



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

PORTARIA DECEA Nº 2.028/DAIN4, DE 14 DE JANEIRO DE 2026.

Aprova a edição da Instrução que dispõe sobre os
Procedimentos 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 nos arts. 1º, 2º, 12 e 14 do Código Brasileiro de Aeronáutica, aprovado pela Lei nº 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 nº 11.237, de 18 de outubro de 2022, resolve:

Art. 1º Aprovar a Instrução (ICA 800-3) sobre “Procedimentos para tratar a não conformidade no SGQ *Multisite* do DECEA”, na forma dos Anexos I e II;

Art. 2º Revoga-se a Portaria DECEA nº 923/DAIN, de 15 de maio de 2023, publicada no BCA nº 095, de 25 de maio de 2023, que aprovou a reedição da ICA 800-3; e

Art. 3º Esta Portaria entra em vigor no dia 23 de janeiro de 2026.

Ten Brig Ar MAURÍCIO AUGUSTO SILVEIRA DE MEDEIROS
Diretor-Geral do DECEA

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



QUALIDADE

ICA 800-3

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

2026

ANEXO I
PROCEDIMENTOS PARA TRATAR A NÃO CONFORMIDADE NO SGQ MULTISITE DO DECEA (ICA 800-3)
SUMÁRIO

	Art.
CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES PRELIMINARES	
Seção I – Finalidade e âmbito	1º/2º
Seção II – Siglas, definições e conceituação	3º/11
CAPÍTULO II – RESPONSABILIDADE	12/16
CAPÍTULO III – AÇÕES CORRETIVAS	17/31
CAPÍTULO IV – DISPOSIÇÃO FINAIS	32/33
Anexo II – Ficha de Não Conformidade (FNC)	

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Seção I Finalidade e Âmbito

Finalidade

Art. 1º Este documento estabelece os procedimentos a serem observados com as não conformidades no Sistema de Gestão da Qualidade *Multisite* (SGQM) do Departamento de Controle do Espaço Aéreo (DECEA).

Âmbito

Art. 2º Esta Instrução aplica-se no âmbito do SISCEAB.

Seção II Siglas, Definições e Conceituação

Siglas

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

- I - ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas;
- II - AIN4 - Subdivisão de Qualidade Integrada;
- III - DECEA - Departamento de Controle do Espaço Aéreo;
- IV - EQ - Elo da Qualidade;
- V - FNC - Ficha de Não Conformidade;
- VI - ISO - *International Organization for Standardization*;
- VII - NBR - Norma da Associação Brasileira de Normas Técnicas;
- VIII - PSNA - Provedor de Serviço de Navegação Aérea;
- IX - SAC - Serviço de Atendimento ao Cidadão do DECEA;
- X - SDAD - Subdepartamento de Administração do DECEA;
- XI - SGQM - Sistema de Gestão da Qualidade *Multisite*.

Ação Corretiva

Art. 4º Ação para eliminar a causa de uma não conformidade e prevenir recorrência.

Brainstorm

Art. 5º É uma técnica utilizada para resolução de problemas através de uma “tempestade de ideias”.

Parágrafo único. Essa metodologia tem como objetivo reunir o maior número de ideias sem julgamento sobre o certo ou errado.

Correção

Art. 6º Ação para eliminar uma não conformidade identificada.

Não Conformidade

Art. 7º Não atendimento de um requisito.

Requisito

Art. 8º Necessidade ou expectativa que é declarada, geralmente implícita ou obrigatória.

5W2H

Art. 9º 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.

Parágrafo único. 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

Art. 10. É o representante da organização, responsável pelos assuntos inerentes à gestão da qualidade, que tem a função de ponto focal da Subdivisão de Qualidade Integrada (AIN4).

Conceituação

Art. 11. 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”.

CAPÍTULO II RESPONSABILIDADE

Art. 12. A elaboração das Fichas de Não Conformidade (FNC) abertas nas Auditorias Internas é de responsabilidade do Auditor Líder, devendo solicitar a numeração à organização auditada, por intermédio do Elo da Qualidade (EQ).

Art. 13. A FNC poderá ser aberta por qualquer integrante do escopo do SGQM, fora de Auditoria Interna, em coordenação com o EQ da Organização.

Art. 14. O controle do fechamento das FNC é realizado pelo Subdepartamento de Administração (SDAD) do DECEA, através da AIN4.

Art. 15. 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.

Art. 16. É responsabilidade dos setores da qualidade das Organizações Regionais e NAV BRASIL a revisão, acompanhamento e gerenciamento das FNC oriundas dos DTCEA, DNB e EPTA subordinados.

CAPÍTULO III AÇÕES CORRETIVAS

Art. 17. As ações corretivas devem ser apropriadas aos efeitos das não conformidades.

Art. 18. São fontes possíveis de não conformidades:

- I - reclamações de clientes;
- II - saídas que não atendem aos requisitos;
- III - processos deficientes; e
- IV - SGQ implementado de forma inapropriada.

