



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 nº 21/2020/AUD-ANAC

RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA

Relatório.....: 2020/021

Unidade de Avaliação.....: Superintendência de Aeronavegabilidade

Tipo de trabalho.....: Auditoria

1. PROCESSO DE NEGÓCIO: FISCALIZAR PROFISSIONAIS E EXAMINADORES

1.1. Em cumprimento ao Plano Anual de Atividades de Auditoria Interna do 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 28.08.2020 a 03.02.2021, no processo de negócio "Fiscalizar Profissionais e Examinadores".

2. OBJETIVOS DO PROCESSO DE NEGÓCIO OBJETO DA AVALIAÇÃO

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 Garantir a integridade e a qualidade técnica na atuação dos profissionais credenciados pela SAR (PCP e PCF), por meio da vigilância continuada da atuação desses profissionais em suas áreas de competência. Para abordagem completa deste objetivo, definiu-se os seguintes requisitos que o processo de negócio em análise deve entregar ou observar:

2.2.1. *Eficácia:* Realizar atividades de vigilância continuada da atuação dos credenciados pela SAR (PCP e PCF), com a identificação de possíveis desvios.

2.2.2. *Eficiência:* Desenvolver atividades de vigilância continuada voltada para os profissionais credenciados (PCP e PCF), de forma tempestiva e observar a otimização do uso dos recursos disponíveis.

2.2.3. *Efetividade:* Garantir a integridade e a qualidade técnica na atuação dos profissionais credenciados pela SAR (PCP e PCF).

2.2.4. *Informação:* Dispor de informações completas e precisas sobre a atuação dos profissionais credenciados pela SAR (PCP e PCF); assegurar a integridade, a disponibilidade e a segurança dessas informações; e dar conhecimento às partes interessadas.

2.2.5. *Conformidade:* Atuar segundo as normas e boas práticas relacionadas às atividades de vigilância continuada na atuação dos profissionais credenciados pela SAR (PCP e PCF).

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.

Tipo de Risco	Risco	Descrição do Risco
Ineficácia	R1	Ações de vigilância continuada sobre a atuação dos credenciados pela SAR (PCP e PCF) não realizadas.
	R2	Ações de vigilância continuada que não identificam desvios existentes na atuação dos profissionais credenciados pela SAR (PCP e PCF).
Ineficiência	R3	Identificação intempestiva de desvios cometidos por profissionais credenciados pela SAR (PCP e PCF).
	R4	Desperdício de recursos no desenvolvimento das atividades de vigilância continuada sobre os profissionais credenciados pela SAR (PCP e PCF).
Inefetividade	R5	Profissionais credenciados pela SAR (PCP e PCF) atuando com falta de integridade ou com baixa qualidade técnica.
De Informação	R6	Não recebimento, incompletude ou imprecisão de informações referentes à atuação dos profissionais credenciados pela SAR (PCP e PCF).
	R7	Prejuízo à integridade, disponibilidade ou à segurança das informações relativas à vigilância continuada dos profissionais credenciados pela SAR (PCP e PCF).
	R8	As partes interessadas não tomam conhecimento sobre as informações ou resultados do processo.
Não Conformidade	R9	Não observância das normas e boas práticas próprias à vigilância continuada dos profissionais credenciados pela SAR (PCP e PCF)

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 "Fiscalizar Profissionais e Examinadores" foi criado, conforme o arcabouço legal vigente. Além disso, quando necessário, propor a adoção de medidas de aperfeiçoamento ou de implementação de controles.

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

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

4.4. Observados o objetivo e o critério de definição do escopo do trabalho de auditoria, foi verificado, por meio da aplicação de testes realizados no período de 21.12.2020 a 15.01.2021, se o sistema de controle instituído assegura:

4.4.1. Uma estrutura organizacional mínima necessária para a realização de atividades de vigilância continuada sobre atuação dos profissionais credenciados, por meio de avaliação relativa à definição das políticas e alçadas de responsabilidades para a realização das atividades de vigilância continuada.

4.4.2. A manutenção da capacidade operacional para a realização das atividades de vigilância continuada sobre atuação dos profissionais credenciados, por meio da identificação e comunicação dos

recursos necessários à execução das ações de vigilância continuada; e do estabelecimento de plano de contingência para caso ocorra redução de capacidade operacional.

4.4.3. O acompanhamento continuado do desenvolvimento das atividades autorizadas aos profissionais credenciados, por meio da estruturação de atividades que possibilitem apurar informações sobre atuação dos profissionais credenciados.

4.4.4. O desempenho adequado do servidor responsável pela execução das atividades de vigilância continuada, por meio da definição e comunicação de diretrizes aos servidores responsáveis pelo acompanhamento da atuação dos profissionais credenciados; e da instituição de procedimentos e parâmetros à realização de ações de vigilância continuada sobre a atuação dos profissionais credenciados pela SAR.

4.4.5. Que agentes envolvidos no processo de vigilância continuada atuem da forma devida, por meio do estabelecimento e da comunicação dos comportamentos e condutas esperados dos agentes envolvidos no processo de vigilância continuada; e da supervisão, de forma independente e tempestiva, do desempenho dos executores da vigilância continuada.

4.4.6. Que os profissionais credenciados atuem conforme os interesses da Agência, por meio da identificação, análise e tratamento dos riscos de conflito de interesse relacionados à atuação dos profissionais credenciados.

4.4.7. A existência de mecanismos que possibilitem a verificação da qualidade da atuação dos profissionais credenciados, por meio da identificação, análise e tratamento dos riscos de qualidade relacionados à atuação dos profissionais credenciados pela SAR; e da definição e estruturação das atividades de controle adequadas para mitigar o risco de baixa qualidade.

4.4.8. O desempenho adequado de servidor responsável pelas informações relevantes às atividades de vigilância continuada, por meio da supervisão, de forma independente, da atuação do servidor.

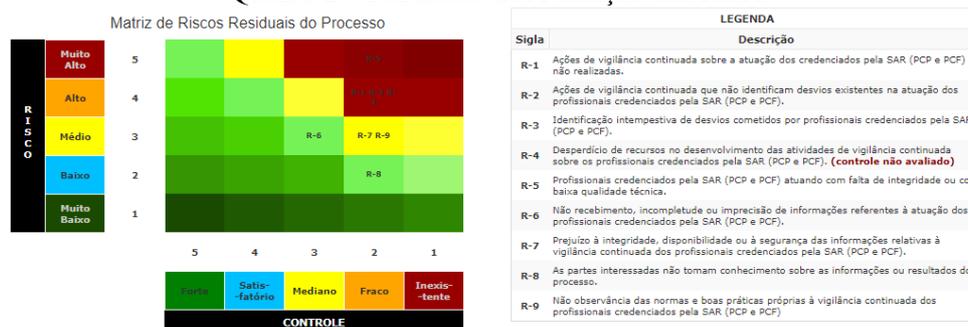
4.4.9. O desempenho adequado de servidor responsável pelas atividades de vigilância continuada, por meio da definição e comunicação de diretrizes e procedimentos atualizados para a devida orientação das atividades de vigilância continuada.

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 Comittee of Sponsoring Organizations*), de maio de 2013.

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

Quadro 2 – Resultado da Avaliação dos Risco



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 Auditoria, revelou fragilidades em controles estruturados pelo gestor, o que mantém riscos acima do limite aceito pela ANAC. Para estas fragilidades, foram propostas recomendações desta Auditoria Interna, a serem observadas pela unidade responsável por meio de ações corretivas. Os resultados da avaliação realizada estão registrados nos quadros a seguir:

Risco 01:	Ações de vigilância continuada sobre a atuação dos credenciados pela SAR (PCP e PCF) não realizadas.	Avaliação do Risco:	Alto
Assunto 01:	Necessidade de estabelecer uma estrutura organizacional com níveis de subordinação e responsabilidades.		
Objetivo do Controle:	Assegurar estruturação organizacional mínima necessária para a realização de atividades de vigilância continuada sobre atuação dos profissionais credenciados.	Nível Controle:	Fraco
Resultado da Avaliação			
Critério	<p>O Decreto 9203/2017 apresenta, em seu inciso X, que são diretrizes de governança pública definir formalmente as funções, as competências e as responsabilidades das estruturas e dos arranjos institucionais.</p> <p>O Regimento Interno da ANAC (Resolução nº 448) estabelece, em seu art. 31, que compete às Superintendências planejar, organizar, executar, controlar, coordenar e avaliar os processos organizacionais e operacionais da ANAC no âmbito das competências. Ademais, o art. 35, do referido Regimento, estabelece em seu inciso XVI que caberá à SAR executar a supervisão continuada destas pessoas e suspender ou revogar tal credenciamento.</p> <p>Por fim, orientam esse processo o RBAC 183 e a IS 183-002 que têm como objetivo tratar do tema de credenciamento de pessoa física na SAR e orientações de atuação para os profissionais credenciados.</p>		
Condição	<p>No que se refere à governança do processo, verificou-se que as principais diretrizes e orientações estão estabelecidas na Portaria de Organização Interna. Por força da reestruturação da ANAC vigente desde 16.10.2020, o normativo de organização interna precisou ser revisado para corresponder ao novo desenho e responsabilidades. A nova publicação da organização interna da SAR encontra-se na Portaria nº 3.881, de 29.12.2020, cuja vigência iniciou em 28.01.2021. Registra-se que a área informou que a Coordenadoria de Assessoramento - CASSES - é a coordenação responsável pelo encaminhamento das decisões pertinentes ao processo de fiscalização de profissionais e examinadores.</p> <p>A Portaria nº 3881 é precisa ao definir uma coordenação administrativa para tratar dos credenciados sob responsabilidade da Coordenadoria de Assessoramento da SAR. Ao longo do referido documento haverá a atribuição das responsabilidades de avaliar, orientar e monitorar seus respectivos profissionais credenciados para diferentes gerências técnicas (GTEN, GTEV e GTPR) e coordenadorias (CPROD, CCIP e CST). E, ainda, a Portaria traz responsabilidades para Gerência Técnica de Organizações e Inspeção (GTCO) que compreende: i) decidir sobre credenciamento PCF e PCA (D e E); e ii) apreciar pedido de reconsideração.</p>		

