

**MINISTÉRIO DA DEFESA
COMANDO DA AERONÁUTICA**



QUALIDADE

MCA 800-7

**MANUAL DA QUALIDADE DO SGQ MULTISITE
DO DECEA**

2019

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



QUALIDADE

MCA 800-7

**MANUAL DA QUALIDADE DO SGQ MULTISITE
DO DECEA**

2019



**MINISTÉRIO DA DEFESA
COMANDO DA AERONÁUTICA**

PORTARIA DECEA Nº 135/DGCEA, DE 12 DE AGOSTO DE 2019.

Aprova a reedição do Manual da Qualidade do
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 MCA 800-7 “Manual da Qualidade do SGQ *Multisite*
do DECEA” que com esta baixa.

Art. 2º Este Manual entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 3º Revoga-se a Portaria DECEA nº 176/DGCEA, de 10 de setembro de 2018,
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

1	DISPOSIÇÕES PRELIMINARES	7
1.1	FINALIDADE	7
1.2	SIGLAS	7
1.3	CONCEITUAÇÃO.....	7
1.4	ÂMBITO	8
1.5	RESPONSABILIDADE.....	8
2	CONTEXTO ORGANIZACIONAL	9
2.1	DEPARTAMENTO DE CONTROLE DO ESPAÇO AÉREO	9
3	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MULTISITE	11
3.1	REQUISITOS GERAIS	11
3.2	QUESTÕES INTERNAS E EXTERNAS.....	12
3.3	PRINCIPAIS PARTES INTERESSADAS	12
3.4	ESCOPO.....	12
3.5	INTERAÇÃO ENTRE OS PROCESSOS DO ESCOPO	14
3.6	ABORDAGEM DE RISCOS E OPORTUNIDADES	14
3.7	POLÍTICA DA QUALIDADE.....	14
3.8	OBJETIVOS DA QUALIDADE	15
3.9	INFORMAÇÃO DOCUMENTADA DO SGQ MULTISITE	15
3.10	ALTA DIREÇÃO.....	16
3.11	PROVISÃO DE RECURSOS	17
3.12	CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL	18
3.13	COMUNICAÇÃO	18
3.14	AQUISIÇÃO	18
3.15	PRODUÇÃO E PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	18
3.16	SATISFAÇÃO DOS CLIENTES.....	19
3.17	AUDITORIA INTERNA	19
4	DISPOSIÇÕES FINAIS.....	20
	REFERÊNCIAS	21
	Anexo A – Organograma do DECEA	22
	Anexo B – Organizações do Escopo	23

1 DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 FINALIDADE

Este Manual tem como objetivo definir e padronizar o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) *Multisite* do Departamento de Controle do Espaço Aéreo (DECEA) implementado no Sistema de Controle do Espaço Aéreo Brasileiro (SISCEAB) para a provisão dos Serviços de Meteorologia Aeronáutica.

1.2 SIGLAS

ABNT	- Associação Brasileira de Normas Técnicas
AD	- Alta Direção
ANAC	- Agência Nacional de Aviação Civil
CINDACTA	- Centro Integrado de Defesa Aérea e Controle de Tráfego Aéreo
CISCEA	- Comissão de Implantação do Sistema de Controle do Espaço Aéreo
COMAER	- Comando da Aeronáutica
DAIN	- Divisão de Assistência Integrada
DECEA	- Departamento de Controle do Espaço Aéreo
DGCEA	- Direção-Geral do DECEA
DONA	- Superintendência de Navegação Aérea da INFRAERO
EMS	- Estação Meteorológica de Superfície
EQ	- Elo da Qualidade
ICEA	- Instituto de Controle do Espaço Aéreo
INFRAERO	- Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária
ISO	- <i>International Organization for Standardization</i>
MCA	- Manual do Comando da Aeronáutica
MET	- Meteorologia Aeronáutica
METAR	- Informe Meteorológico Regular de Aeródromo
NBR	- Norma da ABNT
OACI	- Organização da Aviação Civil Internacional
OM	- Organização Militar
OMM	- Organização Meteorológica Mundial
PAME-RJ	- Parque de Material de Eletrônica da Aeronáutica do Rio de Janeiro
PSNA	- Provedor de Serviço de Navegação Aérea
SAC	- Serviço de Atendimento ao Cidadão
SDAD	- Subdepartamento de Administração do DECEA
SDOP	- Subdepartamento de Operações do DECEA
SDTE	- Subdepartamento Técnico do DECEA
SGQ	- Sistema de Gestão da Qualidade
SISCEAB	- Sistema de Controle do Espaço Aéreo Brasileiro
SPECI	- Informe Meteorológico Especial de Aeródromo
SRPV-SP	- Serviço Regional de Proteção ao Voo de São Paulo

1.3 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”.

1.4 ÂMBITO

Este Manual aplica-se no âmbito do SISCEAB.

1.5 RESPONSABILIDADE

Os integrantes do SISCEAB abrangidos no escopo do SGQ Multisite são responsáveis pelo cumprimento deste Manual.

2 CONTEXTO ORGANIZACIONAL

2.1 DEPARTAMENTO DE CONTROLE DO ESPAÇO AÉREO

2.1.1 É a organização subordinada ao Comando da Aeronáutica (COMAER), integrante do Ministério da Defesa, que congrega recursos humanos, equipamentos, meios acessórios e infraestrutura, distribuídos por toda a sua área de responsabilidade.

