



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

PORTARIA DECEA N° 1.632/DAIN4, DE 5 DE FEVEREIRO DE 2025.

Aprova a edição do MCA 800-7, que dispõe sobre o Manual da Qualidade do SGQ *Multisite* do DECEA.

O DIRETOR-GERAL DO DEPARTAMENTO DE CONTROLE DO ESPAÇO AÉREO, de conformidade com o previsto nos Arts. 1º, 2º, 12 e 14, do Código Brasileiro de Aeronáutica, aprovado pela Lei n° 7.565, de 19 de dezembro de 1986, combinado com o Art. 21, inciso I, da Estrutura Regimental do Comando da Aeronáutica, aprovada pelo Decreto n° 11.237/2022, de 18 de outubro de 2022, resolve:

Art. 1º Aprovar o manual MCA 800-7 “Manual da Qualidade do SGQ *Multisite* do DECEA”, na forma dos Anexos I, II, III, IV, V e VI.

Art. 2º Revoga-se a Portaria DECEA n° 922/DAIN, de 15 de maio de 2023, publicada no Boletim do Comando da Aeronáutica n° 95, de 25 de maio de 2023.

Art. 3º Esta Portaria entra em vigor em 17 de fevereiro de 2025.

Ten Brig Ar ALCIDES TEIXEIRA BARBACOVÍ
Diretor-Geral do DECEA

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



QUALIDADE

MCA 800-7

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

2025

ANEXO I
MANUAL DA QUALIDADE DO SGQ MULTISITE DO DECEA (MCA 800-7)
SUMÁRIO

	Art.
CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES PRELIMINARES	
Seção I – Finalidade e âmbito	1º/2º
Seção II – Das siglas e conceituações	3º/4º
Seção III – Responsabilidade	5º/6º
CAPÍTULO II – CONTEXTO ORGANIZACIONAL	
Seção I – Missão, visão e valores	8º/10
CAPÍTULO III – SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	
Seção I – Dos requisitos gerais, questões internas, externas e partes interessadas.....	12/15
Seção II – Do Escopo.....	16/21
CAPÍTULO IV – ALTA DIREÇÃO	
Seção I – Comprometimento, responsabilidade, autoridade e análise crítica.....	23/28
Seção II – Provisão de recurso.....	29/31
CAPÍTULO V – POLÍTICA DA QUALIDADE	32/34
CAPÍTULO VI – OBJETIVOS DA QUALIDADE	35/36
CAPÍTULO VII – AQUISIÇÃO	37/39
CAPÍTULO VIII – INFORMAÇÃO DOCUMENTADA DO SGQ MULTISITE	
Seção I – Documentos e registros.....	42/51
CAPÍTULO IX – CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL	52/55
CAPÍTULO X – ABORDAGEM DE RISCOS E OPORTUNIDADES	
Seção I – Gestão, identificação e análise de riscos.....	56/62
Seção II – Avaliação e tratamento do risco.....	63/68
Seção III – Reavaliação e atualização dos riscos.....	69/71
CAPÍTULO XI – PLANEJAMENTO DE MUDANÇAS	72/77
CAPÍTULO XII – SATISFAÇÃO DO CLIENTE	
Seção I – Pesquisa de satisfação dos clientes.....	79/80
CAPÍTULO XIII – AUDITORIA INTERNA	81
CAPÍTULO XIV – DISPOSIÇÕES FINAIS	82/85
Anexo II – Organograma do DECEA	
Anexo III – Organizações do escopo	
Anexo IV – Matriz de riscos	

Anexo V – Controle de documentos

Anexo VI – Controle de registros

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Seção I

Finalidade e âmbito

Finalidade

Art. 1º Este Manual tem como objetivo definir e padronizar o Sistema de Gestão da Qualidade *Multisite* (SGQM) 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.

Âmbito

Art. 2º Este Manual aplica-se no âmbito do SISCEAB.

Seção II

Das siglas e conceituações

Siglas

Art. 3º As siglas presentes nesta norma têm o seguinte significado:

I - Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT;

II - Alta Direção - AD;

III - Subdivisão de Qualidade Integrada do DECEA – AIN4;

IV - Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC;

V - Assessoria de Segurança Operacional do Controle do Espaço Aéreo - ASOCEA;

VI - Centro Integrado de Meteorologia Aeronáutica - CIMAER;

VII - Centro Integrado de Defesa Aérea e Controle de Tráfego Aéreo - CINDACTA;

VIII - Comissão de Implantação do Sistema de Controle do Espaço Aéreo - CISCEA;

IX - Comando da Aeronáutica - COMAER;

X - Centro Regional de Controle do Espaço Aéreo Sudeste - CRCEA-SE;

XI - Divisão de Assistência Integrada do DECEA - DAIN;

XII - Departamento de Controle do Espaço Aéreo - DECEA;

- XIII - Direção-Geral do DECEA - DGCEA;
- XIV - Estação Meteorológica de Superfície - EMS;
- XV - Elo da Qualidade - EQ;
- XVI - Instituto de Controle do Espaço Aéreo - ICEA;
- XVII - Instituto de Fomento e Coordenação Industrial - IFI;
- XVIII - Instituto Nacional de Meteorologia - INMET;
- XIX - *International Organization for Standardization* - ISO;
- XX - Manual do Comando da Aeronáutica - MCA;
- XXI - Meteorologia Aeronáutica - MET;
- XXII - Informe Meteorológico Regular de Aeródromo - METAR;
- XXIII - Serviços de Navegação Aérea S.A. - NAV BRASIL;
- XXIV - Norma da ABNT - NBR;
- XXV - Organização da Aviação Civil Internacional - OACI;
- XXVI - Organização Militar - OM;
- XXVII - Organização Meteorológica Mundial - OMM;
- XXVIII - Parque de Material de Eletrônica da Aeronáutica do Rio de Janeiro - PAME-RJ;
- XXIX - Provedor de Serviço de Navegação Aérea - PSNA;
- XXX - Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC;
- XXXI - Subdepartamento de Administração do DECEA - SDAD;
- XXXII - Subdepartamento de Operações do DECEA - SDOP;
- XXXIII - Subdepartamento Técnico do DECEA - SDTE;
- XXXIV - Sistema de Gestão da Qualidade - SGQ;
- XXXV - Sistema de Gestão da Qualidade *Multisite* - SGQM;
- XXXVI - *Supplier, Input, Process, Outputs e Customer* - SIPOC;
- XXXVII - Sistema de Controle do Espaço Aéreo Brasileiro - SISCEAB; e
- XXXVIII - Informe Meteorológico Especial de Aeródromo - SPECI.

