

1. Objetivo

Apresentar a Análise Crítica da Alta Direção (ACAD) do 3º Quadrimestre de 2022, assim como o desempenho e os resultados do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da Assessoria de Segurança Operacional do Controle do Espaço Aéreo (ASOCEA).

2. Generalidades

A manutenção do SGQ é uma decisão estratégica para a ASOCEA, com a finalidade de melhorar seu desempenho e prover uma base sólida para iniciativas de desenvolvimento sustentável da Assessoria.

3. Implementação e manutenção do SGQ

Após a implementação, iniciada em 2020, veio a certificação, obtida em dezembro de 2021. Em outubro de 2022, passamos pela primeira auditoria de manutenção, com a recomendação de permanência do certificado nº I-2021 12-1, cuja validade expira em 1º de dezembro de 2024.

3.1 Processos do SGQ

Os processos definidos pela Alta Direção (AD) para a manutenção do SGQ são: Gestão da Qualidade, Inspeção de Segurança Operacional, Capacitação e Suporte Técnico ao Vigilante II.

Esses processos refletem os pontos mais críticos da Organização, que permeiam todos os setores da Assessoria, ou seja, a Chefia (CH), A Vice-Chefia (VCH), A Divisão de Inspeções (DINSP), a Divisão de Apoio (DAPO) e a Seção de Instrução e Capacitação (SIC).

A visão sistêmica dos processos, assim como as suas interações, pode ser observada na Figura 1.

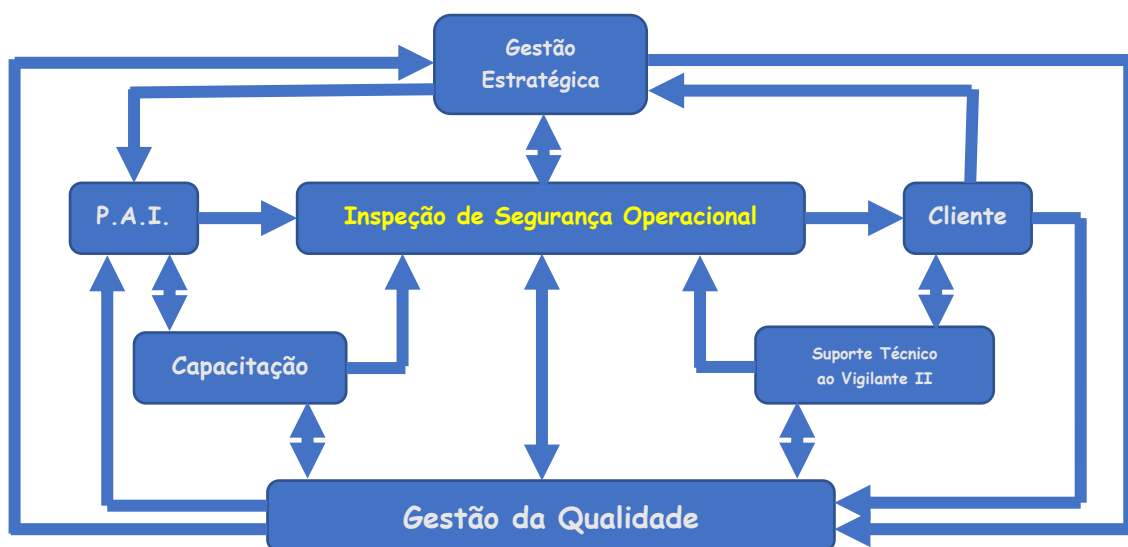


Figura 1 – Ilustração dos processos do SGQ da ASOCEA e suas interações

Fonte: ASGQ, 2022

4. Desempenho dos processos do SGQ

As inspeções de segurança operacional, constantes no Plano Anual de Inspeções (PAI) de 2022, iniciaram-se em março, num horizonte de melhoria das questões sanitárias, em relação à COVID-19. No entanto, houve restrições orçamentárias, concomitante com o aumento substancial dos valores das passagens aéreas, o que provocou sucessivos replanejamentos, dificultando a completa execução do plano, principalmente a partir de julho, conforme mostra a Figura 2.

