

# LINHAS DE ORIENTAÇÃO ESTRATÉGICA

2017 – 2019



janeiro/2017

Ministério da Administração Interna

Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária

# **ESTRATÉGIA DA ANSR**

## **2017 - 2019**

**OEIRAS**

# Índice

---

<b>1</b>	<b>Introdução</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Missão, Visão e Valores Institucionais</b>	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>A Estratégia 2017-2019</b>	<b>9</b>
<b>4</b>	<b>Objetivos Estratégicos</b>	<b>11</b>
<b>5</b>	<b>Mapa Estratégico 2017-2019</b>	<b>14/15</b>

---

## 1. Introdução

A Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária (ANSR) é um serviço da administração central do Estado, pertencente ao Ministério da Administração Interna (MAI) que visa, acima de tudo, assegurar os interesses coletivos da sociedade, designadamente aqueles que respeitam às políticas de segurança rodoviária nacional. Como organismo da administração pública que é, insere-se num vasto conjunto de outros organismos e de pessoas jurídicas, às quais, a lei, atribui o exercício da função administrativa do Estado.

A administração pública portuguesa, constituída pelos seus múltiplos serviços, integra-se num complexo sistema social, o qual, pelas suas características dinâmicas, mutantes e complexas, inseridas num macro sistema de redes organizacionais transversais podem, pela sua natureza, exigir um constante desafio de mudança comportamental por parte dos seus trabalhadores e dirigentes, pelo que, só caminhando neste sentido, será possível à administração pública alcançar uma verdadeira reforma e, conseqüentemente, a tão almejada modernização administrativa.

Neste contexto, deve a administração pública fomentar a implementação de iniciativas e atividades que visem harmonizar a qualificação dos seus recursos humanos com os processos de qualidade e desenvolvimento organizacional, aumentando assim o património de conhecimento na organização e incrementando a sua produtividade. Assim, e considerando a necessidade premente de reforma no atual contexto da Administração, a qualificação e a aprendizagem organizacional aparecem como prioridade para o bom desempenho dos serviços. Só com uma clara compreensão dos múltiplos processos organizacionais será possível mudá-los ou, pelo menos, influenciá-los.

O ambiente organizacional interno e externo, a mobilidade sustentável e, no caso em apreço, a segurança rodoviária são hoje assuntos globais, que preocupam e que de certa forma assombram o modelo de desenvolvimento que tem vindo a ser seguido pela esmagadora maioria dos países. A ANSR considera, desde há muito a esta parte, importante elaborar um documento de gestão onde, de forma metódica e sistematizada, são enunciados os principais objetivos a prosseguir no triénio 2017-2019 à semelhança do ocorrido nos dois triénios anteriores, designadamente nos de 2011-2013 e de 2014-2016, respetivamente.

Naqueles documentos, de natureza interna e como tal, não expostos para efeitos de consulta pública, foram definidos os objetivos estratégicos, operacionais e respetivos indicadores e ainda os mapas estratégicos que norteiam a condução política da organização. Na verdade, todas as ações aí inscritas, bem como a bateria de indicadores e iniciativas associadas, se encontravam devidamente

enquadradas numa estratégia global clara e coerente com o intuito de assim melhor poder responder aos desafios que o futuro lhe reserva. O presente documento consubstancia apenas as linhas de orientação estratégica da ANSR para o triénio 2017-2019, não chegando por essa mesma natureza ao nível de pormenor desenhado nos Planos Estratégicos (documentos de natureza interna e portanto de não revelação pública).

Importa referir que a ANSR, no âmbito do projeto “Estratégia Mais” promovido pelo Ministério da Administração Interna (MAI), desenvolveu em 2010 um estudo de autoavaliação organizacional com recurso à metodologia da CAF (*Common Assesment Framework*), sendo que, também em 2013 e 2016, repetiu a referida autoavaliação, com levantamento exaustivo de necessidades a fim de poder estabelecer uma estratégia devidamente assente em todos os postulados internos e externos em que a ANSR orbita e, assim, poder dar resposta aos vários propósitos pela qual foi criada e consequentemente, contribuir para a adoção de verdadeiras políticas de segurança rodoviária em prol de uma sociedade mais cooperante e segura.