Conceituações

Art. 4º Os conceitos fundamentais, os princípios e os vocabulários para o entendimento do SGQM estão disponíveis na ABNT NBR ISO 9000 “Sistemas de Gestão da Qualidade – Fundamentos e Vocabulário”.

Seção III

Responsabilidade

Art. 5º Os integrantes do SISCEAB abrangidos no escopo do SGQM são responsáveis pelo cumprimento deste Manual.

Art. 6º Os Diretores/Comandantes/Chefes/Presidentes/Gerentes das organizações militares e civis que fazem parte do escopo são responsáveis por manter o SGQM implementado.

CAPÍTULO II

CONTEXTO ORGANIZACIONAL

Departamento de Controle do Espaço Aéreo

Art. 7º 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.

§ 1º O DECEA 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.

§ 2º O DECEA representa o Estado Brasileiro nos fóruns internacionais, honrando os inúmeros acordos técnicos e operacionais firmados pelo Brasil junto às entidades internacionais que regulam a atividade do transporte aéreo.

§ 3º Ele 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.

§ 4º O DECEA tem a sua sede no Rio de Janeiro e 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 por meio de seus funcionários, dentre os quais militares e civis, com qualificações específicas ao desempenho das múltiplas atividades do SISCEAB.

§ 5º 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 II.

Seção I

Missão, visão e valores

Missão do DECEA

Art. 8º A missão do DECEA é: contribuir para a garantia da soberania nacional, por meio do gerenciamento do Sistema de Controle do Espaço Aéreo Brasileiro.

Visão estratégica do DECEA

Art. 9º O DECEA tem como visão: ser reconhecido como referência global em segurança, fluidez e eficiência no gerenciamento e controle integrado do espaço aéreo.

Valores do DECEA

Art. 10. Os valores do DECEA são: Disciplina, Patriotismo, Integridade, Comprometimento, Profissionalismo e Segurança.

I -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;

II -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;

III -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;

IV -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;

V -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; e

VI -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” (DOC 9859, OACI). Para que a Segurança seja maximizada é necessário que todos cultuem atitudes preventivas nas suas atividades, sejam elas operacionais ou administrativas.

CAPÍTULO III SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MULTISITE

Art. 11. A adoção do Sistema de Gestão da Qualidade (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.

Seção I

Dos Requisitos gerais, questões internas, externas e partes interessadas

Requisitos gerais

Art. 12. O DECEA estabelece, documenta, implementa e mantém o SGQM e, ainda, melhora continuamente sua eficácia, de acordo com os requisitos da NBR ISO 9001:2015, descritos a seguir:

I - determinando os processos necessários para o SGQM e sua aplicação;

II - determinando a sequência e interação desses processos;

III - determinando critérios e métodos necessários para assegurar que a operação e o controle desses processos sejam eficazes;

IV - assegurando a disponibilidade de recursos e informações necessários para apoiar a operação e o monitoramento desses processos;

V - monitorando ou medindo e analisando esses processos; e

VI - implementando ações necessárias para atingir os resultados planejados e a melhoria contínua desses processos.

Questões internas e externas

Art. 13. 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.

Art. 14. A contextualização da organização deve ser analisada e avaliada em cada análise crítica.

Principais partes interessadas

Art. 15. As necessidades e expectativas das partes interessadas estão estabelecidas na tabela 1.

Tabela 1 - Necessidades e expectativas das partes interessadas

PARTES INTERESSADAS	NECESSIDADES E EXPECTATIVAS
Organização da Aviação Civil Internacional (OACI)	Que o DECEA cumpra as recomendações do Anexo 3 (Serviço Meteorológico para a Navegação Aérea Internacional).
Instituto Nacional de Meteorologia (INMET)	Que as informações meteorológicas sejam confiáveis.
Organização Meteorológica Mundial (OMM)	Que o DECEA cumpra os requisitos e recomendações dos OMM nº 49 – Volume II (Serviço Meteorológico para a Navegação Aérea Internacional), nº 306 – Volume I (Manual de Códigos) e nº 407 (Atlas Internacional de Nuvens”).
Direção-Geral do DECEA (DGCEA)/SDAD	Que o SGQM seja mantido e melhorado, de maneira eficaz.
Centro Integrado de Meteorologia Aeronáutica (CIMAER)	Receber as informações meteorológicas à superfície para a confecção da previsão.
SDOP/SDTE	Que os sites cumpram as normas técnicas e operacionais estabelecidas pelo DECEA.
Divisão de Assistência Integrada (DAIN)	Que os sites implementem e mantenham o SGQM.
Instituto de Controle do Espaço Aéreo (ICEA)	Melhorar a capacitação dos militares e civis integrantes do escopo.
Comissão de Implantação do Sistema de Controle do Espaço Aéreo (CISCEA)	Melhorar os processos de aquisição de sistemas e equipamentos meteorológicos.
Parque de Material de Eletrônica da Aeronáutica do Rio de Janeiro (PAME-RJ)	Que os equipamentos meteorológicos se mantenham funcionando adequadamente.
Concessionárias dos Aeroportos Privados	Que o SGQM agregue valor aos processos operacionais.