2.1.2 Serve ao Estado Brasileiro como um dos pilares sobre o qual se assenta o transporte aéreo no País, cooperando e compartilhando providências com os segmentos de administração da aviação civil e da infraestrutura aeroportuária, no que concerne às atividades que garantam a segurança, mobilidade e eficácia deste transporte.

2.1.3 O DECEA representa o País nos fóruns internacionais, honrando os inúmeros acordos técnicos e operacionais firmados pelo Brasil junto às entidades internacionais que regulam a atividade do transporte aéreo.

2.1.4 Além disso, tem um papel importante no contexto do controle do espaço aéreo mundial porque é uma significativa parcela deste, com 22 milhões de km² de espaço aéreo soberano, parte do qual debruçado sobre o Oceano Atlântico.

2.1.5 Sediado no Rio de Janeiro, o DECEA dispõe de instalações físicas permanentes em diversos municípios das unidades federativas brasileiras. Seja nas capitais, nos municípios de médio porte ou mesmo nos rincões mais remotos do País, a Organização se faz presente através de seus funcionários, dentre militares e civis, com qualificações específicas ao desempenho das múltiplas atividades do SISCEAB.

2.1.6 O DECEA está constituído por uma Direção-Geral, Vice-Direção, Subdepartamento de Administração (SDAD), Subdepartamento de Operações (SDOP) e Subdepartamento Técnico (SDTE), bem como pelas Organizações Militares (OM) subordinadas, conforme organograma constante no Anexo A.

2.1.7 LOCALIZAÇÃO DO DECEA

Nome: Departamento de Controle do Espaço Aéreo
End.: Av. General Justo nº 160, Centro
CEP 20021-130 – Rio de Janeiro – RJ.
Endereço eletrônico: www.decea.gov.br

2.1.8 MISSÃO DO DECEA

Contribuir para a garantia da soberania nacional, por meio do gerenciamento do Sistema de Controle do Espaço Aéreo Brasileiro.

2.1.9 VISÃO ESTRATÉGICA DO DECEA

Ser reconhecido como referência global em segurança, fluidez e eficiência no gerenciamento e controle integrado do espaço aéreo.

2.1.10 VALORES DO DECEA

2.1.10.1 Disciplina: é a rigorosa observância e o acatamento integral a leis, regulamentos, normas e disposições que fundamentam o organismo militar e coordenam seu funcionamento regular e harmônico, traduzindo-se no perfeito cumprimento do dever por parte de todos e de cada um dos componentes desse organismo.

2.1.10.2 Patriotismo: é o sentimento de orgulho, amor e devoção incondicional ao Brasil, aos símbolos, às instituições e ao nosso povo. É a razão do amor dos que querem servir ao País e serem solidários com a Nação, traduzindo-se no compromisso permanente de fidelidade e devoção à Pátria, em quaisquer circunstâncias.

2.1.10.3 Integridade: é um traço de caráter que exprime a vontade de fazer o que é correto em qualquer circunstância. É a bússola moral, a voz interior que deve conduzir todas as ações de seus indivíduos na prática dos deveres, segundo os princípios da ética militar, associados ainda à honestidade e responsabilidade.

2.1.10.4 Comprometimento: em sua essência, é a demonstração de satisfação por pertencer à instituição, externada pela oferta cotidiana de entusiasmo, motivação profissional, pelo espírito de sacrifício, o gosto pelo trabalho bem feito, a dedicação integral à missão e aos seus companheiros, pelo trabalho em equipe e pela lealdade ao País e aos irmãos de farda.

2.1.10.5 Profissionalismo: é o sentimento que deve estar presente na alma do militar, não devendo prosperar a cobiça e o delírio de promover-se, nem a omissão, a covardia, a maledicência, sequer a inércia, o comodismo e muito menos a ostentação, a vaidade ou a prepotência. A Força Aérea é forte pelas virtudes de desprendimento, solenidade e idealismo dos seus homens e mulheres, que fizeram o juramento de bem-servir com eficiência e profissionalismo, na paz e na guerra, sempre fiéis às suas consciências.

2.1.10.6 Segurança: é um conceito subjetivo que representa o estado de percepção das pessoas com relação a perdas. No mundo aeronáutico, segundo a OACI, é “estado no qual o risco de ferir pessoas ou causar danos em coisas se limita a, ou está mantido em ou abaixo de um nível aceitável, por meio de um processo contínuo de identificação de perigos e gerenciamento de riscos” (OACI 9859, 2018). Para que a Segurança seja maximizada é necessário que todos cultuem atitudes preventivas nas suas atividades, sejam elas operacionais ou administrativas.

