



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 003/2020/AUD-ANAC

RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA

Relatório..... : 2020/003
Unidade da Avaliação..... : SAS
Tipo de trabalho : Avaliação da Gestão de Riscos (AGR)¹

1. PROCESSO DE NEGÓCIO AVALIADO: ACOMPANHAMENTO DO MERCADO DE TRANSPORTE AÉREO

1.1. Em cumprimento ao Plano Anual de Atividades de Auditoria Interna do exercício de 2020, aprovado pela Diretoria Colegiada em 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 Acompanhamento de Serviços Aéreos (SAS), no período de 30/01/2020 a 22/04/2020, no processo de negócio Acompanhamento do Mercado de Transporte Aéreo - Acompanhar a Demanda e a Oferta do Transporte Aéreo.

2. OBJETIVOS 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 acompanhar e estimular o desenvolvimento de um setor de transporte aéreo eficiente e competitivo, ampliando a transparência das informações e disseminando o conhecimento sobre a demanda e a oferta do transporte aéreo. Para abordagem completa deste objetivo, definiu-se os seguintes requisitos que o processo de negócio deve entregar ou observar:

2.2.1. *Eficácia*: Identificar e publicar informações confiáveis sobre a variação da oferta e da demanda do transporte aéreo;

2.2.2. *Eficiência*: Identificar e publicar, periodicamente, oportunamente e com menor custo possível, a variação da oferta e da demanda do transporte aéreo;

2.2.3. *Efetividade*: Subsidiar a tomada de decisões, da administração pública e da iniciativa privada, e a realização de estudos com o conhecimento produzido sobre o setor de transporte aéreo, estimulando o seu desenvolvimento;

2.2.4. *Informação*: Receber e processar dados e informações consistentes e de qualidade sobre a oferta e a demanda do transporte aéreo; armazenar dados e informações sobre a oferta e a demanda do transporte aéreo, assegurando a sua integridade e disponibilidade; e divulgar aos interessados dados e informações produzidas sobre a oferta e a demanda do setor; e

2.2.5. *Conformidade*: Observar a legislação, os regulamentos e as boas práticas vigentes correlatos ao acompanhamento e ao fornecimento dos dados estatísticos do transporte aéreo.

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	Acompanhamento da variação da oferta e da demanda do transporte aéreo não realizado
	R-2	Informações ou dados publicados sobre a oferta e a demanda do transporte aéreo incompletos ou inconsistentes
Ineficiência	R-3	Custo não razoável na geração, tratamento e divulgação dos dados de oferta e demanda do transporte aéreo
	R-4	Intempestividade na publicação dos dados ou informações de oferta e demanda do transporte aéreo
Inefetividade	R-5	Posicionamento equivocado ou insuficiente da ANAC
	R-6	Ausência de posicionamento da ANAC em temas de sua competência
	R-7	Posicionamento equivocado de um formador de opinião ou de um formulador de política pública
Informação	R-8	Dados recebidos das empresas aéreas incompletos ou inconsistentes
	R-9	Perda ou alteração dos dados ou informações relacionados à oferta e à demanda do transporte aéreo
	R-10	Dados e informações produzidas sobre a oferta e a demanda do setor de transporte aéreo não divulgados
Não conformidade	R-11	Inobservância da legislação, dos regulamentos e de boas práticas vigentes correlatos ao acompanhamento e fornecimento dos dados estatísticos do transporte aéreo

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 SAS para tratar os riscos inerentes e assegurar, de forma razoável, o alcance do objetivo para o qual o processo “Acompanhamento do Mercado de Transporte Aéreo - Acompanhar a Demanda e a Oferta do Transporte Aéreo” 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 de avaliações ou análises realizadas no período de 30/03/2020 a 20/04/2020, se o sistema de controle instituído assegura:

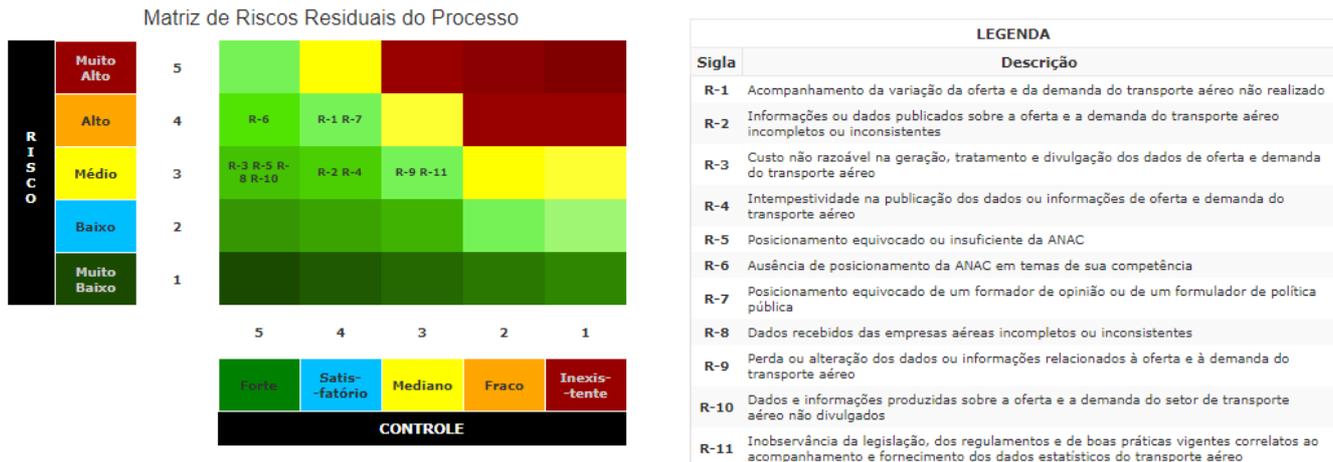
- 4.4.1. a obtenção de dados estatísticos de oferta e demanda do transporte aéreo, por meio da avaliação da definição de políticas e procedimentos destinados a esse fim;
- 4.4.2. a manutenção da capacidade da ANAC de processar dados estatísticos recebidos das empresas aéreas, por meio das avaliações da definição de estrutura organizacional, que terá responsabilidade de acompanhar a variação da oferta e da demanda do transporte aéreo, da identificação de recursos necessários e da definição e monitoramento de metas do processo;
- 4.4.3. a otimização dos sistemas de recebimento, processamento e disponibilização de informação da oferta e da demanda do transporte aéreo, por meio das avaliações da identificação dos requisitos e da realização de rotinas de testes desses sistemas;
- 4.4.4. a redução da incidência de erro na análise dos dados de oferta e demanda do transporte aéreo, por meio da avaliação da definição de fluxo processual e de instruções de análise de consistência e completude dos dados assim como da avaliação da supervisão da análise realizada;
- 4.4.5. a redução dos custos de geração, tratamento e divulgação dos dados de oferta e demanda do transporte aéreo, por meio das avaliações da padronização quantitativa e qualitativa da forma de envio dos dados pelas empresas aéreas e da automatização de rotinas operacionais de tratamento e divulgação desses dados;
- 4.4.6. o envio de dados estatísticos pelos regulados na periodicidade adequada, por meio das avaliações da definição e do monitoramento de prazo ou periodicidade de envio de dados estatísticos de oferta e demanda pelos regulados e da estrutura de mecanismos de aplicação de medidas administrativas punitivas ao regulado;
- 4.4.7. que o posicionamento da ANAC seja baseado nos dados e informações sobre a oferta e demanda do transporte aéreo produzidos pela área responsável, por meio da avaliação da estrutura de canais e rotinas de comunicação interna entre área técnica e área de comunicação externa da ANAC;
- 4.4.8. o posicionamento da ANAC em temas relacionados à demanda e à oferta do transporte aéreo no prazo estabelecido, por meio da avaliação da definição de mecanismos de priorização de demandas, relacionadas ao tema, que impactem a imagem da ANAC;
- 4.4.9. a disseminação do conhecimento dos dados ou das informações sobre a demanda e oferta do setor de transporte aéreo produzidos pela ANAC, por meio da avaliação da estrutura de canais e rotina de comunicação externa;
- 4.4.10. a clareza e a objetividade dos dados ou informações de oferta e demanda do transporte aéreo publicados, por meio das avaliações da definição de padrões de comunicação e da revisão do objeto de comunicação;
- 4.4.11. a divulgação de dados e informações produzidas sobre a oferta e a demanda do setor de transporte aéreo, por meio da avaliação da definição de periodicidade e responsabilidade dessa divulgação;
- 4.4.12. a redução da incidência de erro no envio de informações pelo regulado, por meio da avaliação da definição dos dados de oferta e demanda do transporte aéreo que devem ser enviados pelas empresas aéreas assim como da avaliação da verificação da qualidade dos dados recebidos;
- 4.4.13. a manutenção da disponibilidade e integridade dos dados e informações relacionados à oferta e demanda do transporte aéreo, reduzindo o risco de perda definitiva destes, por meio da avaliação da definição de rotina de backups;
- 4.4.14. a manutenção do adequado nível de segurança de acesso ao ambiente onde são armazenados os dados e as informações sobre a oferta e a demanda do transporte aéreo, por meio da avaliação do controle de acesso;
- 4.4.15. a manutenção da integridade dos dados ou das informações sobre a oferta e a demanda do transporte aéreo produzidos pela área responsável, por meio da avaliação do controle de versão e log de acesso às informações;
- 4.4.16. a manutenção de conhecimento atualizado dos servidores sobre a legislação, os regulamentos e as práticas vigentes correlatos ao acompanhamento e ao fornecimento dos dados estatísticos do transporte aéreo, por meio da avaliação da definição de trilha de aprendizagem e de plano de desenvolvimento de pessoas para os agentes responsáveis assim como da avaliação da capacitação desses agentes.

