



AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL

SCS, Quadra 09, Lote C, Torre A - 6º Andar, Edifício Parque Cidade Corporate - Bairro Setor Comercial Sul,
Brasília/DF, CEP 70308-200
- www.anac.gov.br

Relatório de Auditoria Interna nº 12/2020/AUD-ANAC

RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA

Relatório..... : 2020/012
Unidade da Avaliação..... : SAR
Tipo de Trabalho..... : Avaliação da Gestão de Riscos (AGR)¹

1. PROCESSO DE NEGÓCIO AVALIADO: CREDENCIAR PROFISSIONAIS E EXAMINADORES EM AERONAVEGABILIDADE.

1.1. Em cumprimento ao Plano Anual de Atividades de Auditoria Interna para o exercício de 2020, aprovado pela Diretoria Colegiada, em 31 de outubro de 2019, e de acordo com a atribuição do art. 26, inciso I, do Regimento Interno, aprovado pela Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016, e tendo em vista o disposto na Instrução Normativa nº 138, de 26 de junho de 2019, apresentamos o Relatório relativo ao trabalho realizado na Superintendência de Aeronavegabilidade, no período de 08/05/2020 a 22/07/2020, no processo de negócio Credenciar Profissionais e Examinadores em Aeronavegabilidade.

2. OBJETIVO E REQUISITOS DO PROCESSO DE NEGÓCIO

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

2.2. O objetivo a ser entregue pelo processo, objeto da avaliação, é ampliar a capacidade de atuação da ANAC em processos de aeronavegabilidade, sem prejuízo à segurança operacional, por meio do adequado credenciamento e manutenção dos profissionais credenciados relacionados à aeronavegabilidade. Para abordagem completa deste objetivo, definiu-se os seguintes requisitos que o processo de negócio deve entregar ou observar:

2.2.1. *Eficiência:* Credenciar profissionais para exame prático de mecânico de manutenção aeronáutica (Examinador de MMA), em projeto (PCP), em fabricação (PCF) e em aeronavegabilidade (PCA), de acordo com os requisitos necessários ao credenciamento;

2.2.2. *Eficiência:* Credenciar tempestivamente os profissionais em aeronavegabilidade, recolhendo os valores das taxas devidas e otimizando o uso dos recursos organizacionais disponíveis;

2.2.3. *Efetividade:* Ampliar a capacidade da ANAC de atuar nos processos de aeronavegabilidade, sem prejuízo à segurança operacional;

2.2.4. *Informação:* Dispor de informações completas e precisas do interessado no credenciamento; armazenar as informações em nível de sigilo adequado, assegurando a sua integridade e disponibilidade; e entregar as informações às partes interessadas; e

2.2.5. *Conformidade:* Observar as normas e práticas correlatas ao credenciamento de profissionais em aeronavegabilidade.

3. RISCOS INERENTES AOS OBJETIVOS DO PROCESSO

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

Quadro 1 - Riscos identificados

--	--	--

Tipo	Risco	Descrição do risco
Ineficácia	R-1	Deixar de credenciar profissionais para exame prático de mecânico de manutenção aeronáutica (examinador de MMA), em projeto (PCP), em fabricação (PCF) e em aeronavegabilidade (PCA).
	R-2	Profissionais em aeronavegabilidade credenciados sem atender os requisitos.
Ineficiência	R-3	Demora no credenciamento dos profissionais em aeronavegabilidade.
	R-4	Deixar de recolher as taxas devidas no processo de credenciamento de profissionais em aeronavegabilidade.
	R-5	Desperdício de recursos organizacionais utilizados no processo de credenciamento de profissionais em aeronavegabilidade.
Inefetividade	R-6	Perda da capacidade da ANAC de atuar tempestivamente nos processos de aeronavegabilidade.
	R-7	Manutenção, na rede de credenciados da ANAC, de profissionais e examinadores em aeronavegabilidade que desempenham inadequadamente as suas atividades.
Informação	R-8	Informações recebidas do interessado no credenciamento incompletas ou inconsistentes.
	R-9	Armazenamento de informações sem observar o nível de sigilo adequado.
	R-10	Perda ou alteração das informações sobre o credenciamento de profissionais em aeronavegabilidade.
	R-11	Informações confiáveis sobre o credenciamento não disponibilizadas às partes interessadas.
Não conformidade	R-12	Inobservância da normas e práticas correlatas ao credenciamento de profissionais em aeronavegabilidade.

4. OBJETIVO E ESCOPO DO TRABALHO

4.1. O objetivo do trabalho de auditoria foi de avaliar a eficácia do sistema de controle interno instituído pela SAR para tratar os riscos inerentes e assegurar, de forma razoável, o alcance do objetivo para o qual o processo “Credenciar Profissionais e Examinadores em Aeronavegabilidade” foi criado, conforme o arcabouço legal vigente. Além disso, quando necessário, propor a adoção de medidas de aperfeiçoamento ou de implementação de controles.

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

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

4.4. Observado o objetivo e o critério de definição do escopo do trabalho de auditoria, foi verificado, por meio da aplicações ou análises realizadas no período de 17/06/2020 a 23/06/2020, se o sistema de controle instituído assegura:

4.5. a otimização dos sistemas de recebimento da demanda para credenciamento de profissionais em aeronavegabilidade, por meio da avaliação das formas de pedido pelo interessado e dos canais disponíveis para recebimento seguro da solicitação;