De referir que (até ao presente momento!) a ANSR foi o único organismo no seio da Administração Interna que concluiu com sucesso três avaliações de diagnóstico a toda a sua estrutura (unidades nucleares e flexíveis) e, não apenas, a nível sectorial, tal como realizado por outras entidades do MAI.

Os trabalhos de autoavaliação (CAF 2010, CAF 2013 e CAF 2016) tiveram por objetivo proceder ao diagnóstico profundo da ANSR, enquanto organização determinante para a segurança rodoviária nacional para, com esse conhecimento, se poderem tomar as medidas conducentes à sua melhoria, quer na vertente do seu ambiente organizacional interno, quer em relação à envolvente externa e, em particular, com os seus *stakeholders*.

As CAF foram pois encaradas como uma ferramenta de gestão tendo em vista permitir a identificação dos seus pontos fortes bem como dos aspetos a melhorar. A metodologia da CAF, utilizada na elaboração dos referidos estudos, foi assim utilizada como uma ferramenta de diagnóstico do desempenho numa perspetiva de melhoria contínua, permitindo também que a ANSR, com base nesta avaliação, pudesse estabelecer os seus objetivos gerais estratégicos e operacionais para melhoria da qualidade dos serviços prestados. Na realidade, é quase impossível desenhar um sólido e eficaz Plano Estratégico se não se proceder a montante a essa avaliação organizacional.

Desta forma, e tendo por base as conclusões daqueles processos de autoavaliação, e em especial o último de 2016, a ANSR entendeu, uma vez mais, dar seguimento a esse trabalho, o qual constitui o ponto de partida para a elaboração do plano estratégico 2017-2019. Para o efeito, foram promovidas internamente, quer através das mensais reuniões de controlo e monitorização havidas, quer pela recolha dos muitos contributos dados pelos dirigentes e chefias da ANSR, que se permitiu proceder ao elencar dos vários pressupostos que estão na base da elaboração do plano estratégico e que, resulta assim, de um processo muito participado que envolveu e, diga-se em abono da verdade, envolve quotidianamente todos os atores da organização.

De referir que o plano estratégico da ANSR desenhado para o triénio 2017-2019 (ora em curso) foi desenvolvido com base na mesma metodologia de gestão usada para os planos estratégicos anteriores (acima mencionados), recorrendo-se para tal ao *Balanced Scorecard* (BSC).

Esta ferramenta teve na base da escolha metodológica do plano, precisamente por esta se traduzir num método de gestão que nos permite equacionar as varáveis endógenas e exógenas, funcionando por essa mesma razão como suporte à definição e ao desenvolvimento estratégico da organização e possibilitando, dessa forma, a medição da execução das respetivas atividades bem como o alcance dos objetivos a que a organização se propõe alcançar. As principais vantagens associadas a esta metodologia resultam do facto de esta se constituir um modelo sistematizado para simplificar a estratégia, comunicar a estratégia a toda a organização, alinhar a organização com a estratégia, ligar a estratégia ao orçamento anual e medir a eficácia da mesma que, uma vez implementada, deverá conduzir a organização rumo à sua visão.

A formulação da estratégia foi precedida de uma análise ao meio envolvente externo (análise dos *stakeholders* e análise PESTLE) após o que foram identificados, através de uma análise SWOT, não só os principais pontos fortes e fracos, como também as ameaças e oportunidades da ANSR. A este respeito e no que considera a análise de alguns Stakeholders, o trabalho de análise ficou um pouco mais dificultado, pois algumas das instituições “observadas” não expõem de informação pública (leia-se nos seus portais eletrónicos) considerada legalmente obrigatória, o que, indubitavelmente condicionou a nossa análise de um ponto de vista mais fino, que naturalmente deveria ser levado a cabo, estivesse essa (preciosa) informação disponível.

