

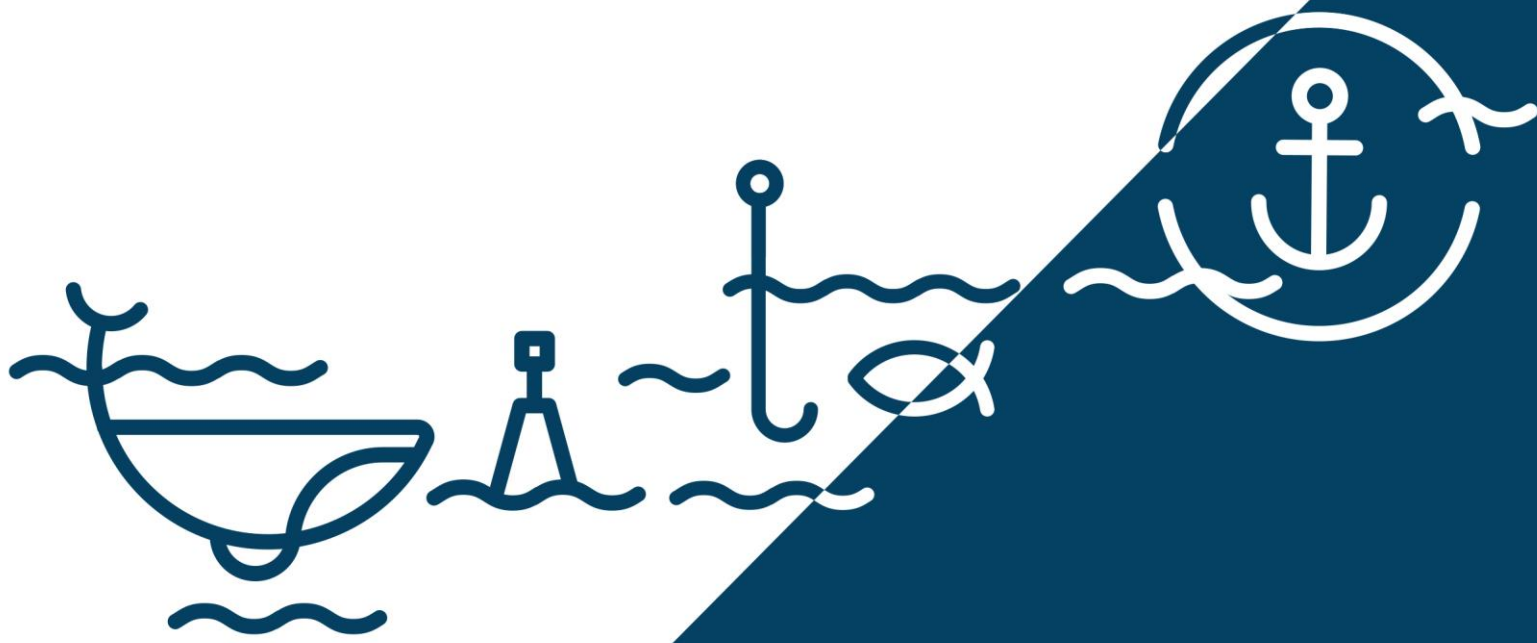


DIREÇÃO-GERAL DE RECURSOS NATURAIS, SEGURANÇA E SERVIÇOS MARÍTIMOS

A stylized letter 'M' composed of several overlapping geometric shapes in shades of blue and dark blue.

ANUAL DA QUALIDADE

EDIÇÃO N.º 16



ELABORADO	VERIFICADO	APROVADO
Carla Gonçalves	Anabela Delgado	José Simão

EVOLUÇÃO DO MANUAL		
Edição n.º 16	08/09/2023	Alteração dos pontos 2; 3; Referências e Abreviaturas
Edição n.º 15	12/04/2023	Alteração dos pontos 1.5, 2.1, 2.2, 3.3, 3, 3.5, 4.3, 6.3, 7.2, 7.6, 9.1 e 10
Edição n.º 14	20/12/2021	Alteração dos pontos 1.5, 2.1, 2.2, 2.2.1, 2.2.4, 3.2, 3.5, 6.3, 7.2 e Referências e Abreviaturas
Edição n.º 13	19/02/2021	Alteração do organograma e da Tabela 3
Edição n.º 12	10/12/2020	Alteração dos pontos 2.1 e 3.1, Figuras 1 e 2, Tabela 3
Edição n.º 11	31/01/2020	Alteração dos pontos 2.3.2, 2.3.3, 3.1, 3.2, 3.5, 3.6, 5.1, 5.2, 10 e Referência Bibliográficas
Edição n.º 10	02/09/2019	Alteração dos pontos 2.2, 3.6.8, 10 e Referência Bibliográficas

