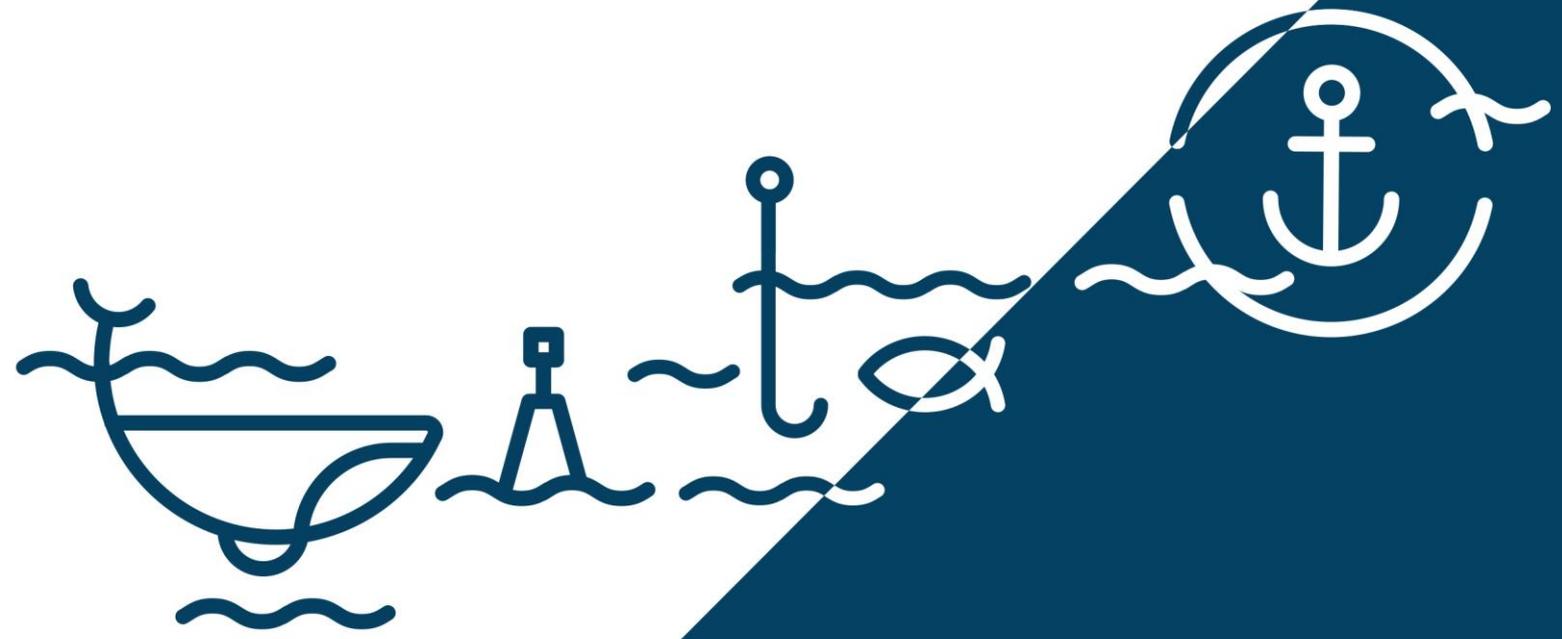


DGRM

DIREÇÃO-GERAL DE RECURSOS NATURAIS, SEGURANÇA E SERVIÇOS MARÍTIMOS

M ANUAL DA QUALIDADE

EDIÇÃO N.º 12



Elaborado	Verificado	Aprovado	
Ana Vital	Ana Teresa Cardoso	José Carlos Simão	

Evolução do Manual		
Edição n.º 12	10/12/2020	Alteração dos pontos 2.1 e 3.1, Figuras 2.1 e 3.1, 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
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