Ainda assim, e não obstante esses condicionamentos, conseguiu-se apurar informação necessária para a análise de stakeholders e nesse sentido, a ANSR procedeu à definição dos seus vetores estratégicos, os quais naturalmente deverão estar alinhados com os princípios e estratégias do Ministério da Administração Interna, e assim traçar os objetivos e as respetivas iniciativas

associadas, a que a “bateria” de indicadores selecionados permitem a medição do cumprimento daqueles objetivos e, conseqüentemente a monitorização, a todo o tempo, da estratégia da ANSR, a qual tem sempre por base a sua visão, missão e valores da organização, na medida em que estes se constituem como os pilares estruturais da sua existência organizacional, enquanto organismo público que serve os interesses nacionais.

O plano estratégico é pois um importantíssimo instrumento de gestão, pese embora não haja qualquer previsão legal para a sua construção. Contudo, a ANSR no âmbito da sua política de gestão interna, considera que a sua existência é mais um caminho no sentido de a tornar mais eficiente, eficaz e robusta no contexto onde opera, sendo que, o mesmo documento esteve na base do reconhecimento desta entidade como uma das muito poucas entidades da administração central do Estado português com a certificação de qualidade ISO 9001:2008 e que, em breve caminhará para a obtenção de mais uma certificação, a ISO 14001:2015.

Na verdade, o plano estratégico ao ter por base a definição de um conjunto de prioridades e decisões que orientam o desenvolvimento e a construção do futuro de uma organização num horizonte de longo prazo poderá ser considerado como uma imperiosa ferramenta de gestão, que visa impor uma racionalidade central às decisões, estimulando a convergência de esforços e focalizando a atenção dos decisores nos fatores-chave para o sucesso da organização. Neste sentido, e em termos conceptuais, o plano estratégico define ou representa o caminho que a organização escolhe para evoluir desde a situação presente até uma situação desejada no futuro.

Perspetivado numa lógica mais abrangente o plano estratégico, devido à sua conceptualidade multidimensional acaba por abranger todas as atividades críticas da organização, dotando-as de senso de unidade, direção e propósito, facilitando as mudanças necessárias induzidas pelo seu próprio ambiente. O alinhamento entre programas e objetivos estratégicos, por um lado, e a alocação de recursos humanos, financeiros, tecnológicos e materiais da organização, por outro, é essencial para assegurar a consistência da estratégia e a sua implementação. Deste modo, o plano estratégico foi concebido como uma espécie de modelo que visa orientar e presidir às principais decisões e ações da organização, estabelecendo os programas de ação necessários para alcançar os objetivos definidos e alocando os recursos necessários para a sua prossecução.

Tanto a missão como os objetivos de médio/longo prazo devem ter um certo sentido de permanência no tempo e apenas serem submetidos a alterações, fruto de condições externas e/ou internas, em situações verdadeiramente excecionais. Contudo, é sabido que essa excecionalidade é, cada vez mais, prática recorrente dos organismos, seja por razões de ordem interna seja por

razões de natureza externa, leia-se nacionais e/ou internacionais. Na realidade, nada pode ser mais desestabilizador do que as sucessivas alterações e mudanças ocorridas de forma regular nas organizações. A estabilidade desejada nos objetivos de médio/longo prazo é uma realidade incontornável para uma eficiente e eficaz gestão. Ainda assim, e fruto do dinamismo constante das sociedades atuais, muitas são as vezes em que por necessidade conjuntural existem forçosamente alterações e desvios aos objetivos inicialmente programados.

Neste sentido, a estratégia ora formulada não deverá ser encarada como algo imutável mas antes passível de alterações e/ou ajustamentos, em qualquer fase da sua execução, sempre que as circunstâncias o recomendem ou exijam. Cientes de que mais importante do que a formulação da estratégia em si é a sua eficaz execução, considera-se que a mesma deverá ser objeto de um estreito acompanhamento e permanente monitorização, assegurando-se a desejável eficácia e a qualidade da respetiva execução.

