

**MINISTÉRIO DA DEFESA  
COMANDO DA AERONÁUTICA**



**QUALIDADE**

**ICA 800-3**

**PROCEDIMENTO PARA TRATAR A NÃO  
CONFORMIDADE NO SGQ MULTISITE DO DECEA**

**2019**



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



**QUALIDADE**

**ICA 800-3**

**PROCEDIMENTO PARA TRATAR A NÃO  
CONFORMIDADE NO SGQ MULTISITE DO DECEA**

**2019**





**MINISTÉRIO DA DEFESA  
COMANDO DA AERONÁUTICA**

PORTARIA DECEA Nº 133/DGCEA, DE 12 DE AGOSTO DE 2019.

Aprova a reedição do Procedimento para tratar a não conformidade no SGQ *Multisite* do DECEA.

**O DIRETOR-GERAL DO DEPARTAMENTO DE CONTROLE DO ESPAÇO AÉREO**, em conformidade com o previsto no inciso I do art. 19 do Decreto nº 6.834, de 30 de abril de 2009, e considerando o disposto no inciso IV do art. 10 do ROCA 20-1 “Regulamento do DECEA”, aprovado pela Portaria nº 1.668/GC3, de 16 de setembro de 2013, resolve:

Art. 1º Aprovar a reedição da ICA 800-3 “Procedimento para tratar a não conformidade no SGQ *Multisite* do DECEA” que com esta baixa.

Art. 2º Esta Instrução entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 3º Revoga-se a Portaria DECEA nº 142/DGCEA, de 10 de setembro de 2019, publicada no BCA nº 170, de 27 de setembro de 2018.

Ten Brig Ar JEFERSON DOMINGUES DE FREITAS  
Diretor-Geral do DECEA

(Publicado no BCA nº 148, de 21 de agosto de 2019.)



## SUMÁRIO

<b>1 DISPOSIÇÕES PRELIMINARES</b> .....	7
1.1 <b>FINALIDADE</b> .....	7
1.2 <b>SIGLAS</b> .....	7
1.3 <b>DEFINIÇÕES</b> .....	7
1.4 <b>CONCEITUAÇÃO</b> .....	8
1.5 <b>ÂMBITO</b> .....	8
<b>2 RESPONSABILIDADE</b> .....	9
<b>3 AÇÕES CORRETIVAS</b> .....	10
<b>4 DISPOSIÇÕES FINAIS</b> .....	11
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	12
<b>Anexo A – Ficha de N<sup>o</sup> Conformidade (FNC)</b> .....	13
<b>Anexo B – Relatório de Ação Corretiva (RAC)</b> .....	14





## 1 DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

### 1.1 FINALIDADE

Este documento estabelece os procedimentos a serem observados com as não conformidades no Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) *Multisite* do Departamento de Controle do Espaço Aéreo (DECEA).

### 1.2 SIGLAS

ABNT	- Associação Brasileira de Normas Técnicas
AIN4	- Seção de Qualidade Integrada
DECEA	- Departamento de Controle do Espaço Aéreo
EQ	- Elo da Qualidade
FNC	- Ficha de Não Conformidade
ISO	- <i>International Organization for Standardization</i>
NBR	- Norma da Associação Brasileira de Normas Técnicas
PSNA	- Provedor de Serviço de Navegação Aérea
RAC	- Relatório de Ação Corretiva
SAC	- Serviço de Atendimento ao Cidadão do DECEA
SDAD	- Subdepartamento de Administração do DECEA
SGQ	- Sistema de Gestão da Qualidade

### 1.3 DEFINIÇÕES

**AÇÃO CORRETIVA:** Ação para eliminar a causa de uma não conformidade e para prevenir uma recorrência.

**BRAINSTORM:** Método pelo qual um grupo tenta encontrar solução para um problema específico através da acumulação de ideias espontâneas de todos os membros desse grupo.