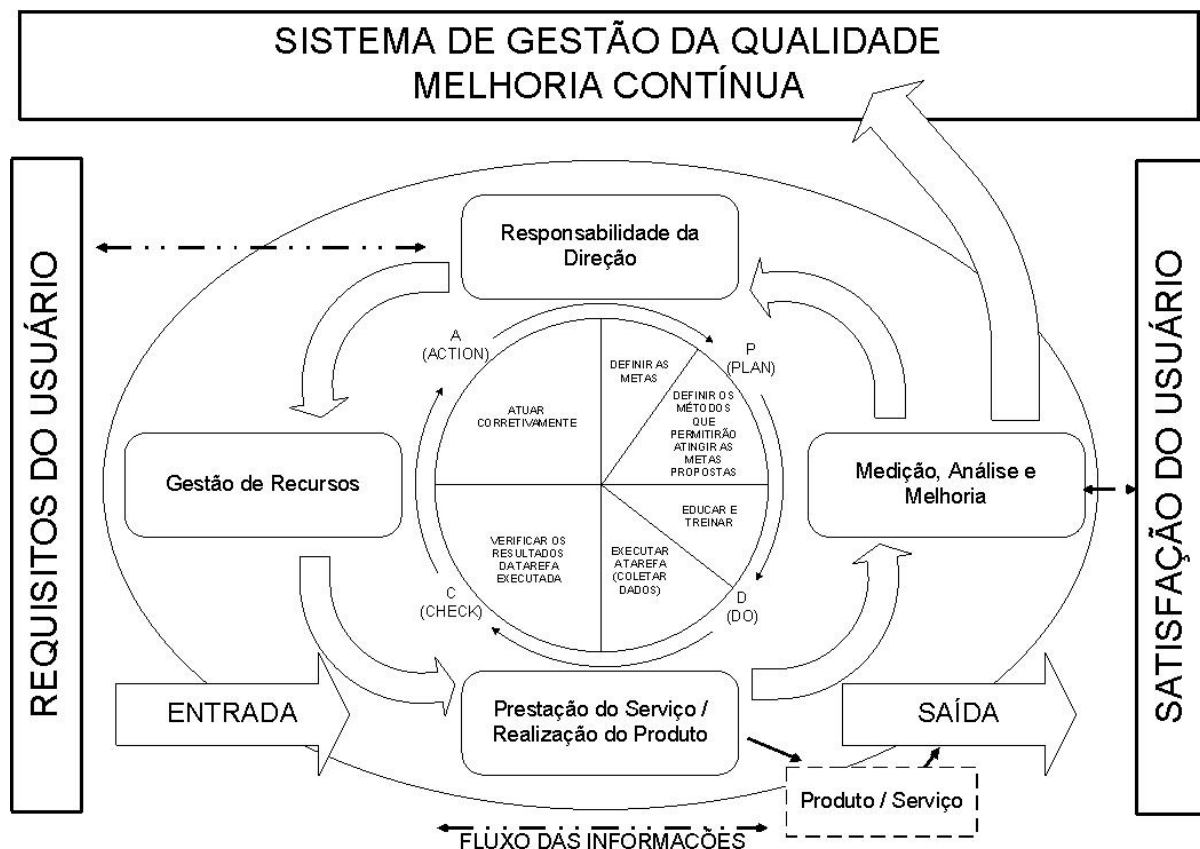
3 SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MULTISITE

A adoção do SGQ objetiva gerenciar, de forma efetiva, as operações especificadas no escopo, buscando, assim, aumentar a satisfação das partes interessadas, incluindo processos para a melhoria contínua e para a garantia da conformidade com os requisitos do cliente e os requisitos regulamentares aplicáveis.

3.1 REQUISITOS GERAIS

O DECEA estabelece, documenta, implementa e mantém o SGQ Multisite e, ainda, melhora continuamente a sua eficácia, de acordo com os requisitos da NBR ISO 9001:2015:

- determinando os processos necessários para o SGQ *Multisite* e sua aplicação;
- determinando a sequência e interação desses processos;
- determinando critérios e métodos necessários para assegurar que a operação e o controle desses processos sejam eficazes;
- assegurando a disponibilidade de recursos e informações necessárias para apoiar a operação e o monitoramento desses processos. Sem prejuízo do preconizado na legislação vigente, a execução das ações de implementação e manutenção do SGQ *Multisite* serão custeadas com os recursos das OM subordinadas ao DECEA, das Concessionárias, da INFRAERO e dos PSNA;
- monitorando ou medindo e analisando esses processos; e
- implementando ações necessárias para atingir os resultados planejados e a melhoria contínua desses processos.



3.2 QUESTÕES INTERNAS E EXTERNAS

3.2.1 O DECEA deve determinar as questões internas e externas que sejam relevantes para o seu propósito e a sua orientação estratégica e que possam afetar o atingimento dos resultados. A contextualização da organização deve ser analisada e avaliada em cada análise crítica.

3.3 PRINCIPAIS PARTES INTERESSADAS

PARTES INTERESSADAS	REQUISITOS (NECESSIDADES E EXPECTATIVAS)
Direção-Geral do DECEA (DGCEA) / SDAD	Prover os recursos necessários para a manutenção do SGQ <i>Multisite</i> .
SDOP / SDTE	Elaborar as normas técnicas e operacionais para atendimento aos requisitos estabelecidos.
Divisão de Assistência Integrada (DAIN)	Manter a eficácia do SGQ <i>Multisite</i> .
Instituto de Controle do Espaço Aéreo (ICEA)	Promover a capacitação do seu efetivo em coordenação com as orientações do DECEA.
Comissão de Implantação do Sistema de Controle do Espaço Aéreo (CISCEA)	Adquirir produtos e serviços de acordo com os requisitos pertinentes.
Parque de Material de Eletrônica da Aeronáutica do Rio de Janeiro (PAME-RJ)	Calibrar e manter os instrumentos e equipamentos meteorológicos.
Concessionárias dos Aeroportos Privados	Implantar, implementar e manter o SGQ <i>Multisite</i> .
Provedores de Serviço de Navegação Aérea (PSNA) do Escopo do SGQ <i>Multisite</i>	Garantir a oportunidade, a regularidade e a correta confecção das informações meteorológicas METAR e SPECI.
Aviação Militar Aviação Geral Companhias Aéreas Centro Meteorológico Órgãos de Tráfego Aéreo	Receber as informações meteorológicas METAR e SPECI de forma oportuna, regular e correta.