## **2. Missão, visão e valores institucionais**

A ANSR é um serviço central da administração direta do Estado, dotado de autonomia administrativa, cuja atividade assenta nos seguintes três eixos de intervenção:

### **2.1 O Planeamento e Coordenação das Políticas de Segurança Rodoviária.**

No âmbito deste vetor, destaca-se, por um lado, o funcionamento do Observatório de Segurança Rodoviária (OSR) que permite a monitorização sistemática e a caracterização da sinistralidade rodoviária em Portugal e, por outro, a aprovação pela Resolução de Conselho de Ministros n.º 62/2015, de 25 de agosto, do Plano Estratégico Nacional de Segurança Rodoviária (PENSE - 2020) para o período temporal de 2016 a 2020. Este constitui-se como um novo instrumento de gestão das políticas públicas de segurança rodoviária, de forma a poderem ser alinhadas, temporal e programaticamente, as políticas de segurança rodoviária nacionais com as que são definidas, com uma periodicidade de 10 anos, em termos europeus, e cujo desígnio é *“Tornar a Segurança Rodoviária uma prioridade para todos os Portugueses”*, tendo como principal objetivo colocar Portugal abaixo da meta estipulada a nível europeu, atingindo em 2020, os 41 mortos por milhão de habitantes, ou seja, uma diminuição das vítimas mortais em mais de 50%, comparativamente com os números registados em 2010.

### **2.2 A promoção de Campanhas de Educação e Sensibilização Rodoviária.**

Neste domínio, importa relevar a colaboração institucional, não apenas com as entidades do MAI, especialmente as forças de segurança (GNR e PSP), mas também com muitas outras entidades do Estado e entidades da sociedade civil com responsabilidades nos domínios da promoção da segurança rodoviária.

### **2.3 A aplicação do Direito Contraordenacional Rodoviário.**

Trata-se da área que assegura a gestão centralizada do processo contraordenacional no que respeita à instrução e decisão dos autos, bem como a informatização de todas as fases processuais, desde o levantamento do auto pelas entidades fiscalizadoras atuantes até à sua decisão administrativa, de forma a otimizar todo o processo.

## **2.4 - Missão**

“Planeamento e coordenação a nível nacional de apoio à política do Governo em matéria de segurança rodoviária, bem como a aplicação do direito contraordenacional rodoviário”

## **2.5 - Visão**

“Traçar o rumo para uma segurança rodoviária sustentável”

## **2.6 - Valores institucionais**

Competência - eficaz aplicação do conhecimento, orientado para os resultados, em matéria de segurança rodoviária;

Credibilidade - atuação centrada no rigor, equidade e isenção, enquanto valores indissociáveis do serviço público;

Cooperação - fomento de parcerias para abarcar os cinco pilares da segurança rodoviária (infraestrutura, veículo, comportamento humano, gestão do sistema e socorro à vítima);

Cidadania - orientação para o cliente e a assunção de uma responsabilidade partilhada, em matéria de segurança rodoviária, para indução de comportamentos seguros e responsáveis.

### 3. A estratégia 2017-2019

No desenvolvimento do plano estratégico da ANSR, houve a preocupação de projetar a atividade futura desta Autoridade para o triênio 2017-2019, de acordo com um modelo de organização que busca a excelência no desempenho da sua missão, e de acordo com as melhores práticas existentes em instituições estrangeiras congêneres. Por conseguinte, a metodologia utilizada na elaboração do plano ajuda a clarificar os objetivos definidos para a ANSR e a garantir um perfeito alinhamento entre os objetivos organizacionais e os objetivos dos seus dirigentes, trabalhadores e colaboradores, ou seja, aos vários níveis do sistema de avaliação do desempenho instituído na Administração (SIADAP 1, 2 e 3).

