



Management Systems for Pilotage Organisations

Miguel Vieira de Castro

Quality systems in pilotage services



Where do I Work?

Port of Sines (Atlantic Gateway to Europe)

- Deepwater port (-28 m)
- Open sea port, with no maneuvering restrictions
- Rocky bottoms with no need for dredging
- Able to receive the largest vessels in the world
- Up to 350 000 dwt / 20 000 TEU +
- Specialized terminals handling all types of cargoes
- No urban constraints, with expansion capacity in all terminals

Why is this so important?

- We do not “own” the pilotage service
- We work for the Port Authority
- Lumpsum wage depending on our experience (years)

So, do we really need to have a Quality System?



So do we really need to have a Quality System?



Why?

- It's good for our own internal control of the operation
- It's seen by the outside world as a guarantee of service quality
- Makes compulsory:
 - Internal audits
 - External audits
 - Training
 - System revision
 - Assessment and evaluation from our stakeholders
 - Continuous improvement

Quality Systems

- ISPO - International Standard for Maritime Pilot Organizations
- ISO - International Organization for Standardization
- OSHAS - Occupational Health and Safety Assessment Series (BS OSHAS 18001 can migrate to ISO 45001 by March 2021)
- “Private” management systems

Our Experience

- ISM
- EMPA GM & IMPA Congress
- Quality Management Systems
- Training
 - ETCS - Education, Training and Certifications Standards
- Visit to Brabo (Belgium)

Our Experience



Our Experience

- BoD took the decision in September 2003 to start the Port Certification process...
 - Pilotage
 - Ship movement
- Quality Department - 2 persons
- External consultancy

Our Experience

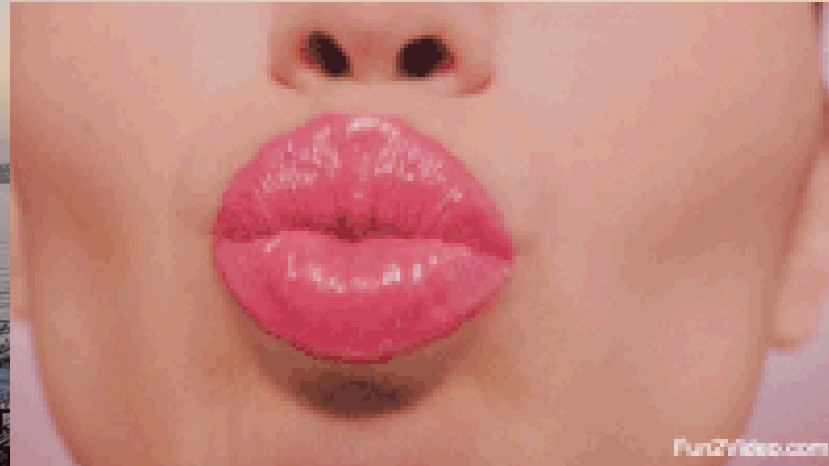


Frustration, arguments, difficulties in explaining our job

Our Experience



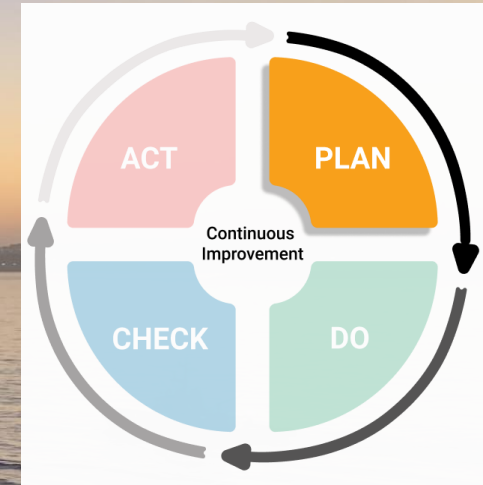
Our Experience



Keep It Simple Stupid

Our Experience


- PDAC – (Deming circle/cycle/wheel)
 - Plan
 - Do
 - Act
 - Check



Our Experience

- Watch what your colleagues do
- Write down the procedure
- Bring the auditors with you
- Make sure it's OK (simple and real)
- Take it to your colleagues
- Involve!!!