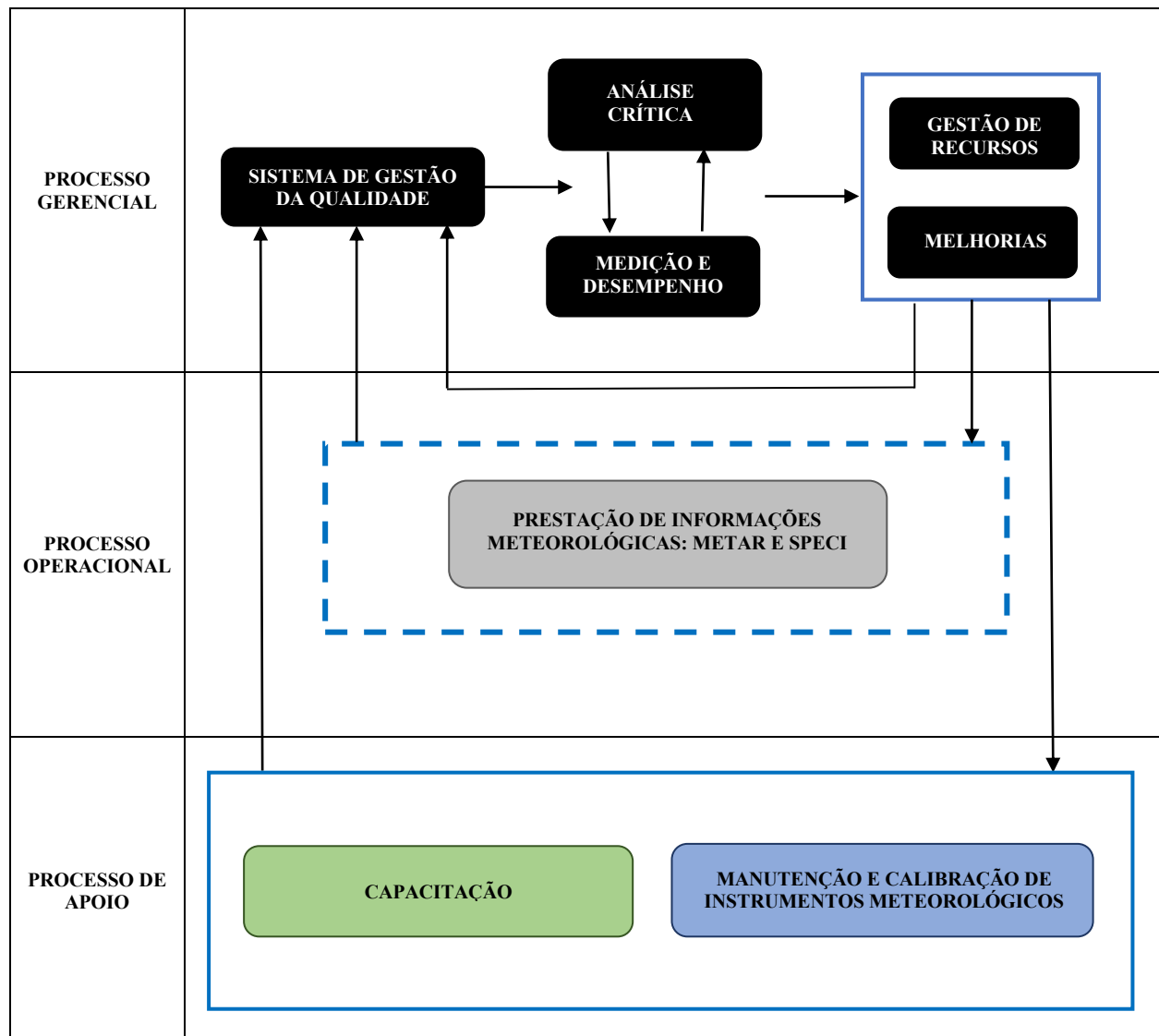
3.4 ESCOPO

3.4.1 O SGQ *Multisite* tem como escopo os processos de Prestação de Informações Meteorológicas: METAR e SPECI executados pelo DECEA, DONA e demais Organizações constantes no Anexo B.

3.4.2 Excluem-se do escopo do SGQ *Multisite* os seguintes itens da NBR ISO 9001:2015:

ITEM	TÍTULO	JUSTIFICATIVA
8.3	Projeto e Desenvolvimento	<p>Não é aplicável tendo em vista que os processos de Prestação de Informações Meteorológicas METAR e SPECI são elaborados em conformidade com as recomendações da Organização da Aviação Civil Internacional (OACI), da qual o Brasil é membro, através da representação do DECEA, atendendo assim ao Decreto nº 21.713, de 27 de agosto de 1946, art. 28, alínea “a”, em que Estado Brasileiro se compromete a estabelecer em seu território o serviço de meteorologia aeronáutica em conformidade com as normas e processos que forem recomendados ou estabelecidos oportunamente por aquela Organização.</p>
8.2.1 “d”	Comunicação com o cliente	<p>O SGQ <i>Multisite</i> do DECEA não utiliza propriedade do cliente para a execução dos processos de Prestação de Informações Meteorológicas METAR e SPECI.</p>
8.5.3	Propriedade pertencente ao cliente	<p>O SGQ <i>Multisite</i> do DECEA não recebe nem se utiliza de propriedade de cliente ou de provedores externos na execução dos processos de Prestação de Informações Meteorológicas METAR e SPECI.</p>

3.5 INTERAÇÃO ENTRE OS PROCESSOS DO ESCOPO



3.6 ABORDAGEM DE RISCOS E OPORTUNIDADES

3.6.1 O DECEA utiliza técnicas para a avaliação de risco, tais como *brainstorming*, reuniões, lista de verificação (por meio das inspeções e auditorias realizadas), para avaliar os riscos dos processos críticos.

