se constatou a ausência de normas que orientem a movimentação de bens não patrimoniados nas dependências da Agência, o que dificulta o controle e a rastreabilidade desses itens. Além disso, foi verificado que equipamentos de operadoras de telefonia móvel estavam instalados em área interna da Anatel sem autorização formal de uso, o que impedia a regularização da ocupação e a cobrança pelo uso do espaço.

✓ **Quais medidas foram recomendadas?**

A Auditoria Interna recomendou que a AFIS ampliasse o monitoramento das rondas, utilizando registros dos locais acessados pelos vigilantes, especialmente nos turnos sem fiscalização presencial. Também orientou que fossem criados procedimentos claros para controlar a movimentação de bens não patrimoniados.

À SAF, recomendou-se a conclusão do processo administrativo que trata da cessão de uso do espaço ocupado pelas operadoras, para que a situação fosse regularizada ou, caso não houvesse interesse na continuidade, fosse solicitada a desocupação. Além disso, foi recomendada a abertura de processo para viabilizar a cobrança dos valores devidos pelo uso do espaço desde a instalação dos equipamentos.

4.1.2. Auditoria sobre o processo Gerir Dados Pessoais.

✓ **Produto: Relatório de Auditoria nº 7/2024/AUD**

A Auditoria Interna realizou a avaliação do processo *Gerir Dados Pessoais*, vinculado à Cadeia de Valor da Anatel, com foco na análise do subprocesso *Tratar Transferência*

de *Dados (nacional)*, que trata do compartilhamento de dados pessoais com terceiros. O trabalho consistiu na verificação da aderência dos procedimentos adotados pela Agência aos normativos aplicáveis, especialmente à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), e na identificação de possíveis fragilidades no cumprimento das etapas formais para a transferência de dados. A auditoria abrangeu a análise de processos administrativos que envolveram o compartilhamento de dados pessoais e a comparação das práticas adotadas com o fluxograma aprovado para esse subprocesso.

✓ **Por que esse trabalho foi realizado?**

Esse trabalho foi realizado em continuidade à Atividade nº 8 do Plano Anual de Auditoria Interna – PAINT/2023, que já havia abordado aspectos da governança da gestão de dados pessoais na Agência. O escopo foi direcionado à avaliação da conformidade do processo *Gerir Dados Pessoais* com as diretrizes legais e regulatórias aplicáveis, considerando a necessidade de garantir que os compartilhamentos fossem formalizados corretamente.

✓ **O que a auditoria encontrou?**

A auditoria identificou que o fluxograma do subprocesso *Tratar Transferência de Dados (nacional)* não refletia integralmente os trâmites adotados na prática para formalizar os compartilhamentos de dados. Durante a análise de processos administrativos relacionados ao tema, verificou-se que algumas etapas não estavam previstas no fluxo formal, como o encaminhamento do processo para análise jurídica da Procuradoria Federal Especializada junto à Anatel (PFE-Anatel), instância responsável pela emissão do ato formal de autorização, a manifestação do órgão demandante e a assinatura do Termo de Ciência e Responsabilidade.

Essa falta de alinhamento entre o fluxo teórico e a realidade dos processos poderia resultar na ausência de informações completas sobre os compartilhamentos realizados, dificultar a rastreabilidade e comprometer a conformidade com a LGPD.

✓ **Quais medidas foram recomendadas?**

Recomendou-se que a Assessoria de Relações com Usuários (ARU), cuja titular exerce a função de Encarregada pelo tratamento de dados pessoais na Anatel,

atualizasse o fluxograma do subprocesso *Tratar Transferência de Dados (nacional)* para que refletisse fielmente a tramitação dos processos de compartilhamento.

Recomendou-se, ainda, que a ARU, em conjunto com a Superintendência de Outorga e Recursos à Prestação (SOR), incluísse o compartilhamento de dados com o Ministério da Cidadania no Inventário de Dados Pessoais, conforme exigido pelo artigo 37 da LGPD.

Além disso, recomendou-se que as áreas envolvidas fossem devidamente instruídas sobre as etapas necessárias para realizar o compartilhamento de dados com terceiros, de modo que houvesse padronização dos documentos, da tipologia dos processos, da forma de divulgação e dos instrumentos decisórios utilizados.

4.1.3. Auditoria sobre o processo Gerir Atendimento e Acolher Solicitações.

/ Produto: Relatório de Auditoria nº 16/2024/AUD.

A Auditoria Interna realizou a avaliação do processo *Gerir Atendimento e Acolher Solicitações*, conduzido pela Gerência de Canais de Relacionamento com os Consumidores (RCRC), da Superintendência de Relações com Consumidores (SRC). O trabalho teve como objetivo analisar a aferição da qualidade do atendimento ao consumidor prestado pela Central de Atendimento da Anatel, com foco na medição dos índices de qualidade previstos no Contrato SRC nº 90/2019. A auditoria verificou a integridade dos dados utilizados nos cálculos desses índices, considerando que os valores aferidos impactam diretamente o monitoramento da prestação dos serviços.

/ Por que esse trabalho foi realizado?

O trabalho foi realizado em atendimento ao item nº 3 do Plano Anual de Auditoria Interna – PAINT/2024, sendo motivado pela necessidade de avaliar o estágio de desenvolvimento do Sistema Atende+, em fase de implantação para substituir o Sistema de Gestão de Contratos (SGC). Essa transição representa uma mudança significativa na gestão dos indicadores contratuais, razão pela qual a auditoria buscou identificar possíveis riscos relacionados à confiabilidade dos dados processados e às diferenças entre os dois sistemas.

Dada a proximidade de ativação do sistema, a Auditoria Interna direcionou as análises para verificar de forma preventiva o atual estágio de desenvolvimento, bem como eventuais riscos relacionados à presente solução. O objetivo foi contribuir para uma avaliação externa quanto à validade dos dados processados pelo sistema, bem como sua migração

✓ **O que a auditoria encontrou?**

A auditoria constatou divergências entre os dados extraídos do Atende+ e os registros do SGC em diversos índices analisados, como o Índice de Nível de Serviço (INS), Índice de Pesquisa de Satisfação do Atendimento (IPSA), Índice de Qualidade do Atendimento Multimeios (IQAM), Índice de Reclamações do Atendimento (IRA) e Índice de Gravação de Atendimento (IGRAA).

Embora os pagamentos à contratada tenham sido realizados com base nos relatórios do SGC, as inconsistências identificadas evidenciaram que o Atende+ ainda requeria ajustes antes de sua adoção plena. Também se verificou que, em alguns casos, as informações inseridas manualmente no Atende+ apresentavam diferenças em relação aos registros do SGC, sobretudo nos dados relacionados ao IRA e ao IQAM. Ainda que a equipe de fiscalização contratual revisasse os dados antes da liberação dos pagamentos, a persistência dessas divergências reforçou a necessidade de melhorias no novo sistema.

✓ **Quais medidas foram recomendadas?**

Recomendou-se que a RCRC, em conjunto com a Superintendência de Gestão da Informação (SGI), realizasse os ajustes necessários para que a inserção e o processamento dos dados no sistema Atende+ fossem feitos de forma correta, de modo que o sistema pudesse ser utilizado com segurança no cálculo dos índices contratuais.

A auditoria também reconheceu iniciativas de aprimoramento adotadas pela RCRC na nova contratação da empresa operadora da Central de Atendimento, como a inclusão do atendimento por WhatsApp, a transcrição automática das ligações para análises com base em inteligência artificial e o acompanhamento por meio de entrevistas on-line com os operadores. Além disso, observou-se que a SRC tem

utilizado indicadores internos e relatórios da Ouvidoria da Anatel para monitorar o desempenho da Central e aperfeiçoar a gestão do atendimento ao consumidor.

Dessa forma, concluiu-se que, apesar das medidas positivas já implementadas, o sistema Atende+ ainda necessitava de aperfeiçoamentos para garantir a confiabilidade dos dados utilizados na medição dos indicadores contratuais. As recomendações tiveram como objetivo assegurar que a substituição do SGC ocorresse sem comprometer a integridade das informações e sem prejudicar a avaliação da qualidade dos serviços prestados.

4.1.4. Auditoria realizada para avaliação do objeto Gerir Informação e Biblioteca.

／ Produto: Relatório de Auditoria nº 18/2024/AUD.

A Auditoria Interna realizou a avaliação do processo *Gerir Informação e Biblioteca*, com foco na análise das contratações de bases de dados para acesso a informações técnico-científicas e na aquisição de materiais bibliográficos. O trabalho compreendeu a verificação dos mecanismos de controle adotados na gestão dos contratos, da conformidade dos procedimentos com os normativos aplicáveis e da efetividade das aquisições realizadas para atender às necessidades institucionais.

／ Por que esse trabalho foi realizado?

O trabalho foi conduzido em atendimento ao item nº 6 do Plano Anual de Auditoria Interna – PAINT/2024 e teve como escopo a avaliação da execução dos contratos de fornecimento de bases de dados e de materiais bibliográficos, incluindo os controles adotados para garantir a conformidade dos serviços prestados e a efetividade das aquisições. A auditoria analisou o acompanhamento da execução contratual, a adequação dos registros e justificativas para as aquisições e a rastreabilidade das informações utilizadas na tomada de decisão.

／ O que a auditoria encontrou?

A auditoria identificou fragilidades no acompanhamento da execução contratual do Contrato nº 147/2022, firmado para acesso à base de dados *Cullen International Regulatory Support Services*. Embora tenham sido adotadas medidas de monitoramento, os registros formais que comprovavam a regularidade da execução

não estavam devidamente documentados no processo específico de acompanhamento. Também não foram localizadas evidências da elaboração periódica dos relatórios de acompanhamento previstos na Portaria nº 2.105/2019.

Em relação à aquisição de materiais bibliográficos, constatou-se a ausência de justificativas registradas para a maioria das aquisições realizadas entre 2019 e 2024, o que dificultava a verificação da aderência desses materiais às necessidades institucionais. Além disso, parte significativa dos livros adquiridos não havia sido retirada para uso após a compra, sugerindo possível desalinhamento entre as aquisições e as necessidades reais dos servidores. Verificou-se ainda que alguns pedidos de livros feitos entre 2015 e 2023 não haviam sido processados e não passaram por revalidação junto aos solicitantes.

Quais medidas foram recomendadas?

Recomendou-se que a Gerência de Informações e Biblioteca (GII B) registrasse no processo específico toda a documentação relativa à fiscalização do Contrato nº 147/2022, de forma que os registros de acompanhamento da execução contratual fossem formalizados conforme estabelecido na Portaria nº 2.105/2019. Também foi recomendada a realização de pesquisa de satisfação junto às áreas requisitantes, para que a efetividade dos serviços contratados fosse avaliada com base na percepção dos usuários.

No que se refere às aquisições de materiais bibliográficos, recomendou-se que todas as solicitações futuras fossem devidamente justificadas e vinculadas a um responsável identificado. Recomendou-se, ainda, que as aquisições prospectadas pela GII B fossem submetidas à validação das áreas técnicas antes da contratação, para que houvesse aderência às necessidades institucionais. Para os pedidos antigos ainda não processados, recomendou-se que as solicitações fossem revalidadas junto aos servidores responsáveis, evitando-se aquisições desnecessárias.

4.1.5. Auditoria sobre o Processo Avaliar e Adotar Medidas de Controle.

✓ Produto: Relatório de Auditoria nº 20/2024/AUD.

A Auditoria Interna realizou a avaliação do processo *Avaliar e Adotar Medidas de Controle*, vinculado ao macroprocesso *Realizar Fiscalização Regulatória*, com foco na análise das medidas adotadas para garantir o cumprimento de obrigações regulatórias e a correção de condutas. O trabalho compreendeu a verificação da efetividade das medidas aplicadas, incluindo Termos de Ajustamento de Conduta (TACs) e Procedimentos para Apuração de Descumprimento de Obrigações (PADO), bem como a adequação da estrutura de monitoramento e avaliação dessas medidas.

✓ Por que esse trabalho foi realizado?

O trabalho foi conduzido em atendimento ao item nº 2 do Plano Anual de Auditoria Interna – PAINT/2024 e teve como escopo a análise do acompanhamento dos resultados de medidas de controle adotadas, da avaliação da sua efetividade e do cumprimento dos normativos aplicáveis. A auditoria investigou se a análise dos resultados estava alinhada ao Regulamento de Fiscalização Regulatória, especialmente ao disposto no art. 58 da Resolução Anatel nº 746/2021, que estabelece que a Agência deve avaliar anualmente os impactos das medidas aplicadas, considerando sua efetividade para o cumprimento das obrigações ou reparação de condutas.

✓ O que a auditoria encontrou?

A auditoria constatou que a avaliação anual dos resultados no processo *Avaliar e Adotar Medidas de Controle* não incluía a análise da efetividade das medidas adotadas nem estava fundamentada no acompanhamento de indicadores estratégicos, em descumprimento ao regulamento vigente. Os relatórios de acompanhamento traziam informações sobre entregas e metas de fiscalização, mas não demonstravam o impacto das ações na promoção da conformidade regulatória ou na mitigação de riscos do setor.

Verificou-se, também, que os TACs eram monitorados, mas sem uma avaliação estruturada de seus efeitos práticos. Além disso, foi identificada demora na emissão das análises de conformidade dos projetos executivos apresentados pelas empresas

signatárias dos TACs. O Escritório de Governança da Anatel (EGA) não conseguiu emitir essas análises com antecedência mínima de 30 dias em relação ao início de cada ano de vigência dos TACs, conforme previsto no Manual de Acompanhamento e Fiscalização (MAF), devido, principalmente, ao atraso na elaboração dos informes pelas áreas técnicas responsáveis.

A auditoria ainda constatou que o EGA não emitiu os relatórios de avaliação do cumprimento dos cronogramas dos compromissos dentro do prazo de 60 dias após o vencimento de cada meta, conforme exigido pelo MAF. Essa situação já havia sido apontada em auditorias anteriores. Embora a Superintendência de Controle de Obrigações (SCO) tenha reconhecido o problema, os prazos normativos não foram ajustados.

✓ **Quais medidas foram recomendadas?**

Recomendou-se que a Superintendência Executiva (SUE), na qualidade de gestora do processo *Analisar Desempenho e Retroalimentação*, passasse a realizar e registrar formalmente a análise da efetividade das medidas de controle adotadas, de forma que fossem considerados os impactos reais para o cumprimento das obrigações regulatórias e a correção de condutas inadequadas. Recomendou-se, ainda, que essa análise fosse baseada no acompanhamento dos resultados dos indicadores estratégicos, em conformidade com o disposto no art. 58 da Resolução Anatel nº 746/2021.

4.1.6. Auditoria sobre os subprocessos Planejar Inspeções e Realizar Inspeção.

✓ **Produto: Relatório de Auditoria nº 21/2024/AUD.**

A Auditoria Interna realizou a avaliação dos subprocessos *Planejar Inspeções e Realizar Inspeção*, integrantes do macroprocesso *Realizar Fiscalização Regulatória* da Anatel. O trabalho teve por objetivo verificar o planejamento e a execução das inspeções, analisando a alocação de recursos, a definição de critérios para a realização das fiscalizações e a transparência das justificativas apresentadas para deslocamentos e redistribuição de demandas entre unidades descentralizadas.

Por que esse trabalho foi realizado?

O trabalho foi realizado em cumprimento ao item nº 4 do Plano Anual de Auditoria Interna – PAINT/2024, sendo conduzido no período de 19 de abril de 2024 a 6 de dezembro de 2024. A auditoria concentrou-se na análise dos registros de controle de recursos das Gerências Regionais e Unidades Operacionais, além das demandas de inspeção cadastradas no sistema Fiscaliza, com o intuito de verificar a adequação do planejamento e a economicidade das movimentações dos servidores designados para as inspeções.

O que a auditoria encontrou?

A auditoria identificou fragilidades na justificativa para deslocamentos de servidores e na redistribuição de inspeções entre unidades descentralizadas. Em diversas ações analisadas, as justificativas registradas no sistema Fiscaliza não detalhavam os motivos da redistribuição nem os critérios utilizados na escolha dos servidores deslocados. Além disso, não foram identificadas evidências de avaliação da economicidade dessas movimentações, o que dificultava a verificação de possíveis ganhos financeiros ou operacionais. Em alguns casos, constatou-se que servidores foram deslocados para localidades distantes de sua unidade de lotação, mesmo havendo unidades da Anatel mais próximas ao local da inspeção, o que poderia indicar uma alocação mais eficiente dos recursos.

Quais medidas foram recomendadas?

Recomendou-se que a Gerência de Fiscalização (FIGF) definisse, formalizasse e divulgasse os critérios utilizados para a composição das equipes de inspeção, de forma que fosse assegurada maior precisão na aplicação do art. 14 do Anexo da Resolução Anatel nº 746/2021.

Recomendou-se, ainda, que a FIGF registrasse de forma clara e objetiva os critérios adotados para a escolha dos servidores responsáveis pelas ações de inspeção, especialmente nos casos que envolvessem unidades descentralizadas distintas, para que as decisões fossem mais transparentes e evidenciassem a busca pela economicidade nas movimentações realizadas.

4.2. Trabalho não realizado

O trabalho de auditoria relacionado ao macroprocesso *Gerir Regulamentação*, previsto como item 4 do PAINT/2024, foi cancelado em razão da instauração de ações de controle externo com escopo semelhante, conduzidas por dois órgãos de controle:

- ✓ **Tribunal de Contas da União (TCU)** – Processo TC 008.035/2024-5, cujo objetivo é avaliar a efetividade, a institucionalização e a articulação das ações federais voltadas à conectividade nas escolas públicas. A ação decorre do Acórdão 2082/2023-TCU-Plenário e envolve diretamente o Grupo de Acompanhamento do Custeio a Projetos de Conectividade de Escolas (Gape), no qual atuam, pela Anatel, o Superintendente de Planejamento e Regulamentação (como Secretário Executivo) e o Gerente de Regulamentação (como titular do subgrupo técnico financeiro).
- ✓ **Controladoria-Geral da União (CGU)** – Plano de Trabalho de Auditoria nº 1641544, iniciado em 16/07/2024, com foco na avaliação dos compromissos assumidos pelos serviços de comunicações. O escopo da auditoria também envolve diretamente a Superintendência de Planejamento e Regulamentação (SPR).

