

# SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

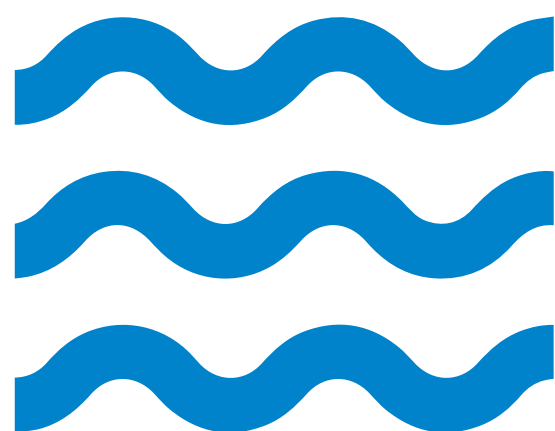
**DGRM**

DIREÇÃO-GERAL DE RECURSOS NATURAIS,  
SEGURANÇA E SERVIÇOS MARÍTIMOS





***“A certificação dos processos reflete o compromisso da DGRM, a nível nacional e internacional, com a qualidade dos serviços que presta aos seus clientes e stakeholders.”***





# A NOSSA MISSÃO

Desenvolvimento da segurança e dos serviços marítimos, incluindo o setor marítimo-portuário, a execução das políticas da 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.



# A NOSSA POLÍTICA DA QUALIDADE

- ▶ Dinamizar a economia azul sustentável;
- ▶ Promover a digitalização, simplificação e desmaterialização dos procedimentos, maximizando a eficiência dos serviços prestados e garantindo a segurança da informação, com vista à satisfação das necessidades dos clientes e demais partes interessadas;
- ▶ Promover a valorização dos trabalhadores, baseada no cumprimento de objetivos, na formação, na inovação dos processos, no desenvolvimento pessoal e na conciliação da vida profissional, familiar e pessoal;
- ▶ Auscultar de forma permanente as necessidades e expectativas das partes interessadas relevantes procurando aumentar a satisfação das mesmas;
- ▶ Planificar e otimizar os recursos disponíveis e executar o plano de atividades aprovado;
- ▶ Cumprir os requisitos da norma NP EN ISO 9001 e a melhoria contínua da eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade;
- ▶ Cumprir os requisitos regulamentares 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;



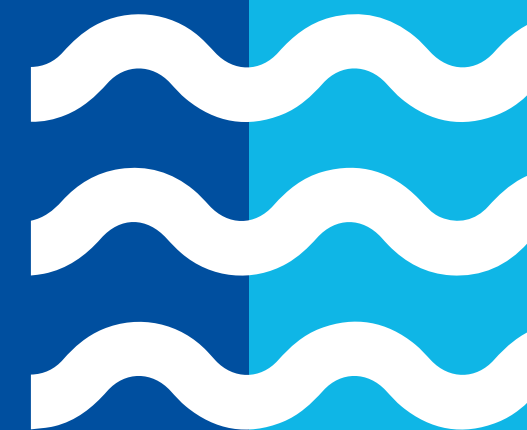
# SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

A DGRM é uma entidade certificada de acordo com o referencial NP EN ISO 9001:2015. O Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) abrange as três áreas de atividade e engloba um conjunto de processos de forma estruturada.





# PRINCIPAIS VANTAGENS DO SGQ



- ▶ Melhoria da gestão e da organização interna;
- ▶ Otimização dos processos;
- ▶ Definição de funções e responsabilidades;
- ▶ Aprofundamento do processo de melhoria contínua na Organização;
- ▶ Aumento da confiança dos Clientes e de Colaboradores;
- ▶ Compromisso com a sociedade, com o meio ambiente, com a sustentabilidade, com a inovação e excelência;
- ▶ Reforço de políticas que promovam a atração e retenção de colaboradores;
- ▶ Alargamento do SGQ a novos referenciais de certificação.

# PROCESSOS CERTIFICADOS

**1**  
2001

**2**  
2017

**3**  
2019

**9**  
2020

**12**  
2023

**16**  
2025

Como temos vindo  
a evoluir...



## PROCESSOS ESTRATÉGICOS

DEFINIÇÃO ESTRATÉGICA E SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE



## PROCESSOS NUCLEARES

Certificação de Marítimos	Certificação de Navios e Embarcações	Embarcações de Recreio	Emissão de cartas de navegadores de recreio
Credenciação de Entidades Formadoras	Controlo do Tráfego Marítimo	Inspeção e Controlo da Pesca	Atribuição de TUPEM
Atribuição de Títulos de Atividade Aquícola	Licenciamento da Pesca Lúdica	Licenciamento da Pesca Profissional	Obras Marítimas de Proteção Portuária
Inspeção de Navios Estrangeiros	Reconhecimento de Organização de Produtores	Meios Portuários de Receção de Resíduos	Atribuição de Subsídio à Gasolina



## PROCESSOS DE SUPORTE

Gestão Jurídica

Tecnologias do Centro de Controlo do Mar

Informática e Infraestruturas de Suporte

Gestão de Contratação Pública

Gestão de recursos humanos

Aplicações de Negócios e Fiscalização

Gestão Financeira

Gestão de Clientes

CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO,  
REQUISITOS DOS CLIENTES,  
LEGAIS E ESTATUTÁRIOS

SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

# ONDE ESTAMOS

Telf - (+351) 213 035 700

Email - [dgrm@dgrm.pt](mailto:dgrm@dgrm.pt)