Our Experience

	PROCEDIMENTO				Pag. 1 de 10	
	Documento:	PD015R3	SQPR	Data:	2006.05.18	

PILOTAGEM						
------------------	--	--	--	--	--	--

LISTA DE DISTRIBUIÇÃO:

PCA	C	GJR	C	DRH	C	DMP	A	DCA	C
APA	C	GQL	C	PLT	A	DIO	C	DSC	A
APB	C	GQL/ad	C	DFE	C	DIO/MT	C	DSC/CO	C
DAC	C	GSA	A	DRH/SE	C				
				DFE/AP/CT	C				

C = Para Conhecimento ; A = Para Aplicação

Notas: 1. Os destinatários deste documento deverão promover a sua divulgação na unidade de que é responsável;
2. As revisões desactualizadas do documento deverão ser devolvidas à qualidade (GQL) com a inscrição "OBSOLETO" aplicada nas duas primeiras páginas.


ESTADO DAS REVISÕES:

Revisão:	Data:	Descrição:
0	2004.05.26	Criação
1	2004.07.05	Eliminada as referências a recursos humanos e técnicos, adequação descritiva, inclusão de indicadores e correcções no fluxograma.
2	2005.03.29	Adequação à nova legislação sobre disponibilidade de reboques para manobra. Resolução de NC evidenciada em auditoria.
3	2006.05.18	Adopção de novas siglas da APS.

PLT	CA
João Carvalho	Lidia Sequeira
ELABORAÇÃO	APROVAÇÃO

ADMINISTRAÇÃO DO PORTO DE SINES, S. A.
O presente documento é propriedade da APS, que mantém a sua reserva nos termos da lei.
ML002R0_1.2

Our Experience

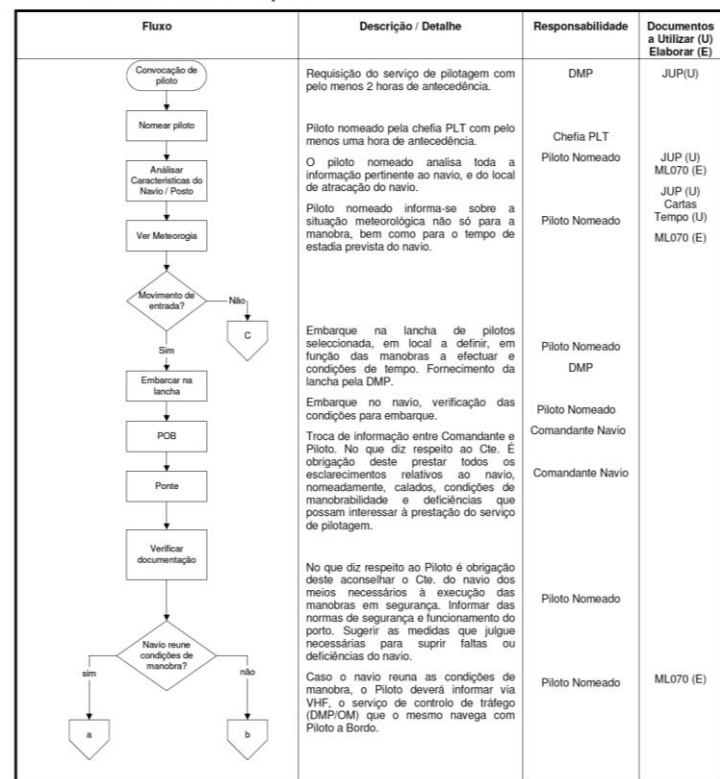
	PROCEDIMENTO			Pág. 2 de 10
	Documento: PD015R3	SQPR	Data: 2006.05.18	
Pilotagem				
INDICE				
1	GENERALIDADES			3
2	RESPONSABILIDADES			3
3	AMBITO E TIPOLOGIA			3
4	DESCRIÇÃO			3
4.1	Indicadores			4
5	DOCUMENTOS APLICÁVEIS			4
5.1	Registos da qualidade			4
6	FLUXOGRAMAS			5
6.1	Manobra de entrada no porto			5
6.2	Manobra de saída do porto			7
6.3	Manobra de movimento no porto			9