5. CONCLUSÃO DO TRABALHO

5.1. Os resultados do trabalho estão apoiados em técnicas e procedimentos instituídos pela Auditoria Interna e em princípios de controle apregoados pela IN Conjunta MP/CGU nº 01/2016, que dispõe sobre controles internos, gestão de riscos e governança no âmbito do Poder Executivo Federal, e pela publicação Controle Interno – Estrutura Integrada do COSO (*The Comitê of Sponsoring Organizations*), de maio de 2013.

5.2. A presente avaliação dos riscos e da eficácia dos controles implementados pelo gestor visa contribuir para o aperfeiçoamento ou a manutenção da governança, da gestão de riscos e do sistema de controle do processo auditado. Para isto, executou-se procedimentos de auditoria estruturados com a finalidade de identificar as condições dos riscos e dos controles. O resultado do trabalho de execução de auditoria foi consolidado na matriz de riscos do processo auditado, apresentado no *Quadro 2* a seguir.

Quadro 2 - Resultado da Avaliação dos Riscos



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:	Acompanhamento da variação da oferta e da demanda do transporte aéreo não realizado	Avaliação do Risco:	Baixo
Assunto 01:	Os dados estatísticos para acompanhamento da variação da oferta e da demanda do transporte aéreo são devidamente obtidos		
Objetivo do Controle:	Ter dados estatísticos de oferta e demanda do transporte aéreo	Nível do Controle:	Satisfatório
Resultado da Avaliação			
Critério:	Resolução nº 381, de 14 de Junho de 2016 (Regimento Interno), estabelece em seu art. 32, inciso V, competência à Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos (SAS) de elencar e acompanhar indicadores sobre as condições do mercado de serviços aéreos públicos e satisfação dos usuários e divulgar os correspondentes estudos.		
Condição:	Foram definidas políticas e procedimentos para a obtenção de dados estatísticos de oferta e de demanda do transporte aéreo. A Resolução ANAC nº 191/2011 regulamenta e as Portarias SAS nº 3.506/2019 e nº 3.507/2019 estabelecem os procedimentos para fornecimento dos dados estatísticos das empresas brasileiras e estrangeiras de transporte aéreo público regular e não regular, <u>exceto as de táxi aéreo</u> . Com relação a execução, os dados definidos nos regulamentos estão sendo obtidos via sistema DataVoo, desenvolvido e mantido pela própria SAS.		

Assunto 02:	A SAS tem a capacidade de processar dados estatísticos para o acompanhamento da variação da oferta e da demanda do transporte aéreo		
Objetivo do Controle:	Manter capacidade da ANAC de processar dados estatísticos recebidos das empresas aéreas	Nível do Controle:	Satisfatório
Resultado da Avaliação			
Critério:	Resolução nº 381, de 14 de Junho de 2016 (Regimento Interno), estabelece em seu art. 32, inciso V, competência à Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos (SAS) de elencar e acompanhar indicadores sobre as condições do mercado de serviços aéreos públicos e satisfação dos usuários e divulgar os correspondentes estudos.		
Condição:	<p>A estrutura e as competências organizacionais necessárias para acompanhar a variação da oferta e da demanda do transporte aéreo e divulgar os correspondentes estudos estão devidamente institucionalizadas no Regimento Interno e em portarias de delegação de competências.</p> <p>No que diz respeito à identificação de recursos necessários para realização de acompanhamento de variação da oferta e da demanda do transporte aéreo, a área utiliza sistemas de apoio ao processo e planeja realização de inspeções físicas anuais, porém <u>não há formalização ou mensuração específica de capacidade operacional para fins de inserção ou realocação de pessoas</u>.</p> <p>Atualmente, são seis servidores em exercício para a realização de acompanhamento da oferta e da demanda do transporte aéreo. A fim de controlar esses recursos, o gestor utiliza planilha própria de controle de rotina, onde há a designação de tarefas por pessoa.</p> <p>Por fim, além das metas de desempenho formais dos servidores, existem metas de tarefas estabelecidas pela área no calendário de rotinas. Tais metas são monitoradas pela gestão por meio de relatório de cumprimento das rotinas e por meio de relatório mensal próprio das fiscalizações de tempestividade.</p>		

