



Décima Reunião Multilateral AIM da Região SAM para a Transição do AIS para o AIM (SAM/AIM/10)

Implantação da Norma ISO 9001:2015 no Processo Publicações Aeronáuticas

CRISTIANE DE BARROS PEREIRA

Brasil

Agosto de 2017

Objetivo

Apresentar a Nota de Estudo sobre o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) implantado no Instituto de Cartografia Aeronáutica (ICA), no Brasil, em relação ao processo Publicações Aeronáuticas e em relação à implantação da versão 2015 da norma ISO 9001.

Roteiro

- Introdução
- Abordagem por Processos
- Liderança
- Gestão de Risco
- Objetivo da Qualidade
- Pesquisa de Satisfação
- Conclusão

Introdução

- O Brasil possui o processo Publicações Aeronáuticas certificado desde o ano de 2006 em relação à norma ISO 9001:2000.
- A versão 2015 da ISO 9001 está na fase de implantação pelo Brasil.
- A versão 2015 da norma ISO 9001 trouxe mudanças bem significativas como, por exemplo, a gestão de risco e foco na liderança, mantendo a abordagem por processo.

Abordagem Por Processos

- É requisito primordial que todos os processos relacionados com o recebimento, tratamento, inserção no banco de dados, gerenciamento e publicação da informação aeronáutica estejam mapeados.
- O Brasil registra os processos nas instruções de trabalho que são disponibilizadas para o pessoal técnico no site institucional do ICA.
- O fluxograma é confeccionado no software Bizagi.

Processos AIS Mapeados

- Recebimento e Análise de Solicitação de Divulgação de Informação Aeronáutica;
- Planejamento, Coordenação e Controle dos Serviços de Informação Aeronáutica;
- Atualização de Dados Aeronáuticos;
- Geração de Produtos de Dados Digitais;
- Geração da AIP;
- Disponibilização de Produtos Aeronáuticos em Formato Digital na AISWEB;
- Análise da Qualidade do Produto;
- Elaboração e Cancelamento de Suplemento AIP;
- Expedição de NOTAM; e
- Atendimento ao Cliente.

