



DIREÇÃO-GERAL DE RECURSOS NATURAIS, SEGURANÇA E SERVIÇOS MARÍTIMOS



# ANUAL DA QUALIDADE

EDIÇÃO N.º 10

<b>Elaborado por Ana Teresa Cardoso</b>	<b>Aprovado por José Carlos Simão</b>

Evolução do Manual		
Edição n.º 10	28/08/2019	Alteração dos pontos 2.2, 3.6.8, 10 e Referência Bibliográficas
Edição n.º 9	26/04/2019	Alteração dos pontos 3.3, 3.5, 3.6 e 5.2
Edição n.º 8	08/03/2019	Alteração do Organograma
Edição n.º 7	10/12/2018	Eliminação do Requisito 7.1.5.2 “Rastreabilidade da Medição” do ponto 3.2 Exclusões, por ser necessário utilizar equipamento de medição para obter a conformidade dos serviços fornecidos Inclusão do ponto 7.5. Rastreabilidade Integração do PT-ATP-01
Edição n.º 6	28/11/2018	Integração da emissão de cartas de navegadores de recreio e da credenciação das entidades formadoras de navegadores de recreio
Edição n.º 5	11/04/2018	Alteração do Organograma Inserção dos restantes contactos Inserção do Despacho n.º 1528/2018, de 13/02, do Despacho n.º 19/DG/2018, de 7 de março, do Despacho n.º 21/DG/2018, de 29 de março e do Despacho n.º 22/DG/2018, de 3 de abril Despacho n.º 3656/2018, de 11 de abril Alteração do responsável pela elaboração do MQ Alteração de “utentes” para “clientes” Alteração da redação sobre a Estrutura da Organização Alteração do layout
Edição n.º 4	22/11/2017	Extensão do SGQ da DGRM à Certificação das Atividades Operacionais do Estado de bandeira Atualização para a NP EN ISO 9001:2015 (Esta edição cancela e substitui a Edição 3/Revisão 0 de 8 de junho de 2017 dos MQ da DGRM e do MQ Específico da DGRM - Certificação de Marítimos)

**ÍNDICE**

CAPÍTULO I .....	6
1. ESTRUTURA E GESTÃO DO MANUAL DA QUALIDADE .....	6
1.1. PROMULGAÇÃO DO MANUAL DA QUALIDADE .....	6
1.2. OBJETIVO E ÂMBITO DO MANUAL DA QUALIDADE .....	7
1.3. ESTRUTURA DO MANUAL DA QUALIDADE .....	7
1.4. REVISÃO DO MANUAL DA QUALIDADE .....	7
1.5. DISTRIBUIÇÃO DO MANUAL DA QUALIDADE .....	7
1.6. REGISTO DAS ALTERAÇÕES E EDIÇÕES .....	8
CAPÍTULO II .....	9
2. APRESENTAÇÃO E ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA DGRM .....	9
2.1. A ORGANIZAÇÃO DGRM .....	9
2.2. ORGANOGRAMA DA DGRM .....	10
2.2.1. RECURSOS HUMANOS DA DGRM .....	11
2.2.2. CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL .....	11
2.2.3. DESCRIÇÃO DE FUNÇÕES DA DGRM .....	11
2.2.4. CONTACTOS DA DGRM .....	12
2.3. MISSÃO, VISÃO E LINHAS DE ORIENTAÇÃO ESTRATÉGICAS .....	12
2.3.1. MISSÃO .....	12
2.3.2. VISÃO .....	12
2.3.3. LINHAS DE ORIENTAÇÃO ESTRATÉGICAS .....	13
CAPÍTULO III .....	14
3. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE .....	14
3.1. ÂMBITO DA CERTIFICAÇÃO .....	14
3.2. EXCLUSÕES .....	14
3.3. PARTES INTERESSADAS .....	14
3.4. MODELO INTEGRADO DE GESTÃO .....	16
3.5. DIAGRAMA DOS PROCESSOS .....	17
3.6. DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS .....	20
3.6.1. DEFINIÇÃO ESTRATÉGICA E SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE DA DGRM .....	20
3.6.2. CERTIFICAÇÃO DE MARÍTIMOS .....	21
3.6.3. NÁUTICA DE RECREIO .....	22
3.6.4. CERTIFICAÇÃO DE NAVIOS .....	23
3.6.5. GESTÃO DE COMPRAS .....	24
3.6.6. GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS .....	25
3.6.7. GESTÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO .....	26
3.6.8. GESTÃO DE CLIENTES .....	27
3.7. REQUISITOS DA DOCUMENTAÇÃO .....	30
3.8. PASTA PARTILHADA DO SISTEMA DE GESTÃO .....	30
CAPÍTULO IV .....	31
4. LIDERANÇA E COMPROMETIMENTO DA DIREÇÃO .....	31
4.1. COMPROMISSO DA GESTÃO .....	31
4.2. FOCALIZAÇÃO NO CLIENTE .....	31
4.3. POLÍTICA DA QUALIDADE .....	31

CAPÍTULO V .....	33
5. PLANEAMENTO .....	33
5.1. OBJETIVOS DA QUALIDADE E PLANEAMENTO .....	33
5.2. RISCOS E OPORTUNIDADES .....	33
CAPÍTULO VI .....	36
6. GESTÃO DE RECURSOS .....	36
6.1. PROVISÃO RECURSOS .....	36
6.2. RECURSOS HUMANOS .....	36
6.3. INFRAESTRUTURAS .....	36
6.4. AMBIENTE PARA OPERACIONALIZAÇÃO DOS PROCESSOS .....	36
CAPÍTULO VII .....	37
7. OPERACIONALIZAÇÃO .....	37
7.1. PLANEAMENTO E CONTROLO OPERACIONAL .....	37
7.2. REQUISITOS PARA SERVIÇOS .....	37
7.3. COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE .....	37
7.4. INTEGRAÇÃO DE NOVOS SERVIÇOS .....	38
7.5. RASTREABILIDADE .....	38
7.6. CONTROLO DOS PRODUTOS E SERVIÇOS DE FORNECEDORES EXTERNOS .....	38
7.7. PRESTAÇÃO DO SERVIÇO .....	38
CAPÍTULO VIII .....	39
8. AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO .....	39
8.1. MONITORIZAÇÃO, MEDIÇÃO, ANÁLISE E AVALIAÇÃO .....	39
8.2. AUDITORIA INTERNA .....	39
8.3. REVISÃO PELA GESTÃO .....	39
CAPÍTULO IX .....	40
9. MELHORIA .....	40
9.1. NÃO CONFORMIDADE E AÇÃO CORRETIVA .....	40
9.2. MELHORIA CONTÍNUA .....	40
CAPÍTULO X .....	41
10. CORRESPONDÊNCIA DOS REQUISITOS DA NORMA NP EN ISO 9001:2015 .....	41
REFERÊNCIAS E ABREVIATURAS .....	45

## CAPÍTULO I

### 1. ESTRUTURA E GESTÃO DO MANUAL DA QUALIDADE

#### 1.1. PROMULGAÇÃO DO MANUAL DA QUALIDADE

Este Manual é o documento de referência para o Sistema de Gestão da Qualidade da Direção-Geral de Recursos Naturais, Segurança e Serviços Marítimos (DGRM), de acordo com a norma NP EN ISO 9001:2015.

Nele apresenta-se a Política da Qualidade, a estrutura da organização, a integração dos requisitos do SGQ na organização e as linhas de orientação, a abordagem por processos e o pensamento baseado em risco, assim como a documentação de suporte aplicável aos processos.

A liderança e o compromisso para o estabelecimento e coordenação do SGQ são da responsabilidade do Diretor-Geral, com a colaboração dos Subdiretores-Gerais e Diretores de Serviços.

Aos Chefes de Divisão compete envolver todos os colaboradores que lhe estão adstritos para a implementação do SGQ.

Compete ao Diretor-Geral assegurar a elaboração e a permanente atualização da documentação do SGQ com a colaboração das Unidades Orgânicas, cabendo a estas manter o Diretor-Geral informado sobre o resultado do seu desempenho.

O Diretor-Geral da DGRM manifesta o seu comprometimento com a Qualidade dos serviços prestados pela DGRM abrangidos pelo SGQ, principalmente a nível de cumprimento dos requisitos da norma NP EN ISO 9001:2015 e outros requisitos aplicáveis, do rigor e da independência bem como com a melhoria contínua do desempenho da Organização e promulga a presente edição deste Manual da Qualidade.

As orientações que constam deste Manual são vinculativas para todos os colaboradores da DGRM no âmbito das atividades abrangidas pelo SGQ.

José Carlos Simão

Diretor Geral

## 1.2. OBJETIVO E ÂMBITO DO MANUAL DA QUALIDADE

O Manual da Qualidade da Direção-Geral de Recursos Naturais, Segurança e Serviços Marítimos (MQ-DGRM) é um documento de apresentação do seu Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) e visa demonstrar o enquadramento da sua atividade no contexto da norma NP EN ISO 9001:2015.

O Sistema de Gestão da Qualidade da DGRM é aplicável a todas Unidades Orgânicas (UO) dentro das respetivas competências, cujas atividades desenvolvidas afetam direta ou indiretamente a qualidade dos serviços prestados, aplicáveis dentro do âmbito determinado para o seu SGQ.

## 1.3. ESTRUTURA DO MANUAL DA QUALIDADE

O MQ-DGRM é elaborado no modelo de impresso M-DQAI-11 e encontra-se organizado em capítulos.

O ciclo de emissão do MQ-DGRM implica as seguintes fases:

- Elaborado pelo colaborador da Divisão da Qualidade e Auditoria Interna designado pelo Diretor-Geral;
- Aprovado pelo Diretor-Geral.

A formalização das funções envolvidas no ciclo de emissão do MQ-DGRM consiste nas respetivas assinaturas na 1.ª página em campos apropriados para o efeito. Esta será a única versão impressa do MQ-DGRM (versão “original”).