PARTES INTERESSADAS	NECESSIDADES E EXPECTATIVAS
Provedores de Serviço de Navegação Aérea (PSNA) do Escopo do SGQM	Que o DECEA disponibilize recursos para a manutenção da eficácia do SGQM.
Aviação Militar Aviação Geral Companhias Aéreas Centro Meteorológico Órgãos de Tráfego Aéreo	Receber informações meteorológicas METAR e SPECI de forma regular e correta.
Assessoria de Segurança Operacional do Controle do Espaço Aéreo (ASOCEA)	Que o DECEA cumpra os requisitos e recomendações estabelecidos pela ASOCEA
Instituto de Fomento e Coordenação Industrial (IFI)	Que o DECEA cumpra os requisitos e recomendações estabelecidos pelo Organismo certificador

Fonte: AIN4, 2023.

Seção II Do Escopo

Escopo

Art. 16. O SGQM tem como escopo os processos de “Prestação de Informações Meteorológicas: METAR e SPECI” executados pelo DECEA, Serviços de Navegação Aérea S.A. (NAV BRASIL) e demais Organizações constantes no anexo III.

Art. 17. Os itens da NBR ISO 9001:2015 contidos na tabela 2 não se aplicam ao escopo do SGQM.

Tabela 2 - Requisitos não aplicáveis ao escopo do SGQM

ITEM	TÍTULO	JUSTIFICATIVA
8.2.1, “d”	Comunicação com o cliente	O SGQM do DECEA não utiliza propriedade do cliente para a execução dos processos de Prestação de Informações Meteorológicas METAR e SPECI.
8.3	Projeto e Desenvolvimento	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 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 o 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.

8.5.1, “f”	Controle de produção e de provisão de serviço	O SGQM não possui processos especiais, pois as saídas de todos os produtos e serviços são verificadas prontamente através de monitoramento e/ou medição, conforme os indicadores.
8.5.3	Propriedade pertencente ao cliente	O SGQM 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.

Fonte: AIN4, 2019.

Processos do escopo do SGQM

Art. 18. Os processos do escopo são: Processo de Gestão da Qualidade, Processo de Prestação de Informações Meteorológicas: METAR e SPECI, Processo de Manutenção e Calibração de Instrumentos Meteorológicos e Processo de Capacitação.

Art. 19. A interação entre os processos é feita de acordo com o seguinte diagrama:

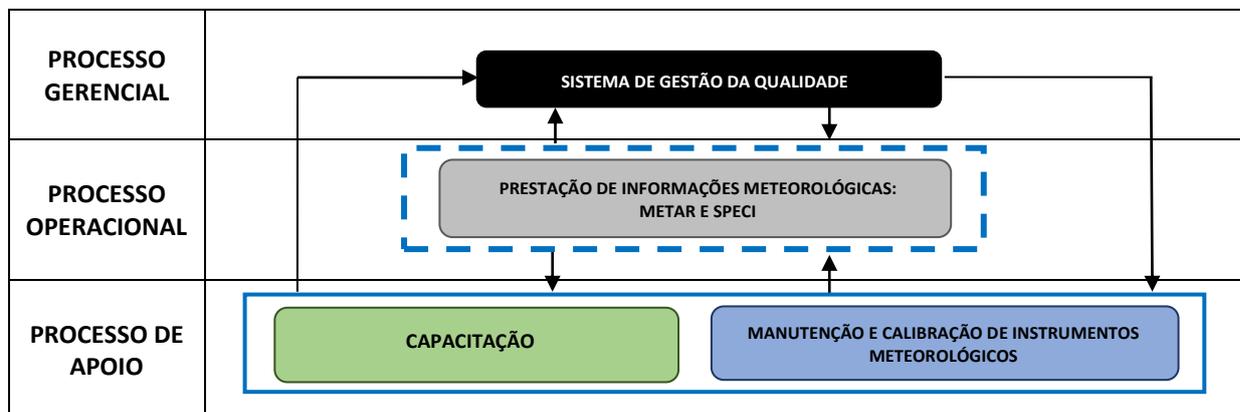


Figura 1 – Ilustração das interações entre os processos (AIN4, 2019)

Art. 20. As entradas e as saídas dos processos foram estabelecidas de acordo com a ferramenta SIPOC, conforme as tabelas a seguir.

Tabela 3 - SIPOC do processo gerencial

FORNECEDORES	ENTRADAS	PROCESSO	SETORES ENVOLVIDOS	SAÍDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipe de Auditores; ▪ Alta Direção; ▪ AIN4; ▪ Elos da Qualidade; ▪ Responsáveis pelos processos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auditorias; ▪ Análise crítica; ▪ Documentação; ▪ Fichas de Não Conformidades; ▪ Planejamento do SGQ; ▪ Monitoramento da Satisfação do Cliente; ▪ Monitoramento dos Processos; ▪ Relatório Mensal do Programa Estratégico do DECEA. 	Sistema de Gestão da Qualidade.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Direção; ▪ SDAD; ▪ SDOP; ▪ SDTE; ▪ AIN4; ▪ Regionais; ▪ NAV BRASIL; ▪ COSTA DO SOL; ▪ DTCEA; ▪ EPTA. ▪ DNB 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Relatório de Auditoria; ▪ Ata de Análise Crítica; ▪ Documentação Revisada; ▪ FNC controladas e/ou fechadas; ▪ Capacitação; ▪ Recursos; ▪ Melhorias implementadas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ DECEA; ▪ Regionais; ▪ NAV BRASIL; ▪ COSTA DO SOL; ▪ DTCEA; ▪ EPTA. ▪ DNB

Fonte: AIN4, 2023

Tabela 4 - SIPOC do processo operacional

FORNECEDORES	ENTRADAS	PROCESSO	SETORES ENVOLVIDOS	SAÍDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ SDOP; ▪ SDTE; ▪ PAME-RJ; ▪ Regionais; ▪ PSNA; ▪ Estações Meteorológicas de Superfície (EMS). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dados meteorológicos coletados externamente; ▪ Dados meteorológicos coletados dos equipamentos/instrumentos meteorológicos; ▪ Escala Operacional. 	Prestação de Informações Meteorológicas: METAR e SPECI.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ DNOR3; ▪ DCCO3; ▪ DO; ▪ DT; ▪ Seção Técnica do PSNA; ▪ EMS. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informes Meteorológicos Regular de Aeródromo (METAR); ou ▪ Informes Meteorológicos Especial de Aeródromo (SPECI). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aviação Militar; ▪ Aviação Geral; ▪ Companhias Aéreas; ▪ Centros Meteorológicos; ▪ Órgãos de Tráfego Aéreo.