A realização de auditoria interna sobre tema relacionado ao processo de regulamentação foi considerada inoportuna diante da atuação simultânea de órgãos de controle com competência concorrente. Conforme estabelece o art. 5º da Instrução Normativa CGU nº 5/2021, é necessária a harmonização entre os trabalhos dos diversos órgãos de controle, com o objetivo de racionalizar recursos e evitar sobreposição de esforços.

Além disso, a realização simultânea de três trabalhos de auditoria sobre a SPR poderia comprometer o desempenho regular das atividades da área.

5. Monitoramento de recomendações e apoio aos órgãos de controle

5.1 Monitoramento das recomendações da Auditoria Interna

O monitoramento das recomendações é uma atividade contínua da Auditoria Interna, com o objetivo de acompanhar a efetividade das medidas propostas e verificar se os riscos identificados estão sendo devidamente tratados. Esse acompanhamento é realizado por meio do sistema Auditar, que reúne o histórico das providências adotadas pelas unidades auditadas, as análises feitas pela equipe de auditoria, os prazos para manifestação e a situação de cada recomendação — classificada como atendida, em andamento, não atendida, perda de objeto ou não acatada.

O sistema também contribui para o controle dos prazos, por meio de notificações automáticas aos gestores e à equipe da Auditoria Interna, o que favorece maior agilidade nas respostas. Além disso, permite o envio de documentos comprobatórios e a emissão de relatórios gerenciais, promovendo maior transparência e rastreabilidade das informações.

Em 2024, foram monitoradas 50 recomendações: 18 emitidas no próprio exercício e 32 remanescentes de anos anteriores. A tabela a seguir apresenta a distribuição dessas recomendações conforme sua situação ao final do ano.

Emissão da recomendação	Atendidas	Em andamento	Não atendidas ou não acatadas	Perda de objeto	Rec. Acompanhadas
2024	3	15	-	-	18
Anos anteriores	29	2	1	-	32
Situação ao final do exercício	32	17	1	-	50

Tabela 2 – Situação das recomendações em 2024

Das 50 recomendações monitoradas em 2024, 32 (64%) foram plenamente atendidas, demonstrando o compromisso dos gestores com as medidas propostas pela Auditoria Interna. O índice de atendimento foi especialmente elevado entre as

recomendações remanescentes de exercícios anteriores: das 32 recomendações emitidas em anos anteriores, 29 (90%) foram implementadas.

No total, 17 recomendações (34%) permaneciam em andamento ao final de 2024. Destas, 15 foram emitidas no próprio exercício e duas em anos anteriores. Esse resultado indica que algumas recomendações, sobretudo as mais complexas, podem demandar prazos maiores para sua plena implementação.

Em relação à aceitação das recomendações, observou-se um cenário positivo: apenas uma recomendação (2%) foi classificada como não atendida. Esse dado reforça a boa receptividade das unidades auditadas às orientações emitidas pela Auditoria Interna.

Outro ponto relevante foi a inexistência de recomendações com perda de objeto, o que indica que todas mantiveram sua aplicabilidade ao longo do tempo.

De forma geral, os resultados de 2024 revelam um cenário favorável, com alto índice de atendimento, baixa rejeição e número reduzido de pendências críticas. Esses dados confirmam a efetividade das recomendações emitidas e o êxito do processo de monitoramento conduzido pela Auditoria Interna.

5.2 Apoio aos órgãos de controle

A Auditoria Interna atua de forma contínua no apoio institucional à Controladoria-Geral da União (CGU) e ao Tribunal de Contas da União (TCU). Suas atribuições incluem o envio tempestivo das manifestações da Anatel, o assessoramento aos gestores na elaboração de respostas, o controle de prazos e a intermediação de reuniões, quando necessário. Também cabe à unidade o monitoramento de recomendações e determinações pendentes, bem como o envio periódico de informações ao Conselho Diretor sobre o andamento dos processos.

5.1.1. Tribunal de Contas da União (TCU)

/ Quantos processos do TCU foram acompanhados em 2024?

Em 2024, a Auditoria Interna acompanhou 69 processos distintos junto ao TCU, dos quais 22 foram abertos ao longo do próprio exercício. A maior concentração de novas autuações ocorreu em agosto, com quatro processos instaurados.

/ Como evoluiu o número de processos ativos ao longo do ano?

O ano começou com 46 processos ativos e foi encerrado com 52. Esse aumento líquido de seis processos reflete o crescimento da demanda por interlocução institucional com o TCU e, consequentemente, o aumento de atividades relacionadas à gestão interna das providências decorrentes de acórdãos.

/ Qual o perfil temático dos processos ativos no encerramento de 2024?

Dos 52 processos ativos em dezembro:

- 31 tratavam de temas regulatórios;
- 10 referiam-se à gestão administrativa;
- 11 relacionavam-se à gestão de pessoal.

/ Quais processos se destacaram ao longo de 2024?

Nove processos foram classificados como de destaque recorrente nos relatórios mensais da Auditoria Interna, em razão de sua relevância e potencial impacto institucional:

- TC 036.367/2016-8 – Revisão do modelo e cálculo dos saldos da adaptação.
- TC 011.093/2018-8 – Equilíbrio econômico-financeiro da empresa Oi S.A.
- TC 025.697/2021-8 – Direitos de exploração de satélite (Claro e Hispamar).
- TC 037.614/2021-5 – Cumprimento do Acórdão 2.032/2021 sobre o 5G.
- TC 003.342/2022-0 – Bens reversíveis das concessões.
- TC 020.662/2023-8 – Solução consensual – Oi S.A.
- TC 036.366/2023-4 – Solução consensual – Telefônica S.A.

- TC 020.136/2024-2 – Solução consensual – Algar Telecom.
- TC 024.286/2024-9 – Uso do espectro como instrumento de competição.

Desses, três permaneceram em destaque durante todos os meses do ano:

- TC 036.367/2016-8
- TC 011.093/2018-8
- TC 037.614/2021-5

✓ **Quantos acórdãos foram expedidos pelo TCU em 2024 e quais as medidas adotadas?**

Foram identificados 18 acórdãos com algum tipo de repercussão sobre a Anatel. As medidas adotadas incluíram diligências, determinações, recomendações e comunicações. Em alguns casos, houve apenas ciência à Anatel ou arquivamento por perda de objeto ou ausência de elementos que justificassem responsabilizações.

✓ **Quantos planos de ação foram monitorados ao longo do ano?**

Em 2024, a Auditoria Interna monitorou itens organizados em planos de ação encaminhados ao TCU. A quantidade de itens pendentes de conclusão sob monitoramento foi:

- 13, entre janeiro e fevereiro;
- 12, entre março e julho;
- 11, de agosto a dezembro.

A maioria dos itens monitorados não possuía prazo definido para implementação, cabendo ao TCU avaliar o cumprimento das providências adotadas.

5.1.2. Controladoria-Geral da União (CGU)

✓ **Quais relatórios foram expedidos pela CGU em 2024?**

Durante o exercício de 2024, foram expedidos dois relatórios de auditoria pela CGU com repercussões sobre a Anatel:

- Relatório nº 1356595 – Avaliação da adoção de boas práticas regulatórias na Administração Pública Federal.
- Relatório nº 1358174 – Avaliação da adoção do mecanismo de *Sandbox* Regulatório pelas agências reguladoras federais.

✓ **Como evoluiu o número de recomendações da CGU em andamento ao longo do ano?**

O acompanhamento mensal evidenciou variações no número de recomendações da CGU em análise pela Anatel ao longo de 2024, conforme detalhado a seguir:

Mês	Recomendações em andamento
Janeiro e Fevereiro	11
Março a Setembro	4
Outubro e Novembro	2
Dezembro	8 (6 novas recomendações)

Tabela 3 – Situação das recomendações da CGU em 2024.

O aumento registrado em dezembro decorreu da inclusão de seis novas recomendações oriundas do Relatório nº 1358174, que abordou o uso do *Sandbox* Regulatório. Esse movimento reforça o foco da CGU no acompanhamento de iniciativas relacionadas à inovação regulatória no âmbito da Anatel.

6. Benefícios da atuação da Auditoria em 2024

Os benefícios decorrentes da atuação da Auditoria Interna correspondem aos impactos positivos observados na gestão a partir da implementação, pelos gestores, das recomendações emitidas nos relatórios de auditoria. A apuração desses benefícios segue a metodologia estabelecida pela Instrução Normativa SFC nº 10, de 28 de abril de 2020, que define os critérios de contabilização a serem adotados pelas unidades de auditoria interna do Poder Executivo Federal.

Conforme essa norma, os benefícios podem ser classificados em duas categorias:

- ✓ **Financeiros**, relacionados à prevenção ou recuperação de prejuízos ao erário;
- ✓ **Não-financeiros**, associados à melhoria da eficácia, eficiência, legalidade ou efetividade dos processos avaliados.

Em 2024, a atuação da Auditoria Interna, aliada às providências adotadas pelos gestores, resultou na efetivação de 27 benefícios não-financeiros, conforme detalhado a seguir:

Dimensão	Repercussão	Subclasse ¹	Qtde. de Benefícios
Pessoas, Infraestrutura e /ou Processos Internos	Tático/ Operacional	Medida de aperfeiçoamento da capacidade de gerir riscos e de implementação de controles internos	9
		Medida de aperfeiçoamento da transparência	5
		Incremento da eficiência, eficácia ou efetividade de programa de governo	1
		Outra medida estruturante de aperfeiçoamento dos programas/processos	3
		Medida de aperfeiçoamento da prestação de serviços públicos	1
	Estratégica	Medida de aperfeiçoamento da capacidade de gerir riscos e de	1

¹ Portaria CGU Nº 1.117, de 14 de maio de 2020.

Dimensão	Repercussão	Subclasse¹	Qtde. de Benefícios
		implementação de controles internos	
		Medida de aperfeiçoamento da transparência	1
		Outra medida estruturante de aperfeiçoamento dos programas/processos	1
	Transversal	Medida de aperfeiçoamento da capacidade de gerir riscos e de implementação de controles internos	1
		Outra medida estruturante de aperfeiçoamento dos programas/processos	1
Missão, Visão e/ou Resultado	Tático/Operacional	Medida de aperfeiçoamento da capacidade de gerir riscos e de implementação de controles internos	1
		Outras decisões civis e medidas administrativas ou correcionais	1
		Medida de aperfeiçoamento da transparência	1
Total			27

Tabela 4 – Quadro demonstrativo dos benefícios de 2024, conforme IN SFC/CGU n.º 10/2020.

O detalhamento da tabela encontra-se no Anexo I.

7. Programa de Gestão e Melhoria da Qualidade

O Programa de Gestão e Melhoria da Qualidade (PGMQ) da Auditoria Interna tem como objetivo promover a melhoria contínua dos processos de trabalho, da qualidade dos produtos emitidos e da eficácia e eficiência da atividade de auditoria interna governamental. O programa abrange as principais etapas da atuação da Unidade, incluindo o planejamento anual de auditorias, a condução dos trabalhos de auditoria e o acompanhamento das recomendações emitidas.

A execução do programa ocorre por meio de avaliações internas e externas, com critérios baseados nas normas da Controladoria-Geral da União (CGU), em boas práticas internacionais e nos procedimentos definidos no Manual da Auditoria Interna, aprovado pela Portaria nº 292, de 12 de fevereiro de 2019 (SEI nº 3812892). A seguir, apresenta-se a estrutura simplificada do Programa:



Diagrama 2 – Estrutura simplificada do PGMQ da Auditoria Interna da Anatel

Ao longo de 2024, foram concluídas entregas relevantes no âmbito do Plano de Gestão e Melhoria da Qualidade (PGMQ), como a estruturação de normas e

procedimentos que integrarão o novo arcabouço normativo da Auditoria Interna com a aprovação do Manual da Auditoria Interna, prevista para 2025. Também foram validados instrumentos metodológicos e desenvolvidas iniciativas voltadas à gestão por competências.

As avaliações internas realizadas sobre os trabalhos executados apontaram conformidade geral, enquanto as avaliações conduzidas pelas unidades auditadas e pelo Conselho Diretor reforçaram a percepção positiva quanto à qualidade, utilidade e tempestividade dos produtos de auditoria. As observações pontuais recebidas das unidades auditadas vêm sendo consideradas como subsídios para o aperfeiçoamento da atuação da Unidade.

Quanto à avaliação externa, não houve sua realização em 2024. No entanto, segue em andamento o processo de preparação para a avaliação independente prevista para 2027, conforme estabelecido no Plano de Negócio da Auditoria Interna 2023–2027.

Para mais detalhes sobre as ações desenvolvidas e os resultados alcançados, o Informe completo está disponível no Anexo II deste relatório.

8. Execução do Plano de Negócio 2023-2027

O Plano de Negócios 2023–2027 estabelece os projetos e atividades necessários para a concretização das iniciativas estratégicas da Auditoria Interna. Em 2024, estavam previstas quatro entregas no cronograma anual, conforme detalhado a seguir:

✓ **Novo Manual de Auditoria Interna**

O projeto teve como objetivo aprimorar a atuação da unidade por meio da definição de diretrizes mais claras e estruturadas. Previu-se a reformulação do modelo normativo, com a criação de um documento principal e normas complementares (portarias, guias e procedimentos operacionais). Todas as entregas previstas no escopo inicial foram concluídas em 2024. Contudo, em razão de mudanças normativas ocorridas ao longo do ano, a finalização do manual foi reprogramada para 2025.

✓ **Qualificação dos Auditores Internos para Autoavaliação de Controles (AAC)**

Com foco no fortalecimento da governança, dos controles internos e da gestão de riscos da Agência, o projeto visava capacitar a equipe para conduzir autoavaliações de controles. Inicialmente previsto para 2024, foi antecipado para 2023, resultando na capacitação de cinco auditores.

✓ **Plano de Retenção de Auditores Internos**

O projeto tinha como objetivo propor medidas para incentivar a permanência de auditores na unidade. Após revisão do escopo, foi elaborado o *Programa de Atração, Desenvolvimento e Retenção de Talentos na Auditoria Interna*, com base na gestão por competências e nas novas diretrizes sobre força de trabalho e desenvolvimento institucional.

/ Autosserviço para Partes Interessadas

O projeto previa o desenvolvimento de ferramentas que permitissem o acesso autônomo dos gestores às informações produzidas pela Auditoria Interna. Com a descontinuação do sistema SAAI, os esforços de 2024 foram direcionados à extração de dados e à transição para o sistema Auditar. O desenvolvimento das funcionalidades de autosserviço será retomado em 2025.

A maioria dos projetos foi concluída com êxito, resultando em novos normativos, metodologias e ferramentas de apoio à atividade de auditoria. As iniciativas não finalizadas foram impactadas por fatores externos, como alterações normativas e mudanças sistêmicas, e já foram replanejadas para o exercício seguinte.

Entre as prioridades para 2025, destacam-se a finalização do novo Manual de Auditoria Interna e a implementação do autosserviço para as partes interessadas.

Para mais informações sobre as ações desenvolvidas e os resultados alcançados, o Informe completo está disponível no Anexo II deste relatório.

9. Capacitação da equipe

Em 2024, a equipe da Auditoria Interna participou de eventos de capacitação que totalizaram 371 horas, o que corresponde a uma média de 53 horas por auditor. Apesar de o total executado ter ficado abaixo da estimativa prevista no PAINT/2024 (60 horas por auditor), superou a carga horária mínima anual exigida pela Instrução Normativa nº 5, de 2021, que é de 40 horas.

A tabela a seguir apresenta o detalhamento dos eventos de capacitação realizados ao longo do exercício:

Necessidade Atendida	Evento	Carga Horária	Particip.	Carga horária total
Auditoria	1º Seminário de Auditoria de TIC da Dataprev	8	2	16
	Elaboração de Relatórios de Auditoria - Online	24	2	48
	Introdução ao Planejamento de Auditoria Baseado em Riscos - Online	20	1	20
	Papéis de Trabalho em Auditoria Interna Governamental - Online	16	2	32
	Técnicas de Auditoria Interna Governamental - Online	24	2	48
Gestão de projetos e processos	Gestão de Projetos - Online	10	1	10
	Termo de Acordo: Controle em 5 Dimensões - Online	30	2	60
Análise de Impacto Regulatório	Análise de Impacto Regulatório: Conceitos Fundamentais - Online	10	1	10
Direito - Consumidor	Serviços Públicos e Defesa do Usuário - Online	20	1	20
Proteção de dados e Lei de Acesso à Informação	Fundamentos da Lei Geral de Proteção de Dados - Online	15	1	15
Transformação Digital	Termo de Acordo: Ética em IA - Online	2	2	4
	Microsoft Power Platform - Online	36	2	72
	Segurança Cibernética da Inteligência Artificial - Online	3	1	3
Microsoft Office	Chora PPT - Online	10	1	10
Gestão de pessoas	Palestra Motivacional: Semana do Servidor	3	1	3
Total				371

Tabela 5 – Eventos de Capacitação em 2024

O PAINT de 2024 definiu como prioridades de capacitação os seguintes temas: contabilidade privada, estatística, proteção de dados e Lei de Acesso à Informação, gestão estratégica e gestão de TIC. Os cursos realizados ao longo do ano refletiram esse direcionamento na maior parte, contribuindo para o fortalecimento técnico da equipe e o aprimoramento da condução dos trabalhos de auditoria.

A capacitação em auditoria foi uma das áreas mais exploradas, com treinamentos voltados à elaboração de relatórios, auditoria baseada em riscos e técnicas de auditoria governamental. Essas formações reforçaram a capacidade da equipe para avaliar controles, propor recomendações consistentes e atuar em conformidade com as melhores práticas da atividade.

Também foram realizados cursos em áreas essenciais para a atuação da auditoria em ambiente regulado, como análise de impacto regulatório e direito do consumidor. Essas formações contribuíram para a compreensão dos efeitos das ações regulatórias e das políticas voltadas à proteção dos usuários.

Na área de gestão estratégica, a equipe participou de capacitações em gestão de projetos e processos, que contribuíram para o aperfeiçoamento do planejamento e da execução dos trabalhos. Já na área de tecnologia da informação e comunicação (TIC), os treinamentos abordaram temas como transformação digital e segurança cibernética, fortalecendo a capacidade da equipe para avaliar riscos tecnológicos e seus impactos na organização.

