

**MANUAL DE
GESTÃO DA QUALIDADE
DA CISCEA
265.06.Q00.MN.001.03**

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	4
1.1	Objetivo	4
1.2	Documentos de Referência	4
1.3	Âmbito	4
2	APRESENTAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO	4
2.1	Histórico	4
2.2	CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO	5
2.3	QUESTÕES INTERNAS E EXTERNAS	7
2.4	PARTES INTERESSADAS	7
3	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	8
3.1	Escopo da Certificação	8
3.2	Exclusões	8
3.3	Abordagem do Processo	8
3.4	Documentos do Sistema de Gestão da Qualidade	9
3.5	Política da Qualidade	10
3.6	Papeis, Responsabilidades e Autoridades Organizacionais	11
3.7	Competência	11
3.8	Conscientização	11
3.9	Comunicação	11
3.10	Provisão de Recursos	11
3.11	Aquisição	12
3.12	Gestão de Mudanças	12

1 INTRODUÇÃO

Este documento apresentará o Sistema de Gestão da Qualidade implantado na CISCEA, que está direcionado para a melhoria do processo de implantação dos Projetos do Sistema de Controle do Espaço Aéreo Brasileiro (SISCEAB).

1.1 OBJETIVO

Definir, implantar e regular o Sistema de Gestão da Qualidade na CISCEA de acordo com a NBR ISO 9001:2015 da ABNT e a Diretriz para o Sistema de Gestão da Qualidade Integrada (SGQI) do DECEA: DCA 800-1.

1.2 DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

BRASIL. Associação Brasileira de Normas Técnicas. **Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos**: NBR ISO 9001:2015. Rio de Janeiro, 2015.

BRASIL. Departamento de Controle do Espaço Aéreo. **Diretriz para o Sistema de Gestão da Qualidade Integrada (SGQI) do DECEA**: DCA 800-1. Rio de Janeiro, 2021.

BRASIL. Departamento de Controle do Espaço Aéreo. **Regulamento da Comissão de Implantação do Sistema de Controle do Espaço Aéreo**: ROCA 21-7

BRASIL. Departamento de Controle do Espaço Aéreo. **Regimento Interno da Comissão De Implantação do Sistema de Controle do Espaço Aéreo**: RICA 21-53

1.3 ÂMBITO

Este Manual aplica-se aos setores da CISCEA cujos processos estão contidos no escopo do Sistema de Gestão da Qualidade.

2 APRESENTAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

2.1 HISTÓRICO

Criada pela Portaria nº S-001/GM4 de 23 de julho de 1980, a Comissão de Implantação do Sistema de Controle do Espaço Aéreo (CISCEA) desde então foi a grande responsável pela implantação das bases operacionais que propiciam o Controle do Espaço Aéreo Brasileiro.

A unidade foi responsável pela implantação dos Centros Integrados de Defesa Aérea e Controle de Tráfego Aéreo (CINDACTA); Centros de Controle de Aproximação (APP); sistemas de tratamento e visualização de dados, radares e sistemas de telecomunicações aeronáuticas.

Em 1992, a Portaria nº 444/GM3 atribuiu à CISCEA o encargo da elaboração dos projetos básicos e de execução de implantação do Sistema de Vigilância da Amazônia, o SIVAM. Exatamente porque, na estrutura governamental, a Comissão era o único órgão com competência e experiência incorporadas para a instalação, em vastas áreas, de tecnologias de ponta de matizes multidisciplinares.

Assim, foi criada a CCSIVAM, Comissão para Coordenação de Implantação do Projeto do Sistema de Vigilância da Amazônia, acoplada à CISCEA e conduzida pelo mesmo grupo de pessoas. Durante cerca de uma década o órgão estudou, desenvolveu projetos, instalou e testou todos os ativos de vigilância de defesa do SIVAM, paralelamente aos trabalhos que já desenvolvia na atualização e revitalização dos demais centros de operação do SISCEAB.

Ao término do Projeto SIVAM, a CISCEA consolidava de vez a integração da Defesa e do Controle de Tráfego Aéreo Brasileiro com o nascimento do Quarto Centro Integrado de Defesa Aérea e Controle de Tráfego Aéreo, o CINDACTA da Amazônia.