ADMINISTRAÇÃO DO PORTO DE SINES, S. A.
O presente documento é propriedade da APS, que mantém a sua reserva nos termos da lei.
ML002R0_2.2

Our Experience

6 FLUXOGRAMAS

6.1 Manobra de entrada no porto



ADMINISTRAÇÃO DO PORTO DE SINES, S. A.
O presente documento é propriedade da APS, que mantém a sua reserva nos termos da lei.
ML002R1_2.2

Our Experience

IMPORTANT NOTICE
 The Pilotage Passage Plan is merely a recommendation of the preferred route to be taken by vessels when navigating in the indicated area/s and any Pilot or Master should exercise his own discretion and be prepared to abort the Pilotage Passage Plan when imperative circumstances dictate.
 This chart is not for navigational purposes

Pilot: _____ Master: _____

ADMINISTRAÇÃO DO PORTO DE SINES, S. A.
 O presente documento é propriedade da APS, que mantém a sua reserva nos termos da lei.
 This document is APS property and is reserved under law stated terms.

ML070R5_2.2

TUGS			
Name	BP	Type	Nr.
Castelo Sines	75T	ASD	
Castelo Viana	50T	ASD	
Poseidon	35T	Schott.	
Spartacus	25T	VSch.	
Golias	25T	VSch.	
Ulisses	25T	VSch.	

Mooring Arrangement				
	HDL	BL	SPL	1st Line
FWD				
AFT				

Tide	
Hour	Height
HW	
LW	

Current	
Nil	

Swell	
Dir.	Height

Min. UKC	
Height:	

Our Experience

REGISTO DE MANOBRA- PORTO DE SINES
MANOEUVRE RECORD
USO INTERNO

PCO.FR.19.

1. - Nomeação
O Piloto: Miguel foi nomeado para o seguinte serviço:
The Pilot: has been nominated to the following service:

Nome Navio Ship's Name	Manobra Manoeuvre	Dia Day	Hora Hour	De / From	Para / To
<u>MSL MANVA</u>	<u>E M S</u>	<u>29</u>	<u>0115</u>	<u>TES</u>	<u>MAZ</u>

2. - Lista de verificações / Controlo
Check list / Control

Caraterísticas do navio / Ship's characteristics Condições meteorológicas / Weather forecast

Pilot Card: Verificado (Checked) Outros Documentos: N.A. Verificado (Checked)

Evidência de Riscos de Segurança e Ambientais / Evidence of Safety and Environmental Risks Sim (Yes) Não (No)

3. - Manobra (Manoeuvre)

POB / Pilot on board 0105 Início de Manobra / Started manoeuvring 0125
(Hora / Hour) (Hora / Hour)

1.º Cabo / First line ashore 0130 Largou / Atracou / All Clear / All Fast 0130
(Hora / Hour) (Hora / Hour)

Fim de Manobra / Completed manoeuvring 0147 DOP / Dropping out Pilot 0147
(Hora / Hour) (Hora / Hour)

O Comandante / The Master [Signature]

4. - Relatório do Piloto / Pilot's Report

Assinatura do Piloto (Pilot's signature)	<u>[Signature]</u>	PCO (Verificado / Checked)	<input checked="" type="checkbox"/>
Data (Date)	<u>29.08.19</u>	Data (Date)	

APS - ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE SINES E DO ALGARVE, S.A.
O presente documento é propriedade da APS, que mantém a sua reserva nos termos da lei.