3.6.2 Listas de verificação são listas de perigos, riscos ou falhas de controle, desenvolvidas normalmente a partir da experiência, como resultado de um processo de uma avaliação de riscos anterior ou como um resultado de falhas passadas.

3.7 POLÍTICA DA QUALIDADE

3.7.1 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 consequente tomada de decisões. Portanto, a Política da Qualidade reflete intenções e diretrizes globais do DECEA, relativas à Qualidade, expressas pela Alta Direção (AD).

3.7.2 A Política da Qualidade deve ser divulgada, entendida e cumprida por todos os níveis das Organizações abrangidas pelo SGQ *Multisite*.

3.7.3 Assim sendo, a AD estabeleceu a seguinte Política da Qualidade para o SGQ *Multisite*:

O DECEA, em consonância com a regulamentação internacional e nacional aplicáveis, se compromete a prestar, com qualidade, o serviço de informações meteorológicas, inovando e promovendo a melhoria do sistema de gestão da qualidade.

3.8 OBJETIVOS DA QUALIDADE

3.8.1 Os Objetivos da Qualidade foram definidos de forma coerente com a Política da Qualidade, levando em conta os requisitos e as informações disponíveis sobre o cenário considerado, os níveis de desempenho da gestão da qualidade, incluindo os serviços, os processos e a satisfação das partes interessadas.

3.8.2 O estabelecimento desses objetivos direciona o SGQ *Multisite* para a melhoria de sua eficácia, possibilitando comparações de desempenho durante as atividades de análise crítica pela AD.

3.8.3 A AD estabeleceu os seguintes Objetivos da Qualidade:

- a) Garantir a oportunidade, a regularidade e a correta confecção das informações meteorológicas METAR e SPECI, conforme estabelecido em normas; e
- b) Garantir a satisfação das partes interessadas pertinentes, inovando e promovendo a melhoria do sistema de gestão da qualidade.

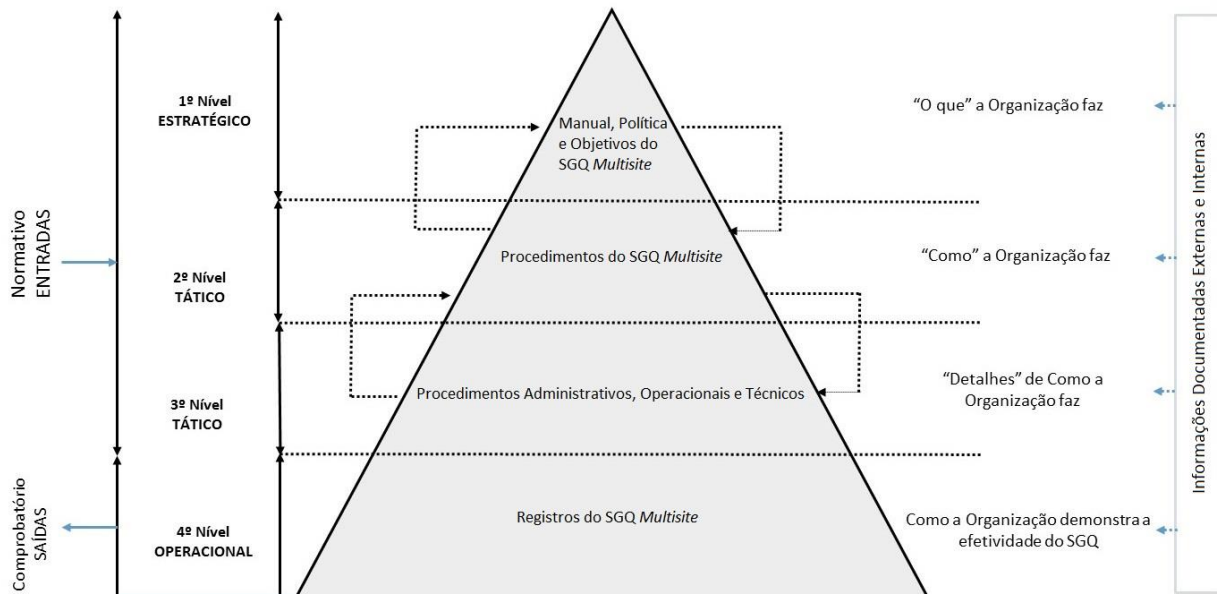
3.8.4 As metas e os indicadores associados aos Objetivos da Qualidade e o mapeamento dos processos abrangidos no escopo são estabelecidos e divulgados pelo DECEA.

3.9 INFORMAÇÃO DOCUMENTADA DO SGQ MULTISITE

3.9.1 O SGQ *Multisite* dispõe de um sistema de informação documentada que auxilia no estabelecimento e atendimento aos requisitos dos clientes e se constitui de quatro níveis. As informações documentadas do SGQ *Multisite* são elaboradas, verificadas e aprovadas antes de sua emissão.