	<p>Percebeu-se que a IS 183-002 é um instrumento que traz definições e responsabilidades atribuídas aos atores do processo - a saber, profissional credenciado, área técnica responsável, orientador, comissão de avaliação, comissão de apelação, empregador do profissional credenciado. Todavia, a IS não é suficiente para determinar uma instância de gerenciamento do processo cuja responsabilidade seja estabelecer um conjunto de práticas organizadas e sistemáticas a fim de obter os melhores resultados possíveis desse processo.</p> <p>A coordenação das atividades dá-se de modo informal e difusa entre as áreas técnicas responsáveis, que pode tanto fazer referência a uma gerência quanto a uma subárea da gerência. Observou-se que toda a referência normativa do processo tem relação principal com o credenciamento ou com a renovação do credenciamento, verificando-se ainda as ausências de MPR específico, metas gerenciais e indicadores para o processo. Note-se que, embora a área tenha informado que no âmbito da GTCO, foi definido que cada servidor terá como meta o monitoramento de, ao menos, 05 PCF e/ou PCA, esta iniciativa ainda não configura uma meta gerencial para o processo.</p> <p>Tal como estruturado, o processo parece ser entendido como um subprocesso do processo de credenciamento pelos principais agentes envolvidos. Ou seja, ele tem servido como fase do processo de renovação do credenciamento, quando há necessidade de informar sobre a avaliação individual do profissional credenciado ou ainda quando da necessidade de efetivar um descredenciamento de um profissional.</p> <p>Portanto, nota-se uma ausência de definições num nível tático, o que por consequência compromete a tomada de decisões no âmbito do processo de fiscalizar profissionais e examinadores, como, por exemplo, a definição de metas gerenciais e a padronização de procedimentos.</p>		
Causa:	Falha organizacional na estrutura de governança do processo.		
Consequência:	Ausência de gerenciamento em nível tático para o processo.		
Recomendação:	Recomenda-se à SAR que estruture o gerenciamento do processo de vigilância continuada dos profissionais credenciados, com desdobramento adequado das atribuições, responsabilidades e níveis de subordinação para o alcance dos objetivos do processo.		
Benefício:	Aprimoramento dos resultados de eficácia, eficiência e efetividade do processo e melhor contribuir para o alcance dos objetivos da organização.	Tipo: Não Financeiro	Dimensão: Tático/Operacional
DETALHAMENTO DO PLANO DE AÇÃO CORRETIVA PROPOSTO PELO RESPONSÁVEL			
Produto da ação:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Controle sistemático de atividade dos profissionais credenciados implementado. 2. Plano de Supervisão dos Profissionais Credenciados publicado. 3. Procedimento estabelecido para supervisão dos profissionais credenciados. 		
Passo	Etapa	Responsável	Prazo Final
1.	Implementação de planilha de controle de atividades e monitoramentos por PCF (para profissionais credenciados em fabricação).	GTCO	10/12/2021

2.	Plano de Supervisão dos Profissionais Credenciados em Projeto (plano periódico cuja primeira versão será publicada com vigência prevista a partir do segundo trimestre de 2022).	GCPP (elaboração) CASSES (compilação e publicação)	31/03/2022
3.	Elaborar Manual de Procedimento (MPR) específico para o processo de vigilância continuada dos profissionais credenciados (PCF).	GTCO	31/03/2022
4.	Elaborar Manual de Procedimento (MPR) específico para o processo de vigilância continuada dos profissionais credenciados (PCP).	GCPP	31/03/2022
Assunto 02:			
Necessidade de promover o equilíbrio entre credenciados e orientadores para manter a capacidade de realizar a vigilância continuada dos credenciados.			
Objetivo do Controle:	Manter a capacidade operacional para a realização de vigilância continuada sobre a atuação dos profissionais credenciados.	Nível Controle:	Mediano
Resultado da Avaliação			
Critério:	<p>Por meio do Regimento Interno da ANAC (Resolução nº 448), fica estabelecido - de acordo com o artigo 31- que compete à Superintendência planejar, organizar, executar, controlar, coordenar e avaliar os processos organizacionais e operacionais da ANAC no âmbito das competências; e, ainda, conforme o art. 34, também deverá executar a supervisão continuada destas pessoas e suspender ou revogar tal credenciamento. Ademais, caberá ao Superintendente administrar o pessoal alocado às suas respectivas unidades de acordo com as normas disciplinares e de gestão de recursos humanos da Agência, art. 42 do referido Regimento.</p> <p>O RBAC nº183, Emenda nº 01, versa em seu item 183.1, letra d, que a ANAC pode estabelecer como se dará seu envolvimento direto na verificação dos requisitos e avaliar sistemicamente o processo de demonstração por parte do administrado.</p>		
Condição:	<p>O processo de vigilância continuada é atendido por servidores das gerências envolvidas no processo, listadas na Portaria de Organização Interna (Portaria nº 3.881).</p> <p>Durante as entrevistas para esse trabalho, foi relatado que o número de servidores que atuam como orientadores dos profissionais credenciados guarda relação com a demanda do setor e suas atividades principais. Assim, no caso das gerências GTCO e GCPP, todos os servidores podem ser designados para a orientação dos profissionais credenciados a depender do volume da demanda. A atribuição das atividades para credenciados e orientadores, nos dois casos, está vinculada em primeiro lugar a uma indicação da empresa fabricante. Em geral, o credenciado é indicado pela empresa e a ANAC valida tacitamente essa indicação, quando não for</p>		

verificado nenhum óbice quanto à validade do credenciamento ou quanto à pertinência temática do trabalho a ser desenvolvido. Definido o credenciado, o seu orientador já está vinculado a ele por força da afinidade de conhecimentos técnicos e da análise inicial de seu credenciamento. Cabe informar que o orientador é quem faz a análise curricular do postulante ao credenciamento, ficando responsável pela fiscalização/vigilância continuada de sua atuação como profissional.

Não foram registradas evidências que pudessem confirmar a adequação na proporção de credenciados e orientadores. Tampouco se pode afirmar algo sobre o número de trabalhos solicitados aos credenciados. Os únicos registros se encontram no relatório de interações com a declaração das atividades que foram desenvolvidas pelo profissional credenciado no período de vigência do credenciamento. Observou-se nesses relatos que as atribuições de atividades são variáveis e sem um padrão estabelecido, existindo casos de credenciados com pouca ou nenhuma demanda ao longo do tempo e casos de outros profissionais com muitas atribuições. Esse desequilíbrio pode ser em parte explicado pelo fato de que as demandas são variáveis e dependem da característica de cada projeto. Mas decorre desse desequilíbrio de atribuições ao credenciado também uma possível sobrecarga a alguns orientadores.

Análise das informações no sistema disponibilizado na intranet da SAR, realizada no dia 06.01.2021, indica que são 272 profissionais credenciados como PCPs, alguns com mais de uma área de credenciamento, num total de 298 orientações designadas e 47 servidores disponíveis para orientação. Não é possível obter uma média de orientação por servidor e foi observado servidores com uma orientação e servidores com mais de dez orientações, sendo um deles com 18 orientações.

No caso dos PCFs, o sistema indicou haver 86 profissionais credenciados, sem observância de nenhuma extensão de credenciamento para essa categoria. A orientação desses PCFs é realizada por oito servidores e que recentemente foi reequilibrada para responder a uma média de 11 credenciados por orientador. Registra-se que apenas a área que lida com os PCFs informou operar com uma capacidade de orientação no limite e sinalizou que caso ocorra uma redução da equipe ou demandas de trabalho em excesso, haverá uma sobrecarga de trabalho para os demais servidores.

Cumprir informar que a partir de 2021, dentre os onze profissionais credenciados para orientação, cada orientador terá como meta individual realizar ao menos cinco monitoramentos individuais por ano. Esclarece-se aqui que o monitoramento é uma atividade de avaliação do trabalho do credenciado e obrigatório a cada dez trabalhos de inspeção realizado pelo PCF.

Por fim, destaca-se que as informações de orientação são verificadas na página da intranet da SAR e são localizadas por fabricante num primeiro filtro de pesquisa e, num segundo momento, pelo nome do credenciado.

Causa:	Redução da capacidade operacional para cumprir as atividades de vigilância continuada dos profissionais credenciados.
Consequência:	Impactos relevantes na atuação da área com riscos de gargalos que provoquem atraso ou de redução da qualidade técnica das atividades realizadas ou desperdício de tempo e esforço com o credenciamento de profissionais ociosos ou má gestão do trabalho dos orientadores.
Recomendação:	Recomenda-se à SAR que desenvolva mecanismo de avaliação periódica da distribuição dos profissionais credenciados, de modo a evitar sobrecargas ou ociosidade de servidores na execução da vigilância continuada dos credenciados.