#### 3.1 Vetores estratégicos

Da análise estratégica efetuada, resultou a identificação de três vetores estratégicos, os quais constituem as grandes linhas de orientação da ANSR. São eles:

➤ **Eficácia e qualidade de serviço**

Este vetor reveste-se de especial importância para qualquer organização, na medida em que traduz o grau de sucesso no alcance dos objetivos definidos e, nesse âmbito, a qualidade do serviço prestado. Nos termos da estratégia delineada, a ANSR pretende dar continuidade à aposta muito clara no aumento da eficácia e qualidade percebida do serviço oferecido aos seus clientes e, exemplo dessa aposta, é o esforço já empreendido em vários processos em curso, nos quais não poderíamos deixar de destacar a implementação no ano de 2010, 2013 e 2016, da ferramenta CAF (*Common Assessment Framework*) para promover a autoavaliação organizacional e a introdução de uma cultura de melhoria contínua, com reflexos diretos na gestão organizacional e, consequentemente na eficácia e qualidade percebida do serviço público desenvolvido.

Refira-se ainda a este propósito que a ANSR monitoriza de perto a qualidade dos serviços desenvolvidos, mediante uma regular “auscultação” das entidades e cidadãos que interagem conosco, também conforme exigido pelo nosso sistema de gestão de qualidade (SGQ), recordando que esta organização obteve em 2012 a certificação de qualidade dos seus serviços ao abrigo da norma ISO 9001:2008, situação renovada em 2016 e cuja certificação se encontra válida até agosto de 2018.

### ➤ **Economia e eficiência operacional**

A escolha deste vetor consubstancia o reconhecimento, por parte da ANSR, de que a utilização dos dinheiros públicos deverá obedecer a critérios de boa gestão, ou seja, para além da preocupação de eficácia (incluída no anterior vetor estratégico), são igualmente importantes os critérios de economia e de eficiência. Ao eleger-se este vetor estratégico, considera-se que tão importante como saber se o resultado é atingido é saber também se o mesmo é alcançado com qualidade e adequabilidade às necessidades dos cidadãos, com minimização de custos e aproveitamento integral dos meios utilizados. Associado à eficiência, que se traduz em tirar o máximo rendimento dos recursos (humanos e materiais) utilizados, encontra-se o conceito de produtividade, cuja maximização é considerado um fator crítico para o sucesso da ANSR, sendo que para tal, impera também a necessidade interna de aumento do número de efetivos alocados às várias funções desempenhadas no organismo, e que, de resto, se encontram devidamente identificadas num manual de descrição de perfis e funções.

### ➤ **Comunicação e imagem e responsabilidade social**

Tendo presente as conclusões que resultaram da análise estratégica efetuada e que apontaram para a necessidade de se continuar a projeção da imagem da ANSR, considera-se que este vetor assume particular importância, na medida em que a comunicação e a imagem, mas também a sua responsabilidade social, podem e devem ser reconhecidas como a *seiva* que alimenta de forma positiva a sustentabilidade de qualquer organização, pelo que o seu reforço poderá contribuir não só para a consolidação da imagem externa da ANSR, passando pela criação de sinergias várias com os mais variados atores, mas também para o aumento da autoestima e da satisfação de todos os seus dirigentes, trabalhadores e colaboradores. Com a aposta neste importante vetor pretende-se dar um especial enfoque à dinamização da comunicação interna e externa, contribuindo desta forma para um sentimento de pertença e orgulho dos trabalhadores da nossa organização, e também pelo reforço da mediatização da ANSR através, designadamente, da produção de conteúdos que permitam a marcação de agenda junto dos órgãos de comunicação social e restantes *stakeholders* em ordem a sedimentar a imagem organizacional.

## **4. Objetivos estratégicos**

No âmbito da análise estratégica efetuada, foram definidos para o triénio 2017-2019, sete objetivos estratégicos, abaixo identificados, os quais foram distribuídos horizontalmente segundo as perspetivas da metodologia BSC (inovação e aprendizagem, processos, financeira e cidadãos), devidamente enquadrados verticalmente pelos vetores estratégicos, conforme melhor se verá adiante (Mapa Estratégico).