Exemplo de Fluxograma

Processo de Atualização de Dados Aeronáuticos - SD-2

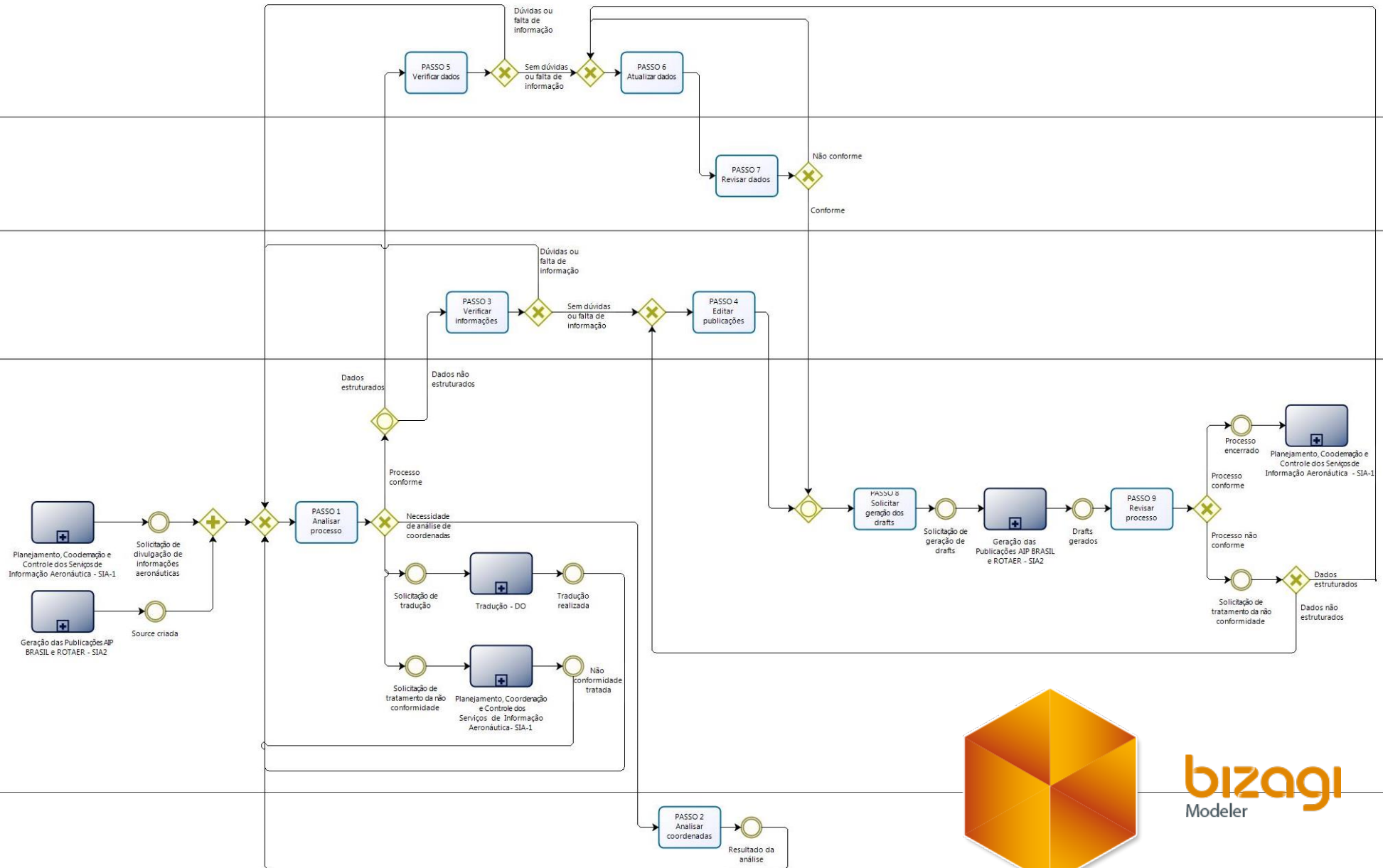
Operador

Revisor

Editor

Analista

Consultor



bizagi
Modeler

Liderança

- É importante compartilhar a responsabilidade sobre a Qualidade com os gerentes de processos e com os técnicos. Esse compartilhamento pode ser formalizado nas instruções de trabalho e a divulgação realizada por meio de reuniões e treinamentos.
- Como o Sistema de Gestão da Qualidade é baseado na integração de processos, é muito importante o envolvimento de todo o grupo, bem como o entendimento sobre os benefícios quando um processo é gerenciado por um SGQ.

Gestão de Risco

- A versão 2015 da norma ISO 9001 trouxe a mentalidade de risco para a gestão dos processos.
- O Brasil elaborou um procedimento para tratar o risco no processo Publicações Aeronáuticas.

Gestão de Risco

- Para a determinação das causas dos riscos, devem ser consideradas todas as situações reais ou potenciais que podem levar ao risco, como, por exemplo, erro da ferramenta, falta de informação no banco de dados, inserção de informação incorreta, falha do operador ou erro de digitação.
- Também é considerada a consequência que o risco poderá causar ao usuário dos produtos AIS, como, por exemplo, reclamações dos usuários, utilização de informação aeronáutica inconsistente, retrabalho, acidentes aeronáuticos, dentre outros.

Gestão de Risco

- Após a definição do risco, causas e consequências, classificamos o risco da seguinte forma:

Alto Risco	As consequências comprometem a qualidade dos produtos AIS e afetam a segurança operacional.
Médio Risco	As consequências comprometem a qualidade dos produtos AIS, mas não afetam a segurança operacional.
Baixo Risco	As consequências não comprometem a qualidade dos produtos AIS e não afetam a segurança operacional.

Gestão de Risco

- Ações deverão ser tomadas, dependendo da classificação do risco:

Alto Risco	Executar ações para eliminar a causa do risco.
Médio Risco	Executar ações para eliminar a causa do risco ou ações para reduzir a consequência do risco.
Baixo Risco	Pode-se aceitar o baixo risco e não tomar ações.

Objetivo da Qualidade

- Disponibilizar produtos com qualidade, incluindo NOTAM, AIP e Suplemento AIP, bem como os dados AIS. Para avaliar o atingimento desse objetivo, é utilizado um indicador que tem como meta 95% de conformidade por produto.
- Para o NOTAM, são gerados dois indicadores, sendo um para o NOTAM Nacional e outro para NOTAM Internacional. A contagem do produto trabalhado deve ser por NOTAM emitido, e este deve ser considerado não conforme, se houver, no mínimo, um dado não conforme.

Objetivo da Qualidade

- Para o AIP, o indicador é calculado por emenda e pela contagem das páginas, e cada página deve ser considerada não conforme, se houver, no mínimo, um dado não conforme, considerando-se o total de páginas da emenda e o total de páginas não conformes.
- Para o Suplemento AIP, a contagem do produto trabalhado é por edição.

Pesquisa de Satisfação

- É requisito obrigatório da norma ISO 9001 que a organização deve monitorar a percepção dos clientes e avaliar se as expectativas foram atendidas.
- O Brasil realiza a pesquisa de satisfação a cada 2 anos e avalia os seguintes requisitos: confiabilidade das informações, disponibilidade das informações, precisão das informações e segurança.

Pesquisa de Satisfação

- O nível de satisfação do cliente é avaliado por uma escala de notas de 1 a 10, conforme a seguinte classificação:

1 - 2	Muito Insatisfeito
3 - 4	Insatisfeito
5 - 6	Razoável
7 - 8	Satisfeito
9 - 10	Muito Satisfeito

- nota de 1 a 6 => o cliente pode justificar a nota.

Resultado da Pesquisa de Satisfação

- Resultado da pesquisa de satisfação realizada em 2015, quando, aproximadamente, 1.500 usuários responderam de forma voluntária a pesquisa.

Requisito	Avaliação
Confiabilidade da Informações	9,7
Disponibilidade das Informações	9,4
Precisão das Informações	9,6
Segurança	9,7

Conclusão

- Conforme o resultado da pesquisa de satisfação aplicada em 2015, fica evidenciado que a AIP produzida pelo Brasil atende às necessidades e expectativas dos usuários, e podemos atribuir esse êxito à forma como o processo Publicações Aeronáutica é conduzido pelo ICA por meio do Sistema de Gestão da Qualidade.
- O monitoramento do indicador da qualidade permite que eventuais desvios no processo sejam corrigidos e ações preventivas sejam tomadas, objetivando a manutenção da integridade dos dados e a confiabilidade das Publicações Aeronáuticas.