3.9.2 Os níveis estão assim definidos:

- a) 1º Nível – Política, Objetivos e Manual da Qualidade: abrange as atividades estabelecidas no escopo;
- b) 2º Nível – Procedimentos do SGQ *Multisite*: são informações documentadas que se aplicam a todos os processos do escopo;
- c) 3º Nível – Procedimentos Administrativos, Operacionais e Técnicos: são informações documentadas que norteiam as atividades realizadas nos órgãos/setores do escopo; e
- d) 4º Nível – Registros do SGQ *Multisite*: são os de caráter comprobatório e demonstram, por evidências objetivas, a qualidade que é praticada na Organização.



3.10 ALTA DIREÇÃO

A Alta Direção é exercida pelos seguintes integrantes do escopo:

- a) Diretor-Geral, Vice-Diretor e Chefes dos Subdepartamentos do DECEA; e
- b) Gerentes das Organizações externas ao COMAER.

3.10.1 COMPROMETIMENTO DA ALTA DIREÇÃO

A Alta Direção do SGQ *Multisite* está comprometida com o desenvolvimento, a implementação e a melhoria contínua da eficácia do Sistema.

3.10.2 RESPONSABILIDADE E AUTORIDADE

3.10.2.1 Os documentos que regulam as organizações estabelecem organogramas e as responsabilidades atinentes a cada função de gerência estabelecida. As tarefas básicas desenvolvidas em cada setor também são formalizadas nos citados documentos e outras normas e regulamentações específicas.

3.10.2.2 A Alta Direção do SGQ *Multisite* assegura que as responsabilidades são definidas e comunicadas ao efetivo envolvido no escopo do Sistema.

3.10.2.3 São integrantes do SGQ *Multisite* todos os envolvidos nos processos do escopo.

3.10.3 ANÁLISE CRÍTICA PELA ALTA DIREÇÃO

3.10.3.1 Generalidades

3.10.3.1.1 No mínimo uma vez por ano, a AD analisa criticamente o SGQ *Multisite*, para assegurar sua contínua pertinência, adequação e eficácia. Para a referida análise participam a AD e os demais representantes de setores quando convidados pela AD.

3.10.3.1.2 As reuniões de análise crítica são registradas em atas.

3.10.3.1.3 As análises críticas de cada ano, realizadas pelas Organizações externas ao COMAER, contidas no escopo, obrigatoriamente, devem ser realizadas e encaminhadas ao DECEA até o final do primeiro trimestre, de modo que a análise contemple toda a gestão do ano anterior.

3.10.3.1.4 Caso haja interesse ou necessidade, poderão ser feitas outras análises críticas em períodos distintos.

3.10.3.1.5 A análise crítica de cada ano, realizada pela AD do DECEA, obrigatoriamente, deve ser realizada até o final do primeiro semestre, de modo que a análise contemple toda a gestão do ano anterior.

3.10.3.2 Entradas para análise crítica

3.10.3.2.1 As entradas para a análise crítica pela AD incluem informações sobre:

- a) situação das ações provenientes das análises críticas anteriores;
- b) mudanças em questões internas e externas pertinentes ao SGQ *Multisite*;
- c) resultados de auditorias internas e externas;
- d) Política da Qualidade e Objetivos da Qualidade;
- e) indicadores de desempenho;
- f) desempenho de processo e conformidade de produto e serviços;
- g) eficácia de ações tomadas para abordar riscos e oportunidades;
- h) não conformidades e ações corretivas;
- i) satisfação do cliente;
- j) informações prestadas pelas partes interessadas pertinentes;
- k) desempenho de provedores externos;
- l) suficiência de recursos; e
- m) oportunidades para melhoria.

3.10.3.3 Saídas da análise crítica

3.10.3.3.1 As saídas da análise crítica pela AD incluem decisões e ações relacionadas:

- a) a oportunidades para melhoria;
- b) à necessidade de mudanças no SGQ *Multisite*; e
- c) à necessidade de recursos.

3.11 PROVISÃO DE RECURSOS

3.11.1 A AD do SGQ *Multisite* determina e provê os recursos necessários para implementar e manter o Sistema, melhorar continuamente sua eficácia e aumentar a satisfação de usuários mediante o atendimento aos seus requisitos.

3.11.2 Esses recursos, no âmbito do COMAER, são planejados anualmente e revistos no Plano Setorial do DECEA. Nas Organizações externas ao COMAER, será de acordo com o orçamento próprio de cada empresa.

3.11.3 Sem prejuízo do preconizado na legislação vigente, a execução das ações de implementação e manutenção do SGQ *Multisite* serão custeadas com os recursos de cada Organização constante no escopo.

3.12 CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL

3.12.1 A base do conhecimento organizacional do DECEA provém externamente dos cursos das escolas de formação da Aeronáutica, dos cursos civis acadêmicos, dos congressos, simpósios, painéis, seminários e documentos da OACI e OMM. Internamente, provém da experiência e das lições aprendidas com as não conformidades e melhorias implementadas, sendo registradas nas informações documentadas.

3.12.2 Para a execução dos processos e para atingir a conformidade das saídas, além do conhecimento que é relevante para o alcance da estratégia do DECEA, outros conhecimentos são agregados como necessários ou desejáveis. Estes podem ser encontrados nas informações documentadas específicas dos setores.

3.12.3 Quanto à capacitação e atualização dos conhecimentos, as Organizações integrantes do escopo do SGQ *Multisite* devem promover cursos e treinamentos internos ou contratar cursos externos para suprir a necessidade demandada.