Evolução do Manual		
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	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	6
1.3. ESTRUTURA DO MANUAL DA QUALIDADE	6
1.4. REVISÃO DO MANUAL DA QUALIDADE	6
1.5. DISTRIBUIÇÃO DO MANUAL DA QUALIDADE	7
1.6. REGISTO DAS ALTERAÇÕES E EDIÇÕES	7
CAPÍTULO II	8
2. APRESENTAÇÃO E ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA DGRM	8
2.1. A ORGANIZAÇÃO DGRM	8
2.2. ORGANOGRAMA DA DGRM	9
2.2.1. RECURSOS HUMANOS DA DGRM	10
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	15
3.4. MODELO INTEGRADO DE GESTÃO	15
3.5. DIAGRAMA DOS PROCESSOS	16
3.6. DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS	17
3.7. REQUISITOS DA DOCUMENTAÇÃO	20
3.8. PASTA PARTILHADA DO SISTEMA DE GESTÃO	20
CAPÍTULO IV	21
4. LIDERANÇA E COMPROMETIMENTO DA DIREÇÃO	21
4.1. COMPROMISSO DA GESTÃO	21

4.2.	FOCALIZAÇÃO NO CLIENTE	21
4.3.	POLÍTICA DA QUALIDADE	21
CAPÍTULO V		23
5.	PLANEAMENTO	23
5.1.	OBJETIVOS DA QUALIDADE E PLANEAMENTO	23
5.2.	RISCOS E OPORTUNIDADES	23
CAPÍTULO VI		24
6.	GESTÃO DE RECURSOS	24
6.1.	PROVISÃO DE RECURSOS	24
6.2.	RECURSOS HUMANOS	24
6.3.	INFRAESTRUTURAS	24
6.4.	AMBIENTE PARA OPERACIONALIZAÇÃO DOS PROCESSOS	24
CAPÍTULO VII		25
7.	OPERACIONALIZAÇÃO	25
7.1.	PLANEAMENTO E CONTROLO OPERACIONAL	25
7.2.	REQUISITOS PARA SERVIÇOS	25
7.3.	COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE	25
7.4.	INTEGRAÇÃO DE NOVOS SERVIÇOS	26
7.5.	RASTREABILIDADE	26
7.6.	CONTROLO DOS PRODUTOS E SERVIÇOS DE FORNECEDORES EXTERNOS	26
7.7.	PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	26
CAPÍTULO VIII		27
8.	AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO	27
8.1.	MONITORIZAÇÃO, MEDIÇÃO, ANÁLISE E AVALIAÇÃO	27
8.2.	AUDITORIA INTERNA	27
8.3.	REVISÃO PELA GESTÃO	27
CAPÍTULO IX		28
9.	MELHORIA	28
9.1.	NÃO CONFORMIDADE E AÇÃO CORRETIVA	28
9.2.	MELHORIA CONTÍNUA	28
CAPÍTULO X		29
10.	CORRESPONDÊNCIA DOS REQUISITOS DA NORMA NP EN ISO 9001:2015	29
REFERÊNCIAS E ABREVIATURAS		31

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 pela Chefe de Divisão da Qualidade e Auditoria Interna;
- 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, 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 de Marítimos e Navios. Emissão de Cartas de Navegadores de Recreio, e Credenciação de Entidades Formadoras de Navegadores de Recreio. Inspeção a Navios Estrangeiros. Tráfego Marítimo. Inspeção e Controlo da Pesca. Títulos de Utilização Privativa do Espaço Marítimo. Títulos de Atividade Aquícola. Meios Portuários de Receção de Resíduos. Obras Marítimas de Proteção Portuária e Licenciamento da Pesca Profissional*** (*em processo de certificação), a DGRM de forma a dar continuidade à sua Missão, identifica periodicamente a 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.

Através da Figura 2.1 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 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).