**CORREÇÃO:** Ação para eliminar uma não conformidade identificada.

**NÃO CONFORMIDADE:** Não atendimento de um requisito.

**REQUISITO:** Necessidade ou expectativa que é declarada, geralmente implícita ou obrigatória.

**5W2H:** É uma ferramenta administrativa que pode ser utilizada por qualquer organização a fim de registrar de forma organizada e planejada as ações a serem efetuadas. O nome dessa ferramenta vem de cinco perguntas em inglês com a letra “ ” (*What, Why, Where, Who e When*) e duas com a letra “ ” (*How e How much*).

**ELO DA QUALIDADE:** É o representante da Organização, responsável pelos assuntos inerentes à gestão da qualidade, que tem a função de ponto focal da Seção de Qualidade Integrada (AIN4).

### 1.4 CONCEITUAÇÃO

Os conceitos fundamentais, os princípios e os vocabulários para o entendimento do SGQ estão disponíveis na ABNT NBR ISO 9000 “Sistemas de Gestão da Qualidade – Fundamentos e Vocabulário”.

### 1.5 ÂMBITO

Esta Instrução aplica-se no âmbito do SISCEAB.

## **2 RESPONSABILIDADE**

**2.1** É de responsabilidade do Auditor-Líder a elaboração das Fichas de Não Conformidade (FNC) abertas nas Auditorias Internas, devendo solicitar a numeração ao DECEA, por intermédio da AIN4.

**2.2** A FNC poderá ser aberta por qualquer integrante do escopo do SGQ *Multisite* do DECEA, fora de Auditoria Interna, em coordenação com o Elo da Qualidade (EQ) da Organização, que solicitará a numeração ao DECEA, por intermédio da AIN4.

**2.3** O controle de abertura e fechamento das FNC e dos Relatórios de Ação Corretiva (RAC) é realizado pelo Subdepartamento de Administração (SDAD) do DECEA, através da AIN4.

**2.4** Cabe ao chefe do setor onde foi detectada uma não conformidade providenciar para que as correções aplicáveis sejam feitas e as ações corretivas adequadas sejam tomadas, caso necessário.

### **3 AÇÕES CORRETIVAS**

**3.1** Ações corretivas devem ser apropriadas aos efeitos das não conformidades.

**3.2** São fontes possíveis de não conformidades:

- a) reclamações de clientes;
- b) saídas que não atendem aos requisitos;
- c) processos deficientes; e
- d) SGQ implementado de forma inapropriada.

**3.3** Após a identificação de qualquer não conformidade, deve ser feita a correção, registrando-a na FNC, e o setor avaliará se deve ou não ser aberto um RAC.

**3.4** Uma não conformidade aberta em determinado setor deverá nele ser fechada. Quando forem necessárias ações de outros setores ou Organizações, cópia da FNC e/ou do RAC poderá ser anexada ao documento a ser encaminhado, solicitando ações ou providências pertinentes que extrapolem as possibilidades do setor em que a não conformidade foi aberta.

**3.5** O chefe do setor onde foi detectada uma não conformidade, assessorado pelo EQ da Organização, analisa criticamente, define as ações, os responsáveis e o prazo para a implantação das ações para tratar a não conformidade, o que deverá ser devidamente registrado no campo “Descrição das Ações” do RAC.

**3.6** Após a correção da não conformidade pelo Chefe do Setor, o EQ da Organização deverá encaminhar as FNC com as respectivas evidências à AIN4.

**3.7** O chefe do setor onde foi detectada uma não conformidade deverá dar ciência ao EQ do andamento das ações corretivas abertas no processo que representa.

**3.8** A FNC deverá ser concluída em até 30 (trinta) dias após a data de sua abertura. O RAC, quando for o caso, deverá ser fechado em até 60 (sessenta) dias após a data de sua abertura. Esse prazo poderá ser prorrogado por mais 60 (sessenta) dias, desde que solicitado antecipadamente ao SDAD, com as devidas justificativas e comprovações das ações em andamento.

**3.9** No caso de apresentação de recurso a uma não conformidade, o prazo para conclusão da respectiva FNC será de 30 (trinta) dias após o recebimento da resposta do recurso.

**3.10** Quando as circunstâncias justificarem ou as ações para a conclusão não dependerem do Processo ou do Provedor, prazo superior poderá ser estabelecido pelo DECEA, desde que haja ação mitigadora que não afete os requisitos SGQ *Multisite*.