Fonte: AIN4, 2019

Tabela 5 - SIPOC do processo de capacitação

FORNECEDORES	ENTRADAS	PROCESSO	SETORES ENVOLVIDOS	SAÍDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Regionais; ▪ DECEA; ▪ PSNA; ▪ NAV BRASIL; ▪ Costa do Sol. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Operador qualificado e não capacitado. 	Capacitação.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PSNA; ▪ SIAT; ▪ DECEA; ▪ Organização executora. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Operador qualificado e capacitado. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Regionais; ▪ DECEA; ▪ PSNA.

Fonte: AIN4, 2023

Tabela 6 - SIPOC do processo de manutenção e calibração de instrumentos meteorológicos

FORNECEDORES	ENTRADAS	PROCESSO	SETORES ENVOLVIDOS	SAÍDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ DECEA; ▪ PAME-RJ; ▪ Regionais; ▪ PSNA. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planejamento anual de manutenção e calibração; ▪ Equipamento inoperante. 	<p>Manutenção e calibração de Instrumentos Meteorológicos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ SDTE; ▪ DT; ▪ ST. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipamento adequado para o uso. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ EMS.

Fonte: AIN4, 2019

Produção e provisão de serviço

Art. 21. O controle de produção e provisão de serviços seguirá os requisitos da NBR ISO 9001 e legislação específica.

CAPÍTULO IV ALTA DIREÇÃO

Art. 22. A Alta Direção (AD) é exercida pelos seguintes integrantes do escopo:

I - Diretor-Geral, Vice-Diretor e Chefes dos Subdepartamentos do DECEA; e

II - responsáveis das organizações externas ao COMAER.

Seção I

Comprometimento, responsabilidade, autoridade e análise crítica

Comprometimento da Alta Direção

Art. 23. A AD do SGQM deve estar comprometida com o desenvolvimento, a implementação e a melhoria contínua da eficácia do Sistema.

Responsabilidade e autoridade

Art. 24. As responsabilidades e respectivas autoridades, atinentes a cada função de gerência, serão definidas nos documentos que regulam as organizações.

Art. 25. As responsabilidades das tarefas básicas desenvolvidas em cada setor serão formalizadas nos documentos citados no Art. 25 e demais regulamentações específicas.

Art. 26. A AD do SGQM assegura que as responsabilidades são definidas e comunicadas ao efetivo envolvido no escopo do Sistema.

Art. 27. Todos os envolvidos nos processos do escopo são integrantes do SGQM.

Análise crítica pela Alta Direção

Art. 28. A AD analisa criticamente o SGQM no mínimo uma vez por ano, para assegurar sua contínua pertinência, adequação e eficácia.

I - Participam o Chefe do SDAD, a Chefia da Subdivisão de Qualidade Integrada do DECEA (AIN4) e os demais representantes de setores, para a referida análise quando convidados;

II - Os resultados da Análise Crítica serão consolidados e registrados em relatório, com aprovação e assinatura do Chefe do SDAD;

III - 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;

IV - 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, assim como as análises críticas das Organizações externas ao COMAER;

V - As entradas para a análise crítica pela AD devem incluir as informações constantes na ISO 9001:2015 (ver 9.3.2);

VI - As saídas da análise crítica pela AD devem incluir as informações constantes na ISO 9001:2015 (ver 9.3.3).

Seção II Provisão de recurso

Art. 29. A AD do SGQM 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.

Art. 30. Esses recursos, no âmbito do COMAER, são planejados anualmente e revistos no Plano Setorial do DECEA.

Parágrafo único. Os recursos das organizações externas ao COMAER serão de acordo com o orçamento próprio de cada empresa.

Art. 31. A execução das ações de implementação e manutenção do SGQM será custeada com os recursos de cada Organização constante no escopo, sem prejuízo do preconizado na legislação vigente.

CAPÍTULO V POLÍTICA DA QUALIDADE

Art. 32. A Política da Qualidade reflete intenções e diretrizes globais do DECEA, relativas à qualidade, expressas pela AD.

Art. 33. A Política da Qualidade deve ser divulgada, entendida e cumprida por todos os níveis das Organizações abrangidas pelo SGQM.

Art. 34. A AD definiu como Política da Qualidade para o SGQM: “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.”.

CAPÍTULO VI OBJETIVOS DA QUALIDADE

Art. 35. A AD estabeleceu os seguintes Objetivos da Qualidade:

I - garantir a regularidade na divulgação das informações meteorológicas METAR e SPECI, conforme estabelecido em normas;

II - garantir a correta confecção das informações meteorológicas METAR e SPECI, conforme estabelecido em normas; e

III - garantir a satisfação dos clientes.

Art. 36. As metas e os indicadores associados aos Objetivos da Qualidade e o mapeamento dos processos abrangidos no escopo são estabelecidos e divulgados pelo DECEA.

CAPÍTULO VII AQUISIÇÃO

Art. 37. O DECEA possui, entre suas atribuições, planejar, coordenar e controlar as atividades relativas às necessidades de materiais e de serviços.