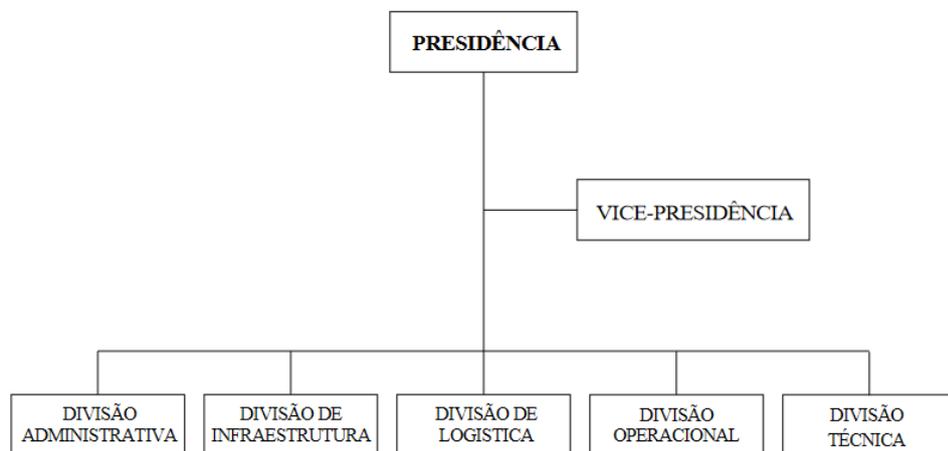
Hoje a CISCEA é uma organização de referência, no que tange à implantação de infraestrutura de controle de tráfego aéreo, gozando de grande prestígio nacional e internacionalmente.

2.2 CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO

A Comissão de Implantação do Sistema de Controle do Espaço Aéreo (CISCEA), Organização do Comando da Aeronáutica (COMAER), tem por finalidade e missão, promover as atividades relacionadas com a implantação de projetos voltados para o desenvolvimento do Sistema de Controle do Espaço Aéreo Brasileiro (SISCEAB) e de outros projetos de interesse do COMAER que lhe forem atribuídos, bem como a modernização de sistemas já implantados.

A CISCEA tem a seguinte estrutura básica:

- a) Presidência (PR) e suas Assessorias;
- b) Vice-Presidência (VP);
- c) Divisão Administrativa (DA);
- d) Divisão de Infraestrutura (DI);
- e) Divisão de Logística (DL);
- f) Divisão Operacional (DO); e
- g) Divisão Técnica (DT).



Organograma da CISCEA

2.2.1 Vice-Presidência

À Vice-Presidência compete:

- a) Assessorar o Presidente quanto ao planejamento e a coordenação geral dos programas, projetos e atividades atribuídos à Comissão;
- b) Coordenar as ações voltadas para a garantia de atendimento às especificações, ao nível de qualidade requerido, ao grau desejado de integração e à funcionalidade exigida dos elementos constituintes dos projetos;
- c) Coordenar as atividades de planejamento da Comissão; e
- d) Supervisionar as atividades e trabalhos afetos aos Assessores em Gerência de Programas e às Divisões.

2.2.2 Divisão Administrativa

À Divisão Administrativa compete:

- a) Elaborar normas, planejar, coordenar, controlar e fiscalizar as atividades administrativas da CISCEA.

2.2.3 Divisão de Infraestrutura

Divisão de Infraestrutura compete:

- a) Elaborar normas, planejar, coordenar, controlar e fiscalizar as atividades de infraestrutura da CISCEA.

2.2.4 Divisão de Logística

À Divisão de Logística compete:

- a) Elaborar normas, planejar, coordenar, controlar e fiscalizar as atividades logísticas da CISCEA.

2.2.5 Divisão Operacional

À Divisão Operacional compete:

- a) Elaborar normas, planejar, coordenar, controlar e fiscalizar as atividades operacionais da CISCEA.

2.2.6 Divisão Técnica

À Divisão Técnica compete:

- a) Elaborar normas, planejar, coordenar, controlar e fiscalizar as atividades técnicas da CISCEA.

Dentre as atividades desempenhadas na CISCEA, destacam-se as principais:

- a) Promover as atividades relacionadas à implantação dos programas e projetos, visando o desenvolvimento, a manutenção e a modernização do SISCEAB, buscando a melhoria da segurança do transporte aéreo;
- b) Promover estudos e pesquisas para o desenvolvimento e modernização dos meios materiais que integram o SISCEAB, visando à racionalização do material necessário, garantindo a conservação e desenvolvimento sustentável; e
- c) Executar as atividades administrativas, financeiras e contábeis, necessárias à implantação dos programas e projetos.

