

**MINISTÉRIO DA DEFESA  
COMANDO DA AERONÁUTICA**



**QUALIDADE**

**DCA 800-1**

**POLÍTICA DA QUALIDADE DO DEPARTAMENTO  
DE CONTROLE DO ESPAÇO AÉREO**

**2011**

**MINISTÉRIO DA DEFESA  
COMANDO DA AERONÁUTICA  
DEPARTAMENTO DE CONTROLE DO ESPAÇO AÉREO**



**QUALIDADE**

**DCA 800-1**

**POLÍTICA DA QUALIDADE DO DEPARTAMENTO  
DE CONTROLE DO ESPAÇO AÉREO**

**2011**



**MINISTÉRIO DA DEFESA**  
**COMANDO DA AERONÁUTICA**  
**DEPARTAMENTO DE CONTROLE DO ESPAÇO AÉREO**

PORTARIA DECEA Nº 135/DGCEA, DE 1 DE NOVEMBRO DE 2011

Aprova a reedição da Política da Qualidade do Departamento de Controle do Espaço Aéreo.

**O DIRETOR-GERAL DO DEPARTAMENTO DE CONTROLE DO ESPAÇO AÉREO**, em conformidade com o previsto no art 10 do inciso IV do ROCA 20-7 “Regulamento do DECEA”, aprovado pela Portaria nº 369/GC3, de 09 de junho de 2010, resolve:

Art. 1º Aprovar a reedição da DCA 800-1 “Política da Qualidade para o Departamento de Controle do Espaço Aéreo”.

Art. 2º Revogar a Portaria nº 135/DGCEA, de 11 de maio de 2009, DCA 800-1 “Política de Qualidade para o Sistema de Controle do Espaço Aéreo Brasileiro”.

Art. 3º Esta Diretriz entra em vigor na data de publicação.

Ten Brig Ar RAMON BORGES CARDOSO  
Diretor-Geral do DECEA

(Republicada por haver saído com incorreção no BCA nº 225, de 29 de novembro de 2011)

(Publicado no BCA nº 229, de 5 de dezembro de 2011)

## SUMÁRIO

<b>PREFÁCIO</b> .....	5
<b>1 DISPOSIÇÕES PRELIMINARES</b> .....	6
1.1 FINALIDADE .....	6
<b>2 ÂMBITO</b> .....	6
<b>3 POLÍTICA E OBJETIVOS DA QUALIDADE DO DECEA</b> .....	6
3.1 CONTEXTUALIZAÇÃO .....	6
3.2 REQUISITOS PARA A ELABORAÇÃO DA POLÍTICA DA QUALIDADE.....	6
3.3 POLÍTICA DA QUALIDADE DO DECEA .....	7
3.4 OBJETIVOS DA QUALIDADE DO DECEA .....	7
3.5 DIRETRIZES .....	8
<b>4 DISPOSIÇÕES FINAIS</b> .....	9
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	10

## PREFÁCIO

O estabelecimento da Política da Qualidade para o Departamento de Controle do Espaço Aéreo (DECEA) é essencial e prioritária para estruturar uma sólida base organizacional, com o objetivo de manter a segurança da aviação no espaço aéreo nacional e internacional, conquistar e ampliar, permanentemente, índices de satisfação dos usuários dos Serviços de navegação Aérea.

Baseando-se nos princípios e fundamentos de gestão da qualidade abordados na série 9000 das Normas ISO, o compromisso com a melhoria contínua no âmbito do DECEA é caracterizado pela inovação tecnológica e pelo aprimoramento dos processos e serviços, cujas etapas de trabalho e crescimento são respaldadas por investimentos constantes em tecnologia, instrução de processos e treinamento de recursos humanos.

Ao considerar a visão sistêmica como fator crítico de sucesso para Sistemas de Gestão da Qualidade (SGQ), entende-se que a Alta Direção de uma organização deve se envolver de fato, exercendo uma forte liderança em todos os níveis organizacionais. A partir do amadurecimento relativo ao modelo de gestão por processos, considerando um SGQ como conjunto de processos, além da efetiva participação da Alta Direção, torna-se evidente a necessidade de fomentar e obter o compromisso de todos os integrantes da organização, de modo que cada profissional assuma sua parcela de responsabilidade no processo de realização dos produtos finais de sua instituição. Dessa forma, a Qualidade representa a busca de satisfação não só do cliente, mas também de todas as pessoas que constituem uma organização.