Risco 02:	Informações ou dados publicados sobre a oferta e a demanda do transporte aéreo incompletos ou inconsistentes	Avaliação do Risco:	Baixo
------------------	---	----------------------------	--------------

Assunto 03:	O recebimento, o processamento e a divulgação de dados e informações sobre a oferta e a demanda do transporte aéreo estão apoiados em sistema de informação informatizado		
Objetivo do Controle:	Otimizar sistemas de recebimento, processamento e disponibilização de informação	Nível do Controle:	Satisfatório

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 II, que os objetivos dos controles internos da gestão são proporcionar a eficiência, eficácia e efetividade operacional, mediante execução ordenada, ética e econômica das operações.		
Condição:	<p>A SAS desenvolveu o sistema DataVoo, que otimiza o recebimento e o processamento de dados e informações sobre a oferta e a demanda do transporte aéreo. Como uma ferramenta essencial para o alcance dos objetivos estabelecidos para o processo, a manutenção do adequado funcionamento deste sistema deve ser assegurada pela unidade. Diante desta necessidade, a observância das políticas e das práticas de desenvolvimento de software estabelecidas pela STI deverá mitigar adequadamente os riscos inerentes ao sistema.</p> <p>Na análise, observou-se que algumas das boas práticas de desenvolvimento de software foram observadas no desenvolvimento e na manutenção do DataVoo. No entanto, cabe ressaltar que o referido sistema está enquadrado, conforme normativos da ANAC, como sistema departamental. Assim sendo, observou-se que este <u>não está aderente a todos os requisitos definidos nos normativos de sistemas departamentais da ANAC</u> (IN ANAC nº 110/2017; Portaria STI nº 598/2017 e Portaria STI nº 3207/2017). Estima-se que esta falta de aderência ocorreu devido ao fato de o desenvolvimento do sistema ter se iniciado antes da publicação destes normativos. Para sanar esta não conformidade, observou-se que existe uma visão de futuro, que está sendo acordada entre a área auditada e a Superintendência de Tecnologia da Informação (STI). Nesta visão, o sistema DataVoo será tratado como corporativo e a sua sustentação ficará sob a responsabilidade da STI.</p>		

Assunto 04:	Reduzida possibilidade de erro na análise dos dados de oferta e demanda do transporte aéreo		
Objetivo do Controle:	Reduzir a incidência de erro na análise dos dados de oferta e demanda do transporte aéreo	Nível 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 II, que os objetivos dos controles internos da gestão são proporcionar a eficiência, eficácia e efetividade operacional, mediante execução ordenada, ética e econômica das operações.		
Condição:	<p>A área auditada implementou três barreiras para reduzir a incidência de erro na análise dos dados de oferta e demanda do transporte aéreo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Crítica inicial automatizada do sistema DataVoo, verificando a completude e validade dos dados enviados pelas empresas aéreas; 2. Execução de análise estatística com apoio de algoritmo em R implementado pela área, verificando a consistência dos dados por amostragem. 3. Controle de qualidade pelo servidor responsável com base do resultado da execução anterior. <p>Além disso, são realizadas inspeções anuais em empresas selecionadas com metodologia própria (Nota Técnica nº 10/2016/GTES/GEAC/SAS/ANAC), para verificar como estão sendo gerados os dados nas empresas aéreas a fim de corrigir erros, fiscalizar ou ajustar sistemas da ANAC que suportam o processo.</p> <p>Toda essa rotina está formalizada no processo de trabalho "Fiscalizar a Consistência dos Dados Estatísticos enviados pelas empresas aéreas". Ainda, caso tenha necessidade de aplicação de auto de infração devido à empresa não corrigir inconsistências nos dados, o servidor responsável pela análise lavra o auto e o gerente da área supervisiona e realiza o julgamento em primeira instância (processo de trabalho "Decidir Processo Sancionador em Primeira Instância").</p>		

Risco 03:	Custo não razoável na geração, tratamento e divulgação dos dados de oferta e demanda do transporte aéreo	Avaliação do Risco:	Baixo
------------------	---	----------------------------	--------------