A CISCEA está diretamente subordinada ao Departamento de Controle o Espaço Aéreo (DECEA) e sediada na cidade do Rio de Janeiro, RJ.

2.3 QUESTÕES INTERNAS E EXTERNAS

Os fatores que influenciam positiva ou negativamente uma organização, podem afetar o seu propósito, a sua intenção estratégica e a sua capacidade para atingir os resultados que pretende alcançar com o Sistema de Gestão da Qualidade. Desta forma, a conformidade dos produtos e serviços com os requisitos dos clientes e legais e o aumento da satisfação dos clientes, são alguns dos fatores que podem sofrer influência dos fatores em questão.

Identificar as questões internas corresponde a compreender a realidade da Organização sobre quem é, o que faz, para que faz, com que meios, com que pessoas, ou seja, é entender as condicionantes e as possibilidades existentes para alcançar os seus objetivos.

Identificar questões externas corresponde a conhecer o meio em que a Organização está inserida e opera, para identificar fatores que a podem influenciá-la. O contexto externo pode ser considerado a nível local, regional, nacional, internacional ou global.

	Força	Fraqueza
Fatores Internos	Qualidade do serviço prestado	Colaboradores com idade próximo a aposentadoria
	Controle de qualidade – fiscalização nos projetos	Mudanças econômicas
	Boa reputação	
	Capacitação técnica	
	Força de trabalho experiente	
	Facilidade no desenvolvimento de novos projetos	
	Bons recursos e instalações	
	Oportunidade	Ameaça
Fatores Externos	Boa relação com fornecedores	Atrasos na conclusão dos contratos
	Fornecedores fidelizados	Mudanças políticas
	Inovação tecnológica	Descumprimento contratual

2.4 PARTES INTERESSADAS

Partes Interessadas	Requisitos e Expectativas das Partes Interessadas
Comando da Aeronáutica	Que a CISCEA atenda as normas e diretrizes definidas pelo Comando da Aeronáutica.
DECEA	Que a CISCEA atenda as normas e planejamento definidos pelo DECEA.
Alta Direção – PR e VP	Que as Divisões e assessorias atendam as demandas administrativas e de produção definidas pela Alta Direção.
Chefes de Divisão	Que o SGQ e o Efetivo da CISCEA estabeleçam os requisitos para a produção, monitorem o cumprimento de normas, auxiliem no planejamento das atividades, na distribuição das responsabilidades, evitem retrabalho, promovam o controle de mudanças, capacitação e a interação entre as equipes.
Efetivo da CISCEA	Que o SGQ da CISCEA estabeleça os requisitos para a produção, monitore o cumprimento de normas, auxilie no planejamento das atividades, na distribuição das responsabilidades, evite retrabalho, promova o controle de mudanças, capacitação e a interação entre as equipes.
SISCEAB	Que a CISCEA atenda às suas demandas e necessidades de acordo com os requisitos preestabelecidos durante o planejamento e execução de seus projetos.
Fornecedores	Que a CISCEA cumpra com os requisitos estabelecidos no contrato firmado entre as partes.
Certificadora - IFI	Que a CISCEA permaneça em conformidade com os requisitos das normas para auditoria externa do SGQ.
Sociedade Civil	Que a CISCEA, através da implantação dos seus projetos, disponibilize infraestrutura e tecnologia adequada para evolução da comunidade aeronáutica brasileira e por consequência, toda sociedade.

3 SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

A CISCEA estabelece, documenta, mantém e gerencia um Sistema de Gestão da Qualidade e melhora continuamente a sua eficácia de acordo com os requisitos da Norma NBR ISO 9001:2015.

A implantação do Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ na CISCEA tem por objetivo estabelecer competências, técnicas, metodologias, ferramentas e responsabilidades necessárias ao contínuo aperfeiçoamento da qualidade, gerenciar suas operações e atividades, de maneira que isso traduza excelência na prestação dos serviços, contribuindo, assim, para aumentar a satisfação das partes interessadas, a garantia da conformidade com os requisitos estabelecidos e alcance dos resultados planejados.

O Manual do Sistema de Gestão da Qualidade apresenta as diretrizes para manutenção, conformidade e melhoria do SGQ, com estabelecimento de uma política da qualidade, procedimentos, instruções e registros relacionados aos processos contidos no escopo deste Sistema, para o atendimento dos requisitos e satisfação dos clientes.