**3.11** A numeração das FNC e dos RAC será contínua para cada ano, independentemente do processo a que se refira. Por exemplo: FNC N° 01/2019.

#### **4 DISPOSIÇÕES FINAIS**

Os casos não previstos serão submetidos à apreciação do Diretor-Geral do DECEA, por intermédio do SDAD.


## REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS – ABNT NBR ISO 9000. *Sistemas de Gestão da Qualidade – Fundamentos e Vocabulário*. Rio de Janeiro, RJ, 2015.


\_\_\_\_\_. ABNT NBR ISO 9001. *Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos*. Rio de Janeiro, RJ, 2015.

BRASIL. Comando da Aeronáutica. Departamento de Controle do Espaço Aéreo. *Manual da Qualidade do SGQ Multisite do DECEA: MCA 800-7*. Rio de Janeiro, RJ, 2019.

## Anexo A - Ficha de Não Conformidade (FNC)

		<b>FICHA DE NÃO CONFORMIDADE (FNC)</b>	
<b>PROVEDOR:</b>		FNC N°: □□□□□□□□/□□□□□□□□	
Data de ocorrência: □□□□/□□□□/□□□□		Responsável pela ocorrência da FNC	Ciência do Aduado
<b>DESCRIÇÃO DA NÃO CONFORMIDADE</b>			
Classificação (somente para Auditoria Interna): <input type="checkbox"/> Não conformidade Maior <input type="checkbox"/> Não conformidade Menor			
Norma de Referência:			
Requisito da Norma infringido:			
Evidência:			
Local (Processo/Seção ou Setor):			
<b>DESCRIÇÃO DA NÃO CONFORMIDADE</b>			
<b>INVESTIGAÇÃO DA NÃO CONFORMIDADE</b>			
ABRANGÊNCIA: <input type="checkbox"/> Isolado <input type="checkbox"/> Não Isolado			
INVESTIGAÇÃO DA CAUSA:			
<b>AÇÕES DE CONTENÇÃO/CORREÇÃO</b>			
<b>CONCLUSÃO</b>			
<b>NECESSIDADE DE ABERTURA DE RAC</b>			
SIM <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	NÃO <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	N° do RAC relacionado:	
_____ (Assinatura do responsável)			

## Anexo B - Relatório de Ação Corretiva (RAC)

 <b>RELATÓRIO DE AÇÃO CORRETIVA (RAC)</b>		
<b>PROVEDOR:</b>		RAC Nº <input type="text"/> / <input type="text"/>
Data de abertura: <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>		Responsável pela abertura do RAC:
<b>ORIGEM:</b> <input type="checkbox"/> Auditoria Interna <input type="checkbox"/> Auditoria Externa <input type="checkbox"/> Reclamação do Cliente <input type="checkbox"/> Outros: _____		
DESCRIÇÃO DA NÃO CONFORMIDADE		
Classificação (somente para Auditoria Interna): <input type="checkbox"/> Não conformidade Maior <input type="checkbox"/> Não conformidade Menor		
Requisito da ISO 9001:2015 infringido:		
Não conformidade:		
Evidência:		
Local (Processo/Seção ou Setor):		
INVESTIGAÇÃO DA NÃO CONFORMIDADE		
ABRANGÊNCIA: <input type="checkbox"/> Isolado <input type="checkbox"/> Não Isolado		
INVESTIGAÇÃO DA CAUSA:		
AÇÕES DE CONTENÇÃO/CORREÇÃO		
DESCRIÇÃO DAS AÇÕES	PRAZO	RESPONSÁVEL E VISTO
VERIFICAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DA AÇÃO		
Data da verificação: <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>	Visto do EQ	
VERIFICAÇÃO DA PERTINÊNCIA / ADEQUAÇÃO E EFICÁCIA DAS AÇÕES		
As ações corretivas foram pertinentes/adequadas/eficazes? <input type="checkbox"/> Sim, RAC Fechado <input type="checkbox"/> Não, abrir novo RAC		
Data da verificação: ____/____/____	Visto do Auditor Líder/Interno	