Embora não tenham sido realizados treinamentos específicos em contabilidade privada e estatística, essa ausência não comprometeu o desempenho das atividades em 2024. Não houve demandas que exigissem conhecimento técnico aprofundado em contabilidade privada, e a equipe demonstrou domínio estatístico compatível com os objetivos do exercício. Ainda assim, os temas permanecem relevantes para o desenvolvimento contínuo das competências da equipe no médio e longo prazo.

10. Fatos Relevantes em 2024

✓ Apoio da Auditoria Interna aos processos de Solução Consensual no TCU

Em 2024, a Auditoria Interna da Anatel desempenhou papel estratégico no acompanhamento dos processos de Solução Consensual instaurados no âmbito do Tribunal de Contas da União (TCU), voltados à adaptação dos contratos de concessão do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) para o regime de autorização, conforme previsto na Lei Geral de Telecomunicações. Essa atuação contribuiu para a formalização de acordos relevantes com as empresas Oi S.A. (Acórdão nº 1.315/2024 – TCU – Plenário) e Telefônica S.A. (Acórdão nº 2.485/2024 – TCU – Plenário).

A participação da Auditoria Interna incluiu o acompanhamento de reuniões, interlocução com o TCU, gestão de demandas e preservação do histórico institucional. Essa atuação assegurou coerência nos posicionamentos da Agência e agilidade nas respostas aos órgãos de controle, reafirmando o papel da Auditoria Interna como mediadora técnica em temas de alta complexidade e sensibilidade institucional.

Destaca-se que, além do aumento no número de processos abertos no TCU com participação da Anatel, observou-se a consolidação de processos com novas naturezas e dinâmicas, o que vem exigindo da Auditoria Interna a alocação crescente de sua força de trabalho para o acompanhamento técnico e a gestão institucional dessas frentes.

✓ Desativação do SAAI

A desativação do Sistema de Acompanhamento de Ações de Auditoria Interna (SAAI), ocorrida em 2024 por motivos relacionados à segurança da informação, representou um fator de impacto negativo sobre a execução das atividades previstas para o exercício. O sistema era a principal ferramenta utilizada para o monitoramento das recomendações emitidas até 2023, tanto pela Auditoria Interna quanto pelos órgãos de controle, e sua descontinuidade implicou risco relevante à manutenção do histórico institucional.

Diante desse cenário, a equipe concentrou esforços na recuperação do banco de dados do SAAI e no desenvolvimento de painéis informativos que possibilitassem uma transição segura e estruturada para o uso exclusivo do sistema Auditar. Em decorrência dessa priorização, o projeto de autosserviço para as partes interessadas, previsto no Plano de Negócio 2023–2027, teve sua execução adiada para 2025. A retomada do projeto levará em consideração as contribuições apresentadas por membros do Conselho Diretor, que destacaram a importância dessa entrega nas avaliações de desempenho da Auditoria Interna no exercício.

11. Considerações Finais

Em 2024, a Auditoria Interna manteve seu compromisso com a entrega de produtos de alta qualidade, atuando de forma tempestiva, técnica e alinhada às diretrizes da Controladoria-Geral da União, às normas internacionais aplicáveis e às expectativas da alta administração da Anatel.

Foram conduzidos sete trabalhos de auditoria, abrangendo temas estratégicos e operacionais, com destaque para a atuação em áreas como proteção de dados, fiscalização regulatória, segurança patrimonial, atendimento ao consumidor e gestão da informação. Os trabalhos realizados contribuíram para o fortalecimento dos controles internos, a promoção da transparência, o aperfeiçoamento de processos e a mitigação de riscos institucionais.

O monitoramento das recomendações evidenciou resultados consistentes, com elevado índice de atendimento e baixa taxa de rejeição, reforçando a efetividade das recomendações emitidas e a colaboração das unidades auditadas. A atuação conjunta da Auditoria Interna e dos gestores resultou na apuração de 27 benefícios não-financeiros, conforme metodologia da Instrução Normativa SFC nº 10/2020.

Além disso, a unidade desempenhou papel relevante no apoio à interlocução institucional com os órgãos de controle externo, especialmente em processos de Solução Consensual no TCU, e avançou na execução das iniciativas previstas no Plano de Negócio 2023–2027. Destacam-se, entre as entregas do exercício, a estruturação do novo modelo normativo da Auditoria Interna e a consolidação de metodologias voltadas à melhoria da qualidade e à gestão por competências.

Os desafios enfrentados, como a desativação do sistema SAAI e o redirecionamento de esforços para assegurar a transição ao sistema Auditar, foram superados com agilidade e cooperação da equipe, permitindo a continuidade das atividades essenciais da unidade. Algumas entregas estratégicas foram reprogramadas para 2025, com destaque para a finalização do novo Manual de Auditoria Interna e o desenvolvimento da solução de autosserviço para partes interessadas.

Por fim, a Auditoria Interna reafirma seu compromisso com a missão de agregar valor à Anatel, apoiando o aprimoramento da gestão e contribuindo para a integridade, a efetividade e a credibilidade institucional da Agência.

12. Lista de Anexos

- / **Anexo I** – Planilha de Apuração de Benefícios da Atividade de Auditoria Interna em 2024.
- / **Anexo II** - Informe nº 1/2025/AUD (Relato Consolidado do cumprimento do Programa de Gestão e Melhoria da Qualidade da Auditoria Interna em 2024).

Anexo I – Planilha de Apuração de Benefícios da Atividade de Auditoria Interna em 2024.

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES

DESPACHO DECISÓRIO Nº 1/2025/AUD

Processo nº 53500.001346/2025-17

Interessado: Controladoria-Geral da União

O CHEFE DA AUDITORIA INTERNA DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES

uso de suas atribuições legais e regulamentares, em especial a disposta nos arts. 9 e 33, do Estatuto da Auditoria Interna da Anatel, aprovado pela Resolução Interna Anatel n.º 4 (SEI n.º 6365428), de 22 de dezembro de 2020, e considerando o disposto na [Instrução Normativa n.º 10, de 28 de abril de 2020](#), da Controladoria-Geral da União, que aprova a sistemática de quantificação e registro dos resultados e benefícios da atividade de auditoria interna governamental do Poder Executivo Federal, examinando os autos do Processo em epígrafe, **DECIDE** aprovar os benefícios da atividade de auditoria interna relativos ao ano de 2024, propostos no Informe n.º 2/2025/AUD (SEI n.º 13424156).



Documento assinado eletronicamente por **André Garcia Pena, Chefe da Auditoria Interna**, em 28/03/2025, às 15:12, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



A autenticidade deste documento pode ser conferida em <http://www.anatel.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **13462893** e o código CRC **F4C41E19**.

Referência: Processo nº 53500.001346/2025-17

SEI nº 13462893

Dados Gerais do Benefício					Origem Recomendação			
ID	Classe - 1º Nível (Tipo)	Classe - 2º Nível (Dimensão)	Classe - 3º Nível (Repercussão)	Subclasse (PORTARIA CGU Nº 1.117, DE 14 DE MAIO DE 2020)	ID Recomendação	Situação Anterior	Texto Recomendação	Providência do Gestor
1	2. Não Financeiro	Pessoas, Infraestrutura e /ou Processo Internos	Tático/Operacional	Incremento da eficiência, eficácia ou efetividade de programa de governo	112022-6.1a	<p>A Auditoria Interna constatou que o Módulo de Desempenho do SEI e o painel de acompanhamento do QlikSense apresentavam limitações que comprometiam a representação real das atividades dos Programas de Gestão por Desempenho (PGDs). Foram identificadas imprecisões nos dados do painel do QlikSense, dificuldades na reprovação de atividades no SEI para correção de trâmites processuais e impossibilidade de distribuição simultânea de processos.</p> <p>Essas fragilidades resultavam em registros que não refletiam com precisão as atividades realizadas pelos servidores, impactando a avaliação de desempenho e o cumprimento das normas previstas na IN 65/2020-ME e na Portaria Anatel nº 1868/2020.</p>	<p>Avalie a necessidade de aprimoramento do módulo de desempenho do SEI e do painel de acompanhamento do QlikSense, de forma que as informações registradas e os relatórios de acompanhamento reflitam a real execução das atividades dos PGDs, principalmente no que se refere aos achados identificados pela Equipe de Auditoria (imprecisão do dados no painel do QlikSense; ajuste dos trâmites processuais por meio de reprovação de atividades no SEI; impossibilidade de distribuição simultânea de processos), de forma a atender o disposto nos incisos I, II e III do art. 3º da IN 65/2020-ME e incisos I, II e III do art. 2º da Portaria da Anatel nº 1868/2020.</p>	<p>A AFPE desenvolveu um sistema específico para acompanhamento e controle do PGD na Anatel, visando aprimorar a gestão, a transparência e a aderência aos normativos vigentes. O sistema Desempenho já está em produção e sendo testado em caráter piloto em diversas áreas, tendo sido apresentado à Auditoria Interna em 28/06/2024. O planejamento prevê a parametrização do sistema por todas as áreas da Agência, com início do uso conforme prazo definido pelo órgão central do Sipep.</p> <p>Considerando que o Programa de Gestão por Desempenho do Governo Federal passou por mudanças e está atualmente regido pela IN Conjunta SEGES/SGPRT/MGI nº 24/2023, a Auditoria avaliou as providências adotadas pela AFPE para garantir a conformidade com os normativos mais recentes. As funcionalidades do sistema Desempenho foram analisadas e verificou-se que atendem aos controles estabelecidos na IN nº 24/2023, incluindo a possibilidade de distribuição simultânea de atividades.</p>
2	2. Não Financeiro	Missão, Visão e/ou Resultado	Tático/Operacional	Medida de aperfeiçoamento da capacidade de gerir riscos e de implementação de controles internos	122023-6.1b	<p>A auditoria identificou fragilidades na gestão dos equipamentos de fiscalização na Gerência Regional da Anatel no Estado de São Paulo (GR01). Durante inspeção física realizada em 30/05/2023, 168 bens não foram localizados, dos quais 77 apresentavam inconsistências em sua identificação e localização, mesmo após justificativas da unidade. Houve casos de bens cuja existência na carga patrimonial não foi reconhecida pela GR01, itens encaminhados para desfazimento que ainda constavam como disponíveis no sistema Fiscaliza e equipamentos cuja localização não pôde ser evidenciada. Além disso, quatro wattímetros foram informados como furtados, mas sem registro adequado no inventário desde 2014/2015.</p> <p>A auditoria verificou que a gestão dos equipamentos não era realizada integralmente pelo sistema Fiscaliza, conforme determina a Portaria Anatel nº 2061/2021. Em vez disso, registros manuais e planilhas paralelas eram utilizados, tornando a movimentação de bens dependente do conhecimento individual do coordenador responsável. Durante a inspeção, a localização dos itens foi baseada na memória do gestor, sem suporte documental eletrônico ou físico que permitisse rastreabilidade eficiente.</p> <p>Essa prática comprometeu o controle sobre os equipamentos, aumentando o risco de extravio e dificultando a rastreabilidade dos bens. A ausência de registros centralizados e a dependência de conhecimento pessoal de servidores enfraqueceram a gestão patrimonial e a segurança dos ativos da fiscalização, podendo impactar as operações da Agência. A situação exige a adoção de medidas corretivas, incluindo a revisão dos processos de controle e a atualização dos registros no sistema Fiscaliza.</p>	<p>Apresente, em 90 (noventa) dias inventário de todos os seus bens de fiscalização, realizando a atualização dos dados no sistema informatizado, conforme disposto no art. 33 do anexo da Portaria Anatel nº 2061/2021</p>	<p>A Gerência Regional da Anatel no Estado de São Paulo (GR01) realizou a atualização da situação de 13 equipamentos no sistema Fiscaliza e apresentou justificativa para a não inserção dos demais bens, argumentando que se tratavam de itens acessórios e consumíveis de equipamentos principais já registrados, de baixo valor patrimonial e sem estimativa precisa de valor atualizado. Além disso, destacou que alguns desses acessórios pertenciam a equipamentos já descartados e que o cadastramento no sistema demandaria um esforço administrativo elevado e antieconômico, sem benefícios práticos para a gestão.</p>
3	2. Não Financeiro	Missão, Visão e/ou Resultado	Tático/Operacional	Outras decisões civis e medidas administrativas ou correcionais	122023-6.1c	<p>A auditoria identificou fragilidades na gestão dos equipamentos de fiscalização na Gerência Regional da Anatel no Estado de São Paulo (GR01). Durante inspeção física realizada em 30/05/2023, 168 bens não foram localizados, dos quais 77 apresentavam inconsistências em sua identificação e localização, mesmo após justificativas da unidade. Houve casos de bens cuja existência na carga patrimonial não foi reconhecida pela GR01, itens encaminhados para desfazimento que ainda constavam como disponíveis no sistema Fiscaliza e equipamentos cuja localização não pôde ser evidenciada. Além disso, quatro wattímetros foram informados como furtados, mas sem registro adequado no inventário desde 2014/2015.</p> <p>A auditoria verificou que a gestão dos equipamentos não era realizada integralmente pelo sistema Fiscaliza, conforme determina a Portaria Anatel nº 2061/2021. Em vez disso, registros manuais e planilhas paralelas eram utilizados, tornando a movimentação de bens dependente do conhecimento individual do coordenador responsável. Durante a inspeção, a localização dos itens foi baseada na memória do gestor, sem suporte documental eletrônico ou físico que permitisse rastreabilidade eficiente.</p> <p>Essa prática comprometeu o controle sobre os equipamentos, aumentando o risco de extravio e dificultando a rastreabilidade dos bens. A ausência de registros centralizados e a dependência de conhecimento pessoal de servidores enfraqueceram a gestão patrimonial e a segurança dos ativos da fiscalização, podendo impactar as operações da Agência. A situação exige a adoção de medidas corretivas, incluindo a revisão dos processos de controle e a atualização dos registros no sistema Fiscaliza.</p>	<p>Caso não localize os bens listados na Tabela 1 deste relatório ou outros bens após a realização do inventário objeto da recomendação contida no § 51, que adote medidas visando a apuração das circunstâncias do desaparecimento dos referidos bens e proceda o envio de tais informações à Corregedoria para as providências cabíveis.</p>	<p>A Gerência Regional da Anatel no Estado de São Paulo (GR01) conduziu a apuração simplificada sobre os bens não localizados após o inventário físico do almoxarifado técnico, conforme processo SEI 53504.000737/2024-01, encaminhando-o à Corregedoria da Anatel para conhecimento e providências, em correlação com processo já em andamento na área. Após a apuração, restaram como não localizados apenas dois itens: um multímetro Estech 380800 e um telêmetro Bushnell Yardage Pro-500.</p>
4	2. Não Financeiro	Pessoas, Infraestrutura e /ou Processo Internos	Estratégica	Medida de aperfeiçoamento da transparência	142019-6.1a	<p>A Auditoria Interna constatou que a Anatel não possuía uma política de comunicação institucional formalizada, o que comprometia a definição de diretrizes, princípios e responsabilidades para as ações de comunicação. Embora a APC afirmasse seguir diretrizes do Conselho Diretor e do planejamento estratégico, essas orientações não estavam documentadas nem difundidas entre as demais áreas da Agência. A ausência de um direcionamento claro resultava na fragmentação da comunicação, no envolvimento tardio da APC em iniciativas estratégicas e em dificuldades na obtenção de informações tempestivas e consistentes, impactando a efetividade do processo.</p>	<p>Elabore proposta e submeta ao Conselho Diretor uma política de comunicação que contenha as orientações estratégicas que direcionem a comunicação da Anatel.</p>	<p>A Auditoria Interna verificou que, para atender à recomendação, a APC analisou a proposta da Política de Comunicação, consolidando as contribuições da consulta interna, e a submeteu à Procuradoria para análise. Após os ajustes recomendados, a minuta de Resolução Interna foi encaminhada ao Superintendente Executivo e, posteriormente, ao GPR para apreciação do Conselho Diretor. A Norma de Comunicação Social da Agência Nacional de Telecomunicações foi aprovada pela Resolução Interna Anatel nº 384, de 19 de novembro de 2024.</p>
5	2. Não Financeiro	Pessoas, Infraestrutura e /ou Processo Internos	Estratégica	Outra medida estruturante de aperfeiçoamento dos programas/processos	162019-6.1b	<p>A auditoria identificou que os processos de programação orçamentária de 2018 e 2019 não foram submetidos à aprovação do Conselho Diretor, em descumprimento ao inciso XXVI do art. 133 do Regimento Interno da Anatel e ao fluxo do subprocesso Gerir Orçamento, aprovado pela Portaria nº 2036/2019. A ausência de um Agente Aprovador formalmente definido no fluxo do processo contribuiu para a desarticulação do procedimento e a falta de deliberação formal sobre os orçamentos da Agência.</p>	<p>Avalie a necessidade de ajustar o mapeamento do subprocesso Gerir Orçamento, de forma a definir o Agente Aprovador, conforme o fluxo do processo aprovado por meio da Portaria nº 2036 de 18/10/2019.</p>	<p>A Auditoria Interna verificou que a AFPO, em conjunto com a SUE, avaliou o mapeamento do subprocesso Gerir Orçamento para definir as competências do Agente Aprovador, em conformidade com o fluxo do processo aprovado pela Portaria nº 2036/2019. Constatou-se que o inciso IV do art. 12 da Minuta de Resolução Interna SEI nº 11490948 contempla o objetivo da recomendação e que a proposta de Resolução foi encaminhada para apreciação e aprovação do Conselho Diretor.</p>