Cabe à Assessoria de Gestão da Qualidade e Normatização (AGQ) da CISCEA coordenar as atividades da gestão do SGQ, delegar atividades e orientar os setores na condução destas atividades do referido Sistema.

3.1 ESCOPO DA CERTIFICAÇÃO

O Sistema de Gestão da Qualidade da CISCEA, tem por escopo os seguintes processos: Implantação e Gerenciamento dos Projetos do Sistema de Controle do Espaço Aéreo Brasileiro e processos de apoio: Divisão de Infraestrutura (DI), Técnica (DT), Operacional (DO), Centro de Documentação (VDC) e Centro de Tecnologia da Informação (VTI).

3.2 EXCLUSÕES

O requisito 7.1.5.2 da seção 7 (Apoio) da NBR ISO 9001:2015 da ABNT foi excluído deste Manual por não se aplicar à realização do serviço produzido pela CISCEA.

3.3 ABORDAGEM DO PROCESSO

A CISCEA utiliza a abordagem de processo para o estabelecimento, implementação, manutenção e melhoria da eficácia do SGQ e para aumentar a satisfação do cliente pelo atendimento aos seus requisitos.

Os processos são conjuntos de atividades relacionadas que transformam insumos (entradas) em produtos (saídas), são gerenciados e possuem recursos (humanos, materiais, dentre outros). Os processos podem ser detalhados nas NPA, IT ou Procedimentos.

A ilustração a seguir demonstra a interação entre os processos constantes do SGQ da CISCEA.

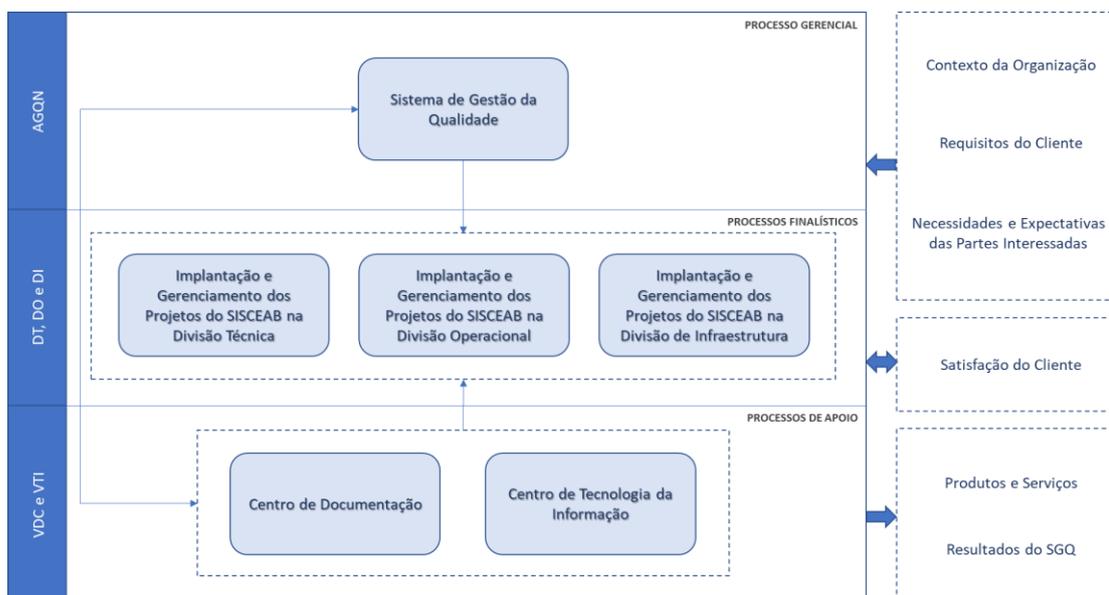


Figura 1. Interação entre os Processos do SGQ

3.4 DOCUMENTOS DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

A CISCEA mantém um conjunto documental auxilia na padronização e atendimento aos requisitos dos clientes e partes interessadas, que dá suporte a manutenção do SQG, e se constitui de quatro níveis hierárquicos:

- a) 1º Nível: Manual da Qualidade – Documento que estabelece orientações gerais sobre o Sistema de Gestão da Qualidade e seus requisitos;
- b) 2º Nível: Política da Qualidade – Declaração que estabelece comprometimento da CISCEA com a qualidade, visando à melhoria contínua nos processos e serviços;
- c) 3º Nível: Objetivos da Qualidade – Método sob o qual o SGQ irá mensurar e monitorar o alcance das metas estabelecidas e da Política da Qualidade;
- d) 4º Nível: Procedimentos da Qualidade – Documento que estabelece orientações específicas sobre cumprimento de determinados requisitos da Qualidade;
- e) 5º Nível: Procedimentos Gerais – Documentos Administrativos, Operacionais e Técnicos, constituídos por comunicados, normas, manuais técnicos, requisitos legais e outros requisitos, e orientações específicas sobre a execução das atividades que compõe os processos contidos no escopo do SQG, como NPA, IT, procedimentos em geral etc.; e
- f) 6º Nível: Registros da Qualidade – Possuem caráter comprobatório e demonstram, por evidências objetivas, o cumprimento dos requisitos da Qualidade, podem ser formulários, e-mails, checklists, planilhas etc.

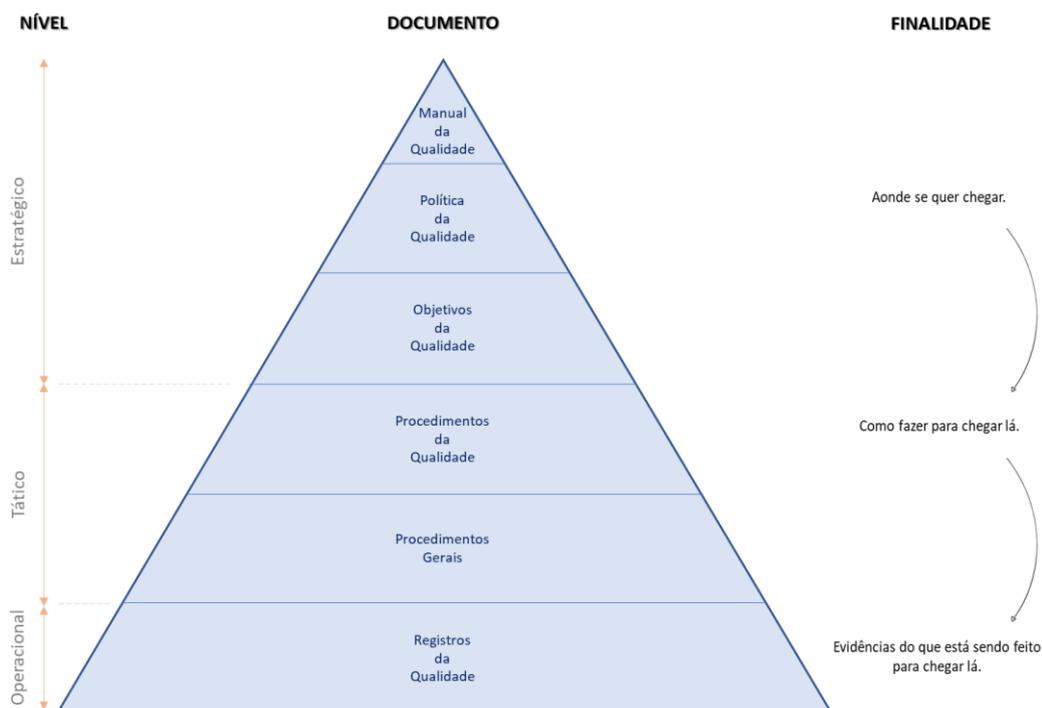


Figura 2. Hierarquia dos documentos do SGQ

Este conjunto documental possui como referência para o SGQ, os documentos abaixo, além do Manual da Qualidade:

- a) Política da Qualidade;
- b) Objetivos da Qualidade;
- c) Procedimento Controle de Documentos da CISCEA;
- d) Procedimento Controle de Registros da CISCEA;
- e) Procedimento Auditorias Internas da CISCEA;
- f) Procedimento Ação Corretiva da CISCEA;
- g) Procedimento Mentalidade de Riscos na CISCEA;
- h) Procedimento Gestão de Provedores Externos da CISCEA;
- i) Procedimento Gestão de Indicadores da CISCEA; e
- k) Instrução de Trabalho Satisfação do Cliente Termo de Parceria CISCEA.

Os demais documentos, como os Procedimentos Gerais, de origem interna, estão disponibilizados no *site* oficial da CISCEA, SIGADAER ou demais meios oficiais.