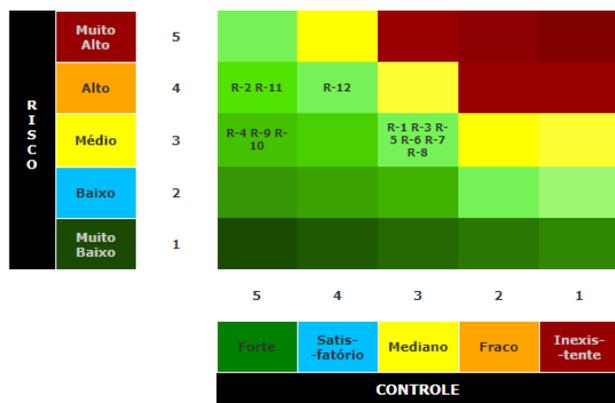
- 4.6. a redução da incidência de erro na avaliação do cumprimento dos requisitos, por meio da avaliação do estabelecimento das conduta e dos comportamentos esperados dos analistas no processo e da realização da segregação de funções para análise e tomada de decisão;
- 4.7. a implementação de uma cultura organizacional simples e eficiente, por meio da avaliação da agilidade da organização na implementação do credenciamento e do desempenho dos agentes responsáveis pelo processo;
- 4.8. a redução das falhas dos servidores no recolhimento das taxas, por meio da avaliação dos procedimentos a serem adotados na cobrança de TFAC e na sua alocação e da supervisão do gestor para verificar se foram realizados corretamente;
- 4.9. a otimização dos recursos utilizados pela ANAC, de forma que alinhada às necessidades e os interesses corporativos, por meio do estabelecimento de estratégias e orientações objetivas sobre a destinação e uso de recursos para o processo de credenciamento;
- 4.10. a manutenção da capacidade operacional para credenciar profissionais em aeronavegabilidade, por meio da definição da estrutura organizacional, que terá responsabilidade de acompanhar as metas e indicadores estabelecidos para o processo;
- 4.11. a manutenção, na rede de credenciados da ANAC, de profissionais que estiverem desempenhando adequadamente as suas atividades, por meio da avaliação da supervisão e do monitoramento desses credenciados;
- 4.12. a disseminação das informações sobre o processo de credenciamento, por meio da avaliação da qualidade da comunicação da ANAC com o credenciado na Carta de Serviços e no sítio eletrônico da ANAC na internet;
- 4.13. a redução do armazenamento de informações sem a observância do nível de sigilo adequado, por meio da avaliação da adequada classificação da informação nos processos de credenciamento em aeronavegabilidade;
- 4.14. a manutenção da disponibilidade e integridade dos dados e informações relacionados ao processo de credenciamento, por meio da avaliação dos perfis de controle de acesso nos sistemas utilizados pela unidade e pela rotina de implementação de *backups*;
- 4.15. a manutenção de dados e informações atualizadas sobre o credenciamento, por meio da avaliação das rotinas de atualização e da adequada disponibilização aos interessados;
- 4.16. a manutenção de conhecimento atualizado dos servidores sobre a legislação, normas e orientações correlatos ao credenciamento de profissionais em aeronavegabilidade, por meio da avaliação da definição de trilha de aprendizagem e da disseminação do conhecimento aos agentes responsáveis e interessados no credenciamento.

5. CONCLUSÃO DO TRABALHO

- 5.1. Os resultados do trabalho estão apoiados em técnicas e procedimentos instituídos pela Auditoria Interna e em princípios de controle apregoados pela IN Conjunta MP/CGU nº 01/2016, que dispõe sobre controles internos, gestão de riscos e governança no âmbito do Poder Executivo Federal, e pela publicação Controle Interno – Estrutura Integrada do COSO (*The Comitee of Sponsoring Organizations*), de maio de 2013.
- 5.2. A presente avaliação dos riscos e da eficácia dos controles implementados pelo gestor visa contribuir para o aperfeiçoamento ou a manutenção da governança, da gestão de riscos e do sistema de controle do processo auditado. Para isto, executou-se procedimentos de auditoria estruturados com a finalidade de identificar as condições dos riscos e dos controles. O resultado do trabalho de execução de auditoria foi consolidado na matriz de riscos do processo auditado, apresentado no *Quadro 2* a seguir.

Quadro 2 - Resultado da Avaliação dos Riscos

Matriz de Riscos Residuais do Processo



LEGENDA	
Sigla	Descrição
R-1	Deixar de credenciar profissionais para exame prático de mecânico de manutenção aeronáutica (examinador de MMA), em projeto (PCP), em fabricação (PCF) e em aeronavegabilidade (PCA).
R-2	Profissionais em aeronavegabilidade credenciado sem atender os requisitos.
R-3	Demora no credenciamento dos profissionais em aeronavegabilidade.
R-4	Deixar de recolher as taxas devidas no processo de credenciamento de profissionais em aeronavegabilidade.
R-5	Desperdício de recursos organizacionais utilizados no processo de credenciamento de profissionais em aeronavegabilidade.
R-6	Perda da capacidade da ANAC de atuar tempestivamente nos processos de aeronavegabilidade.
R-7	Manutenção, na rede de credenciados da ANAC, de profissionais e examinadores em aeronavegabilidade que desempenham inadequadamente as suas atividades.
R-8	Informações recebidas do interessado no credenciamento incompletas ou inconsistentes.
R-9	Armazenamento de informações sem observar o nível de sigilo adequado.
R-10	Perda ou alteração das informações sobre o credenciamento de profissionais em aeronavegabilidade.
R-11	Informações confiáveis sobre o credenciamento não disponibilizadas às partes interessadas.
R-12	Inobservância de normas e práticas correlatas ao credenciamento de profissionais em aeronavegabilidade.

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

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

5.4. Como pode ser observado no *Quadro 2*, o resultado da avaliação do sistema de controle interno, por meio de Avaliação da Gestão de Riscos (AGR)¹, revelou que os controles estruturados pelo gestor tratam os riscos de forma satisfatória, mantendo-os dentro dos limites aceitos pela ANAC. Os resultados da avaliação estão registrados nos quadros a seguir.