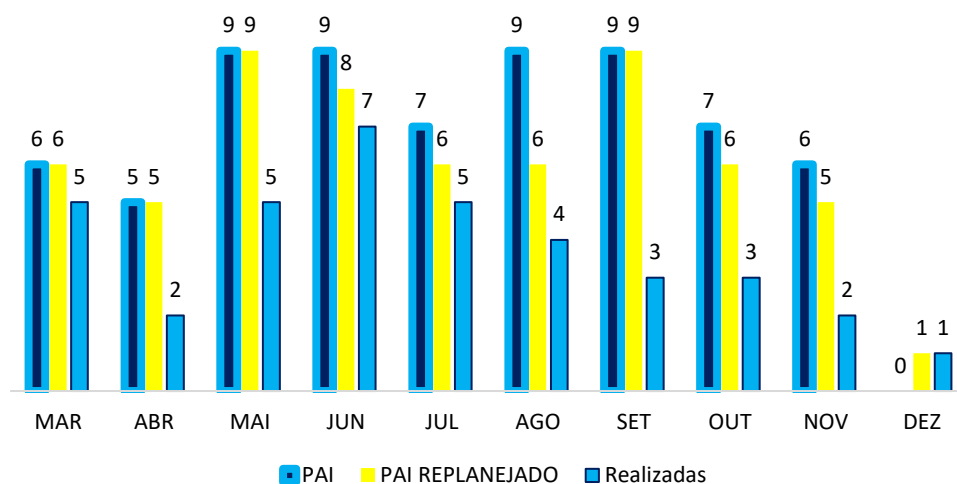


Figura 2 – Ilustração do planejamento e execução do PAI 2022
Fonte: DINSP, 2022

4.1 Objetivos e metas estabelecidas para 2022

A Tabela 1 apresenta os objetivos da qualidade, suas metas e os resultados alcançados, contendo 8 (oito) objetivos da qualidade, com o foco na execução e nos processos de apoio das inspeções de segurança operacional.

Tabela 1 – Objetivos, Metas e Resultados em 2022

Nº	Descrição do Objetivo	Metas	Resultados
OQ-1	Executar as inspeções constantes no PAI	70%	61,67%
OQ-2	Receber os Relatórios de Inspeção e os PAC no prazo	80%	85,33%
OQ-3	Garantir a satisfação dos usuários do Sistema Informatizado de Vigilância	90%	99,39%
OQ-4	Capacitar o efetivo em Qualidade	80%	68,00%
OQ-5	Manter os INSPCEA atualizados com o TR	90%	80,85%
OQ-6	Assegurar a satisfação dos clientes internos e externos	90%	92,46%
OQ-7	Garantir a Qualidade na confecção dos Relatórios de Inspeção	85%	99,69%
OQ-8	Capacitar o efetivo em Gestão de Riscos	50%	53,00%

Fonte: ASGQ, 2022



4.1.1 Desempenho do SGQ

A Tabela 1 apresentou o desempenho da execução do PAI, assim como as metas alcançadas nos processos de apoio.

Em relação ao planejado, 3 (três) objetivos (OQ-1, OQ-4 e OQ-5) ficaram abaixo da meta, refletindo, principalmente, a insuficiência de recursos para diárias e passagens aéreas, comprometendo a execução de inspeções de segurança operacional, o treinamento recorrente e a capacitação em Qualidade.

4.1.2 Análise e avaliação do desempenho

A seguir, estão as análises e as avaliações dos objetivos da qualidade, com suas metas alcançadas durante o corrente ano.

OQ-1 – Num cenário inicialmente favorável, em função da melhoria das condições sanitárias da pandemia da COVID-19, aconteceram cortes orçamentários, principalmente nas verbas de custeio, ou seja, diárias e passagens aéreas. Mesmo assim, a meta alcançada foi de 61,67%, quando a Alta Direção (AD) envidou todos os esforços disponíveis, utilizando recursos de outras fontes e realizando viagens em voos da FAB - passagens aéreas encareceram muito -, com equipes, na maioria das vezes, formadas por inspetores internos ou do Rio de Janeiro-RJ.

OQ-2 – Os relatórios de inspeção são confeccionados pelo Chefe de Equipe da inspeção e devem ser entregues em até 15 dias após o fim da inspeção local. Portanto, a sua entrega no prazo é um indicador essencial para o acompanhamento dos processos internos de monitoramento do Plano de Ação Corretiva (PAC) da Organização Inspeccionada (OI) e para a eficácia do SGQ. Neste ano, o desempenho foi de 85,33%, superando a meta de 80%.

OQ-3 – O Sistema Informatizado de Vigilância, denominado Vigilante II, é uma ferramenta essencial para as inspeções de segurança operacional. O mais importante desse processo são as informações sobre seu desempenho, assim como as intercorrências relatadas, tais como: senhas de acesso (71,32%), sistema inacessível (16,28%), problemas operacionais (3,10%) e outros (9,30%). A avaliação desse processo tem por finalidade, além da satisfação do usuário, colher os principais problemas na utilização do Vigilante II, para que a Seção de Tecnologia da Informação (STI) tenha subsídios para manter a disponibilidade e melhoria da ferramenta.