3.5 POLÍTICA DA QUALIDADE

Para assegurar que as necessidades de todas as partes interessadas serão entendidas e conduzidas a resultados esperados e visíveis, a CISCEA define a Política da Qualidade, ficando evidenciado seu comprometimento com o atendimento aos requisitos, com a melhoria contínua e com a estratégia desenhada por esta Comissão. Com isso, fica estabelecido:

A CISCEA se compromete a disponibilizar produtos e serviços de qualidade, em conformidade com os requisitos preestabelecidos, buscando a satisfação dos clientes e a melhoria contínua dos seus processos, alinhada a missão da organização e as diretrizes estabelecidas pelo DECEA.

3.6 PAPEIS, RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES ORGANIZACIONAIS

A CISCEA assegura que as responsabilidades e autoridades para os papéis pertinentes sejam atribuídas, comunicadas e entendidas na organização através das Instruções de Trabalho e NPA disponibilizadas no site da CISCEA e através do organograma desta comissão, supracitado neste documento.

3.7 COMPETÊNCIA

A CISCEA determina as competências necessárias para que seu efetivo execute os processos de forma controlada, atingindo o desempenho esperado, sem que a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade seja impactada e os objetivos alcançados.

Este controle é realizado através da Divisão de Logística, e aos demais colaboradores que compõe o efetivo da CISCEA, sendo estes através de Termos de Parcerias ou contratação de fornecimento de produtos ou serviços, possuem este controle executado através do RH das respectivas empresas ou através de requisitos contratuais.

3.8 CONSCIENTIZAÇÃO

O efetivo da CISCEA é conscientizado sobre os assuntos relacionados ao Sistema de Gestão da Qualidade, sua importância e seu papel para o Sistema, através das divulgações no site da CISCEA, treinamentos, reuniões, e-mails e comunicados nas televisões dos andares.

3.9 COMUNICAÇÃO

A Alta Direção da CISCEA assegura que a comunicação relativa à eficácia e à continuidade do Sistema de Gestão da Qualidade e assuntos que possam influenciar este sistema, ocorra de maneira assertiva e eficaz.

Diversos meios de comunicação interna são utilizados e proporcionam a melhoria do desempenho da organização e o envolvimento dos colaboradores, visando atingir os objetivos da qualidade, através de quadros de avisos, reuniões, intranet e outros meios adequados.

Para comunicação externa, a CISCEA considera a pesquisa de satisfação do cliente um dos principais meios de feedback sobre seus produtos e serviços na visão cliente, dentre outros relevantes para o bom relacionamento entre as partes interessadas, como as formas de comunicação oficial desta comissão, via SIGADAER, documentos administrativos, ofícios, entre outros.

3.10 PROVISÃO DE RECURSOS

Os recursos necessários ao Sistema de Gestão de Qualidade da CISCEA são planejados no PLANSET e revistos sempre que necessário, a fim de prover o SGQ de meios para efetivamente realizar suas atividades na busca de melhoria contínua.

A CISCEA determina e provê recursos para:

- a) Disponibilização de pessoal, infraestrutura, ambiente para a operação dos processos e conhecimento organizacional,

- b) Implementar, manter o Sistema de Gestão da Qualidade e melhorar continuamente sua eficácia; e
- c) Aumentar a satisfação dos clientes mediante o atendimento aos seus requisitos.

3.11 AQUISIÇÃO

A CISCEA é uma Organização do Comando da Aeronáutica, e, portanto, tem seus processos de aquisição submetidos precipuamente às Leis 8.666/1993 e 10.520/2002, os quais são operacionalizados pela Divisão Administrativa.

A CISCEA assegura que o produto adquirido está de acordo com os requisitos especificados para atender as necessidades e expectativas do cliente, assim como as legislações e requisitos aplicáveis.

As informações sobre as aquisições demandadas são determinadas no documento Projeto Básico para Contratação (PB), onde são detalhados tecnicamente os requisitos.

3.12 GESTÃO DE MUDANÇAS

A CISCEA determina que as mudanças sejam realizadas de forma planejada e ordenada, de acordo com o nível e impacto destas mudanças.

Tanto mudanças que impactam o Sistema de Gestão da Qualidade, como mudanças a nível operacional, mudanças em Projetos, devem ser realizadas de maneira estruturadas, garantindo a integridade da operação, como a do SGQ, assegurando que não haja impactos e consequências que possam afetar os objetivos e requisitos preestabelecidos.