## 1.4. REVISÃO DO MANUAL DA QUALIDADE

O Manual da Qualidade da DGRM é revisto sempre que necessário com vista à sua adequação permanente, por exemplo, na sequência de auditorias internas e externas, alterações organizacionais, alterações do âmbito do SGQ ou revisão do SGQ pela gestão.

O seu estado de atualização é assinalado pelo número da edição e respetiva data de emissão.

Esta informação é incluída em todas as páginas do MQ-DGRM.

## 1.5. DISTRIBUIÇÃO DO MANUAL DA QUALIDADE

O MQ-DGRM é disponibilizado a todos os colaboradores através da intranet em formato não editável, sob a responsabilidade do Chefe de Divisão da Qualidade e Auditoria Interna. Cabe à

DSI o controlo de acesso aos colaboradores, bem como a cópia de segurança, para reposição sempre que necessário. A cópia disponibilizada eletronicamente é considerada controlada até ao momento da sua impressão.

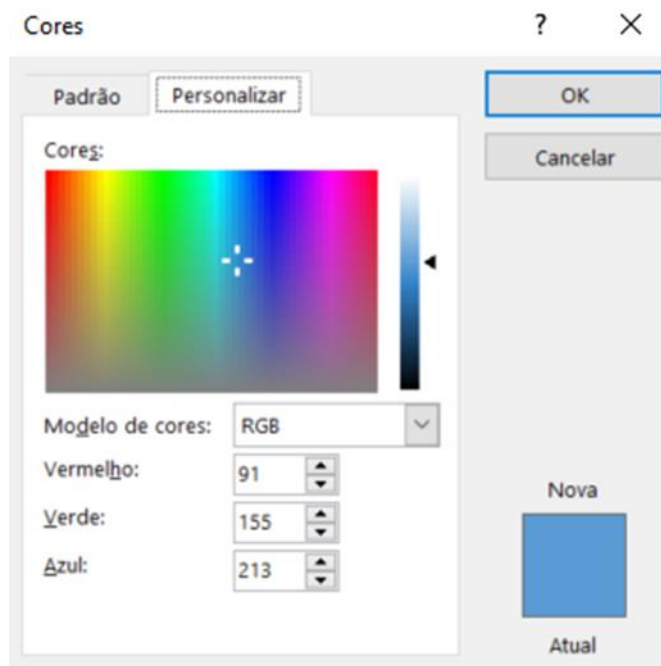
A edição original em suporte papel, encontra-se sob a responsabilidade da Divisão da Qualidade e Auditoria Interna.

Caso se venha a verificar a necessidade de disponibilização externa do MQ-DGRM, salvo exceção, será sempre uma cópia “não controlada” e sujeita a autorização do Diretor-Geral.

Nota: Entende-se por Cópia “Não Controlada” um exemplar do MQ-DGRM que não requer atualização da distribuição sempre que é emitida uma nova edição.

## 1.6. REGISTO DAS ALTERAÇÕES E EDIÇÕES

O registo das emissões e das alterações de novas edições do MQ-DGRM são da responsabilidade do Chefe de Divisão da Qualidade e Auditoria Interna, são assinaladas a cor Azul (Vide imagem infra passando a cor Preto quando se adota a Edição seguinte).



Sempre que ocorrerem novas edições ao MQ-DGRM, cabe ao Chefe de Divisão da Qualidade e Auditoria Interna substituir na intranet, comunicar aos colaboradores via correio eletrónico a existência de uma nova edição, bem como reter a edição original obsoleta por um período mínimo de três anos em local apropriado.



## CAPÍTULO II

### 2. APRESENTAÇÃO E ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA DGRM

#### 2.1. A ORGANIZAÇÃO DGRM

A Direção-Geral de Recursos Naturais, Segurança e Serviços Marítimos foi criada em 2012 através do Decreto-Lei n.º 49-A/2012, de 29 de fevereiro, em resultado da fusão do Instituto Portuário e dos Transportes Marítimos, I. P. (IPTM) e da Direção-Geral das Pescas e Aquicultura (DGPA).

Como consequência desta fusão, a DGRM assumiu a quase totalidade das atribuições daquelas entidades, acrescida de responsabilidades quanto a uma terceira área relativa ao ambiente e sustentabilidade do mar.

Com o atual enquadramento legislativo, a DGRM assume, no sector das pescas, a responsabilidade pela aplicação da Política Comum das Pescas através da gestão dos recursos naturais, da frota e da coordenação da fiscalização da atividade. A DGRM tem igualmente atribuições no sector marítimo-portuário, cabendo-lhe desempenhar a quase totalidade das responsabilidades de Estado de bandeira, no que respeita à segurança e proteção marítimas e à certificação de embarcações e de marítimos. Assume também a responsabilidade do desempenho de tarefas de inspeção de navios no âmbito do controlo pelo Estado do porto (*Port State Control*) e, no âmbito das funções de Estado costeiro. Assume ainda as responsabilidades pela monitorização da navegação costeira bem como responsabilidades na gestão do planeamento e ordenamento do espaço marítimo, incluindo a realização de obras de proteção portuária nos portos de pesca.

No âmbito do SGQ (**Atividades Operacionais do Estado de bandeira para a Certificação dos Marítimos, Navios. Cartas de Navegadores de Recreio, e Credenciação de Entidades Formadoras de Navegadores de Recreio**), a DGRM de forma a dar continuidade à sua Missão, identifica periodicamente as questões externas e internas que sejam relevantes para o seu propósito e sua orientação estratégica, e que possam afetar a sua capacidade para atingir os resultados pretendidos do seu SGQ.

Para esse efeito são tidas em consideração as questões que resultam do enquadramento legal, tecnológico, os valores, a cultura e o desempenho da própria organização.

Essas questões são identificadas pelas diferentes UO, e são transmitidas pelos Diretores ao Diretor-Geral e Subdiretores em reuniões periódicas, aquando do acompanhamento do Plano de Objetivos e de Atividades da DGRM.

## 2.2. ORGANOGRAMA DA DGRM

Toda a estrutura orgânica da DGRM está subordinada, direta ou indiretamente aos membros da Direção Superior (Diretor e Subdiretores-Gerais), obedecendo a sua organização interna ao modelo de estrutura hierarquizada:

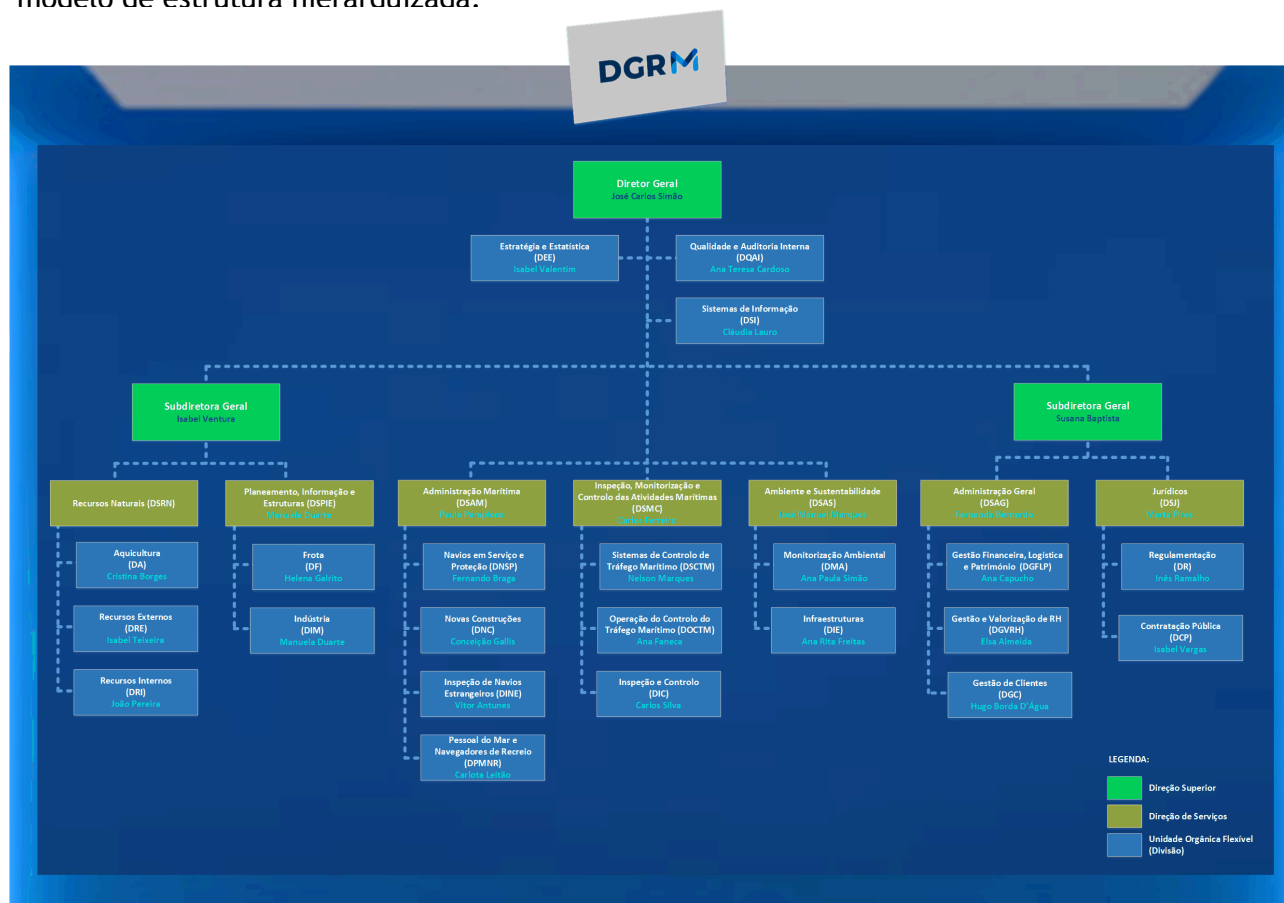


Figura 2.1 - Organograma da DGRM

A DGRM é constituída por:

- Cinco direções de serviços com competências nucleares: Direção de Serviços de Administração Marítima (DSAM), Direção de Serviços de Inspeção, Monitorização e Controlo das Atividades Marítimas (DSMC), Direção de Serviços de Ambiente Marinho e Sustentabilidade (DSAS), Direção de Serviços de Recursos Naturais (DSRN) e a Direção de serviços de Planeamento, Informação e Estruturas (DSPIE);
- Duas direções de serviços com competências no suporte à atividade: Direção de Serviços de Administração Geral (DSAG) e a Direção de Serviços Jurídicos (DSJ);
- Uma divisão de suporte à atividade: Divisão de Sistemas de Informação (DSI);

- Uma divisão de suporte à estratégia e controlo da atividade: Divisão da Qualidade e Auditoria Interna (DQAI);
- Uma divisão de suporte à estratégia: Divisão de Estratégia e Estatística (DEE).