Art. 38. O DECEA e demais OM solicitam contratações de empresas fornecedoras de cursos e treinamentos externos para atender às necessidades de capacitação, conforme a demanda.

Art. 39. Os provedores de Serviço de Meteorologia Aeronáutica não pertencentes ao COMAER atenderão aos requisitos estabelecidos por legislação e procedimentos próprios.

CAPÍTULO VIII INFORMAÇÃO DOCUMENTADA DO SGQ MULTISITE

Art. 40. O SGQM dispõe de um sistema de informação documentada que auxilia no estabelecimento e atendimento aos requisitos dos clientes e se constitui de quatro níveis, conforme figura abaixo:

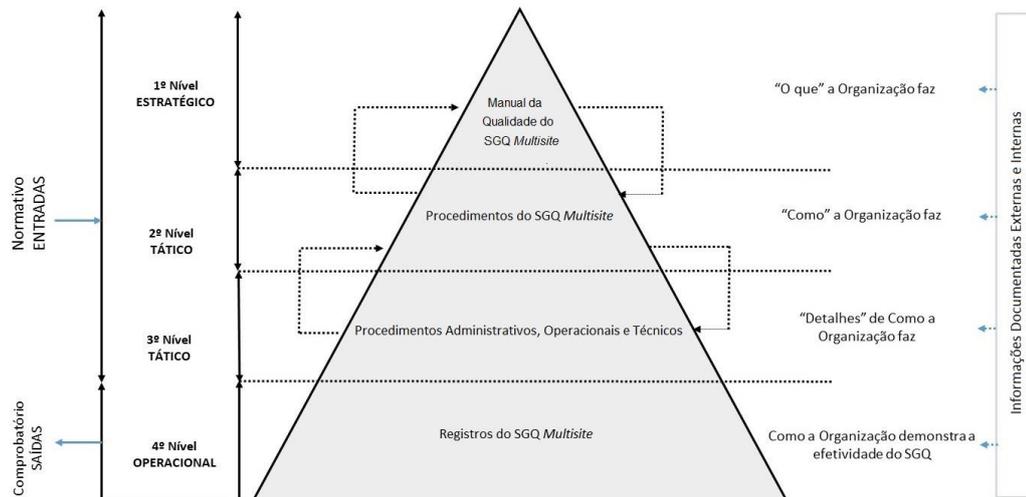


Figura 2 – Hierarquização da informação documentada do SGQ Multisite (AIN4, 2023)

Art. 41. O SGQM utiliza o nome “documento” para informação documentada mantida e “registro” para informação documentada retida.

Seção I Documentos e registros

Documentos

Art. 42. Os documentos do SGQM são elaborados, verificados e aprovados antes de sua emissão.

Art. 43. São documentos do SGQM:

I - Manual da Qualidade do SGQM: abrange a política, os objetivos e as atividades estabelecidas no escopo;

II - Procedimentos do SGQM: se aplicam a todos os processos do escopo; e

III - Procedimentos Administrativos, Operacionais e Técnicos: norteiam as atividades realizadas nos órgãos/setores do escopo.

Art. 44. Os documentos do SGQM possuem:

I - identificação: nome e/ou código do documento;

II - descrição: conteúdo do objetivo ou da sua finalidade; e

III - aprovação: por meio da assinatura manuscrita ou digital.

Art. 45. Os documentos do SGQM, em vigor, devem estar protegidos, disponíveis e adequados para o uso.

Art. 46. Os documentos de origem externa, determinado pelos setores do escopo como necessário para o planejamento das operações do SGQM, devem ser controlados.

Parágrafo único. As organizações do escopo do SGQM, que não possuem um sistema informatizado para realizarem o controle dos documentos, devem utilizar a tabela do anexo V.

Art. 47. As colunas da Tabela de Controle de Documentos (anexo V) devem ser preenchidas conforme as seguintes orientações:

I - A coluna Identificação deve ser preenchida identificando o título do documento, podendo conter o respectivo código;

II - A coluna Data/Versão deve ser preenchida informando a data que o documento entrou em vigor;

III - A Coluna Distribuição deve ser preenchida informando o meio pelo qual o documento foi divulgado ou distribuído; e

IV - A coluna Armazenamento deve ser preenchida informando o local onde o documento se encontra armazenado ou arquivado.

Registros

Art. 48. Registro é toda informação documentada que evidencia as atividades realizadas ou os resultados e mensurações obtidas.

Art. 49. Os registros pertinentes ao SGQM deverão permanecer e serem controlados nos setores onde foram gerados – mantidos de forma física ou eletrônica.

Parágrafo único. As Organizações do escopo do SGQM, que não possuem um sistema informatizado para realizarem o controle dos registros, devem utilizar a tabela do anexo VI.

Art. 50. As colunas da Tabela de Controle de Registros devem ser preenchidas conforme orientações abaixo:

I - A coluna Identificação deve ser preenchida identificando o nome do registro;

II - A coluna Armazenamento deve ser preenchida informando o local onde o registro está armazenado;

III - A coluna Acesso deve ser preenchida informando o tipo de acesso classificado ao registro;

IV - A coluna Recuperação deve ser preenchida informando a lógica de armazenamento do registro;

V - A coluna Retenção deve ser preenchida informando o intervalo de tempo que o registro deverá permanecer armazenado; e

VI - A coluna Descarte deve ser preenchida informando o que deve ser feito com o registro, após findar o tempo de retenção.

Art. 51. O Setor responsável por determinado(s) registro(s) deverá manter o seu arquivamento, segundo os requisitos definidos no seu Controle de Registros.

CAPÍTULO IX CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL

Art. 52. 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.

Art. 53. Provém internamente da experiência e das lições aprendidas com as não conformidades e melhorias implementadas, sendo registradas nas informações documentadas.

Art. 54. Outros conhecimentos são agregados como necessários ou desejáveis 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.

Parágrafo único. Esses conhecimentos podem ser encontrados nas informações documentadas específicas dos setores.