Benefício:	Evitar paralisação das atividades de supervisão das atividades desempenhadas pelos credenciados.	Tipo: Não Financeiro	Dimensão: Tático/Operacional
DETALHAMENTO DO PLANO DE AÇÃO CORRETIVA PROPOSTO PELO RESPONSÁVEL			
Produto da ação:	1. Ferramenta para registro e controle de distribuição dos profissionais credenciados por área/servidores desenvolvida e em utilização. 2. Critérios sobre distribuição da atividade de supervisão entre área/servidores definidos e formalizados.		
Passo	Etapa	Responsável	Prazo Final
1.	Desenvolver ferramenta de controle de distribuição dos profissionais credenciados em projeto (PCP).	GCPP	30/06/2021
2.	Incluir planilha de controle já criada, no âmbito dos profissionais credenciados em fabricação (PCF), como artefato do MPR a ser elaborado.	GTCO	31/03/2022
3.	Incluir planilha de controle já criada, no âmbito dos profissionais credenciados em projetos (PCP), como artefato do MPR a ser elaborado.	GCPP	31/03/2022
4.	Elaborar ITD específica ou revisar ITD 441-01, incluindo critério e guia sobre distribuição da atividade de supervisão entre os servidores.	GCPP	31/03/2022

Risco 02:	Ações de vigilância continuada que não identificam desvios existentes na atuação dos profissionais credenciados pela SAR (PCP e PCF).	Avaliação do Risco:	Alto
Assunto 03:	Procedimentos relativos à atividade de vigilância continuada desestruturados.		
Objetivo do Controle:	Acompanhar continuamente o desenvolvimento das atividades autorizadas aos profissionais credenciados.	Nível Controle:	Fraco
Resultado da Avaliação			
Critério:	A Instrução Normativa Conjunta nº 01, de 10 de maio de 2016, que dispõem sobre controles internos, gestão de riscos e governança no âmbito do Poder Executivo Federal, em seu art.10, II, estabelece que os objetivos dos controles internos da		

gestão são proporcionar a eficiência, eficácia e efetividade operacional, mediante execução ordenada, ética e econômica das operações.

O Regimento Interno da ANAC também é referência para a análise desse requisito quando estabelece, que em seu artigo 31, define ser de competência das Superintendências planejar, organizar, executar, controlar, coordenar e avaliar os processos organizacionais e operacionais da ANAC no âmbito das competências, e, especialmente: executar as ações de fiscalização no que concerne à vigilância continuada, que envolve acompanhamento permanente das atividades dos regulados para orientá-los, manter o risco das operações dentro de um nível aceitável de segurança da aviação civil e aprimorar a prestação de serviços ao passageiro (inciso X); e manter atualizadas as informações sobre os serviços relacionados às suas respectivas áreas de atuação e monitorar o desempenho desses serviços, conforme definido no modelo de governança de gestão dos serviços prestados (inciso XIX).

Condição:

A supervisão relativa ao processo de acompanhamento das atividades dos profissionais credenciados encontra definição na IS 183-002. A referida norma enuncia que 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. Segundo o documento, a supervisão é premissa do sistema de credenciamento (premissa V) porque é essencial ao credenciamento por permitir à ANAC identificar e corrigir possíveis deficiências no desempenho do profissional. A IS 183-002 divide a supervisão em quatro etapas: monitoramento, avaliação, decisão e retroalimentação. E, por fim, condiciona que “a capacidade da ANAC de executar uma Supervisão adequada depende de equilibrar seus recursos humanos à sua carga de trabalho e ao número de PCs”.

Em que pese a existência de Instrução Suplementar para a orientação do processo, observou-se que, de forma geral, não há uma coordenação que trate do processo de vigilância continuada de modo a dar organicidade e unidade ao processo. Por consequência, os procedimentos de acompanhamento são realizados de forma independente, a depender de cada área técnica. Observou-se que o acompanhamento das atividades dos credenciados não é padronizado e as interações entre orientador e credenciado têm caráter voluntário e não são registradas de forma sistemática, levando à conclusão de que a organização não conhece as circunstâncias e condições da atuação dos credenciados.

Observou-se que a unidade desenvolveu instrumentos próprios para orientação, acompanhamento e supervisão das atividades dos profissionais credenciados a saber: Formulário de solicitação de trabalho de profissional credenciado (F200-08L); Formulário de interação entre credenciado e orientador (F441-07 e F441-09); e Formulário de Relatório de atividades e de avaliação do credenciado (F110-10 e F110-09). Todavia, não há uma estrutura procedimental para balizar esse processo com o desenvolvimento de etapas, estabelecimento de prazos e um fluxo do processo de trabalho formalizado. Isto quer dizer que, para cada orientação, a estrutura de acompanhamento tem sido definida no âmbito operacional, pelos orientadores. Cabe registrar que é obrigatório o encaminhamento dos formulários de avaliação e de supervisão de cada orientado, a cada 2 anos, para efeito de renovação do credenciamento. E são esses registros que são arquivados no dossiê dos credenciados na plataforma SEI. Outras informações mais rotineiras, como por exemplo as informações relativas às demandas realizadas, não são registradas nos dossiês, nem estão sistematizadas para consulta das gerências responsáveis pelos profissionais credenciados.

No âmbito dos PCPs, a Gerência de Engenharia de Produto publicou, em 2017, o Guia para Supervisão do Profissional Credenciado em Projeto - a Instrução de Trabalho Detalhada - 441-, cujo objetivo era definir procedimentos de registro das atividades de supervisão e dos profissionais credenciados em projeto. Mas, apesar da ITD 441, foi verificado que, na prática, o acompanhamento dos PCPs adquire um caráter difuso. Os únicos registros de atividades de acompanhamento são relacionados às reuniões de supervisão, que servem para registrar um resumo das atividades de orientação dos credenciados a cada 3 meses. Sobre essas reuniões, elas registram as atividades de acompanhamento dos credenciados (orientações, reuniões, workshops, renovação de credenciamento, credenciamento inicial). Os registros referentes a essas reuniões variam de acordo com cada orientação da liderança nos temas tratados pelos orientadores e podem ser acessados pelo SEI (00066.009777/2019-93). No referido processo estão registradas reuniões de supervisão para quatro áreas de atuação dos PCPs, o que indica que, embora balizado pela Instrução de Trabalho Detalhada-441, nem todas as áreas temáticas adotaram essa rotina. E mais, dentre as quatro áreas que adotaram a prática da reunião de supervisão a partir de 2019, duas delas descontinuaram a atividade em 2020. Ademais, não foram verificados registros de comunicação entre os credenciados e orientador de forma sistematizada, para além do formulário 441-07, encaminhado via SEI, na ocasião da renovação de credenciamento.

Em resumo, a supervisão dos PCPs está estrutura da seguinte forma:

1. Monitoramento: são interações feitas de forma voluntária pelo orientador ou pelo credenciado. O monitoramento também pode ser feito por meio de relatórios de supervisão a cada 3 meses para uma avaliação global feita pelos líderes das áreas (o conteúdo desses relatórios trimestrais refere-se ao desenvolvimento do projeto e as interações com o credenciado).
2. Avaliação: Avaliação individual seguindo a ITD 441, com o preenchimento do artefato de Avaliação da Relação de Atividades de PCP-PCF na ocasião da renovação de credenciamento.
3. Decisão: as decisões sobre o processo de fiscalização em si, são de responsabilidade da gerência e são comunicadas de forma geral aos líderes de área e aos credenciados.
4. Retroalimentação: não foram identificados controles relacionados à retroalimentação do processo.

No âmbito dos PCFs, apenas a IS 183-002 baliza o processo de acompanhamento das atividades. As atividades de acompanhamento também são de responsabilidades do orientador e as interações são voluntárias, sem registros formais. Pela natureza da atividade desempenhada, a execução do trabalho atribuído ao PCF é breve e são todas registradas em relatório de atividades entregues pelos credenciados no prazo de até trinta dias da realização das atividades. A gerência responsável pelos PCFs adotou um protocolo de monitoramento que é aplicado para todo PCF, em sua décima atividade. Esse monitoramento é registrado num artefato chamado *Check List* de Monitoramento do PCF e deve ser anexado ao dossiê do credenciado. Em resumo, a supervisão de PCF está estruturada da seguinte forma:

1. Monitoramento: a área estabeleceu como regra que, a cada 10 inspeções, o orientador deverá monitorar o trabalho do PCF durante a décima a atividade desenvolvida. Na ocasião é preenchido um check list e o PCF toma ciência da avaliação e também assina o *check list*.
2. Avaliação: A avaliação do PCF é feita na ocasião do monitoramento (com o artefato do *check list*) e no período de renovação do credenciamento. A avaliação para o credenciamento é um parecer livre em que o orientador registra sua avaliação sobre a recomendação de renovação de