## Sede Lisboa

Avenida Brasilia, 1449-030 Lisboa, Portugal

## Delegação do Norte

Casa Amarela (Edifícios APDL) Av. da Liberdade  
4450-718 Leça da Palmeira. Portugal

## Delegação do Sul

Porto de Recreio de Sines  
Av. Vasco da Gama 7520-101 Sines

## Delegação do Açores

Av. Infante D. Henrique - Portas do Mar  
9500-770 Ponta Delgada

## Delegação do Madeira

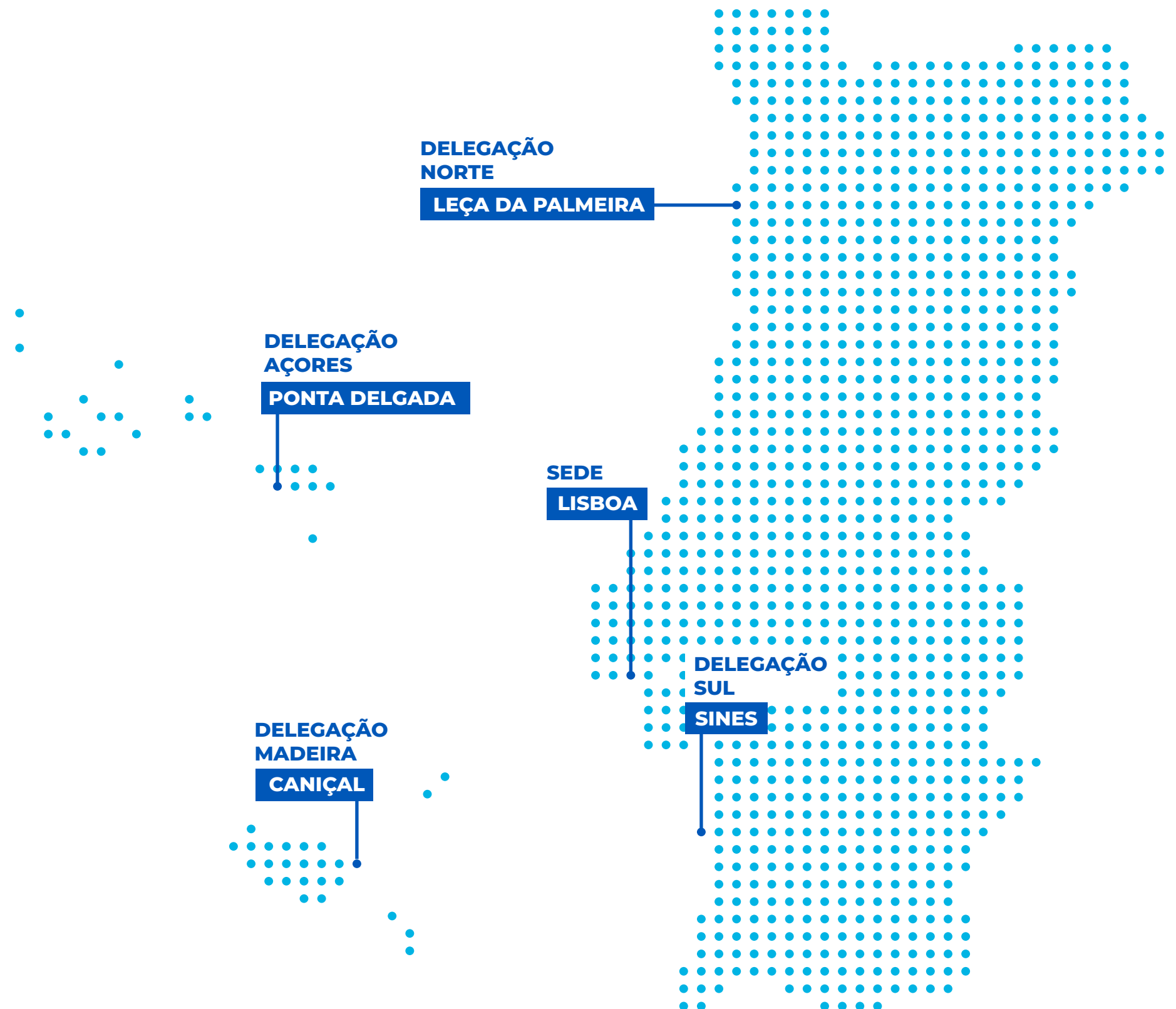
Porto Comercial do Caniçal  
9200-047 Freguesia do Caniçal

## Linha BMar

(+351) 213 035 805 - Dias úteis das 10h às 12h e das 14h às 16h  
(fuso horário de Portugal continental)  
E-mail - [ajuda@bmar.pt](mailto:ajuda@bmar.pt)

 **Locais de atendimento BMar**

 **Integrada de Apoio ao Cidadão, IP (RIAC Açores)**



**A Qualidade é o nosso Rumo.**



**DIREÇÃO-GERAL DE RECURSOS NATURAIS,  
SEGURANÇA E SERVIÇOS MARÍTIMOS**