### 2.2.1. RECURSOS HUMANOS DA DGRM

As direções de serviços são dirigidas por um Diretor de Serviços, os quais reportam diretamente ao Diretor-Geral ou Subdiretores-Gerais de acordo com o Organograma apresentado na figura 2.1. Adicionalmente, cada uma das direções de serviços possui divisões, as quais são lideradas por Chefes de Divisão que reportam ao Diretor de Serviços da respetiva unidade orgânica.

A DQAI, a DSI e a DEE reportam diretamente à Direção Superior, sendo estas divisões lideradas pelo respetivo Chefe de Divisão.

A DGRM conta com uma equipa de profissionais com preparação, experiência e competência técnica/comportamental adequada. Os trabalhadores da DGRM exercem a sua atividade com forte integridade, espírito de equipa e orientação para a partilha de *know-how*.

### 2.2.2. CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL

O conhecimento organizacional é o conhecimento específico que resulta tanto da experiência coletiva como da experiência individual das pessoas. Por forma a salvaguardar a organização da perda de conhecimento adquirido, o DG determina como necessário que a informação relativa aos processos inerentes à execução do serviço seja retida em sistemas e rede partilhada, incluindo as falhas ocorridas e informações provenientes dos clientes e partes interessadas externas. Esta informação retida é sujeita a *backups* diários.

### 2.2.3. DESCRIÇÃO DE FUNÇÕES DA DGRM

As atribuições das diversas unidades orgânicas da DGRM foram definidas através da Portaria n.º 394/2012, de 29 de novembro, e do Despacho n.º 32/2019, de 21 de agosto.

As descrições para as diversas funções estão documentadas através dos Descritivos de Funções.

#### 2.2.4. CONTACTOS DA DGRM

##### Edifício Sede

Av. Brasília  
1449-030 Lisboa  
Tel.: +351 213 035 700  
Fax: +351 213 035 702  
E-mail: [dgrm@dgrm.mm.gov.pt](mailto:dgrm@dgrm.mm.gov.pt)

##### Divisão de Controlo do Tráfego Marítimo

Av. Eng.º Bonneville Franco  
Edifício VTS  
2770-058 Paço de Arcos  
Tel.: +351 214 464 830  
Fax: +351 214 464 839

##### Área Inspetiva dos Açores (Ponta Delgada)

Cais Comercial do Porto de Ponta Delgada  
Apartado 40 - EC Vasco da Gama  
9501-902 Ponta Delgada  
Tel.: +351 296 281 348  
Fax: +351 296 281 317  
E-mail: [aiacores@dgrm.mm.gov.pt](mailto:aiacores@dgrm.mm.gov.pt)

##### Edifício Satélite

Av. Dr. Alfredo Magalhães Ramalho, n.º 1  
1495-165 Algés  
Telefone: +351 213 035 700  
Fax: +351 213 025 101

##### Área Inspetiva do Norte (Leixões)

[Centro de Formação do Porto de Leixões](#)  
[Av. da Liberdade](#)  
[Apartado 3039, 4451-801 Leça da Palmeira](#)  
[Telefone: +351 229 983 441 e +351 229 983 443](#)  
E-mail: [ainorte@dgrm.mm.gov.pt](mailto:ainorte@dgrm.mm.gov.pt)

##### Área Inspetiva da Madeira (Funchal)

Rua 5 de Outubro, n.º 58-B, 2.º andar, sala 2  
9000-079 Funchal  
Tel.: +351 291 226 284  
Fax: +351 291 221 576  
E-mail: [aimadeira@dgrm.mm.gov.pt](mailto:aimadeira@dgrm.mm.gov.pt)

#### 2.3. MISSÃO, VISÃO E LINHAS DE ORIENTAÇÃO ESTRATÉGICAS

##### 2.3.1. MISSÃO

A DGRM tem como missão o desenvolvimento da segurança e dos serviços marítimos, incluindo o setor marítimo-portuário, a execução das políticas de pesca, da aquicultura, da indústria transformadora e atividades conexas, a preservação e conhecimento dos recursos marinhos, bem como garantir a regulamentação e o controlo das atividades desenvolvidas nestes âmbitos.

##### 2.3.2. VISÃO

Ser uma referência na transformação digital da administração e no serviço ao cliente.

### **2.3.3. LINHAS DE ORIENTAÇÃO ESTRATÉGICAS**

#### **Promover uma gestão mais sustentável dos recursos naturais**

A gestão sustentável dos recursos naturais marinhos nas suas três vertentes, económica, ecológica e social, é uma orientação estratégica que a DGRM seguirá em todas as suas dimensões de atuação, incluindo a contraordenacional, para a qual deverá também contribuir o novo ordenamento do espaço marítimo e o apoio a novos negócios no mar no âmbito da economia azul.

#### **Melhorar e simplificar o relacionamento entre a administração e os seus clientes**

A simplificação de procedimentos e a transformação digital dos mesmos com fixação de níveis de serviço, é um vetor de atuação que a DGRM deverá prosseguir e intensificar, atuando simultaneamente na revisão e certificação dos processos, na aposta na tecnologia de suporte e na formação das pessoas.

#### **Aumentar a segurança e a proteção no transporte marítimo e portos**

Através da participação em fóruns internacionais e na adoção de novos instrumentos regulatórios, processuais e de fiscalização, a segurança marítima deverá ser reforçada a par da proteção dos portos e navios e da proteção do ambiente, com vista a promover o desenvolvimento económico sustentado em adequadas medidas de prevenção e redução de acidentes com pessoas, bens e ambientais.

#### **Gerir com rigor os recursos internos**

A gestão dos recursos materiais, tecnológicos e financeiros, deverá ser alvo da utilização de métodos rigorosos e transparentes no processo de tomada de decisão, operação e controlo, proporcionando uma evolução e modernização da DGRM assente numa cadeia de valor robusta, digital e virada para o cliente, quer interno quer externo.

#### **Reforçar a valorização do capital humano**

Reforço na valorização das pessoas através de uma correta descrição de funções multidisciplinar e de uma adequada definição das reais necessidades de FTE's num contexto de transformação digital e orientação ao cliente, promovendo a qualificação profissional, a motivação e o trabalho em equipa.

## **CAPÍTULO III**

### **3. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE ÂMBITO DA CERTIFICAÇÃO**

Compete à DGRM as atribuições definidas no Decreto-Lei n.º 49-A/2012, de 29 de fevereiro. Dentro dessas atribuições, o âmbito do SGQ abrange as:

**Atividades Operacionais do Estado de bandeira para a Certificação dos Marítimos e Navios.**  
**Cartas de Navegadores de Recreio e Credenciação de Entidades Formadores de Navegadores de Recreio**

#### **3.2. EXCLUSÕES**

Considerando a aplicação da norma NP EN ISO 9001:2015 no âmbito do SGQ da DGRM, são considerados como exclusão os seguintes requisitos:

- Alínea f) do requisito 8.5.1 “Produção e Prestação do Serviço”, por não ser necessária a validação e reavaliação periódica da capacidade do serviço atingir os resultados planeados, uma vez que os resultados da prestação do serviço são sempre validados através de uma verificação subsequente;
- Requisito 8.3 “Design e Desenvolvimento de Produtos e Serviços”, pelo facto da DGRM prestar os serviços que a Lei Orgânica lhe atribui, não tendo por esta razão qualquer atividade de desenvolvimento.