	<p>credenciamento, a partir do relatório de atividades desenvolvidas, e se manifesta também quanto a necessidade de treinamento recorrente para o credenciado.</p> <p>3. Decisão: as decisões sobre o processo de fiscalização em si, são de responsabilidade das gerências que atuam com a colaboração dos credenciados. Destaca-se que com a reformulação da Portaria de Organização Interna, de 29/12/2020, houve uma retirada das funções de avaliar, orientar e monitorar seus respectivos profissionais credenciados do rol de responsabilidades da GTCO, que fica responsável pelas decisões de credenciamento e de pedidos de reconsideração (Portaria nº 3881).</p> <p>4. Retroalimentação: não foram identificados controles relacionados à retroalimentação do processo.</p> <p>Pelo exposto, pode-se concluir que o processo de vigilância continuada é incipiente no que se refere à formalização e execução dos seus controles para acompanhamento das atividades e apesar de existirem artefatos para orientação, registro e avaliação das atividades, a utilização desses artefatos é eventual e mais vinculada ao processo de renovação de credenciamento do que propriamente a necessidade de realizar a supervisão dos profissionais credenciados.</p>		
Causa:	Imprevisibilidade ou desconhecimento das circunstâncias e das condições de atuação dos credenciados.		
Consequência:	Aumento das vulnerabilidades do processo para riscos de integridade e qualidade.		
Recomendação:	Recomenda-se à SAR que estruture procedimentos e defina os padrões de artefatos para orientação, registro e avaliação das atividades de vigilância continuada desenvolvidas pelos orientadores.		
Benefício:	Aumento da eficiência das atuações dos profissionais credenciados conforme os padrões estabelecidos pela ANAC.	Tipo: Não Financeiro	Dimensão: Tático/Operacional
DETALHAMENTO DO PLANO DE AÇÃO CORRETIVA PROPOSTO PELO RESPONSÁVEL			
Produto da ação:	1. Procedimento estabelecido para a supervisão dos profissionais credenciados.		
Passo	Etapa	Responsável	Prazo Final
1.	Elaborar Manual de Procedimento (MPR) específico para processo de vigilância continuada dos profissionais credenciados PCF.	GTCO	31/03/2022
2.	Elaborar Manual de Procedimento (MPR) específico para processo de vigilância continuada dos profissionais credenciados PCP.	GCPP	31/03/2022
3.	Criação de uma Lista de Verificações para atividades de monitoramento de PCF, enquanto artefato do MPR a ser elaborado.	GTCO	31/03/2022

4.	Elaborar ITD específica ou revisar ITD 441-01, incluindo o detalhamento do procedimento de registro e avaliação das atividades de vigilância continuada desenvolvidas sobre PCP.	GCPP	31/03/2022
5.	Avaliar os artefatos atualmente disponíveis, atualizando-os e/ou revogando os não necessários, de forma que o novo MPR contemple a indicação daqueles a serem utilizados de forma padronizada por todos os servidores da área.	GCPP	31/03/2022
6.	Avaliar os artefatos atualmente disponíveis, atualizando-os e/ou revogando os não necessários, de forma que o novo MPR contemple a indicação daqueles a serem utilizados de forma padronizada por todos os servidores da área.	GTCO	31/03/2022
Assunto 04:			
Ausência diretrizes e de estrutura de supervisão institucionalizada para as atividades de vigilância continuada de profissionais credenciados.			
Objetivo do Controle:	Assegurar que os agentes envolvidos no processo de vigilância continuada atuem da forma devida.	Nível Controle:	Fracó
Resultado da Avaliação			
Critério:	<p>Conforme o Regimento Interno da ANAC, em seu artigo 31, é de competência das Superintendências planejar, organizar, executar, controlar, coordenar e avaliar os processos organizacionais e operacionais da ANAC no âmbito das competências, e, especialmente: XX - adotar boas práticas e promover a cultura de integridade na ANAC.</p> <p>A IS 183-002 traz alicerces para balizar a atuação dos orientadores. Importa destacar seus itens 5. 1. 2. 2 e 5.1.2.3 em que a norma estabelece os papéis e responsabilidades associadas à área técnica e ao servidor da ANAC quando da ocasião da atuação dos profissionais credenciados. A referida IS registra a responsabilidade da área Técnica Responsável para supervisionar e orientar o profissional credenciado. E também reforça as responsabilidades de cada servidor ao autorizar a execução de alguma atividade ao profissional credenciado: I- descrever com clareza e objetividade a atividade e os resultados esperados; II- 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.</p>		
Condição:	<p>Não foi identificado um núcleo para a coordenação da fiscalização dos credenciados e as orientações para os orientadores. As atividades de verificação de integridade e qualidade técnica das atividades realizadas pelo credenciado são processadas por seu orientador. O procedimento não é estabelecido formalmente, com parâmetros de etapas, fases, orientações específicas de conduta em um nível tático. Todavia, neste processo, alguns artefatos da área balizam as atividades de</p>		

	<p>monitoramento, sobretudo, no que se refere aos requisitos pra acompanhamento da qualidade. Observa-se, todavia, que a ausência de uma estrutura de acompanhamento e preparação do servidor em sua atuação como orientador pode prejudicar a sistematização e análise das informações pertinentes ao processo e, portanto, também a análise das vulnerabilidades de um processo de vigilância continuada.</p> <p>Foi observado que as diretrizes aos servidores responsáveis pelo acompanhamento da atuação dos profissionais credenciados em fabricação – PCF – estão estabelecidas nas orientações expostas na IS 183-002 e as demais orientações são feitas de modo informal do coordenador para os orientadores. Orientações e informações gerais e, eventualmente, orientações individuais são feitas diretamente ao servidor orientador pelo coordenador da atividade na GTCO, que é ao mesmo tempo orientador e líder para as atividades de vigilância continuada. Por fim, não foram registrados outros normativos e orientações para o processo de supervisão.</p> <p>No caso da vigilância continuada dos profissionais credenciados em projetos, PCP, as atividades são comunicadas ao orientador do PCP e este segue as orientações e artefato estabelecido na Instrução de Trabalho Detalhada ITD-441-01, publicado em julho de 2017 pela Gerência de Engenharia de Produto. Aqui, vale notar que, embora a atribuição estivesse vinculada à GCPP, era no âmbito da gerência técnica, a GTEN, que se desenvolviam algumas atividades de fiscalização dos profissionais credenciados. Essa gerência concentra as atividades vinculadas à vigilância continuada dos PCPs, inclusive, mantém um processo no SEI para registro das reuniões de supervisão. Cabe destacar que o gerente da área tem algumas iniciativas para coordenar as atividades de supervisão, mas não é o caso de uma coordenação formal para essa atividade.</p>
--	---

Causa:	Conduta inadequada do servidor responsável pelo acompanhamento da atuação dos profissionais credenciados.
---------------	---

Consequência:	Atuação dos profissionais credenciados sem garantia de cumprimento dos padrões estabelecidos pela ANAC.
----------------------	---

Recomendação:	Recomenda-se à SAR a estruturação de procedimentos e a comunicação contínua das diretrizes para a supervisão dos profissionais credenciados.
----------------------	--

Benefício:	Atuação mais estruturada e mais eficaz e eficiente na vigilância continuada dos profissionais credenciados.	Tipo: Não Financeiro	Dimensão: Tático/Operacional
-------------------	---	-----------------------------	-------------------------------------

DETALHAMENTO DO PLANO DE AÇÃO CORRETIVA PROPOSTO PELO RESPONSÁVEL

Produto da ação:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimento estabelecido para supervisão dos profissionais credenciados. 2. Treinamento de servidores sobre o procedimento formalizado.
-------------------------	--

Passo	Etapa	Responsável	Prazo Final
1.	Elaborar Manual de Procedimento (MPR) específico para o processo de vigilância continuada dos profissionais credenciados PCP.	GCPP	31/03/2022

2.	Elaborar Manual de Procedimento (MPR) específico para o processo de vigilância continuada dos profissionais credenciados PCF.	GTCO	31/03/2022
3.	Inclusão do módulo no treinamento recorrente com orientações aos servidores que executam supervisão de credenciados (relacionado, co caso dos PCPs, ao Projeto "Processor recorrente de integração das áreas de certificação", já em andamento.	GCPP GTCO GTPL	28/02/2022
4.	Treinamento dos servidores que atuam na supervisão de profissionais credenciados com a atualização dos procedimentos, instruções e artefatos recém criados e/ou revisados.	GCPP GTCO GTPL CASSES	30/04/2022

Risco 03:	Identificação intempestiva de desvios cometidos por profissionais credenciados pela SAR (PCP e PCF).	Avaliação do Risco:	Alto
Assunto 05:	Necessidade de instituir procedimentos tempestivos para a vigilância continuada dos profissionais credenciados.		
Objetivo do Controle:	Assegurar que os agentes envolvidos no processo de vigilância continuada atuem da forma devida.	Nível Controle:	Fraco
Resultado da Avaliação			
Critério:	<p>Apoiam a análise desse risco, o Código de Ética e Conduta dos Agentes Públicos da ANAC; o Regimento Interno da ANAC; a Instrução Normativa que orienta a Política de Desenvolvimento de Pessoas; a Resolução nº 472/2018; a IS 183-002; e a Instrução Normativa Conjunta 01/2016.</p> <p>Resolução ANAC 569/2020. Código de Ética e Conduta dos Agentes Públicos da ANAC que estabelece os princípios e normas de conduta éticas aplicáveis a todos os agentes públicos que prestam serviços à ANAC, sem prejuízo da observância dos demais deveres e proibições legais e regulamentares. E, mais, considera-se agente público todo aquele legalmente investido em cargo público atuando na ANAC, incluindo servidores dos quadros efetivos e específicos, servidores cedidos, colaboradores terceirizados e estagiários, ou que, por força de lei, contrato ou qualquer ato jurídico, preste serviços e natureza permanente, temporária, excepcional ou eventual, ainda que sem retribuição financeira, à ANAC.</p> <p>Regimento Interno da ANAC: Art. 31. Compete às Superintendências planejar, organizar, executar, controlar, coordenar e avaliar os processos organizacionais e operacionais da ANAC no âmbito das competências, e, especialmente: XIX -</p>		

manter atualizadas as informações sobre os serviços relacionados às suas respectivas áreas de atuação e monitorar o desempenho desses serviços, conforme definido no modelo de governança de gestão dos serviços prestados pela Agência; XX - adotar boas práticas e promover a cultura de integridade na ANAC

A IN 183-002 traz alicerces para balizar a atuação dos orientadores. Importa destacar seus itens 5.1.2.2 e 5.1.2.3 em que a norma estabelece os papéis e responsabilidades associadas à área técnica e ao servidor da ANAC quando da ocasião da atuação dos profissionais credenciados. A referida IS registra a responsabilidade da área Técnica Responsável para supervisionar e orientar o profissional credenciado. E também reforça as responsabilidades de cada servidor ao autorizar a execução de alguma atividade ao profissional credenciado: I - descrever com clareza e objetividade a atividade e os resultados esperados; II - 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.

