

**MINISTÉRIO DA DEFESA  
COMANDO DA AERONÁUTICA**



**QUALIDADE**

**ICA 800-3**

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

**2023**



**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**

**2023**





**MINISTÉRIO DA DEFESA  
COMANDO DA AERONÁUTICA**

PORTARIA DECEA Nº 923/DAIN, DE 15 DE MAIO DE 2023.

Aprova a reedição da ICA 800-3  
“Procedimento para tratar a não conformidade  
no SGQ *Multisite* do DECEA”.

**O DIRETOR-GERAL DO DEPARTAMENTO DE CONTROLE DO ESPAÇO  
AÉREO**, de conformidade com o previsto no art. 21, inciso I, da Estrutura Regimental do Comando da Aeronáutica, aprovada pelo Decreto nº 11.237, de 18 de outubro de 2022, e considerando o disposto no art. 10, inciso IV, do Regulamento do DECEA, aprovado pela Portaria nº 2.030/GC3, de 22 de novembro de 2019, 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 em 1º de junho de 2023.

Art. 3º Revoga-se a Portaria DECEA nº 26/DGCEA, de 30 de janeiro de 2020, publicada no BCA nº 024, de 12 de fevereiro de 2020.

Ten Brig Ar ALCIDES TEXEIRA BARBACOVÍ  
Diretor-Geral do DECEA

(Publicado no BCA nº 95, de 25 de maio de 2023).



## SUMÁRIO

<b>1 DISPOSIÇÕES PRELIMINARES</b> .....	7
<b>1.1 FINALIDADE</b> .....	7
<b>1.2 SIGLAS</b> .....	7
<b>1.3 DEFINIÇÕES</b> .....	7
<b>1.4 CONCEITUAÇÃO</b> .....	7
<b>1.5 ÂMBITO</b> .....	8
<b>2 RESPONSABILIDADE</b> .....	9
<b>3 AÇÕES CORRETIVAS</b> .....	10
<b>4 DISPOSIÇÕES FINAIS</b> .....	12
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	13
<b>Anexo – Ficha de Não Conformidade (FNC)</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	- International Organization for Standardization
NBR	- Norma da Associação Brasileira de Normas Técnicas
PSNA	- Provedor de Serviço de Navegação Aérea
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 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 “W” (*What, Why, Where, Who* e *When*) e duas com a letra “H” (*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 à Organização Auditada, por intermédio do Elo da Qualidade (EQ).

**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 EQ da Organização.

**2.3** O controle do fechamento das FNC 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 implementar ações corretivas.

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

**3.6** Quando for necessário a implementação de ações corretivas, o chefe do setor onde foi detectada uma não conformidade, assessorado pelo EQ da Organização, analisa criticamente, define ações corretivas, os prazos e os responsáveis para a implantação dessas ações, o que deverá ser devidamente registrado no campo “AÇÕES CORRETIVAS” da FNC.

**3.7** Após a implementação das ações corretivas, quando for o caso, o EQ deverá encaminhar a FNC totalmente preenchida com as respectivas evidências para a AIN4, que deverá avaliar a pertinência, adequação e eficácia dessas ações que foram tomadas registrando no campo “VERIFICAÇÃO DA PERTINÊNCIA/ADEQUAÇÃO E EFICÁCIA DAS AÇÕES CORRETIVAS” da FNC.

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

**3.9** A correção da não conformidade registrada na FNC deverá ser concluída em até 30 (trinta) dias após a data de sua abertura. Já as ações corretivas, quando for o caso, deverão ser concluídas em até 90 (noventa) dias após a data de abertura da FNC. Esses prazos poderão ser prorrogados, desde que solicitado antecipadamente ao SDAD, com as devidas justificativas e comprovações das ações em andamento.

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

**3.11** Quando as circunstâncias justificarem ou as ações para a conclusão não dependerem do Processo ou do Provedor, prazos superiores poderão ser estabelecidos pelo DECEA, desde que haja ação mitigadora que não afete os requisitos SGQ *Multisite*.

**3.12** A numeração das FNC será contínua para cada ano, independentemente do processo a que se refira. Por exemplo: FNC Nº 01/2023.

#### **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.

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, 2023.

## Anexo - Ficha de Não Conformidade (FNC)

		<b>FICHA DE NÃO CONFORMIDADE (FNC)</b>	
<b>ORGANIZAÇÃO:</b>		FNC Nº _____ / _____	
<b>Data de abertura:</b> ____ / ____ / ____	<b>Responsável pela abertura da FNC</b>	<b>Ciência da Organização</b>	
<b>DETALHES 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 infringido:			
Local (Processo/Seção ou Setor):			
Descrição da não conformidade			
Evidência (s):			
<b>INVESTIGAÇÃO DA NÃO CONFORMIDADE</b>			
Abrangência: <input type="checkbox"/> Isolado <input type="checkbox"/> Não Isolado			
Investigação da causa raiz:			
Necessidade de revisão da matriz de risco do(s) processo(s)?	<b>SIM ( )</b>	<b>NÃO ( )</b>	
<b>AÇÃO(ÕES) DE CONTENÇÃO/CORREÇÃO</b>	<b>DATA(S)</b>		
Necessidade de ação(ões) corretiva(s)?	<b>SIM ( )</b> <i>Preencher o verso</i>	<b>NÃO ( )</b>	
_____ <b>Ass. do Elo da Qualidade</b>			



## Continuação do Anexo - Ficha de Não Conformidade (FNC)

AÇÕES CORRETIVAS		
Descrição	Prazo de conclusão	Responsável
VERIFICAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DA(S) AÇÃO(ÕES) CORRETIVA(S)		
Data da verificação: ___/___/_____	_____ Ass. do Elo da Qualidade	
VERIFICAÇÃO DA PERTINÊNCIA/ADEQUAÇÃO E EFICÁCIA DAS AÇÕES CORRETIVAS		
As ações corretivas foram pertinentes/adequadas/eficazes?	SIM ( )	NÃO, abrir nova FNC ( )
Data da verificação: ___/___/_____	Visto da AIN4:	