Dados Gerais do Benefício					Origem Recomendação			
ID	Classe - 1º Nível (Tipo)	Classe - 2º Nível (Dimensão)	Classe - 3º Nível (Repercussão)	Subclasse (PORTARIA CGU Nº 1.117, DE 14 DE MAIO DE 2020)	ID Recomendação	Situação Anterior	Texto Recomendação	Providência do Gestor
6	2. Não Financeiro	Pessoas, Infraestrutura e /ou Processo Internos	Tático/Operacional	Medida de aperfeiçoamento da capacidade de gerir riscos e de implementação de controles internos	182023-6.1a	A Auditoria Interna constatou fragilidades no Inventário de Dados Pessoais (IDP) da Anatel, comprometendo a rastreabilidade e a conformidade com a LGPD. Foram identificadas as seguintes inconsistências: Divergência na nomenclatura dos processos de negócio, com preenchimentos que não correspondiam à Cadeia de Valor da Anatel; Definição equivocada do "Operador", com indicação da própria unidade responsável pelo tratamento dos dados em vez de um terceiro que atuasse em nome do controlador; Descrição imprecisa das fontes de dados, com termos vagos que dificultavam a rastreabilidade e o controle; Registro inadequado da quantidade de dados tratados, informando número de registros em vez das categorias de dados, o que comprometia a priorização de medidas de segurança. Ausência de critérios para tempo de retenção, com registros informando "não há" ou "indeterminado", sem respaldo normativo; Falta de atualização dos inventários, apesar de solicitação da Encarregada em 2021, sem nova demanda formal até 2023; Inexistência de política de retenção e descarte de dados pessoais, essencial para definir prazos e medidas de segurança. Essas fragilidades aumentavam o risco de tratamento inadequado dos dados pessoais, dificultavam a gestão da privacidade e poderiam comprometer a resposta da Anatel às solicitações dos titulares de dados.	Crie campos no formulário de Inventário de Dados Pessoais para detalhar: (§§ 4.42 a 4.81) I. a atividade ou serviço do processo de negócio no qual o tratamento dos dados pessoais é realizado; II. a unidade da Anatel responsável pelo tratamento de dados pessoais; e III. a quantidade de registros de dados pessoais tratados em cada processo.	A Assessoria de Relações com Usuários (ARU) realizou a inclusão das informações no formulário do Inventário de Dados Pessoais (IDP), conforme documento SEI nº 10713375, no âmbito do Processo SEI nº 53500.071854/2020-58.
7	2. Não Financeiro	Pessoas, Infraestrutura e /ou Processo Internos	Tático/Operacional	Outra medida estruturante de aperfeiçoamento dos programas/processos	182023-6.1b	A Auditoria Interna constatou fragilidades no Inventário de Dados Pessoais (IDP) da Anatel, comprometendo a rastreabilidade e a conformidade com a LGPD. Foram identificadas as seguintes inconsistências: Divergência na nomenclatura dos processos de negócio, com preenchimentos que não correspondiam à Cadeia de Valor da Anatel; Definição equivocada do "Operador", com indicação da própria unidade responsável pelo tratamento dos dados em vez de um terceiro que atuasse em nome do controlador; Descrição imprecisa das fontes de dados, com termos vagos que dificultavam a rastreabilidade e o controle; Registro inadequado da quantidade de dados tratados, informando número de registros em vez das categorias de dados, o que comprometia a priorização de medidas de segurança. Ausência de critérios para tempo de retenção, com registros informando "não há" ou "indeterminado", sem respaldo normativo; Falta de atualização dos inventários, apesar de solicitação da Encarregada em 2021, sem nova demanda formal até 2023; Inexistência de política de retenção e descarte de dados pessoais, essencial para definir prazos e medidas de segurança. Essas fragilidades aumentavam o risco de tratamento inadequado dos dados pessoais, dificultavam a gestão da privacidade e poderiam comprometer a resposta da Anatel às solicitações dos titulares de dados.	Orientar as unidades da Anatel a revisar os Inventários de Dados Pessoais, em especial quanto ao preenchimento dos campos "2.3 – Operador", "5.2 - Fonte de dados utilizada para obtenção dos dados pessoais", 7 – Categorias de Dados Pessoais (coluna "Tempo de Retenção") e "9.2 - Quantidade de dados pessoais e dados pessoais sensíveis tratados". (§§ 4.42 a 4.81)	A Assessoria de Relações com Usuários (ARU) emitiu orientações às áreas por meio do Ofício nº 22/2023/ARU-Anatel (SEI nº 10713523) e do Ofício nº 3/2024/ARU-Anatel (SEI nº 11390359), no âmbito do Processo SEI nº 53500.071854/2020-58, com diretrizes relacionadas ao Inventário de Dados Pessoais (IDP).
8	2. Não Financeiro	Pessoas, Infraestrutura e /ou Processo Internos	Tático/Operacional	Medida de aperfeiçoamento da capacidade de gerir riscos e de implementação de controles internos	182023-6.1c	A Auditoria Interna constatou fragilidades no Inventário de Dados Pessoais (IDP) da Anatel, comprometendo a rastreabilidade e a conformidade com a LGPD. Foram identificadas as seguintes inconsistências: Divergência na nomenclatura dos processos de negócio, com preenchimentos que não correspondiam à Cadeia de Valor da Anatel; Definição equivocada do "Operador", com indicação da própria unidade responsável pelo tratamento dos dados em vez de um terceiro que atuasse em nome do controlador; Descrição imprecisa das fontes de dados, com termos vagos que dificultavam a rastreabilidade e o controle; Registro inadequado da quantidade de dados tratados, informando número de registros em vez das categorias de dados, o que comprometia a priorização de medidas de segurança. Ausência de critérios para tempo de retenção, com registros informando "não há" ou "indeterminado", sem respaldo normativo; Falta de atualização dos inventários, apesar de solicitação da Encarregada em 2021, sem nova demanda formal até 2023; Inexistência de política de retenção e descarte de dados pessoais, essencial para definir prazos e medidas de segurança. Essas fragilidades aumentavam o risco de tratamento inadequado dos dados pessoais, dificultavam a gestão da privacidade e poderiam comprometer a resposta da Anatel às solicitações dos titulares de dados.	Elabore norma com vistas a subsidiar os agentes de tratamento quanto à definição do tempo de retenção e forma de descarte dos dados pessoais. (§§ 4.42 a 4.81)	A Assessoria de Relações com Usuários (ARU) emitiu o Ofício nº 185/2024/ARU-ANATEL (SEI nº 12535900) no âmbito do Processo SEI nº 53500.091668/2021-16, estabelecendo diretrizes para o Inventário de Dados Pessoais (IDP). No momento, não foi prevista a elaboração de norma específica, ficando a regulamentação restrita às diretrizes do ofício. Caso a ANPD discipline o tema de forma mais detalhada, novas orientações serão transmitidas no âmbito do Processo SEI nº 53500.071854/2020-58, que trata da atualização do IDP.
9	2. Não Financeiro	Pessoas, Infraestrutura e /ou Processo Internos	Tático/Operacional	Outra medida estruturante de aperfeiçoamento dos programas/processos	182023-6.1d	A Anatel não assegurava plenamente o atendimento aos direitos dos titulares de dados pessoais previstos na LGPD, apresentando fragilidades nos procedimentos adotados e na rastreabilidade das demandas. Os canais de recepção de solicitações não estavam devidamente integrados aos fluxos internos de tratamento dos pedidos, resultando em inconsistências na distribuição e resposta das demandas. O Anatel Consumidor, embora tenha sido utilizado para registrar pedidos relacionados à LGPD, permitia o cadastramento de solicitações desvinculadas do tema, sem reclassificação adequada, comprometendo a confiabilidade dos dados sobre a quantidade de demandas tratadas. Além disso, não havia orientações claras na plataforma sobre os direitos dos titulares e os procedimentos para exercê-los. O Fala.BR, apontado como o canal oficial pelo Guia de Boas Práticas da Anatel, não apresentava registros expressivos de demandas, e não existia um controle centralizado dos processos instaurados no SEI para sua gestão, dificultando o rastreamento e a prestação de informações. A CC-Encarregado, caixa de correio eletrônico destinada ao contato com os titulares, foi utilizada para solicitações diretas, mas houve mudança de entendimento ao longo do tempo, levando à adoção de critérios distintos no atendimento das demandas, sem diretriz unificada. Além disso, a autenticação no Anatel Consumidor não exigia documentação comprobatória da identidade do solicitante, o que poderia comprometer a segurança do tratamento de dados pessoais. Como consequência, a ausência de um fluxo consolidado e a falta de padronização dos canais resultavam em riscos de tratamento inadequado, baixa rastreabilidade das solicitações e possível dificuldade na prestação de informações a órgãos de controle e supervisão.	Promova uma revisão no subprocesso relacionado ao atendimento dos direitos dos titulares, identificando as possíveis formas de recepção das demandas e definindo os cenários que dispensem a atuação do encarregado ou que demandem o redirecionamento para outros canais. (§§ 4.82 a 4.148)	Conforme Certidão documento SEI nº 11682213, foi realizada a atualização do fluxo do processo de negócio "Gerir Dados Pessoais", subordinado ao Macroprocesso Gerir Informação e Conhecimento? aprovado por meio da Portaria nº 1.912, de 01 de março de 2021 (SEI nº 6607479), e encaminhada para publicação na Central de Processos da Anatel, consoante o seguinte motivo: a) O subprocesso "Tratar Direitos do Titular dos Dados Pessoais" foi redesenhado de forma a refletir as atividades e como são realizados."
10	2. Não Financeiro	Pessoas, Infraestrutura e /ou Processo Internos	Tático/Operacional	Medida de aperfeiçoamento da prestação de serviços públicos	182023-6.1e	A Anatel não assegurava plenamente o atendimento aos direitos dos titulares de dados pessoais previstos na LGPD, apresentando fragilidades nos procedimentos adotados e na rastreabilidade das demandas. Os canais de recepção de solicitações não estavam devidamente integrados aos fluxos internos de tratamento dos pedidos, resultando em inconsistências na distribuição e resposta das demandas. O Anatel Consumidor, embora tenha sido utilizado para registrar pedidos relacionados à LGPD, permitia o cadastramento de solicitações desvinculadas do tema, sem reclassificação adequada, comprometendo a confiabilidade dos dados sobre a quantidade de demandas tratadas. Além disso, não havia orientações claras na plataforma sobre os direitos dos titulares e os procedimentos para exercê-los. O Fala.BR, apontado como o canal oficial pelo Guia de Boas Práticas da Anatel, não apresentava registros expressivos de demandas, e não existia um controle centralizado dos processos instaurados no SEI para sua gestão, dificultando o rastreamento e a prestação de informações. A CC-Encarregado, caixa de correio eletrônico destinada ao contato com os titulares, foi utilizada para solicitações diretas, mas houve mudança de entendimento ao longo do tempo, levando à adoção de critérios distintos no atendimento das demandas, sem diretriz unificada. Além disso, a autenticação no Anatel Consumidor não exigia documentação comprobatória da identidade do solicitante, o que poderia comprometer a segurança do tratamento de dados pessoais. Como consequência, a ausência de um fluxo consolidado e a falta de padronização dos canais resultavam em riscos de tratamento inadequado, baixa rastreabilidade das solicitações e possível dificuldade na prestação de informações a órgãos de controle e supervisão.	Comunique o fluxo do subprocesso alterado (em atendimento ao item "a") aos gestores dos canais de comunicação e dos sistemas que realizem tratamento de dados pessoais, com o objetivo de uniformizar os procedimentos (§§ 4.82 a 4.148)	A Assessoria de Relações com os Usuários publicou orientações em canal institucional sobre o atendimento às demandas dos titulares de dados pessoais pelo Fala.BR. A publicação esclareceu os direitos previstos na LGPD, as situações em que a exclusão de dados pode ser negada por interesse público e a necessidade de fundamentação para recusas. Também reforçou a importância do cumprimento de prazos e a responsabilidade das áreas técnicas na prestação de informações. A orientação foi disseminada internamente para assegurar a observância dos procedimentos. Além disso, foi informado que, com a migração dos sistemas da Anatel para a Plataforma Gov.BR, as solicitações de atualização cadastral poderão ser resolvidas diretamente pelo titular, reduzindo a demanda por esse tipo de atendimento.

Dados Gerais do Benefício					Origem Recomendação			
ID	Classe - 1º Nível (Tipo)	Classe - 2º Nível (Dimensão)	Classe - 3º Nível (Repercussão)	Subclasse (PORTARIA CGU Nº 1.117, DE 14 DE MAIO DE 2020)	ID Recomendação	Situação Anterior	Texto Recomendação	Providência do Gestor
11	2. Não Financeiro	Pessoas, Infraestrutura e /ou Processo Internos	Tático/Operacional	Medida de aperfeiçoamento da capacidade de gerir riscos e de implementação de controles internos	182023-6.1f	A Anatel não assegurava plenamente o atendimento aos direitos dos titulares de dados pessoais previstos na LGPD, apresentando fragilidades nos procedimentos adotados e na rastreabilidade das demandas. Os canais de recepção de solicitações não estavam devidamente integrados aos fluxos internos de tratamento dos pedidos, resultando em inconsistências na distribuição e resposta das demandas. O Anatel Consumidor, embora tenha sido utilizado para registrar pedidos relacionados à LGPD, permitia o cadastramento de solicitações desvinculadas do tema, sem reclassificação adequada, comprometendo a confiabilidade dos dados sobre a quantidade de demandas tratadas. Além disso, não havia orientações claras na plataforma sobre os direitos dos titulares e os procedimentos para exercê-los. O Fala.BR, apontado como o canal oficial pelo Guia de Boas Práticas da Anatel, não apresentava registros expressivos de demandas, e não existia um controle centralizado dos processos instaurados no SEI para sua gestão, dificultando o rastreamento e a prestação de informações. A CC-Encarregado, caixa de correio eletrônico destinada ao contato com os titulares, foi utilizada para solicitações diretas, mas houve mudança de entendimento ao longo do tempo, levando à adoção de critérios distintos no atendimento das demandas, sem diretriz unificada. Além disso, a autenticação no Anatel Consumidor não exigia documentação comprobatória da identidade do solicitante, o que poderia comprometer a segurança do tratamento de dados pessoais. Como consequência, a ausência de um fluxo consolidado e a falta de padronização dos canais resultavam em riscos de tratamento inadequado, baixa rastreabilidade das solicitações e possível dificuldade na prestação de informações a órgãos de controle e supervisão.	Adote solução no sistema SEI, a exemplo do uso de tipologia única de processo, para possibilitar rastreamento ágil e confiável das demandas relacionadas ao atendimento dos direitos dos titulares de dados previstas na LGPD.(§§ 4.82 a 4.148)	Para atender à recomendação, foi implementada a classificação das demandas relacionadas à LGPD no Fala.BR sob o assunto "Dados Pessoais - LGPD". As solicitações recebidas com essa classificação, como a demanda 01217.000140/2024-91, passaram a ser identificadas com a tag correspondente e registradas com o identificador da Anatel no Fala.BR (01217), conforme a recomendação da Auditoria. Esse procedimento foi adotado para todas as demandas de Ouvidoria e da Lei de Acesso à Informação recebidas pelo sistema e já está em operação.
12	2. Não Financeiro	Pessoas, Infraestrutura e /ou Processo Internos	Tático/Operacional	Medida de aperfeiçoamento da transparência	182023-6.1g	A Anatel disponibilizava em seu portal o Aviso de Privacidade, contendo informações sobre o tratamento de dados pessoais, em conformidade com a legislação vigente. O documento apresentava linguagem acessível e havia sido atualizado para refletir mudanças nos canais de atendimento. No entanto, identificou-se a necessidade de ajustes para aprimorar a clareza da comunicação com os titulares de dados. Além disso, os Termos de Uso dos sistemas da Agência estavam em conformidade com o modelo disponibilizado internamente, mas não contemplavam seção específica sobre informações para contato, exigida pelo Guia de Elaboração dos Termos de Uso e Política de Privacidade para serviços públicos. Também não estavam alinhados à versão mais recente desse Guia, que recomenda a inclusão da política de privacidade no próprio termo de uso ou a remissão ao seu conteúdo. Essas lacunas poderiam comprometer a transparência quanto ao tratamento de dados pessoais e dificultar o exercício dos direitos dos titulares.	Orientar as unidades gestoras dos serviços de tecnologia disponibilizados pela Anatel para atualizar os Termos de Uso, com fundamento na versão 2.0 do Guia de Elaboração dos Termos de Uso e Política de Privacidade para serviços públicos (SGD/MGI, 2023). (§§ 4.149 a 4.173)	A ARU orientou as unidades gestoras dos serviços de tecnologia a atualizarem os Termos de Uso, em conformidade com a versão 2.0 do Guia de Elaboração dos Termos de Uso e Política de Privacidade para serviços públicos. A atualização incluiu a incorporação da seção de informações para contato, visando esclarecer dúvidas dos usuários, e a remissão ao conteúdo do Aviso de Privacidade. A medida está alinhada ao Programa de Privacidade e Segurança da Informação (PPSI), especificamente ao Controle 29, que trata de abertura, transparência e notificação. A orientação foi formalizada por meio do Ofício nº 6/2024/ARU - Anatel (documento SEI nº 11406614, Processo SEI nº 53500.066007/2020-71). O prazo para conclusão da atividade foi estabelecido para 29/05/2024, e as versões atualizadas dos documentos foram registradas para fins de auditoria.
13	2. Não Financeiro	Pessoas, Infraestrutura e /ou Processo Internos	Tático/Operacional	Medida de aperfeiçoamento da transparência	182023-6.2b	A Anatel não assegurava plenamente o atendimento aos direitos dos titulares de dados pessoais previstos na LGPD, apresentando fragilidades nos procedimentos adotados e na rastreabilidade das demandas. Os canais de recepção de solicitações não estavam devidamente integrados aos fluxos internos de tratamento dos pedidos, resultando em inconsistências na distribuição e resposta das demandas. O Anatel Consumidor, embora tenha sido utilizado para registrar pedidos relacionados à LGPD, permitia o cadastramento de solicitações desvinculadas do tema, sem reclassificação adequada, comprometendo a confiabilidade dos dados sobre a quantidade de demandas tratadas. Além disso, não havia orientações claras na plataforma sobre os direitos dos titulares e os procedimentos para exercê-los. O Fala.BR, apontado como o canal oficial pelo Guia de Boas Práticas da Anatel, não apresentava registros expressivos de demandas, e não existia um controle centralizado dos processos instaurados no SEI para sua gestão, dificultando o rastreamento e a prestação de informações. A CC-Encarregado, caixa de correio eletrônico destinada ao contato com os titulares, foi utilizada para solicitações diretas, mas houve mudança de entendimento ao longo do tempo, levando à adoção de critérios distintos no atendimento das demandas, sem diretriz unificada. Além disso, a autenticação no Anatel Consumidor não exigia documentação comprobatória da identidade do solicitante, o que poderia comprometer a segurança do tratamento de dados pessoais. Como consequência, a ausência de um fluxo consolidado e a falta de padronização dos canais resultavam em riscos de tratamento inadequado, baixa rastreabilidade das solicitações e possível dificuldade na prestação de informações a órgãos de controle e supervisão.	Caso se mantenha o uso do Anatel Consumidor para a recepção de demandas relacionadas à LGPD, reforce as orientações para que os operadores do Anatel Consumidor reclassifiquem as solicitações caso haja imprecisão na seleção do assunto "Lei Geral de Proteção de Dados", de forma a garantir a confiabilidade da quantidade de registros no sistema. (§§ 4.82 a 4.148)	A orientação reforçou a necessidade de cumprimento dos prazos, a prioridade da GIIIB na identificação dos sistemas e a exigência de justificativa formal para negativas de atendimento, especialmente em casos de eliminação ou anonimização de dados. Também foi resultado que, com a futura migração dos sistemas para a Plataforma Gov.BR, a atualização cadastral poderá ser realizada diretamente pelo titular, reduzindo a necessidade desse tipo de solicitação via Fala.BR.
14	2. Não Financeiro	Pessoas, Infraestrutura e /ou Processo Internos	Tático/Operacional	Medida de aperfeiçoamento da transparência	182023-6.2c	A Anatel não assegurava plenamente o atendimento aos direitos dos titulares de dados pessoais previstos na LGPD, apresentando fragilidades nos procedimentos adotados e na rastreabilidade das demandas. Os canais de recepção de solicitações não estavam devidamente integrados aos fluxos internos de tratamento dos pedidos, resultando em inconsistências na distribuição e resposta das demandas. O Anatel Consumidor, embora tenha sido utilizado para registrar pedidos relacionados à LGPD, permitia o cadastramento de demandas tratadas. Além disso, não havia orientações claras na plataforma sobre os direitos dos titulares e os procedimentos para exercê-los. O Fala.BR, apontado como o canal oficial pelo Guia de Boas Práticas da Anatel, não apresentava registros expressivos de demandas, e não existia um controle centralizado dos processos instaurados no SEI para sua gestão, dificultando o rastreamento e a prestação de informações. A CC-Encarregado, caixa de correio eletrônico destinada ao contato com os titulares, foi utilizada para solicitações diretas, mas houve mudança de entendimento ao longo do tempo, levando à adoção de critérios distintos no atendimento das demandas, sem diretriz unificada. Além disso, a autenticação no Anatel Consumidor não exigia documentação comprobatória da identidade do solicitante, o que poderia comprometer a segurança do tratamento de dados pessoais. Como consequência, a ausência de um fluxo consolidado e a falta de padronização dos canais resultavam em riscos de tratamento inadequado, baixa rastreabilidade das solicitações e possível dificuldade na prestação de informações a órgãos de controle e supervisão.	Orientar os usuários do Anatel Consumidor a apresentarem as suas demandas sobre a LGPD no Fala.BR e, caso haja recusa do solicitante, recomendar-se que sejam adotadas providências adicionais para confirmar a sua identidade. (§§ 4.82 a 4.148)	Para atender à recomendação, a Anatel implementou uma série de medidas para aprimorar o atendimento aos titulares de dados pessoais e garantir maior segurança na autenticação das solicitações. O Portal da Agência foi atualizado na aba do Consumidor para incluir informações detalhadas sobre os tipos de solicitações que podem ser realizadas no Sistema Anatel Consumidor, além de instruções sobre o procedimento de registro de demandas relacionadas à LGPD no Fala.Br. Na atualização, foi incluído um aviso orientando os titulares de dados a acessarem a Plataforma Fala.Br e registrarem suas solicitações diretamente na Anatel, esclarecendo que o órgão regulador não tem acesso aos dados armazenados pelas operadoras de telecomunicações. Além disso, para reforçar a autenticação dos solicitantes, o Caderno de Respostas foi atualizado para exigir selo "Prata" ou "Ouro" da conta Gov.BR nos pedidos de exclusão de cadastros por meio do Fala.Br, garantindo maior confiabilidade na identificação dos usuários. Nos casos em que o demandante se recusa a utilizar o Fala.Br, são solicitados dados adicionais para análise da identidade, embora o canal continue sendo priorizado por segurança e proteção de dados. Caso haja indícios de uso fraudulento de cadastros ou acesso indevido a dados de terceiros, o solicitante pode ser orientado a comparecer presencialmente a uma unidade da Agência para identificação positiva. Para esse atendimento, a Anatel estabeleceu um procedimento de agendamento, no qual o solicitante deve encaminhar um e-mail à Agência informando seu nome completo, telefone de contato e o motivo da necessidade de atendimento presencial. Essa medida visa garantir a autenticidade do titular, evitar vazamentos de dados pessoais e reforçar a conformidade com as exigências legais vigentes.
15	2. Não Financeiro	Pessoas, Infraestrutura e /ou Processo Internos	Estratégica	Medida de aperfeiçoamento da capacidade de gerir riscos e de implementação de controles internos	182023-6.3a	A Anatel não consolidou um plano de tratamento de riscos de segurança e privacidade para o biênio 2023-2024, diferentemente do ciclo anterior, no qual as medidas propostas nos Relatórios de Impacto à Proteção de Dados (RIPDs) foram reunidas em um documento único. Além disso, as ações pendentes do Plano de Tratamento de Riscos de Segurança e Privacidade 2021-2022 não foram formalmente monitoradas nos planos operacionais subsequentes, e as medidas identificadas nos RIPDs revisados em 2022 e 2023 não foram incorporadas aos planos de tratamento de riscos da Agência. A ausência de orientação formal sobre o acompanhamento dessas ações resultou na falta de rastreabilidade e comprometimento da gestão dos riscos identificados. Adicionalmente, a avaliação dos riscos de privacidade nos RIPDs não seguiu os critérios da Metodologia de Gestão de Riscos da Anatel, impossibilitando a comparação entre os riscos de privacidade e os demais riscos operacionais da Agência. Essas deficiências aumentaram a vulnerabilidade da organização a incidentes de segurança e violações de privacidade, além de comprometerem a consistência da priorização das ações de mitigação.	Propor à Comissão de Gestão Executiva a forma de identificação e monitoramento das ações de tratamento de riscos de privacidade nos próximos planos operacionais de riscos, bem como a forma de monitoramento das medidas previstas em Relatórios de Impacto à Privacidade de Dados (RIPDs) que não tenham sido implementadas.(§§ 4.176 a 4.210)	A Assessoria de Relações com os Usuários (ARU) incluiu o risco "R29 - Riscos à Proteção de Dados Pessoais, de Segurança e Privacidade" no Plano de Gestão de Riscos 2025/2026 da Anatel, consolidando os riscos de segurança e privacidade classificados como altos ou extremos por diferentes áreas da Agência. Além disso, o risco "Não conformidade da Anatel à LGPD", de nível moderado, foi mantido no processo Gerir Dados Pessoais, sob gestão da ARU. Todos os riscos dessa natureza foram registrados no sistema Estratégia, seguindo a metodologia de gestão de riscos da Anatel, que padroniza critérios de impacto e probabilidade. Os riscos classificados como baixos e moderados passaram a ser monitorados pelos gestores responsáveis, enquanto os riscos altos, extremos e estratégicos passaram a compor o Plano de Gestão de Riscos da Agência, exigindo prazos reduzidos para tratamento e acompanhamento adicional pelo SUE.

