

**MINISTÉRIO DA DEFESA
COMANDO DA AERONÁUTICA**



QUALIDADE

DCA 800-1

POLÍTICA DA QUALIDADE INTEGRADA DO DECEA

2019

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



QUALIDADE

DCA 800-1

POLÍTICA DA QUALIDADE INTEGRADA DO DECEA

2019



**MINISTÉRIO DA DEFESA
COMANDO DA AERONÁUTICA**

PORTARIA DECEA Nº 136/DGCEA, DE 12 DE AGOSTO DE 2019.

Aprova a reedição da Política da Qualidade Integrada 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 DCA 800-1 “Política da Qualidade Integrada do DECEA”, que com esta baixa.

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

Art. 3º Revogam-se as seguintes Portarias:

- DECEA nº 32/DGCEA, de 21 março 2018, publicada no BCA nº 50, de 27 de março de 2018;

- DECEA nº 143/DGCEA, de 10 de setembro de 2018, publicada no BCA nº 170, de 27 de setembro de 2018;

- DECEA nº 177/DGCEA, de 10 de setembro de 2018, publicada no BCA nº 170, de 27 de setembro de 2018;

- DECEA nº 263/DGCEA, de 17 de dezembro de 2018, publicada no BCA nº 15, de 28 de janeiro 2019.

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

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

SUMÁRIO

PREFÁCIO	7
1 DISPOSIÇÕES PRELIMINARES	9
1.1 <u>FINALIDADE</u>	9
1.2 <u>OBJETIVO</u>	9
1.3 <u>SIGLAS</u>	9
1.4 <u>CONCEITUAÇÃO</u>	9
1.5 <u>ÂMBITO</u>	9
2 POLÍTICA E OBJETIVOS DA QUALIDADE INTEGRADA DO DECEA	10
2.1 <u>CONTEXTUALIZAÇÃO</u>	10
2.2 <u>DIRETRIZES</u>	10
2.3 <u>POLÍTICA DA QUALIDADE INTEGRADA DO DECEA</u>	11
2.4 <u>OBJETIVOS DA QUALIDADE INTEGRADA DO DECEA</u>	12
2.5 <u>RESPONSABILIDADES COM O SGQI</u>	12
3 DISPOSIÇÕES FINAIS	13
3.1 <u>RECURSOS</u>	13
3.2 <u>SUPERVISÃO</u>	13
3.3 <u>CASOS NÃO PREVISTOS</u>	13
REFERÊNCIAS	14

PREFÁCIO

O estabelecimento do Sistema de Gestão da Qualidade Integrada (SGQI) para o Departamento de Controle do Espaço Aéreo (DECEA) é essencial e prioritário para estruturar uma sólida base organizacional e sistêmica, com o objetivo de manter a segurança da aviação no espaço aéreo brasileiro, satisfazendo os usuários dos serviços de navegação aérea.

Como país signatário da Convenção de Chicago e membro do Conselho da Organização da Aviação Civil Internacional (OACI) desde a sua fundação, o Brasil tem adotado a maior parte das normas e práticas recomendadas pela OACI, e nesse sentido acompanha *pari passu* os complexos processos do gerenciamento do tráfego aéreo.

Baseando-se nos princípios e fundamentos de gestão da qualidade abordados na série 9000 das Normas NBR ISO, o compromisso do DECEA é caracterizado pela inovação tecnológica e pelo aprimoramento dos processos na prestação de serviços à navegação aérea, cujas etapas de trabalho e crescimento são respaldadas por investimentos constantes em tecnologia, reestruturação de processos e treinamento de recursos humanos.