Risco 01:	Deixar de credenciar profissionais para exame prático de mecânico de manutenção aeronáutica (examinador de MMA), em projeto (PCP), em fabricação (PCF) e em aeronavegabilidade (PCA).	Avaliação do risco:	Baixo
Assunto 01:	Necessidade de atualização sobre as formas de apresentação da solicitação na Carta de Serviços e no Sistema sobre Profissionais Credenciados.		
Objetivo do Controle:	Conhecer a demanda para credenciamento de profissionais em aeronavegabilidade.	Avaliação do controle:	Mediano
Resultado da Avaliação			
Critério:	Instrução Suplementar – IS 183-002 Revisão D, na nota do item 3.7, diz que as informações detalhadas sobre as solicitações de credenciamento de pessoas físicas estarão disponíveis na Carta de Serviços ao Cidadão da ANAC, no sítio eletrônico da Agência na internet. Adicionalmente, no item 5.1.4, diz que a documentação para o credenciamento deve ser protocolada na ANAC e recomenda a utilização do protocolo eletrônico, via sistema SEI!, disponível no sítio eletrônico da ANAC; e A Carta de Serviços da ANAC sobre este assunto (página Carta de Serviços).		
Condição:	Três formas de recebimento da demanda sobre o credenciamento em Aeronavegabilidade na ANAC foram observadas: peticionamento eletrônico, via postal ou presencialmente. Na página sobre Certificação de Profissionais Credenciados da ANAC na internet (página Certificação de Profissionais Credenciados) encontram-se as informações necessárias ao credenciamento. Contudo, não foram encontradas informações sobre o pedido de credenciamento para exame prático de mecânico de manutenção aeronáutica (Examinador de MMA). Finalmente, pode-se ressaltar a necessidade de atualização do novo endereço da ANAC em São José dos Campos na Carta de Serviços e na página sobre Certificação de Profissionais Credenciados.		
Nota de Auditoria	Os controles existentes reduzem o risco ao apetite aceitável para o processo avaliado. No entanto, sugere-se à SAR a atualização sobre as formas de apresentação da solicitação na Carta de Serviços e na página sobre Certificação de Profissionais Credenciados.		

Risco 02:	Profissionais em aeronavegabilidade credenciados sem atender os requisitos.	Avaliação do risco:	Baixo
Assunto 02:	A unidade possui controles para minimizar o erro na avaliação do cumprimento dos requisitos.		
Objetivo do Controle:	Minimizar o erro na avaliação dos requisitos.	Avaliação do controle:	Forte
Resultado da Avaliação			
Critério:	O Regulamento Brasileiro da Aviação Civil, RBAC nº 183, Emenda nº 01, no item 183.1, (a) menciona que este regulamento especifica, para os fins do §1º do art. 8º, da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, os requisitos para o credenciamento de pessoas de notória especialização para a expedição de laudos, pareceres ou relatórios que demonstrem o cumprimento dos requisitos necessários à emissão de certificados ou atestados relativos às atividades de competência da ANAC. A ANAC pode credenciar pessoas físicas vinculadas a um detentor de certificado emitido pela ANAC, pessoas físicas autônomas e pessoas jurídicas; e (d) A ANAC pode estabelecer como se dará seu envolvimento direto na verificação do cumprimento dos requisitos e avaliar sistemicamente o processo de demonstração por parte do administrado.		
Condição:	<p>Para minimizar o erro de análise dos colaboradores, o coordenador apresenta primeiramente à equipe os documentos básicos, MPR 441 e a IS 183-002-D, e recomenda a sua leitura. Posteriormente, explica aos colaboradores como é realizado o credenciamento e a sua finalidade.</p> <p>Na primeira parte do processo na Gerência Técnica de Gestão do Conhecimento de Aeronavegabilidade (GTGC) é feita uma análise documental. Existe uma página na <i>sharepoint</i> onde são lançadas as informações iniciais para acompanhamento de todo o processo e também <i>checklist</i> de toda a documentação necessária. Os colaboradores verificam a completude e a conformidade da documentação e os resultados das análises documentais aparecem nos despachos da GTGC para a área técnica.</p> <p>Na GTGC tem um grupo que faz a coordenação dos trabalhos de credenciamento. Cabe destacar que o gerente da GTGC atualiza o sistema de credenciamento, realiza revisão da completude dos documentos do processo e encaminha para a área técnica responsável pela avaliação. Assim, o gerente da GTGC participa dos documentos decisórios, no final do processo, e também atua na coordenação, por falta de recursos. O processo conta com duas estagiárias e um coordenador.</p> <p>Voltando o parecer da área técnica, no segundo momento do processo, a GTGC avalia o parecer, e, existindo alguma pendência, avalia se dará o parecer positivo ou negativo. A tomada da decisão se baseia muito em função do parecer da área técnica. O gerente da GTGC analisa se o parecer da área técnica atua sem fundamentação. Se as razões não estão adequadas, a GTGC entra em contato com a área para questionar e encontrar uma solução.</p> <p>Observou-se que equipe da GTGC é pequena e não é formada somente por servidores. Estagiários trabalham na equipe e existe rotatividade. Porém, como o gerente da GTGC assina e concorda ou indefere o pedido de credenciamento, ele verifica todo o processo antes de assinar.</p> <p>Quanto à formalização dos procedimentos, observou-se o conteúdo do MPR/SAR-441-R01, item 5.2 "Conduzir Credenciamento de Pessoa Física na SAR". Aditivamente, foi apreciada a Portaria nº 1.655, de 11 de maio de 2017, de delegação do Superintendente para que o gerente possa credenciar, conforme art. 16 - Atribuir à Gerência Técnica de Gestão do Conhecimento de Aeronavegabilidade (GTGC) como atividades principais aquelas relacionadas com: IV - administração do sistema de credenciamento de pessoas, no âmbito da Superintendência.</p>		