#### **3.3. PARTES INTERESSADAS**

A DGRM procura gerir o relacionamento e a comunicação com as partes interessadas consideradas relevantes para o seu SGQ, de modo a compreender e satisfazer as suas necessidades e expectativas (requisitos). As partes interessadas consideradas relevantes para o SGQ da DGRM são as seguintes:

Partes Interessadas	Requisitos relevantes das Partes Interessadas	Como monitorizar os requisitos das Partes Interessadas
Clientes (público em geral, armadores, companhias de navios)	Fornecer serviços com qualidade cumprindo as exigências legais e regulamentares em vigor.  Abertura e prontidão para resolução de não conformidades/reclamações, opiniões e sugestões no âmbito da prestação do serviço.	Através de Inquérito de avaliação da satisfação do cliente.  Através do tratamento de reclamações, opiniões e sugestões.
Fornecedores Externos	Cumprimento dos pagamentos que foram acordados dentro do prazo previamente estipulado por ambas as partes.	Ordens de pagamento aos fornecedores.
Colaboradores	Oportunidades de aprendizagem para desenvolver/melhorar as competências profissionais.	Através do Plano de Formação.
Tutela	Cumprir e fazer cumprir, conforme aplicável, as leis, regulamentos, normas e requisitos técnicos no âmbito das suas atribuições.	Cumprimento do QUAR.
Registo Internacional de Navios da Madeira	Cumprimento do Protocolo de Cooperação entre a DGRM e a Comissão Técnica do Registo Internacional de Navios da Madeira.	Através da monitorização da frota e respostas a pedido da Organizações Reconhecidas.
Organizações Reconhecidas	Cumprimento do Acordo que regula a Delegação de Tarefas e Funções Específicas relativas à Certificação Estatutária dos Navios Autorizados a Arvorar a bandeira Portuguesa celebrado entre a DGRM e a OR.	Através da monitorização da atividade das OR.
Entidades Formadoras de Marítimos <sup>1</sup>	Fornecer serviços com qualidade cumprindo as exigências legais e regulamentares em vigor, nomeadamente o previsto no Decreto-Lei n.º 34/2015, de 4 de março.  Abertura e prontidão para resolução de não conformidades/reclamações, opiniões e sugestões no âmbito da prestação do serviço.	Através da avaliação independente das atividades relacionadas com a aquisição e avaliação de conhecimentos, compreensão, aptidão e competência e da administração do sistema de certificação das entidades formadoras dos marítimos.  Através do tratamento de reclamações, opiniões e sugestões dos clientes.
Entidades Formadoras de Navegadores de Recreio <sup>2</sup>	Fornecer serviços com qualidade cumprindo as exigências legais e regulamentares em vigor, nomeadamente o previsto no Decreto-Lei n.º 93/2018, de 13 de novembro.	Através da fiscalização do cumprimento dos requisitos legais das entidades formadoras de navegadores de recreio.  Através do tratamento de reclamações, opiniões e sugestões dos clientes.

<sup>1</sup> Também são clientes

<sup>2</sup> Também são clientes

Partes Interessadas	Requisitos relevantes das Partes Interessadas	Como monitorizar os requisitos das Partes Interessadas
Autoridade Marítima Nacional	Cumprimento dos Protocolos celebrados.	Através do tratamento de reclamações, opiniões e sugestões dos clientes.
Gabinete de Investigação de Acidentes Marítimos	Cumprimento do Protocolo celebrado.  Resposta aos inquéritos de investigação de acidentes marítimos	Através do tratamento de reclamações, opiniões e sugestões dos clientes.  Confirmação da conformidade dos certificados emitidos pela DGRM aos navios alvo de investigação
Administrações Portuárias	Cumprimento do Regulamento n.º 725/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 31 de março, na sua atual redação, e diretiva em relação aos navios, às instalações portuárias e aos portos.	Relatórios de Incidentes de Proteção.
Entidades internacionais e da União Europeia Outras Entidades	Cumprimento dos requisitos previstos nas Convenções Internacionais, na Legislação da União Europeia e Nacional, bem como de todos os Normativos aplicáveis.	Ausência de informação documentada de incumprimentos apresentadas pelas Partes Interessadas.  Resultado de auditorias destas Partes Interessadas.

Aquando da revisão do SGQ pela gestão, é revista a informação acerca das Partes Interessadas e dos seus requisitos relevantes, bem como a identificação de outras partes interessadas a considerar no SGQ, atualizando-se o quadro acima sempre que aplicável.

### 3.4. MODELO INTEGRADO DE GESTÃO

O SGQ da DGRM possui uma arquitetura de processos, suportados em Procedimentos de Trabalho. Os processos estão tipificados em:

**Processos Estratégicos** - Os processos estratégicos caracterizam-se por contemplar atividades relacionadas com a definição das orientações estratégicas, implementação e monitorização do SGQ, pelos meios de comunicação, de monitorização e avaliação de desempenho com vista a tomada de decisão e à melhora contínua.



**Processos Nucleares** - Os processos nucleares são aqueles que diretamente respeitam às atividades operacionais no âmbito da prestação do serviço relacionados com as obrigações do estado de bandeira (certificação de navios e certificação dos marítimos) e que acrescentam valor percebido pelos clientes.

**Processos de Suporte** - Os processos de suporte dizem respeito às atividades relacionadas com os recursos e infraestruturas necessários ao funcionamento de toda a estrutura organizacional da DGRM.

### 3.5. DIAGRAMA DOS PROCESSOS

A interação dos processos apresenta-se no Diagrama abaixo. Os processos são de abrangência a todas as atividades envolvidas no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade.

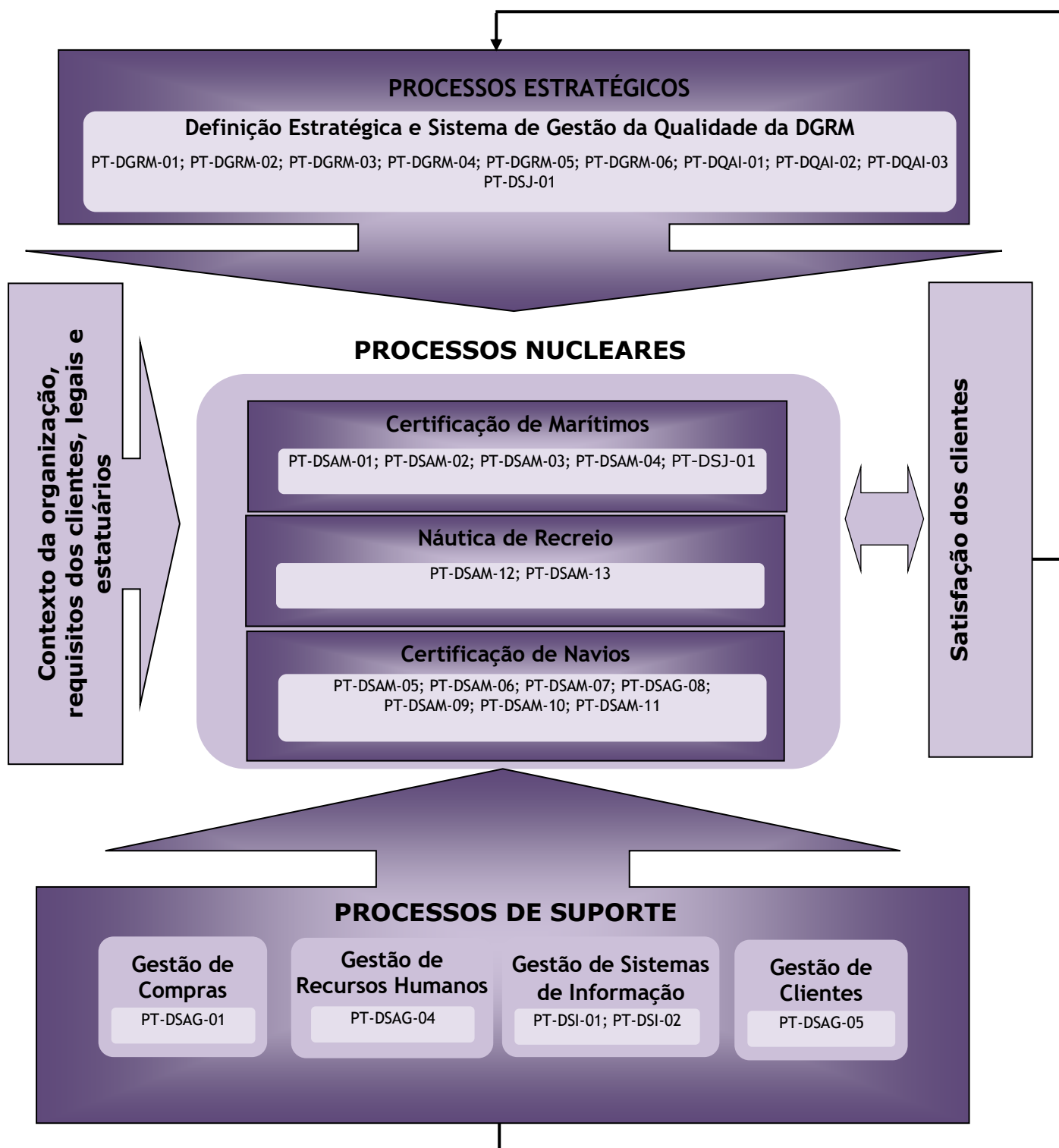


Figura 3.1 - Diagrama dos Processos\*

A DGRM efetiva a prossecução dos seus processos através da efetivação dos mesmos. Assim, indexado a cada processo, estão associados Procedimentos de Trabalho que descrevem a sequência de atividades e o modo de atuar. Todos os processos são monitorizados periodicamente através de indicadores de desempenho, sob a responsabilidade do Gestor de Processo.

O Gestor de Processo dos Processos Estratégicos e de Suporte é o Diretor-Geral, o Gestor do Processo dos Processos Nucleares é o Chefe de Divisão da UO responsável por esse processo.

Assim, ao Gestor do Processo incumbe proceder para que sejam tomadas todas as ações necessárias para assegurar que a eficácia e eficiência daquele são alcançadas, competindo-lhe nomeadamente:

- Estabelecer os objetivos do processo;
- Avaliar a eficácia e o funcionamento do processo;
- Assegurar que os objetivos gerais do processo são atingidos e definir os eixos de melhoria do ano;
- Coordenar as atividades relacionadas com o processo, promovendo o empenho dos envolvidos;
- Garantir a recolha de dados em função dos indicadores estabelecidos e avaliação da eficácia dos processos;
- Assegurar a implementação das mudanças definidas (incluindo as resultantes da revisão do processo).