Por fim, Instrução Normativa Conjunta nº 01, de 10 de maio de 2016, que dispõe sobre controles internos, gestão de riscos e governança no âmbito do Poder Executivo Federal, em seu art.10, II, estabelece que os objetivos dos controles internos da gestão são proporcionar a eficiência, eficácia e efetividade operacional, mediante execução ordenada, ética e econômica das operações. E, ainda, estabelece em seu o artigo 11, inciso III que a segregação de funções é um princípio de controle interno que contribui para mitigação dos riscos de falhas no processo. É a previsão da separação entre as funções de autorização/aprovação de operações, execução, controle, de modo a evitar que um mesmo agente detenha todas as competências e atribuições de um processo.

Entende-se segregação de funções como um princípio do controle interno que contribui para a mitigação dos riscos de falhas no processo. É a previsão da separação entre as funções de autorização ou aprovação de operações, execução, controle, de modo a evitar que um mesmo agente detenha todas as competências e atribuições de um processo

Condição:

O processo de vigilância continuada dos profissionais credenciados não tem uma coordenação técnica formalizada, com responsabilidades definidas, fixação e organicidade das atividades desempenhadas e, por consequência, não apresenta também um MPR para sedimentar o processo entre todos os envolvidos de modo a balizar o processo em etapas e prazos pertinentes.

Observou-se que a supervisão dos orientadores é pouco estruturada e sua coordenação é informal e desempenhada pelos líderes das áreas técnicas a partir dos conhecimentos pessoais e dos parâmetros estabelecidos no RBAC 183, na IS 183-002 e, no caso dos PCPs, também na ITD 441.

No que tange à tempestividade do processo de vigilância continuada, observou-se que as informações de supervisão cumprem aos parâmetros estabelecidos pelo processo de revalidação do credenciamento, que deve ocorrer a cada 2 anos. Cabe informar que outras avaliações são realizadas de forma eventual tanto para PCPs como para PCFs.

No caso dos PCPs, o monitoramento do desenvolvimento dos trabalhos é acompanhado semanalmente pela Embraer (que é a principal empregadora dos PCPs) para evitar atrasos nos projetos. E semanalmente a empresa envia para ANAC um arquivo com a relação das atribuições que estão sendo desempenhadas pelos credenciados. Essa relação é recebida na ANAC e repassada primeiro para os líderes de grupos de PCPs e em seguida para os orientadores.

Ademais, no caso dos PCPS, existe uma orientação para que cada grupo da área técnica relate de forma sumária e periodicamente como ele desempenhou suas

	<p>atividades de supervisão. A periodicidade padrão é de três meses, podendo ser alterada, baseado no nível de atividades supervisionadas no grupo, desde que seja devidamente justificada pelo líder do grupo. O Líder de Grupo, em colaboração com os especialistas alocados, é responsável por elaborar esse relato. Os registros relativos a essas reuniões estão disponíveis na plataforma SEI (00066.009777/2019-93). Destacam-se alguns pontos sobre essa iniciativa de supervisão: um primeiro aspecto a se notar é sobre o conteúdo desses relatos que variam conforme o grupo temático - EMP, EVI, ESS e EEI; observou-se que os relatos, em geral, têm maior preocupação com o desenvolvimento das atividades segundo os projetos a que estão vinculadas, ou seja, a preocupação de manter qualidade e cronograma de execução em dia; porém não é possível avaliar os credenciados por meio desses relatos porque eles não tratam de desempenho individual dos profissionais credenciados, mas sim de encaminhamentos relativos as atividades e aos projetos. Registra-se, ainda, que os grupos temáticos iniciaram a rotina de registros no primeiro trimestre de 2019, mas a prática não obteve continuidade entre dois desses grupos.</p> <p>No caso da supervisão dos PCFs, interação entre credenciado e orientador, em geral, é no início do trabalho para a atribuição da atividade e no final para o recebimento do relatório de inspeção. E, de outro modo, existe uma atividade programada de supervisão, o monitoramento dos PCFs, que deve acontecer a cada dez inspeções realizadas pelo credenciado. Nessa ocasião, o orientador acompanha e avalia a atuação do credenciado.</p>		
Causa:	Ausência de definição de procedimentos tempestivos que orientem o processo de vigilância continuada.		
Consequência:	Impossibilidade de atuar para diminuir vulnerabilidades do processo de forma tempestiva.		
Recomendação:	Recomenda-se à SAR que defina parâmetros de tempestividade ou de prazos para a execução de atividades de supervisão dos profissionais credenciados.		
Benefício:	<p>a) Assegurar a atuação dos envolvidos em conformidade com o programa de gestão e melhoria de desempenho.</p> <p>b) Manter os credenciados atentos à observância dos parâmetros de atuação estabelecidos pela ANAC.</p>	Tipo: Não Financeira	Dimensão: Tático/Operacional
DETALHAMENTO DO PLANO DE AÇÃO CORRETIVA PROPOSTO PELO RESPONSÁVEL			
Produto da ação	1. Procedimento estabelecido para supervisão dos profissionais credenciados.		
Passo	Etapa	Responsável	Prazo Final
1.	Elaborar Manual de Procedimento (MPR) específico para o processo de vigilância continuada dos profissionais credenciados PCF.	GTCO	31/03/2022
2.	Elaborar Manual de Procedimento (MPR) específico para o processo de vigilância continuada dos profissionais credenciados PCF	GCPP	31/03/2022

3.	Elaborar ITD específica ou revisar ITD 441-01, incluindo a definição de parâmetros de tempestividade ou de prazos para a execução de atividades de supervisão dos profissionais credenciados PCP.	GCPP	31/03/2022
----	---	------	------------

Risco 05:	Profissionais credenciados pela SAR (PCP e PCF) atuando com falta de integridade ou com baixa qualidade técnica.	Avaliação do Risco:	Alto
------------------	---	----------------------------	-------------

Assunto 06:	Ausência de monitoramento de vulnerabilidades referentes à integridade da atuação do profissional credenciado.		
--------------------	---	--	--

Objetivo do Controle:	Assegurar que os profissionais credenciados atuem conforme os interesses da Agência.	Nível Controle:	Fraco
------------------------------	--	------------------------	--------------

Resultado da Avaliação

Critério:	<p>Um importante documento é o Código de Ética e Conduta dos Agentes Públicos da ANAC (Resolução ANAC 569/2020) que estabelece os princípios e normas de conduta éticas aplicáveis a todos os agentes públicos que prestam serviços à ANAC, sem prejuízo da observância dos demais deveres e proibições legais e regulamentares. E, mais, considera-se agente público todo aquele legalmente investido em cargo público atuando na ANAC, incluindo servidores dos quadros efetivos e específicos, servidores cedidos, colaboradores terceirizados e estagiários, ou que, por força de lei, contrato ou qualquer ato jurídico, preste serviços e natureza permanente, temporária, excepcional ou eventual, ainda que sem retribuição financeira, à ANAC.</p> <p>Destaca-se o Programa de Integridade da Agência - Plano de Integridade da ANAC (Portaria ANAC nº 3643 de 2018), que tem o objetivo de auxiliar a Agência na consecução dos seus objetivos e a preservação de seus valores institucionais a partir da prevenção, identificação, monitoramento e correção dos eventos relacionados à ocorrência de fraude, desvios éticos, irregularidades e à submissão do interesse público em relação ao privado.</p> <p>Portaria nº 1089, de 25 de abril de 2018, da CGU, estabelece orientações para a adoção de procedimentos para a estruturação, a execução e o monitoramento de seus programas de integridade; e, ainda, estabelece que os órgãos e as entidades deverão buscar expandir o alcance de seu Programa de Integridade para as políticas públicas por eles implementadas e monitoradas, bem como para fornecedores e outras organizações públicas ou privadas com as quais mantenham relação.</p> <p>Regimento Interno da ANAC - aos Superintendentes caberá planejar, dirigir, coordenar e orientar a execução das atividades das respectivas unidades</p> <p>Por fim, a IS 183-002 estabelece que os Padrões Estabelecidos pela ANAC referem-se ao conjunto de referências que devem ser seguidas pelos Profissionais Credenciados, tais como políticas, diretrizes, práticas, requisitos, especificações, processos, procedimentos e interpretações, aplicáveis às suas atividades. Além disso, o documento estabelece também responsabilidades do empregador do profissional credenciado para garantir o bom desenvolvimento das atividades do credenciado.</p>		
------------------	--	--	--