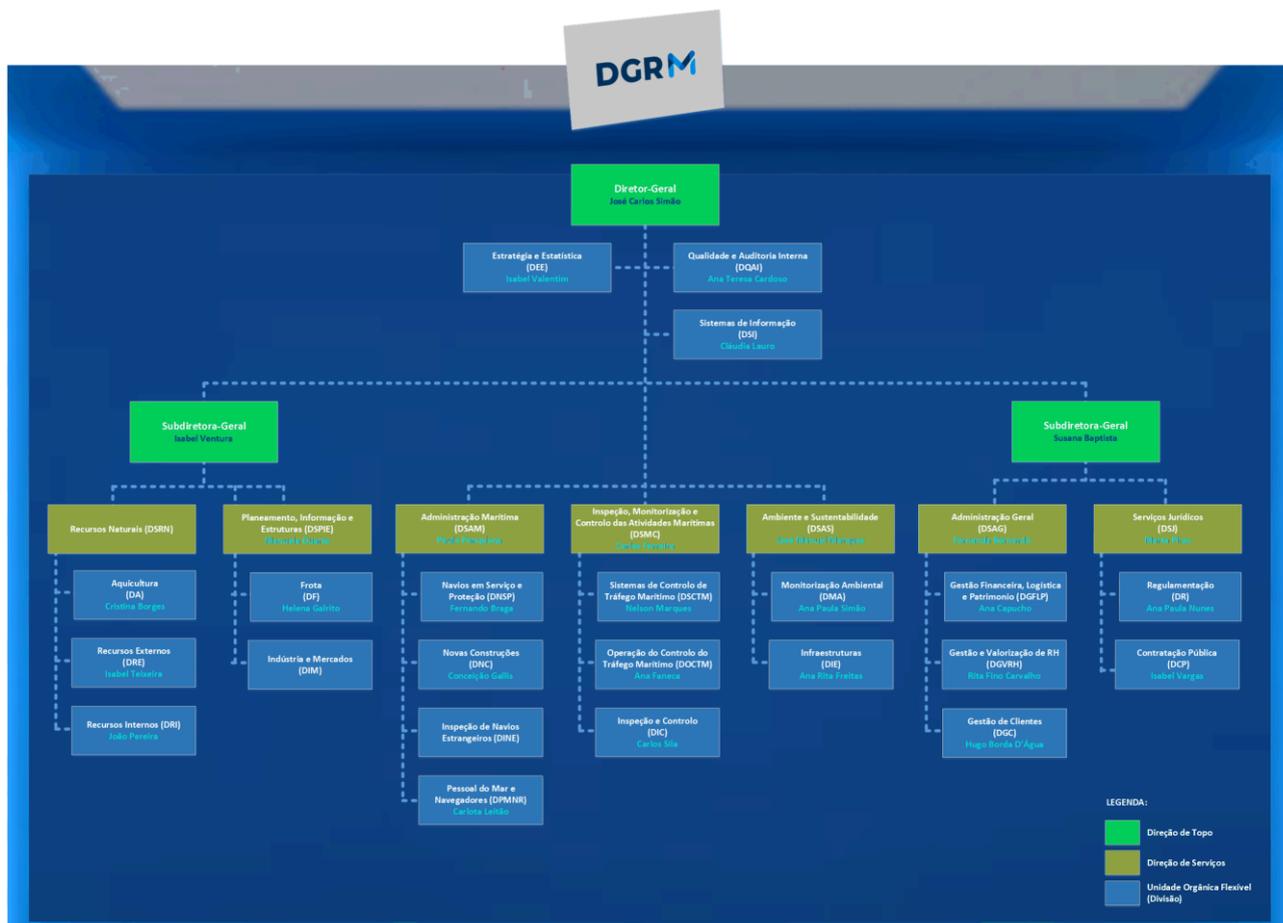


Figura 2.1 - Organograma da DGRM

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 9353/2019, de 16 de outubro. As descrições para as diversas funções estão documentadas através dos Descritivos de Funções.

2.2.4. CONTACTOS DA DGRM

Edifício Sede

Avenida Brasília, 1449-030 Lisboa, Portugal
 Telefone: +351 213 035 700
 Fax: +351 213 035 702
 E-mail: dgrm@dgrm.mm.gov.pt
 Coordenadas GPS: 38° 41' 46'' N, 9° 13' 31'' W

Edifício Satélite

Av. Dr. Alfredo Magalhães Ramalho, n.º 1, 1495-165 Algés, Portugal
 Telefone: +351 213 035 700
 Fax: +351 213 035 701
 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
 Fax: +351 214 464 839
 Coordenadas GPS: 38° 41' 31'' N, 9° 17' 54'' W

Área Inspetiva do Norte (Leixões)

Centro de Formação do Porto de Leixões
 Av. da Liberdade
 4450-718 Leça da Palmeira. Portugal.
 Apartado 3039
 Telefones: +351 229 983 441
 +351 229 983 443
 E-mail: ainorte@dgrm.mm.gov.pt
 Coordenadas GPS: 41° 11' 18'' N, 8° 42' 15'' W