### 3.6. DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS

#### 3.6.1. DEFINIÇÃO ESTRATÉGICA E SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE DA DGRM

Objetivo: Definir as linhas de orientação estratégicas, para uma gestão eficaz da atividade da DGRM, bem como assegurar a implementação, manutenção e melhoria contínua do SGQ.			
Entradas	Saídas	Procedimentos de Trabalho de Suporte	
		Código	Título
Orientações da Tutela	Implementação do SGQ	PT-DGRM-01	Controlo da Informação Documentada
Legislação		PT-DSJ-01	Preparação e Comunicação de Legislação Nacional
Norma de sistema de gestão da qualidade		PT-DGRM-02	Plano de Objetivos da DGRM
Necessidade de integração de novos serviços		PT-DGRM-04	Integração de Novos Serviços
Política da Qualidade		PT-DGRM-05	Avaliação da Satisfação de Clientes
Plano de Atividades		PT-DGRM-06	Comunicação de Informações e Relatórios
Objetivos e Metas - QUAR		PT-DQAI-01	Auditorias Internas
Objetivos da Qualidade		PT-DQAI-02	Não Conformidades, Ações Corretivas e Melhoria
Necessidade de criação e atualização de informação documentada;		PT-DQAI-03	Gestão de Opiniões, Sugestões e Reclamações
Resultado da satisfação dos clientes		PT-DGRM-03	Revisão do Sistema pela Gestão
Opiniões, Sugestões e Reclamações de clientes			
Desempenho de fornecedores externos			
Relatórios de auditorias			
Relatórios de Não conformidades, ações corretivas e Melhoria			

**3.6.2. CERTIFICAÇÃO DE MARÍTIMOS**

<b>Objetivo:</b> Garantir uma gestão eficaz das atividades relacionadas com a emissão de certificados de marítimos de acordo com os requisitos legais e internacionais aplicáveis, solicitados pelos clientes.			
Entradas	Saídas	Procedimentos de Trabalho de Suporte	
		Código	Título
Legislação aplicável	Reconhecimento de cursos de marítimos	PT-DSAM-01	Emissão de Certificados de Marítimos
Requerimentos dos clientes rececionados e registados na DGRM	Lista dos Cursos Reconhecidos atualizada	PT-DSAM-02	Reconhecimento de Cursos de Marítimos
Requerimentos de escolas	Avaliação das EF	PT-DSAM-03	Reconhecimento por autenticação de certificados de Marítimos
Lista dos Cursos Reconhecidos	Lista de Gestão dos Protocolos atualizada	PT-DSAM-04	Realização de exames de avaliação de competências
Lista de Gestão dos Protocolos	Reconhecimento por autenticação de certificados de marítimos	PT-DSAG-03	Receção de Correspondência Externa e Expedição de Correspondência
Lista de Verificação de inspeções			
Circular n.º 13, na atual revisão			

### 3.6.3. NÁUTICA DE RECREIO

<b>Objetivo:</b> Garantir uma gestão eficaz das atividades relacionadas com a emissão de cartas de navegadores de recreio e da credenciação de entidades formadores de navegadores de recreio acordo com os requisitos legais e internacionais aplicáveis, solicitados pelos clientes.			
Entradas	Saídas	Procedimentos de Trabalho de Suporte	
		Código	Título
Legislação aplicável	Análise do processo	Manual de Credenciação de EFNR	
Informação e documentos dos clientes inseridos no Balcão Eletrónico do Mar (Bmar)	Cartas de navegador de recreio	PT-DSAM-12	Emissão de Cartas de Navegadores de Recreio
Requerimentos dos clientes rececionados e registados na DGRM	Lista das Entidades Credenciadas atualizada	PT-DSAM-13	Credenciação de Entidades Formadoras de Navegadores de Recreio
Lista das Entidades Credenciadas	Avaliação das EFNR		
Lista de Verificação de Embarcações	Declaração de credenciação	PT-DSAG-03	Receção de Correspondência Externa e Expedição de Correspondência
Lista de Verificação de EFNR			
Declaração de credenciação			
Circular n.º 53, na atual revisão			

### 3.6.4. CERTIFICAÇÃO DE NAVIOS

Objetivo: Garantir uma gestão eficaz das atividades relacionadas com a emissão de certificados de navios de acordo com os requisitos legais e internacionais aplicáveis, solicitados pelos clientes.			
Entradas	Saídas	Procedimentos de Trabalho de Suporte	
		Código	Título
Legislação aplicável  Requerimentos dos clientes rececionados e registados na DGRM  Agendamentos das inspeções ou auditorias  Listas de Verificação	Análise do processo	PT-DSAM-05	Projetos de Construção e de Modificação de Embarcações
	Listas de verificação preenchidas	PT-DSAM-06	Renovação e Confirmação de Certificados Estatutários
	Vistorias e emissão de relatórios	PT-DSAM-07	Emissão e Renovação de Certificados Estatutários - OR
	Auditorias e respetivos relatórios	PT-DSAM-08	Transferência de Navios e Embarcações Estrangeiras para o Registo Convencional
	Certificados	PT-DSAM-09	Monitorização da frota e das atividades das Organizações Reconhecidas
		PT-DSAM-10	Certificação relativa ao Código ISM
		PT-DSAM-11	Certificação relativa ao Código ISPS - Navios
		PT-DSAG-03	Receção de Correspondência Externa e Expedição de Correspondência

**3.6.5. GESTÃO DE COMPRAS**

<b>Objetivo:</b> Assegurar a disponibilidade de bens e serviços a adquirir/contratar a fornecedores externos de acordo com as necessidades da DGRM, bem como avaliar o seu desempenho.			
Entradas	Saídas	Procedimentos de Trabalho de Suporte	
		Código	Título
Necessidades de aquisição de produtos e serviços a contratar Dados de histórico de Fornecedores	Produtos disponíveis para a realização dos serviços da DGRM  Serviços contratados finalizados  Fornecedores avaliados	PT- DSAG-01	Compras



### 3.6.6. GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

Objetivo: Assegurar a disponibilidade necessária de recursos humanos com competência, formação e experiência apropriada para a implementação e manutenção eficaz do SGQ da DGRM.			
Entradas	Saídas	Procedimentos de Trabalho de Suporte	
		Código	Título
Requisitos para a função (Descritivo de Funções) Dados de desempenho do SGQ (Revisão pela gestão) Levantamento das necessidades de formação	Plano de formação  Avaliação da formação  Colaboradores com as competências necessárias	Manual de Acolhimento  PT-DSAG-04	Formação

### 3.6.7. GESTÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Objetivo: Garantir a gestão de utilizadores em termos informáticos e ao desenvolvimento de aplicações à medida das necessidades da DGRM.			
Entradas	Saídas	Procedimentos de Trabalho de Suporte	
		Código	Título
Pedido de criação de utilizador  Pedido cessação de utilizador	Criação/manutenção de utilizador  Registo de <i>Backups</i> (diários, semanais e mensais)  Registo de realização de <i>Backup</i> manual  <i>Backups</i> Anuais  Registo de Indisponibilidades	Manual de <i>Backups</i>  PT-DSI-01	Gestão dos Sistemas de Informação
Necessidade de desenvolvimento de aplicações à medida	Documentação do Projeto: <ul style="list-style-type: none"> <li>Ficha de Projeto</li> <li>Documento de Requisitos</li> <li>Análise Funcional</li> <li>Análise Técnica</li> <li>Caderno de Testes</li> <li><i>Release Notes</i></li> <li>Manual da aplicação/do utilizador</li> <li>Relatório de avaliação do projeto</li> </ul>	PT-DSI-02	Desenvolvimento e Manutenção aplicacional

### 3.6.8. GESTÃO DE CLIENTES

Objetivo: Assegurar a disponibilidade necessária de recursos humanos com competência, formação e experiência apropriada conduzindo um elevado nível de satisfação dos clientes da DGRM.			
Entradas	Saídas	Procedimentos de Trabalho de Suporte	
		Código	Título
Requerimentos dos clientes rececionados e registados na DGRM	Colaboradores com as competências necessárias	Manual de Suporte Técnico  PT-DSAG-05	Gestão e Clientes

Neste modelo de gestão releva-se que as atividades e desempenho organizacional da DGRM se centram na prossecução das suas atribuições atendendo às expectativas dos clientes e outras partes interessadas, num ambiente e prática de melhoria contínua, monitorização e controlo do cumprimento dos planos e dos objetivos estratégicos e operacionais.

Através da ilustração expressa-se ainda o desdobramento da Estratégia no modelo de gestão por processos que permite a governação quantificada dos mesmos, captando e consolidando informação que permite a monitorização dos objetivos (estes, representam sequências e interligações entre atividades principais que transformam entradas/solicitações/exigências no cumprimento das mesmas).

O Modelo de Gestão Integrada que assenta no ciclo PDCA permite uma governação sustentada em informação quantificada e suscetível de monitorização.

Para orientar a DGRM no sentido da visão traçada, são definidas linhas de orientação estratégica que fica expressa em documentos de planeamento anual, designadamente o Plano de Atividades e o QUAR.