3.13 COMUNICAÇÃO

3.13.1 A comunicação ao efetivo do DECEA e das organizações integrantes do escopo do SGQ *Multisite* e às demais partes interessadas visa dar ampla divulgação do Sistema, com relação à Política e Objetivos da Qualidade, ações para sua manutenção e melhoria, mudanças de procedimentos, percepção de satisfação dos clientes etc., facilitando o entendimento e a cooperação de todos os colaboradores envolvidos, de forma a assegurar a sua eficácia.

3.13.2 A comunicação interna é realizada por meio de avisos no sítio do DECEA na Intraer, de reuniões, documentos internos, quadro de avisos, boletim interno, mensagem eletrônica, aplicativos de comunicação, dentre outros. Já a comunicação externa, com os clientes externos e as outras partes interessadas, ocorre através do sítio do DECEA na Internet, de documentos externos, SAC, mensagem eletrônica, aplicativos de comunicação, dentre outros.

3.14 AQUISIÇÃO

3.14.1 O DECEA possui, entre suas atribuições, planejar, coordenar e controlar as atividades relativas às necessidades de materiais e de serviços.

3.14.2 Para atender às necessidades de cursos e treinamentos externos, o DECEA e demais OM solicitam contratações de empresas fornecedoras desses serviços.

3.14.3 Os provedores de Serviço de Meteorologia Aeronáutica não pertencentes ao COMAER atenderão aos requisitos estabelecidos por legislação e procedimentos próprios.

3.15 PRODUÇÃO E PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

O controle de produção e provisão de serviços seguirá os requisitos da NBR ISO 9001 e legislação específica.

3.16 SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

Como uma das medições do desempenho do SGQ *Multisite*, o DECEA coordena e monitora as informações relativas à percepção do cliente, por meio de pesquisa de satisfação, reclamações, SAC e/ou reuniões, de forma a atender aos seus requisitos para as atividades envolvidas no escopo.

3.17 AUDITORIA INTERNA

Auditorias internas são realizadas de acordo com a ICA 800-5 “Procedimento para Auditoria Interna no SGQ *Multisite* do DECEA”.

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.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. – ABNT NBR ISO 9001. *Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos*. Rio de Janeiro, RJ, 2015.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. – ABNT NBR ISO 31000. *Gestão de Riscos – Diretrizes*. Rio de Janeiro, RJ, 2018.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. – ABNT NBR ISO 31010. *Gestão de Riscos – Técnicas para o Processo de Avaliação de Riscos*. Rio de Janeiro, RJ, 2012.

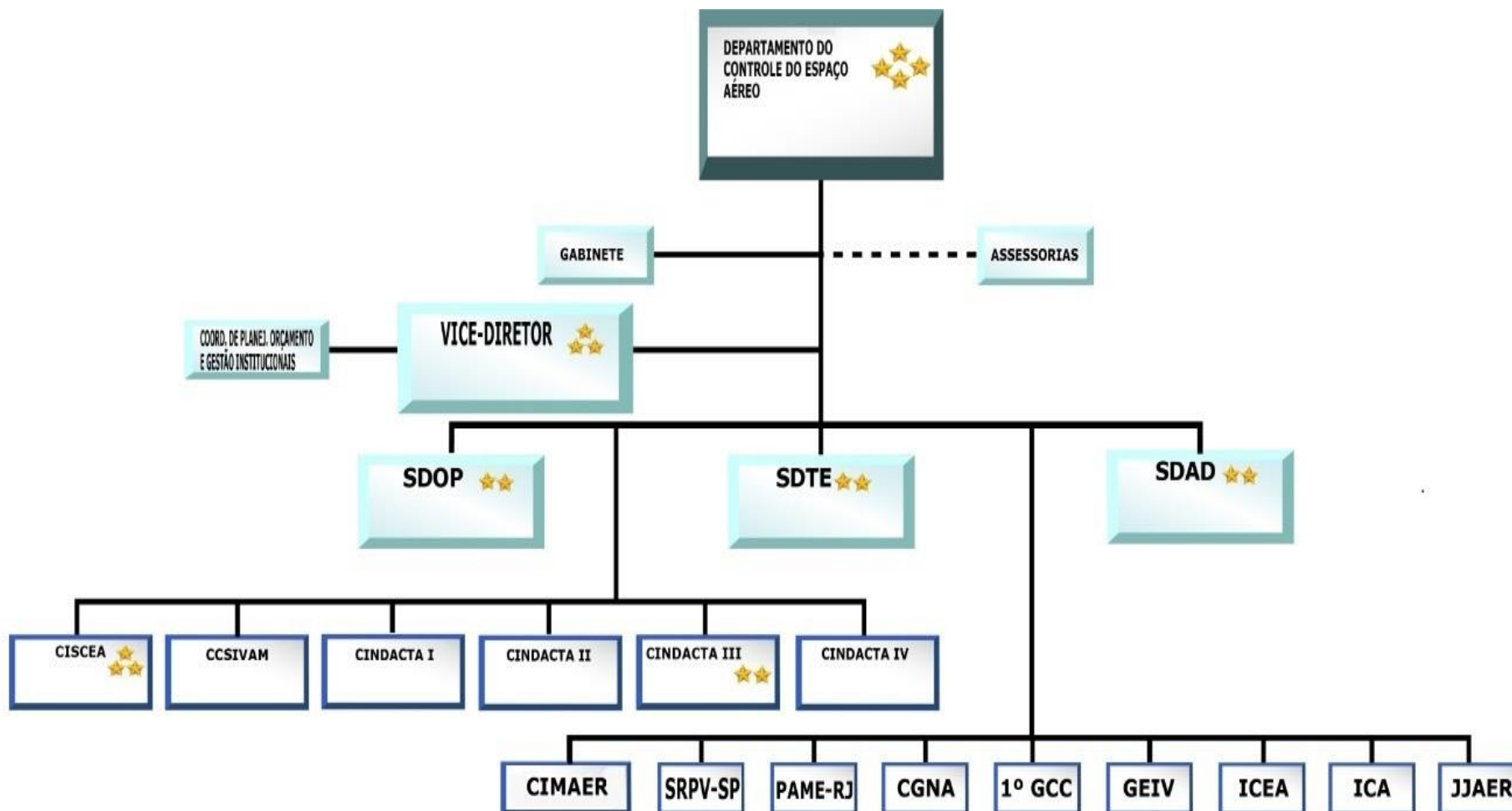
BRASIL. Comando da Aeronáutica. Departamento de Controle do Espaço Aéreo. *Plano Setorial do Departamento de Controle do Espaço Aéreo 2012-2019: PCA 351-4*. Rio de Janeiro, RJ, 2018.