Art. 55. As organizações integrantes do escopo do SGQM devem promover cursos e treinamentos internos ou contratar cursos externos para suprir a necessidade demandada quanto à capacidade e atualização dos conhecimentos.

CAPÍTULO X ABORDAGEM DE RISCOS E OPORTUNIDADES

Seção I Gestão, identificação e análise de riscos

Gestão de riscos

Art. 56. A gestão dos riscos, adotada para os processos do SGQM, possui a seguinte abordagem sistemática:

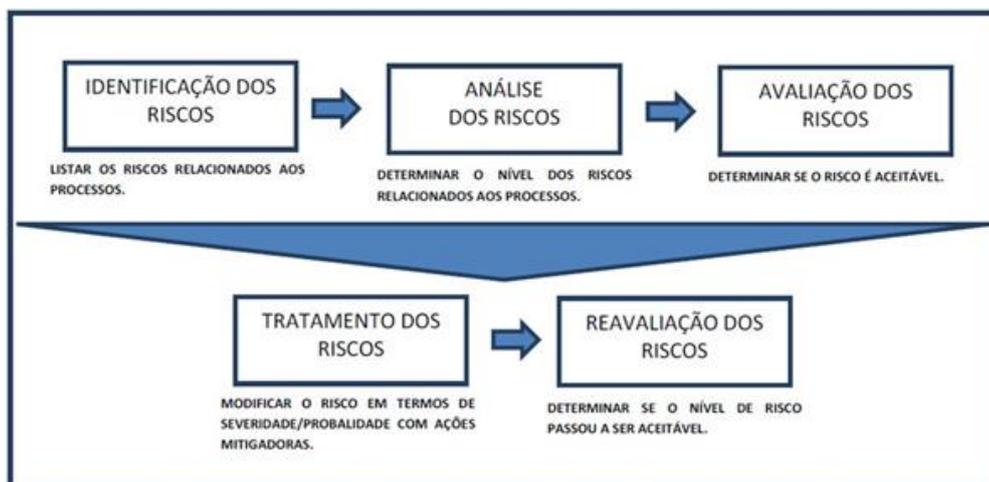


Figura 3 – Ilustração da metodologia de gestão de riscos (Adaptação da ISO 31000, 2018)

Identificação dos riscos

Art. 57. A identificação dos riscos e oportunidades deve ser feita por um grupo de pessoas envolvidas com o processo e conhecedoras do tema a ser discutido.

Art. 58. O grupo deverá responder a seguinte pergunta para identificar os riscos:” Quais riscos podem impedir o processo ‘x’ de alcançar seus objetivos?”.

Art. 59. O grupo deve identificar todas as possibilidades de perda ou dano de um equipamento, sistema, informação ou oportunidades, ou seja, toda e qualquer possibilidade de ocorrência de um erro ou melhoria a partir do risco listado.

Art. 60. Cada processo pode ter vários riscos associados. Deverão ser listados na matriz de riscos (anexo IV) todos os riscos possíveis, referentes a cada processo do escopo.

§ 1º Uma ou mais causas devem ser identificadas para cada risco listado na matriz de riscos.

§ 2º Devem ser consideradas todas as situações reais ou potenciais passíveis de serem as causas do risco.

§ 3º Devem ser considerados todos os danos ou efeitos que o risco poderá impactar ao cliente/usuário, para fins de determinação das consequências.

Análise do risco

Art. 61. A análise do risco fornece uma entrada para a avaliação do risco e para as decisões sobre a necessidade de tratamento do risco e os métodos mais apropriados para serem aplicados.

Art. 62. A análise dos riscos deve ser realizada de acordo com os níveis de probabilidade e severidade descritos, respectivamente, nas tabelas 7 e 8.

Tabela 7 - Níveis de probabilidade

PROBABILIDADE (P)	
Nível	Característica
9 (alta)	É altamente provável que o risco ocorra.
4 (média)	É provável que o risco ocorra.
1 (baixa)	É improvável que o risco ocorra.

Fonte: AIN4, 2023

Tabela 8 - Níveis de severidade

SEVERIDADE (S)	
Nível	Característica
9 (alta)	O risco resultaria em danos irreversíveis, com custos economicamente inviáveis e/ou ameaça da existência da organização.
4 (média)	O risco resultaria em danos reversíveis, com custos aumentados e/ou atraso no alcance dos objetivos.
1 (baixa)	O risco resultaria em danos pouco significativos, com custos pouco significativos, podendo ou não afetar por um período curto o alcance dos objetivos.

Fonte: AIN4, 2023

Parágrafo único. O nível de risco (NR) é definido mediante a fórmula: $NR = Probabilidade (P) \times Severidade (S)$.

Seção II Avaliação e tratamento do risco

Avaliação do risco

Art. 63. O propósito da avaliação do risco é apoiar o processo de tomada de decisão.

Art. 64. A avaliação de riscos deve ser realizada conforme parâmetros descritos nas

tabelas a seguir:

Tabela 9 - Pontuação NR

Severidade Probabilidade	1	4	9
9	9	36	81
4	4	16	36
1	1	4	9

Fonte: AIN4, 2023

Tabela 10 - Descrição da pontuação NR

Pontuação	Classificação do Risco	Recomendação
NR = 36 ou 81	Risco Alto (Risco inaceitável)	Ação imediata (deverão ser implementadas ações para mitigar o risco, a fim de reduzi-lo à Médio ou Baixo)
NR = 9 ou 16	Risco Médio (Risco tolerável)	Acompanhar (dependendo do cenário, mudanças podem ser implementadas ou os procedimentos podem ser mantidos)
NR = 1 ou 4	Risco Baixo (Risco aceitável)	Manter práticas e procedimentos. (não precisa ser tomada nenhuma medida. Porém, se a organização entender que a mitigação representa pouco custo ou pequeno esforço, o risco poderá ser mitigado)

Fonte: AIN4, 2023

Tratamento do risco

Art. 65. O propósito do tratamento do risco é implementar ações para abordar riscos.