Condição:	<p>Para este processo, observou-se que as iniciativas referentes ao risco de integridade estão vinculadas ao processo de credenciamento, como requisito para a concessão do credenciamento, trata-se do 'Termo de Responsabilidade' e, mais recentemente, também o 'Termo de Adesão ao Código de Ética e Conduta dos Agentes Públicos da ANAC'.</p> <p>Não foram observados outros controles para tratar riscos de integridade. Registra-se que alguns riscos de integridade no desempenho das atividades estão enunciados na IS 183-002. Esses fatores de risco estão relacionados, sobretudo, às responsabilidades do empregador ao assumir o compromisso de conceder ao profissional credenciado as condições necessárias para que ele possa desempenhar satisfatoriamente suas funções como profissional credenciado. São exemplos dessas condições necessárias: tempo para executar as atividades sem estar pressionado; tempo para as atividades administrativas pertinentes; tempo para treinamento e capacitação; suporte de especialistas quando necessário; autonomia para decisões técnicas; participação em reuniões na ANAC quando convidado; acesso aos documentos técnicos necessários à execução dos serviços, o que inclui o acesso à internet, permitindo que o profissional credenciado tenha acesso aos sites da ANAC e das autoridades de aviação civil de outros países; ambiente livre de interrupções ou interferências na empresa e sem pressões para que emita determinada decisão técnica. Todavia, embora citados na IS 183-002, esses riscos não são tratados em nenhum momento durante a execução dos trabalhos.</p> <p>Além disso, corroborando a necessidade de acompanhar os riscos relacionados à integridade, a IS 183-002 destaca algumas situações que dão podem dar causa ao cancelamento do credenciamento, dentre elas está a conduta inapropriada — quando a ANAC julgar que o PC não exerceu, ou exerceu inadequadamente, suas funções de PC, ou que atuou de forma fraudulenta ou inapropriada, ou que a empresa usou inapropriadamente os serviços do PC. Estas situações também não são acompanhadas no âmbito da execução das atividades do credenciado.</p> <p>De modo geral, observou-se que a avaliação da conduta não encontra registro em qualquer artefato utilizado pelos orientadores. O que foi observado na ocasião das entrevistas com os envolvidos no processo foi o fato de que qualquer registro de evento relacionado à riscos de ética e conduta dependerá de denúncias. Nesse ponto, a questão da integridade torna-se mais sensível, dado que a situação de assimetria se estabelece também entre o credenciado e o seu empregador; daí que, não é esperado que o credenciado denuncie qualquer situação de desconforto ou desequilíbrio para a execução de suas atividades enquanto credenciado.</p>		
Causa:	Ausência de monitoramento de vulnerabilidades referentes à integridade da atuação do profissional credenciado.		
Consequência:	Atividades desempenhadas sem observância dos padrões de ética e conduta estabelecidos pela Agência.		
Recomendação:	Recomenda-se à SAR que desenvolva controles que monitorem o risco de integridade na relação do credenciado com a ANAC.		
Benefício:	Proteger as atividades de fiscalização do risco agente-principal.	Tipo: Não Financeiro	Dimensão: Tático/Operacional
DETALHAMENTO DO PLANO DE AÇÃO CORRETIVA PROPOSTO PELO RESPONSÁVEL			
Produto da ação:	1. Normativo que contemple os aspectos de integridade passíveis de supervisão da ANAC e estabeleça orientações sobre atuação das empresas para integridade na atuação do credenciado.		

2. Melhoria da comunicação/apelo pela conduta íntegra do profissional credenciado.			
Passo	Etapa	Responsável	Prazo Final
1.	Alterar a IS 183-002, nos aspectos relativos à integridade do profissional credenciado, incluindo orientações adicionais sobre integridade das empresas/empregadores (Ex.: previsão de um Programa de Integridade da empresa, com previsão de treinamentos recorrentes aos profissionais).	GCPP GTCO GTNI CASSES/SAR	28/02/2022
2.	Encaminhar comunicação aos credenciados, individualmente, reforçando os canais de comunicação e denúncia junto à ANAC e esclarecendo aspectos de sigilo/restrição, bem como de segurança no tratamento pela ANAC das informações prestadas pelo profissional.	ACP/CASSES/SAR	30/03/2021
3.	Incluir disposição nas comunicações administrativas ao credenciado e empresa sobre integridade na atuação do profissional.	ACP/CASSES/SAR	10/04/2021
Assunto 07: Necessidade de acompanhar a qualidade dos trabalhos desenvolvidos pelos profissionais credenciados.			
Objetivo do Controle:	Dispor de mecanismos que possibilitem a verificação da qualidade da atuação dos profissionais credenciados.	Nível Controle:	Mediano
Resultado da Avaliação			
Critério:	<p>Lei 11.182/2005, §1º do art. 8º: § 1º A ANAC poderá credenciar, nos termos estabelecidos em norma específica, pessoas físicas ou jurídicas, públicas ou privadas, de notória especialização, de acordo com padrões internacionalmente aceitos para a aviação civil, para expedição de laudos, pareceres ou relatórios que demonstrem o cumprimento dos requisitos necessários à emissão de certificados ou atestados relativos às atividades de sua competência.</p> <p>Instrução Normativa Conjunta nº 01, de 10 de maio de 2016, que dispõe sobre controles internos, gestão de riscos e governança no âmbito do Poder Executivo Federal, em seu art.10, II, estabelece que os objetivos dos controles internos da gestão são proporcionar a eficiência, eficácia e efetividade operacional, mediante execução ordenada, ética e econômica das operações.</p> <p>IS 183-002, item 4.19 trata da supervisão: Acompanhamento das atividades dos PCs buscando atendimento aos Padrões Estabelecidos pela ANAC. A Supervisão se divide em: Monitoramento, avaliação, decisão e retroalimentação. Abrange, dentre outras, as atividades abaixo:</p> <p>a) informar o Profissional Credenciado de seu papel e responsabilidades;</p>		

- b) autorizar atividades fora do Brasil;
- c) fornecer orientação na atuação dos PCs dentro do seu Escopo Reconhecido;
- d) fornecer treinamento ao Profissional Credenciado, quando necessário;
- e) informar o Profissional Credenciado a respeito de seu desempenho;
- f) tomar medidas visando a eventuais ações corretivas, se necessário.

Condição:

O trabalho de avaliação dos controles adotados pela Unidade apurou que as áreas que atuam diretamente com os profissionais credenciados apresentaram preocupação com a qualidade do material produzido pelos credenciados. Cada credenciado é acompanhado por um orientador que avalia o que foi produzido para verificar a qualidade técnica do que foi produzido. Segundo a IS 183-002, em seu item 5.1.2.3, *cada servidor da ANAC tem como responsabilidades, ao autorizar a execução de alguma atividade ao Profissional Credenciado:*

I - Descrever com clareza e objetividade a atividade e os resultados esperados.

II - 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.

A atuação do credenciado gera, ao final da atividade, um relatório, laudo ou parecer. Os relatórios são preenchidos de acordo com a natureza da atividade e seus respectivos artefatos estão disponíveis na página da intranet da SAR. A avaliação dos orientadores não é registrada a cada entrega do credenciado, o registro somente se efetivará caso existam dúvidas ou não conformidades. Nesse caso, o orientador deverá acionar o credenciado para esclarecimentos e ajustes, quando o orientador poderá fazer contato por meio de telefone, e-mail ou reunião presencial.

Sobre a identificação dos riscos de qualidade, apesar de não haver uma gestão de riscos estruturada do processo, a Unidade desenvolveu alguns procedimentos para minimizar os riscos decorrentes de falha na qualidade dos produtos desenvolvidos:

- 1- Atribuição das atividades de menor risco para os credenciados, conforme RBAC 183.
- 2- Artefato para padronização das entregas dos credenciados (Formulário F200).
- 3- Reunião de Supervisão – para o caso dos PCPs.
- 4- Formulário de interação entre credenciado e orientador (não obrigatório)
- 5- *Check list* de monitoramento das atividades de PCF (um acompanhamento a cada 10 designações)

Observou-se que, embora exista a disponibilização de artefatos e orientações para o desempenho das atividades com qualidade, o acompanhamento da qualidade da atividade desenvolvida pelos credenciados tem sido realizada de forma pouco estruturada e sistematizada. No geral, para as duas categorias de PCP e PCF a avaliação do credenciado só é registrada na ocasião da renovação do credenciamento, quando o orientador emite algum juízo sobre o desempenho do credenciado e valida a viabilidade de renovação do credenciamento. Nessa ocasião, o credenciado preencherá o relatório de atividades (artefato disponível na intranet) com o rol de atividades que ele desenvolveu ao longo dos anos e, na sequência, o orientador fará uma breve avaliação sobre o seu desempenho. As informações disponíveis sobre a atuação dos profissionais credenciados ficam registradas no dossiê de cada profissional, na plataforma SEI. Cabe notar que cada credenciado tem seu número de protocolo SEI, onde devem ser anexados os documentos necessários para o credenciamento, extensão do credenciamento inicial, renovação ou cancelamento do credenciamento.

A avaliação de qualidade, no caso dos PCPs especificamente, está ancorada nas informações que os credenciados enviam por meio do Relatório de Interação do Credenciado (F441-07). A partir dessa informação, o seu supervisor fará uma avaliação sobre o seu desempenho no artefato de Relatório de Avaliação PCA-PCF-PCP. Sobre essa avaliação do credenciado, são analisados critérios técnicos, habilidades e comportamento (cooperação, honestidade e racionalidade de julgamento). Além disso o artefato apresenta quatro campos para respostas livres que abordam os temas de: i) se houve orientação inicial ao credenciado; ii) se há recomendação para treinamento recorrente; iii) se recomenda renovação do credenciamento; e iv) comentários.

