

# Carta de Qualidade

2014

**dgrm**  
Direção-Geral de Recursos Naturais,  
Segurança e Serviços Ambientais

## INTRODUÇÃO |

A DGRM – Direcção Geral dos Recursos Naturais, Segurança e Serviços Marítimos - é um organismo central da Administração directa do Estado, dotado de autonomia administrativa.

A DGRM e o INE - Instituto Nacional de Estatística – celebraram Protocolo de Delegação de Competências, Despacho 13284/2010 de 18 de Agosto, cujo objeto consiste em delegar na DGRM a competência para a produção e difusão de estatísticas oficiais das actividades a saber:

- Capturas fora do Atlântico Norte
- Capturas no Atlântico Norte
- Descargas de Pesca em Portos Nacionais
- Estatísticas da Aquicultura

Nestes termos, a DGRM é no âmbito do Sistema Estatístico Nacional, regulado pela Lei Nº 22/2008, de 13 de Maio, uma Entidade com Competências Delegadas do Instituto Nacional de Estatística. As estatísticas referidas no parágrafo anterior são produzidas e difundidas num quadro de independência técnica, de exigência e de necessidades estatísticas crescentes de uma sociedade em permanente mutação, para a qual a informação se tornou instrumento indispensável para a promoção do desenvolvimento económico e social e para a qualidade da democracia.

Através da Divisão de Programas e Estatística a DGRM no quadro do Sistema Estatístico Nacional e do Sistema Estatístico Europeu, determina de forma independente o modo de produção e divulgação de informação estatística para a área das Pescas e tem responsabilidades na decisão sobre normas e procedimentos estatísticos bem como sobre o conteúdo e o calendário de divulgação.

---

*A presente “Carta da Qualidade” formaliza o compromisso público que a DGRM, enquanto Entidade com Competências Delegadas, assume em relação à qualidade das estatísticas oficiais, que produz e difunde e dos serviços que presta, explicitando-o em relação aos prestadores de informação/respondentes, aos clientes/utilizadores de informação estatística e a todos os cidadãos interessados.*

---

Todos os que na DGRM desenvolvem a sua atividade profissional encontram-se seriamente empenhados no cumprimento da sua MISSÃO e pautam a sua postura profissional pelos VALORES defendidos.

Deste modo, os compromissos que assumem, na medida em que enquadram competências, atitudes e comportamentos do foro individual, constituem uma garantia credível da qualidade do serviço público que a DGRM presta a toda a Sociedade, na área da Estatística.

*A Carta da Qualidade da DGRM é um documento dinâmico, aberto às exigências crescentes da Sociedade em matéria de estatísticas e às inovações que a Ciência Estatística e as Tecnologias de Informação e Comunicação oferecem.*

*A presente Carta de Qualidade guiará a atividade da DGRM, enquanto os compromissos que agora se assumem se mantiverem atuais.*

## ENQUADRAMENTO LEGAL E ÉTICO |

A DGRM é um organismo público integrado na Administração direta do Estado, dotada de autonomia administrativa, inserida na estrutura orgânica do Ministério de Agricultura e do Mar.

A DGRM, como Entidade com Competências Delegadas, é responsável pela produção e difusão de estatísticas para diversos utilizadores, dentre outros os órgãos de governo, a Comissão Europeia, o Eurostat, instituições científicas nacionais e internacionais, até entidades singulares, como, entre muitos outros utilizadores, sendo muito exigente em todas as fases dos processos que contribuem para a produção de estatísticas.

A atividade da DGRM é enquadrada por quadro jurídico próprio, nacional e europeu.