### **OE 1. Comunicar e envolver os trabalhadores na estratégia organizacional**

No âmbito deste objetivo, será dada não só sequência à implementação e monitorização dos programas de melhoria identificados no estudo de autoavaliação organizacional efetuado em 2016, nos domínios do reforço da liderança e gestão estratégica para a otimização de resultados, do envolvimento e motivação das pessoas, com reflexo na sua produtividade e da comunicação e imagem interna e externa da ANSR, como também e de acordo com a estratégia definida, a ANSR continuará a apostar na formação dos seus trabalhadores no sentido de promover a sua qualificação e valorização profissional. Também com o objetivo de fomentar a cultura organizacional e de promover a coesão e interação entre os trabalhadores, continuará a ser publicado mensalmente o boletim informativo interno “Newsletter ANSR”.

### **OE 2. Desenvolver estratégias de educação e sensibilização eficazes**

Tendo presente que o sucesso da estratégia organizacional preconizada assenta em duas variáveis, designadamente a interna e a externa, e que a segunda depende direta e indiretamente da primeira, importa aqui fazer alinhar o grau de envolvimento e colaboração de todos aqueles que trabalham na organização, designadamente dirigentes, trabalhadores e colaboradores, sendo que, para tal, será dada prioridade às ações de formação tidas por necessárias ao incremento de competências/know-how dos trabalhadores, bem como serão também realizadas diversas sessões informativas, quer em contexto presencial (em sala/auditório) quer por recurso a plataformas digitais, a ministrar pelas várias unidades orgânicas da ANSR e subordinadas a iniciativas incluídas no plano estratégico 2017-2019 e visando assim a sua divulgação entre todos os trabalhadores. Ainda neste objetivo, e no que respeita à componente externa do objetivo estratégico será promovido a divulgação de campanhas plurianuais de sensibilização rodoviária, bem como a priorização da articulação dos conteúdos das mensagens às principais causas da sinistralidade, bem como, dar um forte impulso à dinamização da formação cívica nas escolas, passando entre outras

iniciativas, pela divulgação do projeto da ANSR denominado “[Júnior Seguro](#)” e ainda desenvolvendo também concursos destinados ao envolvimento de ONG’s na área da Segurança Rodoviária.

### **OE 3. Modernizar a fiscalização rodoviária**

No âmbito do plano trienal para 2017-2019, serão prosseguidos esforços a jusante da desmaterialização dos processos, bem como dada uma especial atenção à reengenharia e automatização dos mesmos por forma a aumentar ainda mais a eficiência e a eficácia organizacional. Neste sentido, processos como a implementação das duas fases do Sistema Nacional de Controlo de Velocidade (SINCRO), a Implementação do Plano Nacional de Fiscalização e a simplificação do processo contraordenacional, através da modernização dos sistemas de informação e melhoria administrativa, consubstanciam-se como dos mais importantes processos existentes na Autoridade e a concretização deste objetivo estratégico concorre também para a promoção de um serviço mais eficaz e determinante para o sucesso da concretização das políticas de segurança rodoviária nacionais.

### **OE 4. Territorializar os instrumentos de combate à sinistralidade rodoviária**

Com a aplicação deste importante objetivo, há uma aposta muito forte por parte da ANSR e do MAI em, por um lado, reforçar as iniciativas que se desenvolvem relativamente à promoção da elaboração dos planos municipais e intermunicipais de segurança rodoviária, mas também a realização de avaliações técnicas nos lanços de estrada com maior concentração de acidentes e ainda a promoção da classificação de segurança da rede rodoviária nacional e municipal. Todos estes instrumentos de combate à sinistralidade rodoviária, em estreita correlação com as diversas (outras) ações desenvolvidas junto de segmentos específicos (da sociedade) têm e terão o seu relevante contributo para o combate último a que este organismo se propõe e que é a redução da sinistralidade rodoviária do nosso país.