Ao considerar a visão sistêmica como fator crítico de sucesso para um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), entende-se que a Alta Direção (AD) de uma organização deve se envolver de fato, exercendo forte liderança em todos os níveis. O DECEA, a partir do amadurecimento relativo ao modelo de gestão por processos, considerando um SGQ como conjunto de processos nos quais há interação das atividades de Gerenciamento das Informações Aeronáuticas (AIM) e de Meteorologia Aeronáutica (MET) no que concerne à capacitação, aquisição, manutenção e calibração, além da efetiva participação da AD, torna-se evidente a necessidade de fomentar e obter o compromisso de todos os integrantes das organizações envolvidas no sistema, de modo que cada profissional assuma sua parcela de responsabilidade nos processos de suas instituições. Dessa forma, a Qualidade representa a busca de satisfação de todas as partes interessadas, convertendo-se, na realidade, no SGQI.

Diante dessa perspectiva, esta Diretriz estabelece as bases desse SGQI para o DECEA, com o objetivo primordial da melhoria na provisão de serviços à navegação aérea, através do aperfeiçoamento do gerenciamento e da operação dos processos críticos de realização desses serviços, contribuindo, dessa forma, como valorosa medida de suporte ao gerenciamento da segurança operacional, mediante planejamento, operação e controle dos processos críticos organizacionais

1 DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 FINALIDADE

Estabelecer as bases do SGQI com vistas a assegurar o compromisso com a melhoria dos processos e nortear a implantação, a implementação e a manutenção de todos os SGQ, no seu âmbito, em conformidade com os requisitos da Norma NBR ISO 9001 e as normas do DECEA aplicáveis.

1.2 OBJETIVO

Estabelecer os requisitos mínimos necessários para o funcionamento do SGQI nas organizações do escopo.

1.3 SIGLAS

ABNT	- Associação Brasileira de Normas Técnicas
AD	- Alta Direção
AIM	- Gerenciamento de Informações Aeronáuticas
CINDACTA	- Centro Integrado de Defesa Aérea e Controle de Tráfego Aéreo
CISCEA	- Comissão de Implantação do Sistema de Controle do Espaço Aéreo
DAIN	- Divisão de Assistência Integrada
DECEA	- Departamento de Controle do Espaço Aéreo
DONA	- Superintendência de Navegação Aérea da INFRAERO
ICA	- Instituto de Cartografia Aeronáutica
ICEA	- Instituto de Controle do Espaço Aéreo
INFRAERO	- Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária
ISO	- <i>International Organization for Standardization</i>
MET	- Meteorologia Aeronáutica
NBR	- Norma da Associação Brasileira de Normas Técnicas
OACI	- Organização de Aviação Civil Internacional
OMM	- Organização Meteorológica Mundial
PAME-RJ	- Parque de Material de Eletrônica da Aeronáutica do Rio de Janeiro
PSNA	- Provedor de Serviços de Navegação Aérea
SDAD	- Subdepartamento de Administração
SISCEAB	- Sistema de Controle do Espaço Aéreo Brasileiro
SGQ	- Sistema de Gestão da Qualidade
SGQI	- Sistema de Gestão da Qualidade Integrada
SRPV-SP	- Serviço Regional de Proteção ao Voo de São Paulo

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 Diretriz aplica-se no âmbito do SISCEAB.

2 POLÍTICA E OBJETIVOS DA QUALIDADE INTEGRADA DO DECEA

2.1 CONTEXTUALIZAÇÃO

2.1.1 A definição de um SGQ é uma decisão estratégica e, portanto, uma responsabilidade da AD. Nesse sentido, a AD deve fornecer evidências do seu comprometimento com a implantação, implementação e melhoria de sua eficácia.

2.1.2 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 AD do DECEA, de forma a garantir e melhorar o entendimento dos requisitos especificados pelas partes interessadas.

2.1.3 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 SISCEAB num esforço conjunto para que a melhoria dos serviços seja, de fato, efetivada através da consolidação dos fundamentos necessários à manutenção do nível aceitável de segurança operacional.

2.1.4 Com vistas a harmonizar as Políticas e os Objetivos dos SGQ das organizações subordinadas hierárquica e operacionalmente ao DECEA, faz-se necessária a criação do SGQI no contexto do SISCEAB, a fim de ajustá-las à Política e aos Objetivos Estratégicos do DECEA, como órgão regulador.

2.1.5 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 da Organização relativas à Qualidade, expressas pela AD.