Diante dessa perspectiva, esta Diretriz estabelece a Política da Qualidade para o DECEA, com o objetivo de melhorar continuamente a provisão dos serviços de navegação aérea, através do aperfeiçoamento do gerenciamento e da operação dos processos de realização dos serviços, contribuindo, dessa forma, como valorosa medida de suporte ao gerenciamento da segurança operacional, através do planejamento, operação e controle dos processos organizacionais.

## **1 DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

### **1.1 FINALIDADE**

Esta Diretriz tem como objetivo estabelecer a Política e os Objetivos da Qualidade do DECEA, com vistas a assegurar o compromisso deste Departamento com a melhoria contínua dos processos e nortear a implantação, a implementação e a manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), em conformidade com os requisitos da norma ISO 9001:2008, as exigências do DECEA e as recomendações da Organização de Aviação Civil Internacional (OACI).

## **2 ÂMBITO**

Esta Diretriz aplica-se ao DECEA, às organizações subordinadas e aos demais órgãos responsáveis pelo suporte e pela provisão dos Serviços de Navegação Aérea.

## **3 POLÍTICA E OBJETIVOS DA QUALIDADE DO DECEA**

### **3.1 CONTEXTUALIZAÇÃO**

A definição de um SGQ é sempre uma decisão estratégica e, portanto, uma responsabilidade da Alta Direção. Nesse sentido, deve fornecer evidência do seu comprometimento com o desenvolvimento e com a implementação desse Sistema, bem como com a melhoria contínua de sua eficácia.

A formalização da Política da Qualidade deve ser adequada aos propósitos da Organização e capaz de fornecer uma estrutura coerente para estabelecer os Objetivos da Qualidade e para a conseqüente tomada de decisões. Portanto, a Política da Qualidade reflete intenções e diretrizes globais da Organização, relativas à Qualidade, expressas pela Alta-Direção.

### **3.2 REQUISITOS PARA A ELABORAÇÃO DA POLÍTICA DA QUALIDADE**

Para que a Política da Qualidade possa atender adequadamente às exigências das normas vigentes, a Alta-Direção deve assegurar que:

- a) Seja apropriada ao propósito da organização.
- b) Inclua um comprometimento com o atendimento aos requisitos e com a melhoria contínua da eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade.
- c) Proveja uma estrutura para estabelecimento e análise crítica dos Objetivos da Qualidade.
- d) Seja comunicada e entendida por toda a Organização.

- e) Seja analisada criticamente para a continuidade da sua adequação.

É responsabilidade da Alta Direção a elaboração, a aprovação e a promulgação da Política da Qualidade em linguagem simples e de forma a que todos os colaboradores e partes interessadas a conheçam e a entendam. Sendo assim, sua divulgação em todos os níveis da Organização é um requisito essencial a ser assegurado.

### 3.3 POLÍTICA DA QUALIDADE DO DECEA

O DECEA, como órgão responsável pelo planejamento, normatização, gerenciamento e controle das atividades referentes ao apoio e à prestação dos Serviços de Navegação Aérea, declara seu compromisso em:

- a) Promover a melhoria contínua da eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade.
- b) Desenvolver ações referentes à capacitação adequada dos seus profissionais, além de estimular harmonia e satisfação no ambiente de trabalho.
- c) Aprimorar os métodos de execução dos trabalhos, buscando a eficácia e a eficiência dos seus produtos e serviços, atendendo aos requisitos e às normas nacionais e internacionais aplicáveis.
- d) Garantir a segurança e a eficácia das operações aéreas no SISCEAB, atendendo às expectativas dos seus clientes/usuários.
- e) Assegurar, continuamente, a busca das melhores tecnologias aplicadas ao seu negócio.

### 3.4 OBJETIVOS DA QUALIDADE DO DECEA

Os Objetivos da Qualidade devem ser definidos de forma coerente com a Política da Qualidade, considerando os requisitos e as informações disponíveis sobre o cenário considerado, os níveis de desempenho da gestão da qualidade, incluindo produtos/serviços, processos e satisfação dos clientes/usuários.

O estabelecimento desses objetivos direciona o sistema de gestão para a melhoria de sua eficácia, possibilitando comparações de desempenho durante as atividades de análise crítica pela Alta Direção.