Dados Gerais do Benefício					Origem Recomendação			
ID	Classe - 1º Nível (Tipo)	Classe - 2º Nível (Dimensão)	Classe - 3º Nível (Repercussão)	Subclasse (PORTARIA CGU Nº 1.117, DE 14 DE MAIO DE 2020)	ID Recomendação	Situação Anterior	Texto Recomendação	Providência do Gestor
16	2. Não Financeiro	Pessoas, Infraestrutura e /ou Processo Internos	Tático/Operacional	Medida de aperfeiçoamento da capacidade de gerir riscos e de implementação de controles internos	182023-6.3b	A Anatel não consolidou um plano de tratamento de riscos de segurança e privacidade para o biênio 2023-2024, diferentemente do ciclo anterior, no qual as medidas propostas nos Relatórios de Impacto à Proteção de Dados (RIPDs) foram reunidas em um documento único. Além disso, as ações pendentes do Plano de Tratamento de Riscos de Segurança e Privacidade 2021-2022 não foram formalmente monitoradas nos planos operacionais subsequentes, e as medidas identificadas nos RIPDs revisados em 2022 e 2023 não foram incorporadas aos planos de tratamento de riscos da Agência. A ausência de orientação formal sobre o acompanhamento dessas ações resultou na falta de rastreabilidade e comprometimento da gestão dos riscos identificados. Adicionalmente, a avaliação dos riscos de privacidade nos RIPDs não seguiu os critérios da Metodologia de Gestão de Riscos da Anatel, impossibilitando a comparação entre os riscos de privacidade e os demais riscos operacionais da Agência. Essas deficiências aumentaram a vulnerabilidade da organização a incidentes de segurança e violações de privacidade, além de comprometerem a consistência da priorização das ações de mitigação.	Avalie os riscos de privacidade identificados no âmbito dos Relatórios de Impacto à Proteção de Dados (RIPDs) em conformidade com a Metodologia de Gestão de Riscos da Anatel, em observância ao art. 6º, §1º, da Política de Gestão de Riscos da Anatel, aprovada pela Portaria n.º 1176, de 30 de agosto de 2017. (§§ 4.176 a 4.210)	Os riscos de privacidade no âmbito do processo de negócios "Gerir Dados Pessoais" foram analisados em conformidade com a Metodologia de Gestão de Riscos da Anatel e estão documentados no SEI nº 9594104. O plano vigente para tratamento dos riscos de segurança e privacidade encontra-se disponível no sistema Estratégia. As análises seguiram todas as etapas metodológicas previstas na Política de Gestão de Riscos da Anatel, aprovada pela Portaria nº 1176/2017, permitindo a comparação desses riscos com os demais. Os riscos identificados serão inseridos nos respectivos planos de tratamento durante a reavaliação dos riscos institucionais da Anatel para o biênio 2025/2026, prevista para o terceiro trimestre de 2024, conforme Plano de Trabalho 2024 apresentado na 2ª Reunião do Fórum Permanente de Riscos e Inteligência (SEI nº 11489343).
17	2. Não Financeiro	Pessoas, Infraestrutura e /ou Processo Internos	Tático/Operacional	Medida de aperfeiçoamento da transparência	192023-6.0.1a	A auditoria identificou um aumento significativo no percentual de viagens urgentes na Anatel entre 2019 e 2023, tanto nacionais quanto internacionais. Em 2019, 20% das viagens nacionais analisadas foram urgentes, enquanto em 2022 esse percentual subiu para 49,33% e, em 2023, para 57,14%. No caso das viagens internacionais, 31,55% das viagens em 2019 foram urgentes, percentual que subiu para 61,94% em 2022 e 51,68% em 2023. A análise evidenciou que grande parte dessas viagens ocorreu para eventos previsíveis e recorrentes, como reuniões, fiscalizações, congressos e fóruns internacionais, que poderiam ter sido programados com antecedência para evitar a urgência. Além disso, foi constatado que as justificativas para viagens urgentes não indicavam expressamente os incisos do art. 53 da Portaria Anatel n.º 966, que estabelecem os critérios para autorização dessas viagens. Também não foram observadas iniciativas para acompanhamento e transparência dessas informações, sendo inexistente um indicador específico para monitoramento da frequência e do impacto financeiro das viagens urgentes. A ausência de um controle mais rigoroso sobre a antecedência na solicitação das viagens e a falta de publicidade sobre essas informações resultaram em um crescimento expressivo da urgência, comprometendo a economicidade e a previsibilidade dos deslocamentos. A falta de planejamento adequado aumentou o risco de elevação dos custos com passagens e diárias, além de impactar negativamente a imagem da Agência. A implementação de indicadores e um planejamento mais criterioso das viagens poderiam mitigar essas fragilidades e contribuir para maior transparência e eficiência na gestão dos recursos.	Avalie a conveniência e oportunidade da criação de indicadores que possibilitem o acompanhamento mais detido das tendências de variações do quantitativo e dos valores utilizados nas viagens urgentes, dando maior publicidade destes dados, aumentando a transparência, e remetendo-as a instâncias com poder de deliberação quando estas variações possam de alguma forma pôr em risco a imagem da Agência.	Em atendimento à recomendação, foi desenvolvida a ferramenta "Painel de Viagens Anatel" para aprimorar o acompanhamento, monitoramento e transparência dos gastos com diárias e passagens na Agência. O dashboard, disponível no fluxo corporativo "0 - Corp. Gestão", apresenta visualizações específicas para a realidade da Anatel, com base nos dados públicos do Painel de Viagens do Governo Federal. A ferramenta foi apresentada em reuniões realizadas em 13 de março de 2024 para orientação e sensibilização das autoridades e servidores envolvidos no processo de diárias e passagens. Além disso, sua disponibilização foi formalizada por meio dos Ofícios nº 43 e 44/2024/SAF-ANATEL (SEI nº 11666412 e 11666425). O painel inclui uma aba específica para informações sobre viagens urgentes e análise de custos conforme a antecedência da compra, com o suporte de indicadores e séries temporais.
18	2. Não Financeiro	Pessoas, Infraestrutura e /ou Processo Internos	Tático/Operacional	Medida de aperfeiçoamento da capacidade de gerir riscos e de implementação de controles internos	192023-6.0.1c	A auditoria identificou um aumento significativo no percentual de viagens urgentes na Anatel entre 2019 e 2023, tanto nacionais quanto internacionais. Em 2019, 20% das viagens nacionais analisadas foram urgentes, enquanto em 2022 esse percentual subiu para 49,33% e, em 2023, para 57,14%. No caso das viagens internacionais, 31,55% das viagens em 2019 foram urgentes, percentual que subiu para 61,94% em 2022 e 51,68% em 2023. A análise evidenciou que grande parte dessas viagens ocorreu para eventos previsíveis e recorrentes, como reuniões, fiscalizações, congressos e fóruns internacionais, que poderiam ter sido programados com antecedência para evitar a urgência. Além disso, foi constatado que as justificativas para viagens urgentes não indicavam expressamente os incisos do art. 53 da Portaria Anatel n.º 966, que estabelecem os critérios para autorização dessas viagens. Também não foram observadas iniciativas para acompanhamento e transparência dessas informações, sendo inexistente um indicador específico para monitoramento da frequência e do impacto financeiro das viagens urgentes. A ausência de um controle mais rigoroso sobre a antecedência na solicitação das viagens e a falta de publicidade sobre essas informações resultaram em um crescimento expressivo da urgência, comprometendo a economicidade e a previsibilidade dos deslocamentos. A falta de planejamento adequado aumentou o risco de elevação dos custos com passagens e diárias, além de impactar negativamente a imagem da Agência. A implementação de indicadores e um planejamento mais criterioso das viagens poderiam mitigar essas fragilidades e contribuir para maior transparência e eficiência na gestão dos recursos.	Orientar periodicamente todos os servidores que desempenhem perfis no Sistema de Concessão de Diárias e Passagens - SCDP, especialmente aqueles que exercem funções de Proponente e Autoridade Superior, para que observem nas aprovações das viagens as regras e os trâmites estabelecidos pela Portaria Anatel n.º 966/2020.	A SAF e a AFIS adotaram medidas para orientar servidores que desempenham perfis no Sistema de Concessão de Diárias e Passagens (SCDP), com ênfase nos Proponentes e Autoridades Superiores, para que observassem as regras e trâmites estabelecidos na Norma de Concessão de Diárias e Passagens. Entre as providências implementadas, destaca-se a expedição do Ofício nº 13/2024/AFIS/SAF-ANATEL (SEI nº 11375013), que apresenta orientações detalhadas sobre o fluxo de aquisição de passagens, concessão de diárias e prestação de contas. Além disso, foram realizadas, em 13 de março de 2024, duas reuniões para orientação e sensibilização das autoridades e servidores envolvidos no processo.
19	2. Não Financeiro	Pessoas, Infraestrutura e /ou Processo Internos	Tático/Operacional	Medida de aperfeiçoamento da transparência	192023-6.0.1d	A Auditoria Interna identificou fragilidades na formalização dos critérios de seleção dos servidores indicados para missões internacionais no âmbito da Anatel, especialmente nas Comissões Brasileiras de Comunicações (CBCs). Embora a Portaria Anatel n.º 1886, de 2021, estabelecesse requisitos como conhecimento técnico, fluência no idioma e continuidade na condução dos trabalhos, esses critérios não foram expressamente mencionados nos processos administrativos que instruíram as viagens, limitando a transparência e comprometendo a rastreabilidade da escolha dos delegados. A menção à referida portaria ocorreu apenas nas portarias de pessoal que autorizaram os afastamentos, sem vinculação direta às justificativas das indicações. Além disso, alterações na composição das delegações ao longo da tramitação dos processos dificultaram a verificação do cumprimento dos critérios, comprometendo a consistência da representação da Agência nos eventos internacionais. Adicionalmente, constatou-se a ausência do Formulário de Solicitação de Viagem, documento exigido pelo art. 21 da Portaria Anatel n.º 966, em aproximadamente 35% das Propostas de Concessão de Diárias e Passagens (PCDP) analisadas entre 2019 e 2023. Essa lacuna documental enfraqueceu a comprovação da adequação entre o deslocamento realizado e o interesse público, aumentando o risco de questionamentos sobre a correlação entre as atividades desempenhadas pelos servidores e os objetivos das missões internacionais.	Orientar periodicamente os Proponentes para que estes observem, no ato de aprovação inicial da viagem prevista no inciso VI do art. 9 da Portaria Anatel n.º 966/2020, se na instrução do Processo de Viagem no Sistema Eletrônico de Informações – SEI e no cadastro no Sistema de Concessão de Diárias e Passagens – SCDP, estão presentes e anexados os documentos necessários à formalização da solicitação da viagem conforme previsto no art. 52 da referida portaria.	A SAF e a AFIS adotaram medidas para orientar servidores que desempenham perfis no Sistema de Concessão de Diárias e Passagens (SCDP), com ênfase nos Proponentes e Autoridades Superiores, para que observassem as regras e trâmites estabelecidos na Norma de Concessão de Diárias e Passagens. Entre as providências implementadas, destaca-se a expedição do Ofício nº 13/2024/AFIS/SAF-ANATEL (SEI nº 11375013), que apresenta orientações detalhadas sobre o fluxo de aquisição de passagens, concessão de diárias e prestação de contas. Além disso, foram realizadas, em 13 de março de 2024, duas reuniões para orientação e sensibilização das autoridades e servidores envolvidos no processo. Outra ação relevante foi o desenvolvimento do "Painel de Viagens Anatel", uma ferramenta que aprimora o acompanhamento, monitoramento e transparência dos gastos com diárias e passagens. O painel está disponível no fluxo corporativo "0 - Corp. Gestão" e foi estruturado com base nas informações públicas do Painel de Viagens do Governo Federal, adaptadas à realidade da Agência. A nova ferramenta foi apresentada nas reuniões realizadas em 13 de março de 2024 e sua disponibilização foi formalmente comunicada pelos Ofícios nº 43 e 44/2024/SAF-ANATEL (SEI nº 11666412 e 11666425).