Assunto 05:	Sistemas de informação reduzem os custos de geração, tratamento e divulgação dos dados de oferta e demanda do transporte aéreo		
Objetivo do Controle:	Reduzir custos de geração, tratamento e divulgação dos dados de oferta e demanda do transporte aéreo	Nível 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 II, que os objetivos dos controles internos da gestão são proporcionar a eficiência, eficácia e efetividade operacional, mediante execução ordenada, ética e econômica das operações.		
Condição:	<p>A área auditada padronizou quantitativamente e qualitativamente a forma de envio de dados de oferta e demanda do transporte aéreo pelas empresas aéreas levando em conta a necessidade da Agência e o custo de geração pelas empresas. A Portaria SAS nº 3.506/2019 e a Portaria SAS nº 3.507/2019 padronizam o tipo, a quantidade e o formato de dados estatísticos que devem ser enviados pelas empresas aéreas brasileiras e estrangeiras, respectivamente.</p> <p>Além disso, apesar de atualmente a ANAC utilizar, em alguns casos, dados próprios em vez dos dados enviados pelas empresas (a exemplo da distância), decidiu-se não alterar a quantidade e formato dos dados requeridos para não acarretar custos desnecessários para ajustes nos sistemas das empresas aéreas. Os dados não utilizados são apenas descartados, não acarretando excesso de custos ao processo.</p> <p>Por fim, a área realizou automatização de rotinas operacionais de tratamento e divulgação dos dados de oferta e de demanda do transporte aéreo com apoio do sistema departamental DataVoo, que atualmente verifica de forma automatizada 111 erros/alertas mapeados, e de algoritmos</p>		

desenvolvidos em linguagem R, que auxiliam na análise de consistência e tempestividade dos dados recebidos.

Risco 04:	Intempestividade na publicação dos dados ou informações de oferta e demanda do transporte aéreo	Avaliação do Risco:	Baixo
------------------	--	----------------------------	--------------

Assunto 06:	A periodicidade de envio de dados estatísticos pelos regulado está definida e controlada		
--------------------	---	--	--

Objetivo do Controle:	Assegurar o envio de dados estatísticos pelos regulados na periodicidade adequada	Nível do Controle:	Satisfatório
------------------------------	---	---------------------------	---------------------

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 II, que os objetivos dos controles internos da gestão são proporcionar a eficiência, eficácia e efetividade operacional, mediante execução ordenada, ética e econômica das operações.
Condição:	<p>A Resolução ANAC nº 191/2011, Portaria SAS nº 3.506/2019 e Portaria SAS nº 3.507/2019 estabelecem que as empresas brasileiras e estrangeiras que exploram serviços de transporte aéreo público no país deverão fornecer mensalmente à ANAC, até o dia 10 (dez) do mês subsequente ao mês de referência, os dados estatísticos.</p> <p>Ainda, a Portaria nº 2.588/GEAC/SAS/2016 delega à GTES a competência de fiscalizar a conformidade do prazo de apresentação, do formato e da consistência dos dados estatísticos a serem fornecidos à ANAC pelas empresas aéreas. O monitoramento do envio é realizado por servidor responsável a partir do dia 11, de cada mês, com auxílio do algoritmo R desenvolvido pela área.</p> <p>Caso não tenha sido enviado no prazo, tal algoritmo gera uma minuta de auto de infração para o servidor instruir o processo sancionador (mecanismos de aplicação de medidas administrativas punitivas ao regulado) estabelecido pela Resolução ANAC nº 191/2011 e pela Portaria nº 2.588/GEAC/SAS/2016.</p> <p>Ressalta-se que tal rotina <u>carece de atualização do manual de procedimento</u> do processo de trabalho "Fiscalizar a tempestividade do envio de dados estatísticos pelas empresas aéreas".</p>

Risco 05:	Posicionamento equivocado ou insuficiente da ANAC	Avaliação do Risco:	Baixo
------------------	--	----------------------------	--------------

Assunto 07:	Dados e informações estruturados e armazenados para atender as possíveis demandas externas		
--------------------	---	--	--

Objetivo do Controle:	Assegurar que o posicionamento da ANAC seja baseado nos dados e informações sobre a oferta e demanda do transporte aéreo produzidos pela área responsável	Nível 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 I, que os objetivos dos controles internos da gestão são dar suporte à missão, à continuidade e à sustentabilidade institucional, pela garantia razoável de atingimento dos objetivos estratégicos do órgão ou entidade.
Condição:	<p>A Assessoria de Comunicação (ASCOM), em caso de atendimento de solicitações de mídias, e a Assessoria Parlamentar (ASPAR), em caso de parlamentar, intermedeiam as comunicações, demandando dados ou informações ao GTES em temas relacionados à oferta e à demanda do transporte aéreo.</p> <p>Esse processo é formalizado e executado por essas áreas nos processos "Gestão de Relacionamento com a Imprensa", "Gestão dos Canais de Comunicação Corporativa" e "Relacionamento com o Poder Legislativo".</p>

Risco 06:	Ausência de posicionamento da ANAC em temas de sua competência	Avaliação do Risco:	Baixo
------------------	---	----------------------------	--------------