2.1.6 Para surtir o efeito desejado, a Política e os Objetivos da Qualidade devem ser estabelecidos, divulgados, entendidos e cumpridos por todos os níveis da Organização abrangidos pelo Sistema de Gestão da Qualidade.

2.2 DIRETRIZES

2.2.1 O SGQI deverá ser constituído pelos processos citados no item 2.2.3, de modo a garantir as estruturas organizacionais suficientes para o cumprimento dos propósitos da Política e dos Objetivos da Qualidade.

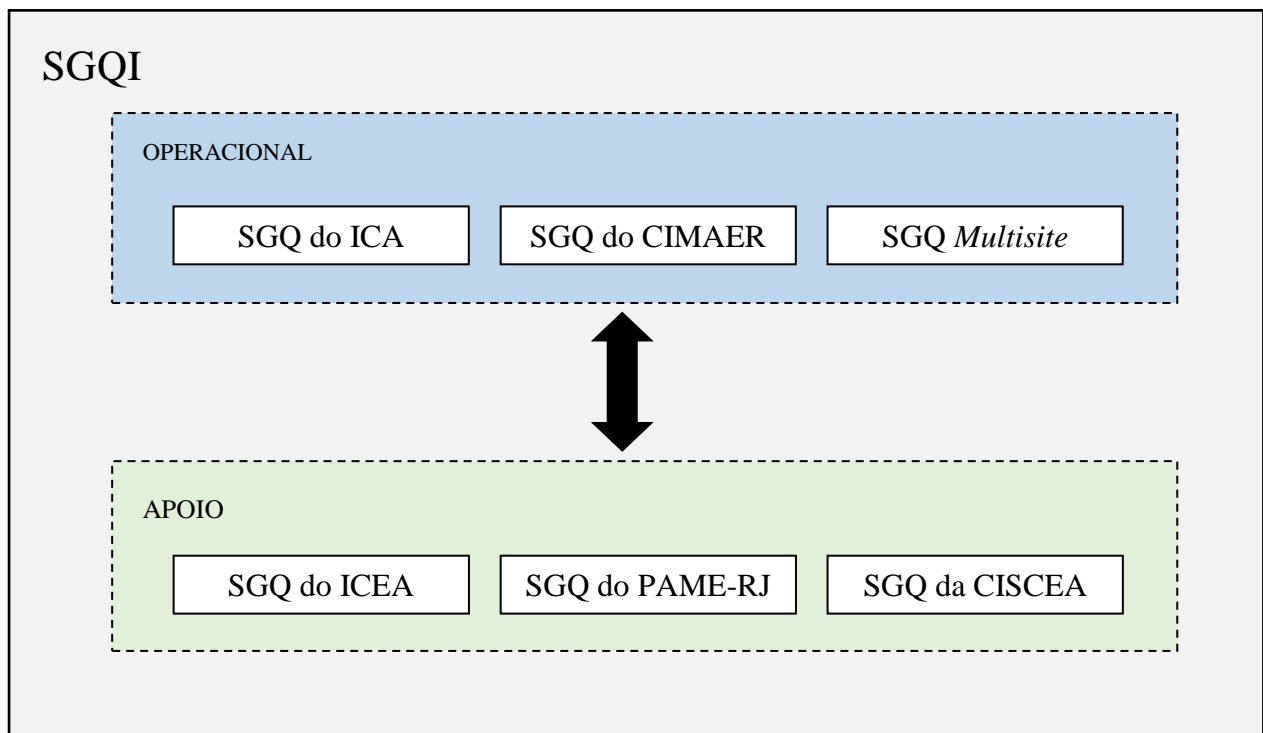
2.2.2 As organizações do escopo do SGQI devem:

- a) executar os processos estabelecidos pelo DECEA;
- b) seguir os critérios e métodos estabelecidos pelo DECEA para que a gestão, operação e monitoramento desses processos sejam eficazes;
- c) assegurar a disponibilidade de recursos e informações necessárias para apoiar a gestão, operação e monitoramento desses processos; e
- d) conscientizar as partes interessadas sobre a importância do SGQI e a necessidade de sua efetiva implementação.