Pág. 1 de 2

ML119R3

11/09/2019

Miguel Vieira de Castro

Our Experience

TUGS

Name	BP	Type	Nr.
Castelo de S. Jorge	80T	Schott.	
Castelo de Sines	75T	ASD	
Poseidon	35T	Schott.	
Spartacus	25T	VSch.	
Ulisses	25T	VSch.	
Golias	25T	VSch.	
Svitzer Açores	71T	ASD	
Svitzer Portimão	71T	ASD	

MOORING / UNMOORING ARRANGEMENT

	HDL	BL	SPL	1st Line	Mooring Boat
FWD	4	-	2	H/d	
AFT	4	-	2	S/S	

Tugs

TIDE

	Hour	Height
HW	0214	3.2
LW	2003	0.1

CURRENT

Nil

SWELL

Dir.	Height	Period
NW	1	8

MIN. UKC

Height.
N/A

IMPORTANT NOTICE
The Pilotage Passage Plan is merely a recommendation of the preferred route to be taken by vessels when navigating in the indicated area/s and any Pilot or Master should exercise his own discretion and be prepared to abort the Pilotage Passage Plan when imperative circumstances dictate.

This chart is not for navigational purposes.

Pilot: _____ Master: _____

APS – ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE SINES E DO ALGARVE, S.A.
O presente documento é propriedade da APS, que mantém a sua reserva nos termos da lei.

Pág. 2 de 2

Timeframe

- December 5th, 2005 - Lloyd's Register NP EN ISO 9001:2000 - QMS
 - Pilotage
 - Ship movement
- May 13th, 2008 - Lloyd's Register NP EN ISO 14001:2004 e OHSAS 18001:1999 – Environment and health & safety
- 2012
 - ZAL – Zona de Actividades Logísticas
 - Porto de Recreio

Timeframe

- 2013, Lloyd's Register - ISO/IEC 27001:2005 - Information Safety Management
 - JUP - Janela Única Portuária no Porto de Sines (Port of Sines Single Window)
 - Ship & Cargo documentation
 - Ship clearance
 - Manoeuvring booking
 - Time sheets, resources
 - Etc.

Timeframe

- 2015 – Faro & Portimão, Lloyd’s Register - ISO/IEC 27001:2005 - Information Safety Management
 - Ship & Cargo movement (JUP)
- 2015 – Sines, Lloyd’s Register - ISO/IEC 27001:2005 - Information Safety Management
 - Train movement (Customs) – TXXI – JUL - Janela Única Logística
- 2016 – Faro & Portimão, Lloyd’s Register - NP EN ISO 9001:2008
 - Ship movement
 - Pilotage
 - Tugs & mooring
 - Concessions


Continuous improvement

- “Listening” to the stakeholders
 - GT 2
 - Improve the service
 - Quality targets
 - Fórum Simplificação procedimentos
 - Easier pilot booking
 - Invoicing
- External assessment – Questionnaires
- Internal assessment
- Better communication with our main “client”

Continuous improvement

QUESTIONÁRIO DE OPERAÇÃO E SERVIÇOS
OPERATIONS AND SERVICES QUESTIONNAIRE

Nº 0966



NOME DO NAVIO: XXXXXXXXXXXXXXXX
NAME OF THE SHIP: XXXXXXXXXXXXXXXX


PROCESSO Nº: XXXXXXXXXXXXXXXX
APS FILE N.º: XXXXXXXXXXXXXXXX

Caro Comandante,
Dear Captain,


Tendo em vista um incremento da qualidade de atendimento e do desempenho operacional do Porto de Sines, solicitamos a sua opinião acerca dos seguintes pontos:
In order to improve the quality of attendance and operation performances of the port of Sines, please give us your opinion about the following points:

	Muito Bom Very Good	Bom Good	Razoável Enough	Mau Bad
1. Serviço de reboque Tugs service	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Serviço de Amarração Mooring personnel service	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Serviço de Pilotagem Pilotage Service	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Centro de Controlo de Tráfego Traffic Control Center	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Infraestruturas Portuárias Port Infrastructure	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Equipamento do Terminal Terminal Equipment	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Pessoal de Estiva/Operadores Stevedores/operators	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Atendimento do operador portuário Terminal attendances	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Serviço do Agente Agent service	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Livre prática Free practice	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Outros serviços portuários Other Port Services	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Se considerou algum serviço como "Razoável" ou "Mau", justifique por favor para se poder melhorar.
If you marked any of the above items as "Enough" or "Bad", please justify in order to improve the port.