Assunto 08:	A resposta a questionamentos externos sobre a oferta e a demanda do transporte aéreo é priorizada pela SAS		
Objetivo do Controle:	Assegurar o posicionamento da ANAC em temas relacionados à demanda e à oferta do transporte aéreo no prazo estabelecido	Nível 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 I, que os objetivos dos controles internos da gestão são dar suporte à missão, à continuidade e à sustentabilidade institucional, pela garantia razoável de atingimento dos objetivos estratégicos do órgão ou entidade.		
Condição:	<p>A Assessoria de Comunicação (ASCOM), em caso atendimento de mídias, ou a Assessoria Parlamentar (ASPAR), em caso de parlamentar, realizam monitoramento da necessidade de manifestação da ANAC. Apesar da área auditada não possuir processo de trabalho específico para monitoramento das demandas encaminhadas por essas assessorias, o gestor do processo auditado é demandado e, uma vez que possui o controle da rotina dos servidores, consegue priorizar a demanda e designar servidor adequado para tratamento tempestivo.</p> <p>Cabe ressaltar que, devido à baixa quantidade, o monitoramento de necessidade de manifestação proativo pela área não é crítico para o processo de acompanhamento de oferta e demanda do transporte aéreo como é para o processo de acompanhamento de tarifas e, portanto, não foi considerado relevante em uma análise de custo-benefício para esse processo.</p>		

Risco 07:	Posicionamento equivocado de um formador de opinião ou de um formulador de política pública	Avaliação do Risco:	Baixo
------------------	--	----------------------------	--------------

Assunto 09:	Adoção da transparência ativa na disponibilização de dados e informações sobre a demanda e oferta do setor de transporte aéreo		
Objetivo do Controle:	Disseminar o conhecimento dos dados ou das informações sobre a demanda e oferta do setor de transporte aéreo produzidos pela ANAC.	Nível do Controle:	Forte

Resultado da Avaliação			
Critério:	Resolução nº 381, de 14 de Junho de 2016 (Regimento Interno), estabelece em seu art. 32, inciso V, competência à Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos (SAS) de elencar e acompanhar indicadores sobre as condições do mercado de serviços aéreos públicos e satisfação dos usuários e divulgar os correspondentes estudos.		
Condição:	<p>Por meio do site da ANAC na internet são divulgados: painel de demanda e de oferta do transporte aéreo de empresas brasileiras e estrangeiras, atualizado mensalmente; dados e microdados estatísticos do transporte aéreo; consulta interativa de dados de demanda e de oferta do transporte aéreo; e o anuário de transporte aéreo. Os relatórios publicados seguem o padrão definido pela ASCOM. Já os dados publicados seguem os padrões definidos nas normas internas: Portaria SAS nº 3.506/2019 e nº 3.507/2019.</p> <p>Ao analisar os objetos de comunicação, foi constatado que a SAS possibilita acesso aos dados, tanto para arquivos agregados quanto para base de dados inteira, e fornece relatório de acompanhamento que possibilita aos diversos públicos interessados escolher o período, o mercado e o enfoque que atenda a sua necessidade de informação. Dessa forma, a disseminação de conhecimento dos dados possibilitados pela SAS é ampla e dinâmica.</p> <p>Ressalta-se que ao analisar as manifestações no canal da Ouvidoria, foi constatado que há registros de pedidos de dados de oferta e de demanda do mercado de táxi aéreo, que não são abarcados nos normativos de fornecimento de dados estatísticos da ANAC.</p>		

Assunto 10:	Objetividade e clareza são princípios observados na produção de informações sobre a oferta e a demanda do transporte aéreo		
Objetivo do Controle:	Assegurar a clareza e a objetividade dos dados ou informações de oferta e demanda do transporte aéreo publicados.	Nível do Controle:	Satisfatório

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 III, que os objetivos dos controles internos da gestão são assegurar que as informações produzidas sejam íntegras e confiáveis à tomada de decisões, ao cumprimento de obrigações de transparência e à prestação de contas.
Condição:	<p>Os padrões de comunicação foram definidos junto com a Assessoria de Comunicação (ASCOM) e a área possui um Guia de Elaboração do Relatório de Demanda e Oferta. Além disso, tais padrões foram inseridos no algoritmo em linguagem R que gera o relatório de forma automatizada.</p> <p>Com relação ao dados e microdados estatísticos publicados, a área divulga a definição das variáveis utilizadas em página apropriada. Ressalta-se que nos registros de pedidos de informação da Ouvidoria, foram identificadas dúvidas sobre os métodos de cálculo ou descrição de algumas variáveis. Apesar de serem poucos em relação ao número de acessos às páginas, é importante a área utilizar tais apontamentos para melhorar a sua comunicação. Percebe-se que isso foi feito após alguns registros da Ouvidoria, como exemplo em relação à variável RTK (Revenue tonne kilometer).</p> <p>Destaca-se que os relatórios produzidos passam por revisão. Porém, o <u>processo de trabalho de "Elaborar relatório de demanda e oferta do transporte aéreo" carece de atualização para refletir na formalização as atividades executadas atualmente.</u></p>