Dados Gerais do Benefício					Origem Recomendação			
ID	Classe - 1º Nível (Tipo)	Classe - 2º Nível (Dimensão)	Classe - 3º Nível (Repercussão)	Subclasse (PORTARIA CGU Nº 1.117, DE 14 DE MAIO DE 2020)	ID Recomendação	Situação Anterior	Texto Recomendação	Providência do Gestor
20	2. Não Financeiro	Pessoas, Infraestrutura e /ou Processo Internos	Tático/Operacional	Medida de aperfeiçoamento da capacidade de gerir riscos e de implementação de controles internos	192023-6.0.1e	<p>A Auditoria Interna verificou fragilidades na prestação de contas das viagens realizadas no âmbito da Anatel, especialmente quanto à elaboração e análise dos Relatórios de Viagem. O levantamento demonstrou a ausência do documento obrigatório em 12 Propostas de Concessão de Diárias e Passagens (PCDP) analisadas entre 2019 e 2022, evidenciando descumprimento da Portaria Anatel n.º 966. Além disso, verificou-se que, nos relatórios apresentados, os servidores concentraram o relato nas atividades realizadas, sem detalhar os resultados alcançados para a Agência, dificultando a avaliação da efetividade das viagens. Também foi constatada a inexistência de registros formais da análise dos resultados pelos Proponentes ou Assessores de Proponentes, conforme exigido pela normativa vigente.</p> <p>No caso das viagens internacionais, observou-se o mesmo padrão, com os relatórios focados em descrever reuniões e eventos, sem evidenciar os impactos gerados para a Anatel. A ausência de um campo específico para detalhamento dos resultados alcançados comprometeu a transparência e dificultou a vinculação entre os deslocamentos e os benefícios institucionais obtidos. Além disso, em aproximadamente 35% das PCDPs analisadas, não foi localizado o Formulário de Solicitação de Viagem, documento essencial para comprovar a compatibilidade entre os motivos do deslocamento e o interesse público.</p> <p>Adicionalmente, a Auditoria identificou que 17 dos 62 servidores cadastrados como Proponentes no Sistema de Concessão de Diárias e Passagens (SCDP) desabilitaram a opção de recebimento de e-mails do sistema, comprometendo o controle sobre a tramitação das PCDPs. Essa prática fragilizou o fluxo de aprovação, podendo impactar no aumento do número de viagens urgentes devido ao atraso na ciência e deliberação sobre as solicitações. Embora não haja normativo que obrigue o recebimento das notificações, essa funcionalidade foi implementada para assegurar maior controle e agilidade na aprovação dos deslocamentos.</p>	<p>Notifique os Propostos sobre a ausência do Relatório de Viagem em cada uma das Propostas de Concessão de Diárias e Passagens (PCDPs) listados na Tabela – 4, para que estes possam apresentar o referido relatório para saneamento da prestação de contas pelos Propostos de acordo com inciso VI do art. 5º da Portaria Anatel n.º 966/2020.</p>	<p>A AFIS notificou os Propostos listados na Tabela 4 do Relatório de Auditoria n.º 19/2023/AUD sobre a ausência do Relatório de Viagem em suas prestações de contas, conforme recomendado. Posteriormente, reiterou a necessidade de ajuste das PCDPs identificadas.</p>
21	2. Não Financeiro	Pessoas, Infraestrutura e /ou Processo Internos	Tático/Operacional	Outra medida estruturante de aperfeiçoamento dos programas/processos	192023-6.0.2d	<p>A Auditoria Interna identificou que 17 dos 62 servidores cadastrados como Proponentes no Sistema de Concessão de Diárias e Passagens (SCDP) estavam com opção de recebimento de e-mails desabilitada, impedindo a comunicação automática sobre novas solicitações de viagem. Embora não haja norma que exija essa notificação, a funcionalidade atua como controle para garantir que os Proponentes tenham ciência das PCDPs inseridas e possam aprová-las tempestivamente. A desativação desse mecanismo aumentou o risco de atrasos na tramitação das solicitações e pode ter contribuído para o crescimento do percentual de viagens urgentes entre 2019 e 2023.</p>	<p>Mantenha a opção "Deseja receber email do SCDP?" habilitada para todos os Proponentes cadastrados no Sistema de Concessão de Diárias e Passagens (SCDP), para que estes sejam alertados assim que uma nova Proposta de Concessão de Diárias e Passagens (PCDP) seja cadastrada, minimizando assim uma das possibilidades de ocorrência de viagens urgentes.</p>	<p>A unidade responsável realizou nova verificação e habilitou a opção "Deseja receber email do SCDP?" para todos os Proponentes cadastrados no Sistema de Concessão de Diárias e Passagens (SCDP) indicados no documento anexo. Exceções foram registradas para um servidor que não constava como usuário cadastrado no sistema e para outro cujo perfil de Proponente foi desabilitado em razão do encerramento de seu mandato.</p>
22	2. Não Financeiro	Pessoas, Infraestrutura e /ou Processo Internos	Tático/Operacional	Medida de aperfeiçoamento da capacidade de gerir riscos e de implementação de controles internos	192023-6.0.2e	<p>A Auditoria Interna verificou que 14 servidores estavam cadastrados como Proponentes no SCDP sem atender aos requisitos exigidos, seja por não estarem formalmente designados como titulares ou substitutos, seja por estarem lotados em áreas distintas ou não atuarem mais na Agência. Essa situação indicou fragilidade no controle da atualização dos perfis, permitindo que servidores sem competência aprovada realizassem aprovações no sistema. A análise apontou como possíveis causas a falta de atualização pelo próprio Proponente ou a ausência de ajuste pelo Gestor Setorial, evidenciando falhas no acompanhamento das mudanças de lotação e nomeação. A ausência de um mecanismo automático de notificação e controle aumentou o risco de permanência de perfis desatualizados, tornando necessária a adoção de medidas corretivas, como verificações periódicas, alertas automáticos e maior orientação aos gestores sobre a atualização desses cadastros.</p>	<p>Notifique às áreas técnicas identificadas na tabela – 7 deste Relatório, para que estas procedam à atualização dos servidores cadastrados como proponentes no Sistema de Concessão de Diárias e Passagens (SCDP) em atendimento ao § 3º do art. 8º da Portaria Anatel n.º 966/2020.</p>	<p>Em relação às PCDPs n.º 2990/19 e n.º 4507/19, os respectivos Relatórios de Viagem foram inseridos nos Processos n.º 53578.000491/2024-04 e n.º 53545.001178/2019-03, respectivamente. No caso da PCDP n.º 4064/19, inicialmente identificada erroneamente como PCDP n.º 4046/19, verificou-se a ausência do relatório de viagem no SCDP. A AFIS comunicou o Proposto para regularização e posteriormente apresentou evidências da inclusão do Relatório de Viagem (SEI n.º 4837124) no Processo SEI n.º 53554.002654/2019-96.</p>
23	2. Não Financeiro	Pessoas, Infraestrutura e /ou Processo Internos	Tático/Operacional	Medida de aperfeiçoamento da capacidade de gerir riscos e de implementação de controles internos	192023-6.0.2f	<p>A Auditoria Interna verificou que 14 servidores estavam cadastrados como Proponentes no SCDP sem atender aos requisitos exigidos, seja por não estarem formalmente designados como titulares ou substitutos, seja por estarem lotados em áreas distintas ou não atuarem mais na Agência. Essa situação indicou fragilidade no controle da atualização dos perfis, permitindo que servidores sem competência aprovada realizassem aprovações no sistema. A análise apontou como possíveis causas a falta de atualização pelo próprio Proponente ou a ausência de ajuste pelo Gestor Setorial, evidenciando falhas no acompanhamento das mudanças de lotação e nomeação. A ausência de um mecanismo automático de notificação e controle aumentou o risco de permanência de perfis desatualizados, tornando necessária a adoção de medidas corretivas, como verificações periódicas, alertas automáticos e maior orientação aos gestores sobre a atualização desses cadastros.</p>	<p>Implemente controle adicional para gerenciamento dos perfis de Proponentes a fim de minimizar a presença do risco de servidores sem o perfil adequado estarem aptos a realizar aprovações no Sistema de Concessão de Diárias e Passagens (SCDP) em atendimento ao art. 8º da Portaria Anatel n.º 966/2020.</p>	<p>A Gerência de Infraestrutura, Serviços e Segurança Institucional – AFIS adotou medidas para manter os perfis de usuários do SCDP atualizados, orientando os proponentes quanto à responsabilidade de solicitar o cadastramento e descadastramento de usuários de suas unidades. O acompanhamento de nomeações e exonerações de cargos que impactam o cadastro de proponentes tem sido realizado de forma contínua. Além disso, por meio do Ofício n.º 13/2024/AFIS/SAF-ANATEL (SEI n.º 11375013), foram emitidas orientações específicas sobre a necessidade de atualização dos cadastros, reforçadas pelo monitoramento das publicações do TEIA. Como exemplo dessa ação, citou-se a desabilitação do perfil de proponente de ex-conselheiro cujo mandato foi encerrado em 04/11/2023.</p>
24	2. Não Financeiro	Missão, Visão e/ou Resultado	Tático/Operacional	Medida de aperfeiçoamento da transparência	192023-6.0.3a	<p>A Auditoria Interna identificou fragilidades na formalização dos critérios de seleção dos servidores indicados para missões internacionais no âmbito da Anatel, especialmente nas Comissões Brasileiras de Comunicações (CBCs). Embora a Portaria Anatel n.º 1886, de 2021, estabelecesse requisitos como conhecimento técnico, fluência no idioma e continuidade na condução dos trabalhos, esses critérios não foram expressamente mencionados nos processos administrativos que instruíram as viagens, limitando a transparência e comprometendo a rastreabilidade da escolha dos delegados. A menção à referida portaria ocorreu apenas nas portarias de pessoal que autorizaram os afastamentos, sem vinculação direta às justificativas das indicações. Além disso, alterações na composição das delegações ao longo da tramitação dos processos dificultaram a verificação do cumprimento dos critérios, comprometendo a consistência da representação da Agência nos eventos internacionais.</p> <p>Adicionalmente, constatou-se a ausência do Formulário de Solicitação de Viagem, documento exigido pelo art. 21 da Portaria Anatel n.º 966, em aproximadamente 35% das Propostas de Concessão de Diárias e Passagens (PCDP) analisadas entre 2019 e 2023. Essa lacuna documental enfraqueceu a comprovação da adequação entre o deslocamento realizado e o interesse público, aumentando o risco de questionamentos sobre a correlação entre as atividades desempenhadas pelos servidores e os objetivos das missões internacionais.</p>	<p>Inclua no documento Proposta de Composição de Delegação – PCD, previsto no inciso II do art. 52 da Portaria Anatel n.º 966 de 02/07/2020, campo específico para que o Coordenador de cada Comissão Brasileira de Comunicação - CBC, possa formalizar os critérios definidos no art. 3º da Portaria Anatel n.º 1886 de 06/01/2021, de cada delegado qualificar a composição de delegação brasileira nas missões internacionais.</p>	<p>A AIN, na qualidade de Secretariado do GC-CBC, encaminhou a orientação sobre o aprimoramento das Propostas de Composição de Delegação (PCD) às Comissões Brasileiras de Comunicação (CBC), por meio do Ofício 2/2024/GC-CBC-ANATEL. Além disso, o tema foi levado à 87ª Reunião do Conselho Diretor e objeto de recomendação formal pela AIN, conforme Ofício nº 37/2024/AIN/ANATEL. A partir dessas providências, a Secretaria Executiva do GC-CBC passou a verificar os requisitos das PCD tramitadas na área, garantindo o cumprimento das disposições da Portaria Anatel nº 1886/2021. A implementação dessa medida inclui a exigência de um tópico específico nas PCD para comprovação da conformidade, sendo que inadequações resultarão na devolução para ajustes.</p>
25	2. Não Financeiro	Pessoas, Infraestrutura e /ou Processo Internos	Tático/Operacional	Medida de aperfeiçoamento da capacidade de gerir riscos e de implementação de controles internos	202023-6.1a	<p>A fiscalização da execução do Contrato AFIS nº 49/2023 não contemplou a avaliação da qualidade e da efetiva prestação dos serviços contratados, restringindo-se à verificação do cumprimento das obrigações trabalhistas e do tempo de substituição dos vigilantes. A área gestora adotou como único indicador o Instrumento de Medição de Resultado (IMR) – Prazo de Substituição de Vigilantes, que mede exclusivamente o tempo de reposição dos postos de trabalho, sem considerar outros aspectos críticos da execução contratual, como a realização das rondas programadas, a qualidade dos serviços prestados, a adequação dos equipamentos utilizados e o cumprimento das atividades previstas no Termo de Referência.</p> <p>Essa limitação comprometeu a aferição da conformidade dos serviços com os critérios estabelecidos no contrato, impedindo uma avaliação abrangente do desempenho da contratada e da efetiva entrega dos resultados esperados. A ausência de indicadores mais abrangentes no Termo de Referência impediu a correta mensuração da qualidade e execução do objeto, impossibilitando o ajuste dos pagamentos conforme o desempenho real da contratada, em desconformidade com a Instrução Normativa nº 5/2017.</p>	<p>Em complemento ao IMR – Prazo de Substituição de Vigilantes, implemente acompanhamentos adicionais de controle para avaliar a execução do Contrato AFIS nº 49/2023, considerando as atividades mais relevantes e críticas para a qualidade da prestação dos serviços, de forma que aborde diversos aspectos, incluindo resultados alcançados, recursos humanos, recursos materiais, adequação dos serviços e cumprimento de obrigações contratuais, conforme as diretrizes estabelecidas na Instrução Normativa nº 5/2017.</p>	<p>A Gerência adotou medidas para documentar a regularidade da prestação dos serviços, alinhando-se às rotinas estabelecidas pela fiscalização e gestão do contrato. Desde o Relatório de Acompanhamento da Execução Contratual referente a janeiro de 2024 (SEI nº 11561798), foi incluído um item denominado "Ocorrências", no qual são registrados eventos e acompanhamentos de serviços que exigem a atuação dos vigilantes, abrangendo desde a identificação de visitantes e prestadores de serviços até o reforço de efetivo em determinadas localidades. A partir de março de 2024, também foi incorporada a relação dos registros de ronda, extraídos dos controles da automação, conforme o Relatório de Ronda_Março 2024 (SEI nº 11514914). Além disso, foram identificados quatro serviços no sistema VISAO relacionados à Segurança Institucional, disponíveis para demanda pelos usuários. Desde a implementação dessa funcionalidade, no final de 2023, não foram registradas ocorrências que indicassem inadequação ou insatisfação quanto aos serviços prestados.</p>

Dados Gerais do Benefício					Origem Recomendação			
ID	Classe - 1º Nível (Tipo)	Classe - 2º Nível (Dimensão)	Classe - 3º Nível (Repercussão)	Subclasse (PORTARIA CGU Nº 1.117, DE 14 DE MAIO DE 2020)	ID Recomendação	Situação Anterior	Texto Recomendação	Providência do Gestor
26	2. Não Financeiro	Pessoas, Infraestrutura e /ou Processo Internos	2.A. Repercussão Transversal	Outra medida estruturante de aperfeiçoamento dos programas/processos	72024-6.1a	<p>A Auditoria Interna constatou que o subprocesso Tratar Transferência de Dados (nacional), aprovado pela Portaria Anatel nº 1912/2021, não refletia integralmente as etapas seguidas nos processos de compartilhamento de dados com terceiros.</p> <p>Verificou-se que processos efetivamente conduzidos incluíam etapas não previstas no fluxo aprovado, como: parecer da Procuradoria Federal Especializada (PFE-Anatel), tratativas com órgãos demandantes, encaminhamento ao Conselho Diretor, divulgação do compartilhamento e assinatura do Termo de Ciência e Responsabilidade pelo órgão recebedor. Além disso, nem todos os compartilhamentos estavam registrados no Inventário de Dados Pessoais (IDP), exigido pelo art. 37 da LGPD.</p> <p>A instrução processual também foi analisada com base no Guia Orientativo – Tratamento de Dados Pessoais pelo Poder Público (ANPD, v2.0), que prevê a documentação pertinente, análise técnica e jurídica e ato formal de compartilhamento. Constatou-se que, embora os processos analisados apresentassem tais elementos, faltava padronização na tipologia utilizada no SEI, nos atos formais adotados e na forma de divulgação.</p> <p>A falta de uniformidade na formalização dos compartilhamentos pode dificultar a rastreabilidade das informações e comprometer o controle sobre as transferências de dados. O Guia da ANPD recomenda a adoção de ato normativo interno para disciplinar o tema e conferir maior segurança e transparência ao processo.</p>	<p>Atualize o fluxograma do subprocesso Tratar Transferência de Dados (nacional) de forma que o compartilhamento de dados a terceiros retrate a real tramitação dos processos que materializam o seu compartilhamento, utilizando, se for o caso o Guia Orientativo – Tratamento de dados pessoais pelo Poder Público (ANPD, v2.0);</p>	<p>O subprocesso foi revisto, conforme registrado na Certidão SEI nº 12496581, e publicado na Central de Processos da Anatel.</p>
27	2. Não Financeiro	Pessoas, Infraestrutura e /ou Processo Internos	2.A. Repercussão Transversal	Medida de aperfeiçoamento da capacidade de gerir riscos e de implementação de controles internos	72024-6.1b	<p>A Auditoria Interna constatou que o subprocesso Tratar Transferência de Dados (nacional), aprovado pela Portaria Anatel nº 1912/2021, não refletia integralmente as etapas seguidas nos processos de compartilhamento de dados com terceiros.</p> <p>Verificou-se que processos efetivamente conduzidos incluíam etapas não previstas no fluxo aprovado, como: parecer da Procuradoria Federal Especializada (PFE-Anatel), tratativas com órgãos demandantes, encaminhamento ao Conselho Diretor, divulgação do compartilhamento e assinatura do Termo de Ciência e Responsabilidade pelo órgão recebedor. Além disso, nem todos os compartilhamentos estavam registrados no Inventário de Dados Pessoais (IDP), exigido pelo art. 37 da LGPD.</p> <p>A instrução processual também foi analisada com base no Guia Orientativo – Tratamento de Dados Pessoais pelo Poder Público (ANPD, v2.0), que prevê a documentação pertinente, análise técnica e jurídica e ato formal de compartilhamento. Constatou-se que, embora os processos analisados apresentassem tais elementos, faltava padronização na tipologia utilizada no SEI, nos atos formais adotados e na forma de divulgação.</p> <p>A falta de uniformidade na formalização dos compartilhamentos pode dificultar a rastreabilidade das informações e comprometer o controle sobre as transferências de dados. O Guia da ANPD recomenda a adoção de ato normativo interno para disciplinar o tema e conferir maior segurança e transparência ao processo.</p>	<p>Orientar as áreas quanto a existência do fluxo e as etapas necessárias para realizar o compartilhamento de dados com terceiros, com vistas à padronização mencionada no Guia Orientativo – Tratamento de dados pessoais pelo Poder Público (ANPD, v2.0)</p>	<p>A medida foi formalizada no Ofício nº 196/2024/ARU-ANATEL (SEI nº 12641154).</p>

Anexo II - Relato Consolidado do cumprimento do PGMQ

INFORME Nº 1/2025/AUD

PROCESSO Nº 53500.001346/2025-17

INTERESSADO: CONSELHO DIRETOR, CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

1. ASSUNTO

1.1. Relato do cumprimento do Programa de Gestão e Melhoria da Qualidade da Auditoria Interna em 2024.

2. REFERÊNCIAS

2.1. [Instrução Normativa n.º 13, de 6 de maio de 2020, da Controladoria-Geral da União.](#)

2.2. [Instrução Normativa n.º 9, de 9 de outubro de 2018, da Controladoria-Geral da União.](#)

2.3. [Instrução Normativa n.º 8, de 6 de dezembro de 2017, da Controladoria-Geral da União, que aprovou o Manual de orientações técnicas da atividade de auditoria interna governamental do Poder Executivo Federal.](#)

2.4. [Instrução Normativa n.º 3, de 9 de junho de 2017, da Controladoria-Geral da União.](#)

2.5. Resolução Interna Anatel n.º 4, de 22 de dezembro de 2020 (SEI n.º 6365428), que aprovou o Estatuto da Auditoria Interna.

2.6. Portaria Anatel n.º 292, de 12 de fevereiro de 2019 (SEI n.º 3812892), que aprovou o Manual da Auditoria Interna.

2.7. Resolução Interna n.º 229, de 26 de julho de 2023 (SEI n.º 10613338) que aprovou o Plano de Negócio 2023-2027 da Auditoria Interna da Anatel.

3. ANÁLISE

3.1. O Programa de Gestão e Melhoria da Qualidade - PGMQ da Auditoria Interna - AUD compõe-se de avaliações internas, externas e de projetos específicos, definidos anualmente. Tais projetos têm como objetivo implantar de maneira gradual o modelo IA-CM (*Internal Audit Capability Model*), do Instituto dos Auditores Internos (IIA). No diagrama a seguir, demonstram-se sinteticamente os eixos de atuação do PGMQ da AUD:

Programa de Gestão e Melhoria da Qualidade

	AVALIAÇÕES INTERNAS	AVALIAÇÕES EXTERNAS	IA-CM
O QUE SÃO	Autoavaliações, avaliações das unidades auditadas e do Conselho Diretor	Pares ou autoavaliação com validação externa	Ferramenta que identifica os fundamentos necessários para uma função de auditoria interna efetiva no setor público
OBJETIVOS	Avaliar a qualidade, a adequação e a suficiência do planejamento, dos papéis de trabalho, das conclusões alcançadas, da comunicação dos resultados, da supervisão e do monitoramento das recomendações.	Validar a conformidade da atividade de auditoria interna com os padrões e as normas nacionais e internacionais e a observância dos auditores internos ao Código de Ética	Implementar projetos para aumentar a capacidade (maturidade) da AUD

3.2. As avaliações internas e externas têm como objetivo fornecer subsídios para a melhoria contínua dos processos de trabalho, dos produtos emitidos e da eficácia e da eficiência da atividade de auditoria interna governamental. Já o **IA-CM**, cuja implantação pelas unidades de auditoria interna foi recomendada pela Controladoria-Geral da União por meio da Portaria CGU n.º 777, de 18 de fevereiro de 2019, tem como objetivo fornecer um modelo de avaliação e melhoria da capacidade das auditorias internas do setor público em relação às melhores práticas. Composto de cinco níveis de maturidade, que vão do "inicial" ao "otimizado", o modelo abrange áreas como governança, gestão de riscos, ética e cultura, recursos humanos e tecnologia, permitindo:

- Identificar lacunas na capacidade de auditoria e definir objetivos de melhoria;

- Estabelecer metas para aprimorar a qualidade e a eficácia dos processos de auditoria;
- Alinhar as atividades de auditoria interna com os objetivos estratégicos da organização;
- Aprimorar a comunicação e a colaboração com outras áreas da organização;
- Melhorar a eficiência e a eficácia da auditoria interna.

3.3. Considerando esses esclarecimentos, relatam-se, a seguir, os resultados do PGMQ da Auditoria Interna em 2024.

3.4. **Avaliações Internas**

3.5. As avaliações internas contemplam um conjunto de procedimentos e ações realizadas ou conduzidas pela Auditoria Interna com vistas a aferir, internamente ou junto às partes interessadas, a qualidade das entregas realizadas.

3.6. As avaliações das etapas de planejamento e execução são realizadas pela própria Auditoria, enquanto a avaliação dos resultados (relatórios ou notas de auditoria) é realizada pelas unidades auditadas, a cada entrega, e pelo Conselho Diretor, a cada exercício, ambas em caráter não obrigatório.

3.7. **Avaliações das etapas de planejamento e execução**

3.8. Na etapa de planejamento, a avaliação é conduzida pelo Chefe da Auditoria Interna ou por servidor designado para a supervisão dos trabalhos. Em síntese, são avaliados os seguintes itens, em conformidade com o Manual da Auditoria Interna, aprovado pela Portaria Anatel n.º 292, de 2019:

- Formalização dos trabalhos: designação da equipe, tipo de trabalho, origem da demanda, objeto da auditoria, prazo e local de realização;
- Análise preliminar do objeto: abordagem dos itens previstos no Manual da Auditoria Interna e registro das evidências;
- Objetivo e escopo: clareza e coerência do planejamento com a análise preliminar;
- Questões de auditoria: suficiência e adequação para atingir os objetivos e avaliar os controles internos;
- Procedimentos de auditoria: adequação para fornecer evidências suficientes e confiáveis.

3.9. Na etapa de execução, os seguintes itens são avaliados:

- Evidências: qualidade e confiabilidade das evidências registradas nos papéis de trabalho;
- Comunicações: formalização e registro das comunicações com a unidade auditada;
- Cronograma: registro e aprovação das alterações no cronograma inicial;
- Matriz de Constatação: preenchimento conforme orientações do Manual de Auditoria;
- Papéis de trabalho: organização de acordo com a estrutura estabelecida no Manual de Auditoria Interna.

3.10. As avaliações são registradas no sistema Auditar, no módulo Avaliações de Qualidade.

3.11. Em 2024, seis trabalhos de auditoria foram avaliados, todos com parecer de conformidade geral e sem registros de apontamentos adicionais.

3.12. **Avaliações dos relatórios**

3.13. As Unidades Auditadas, por sua vez, realizam a avaliação dos seguintes itens, em conformidade com o Manual da Auditoria Interna, aprovado pela Portaria Anatel n.º 292, de 2019:

- Comunicação do objetivo e escopo: clareza na comunicação;
- Prazos dos pedidos de informação: razoabilidade dos prazos estabelecidos;
- Cortesia e respeito: tratamento dispensado pela equipe de auditoria;
- Disponibilidade da equipe: atendimento aos questionamentos da unidade auditada;
- Proficiência técnica: conhecimento da equipe sobre auditoria e o objeto auditado;
- Evidências nas opiniões: coerência entre as conclusões e as evidências apresentadas;
- Linguagem do relatório: clareza e precisão da redação;
- Oportunidade de esclarecimentos: possibilidade de apresentar informações adicionais antes da emissão do relatório;

- Recomendações factíveis: viabilidade das recomendações e relação custo-benefício;
- Contribuição para controles internos: melhoria nos controles internos a partir das recomendações da auditoria.

3.14. A participação das unidades auditadas na avaliação da qualidade dos relatórios expedidos pela Auditoria Interna é essencial para a melhoria contínua do processo de auditoria. As contribuições apresentadas permitem identificar oportunidades de aprimoramento e esclarecer eventuais pontos de divergência entre a auditoria e as áreas auditadas.

3.15. Em 2024, os gestores respondentes consideraram plenamente cumpridos todos os itens de avaliação dos seguintes relatórios: Relatório de Auditoria n.º 20/2024/AUD, referente ao objeto "Avaliar e Adotar Medidas de Controle"; Relatório de Auditoria n.º 21/2024/AUD, relativo ao objeto "Planejar e Realizar Inspeção"; e Relatório de Auditoria n.º 18/2024/AUD, referente ao objeto "Gerir Informação e Biblioteca". Na tabela abaixo, demonstram-se os itens considerados parcialmente cumpridos em outros relatórios e as justificativas apresentadas pelas unidades auditadas:

Relatório	Item	Avaliação	Justificativa
Relatório de Auditoria n.º 7/2024/AUD - Gerir Dados Pessoais	As recomendações expedidas no relatório de auditoria ou nota de auditoria são factíveis e contribuem para a melhoria do objeto de auditoria avaliado ou para correção das não conformidades identificadas	Necessita de ligeira melhoria.	Há recomendações que envolvem mais de uma área e decisões no nível de CD/PR, exigindo normalmente prazos superiores, principalmente nos casos em que as recomendações se referem a normativos.
Relatório de Auditoria n.º 6/2024 - Administrar Segurança e execução do Contrato AFIS n.º 49/2023	Os prazos dos pedidos de informação (Solicitações de Auditoria, mensagens eletrônicas, entre outros) foram razoáveis	Necessitam de melhoria significativa.	Prazos curtos e eventualmente vencimentos em feriados
	A equipe de auditoria demonstrou proficiência técnica sobre auditoria e sobre o objeto auditado	Necessita de ligeira melhoria.	A experiência em fiscalização de contratos é algo fundamental para entender as dificuldades e práticas inerentes à função e que denotam inúmeros desafios aos gestores.
	As recomendações expedidas no relatório de auditoria ou nota de auditoria são factíveis e contribuem para a melhoria do objeto de auditoria avaliado ou para correção das não conformidades identificadas.	Necessita de ligeira melhoria.	A falta de proximidade com o negócio auditado traz opiniões divergentes entre auditoria e auditado.
	Os resultados do trabalho de auditoria contribuíram para a melhoria dos controles internos do objeto de auditoria	Necessita de ligeira melhoria.	Contribuiu para materializar controles feitos por meio de outras ferramentas e sistemáticas.
Relatório de Auditoria n.º 16/2024/AUD - Gerir Atendimento e Acolher Solicitações de Consumidores	O objetivo e o escopo do trabalho foram comunicados à Unidade Auditada de forma clara	Necessita de ligeira melhoria.	Considerando que o escopo da auditoria abrangia o processo "Gerir Atendimento e Acolher Solicitações de Consumidores", a expectativa da equipe da SRC era a de que a Auditoria avançasse sobre os processos de trabalho e não sobre um sistema em desenvolvimento/homologação, como foi feito na prática.
	A equipe de auditoria demonstrou proficiência técnica sobre auditoria e sobre o objeto auditado.	Necessita de ligeira melhoria.	Considerando que a Auditoria foi realizada em sistema que estava em processo de homologação, sem utilização na prática, a área auditada entende que o processo de auditoria poderia ter sido realizado no sistema vigente ou deveria ser aguardada a homologação do novo sistema.
	As opiniões da Auditoria contidas no relatório ou nota de auditoria estão suportadas em evidências claras e suficientes.	Necessita de ligeira melhoria.	As opiniões de auditoria foram realizadas com base em levantamento de dados referentes a janeiro de 2024. Durante o ano, pelo natural processo de validação, erros foram corrigidos sem provocação da Auditoria. Dessa forma, entende-se que o exposto no relatório não reflete a realidade do sistema quando de sua assinatura.

A Unidade Auditada pôde apresentar esclarecimentos ou novas informações à equipe de auditoria antes da expedição do relatório de auditoria.	Necessita de ligeira melhoria.	As opiniões apresentadas puderam ser apresentadas, mas não foram consideradas no relatório.
As recomendações expedidas no relatório de auditoria ou nota de auditoria são factíveis e contribuem para a melhoria do objeto de auditoria avaliado ou para correção das não conformidades identificadas.	Necessita de melhoria significativa.	Não, por terem sido realizadas quanto a um sistema que estava em fase de homologação e validação.
Os resultados do trabalho de auditoria contribuíram para a melhoria dos controles internos do objeto de auditoria.	Necessita de Melhoria Significativa	Não, por terem sido realizadas quanto a um sistema que estava em fase de homologação e validação.

3.16. A análise das justificativas apresentadas indica que, em grande parte, as avaliações foram pautadas por percepções válidas e pertinentes, contribuindo para o aprimoramento dos processos de auditoria. Por outro lado, observa-se que algumas manifestações não se relacionam diretamente com o item avaliado ou foram abordadas em outros itens. A seguir, são apresentadas considerações detalhadas sobre os principais pontos levantados pelas unidades auditadas.

3.17. Recomendações que envolvem múltiplas áreas e exigem decisões estratégicas.

3.17.1. A preocupação apresentada na avaliação do Relatório de Auditoria n.º 7/2024/AUD – Gerir Dados Pessoais, referente à necessidade de prazos mais longos para implementação de recomendações que envolvem a articulação entre diferentes áreas e decisões estratégicas, é pertinente. De fato, recomendações dessa natureza tendem a ser mais complexas e podem exigir um período maior para sua plena implementação.

3.17.2. Entretanto, o prazo estimado para implementação das recomendações é proposto pela própria unidade auditada, considerando suas capacidades operacionais e os desafios envolvidos. Cabe à Auditoria Interna realizar monitoramentos periódicos para assegurar que as providências adotadas pelos gestores permaneçam em andamento até o seu completo atendimento.

3.17.3. Ainda assim, considerando a contribuição da unidade auditada, a Auditoria buscará aprimorar os mecanismos de comunicação, visando esclarecer o funcionamento da fase de monitoramento das recomendações.

3.18. Prazos de resposta às solicitações da Auditoria.

3.18.1. No Relatório de Auditoria nº 6/2024 – Administrar Segurança e Execução do Contrato AFIS nº 49/2023, a unidade auditada apontou que os prazos de resposta às solicitações da Auditoria foram curtos e, ocasionalmente, coincidiram com feriados. Vale esclarecer que, nesse trabalho, adotou-se o prazo padrão de 5 dias úteis para respostas, conforme a praxe dos trabalhos de auditoria. Além disso, foi reiterado que a unidade auditada poderia solicitar a prorrogação do prazo, garantindo a adequação às suas necessidades operacionais.

3.18.2. Importante destacar que os pedidos de formulação de prazo formulados pela Superintendência de Administração e Finanças (SAF) sempre foram prontamente atendidos. No caso da SA nº 1, por exemplo, a solicitação enviada em 15/01/2024 resultou na prorrogação do prazo para 02/02/2024. Já para as outras duas SAs, não houve pedido de prorrogação. Assim, eventuais dificuldades relacionadas aos prazos não decorreram de inflexibilidade por parte da Auditoria, mas da ausência de solicitação formal.

3.18.3. Quanto aos prazos coincidentes com feriados, reforçamos que, nesses casos, a contagem é automaticamente estendida para o próximo dia útil. Dessa forma, entende-se que os prazos adotados foram razoáveis e compatíveis com a condução do trabalho.

3.18.4. Reforça-se que a Auditoria Interna reconhece os efeitos de sua atuação nas unidades auditadas e, por essa razão, adota mecanismos para reduzir eventuais impactos operacionais. A definição de prazos padronizados, a possibilidade de prorrogação, quando necessária, e a extensão automática em caso de feriados são medidas que buscam equilibrar a tempestividade do trabalho de auditoria com a realidade operacional das unidades envolvidas.

3.19. Proficiência técnica da equipe de auditoria.

3.19.1. A avaliação referente à proficiência da equipe de auditores responsável pelo Relatório de Auditoria nº 6/2024 destaca a relevância do conhecimento prático sobre a gestão contratual para a compreensão das dificuldades e práticas inerentes à fiscalização de contratos. A Auditoria Interna reconhece essa importância e mantém o compromisso com a qualificação profissional, promovendo o desenvolvimento contínuo da equipe com base em fundamentos de gestão por competências. Cabe ressaltar que divergências de entendimento são naturais, considerando a independência da atividade de auditoria interna governamental e seu papel na avaliação objetiva

dos processos organizacionais.

3.19.2. Já a observação contida no Relatório de Auditoria n.º 16/2024/AUD – Gerir Atendimento e Acolher Solicitações de Consumidores refere-se ao escopo do trabalho, portanto será tratada no contexto adequado. No entanto, destaca-se que as evidências apresentadas no relatório demonstram que as inconsistências no sistema em homologação não eram plenamente conhecidas pela área técnica, reforçando a contribuição da auditoria para o aprimoramento do processo.

3.20. Potencial das recomendações.

3.20.1. A divergência de opiniões entre a Auditoria Interna e a unidade auditada, mencionada na avaliação do Relatório de Auditoria nº 6/2024, reflete a independência inerente à atividade de auditoria. As recomendações são formuladas a partir de critérios técnicos, cabendo ao gestor adotar as providências necessárias para mitigar falhas e vulnerabilidades ou assumir os riscos decorrentes da não implementação.

3.20.2. Por outro lado, embora a Auditoria Interna não esteja vinculada às percepções do gestor, sua opinião é um elemento importante na construção de recomendações mais alinhadas à realidade operacional. Nesse sentido, reafirmamos o compromisso de aprimorar continuamente a interação com a unidade auditada, garantindo que as recomendações sejam viáveis, relevantes e efetivas para o aperfeiçoamento da gestão.

3.21. Avaliação do impacto das recomendações e dos resultados da auditoria.

3.21.1. No Relatório de Auditoria n.º 16/2024/AUD, a unidade auditada avaliou que as recomendações e os resultados do trabalho não foram plenamente eficazes por estarem baseados em um sistema ainda em fase de homologação e por terem considerado dados de janeiro/2024.

3.21.2. Quanto ao primeiro ponto, destaca-se que a auditoria pode atuar preventivamente, buscando identificar falhas e contribuir para o aprimoramento de soluções de tecnologia ainda na etapa de desenvolvimento, garantindo maior aderência do sistema às necessidades institucionais antes da entrada em produção.

3.21.3. Quanto ao segundo ponto, diferentemente do informado na justificativa, os exames de auditoria abrangeram o período de janeiro a junho de 2024, considerando o último pagamento realizado à contratada e a persistência de divergências entre o Atende+ e o SGC. Essas inconsistências foram detalhadas nos itens 4.59 a 4.66 e no Anexo I do relatório encaminhado à área técnica.

3.21.4. Por fim, o processo "Gerir Atendimento e Acolher Solicitações de Consumidores" já havia sido objeto de avaliação nos Relatórios n.º 10/2020/AUD e n.º 7/2016/AUD. No Relatório n.º 10/2020/AUD, foi analisada a execução do Contrato SRC n.º 90/2019, cujo escopo envolvia a prestação de serviços especializados no atendimento aos consumidores de telecomunicações e ao público em geral. Como esse contrato ainda estava vigente durante a auditoria mais recente, optou-se por um viés de distinto, evitando a repetição de uma avaliação já realizada.

3.21.5. Quanto à avaliação do Relatório de Auditoria nº 6/2024, o apontamento de que os controles internos já eram materializados por outras ferramentas e sistemáticas não invalida a contribuição da auditoria. A função da Auditoria Interna inclui avaliar a eficiência e eficácia dos controles existentes, assegurando que sejam adequados, funcionais e, quando necessário, devidamente formalizados.

3.22. Oportunidade de manifestação da Unidade Auditada.

3.22.1. O apontamento de que as manifestações das unidades auditadas não foram consideradas no Relatório de Auditoria n.º 16/2024/AUD deve ser analisado de forma alinhada com os princípios aplicáveis à atividade de auditoria. A Auditoria Interna assegura a oportunidade de manifestação e examina todas as informações apresentadas, no entanto, a incorporação de sugestões ou contrapontos depende da sua aderência aos achados e evidências apuradas. O relatório de auditoria é um produto técnico, fundamentado em critérios objetivos, e as manifestações das unidades auditadas são analisadas com imparcialidade e rigor metodológico.

3.23. Diante de todo o exposto, a Auditoria Interna buscará:

- Aprimorar a comunicação sobre o monitoramento das recomendações, esclarecendo o funcionamento da fase de monitoramento e reforçando a transparência quanto ao acompanhamento da implementação das providências recomendadas.
- Fortalecer a gestão de prazos, reafirmando a possibilidade de prorrogação e garantindo que os prazos estabelecidos conciliem a tempestividade necessária para a auditoria com a operacionalização das atividades das unidades auditadas.
- Reforçar a comunicação prévia sobre o escopo e objetivos das auditorias, promovendo o alinhamento de expectativas e reduzindo divergências interpretativas para assegurar uma melhor compreensão do propósito e da abordagem das avaliações realizadas.
- Promover o desenvolvimento contínuo da equipe de auditoria, mantendo o compromisso com a gestão por

competências e investindo na qualificação profissional para fortalecer a efetividade dos trabalhos e aprimorar as análises realizadas.

- Preservar a independência e objetividade da atividade de auditoria, reafirmando a necessidade de atuar com imparcialidade e fundamentação técnica, reconhecendo que divergências de entendimento são naturais, mas que as avaliações seguem critérios técnicos e metodológicos estabelecidos.
- Garantir a oportunidade de manifestação das unidades auditadas, assegurando espaços formais para que apresentem suas considerações e garantindo que todas as manifestações sejam analisadas com imparcialidade e rigor metodológico, sem prejuízo da fundamentação técnica das conclusões e recomendações.

3.24. Avaliação anual: membros do Conselho Diretor

3.25. Anualmente, os membros do Conselho Diretor são convidados a avaliar os resultados dos trabalhos de auditoria e a eficácia da comunicação sobre o acompanhamento de recomendações ao longo do ano.

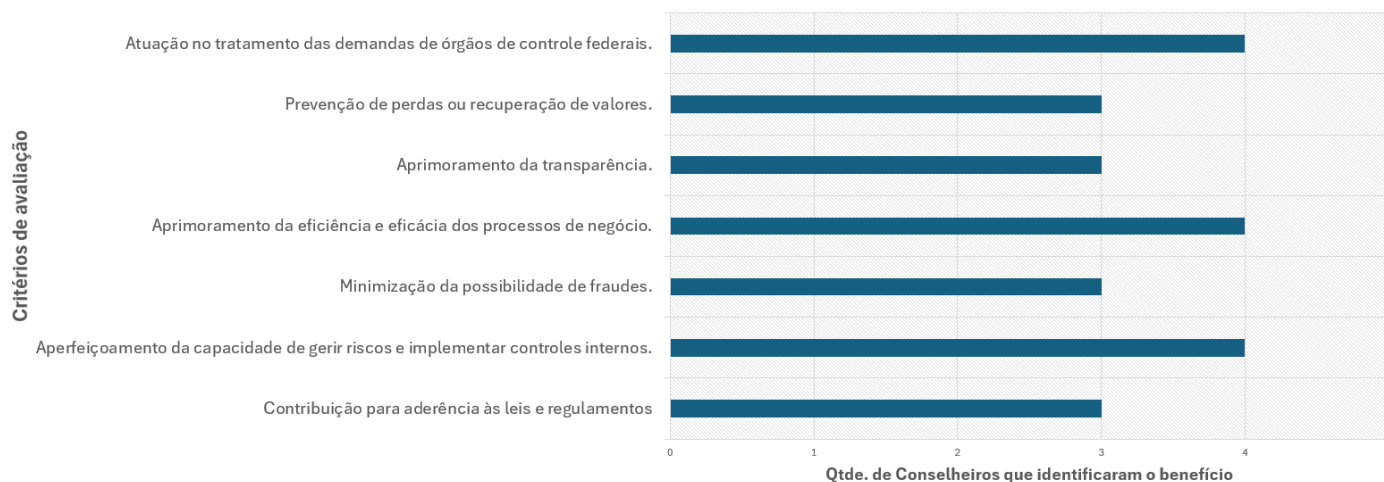
3.26. No primeiro aspecto, solicitam-se opiniões sobre a contribuição das auditorias para corrigir deficiências ou aprimorar a governança (mecanismos de liderança, estratégia e controle utilizados para direcionar e monitorar a gestão), o gerenciamento de riscos (processo de identificação, avaliação e controle de potenciais eventos adversos) e os controles internos (conjunto de diretrizes e procedimentos operacionais para mitigar riscos e assegurar o cumprimento dos objetivos institucionais).

3.27. No segundo, avalia-se a clareza e tempestividade das comunicações sobre o andamento das recomendações expedidas pela Auditoria Interna e por outros órgãos de controle.

3.28. Os resultados de 2024 indicam que, quanto à contribuição das auditorias para a melhoria dos objetos avaliados, todos os respondentes consideraram que os critérios foram plenamente atendidos. Da mesma forma, a qualidade das comunicações sobre o acompanhamento das recomendações também foi avaliada como plenamente satisfatória por todos os participantes.

3.29. A seguir, apresentam-se os benefícios percebidos pelos conselheiros em relação à atuação da Auditoria Interna no período:

Benefícios da atuação da Auditoria Interna em 2024



3.30. Assim, os benefícios identificados por 80% dos membros respondentes referem-se à atuação no tratamento das demandas de órgãos de controle, ao aprimoramento da eficiência e eficácia dos processos de negócio e ao aperfeiçoamento da capacidade de gerir riscos, evidenciando a relevância da atividade de auditoria interna como ferramenta estratégica para a governança organizacional e para a resposta assertiva a exigências externas.

3.31. Já a prevenção a perdas ou recuperação de valores, o aprimoramento da transparência, a minimização da possibilidade de fraudes e a contribuição para a aderência às leis e regulamentos foram identificados como benefícios por 60% dos conselheiros. Esse resultado pode indicar oportunidades para fortalecer a comunicação e a visibilidade dessas contribuições, de modo a ampliar o reconhecimento do valor agregado pela auditoria interna em todas as suas dimensões. As abordagens que podem ser consideradas incluem:

- Ajustar a frequência e a forma de divulgação dos benefícios da atividade de auditoria interna, que atualmente restringem-se ao reporte no RAINTE;
- Disponibilizar indicadores de desempenho que demonstrem os benefícios já apurados;
- Realizar ações de comunicação, utilizando-se os canais internos da Agência para divulgar resultados de auditoria

interna de maneira acessível e estratégica.

3.32. Com tais iniciativas, espera-se ampliar o reconhecimento das contribuições da auditoria interna e reforçar sua relevância como parceira estratégica na promoção de uma gestão mais eficiente, transparente e aderente aos normativos aplicáveis.

3.33. **Avaliações Externas**

3.34. As avaliações externas consistem em avaliações periódicas, realizadas no mínimo a cada cinco anos por profissionais de outros órgãos ou entidades com conhecimento e experiência suficientes sobre as práticas de auditoria interna governamental e sobre avaliação de qualidade, ou pela própria Auditoria Interna com validação externa, com vistas a obter opinião independente sobre a conformidade da atuação da AUD com os princípios e as disposições da IN SFC nº 3, de 2017, e outras normas aplicáveis.

3.35. Em 2024, não houve avaliações externas na Auditoria Interna da Anatel. O Projeto 8 do Plano de Negócio da Auditoria Interna 2023-2027 (SEI n.º 10371876) prevê a preparação da unidade para que a referida avaliação seja realizada em 2027.

3.36. **Ações planejadas do IA-CM**

3.37. As ações de qualidade foram estruturadas com base nos projetos e atividades previstos no Plano de Negócio da Auditoria Interna (2023-2027). Esse plano define a missão, a visão de futuro e os objetivos estratégicos da unidade de auditoria, detalhando as iniciativas necessárias para alcançá-los.

3.38. Em 2024, não estavam previstos projetos especificamente relacionados à implementação do IA-CM. No entanto, constavam no planejamento as seguintes entregas:

3.39. **O novo Manual de Auditoria Interna**

3.39.1. O Projeto do Novo Manual de Auditoria Interna foi concebido com o objetivo de aprimorar a atuação da Auditoria Interna por meio da definição de diretrizes mais claras e estruturadas. Entre suas principais finalidades, destacam-se:

- Estabelecer critérios objetivos para a elaboração de recomendações;
- Definir a obrigatoriedade de encontros conjuntos para a construção de soluções antes da expedição dos relatórios;
- Fixar prazos para a baixa de recomendações não atendidas;
- Revisar o subprocesso de acompanhamento de ações e recomendações;
- Aprimorar a metodologia de seleção de objetos auditáveis;
- Incluir procedimentos específicos para apurações e exames preliminares de violações à integridade.

3.39.2. Após considerações, concluiu-se que o modelo tradicional de um único documento para disciplinar todas as atividades da Auditoria Interna poderia ser aprimorado. Assim, optou-se pela elaboração de um documento principal, que aborda aspectos éticos e diretrizes gerais, complementado por normas auxiliares, como portarias, guias de implementação e procedimentos operacionais, cuja edição seria mais eficiente em caso de alterações normativas.

3.39.3. Em alinhamento com essa abordagem, foram elaborados os seguintes documentos:

- Minuta de portaria para acompanhamento de recomendações;
- Minuta de portaria com diretrizes para o rodízio de ênfase;
- Minuta de portaria para tratamento de demandas do TCU;
- Minuta do Programa de Gestão e Melhoria da Qualidade da Auditoria Interna;
- Minuta de relatório periódico de gestão;
- Procedimento para análise de demandas extraordinárias;
- Procedimento para elaboração do PAINT;
- Procedimento para levantamento da capacidade operacional na formulação do PAINT;
- Procedimento para priorização de objetos auditáveis;
- Procedimento para implementação do rodízio de ênfase;
- Guia de orientações práticas para elaboração e monitoramento de recomendações;

- Guia para elaboração de relatórios de fraude e corrupção.

3.39.4. Ressalta-se que o cenário normativo da Auditoria Interna foi impactado por novas regulamentações em 2024, que demandaram ajustes e estudos adicionais não previstos no escopo inicial do projeto. Dentre essas mudanças, destacam-se:

- Publicação das novas "Normas Globais de Auditoria Interna" do IIA, importante referencial internacional para a atividade de auditoria interna;
- Portaria Conjunta PGF/SE-CGU nº 3, de 7 de dezembro de 2023, que estabeleceu procedimentos para unidades de Auditoria Interna e Procuradorias Federais em processos do Tribunal de Contas da União;
- Portaria nº 1.423, de 20 de maio de 2024, que disciplinou os requisitos para composição da força de trabalho das auditorias internas;
- Portaria nº 2.823, de 29 de agosto de 2024, da CGU, que passou a disciplinar autoavaliações e avaliações periódicas de qualidade.

3.39.5. A necessidade de internalizar essas alterações e adequar os processos impactou a conclusão total do projeto dentro do cronograma inicial. No entanto, os itens previstos no escopo delimitado no Plano de Negócio foram integralmente concluídos no ano e submetidos à validação superior, garantindo o cumprimento das entregas estabelecidas.

3.39.6. Diante desse contexto, o Manual de Auditoria Interna deverá ser concluído em 2025, com sua finalização e implementação devidamente reportadas no Relatório Anual de Auditoria Interna (RAINT) correspondente.

3.40. **Qualificação dos auditores internos para Autoavaliação de Controles**

3.40.1. O Projeto de Qualificação dos Auditores Internos para Autoavaliação de Controles (AAC) tinha como objetivo capacitar a equipe para a realização de autoavaliações de controles, contribuindo para o fortalecimento da governança, dos controles internos e da gestão de riscos na Anatel.

3.40.2. Inicialmente previsto para 2024, o projeto foi antecipado para 2023 devido à oportunidade de contratação da instituição promotora naquele exercício. Como resultado, cinco auditores participaram da capacitação.

3.41. **Plano de retenção para o auditor interno governamental na Anatel**

3.41.1. O Projeto de Desenvolvimento de um Plano de Retenção para o Auditor Interno Governamental da Anatel tinha como objetivo propor medidas que incentivassem a permanência desses profissionais na Auditoria, incluindo a realização de processos seletivos específicos e a definição de cargos destinados à função.

3.41.2. Após estudos, o escopo do projeto foi redefinido e ampliado, resultando na elaboração do "Programa de Atração, Desenvolvimento e Retenção de Talentos na Auditoria Interna". Fundamentado nos princípios da gestão por competências, o programa foi desenvolvido em conformidade com a Portaria nº 1.423, de 20 de maio de 2024, que estabelece os requisitos para o exercício da atividade de auditoria interna governamental, e com a Portaria nº 2.821, de 29 de agosto de 2024, que disciplina a gestão de competências no setor. O documento apresenta diretrizes para orientar práticas e aprimorar a estruturação da carreira na Auditoria Interna da Anatel.

3.42. **Oferecimento de autosserviço às partes interessadas**

3.42.1. O Projeto de oferecimento de autosserviço às partes interessadas tinha como objetivo desenvolver ferramentas que permitissem aos gestores acessarem informações de forma autônoma, sem necessidade de intervenção direta da Auditoria Interna.

3.42.2. O projeto foi impactado pela descontinuação, por vulnerabilidades de segurança, do sistema SAAI, o que comprometeu o método até então utilizado pela Auditoria para o acompanhamento das recomendações dos órgãos de controle. Diante desse cenário, os esforços foram direcionados para viabilizar o acesso ao banco de dados do SAAI e a produção de painéis de informação, garantindo a transição estruturada para o uso exclusivo do sistema Auditar.

3.42.3. Apesar desse redirecionamento, o projeto de autosserviço às partes interessadas será desenvolvido a partir de 2025, incorporando as contribuições dos membros do Conselho Diretor, que manifestaram essa necessidade na avaliação da qualidade dos resultados da auditoria no exercício.

3.43. Em suma, a maioria dos projetos foi concluída com êxito, culminando na elaboração de novos normativos, metodologias e ferramentas de suporte à auditoria. Os projetos ainda não finalizados foram impactados por fatores imprevistos, que exigiram adaptações e replanejamento, especialmente em razão de mudanças normativas e da transição de sistemas. A Auditoria Interna já está adotando as medidas necessárias para garantir a conclusão, em 2025,

dos projetos parcialmente implementados. Entre as prioridades para o próximo exercício, destacam-se a finalização do Manual de Auditoria Interna e a estruturação do autosserviço para partes interessadas.

4. CONCLUSÃO

4.1. A execução do Programa de Gestão e Melhoria da Qualidade da Auditoria Interna demonstrou avanços significativos ao longo de 2024, com a conclusão da maioria dos projetos e a implementação de normativos, metodologias e ferramentas que fortalecem a atividade de auditoria. Mesmo diante de desafios imprevistos, como mudanças normativas e a transição de sistemas, a Auditoria Interna atuou com resiliência e capacidade de adaptação, garantindo a continuidade dos trabalhos e o cumprimento dos compromissos estabelecidos.

4.2. Para 2025, as prioridades incluem a finalização do Manual de Auditoria Interna e o desenvolvimento de soluções de autosserviço para partes interessadas, reforçando o compromisso da Auditoria com a melhoria contínua, a transparência e o aprimoramento dos processos organizacionais.

4.3. Diante de todo o exposto, propõe-se a anexação do presente Informe ao RAIN-2024, com vistas ao atendimento do artigo 11, inciso V, da Instrução Normativa CGU n.º 5, de 2021.



Documento assinado eletronicamente por **Mariana Felix Gonçalves de Mateus, Auditor Interno Governamental**, em 18/03/2025, às 09:44, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **André Garcia Pena, Chefe da Auditoria Interna**, em 28/03/2025, às 15:12, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



A autenticidade deste documento pode ser conferida em <http://www.anatel.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **13359483** e o código CRC **9AC17D40**.



Siga a Anatel