Art. 66. A ação mitigadora relacionada à severidade deve levar em conta a hipótese de o evento de risco já ter ocorrido.

I - Essas ações visam reduzir as perdas acarretadas.

Art. 67. A ação mitigadora relacionada à probabilidade deve levar em conta a hipótese de o evento de risco poder ocorrer (ele não aconteceu ainda).

I - Essas ações visam reduzir as possibilidades de o evento de risco ocorrer.

Art. 68. Os riscos deverão ser reavaliados após a implementação das ações.

Seção III Reavaliação e atualização dos riscos

Reavaliação do risco

Art. 69. A reavaliação dos riscos leva em consideração os seguintes aspectos:

I - A redução da probabilidade de ocorrência do risco está relacionada a ações que mitigam as causas do risco.

II - A redução da severidade do impacto do risco está relacionada a ações que mitigam as consequências do risco.

Atualização/revisão da matriz de riscos

Art. 70. A matriz de riscos (anexo IV) deverá ser atualizada sempre que novos riscos e oportunidades forem identificados.

Art. 71. A matriz de riscos deverá ser revisada, pelo menos, uma vez por ano, a fim de ser realizada nova análise dos riscos já identificados.

CAPÍTULO XI PLANEJAMENTO DE MUDANÇAS

Art. 72. Todas as mudanças relacionadas a atividades, procedimentos, processos, pessoas, sistemas, estrutura organizacional ou quaisquer outras mudanças que possam influenciar no SGQM devem ser analisadas e controladas.

Art. 73. As mudanças são classificadas como:

I - mudança conjuntural – mudança temporária que não impacta o SGQM;

II - mudança estrutural – mudança que impacta o SGQM, tais como sistemas, processos, funções de trabalho, ferramentas de trabalho, estrutura organizacional, mensuração da performance etc.

Art. 74. A informação documentada, referente a mudanças significativas, deve contemplar a mudança, a autorização da mudança e a gestão de risco associado à mudança.

Parágrafo único. A informação documentada, conforme citada neste artigo, deve ser retida.

Art. 75. Não há necessidade de seguir esse procedimento nos casos em que a mudança

originar um projeto e a metodologia de projetos contemplar todo o planejamento e controles necessários.

Art. 76. Uma análise deverá ser realizada para identificar as suas consequências, impactos, e, quando necessário, definir ações sempre que ocorrerem mudanças inesperadas.

Art. 77. A AIN4 deverá ser informada formalmente sempre que mudanças impactarem o SGQM.

CAPÍTULO XII SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Art. 78. 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, como uma das medições do desempenho do SGQM.

Seção I **Pesquisa de satisfação dos clientes**

Art. 79. A Pesquisa de Satisfação dos Clientes (PSC) deverá ser realizada, pelo menos, uma vez no ano.

Art. 80. São responsabilidades da AIN4:

I - formatar e definir os meios necessários à realização da pesquisa;

II - divulgar a pesquisa; e

III - divulgar os resultados da pesquisa.

CAPÍTULO XIII AUDITORIA INTERNA

Art. 81. As auditorias internas são realizadas de acordo com a ICA 800-5 “Procedimento para Auditoria Interna no SGQM do DECEA”.

CAPÍTULO XIV DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 82. Os casos não previstos serão submetidos à apreciação do Diretor-Geral do DECEA, por intermédio do SDAD.

Art. 83. As sugestões para o contínuo aperfeiçoamento deste Manual deverão ser enviadas por intermédio do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) do DECEA, disponível nos endereços eletrônicos <https://ajuda.decea.intraer/contato/> ou <https://ajuda.decea.mil.br/contato/>, acessando o assunto “Normas do DECEA”.

Art. 84. A redação deste Manual teve como parâmetro as seguintes normas:

I - Sistemas de Gestão da Qualidade: Fundamentos e vocabulário. 2015 - ABNT NBR ISO 9000;

II - Sistemas de Gestão da Qualidade: Requisitos. 2015 - ABNT NBR ISO 9001;

III - Gestão de Riscos: Diretrizes. 2018 - ABNT NBR ISO 31000;

IV - Gestão de Riscos: Técnicas para o processo de avaliação de riscos. 2012 - ABNT NBR ISO 31010;

V - Plano Setorial do Departamento de Controle do Espaço Aéreo. 2024 - PCA 11-129;

VI - Procedimento para Auditoria Interna no SGQ *Multisite* do DECEA - ICA 800-5;

VII - Subdepartamento de Administração. DIRETRIZ. 2018 - D007/SDAD/2018; e

VIII - *International Civil Aviation Organization. Safety Management Manual*. 2018 - Doc 9859.

Art. 85. São partes integrantes desta norma:

I - Anexo II, Organograma do DECEA;