ÍNDICE

CAPÍTULO I	5
1. ESTRUTURA E GESTÃO DO MANUAL DA QUALIDADE	5
1.1. PROMULGAÇÃO DO MANUAL DA QUALIDADE	5
1.2. OBJETIVO E ÂMBITO DO MANUAL DA QUALIDADE	5
1.3. ESTRUTURA DO MANUAL DA QUALIDADE	6
1.4. REVISÃO DO MANUAL DA QUALIDADE	7
1.5. DISTRIBUIÇÃO DO MANUAL DA QUALIDADE	7
1.6. REGISTO DAS ALTERAÇÕES E EDIÇÕES	7
CAPÍTULO II	7
2. APRESENTAÇÃO E ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA DGRM	7
2.1. A ORGANIZAÇÃO DGRM	7
2.2. ORGANOGRAMA DA DGRM	8
2.2.1. RECURSOS HUMANOS DA DGRM	10
2.2.2. CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL	10
2.2.3. DESCRIÇÃO DE FUNÇÕES DA DGRM	10
2.2.4. CONTACTOS DA DGRM	11
2.3. MISSÃO, VISÃO E LINHAS DE ORIENTAÇÃO ESTRATÉGICAS	12
2.3.1. MISSÃO	12
2.3.2. VISÃO	12
CAPÍTULO III	12
3. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	12
3.1. ÂMBITO DA CERTIFICAÇÃO	12
3.2. EXCLUSÕES	13
3.3. PARTES INTERESSADAS	13
3.4. MODELO INTEGRADO DE GESTÃO	13
3.5. DIAGRAMA DOS PROCESSOS	15
3.6. DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS	16
3.7. REQUISITOS DA DOCUMENTAÇÃO	19

3.8. PASTA PARTILHADA DO SISTEMA DE GESTÃO	19
CAPÍTULO IV	20
4. LIDERANÇA E COMPROMETIMENTO DA DIREÇÃO	20
4.1. COMPROMISSO DA GESTÃO	20
4.2. FOCALIZAÇÃO NO CLIENTE	20
4.3. POLÍTICA DA QUALIDADE	20
CAPÍTULO V	22
5. PLANEAMENTO	22
5.1. OBJETIVOS DA QUALIDADE E PLANEAMENTO	22
5.2. RISCOS E OPORTUNIDADES	22
CAPÍTULO VI	23
6. GESTÃO DE RECURSOS	23
6.1. PROVISÃO DE RECURSOS	23
6.2. RECURSOS HUMANOS	23
6.3. INFRAESTRUTURAS	23
6.4. AMBIENTE PARA OPERACIONALIZAÇÃO DOS PROCESSOS	23
CAPÍTULO VII	23
7. OPERACIONALIZAÇÃO	23
7.1. PLANEAMENTO E CONTROLO OPERACIONAL	23
7.2. REQUISITOS PARA SERVIÇOS	24
7.3. COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE	24
7.4. ALTERAÇÕES NA LEGISLAÇÃO/REGULAMENTAÇÃO APLICÁVEL, INTEGRAÇÃO DE NOVOS SERVIÇOS.	24
7.5. RASTREABILIDADE	25
7.6. CONTROLO DOS PRODUTOS E SERVIÇOS DE FORNECEDORES EXTERNOS	25
7.7. PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	25
CAPÍTULO VIII	25
8. AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO	25
8.1. MONITORIZAÇÃO, MEDIÇÃO, ANÁLISE E AVALIAÇÃO	25
8.2. AUDITORIA INTERNA	26
8.3. REVISÃO PELA GESTÃO	26
CAPÍTULO IX	26
9. MELHORIA	26
9.1. NÃO CONFORMIDADE E AÇÃO CORRETIVA	26
9.2. MELHORIA CONTÍNUA	27