Área Inspetiva dos Açores (Ponta Delgada)

Rua Eng.º Abel Ferin de Coutinho
 9500 - 191 Ponta Delgada, Portugal
 Apartado 40 - EC Vasco da Gama
 Telefone: +351 296 085 074 (n.º provisório)
 E-mail: aiacores@dgrm.mm.gov.pt
 Coordenadas GPS: 37° 44' 04'' N, 25° 40' 36'' W

Área Inspetiva da Madeira (Funchal)

Galerias 5 de outubro
 Rua 5 de Outubro, n.º 58-B, 2.º andar, sala 2
 9000-079 Funchal, Portugal
 Telefone: +351 291 226 284
 E-mail: aimadeira@dgrm.mm.gov.pt
 Coordenadas GPS: 32° 38' 59'' N, 16° 54' 27'' 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.

2.3.3. LINHAS DE ORIENTAÇÃO ESTRATÉGICAS

Promover uma gestão mais sustentável dos recursos naturais e do oceano

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 os novos instrumentos da Política Comum de Pescas, o novo ordenamento do espaço marítimo, a implementação da Diretiva Quadro de Estratégia Marinha e das novas regras de controlo de emissões, 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 competitividade do registo de navios com a adequada segurança e proteção no transporte marítimo e portos

Acompanhar adequadamente o crescimento do registo de navios na Bandeira Portuguesa e os novos desenvolvimentos portuários, através da melhoria dos processos e da fiscalização, aplicação das novas políticas de segurança marítima e proteção portuária e ambiental, com vista a promover o desenvolvimento económico sustentado em adequadas medidas de prevenção 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 orientada para o cliente.

Reforçar a valorização do capital humano

Reforço no número e na valorização das pessoas através de uma boa adequação às funções, 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 de Marítimos e Navios
Emissão de Cartas de Navegadores de Recreio e Credenciação de Entidades Formadores de Navegadores de Recreio
Inspeção a Navios Estrangeiros
Tráfego Marítimo
Inspeção e Controlo 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*

*em processo de certificação

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 encontram-se no Anexo I do PT-DGRM-03.

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 referido Anexo sempre que aplicável.

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.

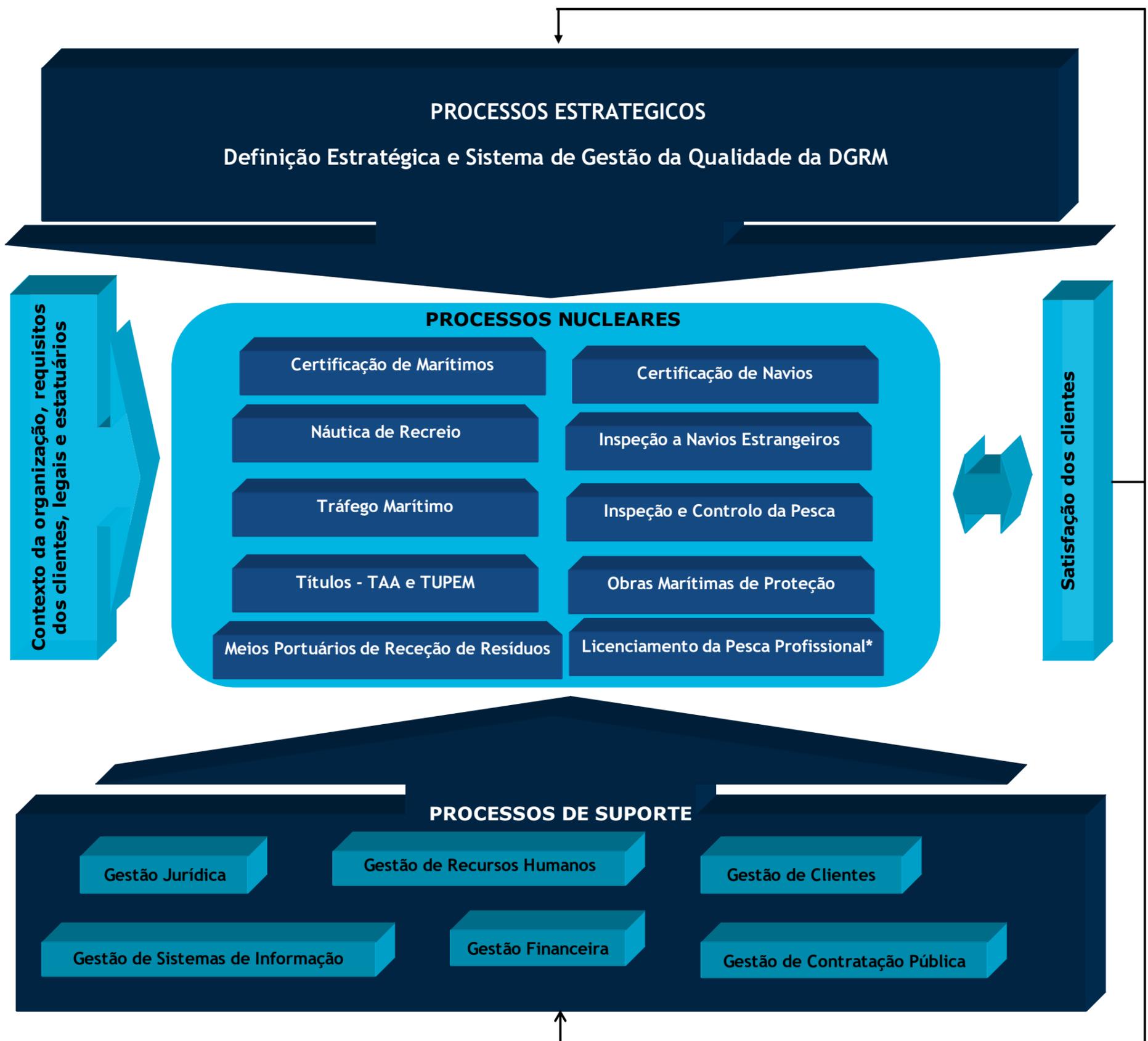


Figura 3.1 - Diagrama dos Processos*

**em processo de certificação

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. A cada tipologia de processo é atribuído o respetivo Gestor de Processo, de acordo com a Tabela 1.

Tabela 1 - Gestão de processo

Processos	Gestor de Processo
Estratégicos	Diretor-Geral e CDQAI
Nucleares	Diretor de Serviços
Suporte	Diretor de Serviços e CDSI

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 no M-DQAI-74 - 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.