## QUADRO JURÍDICO NACIONAL |

No quadro jurídico nacional, as atividades estatísticas delegadas da DGRM regem-se pelos seguintes diplomas:

*Decreto-Lei nº 49-A/2012 de 29 de Fevereiro, alterado pelo Decreto-Lei nº 237/2012 de 31 de Outubro – define a Missão, as atribuições e o tipo de organização interna da DGRM;*

*Portaria nº 394/2012 de 29 de Novembro - define a estrutura orgânica da DGRM;*

*Despacho nº 13284/2010 de 8 de Agosto – Protocolo de Delegação de Competências;*

*Lei nº 22/2008, de 13 de Maio - Lei do Sistema Estatístico Nacional;*

## A Lei do Sistema Estatístico Nacional | Princípios Fundamentais

### Autoridade estatística

Obrigatoriedade e gratuidade de fornecimento de informação às autoridades estatísticas para a produção de estatísticas oficiais.

A informação fornecida às autoridades estatísticas apenas pode ser usada para fins estatísticos.

As autoridades estatísticas devem procurar não sobrecarregar os respondentes com a realização dos seus inquéritos, recorrendo o mais possível à apropriação de dados administrativos para fins estatísticos.

### Independência técnica

As estatísticas oficiais são produzidas com independência técnica, sem prejuízo do cumprimento das normas emanadas do Sistema Estatístico Nacional (SEN) e do Sistema Estatístico Europeu (SEE).

### ● **Segredo estatístico**

O segredo estatístico visa salvaguardar a privacidade dos cidadãos e das empresas ou outras pessoas coletivas e garantir a confiança no SEN.

Todos os dados individuais são de natureza confidencial, constituindo segredo profissional para todos os que deles tomem conhecimento.

A violação do segredo estatístico constitui contraordenação muito grave, punível nos termos da Lei.

### ● **Qualidade**

As estatísticas oficiais devem respeitar os padrões nacionais e internacionais de qualidade estatística.

### ● **Acessibilidade estatística**

As autoridades estatísticas devem tornar disponíveis e divulgar os resultados da sua atividade, sem prejuízo do respeito pelo segredo estatístico.

As estatísticas oficiais são um bem público, devendo o seu acesso ser tendencialmente gratuito.

A disponibilização das estatísticas oficiais deve ser efetuada de forma integrada, objetiva, oportuna e pontual, acompanhada da respetiva metainformação.

### ● **Cooperação entre Autoridades Estatísticas**

As autoridades estatísticas devem desenvolver formas de cooperação para o cabal desempenho das suas atribuições no seio do SEN.

## QUADRO JURÍDICO EUROPEU |

No quadro jurídico europeu, a atividade estatística da DGRM rege-se pela legislação a saber:

*Regulamento (CE) Nº 223/2009 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Março, relativo às Estatísticas Europeias, que instituiu o enquadramento legal do Sistema Estatístico Europeu e regula o desenvolvimento, produção e divulgação das Estatísticas Europeias, ao abrigo do qual as autoridades estatísticas regem igualmente a sua atividade;*

*Regulamentos Europeus específicos de natureza sectorial e transversal;*

*Código de Conduta para as Estatísticas Europeias (CCEE), versão de 2011, adotada pelo Comité do Sistema Estatístico Europeu, instrumento autorregulador, tendo como objetivos fundamentais:*

*- melhorar a confiança nas autoridades estatísticas europeias, reforçando a sua independência, integridade e responsabilidade;*

*- robustecer a qualidade das estatísticas que produzem.*

## O CÓDIGO DE CONDUTA PARA AS ESTATÍSTICAS EUROPEIAS |

### Enquadramento Institucional

- 1 Independência Profissional
- 2 Mandato para Recolha de Dados
- 3 Adequação de Recursos
- 4 Compromisso com a Qualidade
- 5 Confidencialidade Estatística
- 6 Imparcialidade e Objetividade

### Processos Estatísticos

- 7 Metodologia Sólida
- 8 Procedimentos Estatísticos Adequados
- 9 Carga não Excessiva sobre Respondentes
- 10 Eficácia na Utilização dos Recursos

### Produção Estatística

- 11 Relevância
- 12 Precisão e Fiabilidade
- 13 Oportunidade e Pontualidade
- 14 Coerência e Comparabilidade
- 15 Acessibilidade e Clareza

A DGRM cumpre o Código de Conduta para as Estatísticas Europeias, no qual se enquadram os seus Valores.