Risco 08:	Dados recebidos das empresas aéreas incompletos ou inconsistentes	Avaliação do Risco:	Baixo
Assunto 11:	A qualidade dos dados recebidos dos regulados é observada		
Objetivo de Controle:	Reduzir a incidência de erro no envio de informações pelo regulado	Nível 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 II, que os objetivos dos controles internos da gestão são proporcionar a eficiência, eficácia e efetividade operacional, mediante execução ordenada, ética e econômica das operações.
Condição:	<p>A Portaria SAS nº 3.506/2019 e a Portaria SAS nº 3.507/2019 definem o tipo, a quantidade e o formato de dados estatísticos que devem ser enviados pelas empresas aéreas brasileiras e estrangeiras, respectivamente.</p> <p>Com relação à verificação da qualidade dos dados recebidos, o sistema departamental DataVoo controla o envio e processamento de dados estatísticos de oferta e demanda do transporte aéreo, fazendo uma crítica inicial automatizada dos dados enviados emitindo alertas ou erros encontrados ao regulado - impedindo o seu envio. Atualmente, um total de 111 erros/alertas estão mapeados e verificados de forma automatizada. Além disso, a área produziu algoritmos em R para auxiliar na análise de consistência e tempestividade dos dados recebidos.</p> <p>A formalização do DataVoo está no manual do sistema e a rotina de análise de consistência está formalizada no processo de trabalho "Fiscalizar a Consistência dos Dados Estatísticos enviados pelas empresas aéreas".</p>

Risco 09:	Perda ou alteração dos dados ou informações relacionados à oferta e à demanda do transporte aéreo	Avaliação do Risco:	Baixo
Assunto 12:	Necessidade de alinhamento e formalização do plano de backup com a STI		
Objetivo do Controle:	Manter a disponibilidade e integridade dos dados e informações relacionados à oferta e demanda do transporte aéreo, reduzindo o risco de perda definitiva destes	Nível do Controle:	Mediano

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.		
Condição:	A disponibilidade e integridade dos dados está mantida em nível adequado pelas rotinas de backups executadas pela Superintendência de Tecnologia da Informação (STI). No entanto, não há alinhamento e formalização de plano de backup junto à área auditada. <u>Este fato pode acarretar em falha do controle e a consequente perda de dados.</u> Porém, cabe ressaltar que esse alinhamento já está previsto no âmbito do Projeto de Implantação da Política de Backup (Projeto PDTI: PR18PE0040).		
Nota de Auditoria:	Os controles existentes reduzem o risco ao apetite aceitável para o processo avaliado. No entanto, sugere-se à SAS o alinhamento e a formalização do plano de backup do sistema DataVoo com a STI.		
Resultado da Avaliação			
Assunto 13:	Vulnerabilidades de segurança no sistema DataVoo		
Objetivo do Controle:	Manter o adequado nível de segurança de acesso ao ambiente onde são armazenados os dados e as informações sobre a oferta e a demanda do transporte aéreo	Nível do Controle:	Mediano
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.		
Condição:	A área utiliza o sistema DataVoo e o repositório para armazenar dados e informações relacionadas ao processo. No que refere-se ao repositório, o acesso está restrito aos servidores da área. No que refere-se ao sistema DataVoo, o controle de acesso foi realizado por meio da criação de perfis das empresas aéreas e perfis de servidores da ANAC. Ainda, com relação a segurança do sistema contra acesso indevido por meio de <i>SQLInjection</i> , foi implementado controle no código fonte por meio da limitação do tamanho dos campos de texto. No entanto, <u>a prática mais adequada de proteção, conforme orientado pela STI ao responsável pelo sistema na SAS, seria por meio da parametrização da entrada de dados no banco de dados.</u> Tal melhoria já está mapeada e planejada pela área auditada.		
Nota de Auditoria:	Os controles existentes reduzem o risco ao apetite aceitável para o processo avaliado. No entanto, sugere-se à SAS a adequação do sistema DataVoo aos padrões de segurança estabelecidos pela STI, uma vez que fragilidades neste sistema podem comprometer a integridade das informações armazenadas e a segurança da TI da ANAC.		
Resultado da Avaliação			
Assunto 14:	Histórico auxilia na manutenção da integridade dos dados armazenados nos sistemas DataVoo e SEI		
Objetivo do Controle:	Manter íntegros os dados ou as informações sobre a oferta e a demanda do transporte aéreo produzidos pela área responsável	Nível do Controle:	Satisfatório
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.		
Condição:	O sistema DataVoo, que armazena os dados de oferta e de demanda enviados pelas empresas aéreas, possui histórico de dados, implementado e formalizado em Modelo Entidade Relacionamento, com registro das ações realizadas por cada usuário da empresa aérea ou da ANAC. Ainda, as versões dos arquivos enviados pelas empresas aéreas, <u>embora passível de aperfeiçoamento no que refere-se à consulta,</u> são armazenadas em servidor de aplicação. Por fim, o relatório mensal de demanda e oferta do transporte aéreo publicado tem controle de versão no sistema SEI.		