2.2.3 O SGQI deverá manter interação com os seguintes processos:

- a) Prestação de Informações Meteorológicas: METAR e SPECI – DECEA, Organizações Regionais, DONA e EMS dos aeroportos internacionais (SGQ *Multisite*);
- b) Prestação de Informações Meteorológicas: TAF – CIMAER;
- c) Gerenciamento da Informação Aeronáutica (AIM) – ICA;
- d) Capacitação para o serviço de informações meteorológicas e de gerenciamento da informação aeronáutica – ICEA;
- e) Manutenção e calibração de instrumentos meteorológicos – PAME-RJ; e
- f) Aquisição de produtos e serviços AIM/MET – CISCEA.

2.2.3.1 A interação descrita no item 2.2.3 se dará conforme a figura abaixo.



2.2.3.2 Entende-se por Organizações Regionais as Organizações Militares, subordinadas ao DECEA, responsáveis pela prestação de serviços à navegação aérea em uma determinada área do território nacional. São Organizações Regionais os CINDACTA I, II, III e IV e o SRPV-SP.

2.3 POLÍTICA DA QUALIDADE INTEGRADA DO DECEA

2.3.1 A Política do SGQI deve servir de base para o alinhamento das políticas dos SGQ das organizações que interagem com o sistema, definindo, assim, a seguinte política para o SGQI:

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

2.4 OBJETIVOS DA QUALIDADE INTEGRADA DO DECEA

2.4.1 O estabelecimento dos objetivos direciona o sistema de gestão para a melhoria de sua eficácia, possibilitando comparações de desempenho durante as atividades de análise crítica pela AD, que são:

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

2.4.2 Os Objetivos da Qualidade dos SGQ das Organizações envolvidas no SGQI devem ser definidos de forma coerente com a Política e os Objetivos citados nos itens 2.3.1 e 2.4.1, considerando 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.

2.5 RESPONSABILIDADES COM O SGQI

As organizações militares subordinadas ao DECEA e as organizações externas ao COMAER pertencentes ao escopo devem:

- a) ter suas linhas de responsabilidade bem definidas, com pessoas formalmente identificadas e com atribuições específicas, publicadas em documentos internos;
- b) definir, documentar e comunicar a todos os interessados as funções e as responsabilidades relativas ao SGQI; e
- c) manter o SDAD informado sobre todos os aspectos inerentes à implantação, implementação e manutenção dos SGQ que integram o SGQI.

3 DISPOSIÇÕES FINAIS

3.1 RECURSOS

Sem prejuízo do preconizado na legislação vigente, a execução das ações estabelecidas nesta Diretriz será custeada com recursos das Organizações Militares subordinadas ao DECEA e das Organizações externas ao COMAER.

3.2 SUPERVISÃO

A supervisão do cumprimento desta Diretriz é de competência do SDAD do DECEA, por intermédio da DAIN.

3.3 CASOS NÃO PREVISTOS

Os casos não previstos nesta Diretriz 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. *Regulamento do Departamento de Controle do Espaço Aéreo: ROCA 20-7*. Rio de Janeiro, RJ, 2013.

_____. Comando da Aeronáutica. Departamento de Controle do Espaço Aéreo. *Regimento Interno do Departamento de Controle do Espaço Aéreo: RICA 20-1*. Rio de Janeiro, RJ, 2016.

_____. Comando da Aeronáutica. Departamento de Controle do Espaço Aéreo. *Horário de Trabalho do Pessoal ATC, COM, MET, AIS, SAR e OPM: ICA 63-33*. Rio de Janeiro, RJ, 2019.

CANADÁ. Organização da Aviação Civil Internacional. *Serviço Meteorológico para a Navegação Aérea Internacional: Anexo 3*. Montreal, 2016.

_____. Organização da Aviação Civil Internacional. *Serviços de Informação Aeronáutica: Anexo 15*. Montreal, 2016.