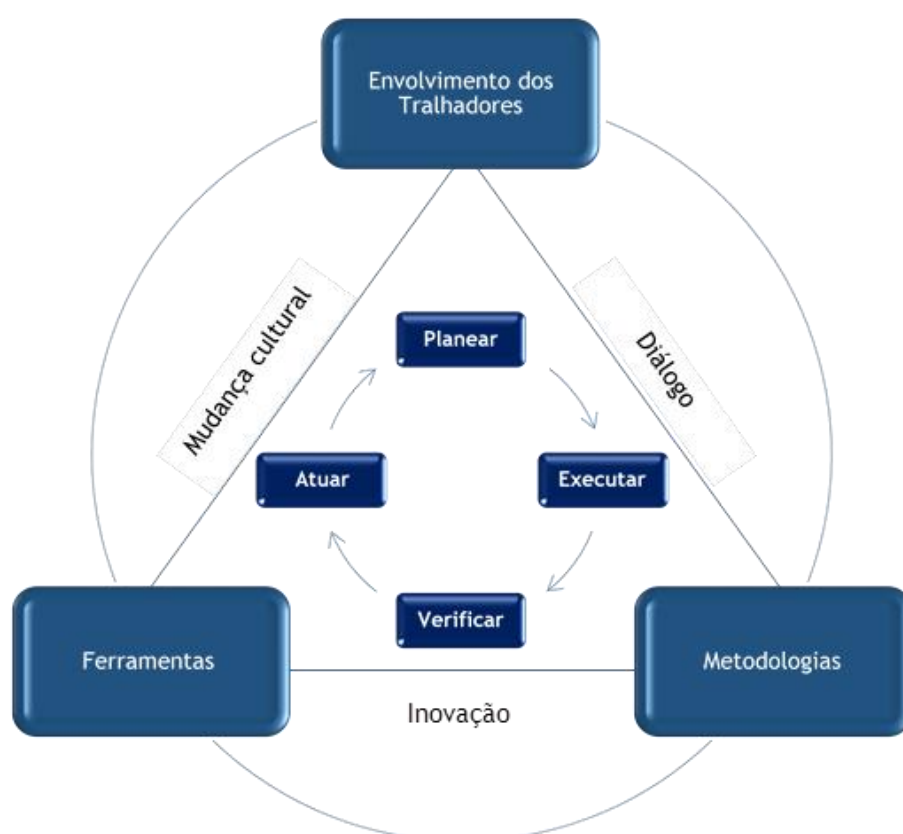


Figura 3.2 - Organograma da DGRM

Na DGRM, o ciclo PDCA está orientado para fomentar a mudança cultural e a inovação sustentadas no diálogo entre as UO's. O envolvimento dos Trabalhadores e as ferramentas e metodologias de melhoria permitem executar o ciclo PDCA.

A estrutura ISO 9001:2015 deve ter um alinhamento com a estratégia da organização, incorporar a abordagem PDCA e o pensamento baseado em risco, conforme se pode constatar na tabela:

REQUISITO ISO 9001:2015	PDCA
<p><b>4. CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO</b></p> <p>4.1. Compreender a organização e o seu contexto</p> <p>4.2. Compreender as necessidades e expectativas das partes interessadas</p> <p>4.3. Determinar o âmbito do sistema de gestão da qualidade</p> <p>4.4. Sistema de gestão da qualidade e respetivos processos</p> <p><b>5. LIDERANÇA</b></p> <p>5.1. Liderança e compromisso</p> <p>5.2. Política</p> <p><b>6. PLANEAMENTO</b></p> <p>6.1. Ações para tratar riscos e oportunidades</p> <p>6.2. Objetivos da qualidade e planeamento para os atingir</p> <p>6.3. Planeamento das alterações</p> <p><b>7. SUPORTES</b></p> <p>7.1. Recursos</p> <p>7.2. Competências</p> <p>7.3. Consciencialização</p> <p>7.4. Comunicação</p> <p>7.5. Informação documentada</p>	<p><b>P</b></p> <p>Fixar os objetivos e construir processos e organização para endereçar resultados ao cliente e restantes Partes Interessadas</p>
<p><b>8. OPERAÇÃO</b></p> <p>8.1. Planeamento e controlo operacional</p> <p>8.2. Requisitos para produtos e serviços</p> <p>8.4. Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos</p> <p>8.5. Produção e prestação do serviço</p> <p>8.6. Libertação de produtos e serviços</p> <p>8.7. Controlo de saídas não conformes</p>	<p><b>D</b></p> <p>Implementar o planeado; Executar</p>
<p><b>9. AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO</b></p> <p>9.1. Monitorização, medição, análise e avaliação</p> <p>9.2. Auditoria interna</p> <p>9.3. Revisão pela Gestão</p>	<p><b>C</b></p> <p>Monitorizar e medir os processos perante os objetivos, incluindo a eficácia, eficiência e risco</p>
<p><b>10. MELHORIA</b></p> <p>10.1. Generalidades</p> <p>10.2. Não conformidade e ação corretiva</p> <p>10.3. Melhoria Contínua</p>	<p><b>A</b></p> <p>Ações para incrementar resultados</p>

### 3.7. REQUISITOS DA DOCUMENTAÇÃO

A documentação estabelecida visa a implementação e funcionamento do SGQ. A estrutura documental do SGQ da DGRM está representada na figura 3.3.



Figura 3.3 - Pirâmide documental da DGRM

### 3.8. PASTA PARTILHADA DO SISTEMA DE GESTÃO

A pasta partilhada do SGQ encontra-se na Intranet da DGRM com acessos iguais para todos os utilizadores do Sistema. A pasta denomina-se “Qualidade” e encontra-se dividida em 15 subpastas, tal como a figura 3.4.

Área Colaborativa		
> Qualidade		
Qualidade		
Novo Carregar Acções Definições		
Tipo	Nome	Modificado
	Certificados	10-10-2014 16:47
	Controlo de Comunicação de Informações e Relatórios	20-04-2018 19:15
	Instruções de Trabalho	09-06-2014 13:43
	Manuais do Utilizador - Serviços Online	30-07-2018 15:39
	Manual da Qualidade	04-12-2017 9:42
	Manual de Funções	06-04-2016 15:26
	Manual Suporte Atendimento Técnico	21-05-2018 17:23
	Matriz de Indicadores dos Processos	01-12-2017 15:47
	Modelos de Documentos	09-06-2014 13:44
	Organograma	12-07-2017 18:23
	Plano de Atividades e Objetivos da Qualidade	23-10-2014 14:25
	Política da Qualidade da DGRM	09-06-2014 13:42
	Procedimentos de Trabalho	09-06-2014 13:43
	Programa de Auditorias Internas	28-06-2014 14:02
	Tabela de Qualificações Técnicas - Lista de especialidades	01-12-2017 16:13

Figura 3.4 - Pasta partilhada - Qualidade

## CAPÍTULO IV

### 4. LIDERANÇA E COMPROMETIMENTO DA DIREÇÃO

#### 4.1. COMPROMISSO DA GESTÃO

A Direção da DGRM assume a responsabilidade pela eficácia do SGQ e de promover a sua melhoria, conforme determinado na Promulgação do Manual do Sistema de Gestão da Qualidade (Capítulo I deste Manual da Qualidade).

#### 4.2. FOCALIZAÇÃO NO CLIENTE

A Direção da DGRM assegura que os requisitos especificados pelo cliente, estatutários e regulamentares aplicáveis aos serviços são determinados, compreendidos e consistentemente cumpridos. O acompanhamento do cumprimento dos requisitos é feito através de reuniões com os Diretores de Serviços e Chefes de Divisão, sendo sempre que necessário, determinados e tratados os riscos e oportunidades relacionadas com a conformidade do serviço e a capacidade de melhorar a satisfação dos clientes.

#### 4.3. POLÍTICA DA QUALIDADE

A Política da Qualidade integra também a missão da DGRM e é consubstanciada no seguinte:

*“A DGRM - Direção-Geral de Recursos Naturais, Segurança e Serviços Marítimos, tem como missão o desenvolvimento da segurança e serviços marítimos, incluindo o setor marítimo-portuário, a execução das políticas de pesca, da aquicultura, da indústria transformadora e atividades conexas, a preservação e conhecimento dos recursos naturais marinhos, bem como garantir a regulamentação e o controlo das atividades desenvolvidas nestes âmbitos.*

*Enquanto serviço do Estado e para a prossecução dessa missão, o Sistema de Gestão da Qualidade visa a promoção da melhoria contínua, tendo como objetivo a satisfação das necessidades dos seus clientes e demais partes interessadas, a dinamização da economia e a proteção dos direitos e interesses dos cidadãos.*

*Nestes termos, a política da qualidade preconiza a modernização e melhoria dos serviços prestados, sendo para tal, estabelecidos os seguintes princípios:*

- *Cumprimento dos requisitos aplicáveis à missão da DGRM, nomeadamente, das Convenções Internacionais, da Legislação da União Europeia e Nacional, bem como de todos os Normativos e Despachos internos;*
- *Planificação e racionalização dos diversos recursos disponíveis;*
- *Concretização do plano de atividades aprovado;*
- *Promoção da simplificação e da desmaterialização dos procedimentos, maximizando a eficiência dos serviços prestados e garantindo a segurança da informação;*
- *Valorização profissional dos trabalhadores, baseada no cumprimento de objetivos e na inovação dos processos.*
- *Cumprimento dos requisitos da norma NP EN ISO 9001 e melhoria contínua da eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade.*

*A DGRM assume a responsabilidade de avaliar, a intervalos regulares, a presente política de modo a garantir a sua permanente atualidade e adequabilidade, bem como a responsabilidade da sua divulgação e compreensão pelos trabalhadores.*

*É responsabilidade de todos os trabalhadores conhecer e aplicar os princípios de gestão da qualidade expressos na presente política.”*

A DGRM disponibiliza a sua Política da Qualidade através de placar dedicado na sua sede, edifício Satélite e edifício do VTS, a pedido das partes interessadas e publicação da mesma no sítio da internet.



## CAPÍTULO V

### 5. PLANEAMENTO

#### 5.1. OBJETIVOS DA QUALIDADE E PLANEAMENTO

Para suportar as intenções e os compromissos da Política da Qualidade, são determinados os objetivos da qualidade, os quais estão associados aos indicadores dos processos do SGQ e em consonância com os objetivos estratégicos definidos no QUAR.

Os objetivos da qualidade são estabelecidos anualmente aquando da revisão do SGQ pela gestão.

Para atingir os objetivos da qualidade, encontram-se definidos através dos Procedimentos de Trabalho que suportam os processos do SGQ, as atividades, os responsáveis e os recursos necessários para a concretização dos resultados esperados. No caso de alterações organizacionais que interfiram no SGQ os Procedimentos de Trabalho são revistos.

#### 5.2. RISCOS E OPORTUNIDADES

Tendo em consideração o contexto da organização e as necessidades e as expetativas das partes interessadas, são determinados os riscos e oportunidades que são tratados para dar garantias de que o sistema de gestão da qualidade da DGRM pode atingir os resultados pretendidos, aumentar os efeitos desejáveis, prevenir ou reduzir os efeitos indesejados e obter a melhoria.