BRASIL. *Procedimento para Auditoria Interna no SGQ Multisite do DECEA: ICA 800-5*. Rio de Janeiro, RJ, 2019.

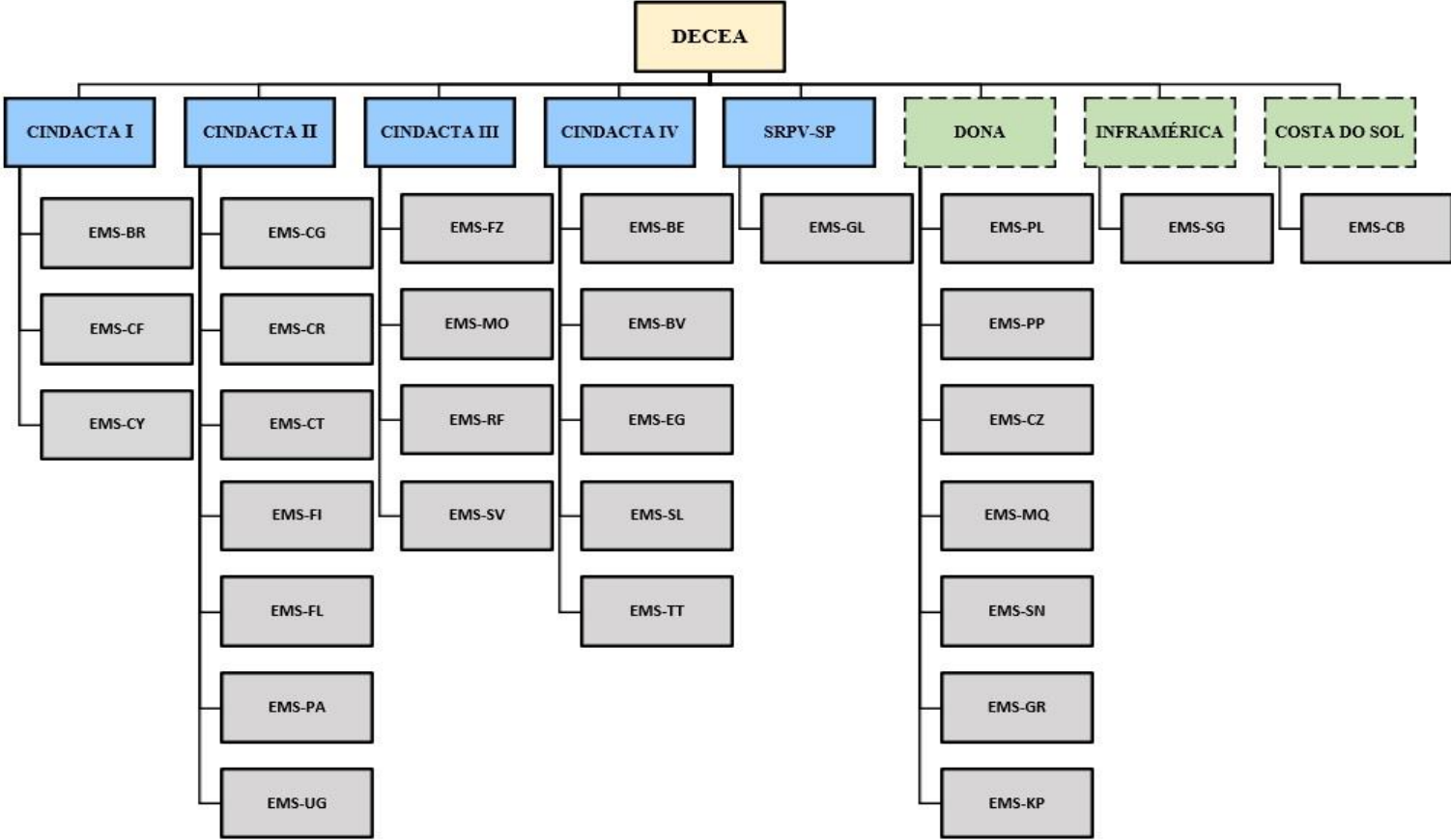
BRASIL. Subdepartamento de Administração. **DIRETRIZ: D007/SDAD/2018**. Rio de Janeiro, 16 jul. 2018.

CANADÁ. Organização da Aviação Civil Internacional. *Safety Management Manual*. **DOC 9859**, 4th ed. Montreal, 2018.


Anexo A – Organograma do DECEA



Anexo B – Organizações do Escopo



Legenda:

 Subordinação Operacional