OQ-4 – Na Capacitação em Qualidade, a meta era capacitar 80% do efetivo de Oficiais e Graduados em cursos da NBR ISO 9001:2015, presenciais (IFI) e a distância (ICEA). Nem a Organização, nem o SGQ podem renunciar à capacitação continuada do seu pessoal, principalmente os envolvidos diretamente com os processos organizacionais críticos. Neste objetivo, ficamos abaixo da meta, com 68%. Isso devido ao fato de que cursos EaD foram cancelados, faltaram recursos para os cursos presenciais no IFI e devido a desistências de indicados.

OQ-5 – Para a eficácia do processo de inspeção operacional é primordial que os INSPCEA estejam atualizados na metodologia de inspeção, nas normas, nos



procedimentos e nos protocolos, que são as principais ferramentas das inspeções. Um dos métodos utilizados para tal é o Treinamento Recorrente (TR). Na Seção de Instrução e Capacitação (SIC), a meta é atualizar o conhecimento de 90% dos INSPCEA, por meio de TR. Neste ano foram realizados treinamentos recorrentes (TR) presenciais no Rio de Janeiro-RJ, Brasília-DF, Curitiba-PR e São Paulo-SP. Para o efetivo dos CINDACTA 3 e 4, e para os INSPCEA que não puderam participar do TR presencial, foi disponibilizada a modalidade à distância (EaD). No entanto, em virtude das instabilidades dos sistemas de TI, ao final do ano, apenas 80,85% do efetivo de inspetores concluiu o treinamento.

OQ-6 – A satisfação dos clientes internos (INSPCEA) e dos clientes externos (Organização Inspeccionada – OI) é retirada das Fichas de Críticas, seguindo metodologia da Seção de Análise (SAN), subordinada à DINSP. Cumprido ressaltar que as métricas das metas e dos indicadores dos processos estão incorporadas em cada fórmula das planilhas de controle da DINSP. Os dados extraídos das Fichas de Críticas foram separados por setores, dando uma visão mais ampla dos responsáveis pelas melhorias nos processos de inspeção. Pelas fichas recebidas e analisadas, a média da satisfação dos clientes, internos e externos, ficou em 92,46%.

OQ-7 – A qualidade dos relatórios de inspeção de segurança operacional deve ser buscada em função de ser um produto para que a OI possa melhorar os seus processos internos. Portanto, precisa ser claro em suas informações para que a OI entenda perfeitamente o que deve ser feito. Este objetivo foi recomendado pelo IFI, na auditoria externa de certificação. Para este ciclo, a qualidade esteve em 99,69% dos relatórios emitidos pelos Chefes de equipe.

OQ-8 – A capacitação em gestão de riscos, na visão da ASGQ, é extremamente importante. Haja vista que há recomendações do COMAER para a implementação da gestão de risco nas suas organizações. Além desse requisito, há também a visão de que o inspetor tenha aprofundamento no tema para que possa analisar e avaliar os riscos no planejamento e na execução das inspeções de segurança operacional. Como objetivo novo, seu alcance foi de 53%.

5. Auditorias interna e externa

A auditoria interna da ASOCEA foi realizada pelas auditoras do Instituto de Cartografia da Aeronáutica (ICA) e da Comissão de Implantação do Sistema de Controle do Espaço Aéreo (CISCEA), no período de 15 a 18 de agosto de 2022. Nessa auditoria interna, foram registradas 6 (seis) não conformidades, 6 (seis) oportunidades de melhoria e 3 (três) observações.

A auditoria no processo de análise crítica pela direção foi realizada por meio de entrevista com a Alta Direção, quando foram abordados os seguintes itens: escopo, objetivos, contexto interno e externo, satisfação de clientes, indicadores, riscos, dentre outros assuntos. Além disso, foram verificados os seguintes documentos: Relatório de Desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade 2021, de 14/12/21; Relatório de Gestão – Exercício 2021, de 03/03/2022; Ata de Revisão pela Alta Direção ACD_1º Quadrimestre, de 20/04/22; Ata da Análise Crítica pela Direção, de 12/09/22; e Reunião semanal, de 22/09/22.



A auditoria externa para manutenção do SGQ foi realizada de forma amostral e conforme o Plano de auditoria nº I-192/22-01. Nessa auditoria, foram registradas 2 (duas) não conformidades menores, 2 (duas) não conformidades maiores e 2 (duas) oportunidades de melhoria que não afetam a capacidade do SGQ em atender aos requisitos aplicáveis e resultados esperados. Além disso, os outros requisitos aplicáveis foram considerados conformes com os critérios da auditoria, bem como quanto aos requisitos estatutários, regulamentares e contratuais. Com relação aos resultados planejados para o processo “Inspeção de Segurança Operacional”, o Relatório de Avaliação da Eficácia do Processo (RAEP) foi classificado com Nível de Eficácia 3.