Sendo assim, os Objetivos da Qualidade são desdobrados para níveis pertinentes, incluindo características de produtos/serviços, desenvolvimento de processos e desempenhos na relação com os níveis de provisão de recursos.

A Política da Qualidade do DECEA identifica seis principais Objetivos da Qualidade:

- a) Melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade do DECEA.
- b) Capacitação dos profissionais.

- c) Satisfação no ambiente de trabalho.
- d) Eficácia e eficiência dos produtos e serviços.
- e) Segurança e eficácia das operações aéreas.
- f) Busca de melhores tecnologias.

### 3.5 DIRETRIZES

O Sistema de Gestão da Qualidade a ser implementado nas organizações do DECEA, deverá ser constituído por todos os processos críticos necessários à realização dos serviços de navegação aérea, abrangendo as áreas operacional, técnica e administrativa, de modo a garantir as estruturas organizacionais suficientes para o cumprimento dos propósitos da Política de Qualidade.

Cada organização responsável pelo suporte e pela provisão dos serviços de navegação aérea deverá estabelecer uma comissão intersetorial, designada para a implementação da gestão da qualidade nos processos críticos necessários à realização dos serviços de navegação aérea, abrangendo as áreas operacional, técnica e administrativa.

As comissões intersetoriais vinculam-se à mais alta autoridade das organizações e devem evidenciar todas as fases dos processos necessários à implementação dos SGQ, de modo a mapear todas as atividades desenvolvidas.

O SGQ a ser implementado deverá abordar as atividades do DECEA aplicável aos respectivos elos, consolidando a seguinte estrutura:

- a) Telecomunicações aeronáuticas e auxílios à navegação aérea.
- b) Gerenciamento de Tráfego Aéreo.
- c) Meteorologia Aeronáutica.
- d) Cartografia Aeronáutica.
- e) Informações Aeronáuticas.
- f) Busca e Salvamento.
- g) Inspeção em Voo.
- h) Coordenação e fiscalização do ensino técnico específico.
- i) Supervisão de fabricação, reparo, manutenção e distribuição de equipamentos empregados nas atividades de controle do espaço aéreo.

O SGQ para as atividades de ensino, voltadas às atividades do DECEA, deverá, em coordenação com o ICEA, harmonizar as sistemáticas de processos



definidos na Política de Qualidade para o DECEA, nas Normas do Órgão Central do Sistema de Ensino do Comando da Aeronáutica (COMAER) e nas Normas internacionais (OACI).

A metodologia *Trainair* da OACI poderá ser aplicada aos SGQ para garantir a qualidade dos processos dos órgãos de ensino aplicados às atividades do DECEA.

#### **4 DISPOSIÇÕES FINAIS**

A Política da Qualidade do DECEA deve servir de base para o alinhamento das políticas vinculadas às organizações subordinadas e demais órgãos responsáveis pelo apoio e prestação dos Serviços de Navegação Aérea.

O SGQ envolve as ações de planejamento, de controle e de melhoria da qualidade, a partir da Política e dos Objetivos da Qualidade, estabelecidos pela Alta-Direção do DECEA, de forma a garantir e melhorar o entendimento dos requisitos especificados pelos clientes/usuários e pelos órgãos regulamentadores.

A Qualidade nos serviços deve ser compreendida como um processo dinâmico focado no aprimoramento contínuo dos processos organizacionais. Baseando-se nesse princípio, torna-se evidente que as ações voltadas à Gestão da Qualidade não se resumem ao provedor local, mas abrangem todo o Sistema em um esforço conjunto e integrado para que a melhoria contínua dos serviços seja, de fato, efetivada através da consolidação dos fundamentos necessários à manutenção do nível aceitável de segurança operacional.

Para surtir o efeito desejado, a Política da Qualidade deve ser estabelecida, divulgada, entendida e cumprida por todos os níveis da Organização, abrangidos pelo Sistema de Gestão da Qualidade.

Os casos não previstos serão submetidos à apreciação do Diretor-Geral do DECEA.

## REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *Sistemas de Gestão da Qualidade – fundamento e vocabulário: NBR ISO 9000:2005*. [Rio de Janeiro], dez. 2005

\_\_\_\_\_. *Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos: NBR ISO 9001:2008* [Rio de Janeiro], nov. 2008.