No contexto do Sistema Estatístico Europeu, e relacionado com o seu funcionamento, em 2007, foi criado pelo Parlamento Europeu e pelo Conselho o “*European Statistical Governance Advisory Body – ESGAB*” que, em alinhamento com o Código de Conduta para as Estatísticas Europeias, contribuiu para garantir a produção de estatísticas de qualidade aos níveis nacional e europeu. Na mesma altura, foi também criado o “*European Statistical Advisory Committee – ESAC*”, que assegura a relevância das estatísticas europeias e a manutenção de um diálogo que possibilite a satisfação das necessidades dos utilizadores.

## MISSÃO DA DGRM |

Em conformidade com o Decreto-Lei n.º 49-A/2012, de 29 de fevereiro, posteriormente alterado pelo Decreto-Lei n.º 237/2012, de 31 de outubro, a Direção-Geral de Recursos Naturais, Segurança e Serviços Marítimos (DGRM), serviço central do Ministério da Agricultura e do Mar (MAM), tem por missão a:

---

*“Execução das políticas de preservação e conhecimento dos recursos naturais marinhos, a execução das políticas de pesca, da aquicultura, da indústria transformadora e atividades conexas, do desenvolvimento da segurança e dos serviços marítimos, incluindo o setor marítimo-portuário, bem como garantir a regulamentação, a inspeção, a fiscalização, a coordenação e o controlo das atividades desenvolvidas no âmbito daquelas políticas.”*

---

A DGRM prossegue diversas atribuições, destacando-se para esta “Carta de Qualidade” a gestão do sistema de informação de pescas, incluindo-se a relacionada com a frota pesca nacional, aquicultura, indústria transformadora, e salicultura, bem como a gestão do sistema estatístico pesqueiro no quadro do sistema estatístico nacional e a ligação aos órgãos nacionais e internacionais competentes no domínio da pesca.

Tem, ainda, por Missão produzir e divulgar de forma eficaz, eficiente e isenta, informação estatística oficial de qualidade, relevante para toda a Sociedade.

A Missão da DGRM é de grande exigência, estando a sua atividade sujeita a permanente evolução e escrutínio público.

Para se manter relevante, a informação estatística deve acompanhar as constantes mudanças a que a Sociedade está sujeita, identificando novas necessidades e fazendo opções cujo impacto, a cada momento, importa medir.

As operações estatísticas são realizadas de acordo com metodologias técnico-científicas e padrões internacionalmente estabelecidos, garantes da sua qualidade. Os seus resultados, as estatísticas, devem ser disponibilizados em simultâneo a toda a Sociedade.



O objetivo nuclear da DGRM consiste na implementação e manutenção de um Sistema de Gestão da Qualidade, baseado em norma internacional reconhecida, que dando cumprimento às disposições legais, regulamentares e convencionais a que está obrigada, visa a melhoria contínua dos processos, de modo a garantir que os serviços prestados correspondem a essas obrigações, às necessidades dos utentes dos serviços e à proteção do cidadão no âmbito das matérias da competência da Organização.

A Qualidade é um compromisso da DGRM no sentido de projetar uma imagem de profissionalismo, integridade e melhoria contínua desta Direção-Geral.

Tendo em vista a melhoria contínua da Qualidade, foram estabelecidas as seguintes orientações:

- Desenvolver um Sistema de Gestão, que permita alcançar a Qualidade dos serviços, especialmente ao nível da planificação e racionalização dos meios técnicos e humanos;
- Satisfazer as necessidades dos utentes;
- Desenvolver o Sistema da Qualidade com enfoque no serviço prestado aos utentes dos serviços;
- Observar os requisitos aplicáveis, nomeadamente a legislação, convenções e regulamentação respeitantes à segurança e proteção de pessoas, bens e recursos e preservação do meio ambiente;
- Fixar metas e criar condições adequadas ao desempenho das funções de cada colaborador e manter todos os colaboradores informados dos resultados alcançados;
- Avaliar regularmente o nível de satisfação relativamente à Qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através de inquéritos, por forma a determinar as oportunidades de melhoria;
- Eliminar falhas que dificultem a otimização do desempenho;
- Estruturar um plano de formação de acordo com as metas e estratégias da Direção-Geral;
- Motivar os colaboradores, estimulando a participação, criatividade e consciencialização da importância do contributo individual para o desempenho da Organização na melhoria dos processos.