CAPÍTULO X	28
10. CORRESPONDÊNCIA DOS REQUISITOS DA NORMA NP EN ISO 9001:2015	28
REFERÊNCIAS E ABREVIATURAS	31
Índice de Figuras	
FIGURA 1 - ORGANOGRAMA	9
FIGURA 2 - DIAGRAMA DOS PROCESSOS*	15
FIGURA 3 - PDCA	17
FIGURA 4 - PIRÂMIDE DOCUMENTAL DA DGRM	19

ÍNDICE DE TABELAS

TABELA 1 - GESTÃO DE PROCESSO	Erro! Marcador não definido.
TABELA 2 - ALINHAMENTO DA ISO 9001:2015 COM O CICLO PDCA	18
TABELA 3 - CORRESPONDÊNCIA ENTRE PROCESSOS E REQUISITOS DA NP EN ISO 9001:2015	28

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, Diretores de Serviços e Chefes de Divisão.

Compete ao Diretor-Geral aprovar o relatório da revisão anual do SGQ com a colaboração das Unidades Orgânicas, às quais compete envolver todos os colaboradores para a implementação do SGQ.

Cabe à DPEQ assegurar a conformidade do SGQ com a norma NP EN ISO 9001:2015, em colaboração com as UO, mantendo o Diretor-Geral informado sobre o resultado do desempenho do Sistema.

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.

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 SGQ é aplicável a todas Unidades Orgânicas (UO) dentro das respectivas 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 DPEQ-11 e encontra-se organizado em dez capítulos.

- Capítulo I: relativo à estrutura e gestão do MQ, definido a metodologia para sua revisão, distribuição e registo de alterações/edições do Manual
- Capítulo II: Estrutura Organizacional da DGRM, incluindo a Missão e a Visão a DGRM, o seu organograma nominal, a descrição de funções e os contatos.
- Capítulo III: Sistema de Gestão da Qualidade, incluindo a identificação e descrição aos processos (estratégicos/nucleares/de suporte) abrangidos pelo SGQ certificado; a referência às Partes Interessadas, a fundamentação às exclusões da norma ISO 9001:2015 e a estrutura documental do SGQ.
- Capítulo IV: Liderança e comprometimento da Direção, integrando o compromisso da gestão pela eficácia do SGQ e a melhoria contínua, a Política da Qualidade, a abordagem com foco no cliente
- Capítulo V: Planeamento, que aborda os objetivos e o planeamento da qualidade, a referência à Matriz de riscos e oportunidades.
- Capítulo VI: Gestão de recursos, incluindo a provisão de recursos, os recursos humanos, as infraestruturas e o ambiente necessários para a operacionalização das atividades e processos
- Capítulo VII: Operacionalização, que aborda o planeamento e controlo organizacional, os requisitos para os serviços, a comunicação com o cliente, a integração de novos serviços, rastreabilidade, e a prestação do serviço.
- Capítulo VIII: Avaliação de desempenho, que engloba a monitorização, medição, análise e avaliação, as auditorias da qualidade e a revisão pela gestão
- Capítulo IX: Melhoria, integrando as melhorias decorrentes de não conformidades e ação corretiva, melhoria contínua
- Capítulo X: Correspondência dos requisitos da norma NP EN ISO 9001:2015 com os processos abrangidos pelo SGQ

1.4. REVISÃO DO MANUAL DA QUALIDADE

O Manual da Qualidade da DGRM é revisto pela DPEQ, 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.

1.5. DISTRIBUIÇÃO DO MANUAL DA QUALIDADE

O MQ DGRM é disponibilizado a todos os colaboradores na intranet na área da Qualidade. Sempre que se verifiquem alterações todos os colaboradores são notificados pelo email Qualidade da existência de uma nova edição. A DPEQ deve manter a edição original obsoleta por um período mínimo de três anos em local apropriado.

1.6. REGISTO DAS ALTERAÇÕES E EDIÇÕES

O registo das novas edições e alterações do MQ-DGRM segue o mesmo tratamento da restante informação documentada controlada no âmbito do SGQ (PT-DGRM-01).