No caso dos PCFs, existe um artefato chamado avaliação de qualidade, feita por meio do artefato nomeado de '*Check List* de monitoramento da atividade de PCF', que é aplicado quando da ocasião da décima atividade do credenciado em fabricação. Nesse documento, o desempenho na realização da atividade é avaliado em quinze pontos técnicos como: satisfatório, não satisfatório ou não avaliado. A quantidade de itens avaliados como 'não satisfatório' indica se a avaliação final é: excelente, bom, regular ou ruim. Avaliações regulares ou ruins podem ensejar o processo de desc credenciamento. Após a avaliação, o orientador deve realizar reunião com o PCF para informar o resultado da avaliação. O artefato de avaliação apresenta um campo livre para comentário do avaliador onde o orientador, em geral, menciona o nível de conhecimento e outras qualidades do credenciado, além de indicar se o profissional pode ter seu credenciamento renovado ou não. Um último campo do artefato é para justificativa do avaliador para os itens avaliados como não satisfatórios ou não avaliados.

Sobre a suficiência das atividades desenvolvidas, os credenciados recebem orientações pouco sistematizadas e com baixo grau de registro. Sabe-se ainda que a realização do monitoramento/*check list* é o único momento em que é registrada avaliação ou interação com o PCF em seu dossiê. Cumpre destacar que em análise de nove dossiês (amostra aleatória de 10% do número de credenciados em 06.01.2021), foram observados três casos de credenciados com mais de dez atividades realizadas sem qualquer *check list* de monitoramento anexado ao dossiê individual.

Pode-se concluir que este processo tem uma estrutura de gerenciamento incipiente e, diante desse vácuo de governança, o processo tem funcionado mais como um subprocesso do processo de credenciamento do que efetivamente um processo autônomo e independente de vigilância continuada. Ou seja, ele tem servido para informar sobre a avaliação individual do profissional credenciado quando da oportunidade de renovação do credenciamento ou do desc credenciamento (se justificada a necessidade) em lugar de ser capaz de identificar desvios de qualidade e integridade de modo tempestivo. Assim, perde-se a oportunidade de identificar e tratar tornar a iniciativa mais eficaz, eficiente e efetiva em seu objetivo geral.

Causa:	Ausência de estrutura de acompanhamento da qualidade da atuação do profissional credenciado.		
Consequência:	Manter profissionais de baixo desempenho técnico entre o corpo de credenciados da ANAC.		
Recomendação:	Recomenda-se à SAR que estructure procedimentos para a avaliação da qualidade dos produtos entregues pelos profissionais credenciados.		
Benefício:	Ampliar ou manter o compromisso dos credenciados com a qualidade dos produtos que desenvolvem.	Tipo: Não Financeiro	Dimensão: Tático/Operacional

DETALHAMENTO DO PLANO DE AÇÃO CORRETIVA PROPOSTO PELO RESPONSÁVEL			
Produto da ação:	1. Indicador de qualidade dos relatórios produzidos por PCF elaborado. 2. Indicador de qualidade dos relatórios produzidos por PCP elaborado		
Passo	Etapa	Responsável	Prazo Final
1.	Elaborar indicador de qualidade dos relatórios produzidos por PCF, a partir de planilha de monitoramento desenvolvido.	GTCO	10/12/2021
2.	Elaborar indicador de qualidade dos relatórios produzidos por PCP, a partir de ferramenta de monitoramento desenvolvida.	GCPP	31/03/2022
3.	Elaborar ITD específica ou revisar ITD 441-01, incluindo definição de níveis de supervisão, de forma que a variação no acompanhamento da qualidade esteja formalizada. Incluir previsão do uso e incorporação da ferramenta de monitoramento e indicador de qualidade definido.	GCPP	31/03/2022
4.	Elaborar ITD, incluindo a previsão do uso e incorporação da planilha de monitoramento e indicador de qualidade definido.	GTCO	31/03/2022

Risco 06:	Não recebimento, incompletude ou imprecisão de informações referentes à atuação dos profissionais credenciados pela SAR (PCP e PCF).	Avaliação do Risco:	Baixo
Assunto 08:	Providenciar incrementos nos instrumentos de coleta de informações aplicados aos credenciados.		
Objetivo do Controle:	Certificar que os profissionais credenciados disponibilizem à ANAC informações suficientes referentes ao desempenho de suas atividades.	Nível Controle:	Mediano
Resultado da Avaliação			
Critério:	A Instrução Normativa Conjunta nº 01, de 10 de maio de 2016, que dispõe em seu artigo 8º que os controles internos da gestão do órgão devem ser desenhados e implementados em consonância com alguns princípios, dentre eles: utilização de informações relevantes e de qualidade para apoiar o funcionamento dos controles internos da gestão, cujo objetivo desses controles são proporcionar a eficiência,		

	<p>eficácia e efetividade operacional, mediante execução ordenada, ética e econômica das operações.</p> <p>No caso da IS 183-002, ela estabelece os papéis e responsabilidades aos agentes envolvidos na atuação do credenciado, cabendo aos credenciados também responsabilidades pertinentes à comunicação das informações, a saber: ater-se a atividades que estejam dentro do escopo reconhecido e dentro de suas experiências nas respectivas áreas de atuação, comunicando a ANAC e solicitando orientação em caso de dúvidas; elaborar todos os documentos previstos nos procedimentos aplicáveis (formulários, laudos, relatórios de atividades, pareceres, etc.); para suportar o processo de supervisão, enviar os documentos que tiver produzido que forem requeridos pelo seu orientador; para fins de Supervisão, informar o orientador caso assuma cargo de gestão; alertar o orientador ou a área técnica responsável quanto a eventuais circunstâncias impeditivas encontradas no exercício da função de profissional credenciado, por exemplo, pressão para que emita determinada decisão técnica.</p>
<p>Condição:</p>	<p>No que se refere à informação completa registrada pelo credenciado na ocasião da execução de sua atividade, deve-se avaliar as dimensões de qualidade técnica e de integridade de conduta. Para a dimensão técnica, existem alguns artefatos disponibilizados na intranet da SAR para preenchimento do credenciado e posterior análise do orientador, que deverá verificar se há lacunas de informação para atestar a conformidade dos requisitos de análise. E, para as questões de conduta e ética, não há artefato programado para coletar as informações que possam atestar a integridade da conduta do credenciado.</p> <p>No que se refere à atuação técnica, o credenciado dispõe de artefatos próprios para os registros de suas atividades (formulário de interação e relatório de atividades). Não houve registro de artefatos que pudessem consignar aspectos de conduta e de contexto da atuação do credenciado. Informações que indiquem desvios de conduta ou que disparem algum alerta no ambiente de trabalho do credenciado são conhecidas somente mediante denúncia. No caso das denúncias, os orientadores entrevistados afirmaram não ser do interesse do credenciado efetivar uma denúncia relativa a desvios de conduta ou constrangimentos na condição de trabalho enquanto credenciado dado que uma denúncia pode colocar em risco o seu vínculo empregatício com a empresa contratante.</p> <p>Pelo observado, conclui-se que existem instrumentos disponíveis para o credenciado reportar as informações pertinentes ao trabalho no que se refere à qualidade do trabalho, embora esses registros possam ser melhorados em frequência e completude. E, no que tange aos registros relativos aos riscos de integridade, percebe-se a completa ausência dessas informações.</p>
<p>Nota de Auditoria:</p>	<p>A análise desse risco indicou que embora os controles adotados mitiguem os riscos associados ao processo a um nível aceitável, observou-se que os controles adotados podem ter melhorias incrementais em seu desenho técnico e ferramentas aplicadas para que seja possível coletar informações de qualidade e integridade da atuação dos credenciados de modo contínuo no âmbito da vigilância continuada da atuação dos profissionais credenciados.</p>

Risco 07:	Prejuízo à integridade, disponibilidade ou à segurança das informações relativas à vigilância continuada dos profissionais credenciados pela SAR (PCP e PCF).	Avaliação do Risco:	Médio
Assunto 09:	Processo ancorado em ambiente seguro de guarda das informações.		
Objetivo do Controle:	Assegurar a adequação do ambiente de guarda das informações.	Nível Controle:	Forte
Resultado da Avaliação			
Critério:	<p>Os critérios que amparam parte da estrutura de controle de risco de informação são extraídos da IN nº 80, da Portaria nº 762 e da IN 120 que tratam do tema de segurança da informação na Agência.</p> <p>A IN nº 80 institui a política de Segurança da Informação e Comunicações - PoSIC no âmbito da Agência Nacional de Aviação Civil. Por meio desse normativo estão dispostas as diretrizes para o tratamento a ser dado às informações produzidas, processadas, transmitidas ou armazenadas na ANAC. E seu artigo 15 destaca a responsabilidade para proteção da informação que "<i>independente do seu formato, deverá ser protegida contra utilização ou divulgação indevidas</i>".</p> <p>A Portaria nº 762, de 05 de março de 2018 que estabelece o Regulamento Interno do Comitê de Tecnologia da Informação da ANAC.</p> <p>E, por fim, a IN 120, de 22 de fevereiro de 2018, institui a Política de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação - PGTIC da ANAC. Destaca-se a competência atribuída ao Comitê de Tecnologia da Informação para avaliar e decidir sobre questões de segurança vinculadas à TIC, respeitando o disposto na Política de Segurança da Informação e Comunicação – PoSIC.</p>		
Condição:	<p>As informações relevantes e relativas ao processo são registradas nos dossiês de cada credenciado e ficam arquivadas na plataforma SEI. Algumas informações relativas ao credenciamento são registradas em sistema de informações, próprio do processo de credenciamento dos profissionais credenciados. Este sistema de informações está ancorado na página da intranet da SAR. Tanto as informações no SEI, quanto as informações do sistema, têm acesso controlado por senha a pessoas autorizadas pela coordenação e pela gerência e seus orientadores.</p> <p>Sobre o sistema de informações, ele cumpre as orientações da STI e tem sua manutenção e desenvolvimento sob responsabilidade da SAR.</p> <p>Por fim, importa destacar que os sistemas utilizados estão em conformidade com a política de segurança da informação adotada na Agência.</p>		
Assunto 10:	Necessidade de estruturar e comunicar diretrizes para gestão da informação do processo.		
Objetivo do Controle:	Assegurar atuação adequada de servidor responsável pelas informações referentes às atividades de vigilância continuada.	Nível Controle:	Frac
Resultado da Avaliação			