A DGRM rege-se por critérios de legalidade, responsabilidade, transparência, equidade e qualidade no desempenho da sua Missão.

A atividade estatística e de todos os que neles desenvolvem a sua atividade profissional, em linha com a Lei do Sistema Estatístico Nacional e com o Código de Conduta para as Estatísticas Europeias, pautam-se pelos seguintes Valores:

- Profissionalismo, ética e respeito pela confidencialidade;
- Independência técnica, objetividade e imparcialidade;
- Compromisso para com a qualidade;
- Orientação para as necessidades atuais e capacidade de antecipação das necessidades futuras dos clientes;
- Eficácia e eficiência na ação;
- Respeito pelos prestadores de informação primária;
- Criatividade e inovação em termos de processos, produtos e serviços;
- Motivação elevada e aposta na aquisição de novas competências.

### *Na relação com os Prestadores de Informação/Respondentes*

A DGRM reitera a importância fundamental dos prestadores de informação/respondentes – cidadãos e instituições, privadas e públicas – para a produção de estatísticas oficiais.

A confidencialidade da informação que recolhe junto dos prestadores de informação/respondentes constitui um princípio fundamental no exercício da sua atividade, consubstanciado no compromisso público, assumido na Carta da Confidencialidade para proteção – em todas as fases do processo estatístico – dos dados individuais recolhidos para fins estatísticos, na qual são explicitadas as regras para a salvaguarda do segredo estatístico, relativo a todos os dados recolhidos para a produção de estatísticas oficiais através de inquéritos, recenseamentos ou outras operações ou apropriados em fontes administrativas. ([http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=polic-dif-n&INST=90110304&ine\\_smenu.boui=13710675&ine\\_smenu.selected=52400957&\\_xportalnocache=y](http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=polic-dif-n&INST=90110304&ine_smenu.boui=13710675&ine_smenu.selected=52400957&_xportalnocache=y))

Tendo em vista minimizar o esforço exigido aos prestadores de informação/respondentes a DGRM recorre, sempre que possível, a soluções avançadas de recolha de informação – telefónica, eletrónica, transmissão automática de dados.

Por outro lado, procura reduzir a carga estatística sobre os prestadores de informação/respondentes, recorrendo também ao uso de dados administrativos para fins estatísticos, sempre que possível.

### *A DGRM compromete-se a:*

- *Proceder à recolha de informação junto dos respondentes, apenas quando essa informação seja indispensável para a produção das estatísticas oficiais;*
- *Zelar pela contenção da carga global sobre os prestadores de informação/respondentes, gerada pelos inquéritos, designadamente através de uma análise integrada de todas as operações e das opiniões, reclamações e sugestões por eles apresentadas;*
- *Garantir a confidencialidade dos dados individuais, recolhidos junto de pessoas singulares, coletivas e entidades equiparadas (diretamente através dos inquéritos*

*estatísticos ou a partir de fontes administrativas), salvaguardando-os de utilização não estatística ou de divulgação não autorizada;*