### **OE 5. Otimizar o equilíbrio orçamental**

Face ao atual quadro macroeconómico e considerando que o nosso país se encontra em fase de saída de um difícil período de crise económica, mas atentos que estamos às muitas dificuldades ainda em curso a nível Estatal e, conseqüentemente, das entidades públicas com responsabilidades acrescidas na despesa pública, será dada pela ANSR prosseguimento a uma política de gestão interna baseada numa adequada racionalização de despesas, com evidentes benefícios financeiros, sendo que para tal, uma vez mais, a ANSR recorrerá da captação das fontes financiamento proporcionadas pelos fundos comunitários disponibilizados pelo SAMA 2020. Ainda neste contexto,

serão prosseguidas várias iniciativas já iniciadas nos anteriores Planos Estratégicos, designadamente a continuidade, sempre que possível, da adoção da fase negocial nos procedimentos de contratação pública, bem como a renegociação de contratos já existentes com fornecedores e a otimização/agilização dos serviços de *outsourcing* no sentido de melhor se adaptarem às necessidades operacionais. Com a aplicação destas medidas dar-se-á continuidade a uma política de eficiência e de economia na gestão dos recursos financeiros, contribuindo a ANSR, para (dentro das suas responsabilidades executivas) a sustentabilidade das finanças públicas nacionais.

#### **OE 6. Promover o acesso e a gestão partilhada da informação rodoviária**

Considerando a necessidade de dar continuidade ao reforço da notoriedade e imagem da ANSR, serão dadas instruções no sentido de se reforçarem os procedimentos relativos a todas as ações de divulgação da imagem organizacional, em especial as que concernem à melhor gestão dos canais de comunicação institucional, designadamente o portal eletrónico e a rede social - *facebook*, bem como a ponderação de construção de um novo site em ordem a melhorar não só a imagem, como principalmente a disponibilizar mais e melhor informação ao cidadão. Ademais a ANSR irá também no âmbito deste objetivo estratégico dar prioridade a iniciativas várias, como sejam as correlacionadas com as novas e desejáveis parcerias estratégicas, sendo que, neste domínio, reforçar-se-ão as relações já existentes e a desenvolver na área da segurança rodoviária com todos os atores críticos no processo. Assim, a articulação entre os serviços e a partilha de informação sobre veículos, proprietários e condutores, bem como a desmaterialização e simplificação de procedimentos no acesso à informação e a implementação do sistema de informação de acidentes de viação, incluindo georreferenciação e ainda o desenvolvimento de funcionalidades e divulgação do portal de contraordenações constituirão bases de ação que, entendemos, se traduzirão na fomentação de parcerias que só podem ter e encontrar um caminho – a melhoria e a promoção de uma cultura de segurança rodoviária sustentável.