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 setor 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 setor 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.

O SGQ certificado de acordo com os requisitos da norma NP EN ISO 9001:2015, abrange os processos que constam no certificado nº PT01/00413.

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, promovendo uma análise SWOT (riscos e oportunidades) para a definição do seu planeamento anual. 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 de Serviço 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.

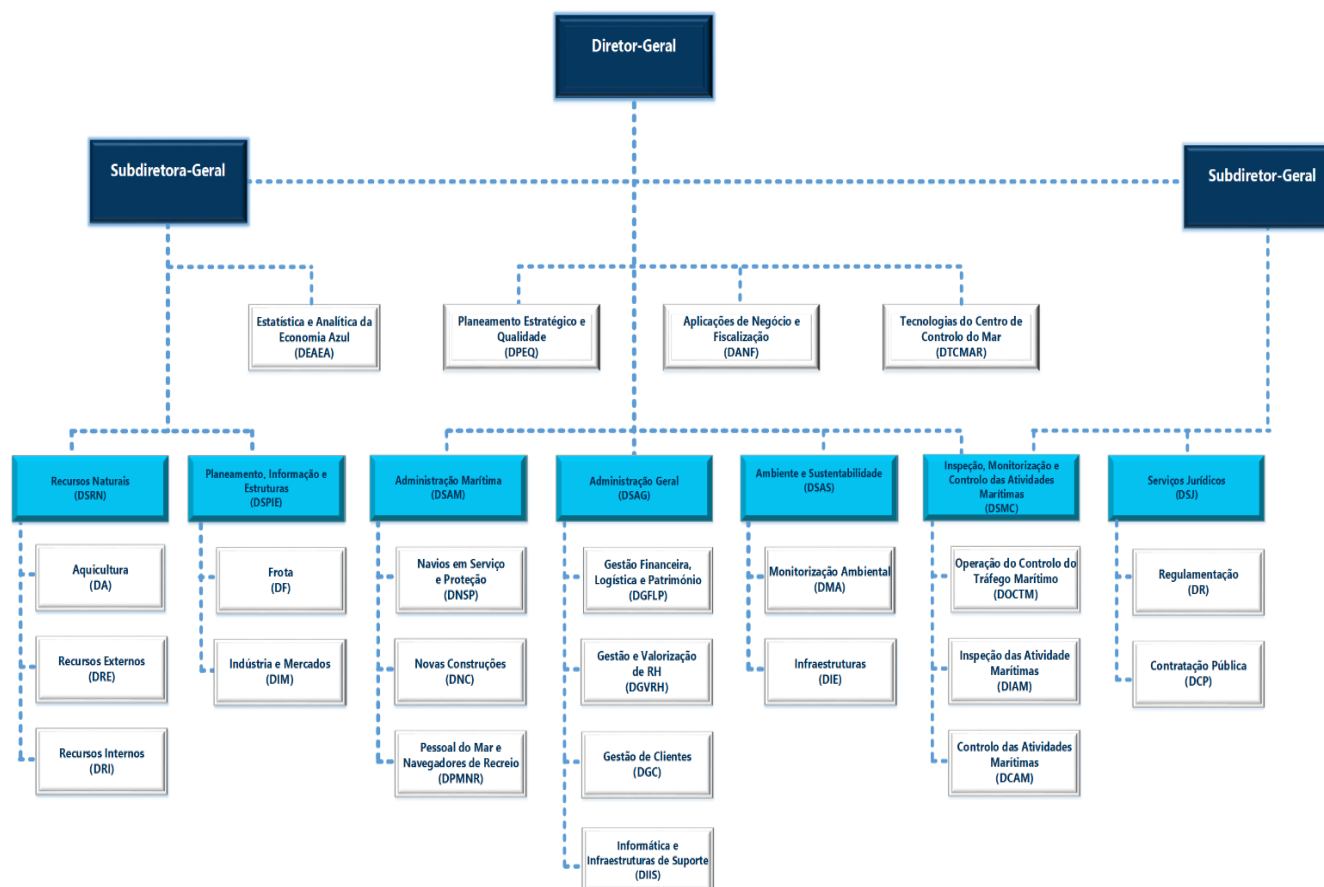


FIGURA 1 - ORGANOGAMA

Através da Figura 1 verifica-se que a DGRM é constituída por:

- Cinco direções de serviços com competências nucleares: Direção de Serviços de Administração Marítima (DSAM), Direção de Serviços de Inspecção, 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);
- Duas Divisões de suporte à atividade: Divisão de Aplicações de Negócio e Fiscalização (DANF) e Divisão de Tecnologias do Centro de Controlo do Mar (DTCMAR)
- Uma Divisão de suporte à gestão estratégica e qualidade: Divisão de Planeamento Estratégico e Qualidade (DPEQ);

- Uma Divisão de suporte à estatística: Divisão de Estatística e Analítica da Economia Azul (DEAEA)

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 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 DPEQ, a DANF, a DTCMAR e a DEAEA 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*.

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 9353/2019, de 16 de outubro, com as alterações introduzidas pelo Despacho n.º 4099/2021, de 22 de abril e o Despacho n.º /DG/nº45/DG/2021, de 12 de novembro, e o Despacho nº47/DG/2022, de 26 de dezembro.

Com a publicação do Despacho n.º 9031/2023, de 4 de setembro, a Divisão DEAEA passou a estar na dependência da subdiretora geral da DGRM.

Os descritivos de funções são elaborados pela DGVRH em conjunto com o CDIV de cada UO. Sempre que necessário, recolhe-se ainda os contributos dos técnicos.

A descrição de funções centra-se na tarefa/função e não nas especificidades atribuídas a um(a) determinado(a) técnico(a).

O Descritivo de funções inclui a informação do M-DSAG-10 *Descritivo Funcional*.

O Descritivo de funções deve ser mantido atualizado face a eventuais alterações orgânicas ou funcionais relevantes, como por exemplo, alteração da Lei orgânica da DGRM e a integração de novos serviços. A sua revisão implica a elaboração/aprovação/divulgação de acordo com as regras estabelecidas no PT-DGRM-01 Controlo da Informação Documentada.

2.2.4. CONTACTOS DA DGRM

Edifício Sede

Avenida Brasília, 1449-030 Lisboa, Portugal
Telefone: +351 213 035 700
E-mail: dgrm@dgrm.pt
Coordenadas GPS: 38° 41' 46.8'' N, 9° 13' 31.4'' W

Edifício Satélite

Av. Dr. Alfredo Magalhães Ramalho, n.º 1,
1495-165 Algés, Portugal
Telefone: +351 213 035 700
Coordenadas GPS: 38°41'46'' N, 9°13'50'' W

Divisão de Controlo do Tráfego Marítimo

Avenida Eng.º Bonneville Franco, 2770-058 Paço
de Arcos, Portugal
Telefone: +351 214 464 830
Coordenadas GPS: 38°41'31'' N, 9°17'54'' W

Delegação do Norte (Leixões)

Casa Amarela (Edifício ADPL)
Av. da Liberdade
4450-718 Leça da Palmeira. Portugal.
Telefones: +351 229 983 441
+351 229 983 443
E-mail: ainorte@dgrm.pt
Coordenadas GPS: 41°11'18'' N, 8°42'15'' W

Delegação dos Açores (Ponta Delgada)

Av. Infante D. Henrique
Portas do Mar- Loja ex-RIAC
9500 - 770 Ponta Delgada
Telefone: +351 296 085 074 (n.º provisório)
E-mail: aiacores@dgrm.pt
Coordenadas GPS: 37° 44'18.1"N 25° 39'44.3"W

Delegação da Madeira (Funchal)

Edifício de Autoridades do Porto do Caniçal,
Fração D, Porto Comercial do Caniçal
9200-047 Freguesia do Caniçal
Telefone: +351 291 226 284
E-mail: aimadeira@dgrm.pt
Coordenadas GPS: 33°53'36"E 16°53'38"W

Delegação do Sul (Sines)

Porto de recreio de Sines
Avenida Vasco da Gama
7520-101 Sines
E-mail: aisul@dgrm.pt
Coordenadas GPS: 37° 56'59.6"N, 8° 51'48.2"W

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 nos serviços aos clientes.