- *Apoiar os prestadores de informação, proporcionando-lhes todos os esclarecimentos no preenchimento dos questionários que lhes são dirigidos, através dos contactos telefónicos ou por correio eletrónico;*
- *Continuar a disponibilizar modos alternativos de resposta, de modo a que os prestadores de informação/respondentes possam escolher os que melhor se adaptem às suas características;*
- *Sensibilizar os prestadores de informação/respondentes para a indispensabilidade da sua resposta na produção das estatísticas oficiais nacionais;*
- *Promover, junto dos prestadores de informação/respondentes, uma cultura de rigor na resposta aos seus inquéritos;*
- *Sensibilizar os detentores de dados administrativos, para a sua potencial importância, para a produção das estatísticas oficiais, ao possibilitar a redução dos seus custos e da carga sobre os prestadores de informação/respondentes;*
- *Alargar o retorno de informação estatística aos prestadores de informação/respondentes, de modo a que melhor compreendam os resultados e as consequências da sua colaboração com a DGRM.*

### Na relação com os Utilizadores

A orientação para a satisfação das necessidades atuais (e prospetivas) dos utilizadores constitui um dos Valores da DGRM, pelo que desenvolve ações visando:

- i) a identificação dessas necessidades;
- ii) a sua integração no Plano de Atividades;
- iii) a disponibilização de produtos e serviços, no quadro dos Princípios do Código de Conduta para as Estatísticas Europeias.

### A DGRM compromete-se a:

- *Produzir informação estatística baseada em dados fiáveis e assentes em metodologias sólidas, reconhecidas nacional e internacionalmente;*
- *Melhorar as funcionalidades de acesso à informação estatística através do Portal da DGRM e alargar continuamente a informação estatística nele disponível;*
- *Assegurar a atualidade da informação estatística difundida, reduzindo ao mínimo tecnicamente possível o hiato de tempo entre o momento de referência dos dados recolhidos e o da divulgação das respetivas estatísticas;*
- *Divulgar informação estatística oficial coerente e comparável em termos espaciais e temporais, com base em conceitos e nomenclaturas comuns;*
- *Assegurar o acesso à informação estatística oficial sob a forma de microdados anonimizados, a entidades devidamente credenciadas (investigadores, organizações, instituições ou departamentos de investigação científica), no âmbito de projetos científicos concretos.*

### Na revisão de dados estatísticos divulgados

A qualidade da informação estatística contempla várias vertentes, entre as quais se salientam a precisão e a atualidade. Ambas são fundamentais para que a informação estatística seja relevante para os utilizadores.

A necessidade de proceder a revisões reflete, muitas vezes, o compromisso, nem sempre fácil, que se estabelece entre, por um lado, divulgar informação estatística o mais atualizada possível e, por outro, garantir padrões elevados de precisão e rigor.

A introdução de melhorias metodológicas, a atualização de convenções estatísticas, a introdução de informação de base mais atualizada, a introdução de informação adicional, a deteção de erros fortuitos associados a incorreções na utilização de fontes de informação ou no tratamento de dados, podem dar origem à revisão de resultados já divulgados.

As revisões são, assim, um procedimento natural inerente ao próprio processo de produção e divulgação de estatísticas.

Nestes termos, a DGRM adoptou a Política de Revisões do INE, que define as linhas orientadoras e os princípios que devem estar subjacentes à revisão de resultados já divulgados. Nela são enunciados os fatores determinantes para a realização de uma revisão, os tipos de revisões, as dimensões que devem presidir à análise de uma revisão e os princípios gerais e operacionais que lhes estão associados.

### A DGRM compromete-se a:

- *Minimizar as situações de erro na informação disponibilizada;*
- *Publicar os dados revistos no mais curto espaço de tempo, fazendo-os acompanhar de informação explicativa sobre os motivos e os critérios que presidem às revisões efetuadas;*
- *Internalizar as revisões efetuadas nos processos de compilação estatística;*
- *Auscultar regularmente os utilizadores relativamente à prática de revisões, enquanto parte integrante da avaliação da qualidade das estatísticas.*

### Na difusão de informação estatística

A informação estatística é um bem essencial nas sociedades atuais, constituindo um instrumento indispensável para apoio aos mais relevantes processos de decisão, tanto na esfera pública como na privada e para a realização de análises e estudos de investigação.

A informação estatística interessa, assim, a entidades públicas e privadas, a agentes políticos, a agentes económicos, a analistas e à comunidade académica, proporcionando também, a toda a população, uma vivência mais consciente da sua cidadania.