O quadro abaixo apresenta os riscos identificados para cada um dos processos do SGQ. As ações a empreender para tratar os riscos e as oportunidades devem ser proporcionais ao impacto potencial na conformidade do serviço prestado ao cliente.

Processo	Riscos	Medidas de controlo	Verificação da eficácia das medidas de controlo
Definição Estratégica e Sistema de Gestão da Qualidade da DGRM	Falhas no cumprimento dos requisitos do SGQ e legislação aplicável	Cumprir o descrito na documentação do SGQ e legislação aplicável Monitorizar os indicadores dos processos Implementar as ações de melhoria identificadas	Através dos resultados dos indicadores do Processo
Certificação de Marítimos	Atraso no prazo de entrega dos certificados aos clientes	Cumprir o descrito nos PT associados	Através dos resultados dos indicadores do Processo

Processo	Riscos	Medidas de controlo	Verificação da eficácia das medidas de controlo
Náutica de Recreio	Atraso no prazo de entrega das cartas de navegadores de recreio aos clientes	Cumprir o descrito no PT associado	Através dos resultados dos indicadores do Processo
	Incumprimento do prazo legal estabelecido para as credenciações de EFNR	Cumprir o descrito no PT associado	Através dos resultados dos indicadores do Processo
Certificação de Navios	Não realização de vistorias por falta ou avaria de viatura	Cumprimento do planeamento da afetação da viatura (DGFL) Assegurar o bom estado de funcionamento das viaturas (DGFL)	Através dos resultados dos indicadores do Processo
	Atraso no prazo de entrega dos certificados aos clientes	Cumprir o descrito nos PT associados	Conformidade dos certificados emitidos aos navios alvo de investigação de acidentes
	Não conformidade dos certificados emitidos	Cumprimento dos requisitos para a emissão dos certificados	
Gestão de Compras	Produtos e/ou serviços não conformes fornecidos pelos fornecedores	Informar os fornecedores dos parâmetros que a DGRM utiliza para avaliação do desempenho dos fornecedores	Através dos resultados dos indicadores do Processo
Gestão de Recursos Humanos	Falta de recursos humanos com competência para o desempenho das funções	Antever a necessidade de recursos humanos com competência específica	Através dos resultados dos indicadores do Processo
	Não cumprimento do plano de formação	Sensibilização dos trabalhadores na participação das acções de formação	Através dos resultados dos indicadores do Processo

Processo	Riscos	Medidas de controlo	Verificação da eficácia das medidas de controlo
Gestão de Sistemas de Informação	Perda de dados devido a falhas nos sistemas de informação de suporte ao funcionamento de gestão operacional da DGRM	Efetuar <i>backups</i> diários das drives de rede, das bases de dados dos sistemas de negócio e do portal institucional da DGRM	Registos associados ao PT-DSI-01
	Não guardar os ficheiros com informação crítica nas <i>drives</i> de Rede	Guardar sempre os ficheiros com informação crítica para o negócio da DGRM nas <i>drives</i> de Rede a fim de serem alvo de backups automático	
	Sistemas de informação e comunicação não operacionais	Disponibilização da DSI para a resolução problema	Através dos resultados dos indicadores do Processo
Gestão de Clientes	Recursos humanos sem competência para o desempenho das funções	Antever a necessidade de recursos humanos com competência específica	Através dos resultados dos indicadores do Processo

No que refere às oportunidades, para prevenir ou reduzir os efeitos indesejáveis, quando estas forem identificadas, quer através da realização de auditorias, reclamações de clientes, implementações de novas tecnologias, são equacionadas as probabilidades das ações de melhoria a implementar não criarem novos riscos ou alterar a análise efetuado aos riscos já identificados. As oportunidades identificadas são registadas e tratadas conforme o descrito no Procedimento de Trabalho “Não Conformidades, Ações Corretivas e Melhoria” (PT-DQAI-02).

Aquando da revisão do SGQ pela gestão de topo, são analisados os riscos e oportunidades e, se necessário, atualizado o Quadro acima.

## CAPÍTULO VI

### 6. GESTÃO DE RECURSOS

#### 6.1. PROVISÃO RECURSOS

A DGRM determina e providencia os recursos necessários para implementar, manter e continuamente melhorar o SGQ.

#### 6.2. RECURSOS HUMANOS

O pessoal com responsabilidades especificamente designadas no Sistema de Gestão, apresenta competência e habilitações/qualificações, mantida pela formação e pela partilha de conhecimentos.

#### 6.3. INFRAESTRUTURAS

A DGRM mantém a infraestrutura necessária para a operacionalização dos seus processos e para obter a conformidade do serviço prestado, no âmbito o SGQ. É da responsabilidade da Divisão de Infraestruturas (DIE) assegurar a funcionalidade das instalações e dos equipamentos afetos à DGRM. A eficiência do sistema informático e das redes de comunicação internas e externas dos serviços compete à Divisão de Sistemas de Informação (DSI).

#### 6.4. AMBIENTE PARA OPERACIONALIZAÇÃO DOS PROCESSOS

A DGRM garante um conjunto de fatores para proporcionar o ambiente necessário à operacionalização dos processos, tais como organização do espaço físico, temperatura, iluminação, entre outros.

## CAPÍTULO VII

### 7. OPERACIONALIZAÇÃO

#### 7.1. PLANEAMENTO E CONTROLO OPERACIONAL

No âmbito das atividades do SGQ, as áreas operacionais, planeiam e controlam a prestação do serviço tendo em consideração a informação e documentos fornecidos pelos clientes, a legislação aplicável e a disponibilidade de recursos e meios adequados à realização do serviço. O controlo operacional segue o descrito nos Procedimentos de Trabalho que suportam os Processos Nucleares.

#### 7.2. REQUISITOS PARA SERVIÇOS

Os requisitos dos serviços a prestar aos clientes estão determinados na legislação e regulamentos. As áreas operacionais fornecem os serviços solicitados baseados:

- Nas informações e documentos fornecidos pelos clientes;
- No cumprimento com os requisitos legais, regulamentares e normativos aplicáveis.

A área operacional antes de fornecer o serviço ao cliente certifica-se que estão reunidos todos os elementos para a prestação do mesmo. Se necessário o cliente é esclarecido de quaisquer divergências que existam entre o solicitado e as exigências regulamentares aplicáveis.

Quando os requisitos para o fornecimento forem alterados, cabe às Direções de Serviços e Divisões divulgar a informação à Direção de Serviços de Administração Geral, cabendo a esta Direção de Serviços proceder à sua disponibilização no portal institucional da DGRM.

#### 7.3. COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE

A comunicação com os clientes é assegurada de forma a fornecer a informação necessária à realização do serviço solicitado. Para obter retorno de informação dos clientes relativamente aos serviços fornecidos, são efetuados inquéritos de avaliação da sua satisfação incluindo o tratamento de reclamações.

#### **7.4. INTEGRAÇÃO DE NOVOS SERVIÇOS**

Os novos serviços decorrem de novas competências atribuídas à DGRM, via publicação de legislação e ou de regulamentação. Caso a Direção Superior decida a inclusão desse novo serviço no âmbito do SGQ, após a operacionalização das ações e testes necessários para o novo serviço, é feita a sua integração e revisto o âmbito do SGQ.

#### **7.5. RASTREABILIDADE**

Atendendo que existem atividades que requerem a utilização de equipamento de medição, nomeadamente fita métrica, a DGRM efetua a verificação desse equipamento, visando a rastreabilidade do mesmo, garantido assim a conformidade da medição.

#### **7.6. CONTROLO DOS PRODUTOS E SERVIÇOS DE FORNECEDORES EXTERNOS**

Os produtos e serviços considerados relevantes para o SGQ são adquiridos em fornecedores externos, cujo controlo encontra-se estabelecido. A adequação dos requisitos de aquisição é verificada antes da sua comunicação ao fornecedor. As informações de aquisição descrevem o produto ou serviço a ser adquirido.

#### **7.7. PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

O controlo do fornecimento do serviço encontra-se descrito nos Procedimentos de Trabalho necessários à realização da atividade. Conforme apropriado, utilizam-se Listas de Verificação, por forma a garantir a satisfação dos requisitos da qualidade e regulamentares aplicáveis.

Se no decorrer da prestação do serviço se verificar que os documentos fornecidos pelos clientes foram danificados, perdidos ou contenham dados inadequados para o fornecimento do serviço, os clientes são informados da situação, sendo retidos os registos da ocorrência.

A entrega ao cliente dos documentos relacionados com o serviço solicitado só é efetuada após terem sido verificadas a sua conformidade, conforme previsto nos Procedimentos de Trabalho associados.

## CAPÍTULO VIII

### 8. AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO

#### 8.1. MONITORIZAÇÃO, MEDIÇÃO, ANÁLISE E AVALIAÇÃO

A metodologia de monitorização, análise e avaliação necessários para assegurar resultados válidos, encontra-se definida nos Procedimentos de Trabalho que suportam os processos do SGQ. Para cada processo são definidos indicadores que são monitorizados, analisados periodicamente e os seus resultados avaliados. Os resultados da análise e avaliação são usados como entrada para a revisão pela gestão.

No que refere à perceção dos clientes sobre o grau em quem as suas necessidades e expetativas foram satisfeitas, a mesma é monitorizada através de inquéritos, cujas respostas são devidamente analisadas e os resultados avaliados, permitindo a identificação de situações desfavoráveis e oportunidades que desencadeiem ações corretivas ou de melhoria nos processos a DGRM.

#### 8.2. AUDITORIA INTERNA

Para avaliar o cumprimento dos requisitos da norma NP EN ISO 9001, a adequação da política da qualidade, os procedimentos e instruções de trabalho e a eficácia dos processos em alcançar os objetivos, são realizadas auditorias internas em intervalos planeados, conforme determinado em Procedimento de Trabalho próprio.