Opinião Global do Porto
Global opinion about the port



Os nossos agradecimentos pela colaboração prestada.
Thank you for your cooperation.

24 / 8 / 14
Data
Date



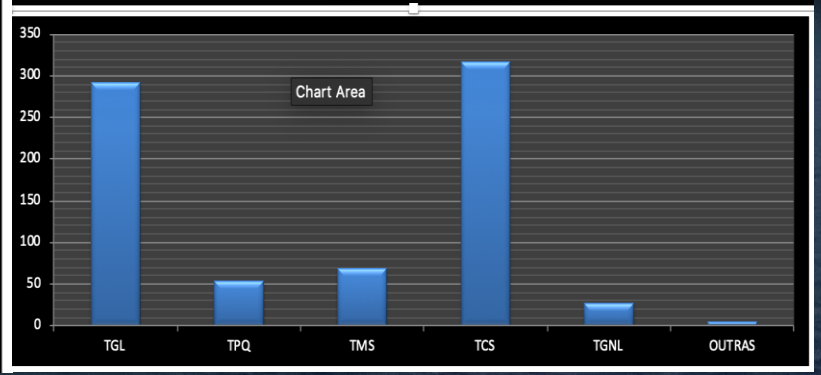
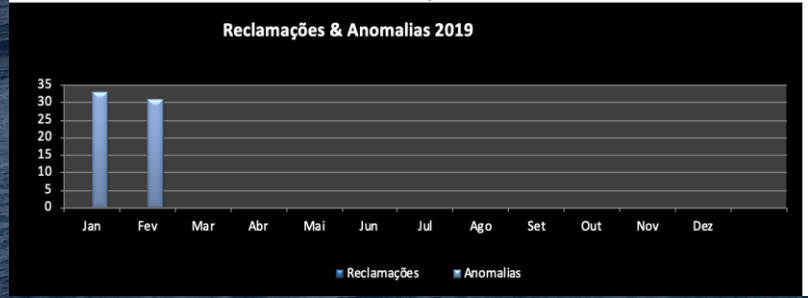
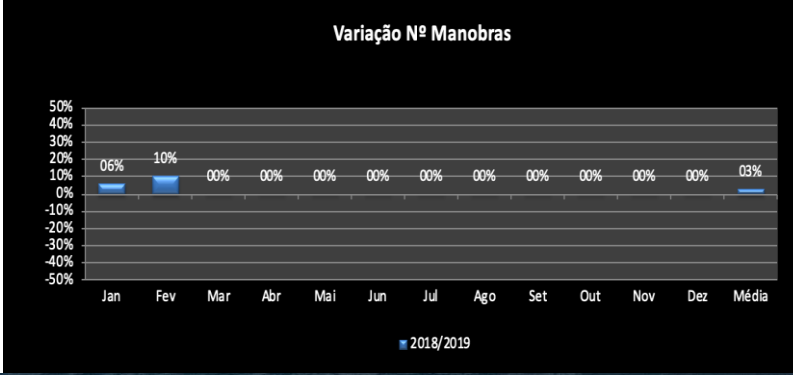
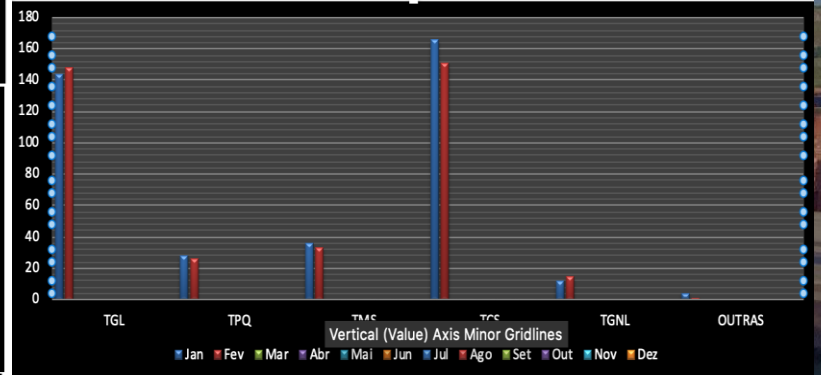
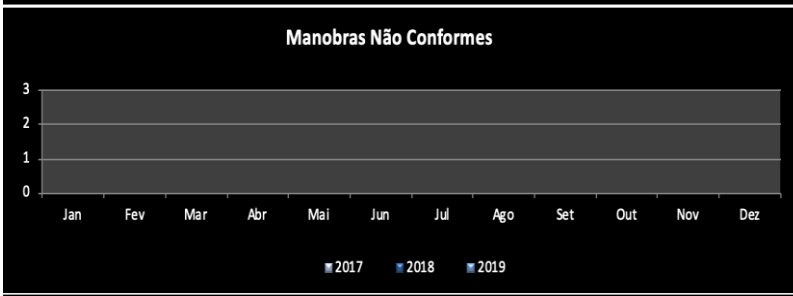
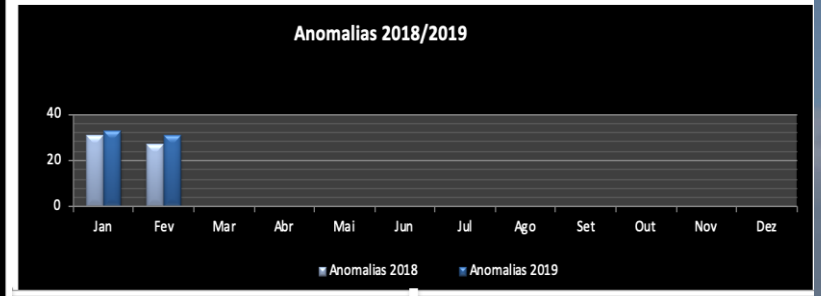
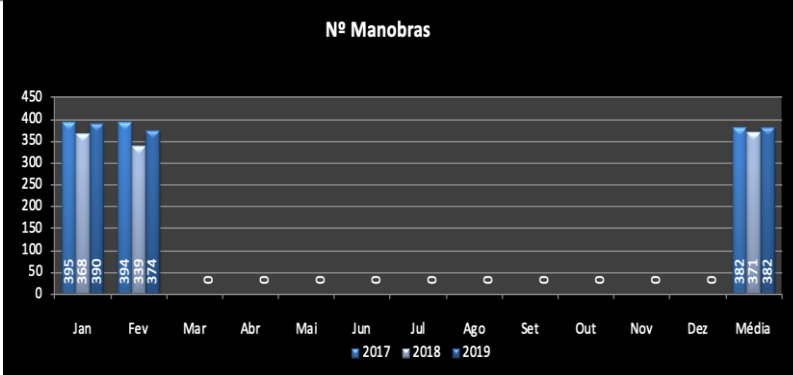
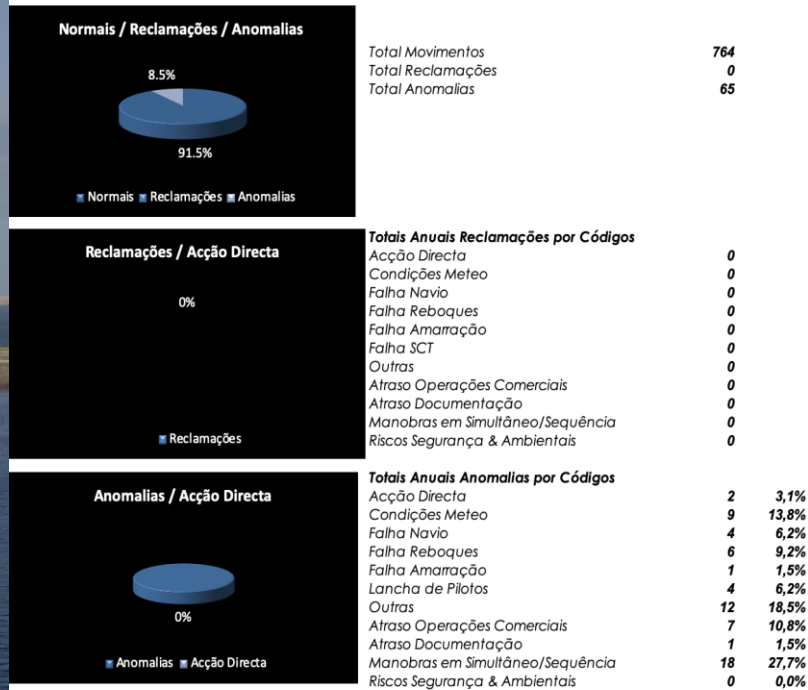
XXXXXXXXXX

O Comandante
Master

ML119R3 | APS - ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE SINES E DO ALGARVE, S.A. | O presente documento é propriedade da APS, que mantém a sua reserva nos termos da lei.

Continuous improvement

Índices de Avaliação da Qualidade PLT



Continuous improvement

The login screen features the company logo at the top left. Below it, there are two input fields: 'Email' with the placeholder 'email@exemplo.pt' and 'Palavra-Passe' with a masked password field. A green 'Login' button is positioned below the fields. At the bottom, there is a link that says 'Esqueci-me da Palavra-Passe'.

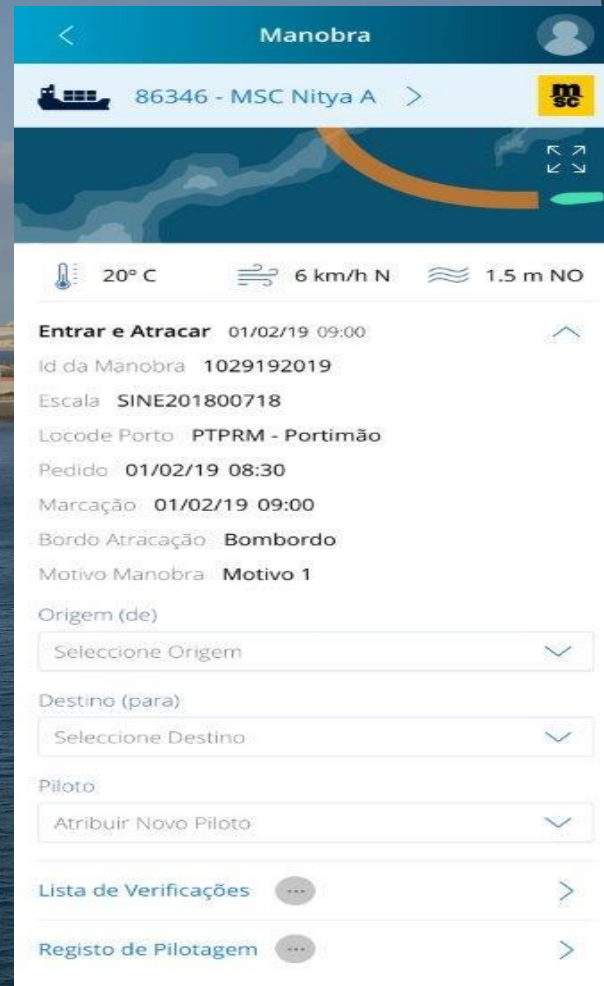
This screenshot shows the 'Lista de Manobras' (Operations List) screen with the 'Todas as Manobras' (All Operations) filter selected. It displays a list of operations for 'PTPRM - Portimão' and 'PTSINE - Sines'. Each operation entry includes the type of operation, the vessel name, the date and time, the operator, and the location details.

Localização	Operação	Navio	Data e Hora	Operador	Para
Localização 1	Sair	MSC Nitya A	01/02/19 09:00	Miguel Esteves	Cais 3
Localização 1	Entrar e Atracar	MSC Nitya A	01/02/19 09:00	Jorge Rodrigues	Cais 3
Localização 1	Mudança	MSC Nitya A	01/02/19 11:00	Jorge Rodrigues	Cais 3
Localização 1	Sair	MSC Nitya A	02/02/19 09:00	Jorge Rodrigues	Cais 3
Localização 1	Entrar e Atracar	MSC Nitya A	01/02/19 09:00	Inês Silva	Cais 3

This screenshot shows the 'Lista de Manobras' screen with the 'Minhas Manobras' (My Operations) filter selected. It displays a filtered list of operations for 'PTPRM - Portimão', showing only the operations assigned to the user.

Localização	Operação	Navio	Data e Hora	Para
Localização 1	Entrar e Atracar	MSC Nitya A	01/02/19 09:00	Cais 3
Localização 1	Mudança	MSC Nitya A	01/02/19 11:00	Cais 3
Localização 1	Sair	MSC Nitya A	02/02/19 09:00	Cais 3

Continuous improvement



Continuous improvement

Registo Pilotagem

Registo de Pilotagem

Embarque do Piloto 1 / 6

Data Hora

Local de Embarque do Piloto

Selecione Local de Embarque

Próximo >

Registo Pilotagem

Registo de Pilotagem

Início da Manobra 2 / 6

Embarque do Piloto 01/02/19 08:30

Data Hora

< Anterior

Próximo >

Continuous improvement

Registo Pilotagem

Registo de Pilotagem

Fim de Manobra 4 / 6

Atracação 01/02/19 10:00

Data Hora

< Anterior Próximo >

Registo Pilotagem

Registo de Pilotagem

Desembarque do Piloto 5 / 6

Fim de Manobra 01/02/19 10:20

Data Hora

Local de Desembarque do Piloto

< Anterior Próximo >

Registo Pilotagem

Registo de Pilotagem

Dados do Registo 6 / 6

Piloto Livre:

Navio sem Propulsão:
 Calibração Gónios / Agulhas

Observações:

Pilot Card

Tipo de Propulsão:

Air Draught: N.º Máquinas:

HP Máquina Principal:

Tipo Leme: N.º de Lemes:

Passo Hélice: N.º de Hélices:

Assinatura Comandante:


< Anterior Enviar Registo


Continuous improvement

< Assinatura Comandante 

Assine aqui

Gravar Assinatura

< Assinatura Comandante 



Gravar Assinatura

Continuous improvement

Lista de Verificações

Anexar outros documentos

Deficiências do Navio

Relatório do Piloto

Informar Autoridades

Autoridade Marítima

Port State Control

Enviar Lista

Ficha de Navio

86346 - MSC Nitya A

Ficha Navio | Dados Técnicos | Pilot Card

Tipo Propulsão **Propulsão A**

Air Draught **5 m**

HP Máquina Principal **HP Máquina Principal 1**

N.º Máquinas **10**

Tipo Leme **Leme B**

N.º Lemes **3**

Passo Hélice **Passo 2**

N.º Hélices **3**

Ficha de Navio

86346 - MSC Nitya A

Ficha Navio | Dados Técnicos | Pilot Card

CFF (LOA) **50 m**

CEP (LBP) **40 m**

Maior Calado no Estadia **5 m**

Capacidade TEUS **500**

Lotação Máxima de Passageiros **100**

Arqueação Líquida (NT) **5 t**

Tonelagem Arqueação (TAL) **5 t**

Arqueação Bruta (GT) **5 t**

Stern Thruster **Stern Thruster 1**

Stern Thruster Value **Value 1**

Bow Thruster **Bow Thruster 1**

Bow Thruster Value **Bow Thruster Value 1**

Deslocamento Máximo **100**

Velocidade Máxima **15 nós**

Porte Bruto (DWT) **10 t**

SBT **8**

Superfície Vélica **10 m2**

Restrições e Impedimentos **Restrição 1**

Justificação **Motivo 2**

Costs

- Initial – 10 000 €
- Renewal – 3 500 (5 years)
- Annual – 2 400 €

Conclusions

- Yes!!! We need to have quality management systems
- Continuous improvement
 - Cost reduction
 - Improve efficiency
 - Service quality
- Assurance of quality service to our clients
- Improve our image towards our stakeholders (incl. Regulators and Authorities)
- Identification with the stakeholders

Muchas Gracias



miguel.castro@portodesines.pt

+ 351 91 927 51 75