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 áreas:

Atividades Operacionais do Estado de bandeira para a Certificação de Marítimos e de Navios

Emissão de Cartas de Navegadores de Recreio

Credenciação de Entidades Formadoras de Navegadores de Recreio

Inspeção a Navios Estrangeiros

Controlo do Tráfego Marítimo

Inspeção e Controlo da atividade da Pesca

Títulos de Utilização Privativa do Espaço Marítimo

Títulos de Atividade Aquícola

Meios Portuários de Receção de Resíduos

Obras Marítimas de Proteção Portuária

Licenciamento da Pesca Profissional

Licenciamento da Pesca Lúdica

Atribuição de subsídio à gasolina

Reconhecimento de Organização de Produtores

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 de a 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 encontram-se identificadas.

Aquando da revisão anual do SGQ pela Direção, é revista a informação acerca das Partes Interessadas e dos seus requisitos relevantes, bem como a identificação de outras partes interessadas a considerar no âmbito do SGQ.

3.4. MODELO INTEGRADO DE GESTÃO

O SGQ da DGRM possui uma arquitetura de processos, suportados em Procedimentos de Trabalho e Instruções 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 2 - DIAGRAMA DOS PROCESSOS*



A DGRM efetua 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.

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

Foram elaboradas fichas que refletem cada um dos processos do SGQ de acordo com as Fichas de Processos.

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.

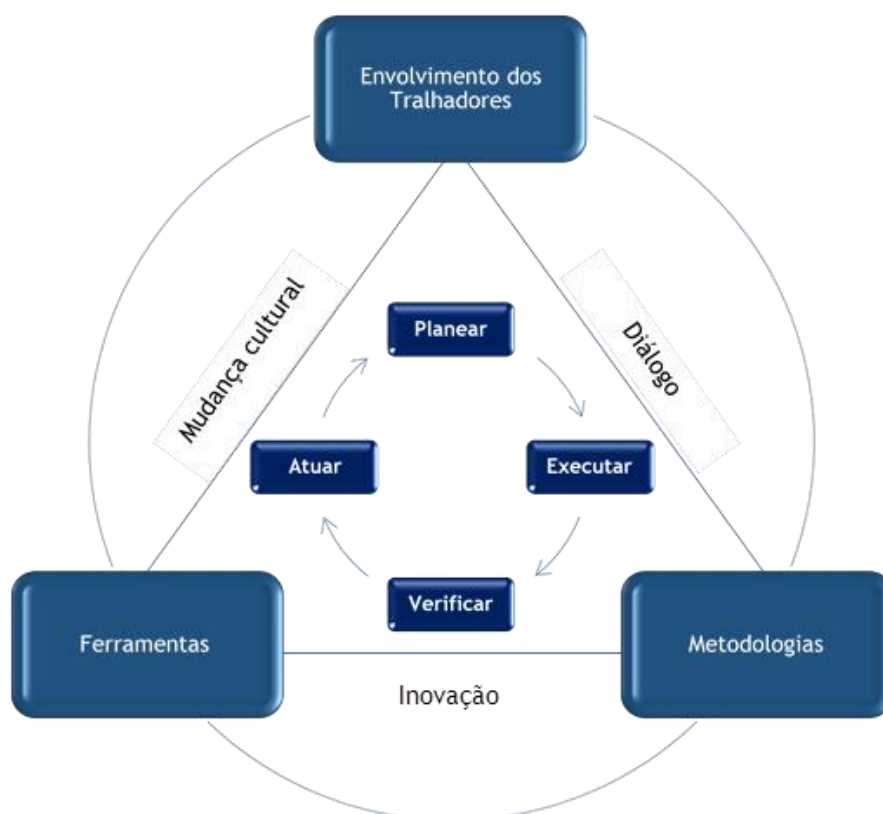


FIGURA 3 - PDCA

Na DGRM, o ciclo PDCA está orientado para fomentar a mudança cultural e a inovação sustentadas no diálogo entre as UO. 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 2.

TABELA 1 - ALINHAMENTO DA ISO 9001:2015 COM O CICLO PDCA

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

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 4.

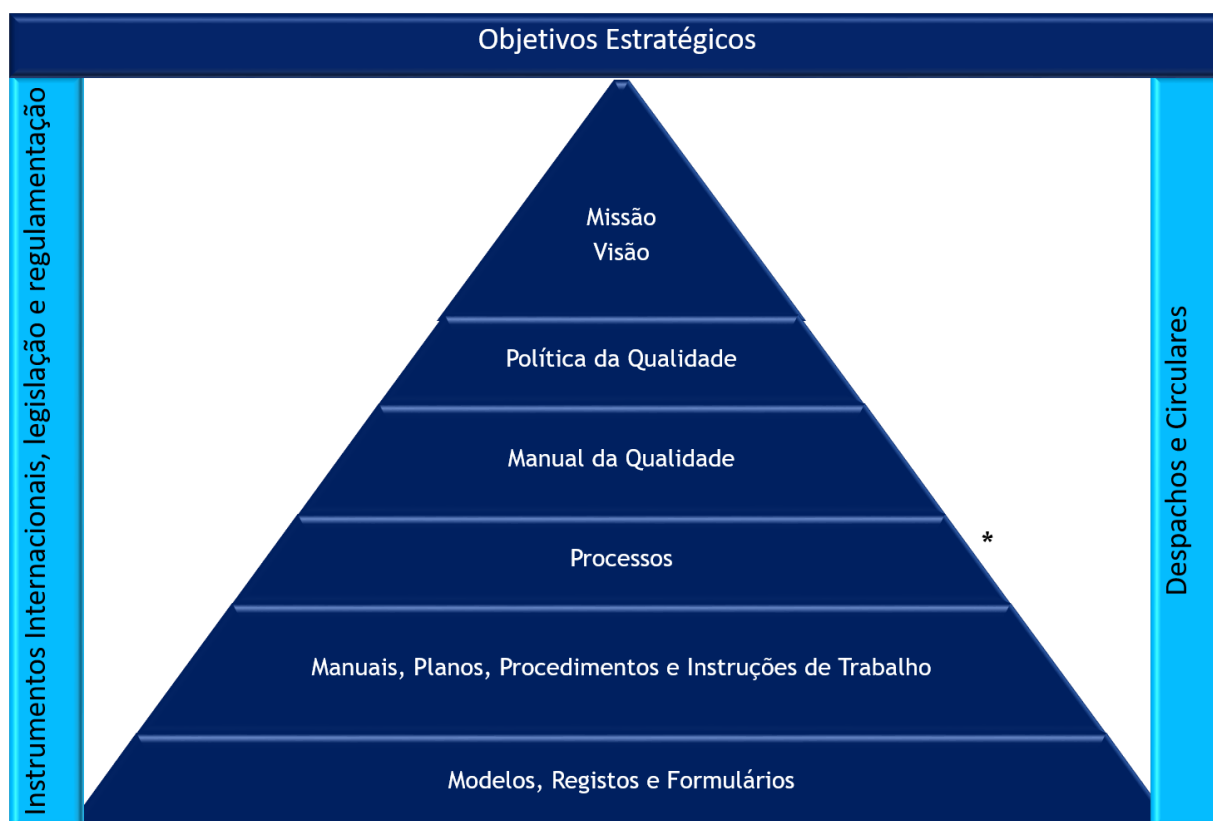


FIGURA 4 - PIRÂMIDE DOCUMENTAL DA DGRM

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 subpastas.

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 azul sustentável e a proteção dos direitos e interesses dos cidadãos.

Nestes termos, a política da qualidade preconiza a inovação, a modernização e a melhoria dos serviços prestados, de acordo com um modelo de gestão alicerçado em padrões de ética e de sustentabilidade, sendo para tal, estabelecidos os seguintes princípios:

- *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 profissional 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;*
- *Cumprir os requisitos da norma NP EN ISO 9001 e a melhoria contínua da eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade;*
- *Dinamizar a economia azul sustentável;*
- *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;*
- *Concretizar o plano de atividades aprovado.*

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 e nas suas Delegações, bem como na página da internet (<https://www.dgrm.pt/en/web/guest/integratedmanagementsystem>)

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 referidos no PT-DGRM-02 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.

Os riscos identificados para cada um dos processos do SGQ encontram-se na Matriz de Risco e Oportunidades (M-DPEQ-69). As ações a empreender para tratar os riscos e as oportunidades devem ser proporcionais ao impacto potencial na conformidade do serviço prestado ao cliente.