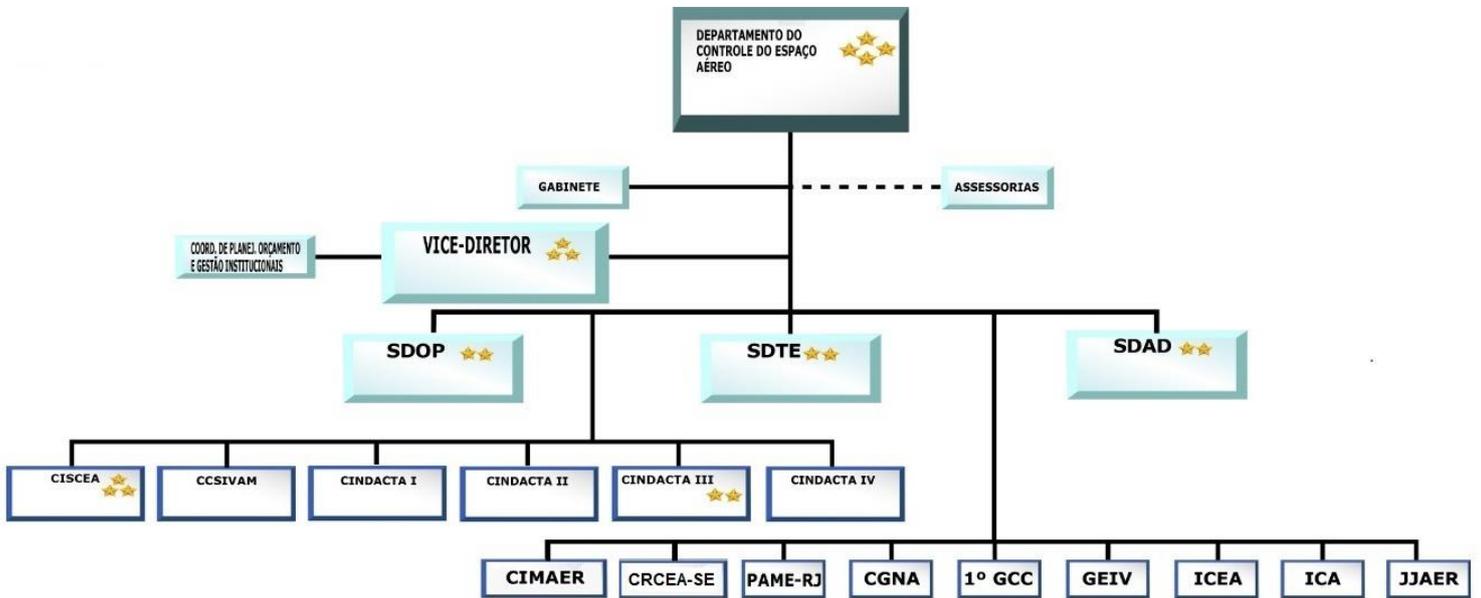
II - Anexo III, Organizações do escopo;

III - Anexo IV, Matriz de riscos;

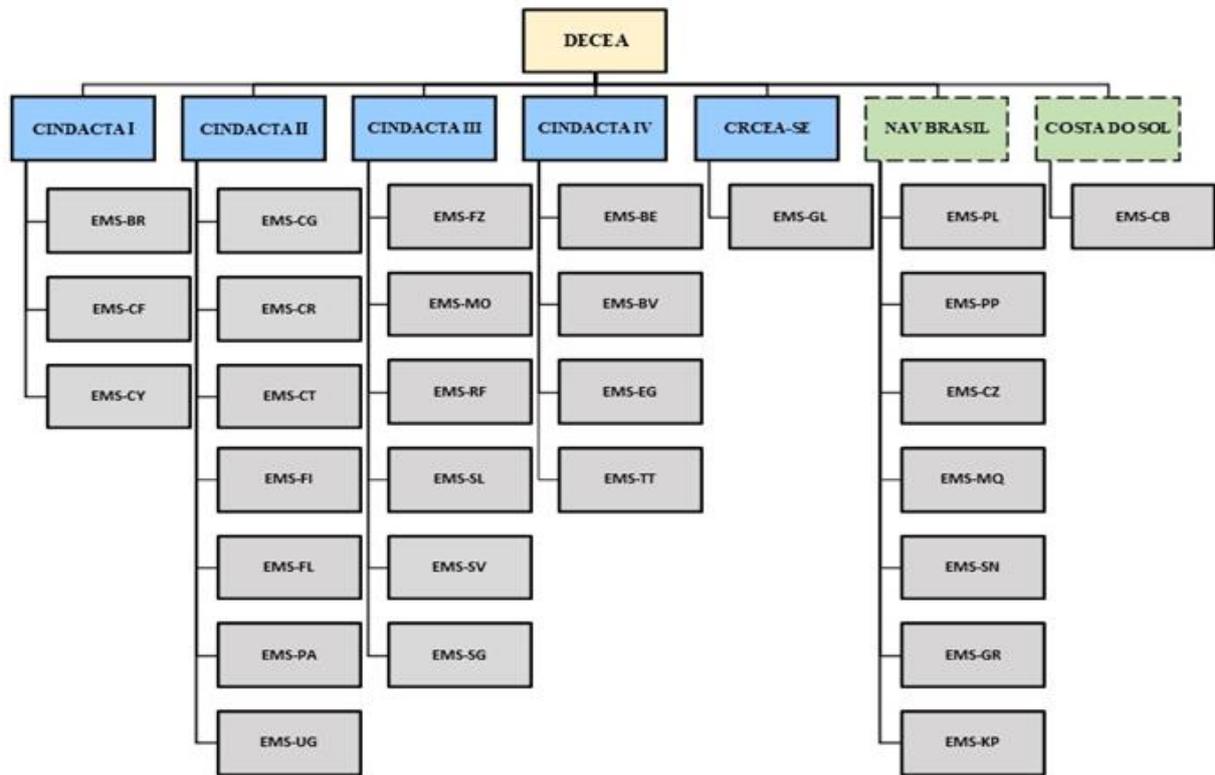
IV - Anexo V, Controle de documentos; e

V - Anexo VI, Controle de registros.

Anexo II – Organograma do DECEA



Anexo III - Organizações do escopo



Legenda:

 Subordinação Operacional

Anexo IV - Matriz de riscos

MTRIZ DE RISCOS														
Nome do Processo:					Divis3o/Se33o/Setor:									
IDENTIFICA33O					AN3LISE E AVALIA33O				TRATAMENTO		REAVLIA33O			
RISCO	CONTEXTO DA ORGANIZA33O	PARTES INTERSSADAS	CAUSA	CONSEQU3NCIA	P	S	NR	RECOMENDA33O	A33O	EVID3NCIA	P	S	NR	CONCLUS3O

Atualizada em:

Respons3vel:

