

POLÍTICA DA QUALIDADE

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.

QUALITY POLICY

The quality policy advocates the modernization and improvement of the services that are provided and in view of this, the following principles are established:

- Compliance with the requirements applicable to DGRM's mission, in particular, International Conventions, European Union and National Legislation, as well as all internal regulations and orders;
- Planning and rationalization of several resources available;
- Implementation of the approved plan of activities;
- Promoting procedures simplification and dematerialization, thus maximizing provided services efficiency and ensuring information security;
- Professional valorization of workers, based on the fulfillment of objectives and on processes innovation;
- Compliance with the requirements of NP EN ISO 9001 and continuous improvement of the Quality Management System effectiveness.

CONTACTOS | CONTACTS

Edifício Sede
Av. Brasília
1449-030 Lisboa - Portugal
Tel.: +351 213 035 700
Fax: +351 213 035 702
E-mail: dqai@dgrm.mm.gov.pt
www.dgrm.mm.gov.pt



Direção-Geral de Recursos Naturais,
Segurança e Serviços Marítimos

Directorate-General for Natural
Resources, Safety and Maritime Services

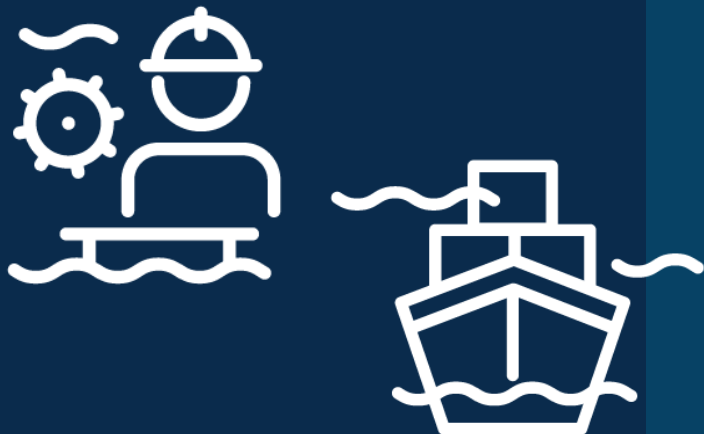
Sistema de Gestão da Qualidade

Quality Management System



Atividades Operacionais do Estado de bandeira
para a Certificação de Marítimos e Navios
Operational Activities of the Flag State for
the Seafarers and Ships Certification





O SGQ da DGRM assenta numa arquitectura de processos

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, são aqueles que diretamente respeitam às atividades operacionais no âmbito da prestação dos serviços relacionados com as obrigações do estado de bandeira e que acrescentam valor percebido pelos clientes.

Processos de Suporte, dizem respeito às atividades relacionadas com os recursos e infraestruturas necessários ao funcionamento de toda a estrutura organizacional da DGRM.

The DGRM's QMS settles in a process architecture

Strategic processes: characterized by including activities related to the definition of strategic guidelines, implementation and monitoring of the QMS by the media and monitoring and performance evaluation for decision-making and continuous improvement.

Nuclear processes: those that are directly related to operational activities within the scope of services provision concerning flag State obligations and which add value perceived by the customers.

Support processes: those which concern activities related to the necessary resources and infrastructures to the operation of the entire organizational structure of DGRM.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS STRATEGIC OBJECTIVES

Instrumentos internacionais, legislação e regulamentação
International instruments, legislation and regulation



Despachos e circulares da Administração Marítima
Maritime Administration orders and circulars