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.

Aquando da revisão do SGQ pela gestão de topo, são analisados os riscos e oportunidades e, se necessário, atualizada a Matriz de Riscos e Oportunidades.

CAPÍTULO VI

6. GESTÃO DE RECURSOS

6.1. PROVISÃO DE 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/DSAG) 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 Informática e Infraestruturas de Suporte (DIIS).

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 Divisão das Aplicações de Negócio e Fiscalização (DANF), cabendo a esta Divisão 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 a recolha de opiniões, sugestões e o tratamento de reclamações.

7.4. ALTERAÇÕES NA LEGISLAÇÃO/REGULAMENTAÇÃO APLICÁVEL, INTEGRAÇÃO DE NOVOS SERVIÇOS.

A publicação de legislação ou regulamentação na esfera de competências da DGRM é objeto de análise do respetivo impacto (M-DPEQ-89) quer a nível da estrutura organizacional, na definição de funções e responsabilidades como na estrutura documental do SGQ e nos processos geridos pelas Unidades Orgânicas.

Face à publicação de legislação e ou de regulamentação e, caso a Direção Superior decida, poderá ser integrado novo serviço no âmbito do SGQ, após a operacionalização das ações e testes necessários para o novo serviço.

7.5. RASTREABILIDADE

Atendendo que existem atividades que requerem a utilização de equipamento de medição, a DGRM efetua a calibração/verificação desses equipamentos, visando a rastreabilidade dos mesmos, 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 a fornecedores externos, cuja prestação é avaliada anualmente, de acordo com requisitos previamente estabelecidos e comunicados ao fornecedor no âmbito do contrato, bem como a sua classificação de desempenho.

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 verificada 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 percepção 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 DA QUALIDADE

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 da qualidade em intervalos planeados, conforme determinado em Procedimento de Trabalho específico.

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 específico.

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 prevenir a sua recorrência, são analisadas as causas das não conformidades e 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 3 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.

TABELA 2 - CORRESPONDÊNCIA ENTRE PROCESSOS E REQUISITOS DA NP EN ISO 9001:2015

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	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
		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
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	
	PT-DGRM-01														X														
	PT-DGRM-02					X	X								X								X					X	
	PT-DGRM-03														X										X			X	
	PT-DGRM-04	X																											
	PT-DGRM-05														X		X						X					X	
	PT- DPEQ-01														X									X			X	X	
	PT- DPEQ-02														X												X	X	
	PT-DPEQ 03														X		X										X	X	
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							
Certificação de Navios e Embarcações;	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-DSAM-16		X											X															
	PT-DSAM-17														X	X	X		X	X	X	X							
	PT-DSAM-18		X											X															
	PT-DSAM-19														X	X	X		X	X	X	X							
	PT-DSAM-22														X	X	X		X	X	X	X							
Embarcações de recreio	PT-DSAM-20														X	X	X		X	X	X	X							
	PT-DSAM-21														X	X	X		X	X	X	X							
	IT-DSAM-09														X	X	X		X	X	X	X							
Emissão de Cartas de Navegadores de Recreio; Credenciação de EFNR	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							
Inspeção de Navios Estrangeiros	PT-DSAM-14														X	X	X		X	X	X	X							

[illegible]

REFERÊNCIAS E ABREVIATURAS

[Despacho nº34/DG/2023, de 11 setembro de 2023](#)

[Despacho nº 9031/2023, de 4 de setembro](#)

Despacho n.º 9353/2019, de 16 de outubro, alterado pelos Despacho nº 4099/2021, de 22 de abril

Despacho (DG) 45/2021, de 12 de novembro

Despacho (DG) 47/2022, de 26 de dezembro

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

DEAEA - Divisão de Estatística e Analítica da Economia Azul

DIIS - Divisão de Informática e Infraestruturas de Suporte

DANF- Divisão de Aplicações de Negócio e Fiscalização

DTCMAR- Divisão de Tecnologias do Centro de Controlo do Mar

DPEQ - Divisão de Planeamento Estratégico e Qualidade

MQ-DGRM - Manual da Qualidade da DGRM

SGQ - Sistema de Gestão da Qualidade