É através da difusão, que constitui fase fundamental da atividade estatística, que se concretiza e torna visível o cumprimento cabal da Missão das autoridades estatísticas.

Na Política de Difusão constam os princípios fundamentais a que obedece a difusão das estatísticas oficiais, produzidas diretamente ou indiretamente sob sua responsabilidade, tendo como referência os princípios fundamentais do Sistema Estatístico Nacional e do Código de Conduta para as Estatísticas Europeias aplicáveis: independência técnica, segredo estatístico, imparcialidade e acessibilidade.

O portal da DGRM ([www.dgrm.mam.gov.pt](http://www.dgrm.mam.gov.pt)) é o principal meio de difusão de informação estatística, sendo nele divulgadas as estatísticas oficiais. Este portal é dinâmico, sendo sistematicamente alargado em termos de conteúdos e de funcionalidades, de acordo com requisitos e orientações nacionais e internacionais.

### A DGRM compromete-se a:

- *Disponibilizar gratuitamente toda a informação constante do seu portal;*
- *Disponibilizar a informação estatística oficial de forma objetiva, oportuna e pontual, acompanhada da respetiva metainformação estatística e, eventualmente, de outra informação que facilite a sua interpretação;*
- *Disponibilizar a informação estatística oficial em calendário pré-anunciado com base em critérios exclusivamente técnicos regulamentares e tendo em consideração o compromisso qualidade/atualidade;*
- *Publicitar, com a maior antecedência possível, as alterações ao calendário de difusão e a sua justificação, mantendo acessível o calendário inicial;*
- *Publicitar, justificar e explicar as revisões de informação anteriormente divulgada, bem como divulgar os valores revistos no portal e nas publicações editadas em papel ou outro suporte;*

- *Proporcionar formas de acesso à informação estatística oficial, quando possível, de acordo com as conveniências e necessidades dos utilizadores;*
- *Disponibilizar gratuitamente outra informação não divulgada no Portal de Estatísticas Oficiais, que não exija apuramentos específicos;*
- *Dispor de tarifário para disponibilização de informação que exija apuramentos específicos.*

### **Na disponibilização de publicações**

A constante modernização das tecnologias de informação e comunicação, a intensificação e generalização da sua utilização, a celeridade da vida atual e a racionalização de custos justificam a redução progressiva das publicações editadas em papel e o recurso crescente à sua edição eletrónica no Portal de Estatísticas Oficiais.

Todas as publicações da DGRM e INE/DGRM estão disponíveis gratuitamente no portal da DGRM, independentemente da sua edição em papel.

### **Na resposta a pedidos de informação estatística**

As solicitações dos seus clientes/utilizadores são satisfeitas pela Divisão de Programas e Estatística.

A maior ou menor celeridade na resposta depende da natureza/extensão dos pedidos de informação formulados.

### **A DGRM compromete-se a:**

- *Responder a pedidos de informação gratuita, em regra, num prazo que não ultrapasse 2 dias úteis após a receção do pedido;*
- *Comunicar, no caso de informação não gratuita, e em regra, num prazo que não ultrapasse os 5 dias úteis, o respetivo orçamento, bem como o número de dias necessários para a satisfação do pedido após a aceitação do orçamento;*



- *Informar o cliente, em tempo útil, nas situações excecionais em que não seja possível cumprir o prazo estabelecido, comunicando simultaneamente a nova data de envio da informação.*

### **No acolhimento e atendimento do público**

Em todas as circunstâncias e enquanto executor de serviço público, a DGRM proporciona um atendimento profissional, eficiente, imparcial e personalizado a todas/os as/os que se lhe dirigem, sejam prestadores de informação/respondentes, clientes/utilizadores ou outros interessados.

