

**MINISTÉRIO DA DEFESA
COMANDO DA AERONÁUTICA**



QUALIDADE

ICA 800-3

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

2020

**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**

2020



**MINISTÉRIO DA DEFESA
COMANDO DA AERONÁUTICA**

PORTARIA DECEA Nº 26/DGCEA, DE 30 DE JANEIRO DE 2020.

Aprova a reedição do Procedimento para tratar a não conformidade no 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 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 na data de sua publicação.

Art. 3º Revoga-se a Portaria DECEA nº 133/DGCEA, de 12 de agosto de 2019, publicada no BCA nº 148, de 21 de agosto de 2019.

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

(Publicado no BCA nº 024, de 12 de fevereiro de 2020.)

SUMÁRIO

1 DISPOSIÇÕES PRELIMINARES	7
1.1 FINALIDADE	7
1.2 SIGLAS	7
1.3 DEFINIÇÕES	7
1.4 CONCEITUAÇÃO	7
1.5 ÂMBITO	8
2 RESPONSABILIDADE	9
3 AÇÕES CORRETIVAS	10
4 DISPOSIÇÕES FINAIS	11
REFERÊNCIAS	12
Anexo A – Ficha de Não Conformidade (FNC)	13
Anexo B – Relatório de Ação Corretiva (RAC)	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
RAC	- Relatório de Ação Corretiva
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 ao DECEA, por intermédio da AIN4.

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 Elo da Qualidade (EQ) da Organização, que solicitará a numeração ao DECEA, por intermédio da AIN4.

2.3 O controle de abertura e fechamento das FNC e dos Relatórios de Ação Corretiva (RAC) 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 ser aberto um RAC.

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 e/ou do RAC 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 O chefe do setor onde foi detectada uma não conformidade, assessorado pelo EQ da Organização, analisa criticamente, define as ações, os responsáveis e o prazo para a implantação das ações para tratar a não conformidade, o que deverá ser devidamente registrado no campo “Descrição das Ações” do RAC.

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

3.7 O EQ da Organização deverá encaminhar os RAC abertos com as respectivas evidências de implementação das ações corretivas à AIN4 para a avaliação da pertinência, adequação e eficácia das ações tomadas.

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

3.9 A FNC deverá ser concluída em até 30 (trinta) dias após a data de sua abertura. O RAC, quando for o caso, deverá ser fechado em até 60 (sessenta) dias após a data de sua abertura. Esse prazo poderá ser prorrogado por mais 60 (sessenta) dias, 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 respectiva 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, prazo superior poderá ser estabelecido pelo DECEA, desde que haja ação mitigadora que não afete os requisitos SGQ *Multisite*.

3.12 A numeração das FNC e dos RAC será contínua para cada ano, independentemente do processo a que se refira. Por exemplo: FNC N° 01/2020.

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, 2020.

Anexo A - Ficha de Não Conformidade (FNC)

		FICHA DE NÃO CONFORMIDADE (FNC)	
PROVEDOR:		FNC N° _____ / _____	
Data de abertura: ____ / ____ / ____		Responsável pela abertura da FNC	Ciência do Auditado
DESCRIÇÃO DA NÃO CONFORMIDADE			
Classificação (somente para Auditoria Interna): Não conformidade Maior Não conformidade Menor			
Norma de Referência:			
Requisito da Norma infringido:			
Evidência:			
Local (Processo/Seção ou Setor):			
DESCRIÇÃO DA NÃO CONFORMIDADE			
INVESTIGAÇÃO DA NÃO CONFORMIDADE			
<u>ABRANGÊNCIA:</u> Isolado Não Isolado			
<u>INVESTIGAÇÃO DA CAUSA:</u>			
AÇÕES DE CONTENÇÃO/CORREÇÃO			
CONCLUSÃO			
NECESSIDADE DE ABERTURA DE RAC			
SIM ()	NÃO ()	Nº do RAC relacionado:	
_____ (Assinatura do responsável)			

Anexo B - Relatório de Ação Corretiva (RAC)

			RELATÓRIO DE AÇÃO CORRETIVA (RAC)		
PROVEDOR:			RAC N° _____ / _____		
Data de abertura: ____ / ____ / ____			Responsável pela abertura do RAC:		
ORIGEM:			Auditoria Interna Auditoria Externa Reclamação do Cliente		
Outros: _____					
DESCRIÇÃO DA NÃO CONFORMIDADE					
Classificação (somente para Auditoria Interna): Não conformidade Maior Não conformidade Menor					
Requisito da ISO 9001:2015 infringido:					
Não conformidade:					
Evidência:					
Local (Processo/Seção ou Setor):					
INVESTIGAÇÃO DA NÃO CONFORMIDADE					
<u>ABRANGÊNCIA:</u> Isolado Não Isolado					
<u>INVESTIGAÇÃO DA CAUSA:</u>					
AÇÕES DE CONTENÇÃO/CORREÇÃO					
DESCRIÇÃO DAS AÇÕES			PRAZO		RESPONSÁVEL
VERIFICAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DA AÇÃO					
Data da verificação: ____ / ____ / ____			Visto do EQ		
VERIFICAÇÃO DA PERTINÊNCIA / ADEQUAÇÃO E EFICÁCIA DAS AÇÕES					
As ações corretivas foram pertinentes/adequadas/eficazes? Sim, RAC Fechado Não, abrir novo RAC					
Data da verificação: ____ / ____ / ____			Visto da AIN4:		