Risco 03:	Demora no credenciamento dos profissionais em aeronavegabilidade.	Avaliação do risco:	Baixo
Assunto 03:	Necessidade de implementação de monitoramento para acompanhamento dos prazos de atendimento dos pedidos de credenciamento.		
Objetivo do Controle:	Tornar a organização ágil na implementação do credenciamento e manter o bom desempenho do agente responsável.	Avaliação do controle:	Mediano
Resultado da Avaliação			
Critério:	A Carta de Serviços da ANAC estipula o tempo médio de 30 dias corridos para credenciamento (página Carta de Serviços).		
Condição:	O pedido de credenciamento inicia na GTGC, que faz uma análise prévia da documentação necessária ao		

credenciamento. Posteriormente, a GTGC encaminha a documentação para as gerências da SAR para emissão de parecer técnico. Depois do parecer da área técnica, o processo retorna à GTGC para deferimento ou indeferimento do pedido de credenciamento.

No atual fluxo do processo, após a análise do parecer técnico, o processo segue para GTGC que pode deferir ou indeferir o pedido do credenciado. Em caso de indeferimento, o credenciado tem possibilidade de pedido de reconsideração/apelação. O deferimento e o indeferimento é de responsabilidade do Superintendente da SAR, que foi delegado ao gerente da GTGC.

Sobre o tempo total de análise da ANAC para resposta ao candidato ao credenciamento, apurou-se em testes realizados, considerando a lista de processos extraída do Sistema SEI, no período de 23/06/2019 a 22/06/2020, a seguinte situação:

Tipo de credenciamento	Universo	Amostra	Situação		Resultado	
			Em dia	Atrasado	Em dia	Atrasado
PCA- credenciamento inicial	37	13	10	3	77%	23%
PCA- renovação	30	10	7	3	70%	30%
PCF- credenciamento inicial	1	1	1	0	100%	0%
PCF- renovação	59	16	11	5	69%	31%
PCP- pessoa física autônomo renovação	4	4	1	3	25%	75%
PCP- pessoa física empresa renovação	119	18	8	10	44%	56%

Observação: PCP- credenciamento inicial – Somente havia 1 processo no período da amostragem e esse processo havia acabado de ingressar na ANAC, impossibilitando a análise.

Diante dos resultados encontrados, observou-se que dos 62 processos analisados, 24 ultrapassaram o tempo médio de 30 dias corridos para análise, ou seja, 38,7% dos processos atrasaram.

Nota de Auditoria Os controles existentes reduzem o risco ao apetite aceitável para o processo avaliado. No entanto, sugere-se à SAR o monitoramento dos prazos de atendimento para os pedidos de credenciamento.

Risco 04:	Deixar de recolher as taxas devidas no processo de credenciamento de profissionais em aeronavegabilidade.	Avaliação do risco:	Baixo
Assunto 04:	A unidade possui procedimentos instituídos para minimizar falha do servidor no recolhimento de taxas.		
Objetivo do Controle:	Minimizar a falha do servidor no recolhimento das taxas.	Avaliação do controle:	Forte
Resultado da Avaliação			
Critério:	Instrução Suplementar nº 183-002, revisão D, item 5.1.4.3, item b, V, que diz que a documentação para dar início ao processo de credenciamento consiste de comprovação de pagamento da Taxa de Fiscalização da Aviação Civil - TFAC, por meio da Guia de Recolhimento da União - GRU com código 5306. Também no item 5.1.4.4, item c, V, menciona que a documentação para solicitação da renovação do credenciamento necessita da comprovação de pagamento da TFAC de renovação, por meio da Guia de Recolhimento da União, sob código 5307. NOTA: Para o Credenciamento como Examinador de MMA, não se aplica a cobrança de TFAC.		
Condição:	<p>Na página da ANAC na internet, (link Guia de Recolhimento da União), constam informações sobre a TFAC, esclarecendo os valores de acordo com os pedidos.</p> <p>As orientações sobre alocação de TFAC pelos servidores estão descritas no MPR/SAR-441-R01, item 5.2 "Conduzir Credenciamento de Pessoa Física na SAR", subitem 1 "Analisar documentação". A ANAC utiliza para alocação da TFAC o sistema SIGEC - Sistema Integrado de Gestão de Créditos.</p> <p>Atualmente, a alocação de TFAC menciona o número do processo, facilitando a localização e a conferência sobre a pertinência.</p> <p>Os colaboradores verificam o pagamento das taxas, alocam no sistema SIGEC e as informações sobre as taxas aferidas aparecem nos despachos da GTGC para a área técnica.</p> <p>O gerente, sempre que aprova ou indefere o pedido, confere o processo antes de assinar o despacho no sistema SEI.</p>		

Risco 05:	Desperdício de recursos organizacionais utilizados no processo de credenciamento de profissionais em aeronavegabilidade.	Avaliação do risco:	Baixo
Assunto 05:	Necessidade de formalização da estrutura organizacional interna.		
Objetivo do Controle:	Utilizar os recursos para o credenciamento de profissionais em aeronavegabilidade de forma alinhada com as necessidades e os interesses corporativos.	Avaliação do controle:	Mediano
Resultado da Avaliação			
Critério:	A Instrução Normativa nº 127, de 5 de outubro de 2018, estabelece regras e diretrizes para a edição do regimento interno, para a organização interna das unidades organizacionais e para os processos de modificação da estrutura organizacional da Agência.		
Condição:	Observou-se que a SAR não possui instrumento que formaliza a estrutura organizacional interna. Constatou-se a existência da Portaria nº 1.655, de 11 de maio de 2017, de delegação do Superintendente para que o gerente possa credenciar, conforme art. 16, IV, atribuir à Gerência Técnica de Gestão do Conhecimento de Aeronavegabilidade (GTGC) como atividades principais aquelas relacionadas com a administração do sistema de credenciamento de pessoas, no âmbito da Superintendência.		
Nota de Auditoria	Os controles existentes reduzem o risco ao apetite aceitável para o processo avaliado. No entanto, sugere-se à SAR a formalização da estrutura organizacional interna.		