### **A DGRM compromete-se a:**

- *Dispor nas instalações sinalética necessária para orientação dos visitantes;*
- *Afixar, em local visível, o horário de atendimento, bem como o organograma com as Unidades Orgânicas e respetivos dirigentes;*
- *Manter áreas adequadas para receção, acolhimento e atendimento de visitantes;*
- *Fazer identificar todos os colaboradores da DGRM que procedam a atendimento do público, pessoal ou telefonicamente;*
- *Acolher e atender com profissionalismo todas as pessoas que se lhe dirijam pessoalmente;*
- *Direcionar imediatamente as solicitações recebidas por via telefónica para a Unidade Orgânica adequada à sua satisfação.*

### Na gestão das Sugestões e Reclamações

Como instrumento relevante para o aperfeiçoamento do seu desempenho, a DGRM dispõe de um programa de avaliação da satisfação de utentes, voltado para o respondente/prestador de informação, para o cliente/utilizador de informação estatística, e para qualquer cidadão que se lhe dirija.

À análise e avaliação das sugestões e reclamações recebidas é atribuída a maior importância, porque permite aferir a qualidade dos produtos disponibilizados e dos serviços prestados para estudar e adotar as medidas adequadas para superar lacunas e imperfeições identificadas. O diálogo permanente com a Sociedade permite que a atividade da DGRM atinja (e mantenha) patamares elevados de qualidade, ao serviço da Sociedade em geral.

### A DGRM compromete-se a:

- Disponibilizar, no portal da DGRM, um espaço de diálogo direto com respondentes/prestadores de informação, clientes/utilizadores de informação estatística e quaisquer outros cidadãos;
- Manter o livro de reclamações na receção das suas instalações;
- Responder, em regra no prazo máximo de 5 dias úteis após a sua receção, a todas as sugestões ou reclamações que lhe sejam dirigidas, independentemente da via por que forem formalizadas, desde que o autor se identifique adequadamente;
- Tratar devidamente todas as sugestões e reclamações recebidas;
- Estudar e adotar as medidas adequadas para dar sequência às sugestões e reclamações consideradas pertinentes.

### Na avaliação do nível de Satisfação relativamente à atividade da DGRM

A avaliação do nível de satisfação relativamente à atividade da DGRM constitui um instrumento de particular relevância para a sua gestão. Essa avaliação efetuada junto dos respondentes/prestadores de informação, clientes/utilizadores e outros cidadãos interessados, deve ser realizada regularmente sob a forma de inquéritos, através dos quais também se recolhem os comentários, sugestões e necessidades de informação. Face aos resultados dessa avaliação, são delineadas ações adequadas que permitam alcançar um nível cada vez mais elevado na qualidade dos produtos e serviços prestados.

### A DGRM compromete-se a:

- Realizar inquéritos à satisfação dos utilizadores relativamente aos produtos e serviços prestados;
- Realizar inquéritos ocasionais à satisfação de grupos específicos de utilizadores;
- Realizar outras ações de avaliação da satisfação dos seus utilizadores, sempre que se justifique;
- Adotar as medidas de gestão adequadas aos resultados da avaliação da satisfação.

## REFERÊNCIAS DOCUMENTAIS |

- Carta de Confidencialidade do INE ([http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=polic-dif-n&INST=90110304&ine\\_smenu.boui=13710675&ine\\_smenu.selected=52400957&\\_xportalnocache=y](http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=polic-dif-n&INST=90110304&ine_smenu.boui=13710675&ine_smenu.selected=52400957&_xportalnocache=y))
- Política de Revisões do INE ([http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=polic-dif-n&INST=67339692&ine\\_smenu.boui=13710675&ine\\_smenu.selected=52400957&\\_xportalnocache=y](http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=polic-dif-n&INST=67339692&ine_smenu.boui=13710675&ine_smenu.selected=52400957&_xportalnocache=y))
- Política de Difusão do INE ([http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=polic-dif-n&INST=67346766&ine\\_smenu.boui=13710675&ine\\_smenu.selected=52400957](http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=polic-dif-n&INST=67346766&ine_smenu.boui=13710675&ine_smenu.selected=52400957))