Art. 19. A correção deve ser feita após a identificação de qualquer não conformidade, registrando-a na FNC. O setor, aonde foi identificada a não conformidade, avaliará se deve ou não implementar ações corretivas.

Art. 20. Toda não conformidade aberta em um setor deverá ser devidamente tratada e encerrada nesse mesmo setor.

Parágrafo único. 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 identificada, quando forem necessárias ações de outros setores ou Organizações para a sua conclusão.

Art. 21. 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, quando for necessário a implementação de ações corretivas.

Art. 22. Os EQ dos DTCEA, DNB e EPTA deverão encaminhar as FNC preenchidas com as respectivas evidências das ações de correção aos setores da qualidade das Organizações Regionais ou NAV BRASIL, após a correção da não conformidade pelo Chefe do Setor.

Art. 23. Os setores da qualidade das Organizações Regionais e NAV BRASIL deverão encaminhar as FNC das Organizações Subordinadas à AIN4 com as evidências das ações tomadas, somente após a revisão minuciosa de preenchimento e conclusão da implementação da(s) ação(ões) de correção(ões).

Art. 24. 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, quando for o caso.

Art. 25. O EQ dos DTCEA, DNB e EPTA deverá encaminhar as FNC assinadas no campo “VERIFICAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DA(S) AÇÃO(ÕES) CORRETIVA(S)” do anexo II e as evidências das ações corretivas para os setores da qualidade das Organizações Regionais ou NAV BRASIL, após a implementação das ações corretivas, quando for o caso.

Art. 26. Os setores da qualidade das Organizações Regionais e NAV BRASIL - após realizada minuciosa revisão das FNC e de implementação das ações corretivas, quando for o caso - deverão encaminhar as FNC das Organizações Subordinadas à AIN4.

Parágrafo único. A AIN4 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, Anexo II.

Art. 27. As ações de contenção/correção da não conformidade, registradas na FNC, deverão ser concluídas em até 30 (trinta) dias após a data de sua abertura.

Art. 28. As ações corretivas, quando for o caso, deverão ser concluídas em até 90 (noventa) dias após a data de abertura da FNC.

Parágrafo único. Esses prazos poderão ser prorrogados, desde que solicitado antecipadamente ao SDAD, com as devidas justificativas e comprovações das ações em andamento.

Art. 29. O prazo para conclusão da correção registrada na FNC, no caso de apresentação de recurso de uma não conformidade, será de 30 (trinta) dias após o recebimento da resposta do recurso.

Art. 30. Prazos superiores poderão ser estabelecidos pelo DECEA, quando as circunstâncias justificarem ou as ações para a conclusão não dependerem do processo ou do provedor, desde que haja ação mitigadora que não afete os requisitos do SGQM.

Art. 31. A numeração das FNC será contínua para cada ano, independentemente do processo a que se refira.

Parágrafo único. Exemplo de numeração da FNC: FNC Nº 01/2026.

CAPÍTULO IV DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 32. Os casos não previstos serão submetidos à apreciação do Diretor-Geral do DECEA,

por intermédio do SDAD.

Art. 33. A redação desta Instrução teve como parâmetro as seguintes normas:

I - Sistemas de gestão da qualidade – fundamentos e vocabulário Rio de Janeiro, ABNT, 2015 - ABNT NBR ISO 9000;

II -Sistemas de gestão da qualidade – requisitos, Rio de Janeiro, ABNT, 2015 – ABNT NBR ISO 9001;

III - Manual da Qualidade do SGQ *Multisite* do DECEA – BRASIL, Comando da Aeronáutica, Departamento de Controle do Espaço Aéreo - MCA 800-7.

.

Anexo II - Ficha de Não Conformidade (FNC)

	FICHA DE NÃO CONFORMIDADE (FNC)	
ORGANIZAÇÃO:		FNC N° / /
Data de abertura: / /	Responsável pela abertura da FNC	Ciência da Organização
DETALHES DA NÃO CONFORMIDADE		
Classificação (somente para Auditoria Interna): ☐ Não conformidade Maior ☐ Não conformidade Menor		
Norma de Referência:		
Requisito infringido:		
Local (Processo/Seção ou Setor):		
Descrição da não conformidade		
Evidência (s):		
INVESTIGAÇÃO DA NÃO CONFORMIDADE		
Abrangência: ☐ Isolado ☐ Não Isolado		
Investigação da causa raiz:		
Necessidade de revisão da matriz de risco do(s) processo(s)?	SIM ()	NÃO ()
AÇÃO(ÕES) DE CONTENÇÃO/CORREÇÃO	DATA(S)	
Necessidade de ação(ões) corretiva(s)?	SIM () <i>Preencher o verso</i>	NÃO ()
_____ Ass. do Elo da Qualidade		

Continuação do Anexo II - 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:	