Risco 06:	Perda da capacidade da ANAC de atuar tempestivamente nos processos de aeronavegabilidade.	Avaliação do risco:	Baixo
Assunto 06:	Necessidade de aprimorar o desempenho do processo de credenciamento.		
Objetivo do Controle:	Manter a capacidade operacional para credenciar profissionais em aeronavegabilidade.	Avaliação do controle:	Mediano
Resultado da Avaliação			
Critério:	A resolução nº 381, de 14 de junho de 2016, diz no seu art. 35, XVI, que compete à SAR credenciar pessoas, nos termos estabelecidos em regulamento específico, para desempenhar atividades relacionadas à aeronavegabilidade, assim como executar a supervisão continuada destas pessoas e suspender ou revogar tal credenciamento; e A Carta de Serviços da ANAC estipula o tempo médio de 30 dias corridos para credenciamento (página Carta de Serviços).		
Condição:	Compete à Gerência Técnica de Gestão do Conhecimento de Aeronavegabilidade (GTGC) a administração do sistema de credenciamento de pessoas, no âmbito da Superintendência de Aeronavegabilidade. A unidade da GTGC responsável pela administração do sistema de credenciamento de pessoas não possui indicadores para o processo. A carta de serviços estabelece o prazo de 30 dias corridos para o credenciamento. A coordenação acompanha os processos, para que os tempos de análise não excedam a duração de cada etapa. Existe um controle no sistema SEI de retorno programado do processo, para controlar o tempo de conclusão do parecer técnico, elaborado pelas gerências técnicas. Complementarmente, todos os despachos encaminhados pela GTGC às áreas técnicas possuem data para retorno do processo. Todavia, algumas unidades demoram para elaborar o parecer técnico, conforme detalhado na condição do risco 3. Importante ressaltar que a coordenação também acompanha a quantidade de candidatos que possuem pendência de treinamento, para que o processo de solicitação de treinamento possa ser iniciado.		
Nota de Auditoria	Os controles existentes reduzem o risco ao apetite aceitável para o processo avaliado. No entanto, sugere-se à SAR a criação de meta (s) e indicadores para o monitoramento do processo de credenciamento.		

Risco 07:	Manutenção, na rede de credenciados da ANAC, de profissionais e	Avaliação do	Baixo
------------------	--	---------------------	-------

	examinadores em aeronavegabilidade que desempenham inadequadamente as suas atividades.	risco:	
Assunto 07:	Necessidade de formalização de processos de monitoramento das atividades executadas pelos profissionais credenciados pela SAR.		
Objetivo do Controle:	Manter como profissional credenciado somente os que estiverem desempenhando adequadamente as suas atividades.	Avaliação do controle:	Mediano
Resultado da Avaliação			
Critério:	<p>O Regulamento Brasileiro da Aviação Civil, RBAC nº 183, Emenda nº 01, no item 183.67, (c) menciona que a ANAC pode cancelar ou suspender temporariamente um credenciamento de pessoa jurídica em decisão motivada, incluindo os casos em que:</p> <p>(1) o detentor do credenciamento de pessoa jurídica tenha requerido por escrito a suspensão ou cancelamento; (2) o detentor do credenciamento de pessoa jurídica não tenha desempenhado suas atividades adequadamente; (3) a ANAC considerar que o credenciamento, de acordo com este regulamento, não é mais necessário; ou (4) o detentor de credenciamento de pessoa jurídica não atender as qualificações requeridas para realizar as atividades autorizadas.</p> <p>A IS 183-002, revisão D, apresenta no item 5.1.1, Premissa V, que o processo de supervisão é essencial para a manutenção do credenciamento, permitindo à ANAC identificar e corrigir possíveis deficiências no desempenho do profissional credenciado; e</p> <p>A Portaria nº 1.655, de 11 de maio de 2017, no seu art. 16, inciso IV, atribui à Gerência Técnica de Gestão do Conhecimento de Aeronavegabilidade (GTGC) como atividades principais aquelas relacionadas com a administração do sistema de credenciamento de pessoas, no âmbito da Superintendência.</p>		
Condição:	<p>A supervisão do credenciado tem a finalidade de impedir o distanciamento em relação aos objetivos e princípios do credenciamento. É necessária para assegurar que o credenciado esteja executando as suas funções de acordo com os requisitos, as interpretações e os procedimentos aplicáveis.</p> <p>A área técnica é a gerência da ANAC responsável pela supervisão do profissional credenciado. O monitoramento é a porção das atividades de supervisão que abrange a análise dos trabalhos executados pelos profissionais credenciados quanto à sua precisão, quanto ao atendimento aos procedimentos, regulamentos, orientações e requisitos adotados pela ANAC e quanto ao uso de técnicas e métodos aceitáveis.</p> <p>Por força da natureza da diferença das atividades realizadas pelos credenciados, A IS-183-revisão D descreve as atividades que devem ser realizadas durante a supervisão para cada tipo de credenciamento.</p> <p>Importante destacar que cabe ao servidor da ANAC que autoriza a execução de alguma atividade ao profissional credenciado supervisionar diretamente as atividades autorizadas, verificando se foram executadas conforme os padrões estabelecidos pela ANAC e alertando o profissional credenciado e a área técnica responsável quanto ao não atendimento aos padrões estabelecidos pela ANAC, conforme item 5.1.2.3 da IS 183-002 revisão D.</p> <p>Dessa maneira, é atribuição da ANAC a análise técnica dos diferentes processos de credenciamento. Essa análise técnica é posteriormente aprovada ou reprovada pelo gerente da área técnica responsável, conforme item 5.1.2.2 da IS-183-002 Revisão D.</p> <p>Quanto à supervisão, ou seja, a aprovação ou reprovação pelo gerente da área técnica, apurou-se em testes realizados, considerando a lista de processos extraída do Sistema SEI, no período de 23/06/2019 a 22/06/2020, que todos os processos avaliados na amostra possuem análise do gerente da área técnica responsável.</p> <p>Quanto ao monitoramento, pertinente salientar que a GTGC atualmente somente tem o conhecimento sobre a supervisão dos credenciados se a área técnica informar. Nesse caso, solicita comprovações/evidências dos motivos para descredenciamento. A GTGC não tem o controle sobre o desempenho do credenciado ao longo do tempo. Contudo, é responsabilidade da GTGC administrar o sistema de credenciamento. Por consequência, a GTGC teria de ter formas de executar o acompanhamento da supervisão continuada destas pessoas e suspender ou revogar o credenciamento, quando identificasse a necessidade. Adequado esclarecer que o descredenciamento não é um processo que acontece sempre, é raro acontecer.</p> <p>À vista disso, salutar ressaltar que em 23/03/2020 a GTGC encaminhou memorando circular nº 2/2020/SAR/ACP - GTGC/SAR-SJC/GTAS/SAR solicitando informações para levantamento sobre processos de monitoramento de profissionais credenciados. Esse documento faz parte do Projeto 3 denominado "Monitoramento das atividades dos profissionais credenciados". O prazo para resposta das áreas técnicas era</p>		

	<p>24/04/2020. Até o momento a GTGC recebeu somente três respostas, quais sejam: Memorando nº 67/2020/SP/GTAR/GAEM/GGAC/SAR, Memorando nº 24/2020/RJ/GTAR/GAEM/GGAC/SAR e Memorando nº 11/2020/DF/GTAR/GAEM/GGAC/SAR. Observou-se que cronograma previsto no Projeto “Monitoramento das Atividades dos Profissionais Credenciados”, Processo SEI 00066.008572/2020-24, encontra-se atrasado.</p> <p>Diante de todo o exposto, percebeu-se a necessidade de formalizar processos de monitoramento das atividades executadas pelos profissionais credenciados pela SAR, a serem executados pelas respectivas áreas técnicas, em consonância com estabelecido no Projeto 03, documento SEI nº 4158978.</p>
Nota de Auditoria	Os controles existentes reduzem o risco ao apetite aceitável para o processo avaliado. No entanto, sugere-se à SAR a necessidade de estabelecer, sistematizar e formalizar processos de monitoramento das atividades executadas pelos profissionais credenciados pela SAR, a serem executados pelas respectivas áreas técnicas.

Risco 08:	Informações recebidas do interessado no credenciamento incompletas ou inconsistentes.	Avaliação do risco:	Baixo
Assunto 08:	Necessidade de disponibilização de formulário e informações adequadas ao credenciamento para exame prático de mecânico de manutenção aeronáutica (examinador de MMA).		
Objetivo do Controle:	Manter o credenciado esclarecido sobre as informações necessárias ao credenciamento.	Avaliação do controle:	Mediano
Resultado da Avaliação			
Critério:	<p>Instrução Suplementar – IS 183-002 Revisão D, na nota do item 3.7, diz que as informações detalhadas sobre as solicitações de credenciamento de pessoas físicas estarão disponíveis na Carta de Serviços ao Cidadão da ANAC, no sítio eletrônico da Agência na internet; e</p> <p>A Carta de Serviços da ANAC sobre este assunto (página Carta de Serviços).</p>		
Condição:	<p>As informações sobre o credenciamento estão na internet (página Certificação de Profissionais Credenciados).</p> <p>As informações são divididas em credenciamento inicial e renovação. Também existem informações sobre Regulamentos, Instruções, Manuais de Procedimentos e Formulários para uso dos Profissionais Credenciados separados por tipo, são eles: PCP, PCF, PCA e Examinador de MMA.</p> <p>As informações sobre credenciamento para exame prático de mecânico de manutenção aeronáutica (Examinador de MMA) estão na internet, página Credenciamento de Examinador de Mecânicos de Manutenção Aeronáutica. Ocorre que, nessa página, no campo “Como obter o Credenciamento de Examinador de Mecânicos de Manutenção Aeronáutica?”, item c, “como solicitar”, aparece a necessidade de Preenchimento do Formulário F-900-16 (Requerimento de Credenciamento de Profissional para Exame de Mecânico de Manutenção Aeronáutica - MMA). Porém, depois da atualização da IS 183 002 Revisão D, Apêndice F, item 5.1.4.3, não é mais exigido a apresentação do Formulário F900-16. Esse formulário F900-16 foi substituído pelo Formulário 183-08, conforme item 5.1.4.3. Oportuno ressaltar que o Formulário F183-08 ainda não foi atualizado com a inclusão de campos referentes a pedidos de examinador de MMA (empresa e autônomo), tampouco disponibilizado aos interessados no credenciamento.</p> <p>Observou-se que na página Profissionais Credenciados contém informações desatualizadas de endereço da ANAC em São José dos Campos, no campo “informações”, aba “credenciamento inicial”, documento “Credenciamento inicial e extensão de credenciamento”, item III, formas de apresentação da solicitação, via postal.</p> <p>Por fim, faltam informações sobre como solicitar o credenciamento para o MMA na aba “informações” subpastas “credenciamento inicial” e “renovação do credenciamento”.</p>		
Nota de Auditoria	<p>Os controles existentes reduzem o risco ao apetite aceitável para o processo avaliado. No entanto, sugere-se à SAR:</p> <p>a) a disponibilização de informações atualizadas sobre o credenciamento para exame prático de mecânico de manutenção aeronáutica (examinador de MMA) em seus canais de comunicação; e</p> <p>b) a disponibilização de formulário adequado para credenciamento de examinador de MMA.</p>		

Risco 09:	Armazenamento de informações sem observar o nível de sigilo adequado.	Avaliação do risco:	Baixo

Assunto 09:	Adequada classificação da informação nos processos de credenciamento em aeronavegabilidade.		
Objetivo do Controle:	Minimizar o erro na classificação da informação.	Avaliação do controle:	Forte
Resultado da Avaliação			
Critério:	Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2001, Lei de Acesso a Informação, no seu art. 4º, IV, considera informação pessoal aquela relacionada à pessoa natural identificada ou identificável. No seu art. 5º, V, define que o tratamento da informação é o conjunto de ações referentes à produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transporte, transmissão, distribuição, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação, destinação ou controle da informação.		
Condição:	O Manual de Procedimentos no item 5.2 “Conduzir Credenciamento de Pessoa Física na SAR”, item 1, menciona que a SAR fará a devida classificação do processo no sistema SEI. Os processos sobre o credenciamento de profissionais em aeronavegabilidade no Sistema SEI são classificados como restrito, informação pessoal.		

Risco 10:	Perda ou alteração das informações sobre o credenciamento de profissionais em aeronavegabilidade.	Avaliação do risco:	Baixo
Assunto 10:	A unidade possui controles para manutenção da integridade das informações sobre o credenciamento.		
Objetivo do Controle:	Manter íntegros os dados ou as informações sobre o credenciamento produzidos pela área responsável.	Avaliação do controle:	Forte
Resultado da Avaliação			
Critério:	Instrução Normativa Conjunta nº 01, de 10 de maio de 2016, a qual dispõe sobre controles internos, gestão de riscos e governança no âmbito do Poder Executivo Federal, estabelece em seu art. 10, inciso V, que os objetivos dos controles internos da gestão são salvaguardar e proteger bens, ativos e recursos públicos contra desperdício, perda, mau uso, dano, utilização não autorizada ou apropriação indevida; e Instrução Suplementar – IS 183-002 Revisão D, no item 5.1.4.1, letra e, que diz que a ANAC manterá atualizada página específica na internet, onde constarão no mínimo os mesmos dados do escritório de credenciamento para cada credenciamento ativo.		
Condição:	As informações sobre o credenciamento estão no SEI, sistema que possui controle de nível de segurança. No SEI as informações sobre o credenciamento são tratadas como particulares do credenciado, com sigilo de informação pessoal. No sistema de banco de dados do credenciado, contém informações processuais tais como nome, data de credenciamento e data da renovação, coletadas do processo de credenciamento no Sistema SEI. O sistema de banco de dados de credenciamento é controlado pelo ponto focal de TI da SAR. Não existem informações sobre o credenciamento nas pastas de rede da GTGC. O sistema de banco de dados possui perfis de controle de acesso. A intranet-SAR possui um modo de consulta, aberto para usuários cadastrados nela. Possui ainda um modo de manutenção, para usuários com privilégio de entrada e edição de dados. Quanto ao que é publicado na internet, há apenas modo de consulta, aberto a todos. O banco de dados do sistema de credenciamento está sendo armazenado no servidor da STI, conforme resposta de Solicitação de Auditoria.		

Risco 11:	Informações confiáveis sobre o credenciamento não disponibilizada às partes interessadas.	Avaliação do risco:	Baixo
Assunto 11:	A unidade possui controles para atualização de dados e informações sobre o credenciamento.		
Objetivo do Controle:	Manter dados e informações atualizadas sobre o credenciamento.	Avaliação do controle:	Forte
Resultado da Avaliação			

Critério:	Instrução Suplementar – IS 183-002 Revisão D, no item 5.1.4.1, letra e, que diz que a ANAC manterá atualizada página específica na internet, onde constarão no mínimo os mesmos dados do ofício de credenciamento para cada credenciamento ativo.
Condição:	<p>O Banco de Dados do credenciamento é atualizado sempre que um pedido de credenciamento é deferido. As informações são atualizadas pelo gerente da GTGC e o seu substituto.</p> <p>No ato seguinte à assinatura do ofício de deferimento, o servidor acessa o banco de dados de credenciamento, insere as informações e faz a atualização. O modelo do ofício facilita a inclusão das informações no banco de dados e auxilia a evitar erros de lançamento.</p> <p>Quando se trata de renovação, o servidor faz uma revisão das informações e verifica se os dados de contato estão atualizados e se o escopo de credenciamento foi mantido.</p> <p>O controle sobre a atualização das informações também é realizado pelos próprios credenciados, que têm interesse que as informações sejam divulgadas corretamente.</p> <p>O item 3 "Notificar o candidato sobre sua aprovação no credenciamento e atualizar BDPC" do MPR/SAR-441-R01 contém os procedimentos necessários à atualização do banco de dados.</p>