Risco 10:	Dados e informações produzidas sobre a oferta e a demanda do setor de transporte aéreo não divulgados	Avaliação do Risco:	Baixo
Assunto 15:	A publicação de informações sobre a oferta e a demanda do transporte aéreo é realizada mensalmente		
Objetivo do Controle:	Assegurar a divulgação de dados e informações produzidas sobre a oferta e a demanda do setor de transporte aéreo	Nível do Controle:	Forte
Resultado da Avaliação			
Critério:	Resolução nº 381, de 14 de Junho de 2016 (Regimento Interno), estabelece em seu art. 32, inciso V, competência à Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos (SAS) de elencar e acompanhar indicadores sobre as condições do mercado de serviços aéreos públicos e satisfação dos usuários e divulgar os correspondentes estudos.		
Condição:	<p>A periodicidade e responsabilidade de divulgação de dados e informações produzidas sobre a oferta e a demanda do setor de transporte aéreo está definida em normativos institucionais e é monitorada por controles implementados pela área auditada.</p> <p>A Portaria nº 2.588/GEAC/SAS/2016 delega à GTES competências de divulgar bases de dados estatísticos do tráfego aéreo e de contribuir para elaboração do anuário do transporte aéreo e do painel de indicadores, entre outros relatórios elaborados pela GEAC. Além disso, é atribuída à GTES a submissão do plano anual de trabalho à GEAC com as datas previstas para apresentação de cada relatório/informação a ser divulgada no portal da ANAC na internet.</p> <p>O plano de trabalho das análises dos dados e das divulgações está materializado na planilha de controle de rotina elaborado pela área responsável pelo processo auditado, enquanto que o plano de trabalho das inspeções presenciais está materializado no Plano de Fiscalização da SAS. Por fim, a divulgação de dados e informações produzidas sobre a oferta e a demanda do setor de transporte aéreo é realizada mensalmente.</p>		

Risco 11:	Inobservância da legislação, dos regulamentos e de boas práticas vigentes correlatos ao acompanhamento e fornecimento dos dados estatísticos do transporte aéreo	Avaliação do Risco:	Baixo
Assunto 16:	Trilha de aprendizagem e o plano de desenvolvimento de pessoas necessitando de atualização		
Objetivo do Controle:	Manter atualizado o conhecimento dos servidores sobre a legislação, os regulamentos e as práticas vigentes correlatos ao acompanhamento e fornecimento dos dados estatísticos do transporte aéreo	Nível do Controle:	Mediano
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 o Plano de Desenvolvimento de Pessoas - PDP, objeto resultante da definição de trilha de aprendizagem dos servidores.		
Condição:	<p>A partir da autoavaliação de conhecimentos, aplicada por meio de questionário, e do levantamento de dados de capacitações homologadas pelos servidores junto à Superintendência de Gestão de Pessoas (SGP), foi constatado que a maioria dos servidores da área responsável pelo processo auditado possuem capacitações que atendem aos principais conhecimentos necessários para a execução do processo.</p> <p>Porém, a <u>trilha de aprendizagem e o plano de desenvolvimento de pessoas relacionadas com o processo auditado necessita de atualização</u>. Cabe observar que esta fragilidade no controle pode resultar em:</p> <p>a) ausência de mapeamento de necessidades e de identificação de lacunas de conhecimentos essenciais aos servidores atuais;</p>		

b) ausência de direcionamento institucional atualizado e adequado para capacitação de novos servidores.

Nota de Auditoria:

Os controles existentes reduzem o risco ao apetite aceitável para o processo avaliado. No entanto, sugere-se à SAS atualizar a sua trilha de aprendizagem e o seu plano de desenvolvimento de pessoas no Portal de Capacitação da ANAC.

5.5. Em reunião realizada no dia 29/04/2020, o resultado do presente trabalho foi apresentado à SAS. 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 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 – CLASSIFICAÇÃO DA EFICÁCIA DO CONTROLE

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 **Aline Gonçalves dos Santos, Analista Administrativo**, em 14/07/2020, às 15:45, 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 **4174496** e o código CRC **BD1272E3**.