Critério:	Resolução ANAC 569/2020 Código de ética e conduta da ANAC - Art. 6º Além dos deveres fundamentais previstos no inciso XIV do Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, são deveres do agente público da ANAC: VII - desempenhar plenamente as atribuições do vínculo funcional com integridade; VIII - conhecer e cumprir as normas legais, bem como as boas práticas formalmente descritas e recomendadas, visando desempenhar suas responsabilidades com competência e obter elevados níveis de profissionalismo na realização dos trabalhos		
Condição:	<p>Não existe a previsão de controle do tratamento e divulgação das informações. Como o processo tem estrutura de procedimentos difusa, não há uma instância que compile as informações do processo de fiscalização dos profissionais credenciados.</p> <p>Os dados disponíveis no sistema de informações da página da SAR são alimentados por força do processo de credenciamento e de renovação de credenciamento; e está sob responsabilidade da coordenação administrativa do processo na Coordenadoria de Assessoramento da SAR.</p> <p>No que se referem aos dados de avaliação técnica sob responsabilidade das áreas técnicas, cada orientador inclui, na plataforma SEI, a documentação pertinente a sua avaliação que posteriormente deverá receber a validação de seu gerente para o encaminhamento das renovações de credenciamento.</p>		
Causa:	Exclusão ou alteração indevida de informações por agente envolvido no processo de vigilância continuada.		
Consequência:	Processo com baixa confiabilidade no registro dos dados.		
Recomendação:	Recomenda-se à SAR o estabelecimento de diretrizes e procedimentos para a gestão da informação do processo nas unidades.		
Benefício:	Aumento da confiança nas informações relativas ao processo de vigilância continuada.	Tipo: Não Financeiro	Dimensão: Tático/Operacional
DETALHAMENTO DO PLANO DE AÇÃO CORRETIVA PROPOSTO PELO RESPONSÁVEL			
Produto da ação:	<p>1. Procedimento com definição de uso do SEI como ferramenta padrão de gestão da informação, no âmbito do processo de supervisão dos profissionais credenciados, entregue.</p> <p>2. Treinamento sobre gestão da informação realizado.</p>		
Passo	Etapa	Responsável	Prazo Final
1.	Elaborar ITD específica ou revisar ITD 441-01, para sistematizar o uso do dossiê do PCP no SEI como repositório de informações relativas ao credenciamento.	GCPP	31/03/2022
2.	Realizar treinamento com orientações sobre “gestão da informação e alimentação dos	GCPP	28/02/2022

	controles” aos servidores que executam supervisão de credenciados.	GTCO GTPL CASSES	
--	--	------------------------	--

Risco 08:	As partes interessadas não tomam conhecimento sobre as informações ou resultados do processo.	Avaliação do Risco:	Baixo
Assunto 11:	Bom nível de garantia da transparência das informações relevantes às partes interessadas.		
Objetivo do Controle:	Garantir que as partes interessadas tenham acesso às informações necessárias.	Nível Controle:	Fraco
Resultado da Avaliação			
Critério	A análise desse risco se apoia nas diretrizes da Lei de Acesso à Informação - Lei 12.527 - que estabelece procedimentos destinados a assegurar o direito fundamental de acesso à informação e devem ser executados em conformidade com os princípios básicos da administração pública.		
Condição	<p>A disponibilização de informação não é tema tratado no âmbito do processo de fiscalizar profissionais e examinadores. As informações que estão disponíveis no sistema que reúne as informações dos profissionais credenciados são públicas e acessíveis pela internet e parte de acesso aos servidores previamente autorizados. Quaisquer informações complementares serão disponibilizadas mediante pedido.</p> <p>As informações anexadas aos processos do SEI são em geral restritas, por se tratar de informações pessoais, mas são disponibilizadas mediante concessão de acesso a perfil específico ou frente a pedido da pessoa interessada.</p> <p>Outras informações sobre o processo de vigilância são mais difusas e não estão tratadas/categorizadas/processadas para disponibilização.</p> <p>Não foi verificada nenhuma diretriz do processo, no sentido da divulgação de informações, para além da necessidade da completude das informações necessárias para o processo de credenciamento (disponíveis no SEI) e de certificação (disponíveis na pasta de rede da SAR anexadas aos projetos). Ademais, destaca-se que as diretrizes para disponibilização de informações são pertinentes às orientações gerais da Lei de Acesso à Informação.</p>		
Nota de Auditoria:	Em que pese o risco associado ao não acesso das informações às partes interessadas esteja dentro do apetite à risco da instituição, entende-se que a área poderia promover melhorias no processo de comunicação das informações relativas ao processo de vigilância continuada entre as partes interessadas.		

Risco 09:	Não observância das normas e boas práticas próprias à vigilância continuada dos profissionais credenciados pela SAR (PCP e PCF)	Avaliação do Risco:	Médio
Assunto 12:	Necessidade de desenvolver atividades de capacitação para a vigilância continuada.		
Objetivo do Controle:	Assegurar o desempenho adequado de servidor responsável pelas atividades de vigilância continuada.	Nível Controle:	Mediano
Resultado da Avaliação			
Critério:	<p>Capacitação continuada. IN 157. Plano de Desenvolvimento de Pessoas no âmbito da ANAC e estabelece como premissa a necessidade de estimular um ambiente organizacional que favoreça a inovação, a pesquisa científica, a qualificação e a especialização dos servidores e que promova a geração de conhecimentos avançados, especialmente os de interesse especial para o sistema de aviação civil.</p> <p>Resolução ANAC 569/2020 Código de ética e conduta da ANAC - Art. 6º Além dos deveres fundamentais previstos no inciso XIV do Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, são deveres do agente público da ANAC: VII - desempenhar plenamente as atribuições do vínculo funcional com integridade; VIII - conhecer e cumprir as normas legais, bem como as boas práticas formalmente descritas e recomendadas, visando desempenhar suas responsabilidades com competência e obter elevados níveis de profissionalismo na realização dos trabalhos.</p>		
Condição:	<p>Não foi verificado uma coordenação para as atividades de capacitação continuada dos servidores que atuam na vigilância continuada dos profissionais credenciados, de modo a promover a homogeneização das formas de trabalho para o acompanhamento das atividades e a sistematização das informações coletadas.</p> <p>Conforme informação prestada pela área, toda a capacitação desse processo está vinculada à necessidade do profissional de desenvolvimento de conhecimentos dentro de sua área de atuação, conforme a trilha técnica já estabelecida para a área técnica na qual ele está lotado. A área destaca que um dos conteúdos programáticos da trilha citada envolve o assunto relacionado ao sistema de credenciamento da SAR, abordando temas administrativos, como o fluxo processual do credenciamento, possibilidades de cancelamento do credenciamento, papéis e responsabilidades dos atores do sistema de credenciamento. Não foram identificadas capacitações específicas sobre o tema da vigilância continuada, fato reforçado nas entrevistas realizadas junto aos gerentes e servidores. O que foi observado ao longo das entrevistas é que as orientações ao servidor-orientador são feitas de forma mais geral.</p> <p>Observou-se que a coordenação das atividades assume um caráter informal e as ações de orientação ao servidor responsável pela supervisão do credenciado são feitas de modo difuso e sem organicidade entre os orientadores.</p>		
Causa:	Ausência de ações de que orientam as atividades de vigilância continuada.		
Consequência:	Vulnerabilidades decorrentes da orientação difusa do processo.		
Recomendação:	Recomenda-se à SAR que desenvolva ações de capacitação continuada voltadas ao desenvolvimento de competências específicas dos servidores que		

	atuam no processo de vigilância continuada dos profissionais credenciados.		
Benefício:	Aumentar a efetividade do processo.	Tipo: Não Financeiro	Dimensão: Tático/Operacional
DETALHAMENTO DO PLANO DE AÇÃO CORRETIVA PROPOSTO PELO RESPONSÁVEL			
Produto da ação:	1. Treinamento dos servidores que atuam na supervisão de profissionais credenciados realizado.		
Passo	Etapa	Responsável	Prazo Final
1.	Inclusão de módulo no treinamento recorrente com orientações aos servidores que executam supervisão de credenciados (relacionado ao Projeto “Processo recorrente de integração das áreas de certificação”, já em andamento).	GCPP GTCO GTPL	28/02/2022
2.	Treinamento dos servidores que atuam na supervisão de profissionais credenciados com atualização dos procedimentos, instruções e artefatos recém criados e/ou revisados	GCPP GTCO GTPL CASSES	30/04/2022

5.5. Em reunião realizada no dia 03/02/2021, o resultado do presente trabalho foi apresentado à Superintendência de Aeronavegabilidade. 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.

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 **Daniele Barros Duarte, Especialista em Regulação de Aviação Civil**, em 02/03/2021, às 15:58, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **5263977** e o código CRC **6CDF5474**.