Risco 12:	Inobservância de normas e práticas correlatas ao credenciamento de profissionais em aeronavegabilidade.	Avaliação do risco:	Baixo
Assunto 12:	Necessidade de elaboração de trilha de aprendizagem e de disponibilização de treinamento EAD previsto em regulamento.		
Objetivo do Controle:	Disseminar a legislação, normas e orientações correlatas ao credenciamento de profissionais em aeronavegabilidade.	Avaliação do controle:	Satisfatório
Resultado da Avaliação			
Critério:	Decreto nº 9.991, de 28 de agosto de 2019, instituiu a Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoal e apresenta as diretrizes e finalidades que devem balizar os órgãos e entidades da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional no desenvolvimento de seus servidores. Entre os instrumentos previstos para a execução da Política está o Plano de Desenvolvimento de Pessoas - PDP, objeto resultante da definição de trilha de aprendizagem dos servidores.		
Condição:	<p>Foram ministrados eventos de capacitação/atualização com de disseminação da revisão normativa (IS 183-002 e MPR de Credenciamento) e constam informações sobre o credenciamento na página na WikiANAC.</p> <p>A primeira, acessível pelo link IS nº 183-002 mostra todas as revisões e traça um panorama do assunto abordado na Instrução: o credenciamento de pessoas no âmbito da SAR.</p> <p>A segunda página, disponível no link IS nº 183-002/Rev D detalha o trabalho realizado que culminou na revisão D. Nessa página, encontram-se os arquivos apresentados no início deste ano, de forma presencial, em quatro localidades: Rio Janeiro, São Paulo e São José dos Campos.</p> <p>Finalmente, a terceira página que vale mencionar é a página de discussão, que compila os assuntos que os servidores julgam pertinentes de serem endereçados nas revisões futuras. A página pode ser acessada pelo link Discussão.</p> <p>Ainda não existe trilha de capacitação concluída para o processo de credenciamento.</p> <p>O treinamento de profissional credenciado é feito por meio de seminários, cursos, workshops, palestras, entre outros, que o familiarizam com os Padrões Estabelecidos pela ANAC, visando a uma atuação padronizada e uniforme.</p> <p>Caso recomendado o credenciamento ou sua renovação, a ANAC comunicará ao candidato eventual necessidade de treinamento. O candidato deve cumprir o treinamento requerido na primeira ou segunda oportunidade oferecida pela ANAC. Caso não seja cumprido, o processo poderá ser encerrado e arquivado. Não sendo necessário treinamento, a ANAC providenciará o Credenciamento.</p> <p>São oferecidos dois tipos de treinamentos. São eles:</p> <p>a) Treinamento inicial: O treinamento inicial fornece familiarização inicial do profissional credenciado com os padrões estabelecidos pela ANAC. O treinamento inicial é um dos pré-requisitos para a emissão do</p>		

	<p>credenciamento e é ministrado por especialistas ou técnicos em regulação de aviação civil. Proporciona uma visão geral da ANAC, uma familiarização com os procedimentos administrativos da ANAC, papéis e responsabilidades do profissional credenciado, uma visão geral do processo de certificação de tipo e certificação de aeronavegabilidade e atividades de certificação que um credenciado pode realizar.</p> <p>b) Treinamento recorrente: O treinamento recorrente fornece informação atualizada e orientação técnica e processual apropriadas às atividades desempenhadas pelo profissional credenciado. Esse treinamento provê ainda sessões técnicas para discussão de assuntos de interesse, incluindo procedimentos administrativos, métodos e práticas da ANAC.</p> <p>A ANAC informará, para cada treinamento, o percentual de aproveitamento mínimo necessário para aprovação, que é estabelecido pela área de treinamento da ANAC.</p> <p>Quando o candidato não concluir satisfatoriamente o treinamento recorrente, o credenciamento pode ser cancelado. Se houver justificativa, a ANAC pode permitir que o profissional credenciado tenha mais uma oportunidade de fazer o treinamento recorrente antes de ter seu credenciamento cancelado.</p> <p>Sobre Credenciamento de Examinador de Mecânicos de Manutenção Aeronáutica, foi observado na página Credenciamento De Examinador de Mecânicos de Manutenção Aeronáutica que a ANAC ainda não disponibilizou o treinamento EAD exigido no item 5.5.4.1, da IS 183-002, revisão D.</p>
Nota de Auditoria	<p>Os controles existentes reduzem o risco ao apetite aceitável para o processo avaliado. No entanto, sugere-se à SAR:</p> <p>a) a elaboração de trilha de aprendizagem para os servidores envolvidos no processo de credenciamento; e</p> <p>b) a disponibilização aos interessados do treinamento EAD exigido no item 5.5.4.1, da IS 183-002, revisão D.</p>

5.5. Em reunião realizada no dia 07/07/2020, o resultado do presente trabalho foi apresentado à SAR. Além disso, a minuta do relatório foi disponibilizada de forma prévia para considerações e contribuições da unidade auditada. Assim, esta Auditoria Interna entende que os resultados foram alinhados e compreendidos pelos agentes responsáveis.

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

ANEXO I – REQUISITOS DO PROCESSO DE NEGÓCIO

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

ANEXO II – RÉGUAS DE AVALIAÇÃO DE EFICÁCIA DOS CONTROLES

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

ANEXO III – TABELAS AUXILIARES

Risco Residual	Controle Relacionado
Baixo	O controle mitiga o risco em boa parte de seus aspectos. Nível dentro do apetite a risco da Organização.
Médio	O controle não contempla o risco em todos os seus aspectos. Nível de risco acima do apetite a risco da ANAC, porém, a responsabilidade pelo tratamento e monitoramento é do gestor da unidade organizacional.
Alto	Quando o controle implementado não contempla todos os aspectos relevantes do risco. Nível de risco acima do apetite da ANAC, o gestor é responsável pelo tratamento, mas este deve ser comunicado a Diretoria.

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

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

Benefício esperado quanto à dimensão:	
Transversal	O benefício trazido pelas providências adotadas pelo gestor ultrapassa, de alguma forma, o âmbito da própria Unidade Auditada, tendo impacto no âmbito de outras Unidades.
Estratégico	Benefício trazido pelas providências adotadas pelo gestor foi tratado pela Alta Administração da Unidade.
Tático/Operacional	Benefício trazido pelas providências adotadas pelo gestor diz respeito às atividades internas e/ou operacionais da unidade examinada, sem decorrer de tomada de decisão da Alta Administração da Unidade.



Documento assinado eletronicamente por **Maria Thereza Fadel Gracioso, Analista Administrativo**, em 14/09/2020, às 17:30, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **4521052** e o código CRC **80FA3FE6**.