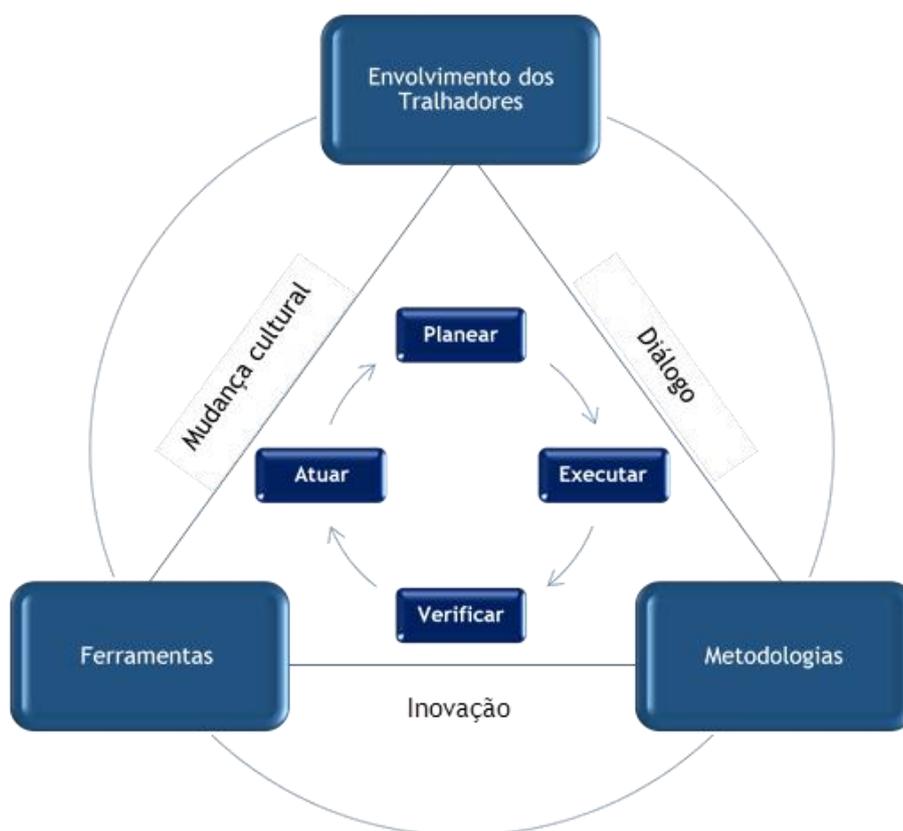


Figura 3.2 - PDCA

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 2 - Alinhamento da ISO 9001:2015 com o ciclo PDCA

REQUISITO ISO 9001:2015	PDCA	
<p>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</p> <p>5. LIDERANÇA 5.1. Liderança e compromisso 5.2. Política</p> <p>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</p> <p>7. SUPORTES 7.1. Recursos 7.2. Competências 7.3. Consciencialização 7.4. Comunicação 7.5. Informação documentada</p>	P	<p>Fixar os objetivos e construir processos e organização para endereçar resultados ao cliente e restantes Partes Interessadas</p>
<p>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</p>	D	<p>Implementar o planeado; Executar</p>
<p>9. AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO 9.1. Monitorização, medição, análise e avaliação 9.2. Auditoria interna 9.3. Revisão pela Gestão</p>	C	<p>Monitorizar e medir os processos perante os objetivos, incluindo a eficácia, eficiência e risco</p>
<p>10. MELHORIA 10.1. Generalidades 10.2. Não conformidade e ação corretiva 10.3. Melhoria Contínua</p>	A	<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.

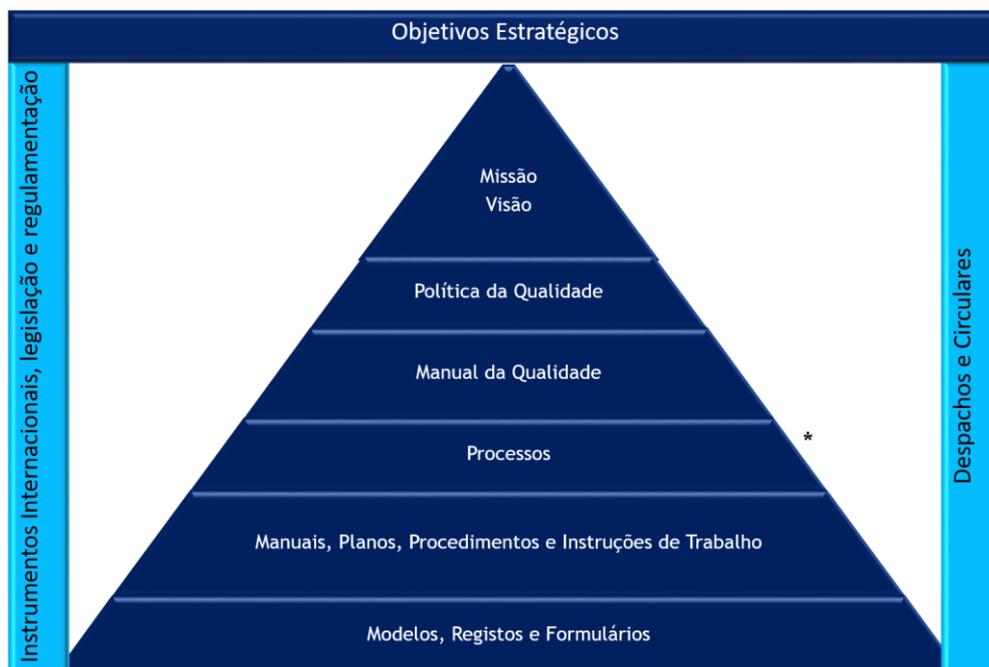


Figura 3.3 - Pirâmide documental da DGRM

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 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 expectativas 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 no Anexo II do PT-DGRM-03. 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.

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, 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) 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, 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 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 o 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.

REFERÊNCIAS E ABREVIATURAS

Despacho n.º 9353/2019, de 16 de outubro

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

MQ-DGRM - Manual da Qualidade da DGRM

SGQ - Sistema de Gestão da Qualidade

UO - Unidade Orgânica