6. Manutenção do SGQ da ASOCEA

A certificação do SGQ da ASOCEA, cujo escopo é “Inspeção de Segurança Operacional na Prestação de Serviços de Navegação Aérea”, foi concedida em 2 de dezembro de 2021, sendo evidenciada por meio do certificado nº I-2021 12-1, com validade de 02/12/2021 a 01/12/2024.

De acordo com o exposto no relatório de auditoria e após a solução das não conformidades registradas na auditoria externa, a equipe auditora do IFI considerou o Sistema de Gestão da Qualidade da ASOCEA implementado, mantido e eficaz, em conformidade com os requisitos da ABNT NBR ISO 9001:2015.

7. Oportunidades de melhorias

A Organização deve melhorar continuamente a adequação, suficiência e eficácia do SGQ. Portanto, deve-se considerar os resultados de análise crítica e levar em consideração as seguintes sugestões:

Sugestão 01 – DISNP – Reavaliar a meta de 70% para a execução do PAI, apesar de ser uma média histórica. Recomenda-se pensar na aplicação de inspeções sistêmicas ou outros métodos de execução, haja vista de que, com foi na pandemia, e com a continuidade da insuficiência de recursos financeiros, o ciclo das inspeções de segurança operacional poderá ser comprometido.

Sugestão 02 – DISNP – Rever o objetivo e a meta do recebimento dos relatórios, com a finalidade de melhorar a métrica e o monitoramento do indicador.

Sugestão 03 – DISNP – Descontinuar o OQ-3, por ter cumprido a sua finalidade, ou seja, avaliar a implementação do Vigilante II, recebido em outubro de 2022. No entanto, seria interessante criar um objetivo, meta e indicador sobre o desempenho do sistema, por ser uma ferramenta essencial à execução das inspeções de segurança operacional, haja vista o aumento das reclamações de sistema inacessível (16,28%).

Sugestão 04 – ASGQ – Rever a meta de capacitação em qualidade, com a finalidade de continuar treinando o maior número de pessoas possíveis para melhorar a execução dos processos e fomentar a cultura da qualidade na Organização.

Sugestão 05 – DISNP – Reavaliar o conteúdo das fichas de críticas que medem a satisfação dos clientes, para torná-las mais claras em relação às informações que possam agregar valor à melhoria das inspeções de segurança operacional.



RELATÓRIO DE DESEMPENHO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

2022

Edição: 02

Página: 6

Sugestão 06 – DISNP – Reavaliar a garantia da qualidade dos relatórios. Dificilmente saem relatórios não conforme, em função da revisão feita pela Seção de Controle (SOC). Seria importante pensar em avaliar a qualidade do desempenho dos chefes de equipe e dos inspetores nas tarefas e atividades de execução das inspeções de segurança operacional.

Sugestão 07 – ASGQ – Reavaliar a capacitação em riscos, pois a SIC se prontificou em garantir o treinamento dos inspetores internos nos Cursos de Segurança Operacional (ASE).

Sugestão 08 – DAPO – Avaliar a necessidade de agregar ao SGQ objetivos, metas e indicadores de processos da Divisão de Apoio (DAPO), cujas algumas atividades são essenciais no apoio à execução das inspeções de segurança operacional.

8. Conclusão

Este relatório de desempenho é uma ferramenta importante no apoio a tomadas de decisão, tornando-as mais assertivas e estratégicas. Em referência às informações contidas, é importante focar nas sugestões de melhorias, cuja finalidade é alavancar os resultados futuros, uma vez que estamos começando a tomar como base dados concretos, monitorados, analisados e avaliados no decorrer de cada ano.

Após a elaboração e análise do presente relatório, nomeadamente quanto à análise da melhoria da eficácia do sistema, seus processos, objetivos, metas e indicadores e melhoria do serviço relacionado aos requisitos dos clientes, pode-se concluir que, durante o ano de 2022, a eficácia de alguns objetivos, apesar do engajamento da AD, foi comprometida pela insuficiência de recursos financeiros.

Por fim, mesmo com as dificuldades relatadas, com relação aos resultados planejados para o processo “Inspeção de Segurança Operacional”, o RAEP foi classificado com Nível de Eficácia 3, ou seja, alguns objetivos não foram atingidos, mas estão sob controle da Organização.

Rio de Janeiro, 16 de janeiro de 2023.

Elaborado por:

Artur Gonçalves Ferreira Ten Cel R1
Chefe da ASGQ