#### 8.3. REVISÃO PELA GESTÃO

A direção da DGRM analisa criticamente os resultados de avaliação do desempenho do SGQ, a sua eficácia, adequabilidade e alinhamento com a estratégia organizacional para decidir sobre a necessidade de mudanças, ações de melhoria e respetivos recursos. A metodologia e periodicidade da revisão pela gestão encontram-se determinadas em Procedimento de Trabalho próprio.

## CAPÍTULO IX

### 9. MELHORIA

#### 9.1. NÃO CONFORMIDADE E AÇÃO CORRETIVA

Para as não conformidades identificadas internamente ou externamente com origem no controlo das saídas do processo ou serviços, auditorias internas ou externas e reclamações dos clientes, são definidas medidas para corrigir a ocorrência, na medida aplicável. Para que não volte a acontecer ou não aconteça noutro ponto do SGQ, são analisadas as causas e face a dimensão do problema são determinadas as ações corretivas adequadas. A metodologia de atuação encontra-se definida em Procedimento de Trabalho próprio.

#### 9.2. MELHORIA CONTÍNUA

A melhoria contínua da eficácia do SGQ assegura-se através da aplicação da política da qualidade, dos objetivos, dos resultados das auditorias, da análise dos indicadores, das ações corretivas e da revisão pela gestão.



## CAPÍTULO X

### 10. CORRESPONDÊNCIA DOS REQUISITOS DA NORMA NP EN ISO 9001:2015

A tabela a seguir apresenta a correspondência dos requisitos da norma NP EN ISO 9001:2015 com os processos que caracterizam a atividade da DGRM, no âmbito do SGQ.

Processos	Documentos	Contexto da Organização				Liderança		Planeamento		Suporte			Operacionalização						Avaliação do desempenho												
		Compreender a organização e o seu contexto	Compreender as necessidades e as expectativas das partes interessadas	Determinar o âmbito do sistema de gestão da qualidade	Sistema de gestão da qualidade e respetivos processos	Liderança e compromisso	Política	Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais	Ações para tratar os riscos e oportunidades	Objetivos da qualidade e planeamento para os atingir	Planeamento das alterações	Recursos	Competências	Consciencialização	Comunicação	Informação documentada	Planeamento e controlo operacional	Requisitos para produtos e serviços	Design e desenvolvimento de produtos e serviços	Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos	Produção e prestação do serviço	Libertação dos produtos e serviços	Controlo de saídas não conformes	Monitorização, medição, análise e avaliação	Auditoria interna	Revisão pela gestão	Generalidades	Não Conformidade e ação corretiva	Melhoria contínua		
Definição Estratégica e Sistema de Gestão da Qualidade da DGRM	MQ-DGRM	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	PT-DGRM-02					X	X								X									X						X	
	PT-DGRM-03														X											X				X	
	PT-DGRM-04	X																													
	PT-DGRM-01														X																
	PT-DQAI-01														X										X			X	X		
	PT-DQAI-02														X													X	X		
	PT-DGRM-05														X		X							X						X	
	PT-DGRM-06		X												X																
	PT-DQAI-03														X		X												X	X	

Processos	Documentos	Contexto da Organização				Liderança		Planeamento		Suporte				Operacionalização				Avaliação do desempenho											
		Compreender a organização e o seu contexto	Compreender as necessidades e as expetativas das partes interessadas	Determinar o âmbito do sistema de gestão da qualidade	Sistema de gestão da qualidade e respetivos processos	Liderança e compromisso	Política	Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais	Ações para tratar os riscos e oportunidades	Objetivos da qualidade e planeamento para os atingir	Planeamento das alterações	Recursos	Competências	Consciencialização	Comunicação	Informação documentada	Planeamento e controlo operacional	Requisitos para produtos e serviços	Design e desenvolvimento de produtos e serviços	Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos	Produção e prestação do serviço	Libertação dos produtos e serviços	Controlo de saídas não conformes	Monitorização, medição, análise e avaliação	Auditoria interna	Revisão pela gestão	Generalidades	Não Conformidade e ação corretiva	Melhoria contínua
	PT-DSJ-01	4.1	4.2	4.3	4.4	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	6.3	7.1	7.2	7.3	7.4	7.5	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5	8.6	8.7	9.1	9.2	9.3	10.1	10.2	10.3
Certificação de Marítimos	PT-DSAM-01															X	X	X		X	X	X	X						
	PT-DSAM-02															X	X	X		X	X	X	X						
	PT-DSAM-03															X	X	X		X	X	X	X						
	PT-DSAM-04															X	X	X		X	X	X	X						
	PT-DSAG-03															X	X				X								
Certificação de Navios	PT-DSAM-05															X	X	X		X	X	X	X						
	PT-DSAM-06															X	X	X		X	X	X	X						
	PT-DSAM-07															X	X	X		X	X	X	X						
	PT-DSAM-08															X	X	X		X	X	X	X						
	PT-DSAM-09															X	X	X		X	X	X	X						
	PT-DSAM-10															X	X	X		X	X	X	X						
	PT-DSAM-11															X	X	X		X	X	X	X						
	PT-DSAG-03															X	X				X								

Processos	Documentos	Contexto da Organização				Liderança		Planeamento			Suporte					Operacionalização						Avaliação do desempenho							
		4.1	4.2	4.3	4.4	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	6.3	7.1	7.2	7.3	7.4	7.5	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5	8.6	8.7	9.1	9.2	9.3	10.1	10.2	10.3
Compreender a organização e o seu contexto	Compreender as necessidades e as expetativas das partes interessadas	Determinar o âmbito do sistema de gestão da qualidade	Sistema de gestão da qualidade e respetivos processos	Liderança e compromisso	Política	Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais	Ações para tratar os riscos e oportunidades	Objetivos da qualidade e planeamento para os atingir	Planeamento das alterações	Recursos	Competências	Consciencialização	Comunicação	Informação documentada	Planeamento e controlo operacional	Requisitos para produtos e serviços	Design e desenvolvimento de produtos e serviços	Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos	Produção e prestação do serviço	Libertação dos produtos e serviços	Controlo de saídas não conformes	Monitorização, medição, análise e avaliação	Auditoria interna	Revisão pela gestão	Generalidades	Não Conformidade e ação corretiva	Melhoria contínua		
Náutica de Recreio	Manual de Credenciação de EFNR														X	X	X		X	X	X	X							
	PT-DSAM-12														X	X	X		X	X	X	X							
	PT-DSAM-13														X	X	X		X	X	X	X							
	PT-DSAG-03														X	X				X									
Gestão de Compras	PT- DSAG-01		X								X				X				X										
Gestão de Recursos Humanos	PT-DSAG-04		X								X	X			X														
Gestão de Sistemas de Informação	PT-DSI-01										X				X														
	PT-DSI-02										X				X														

Gestão de Clientes	Processos	Documentos	Contexto da Organização				Liderança		Planeamento		Suporte				Operacionalização					Avaliação do desempenho																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
			4.1	Compreender a organização e o seu contexto	4.2	Compreender as necessidades e as expetativas das partes interessadas	4.3	Determinar o âmbito do sistema de gestão da qualidade	4.4	Sistema de gestão da qualidade e respetivos processos	5.1	Liderança e compromisso	5.2	Política	5.3	Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais	6.1	Ações para tratar os riscos e oportunidades	6.2	Objetivos da qualidade e planeamento para os atingir	6.3	Planeamento das alterações	7.1	Recursos	7.2	Competências	7.3	Consciencialização	7.4	Comunicação	7.5	Informação documentada	8.1	Planeamento e controlo operacional	8.2	Requisitos para produtos e serviços	8.3	Design e desenvolvimento de produtos e serviços	8.4	Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos	8.5	Produção e prestação do serviço	8.6	Libertação dos produtos e serviços	8.7	Controlo de saídas não conformes	9.1	Monitorização, medição, análise e avaliação	9.2	Auditoria interna	9.3	Revisão pela gestão	10.1	Generalidades	10.2	Não Conformidade e ação corretiva	10.3	Melhoria contínua																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
PT-DSAG-05																						X																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										

**REFERÊNCIAS E ABREVIATURAS**

Despacho n.º 34/DG/2019, de 26 de agosto

Despacho n.º 33/DG/2019, de 26 de agosto

Despacho n.º 32/DG/2019, de 21 de agosto

Decreto-Lei n.º 93/2018, de 13 de novembro

Decreto-Lei n.º 51/2012, de 6 de março

Decreto-Lei n.º 49-A/2012, de 29 de fevereiro

Portaria n.º 394/2012, de 29 de novembro

Despacho n.º 22/DG/2018, de 3 de abril

Despacho n.º 21/DG/2018, de 29 de março

Despacho n.º 19/DG/2018, de 7 de março

NP EN ISO 9001:2015 - Sistemas de Gestão da Qualidade - Requisitos

DGRM - Direção-Geral de Recursos Naturais, segurança e Serviços Marítimos

DSAG - Direção de Serviços de Administração Geral

DSAM - Direção de Serviços de Administração Marítima

DSAS - Direção de Serviços de Ambiente Marinho e Sustentabilidade

DSJ - Direção de Serviços Jurídicos

DSMC - Direção de Serviços de Inspeção, Monitorização e Controlo das Atividades Marítimas

DSPIE - Direção de Serviços de Planeamento, Informação e Estruturas

DSRN - Direção de Serviços de Recursos Naturais

DEE - Divisão de Estratégia e Estatística

DQAI - Divisão da Qualidade e Auditoria Interna

DSI - Divisão de Sistemas de Informação

EFNR - Entidades Formadoras de Navegadores de Recreio

MQ-DGRM - Manual da Qualidade da DGRM

SGQ - Sistema de Gestão da Qualidade

UO - Unidade Orgânica