#### **OE 7. Aumentar a qualidade do serviço prestado e a satisfação do cidadão**

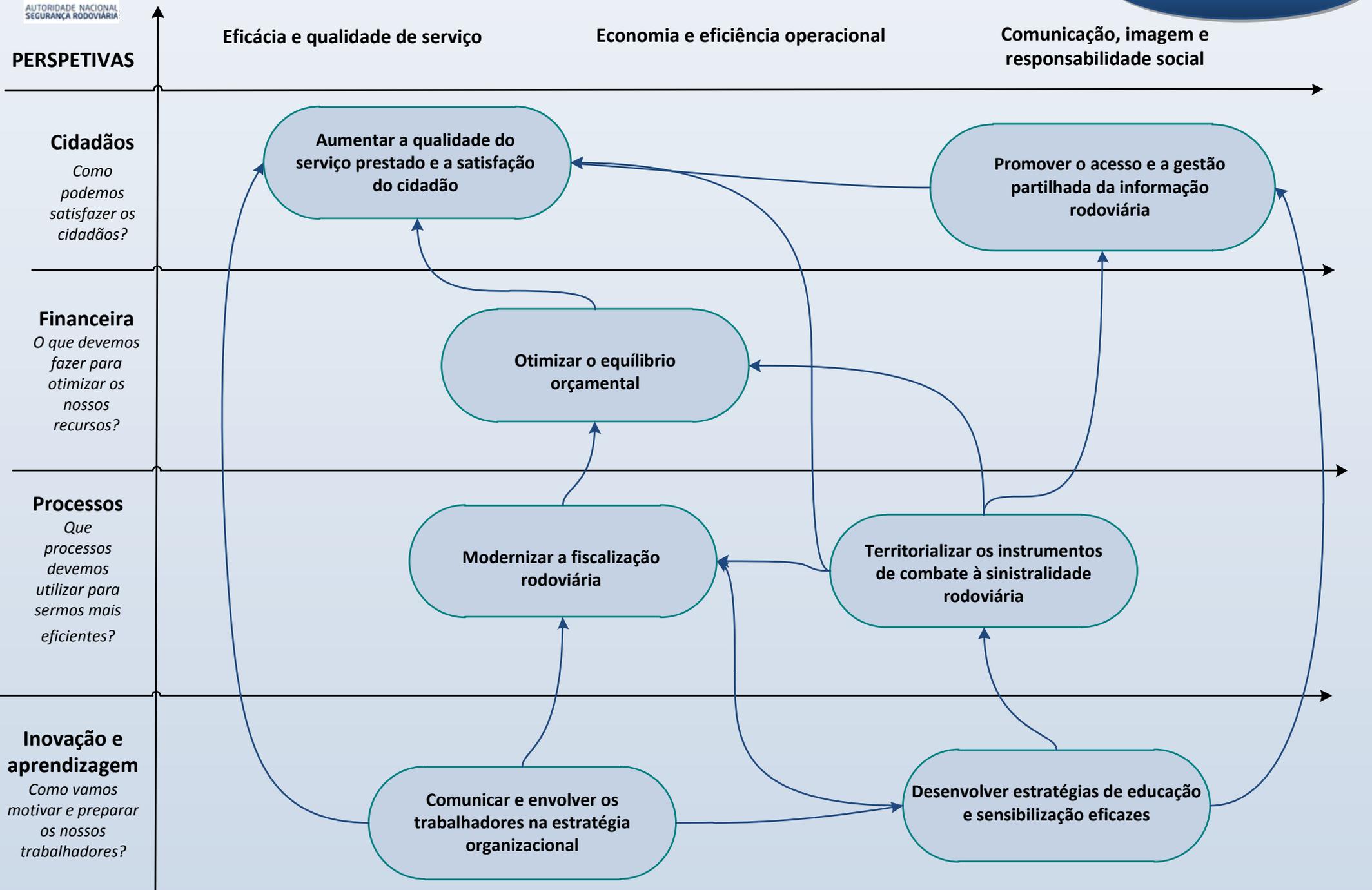
No cerne deste objetivo encontra-se o cidadão, a nossa razão de ser enquanto instituição pública que somos, pois é para o cidadão que quotidianamente se desenvolve o nosso trabalho. O cidadão não é apenas o outro, os cidadãos somos nós mesmos enquanto trabalhadores, colaboradores e respetivos familiares. Todos somos cidadãos, podemos é estar ou não na qualidade de servidores de uma instituição do Estado que se destina ao serviço de todos nós, cidadãos nacionais. Na verdade, quer se esteja dentro da instituição ANSR, quer esteja fora da instituição, as políticas e

ações por ela desenvolvidas têm de abarcar todos, sem exceção. Todos nós, enquanto cidadãos temos direitos e deveres civis e políticos, e é nesse sentido, que a ANSR como entidade pública que é e com responsabilidades no domínio da segurança e administração interna deverá prosseguir todos os seus objetivos. A qualidade e satisfação do cidadão deve ser, tal como todas as outras ações desenvolvidas pela ANSR, monitorizada a todo o tempo, sendo que para tal deveremos numa lógica de melhoria contínua dos serviços, “auscultar” regularmente os nossos destinatários cidadãos e é também dentro desse pressuposto de aferição de qualidade que a ANSR se pauta e se enquadra pelos princípios de um sofisticado Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ) que responde aos múltiplos requisitos da norma ISO 9001:2008. Ainda dentro deste objetivo a ANSR dará (ainda este ano!) corpo a mais um importante reconhecimento, com a obtenção (prevista) do Sistema de Gestão Ambiental ISO 14001:2005.

## **5. Mapa Estratégico para o triénio 2017-2019**

Definidos os três vetores estratégicos, que consubstanciam as grandes linhas orientadoras da ANSR, bem como os objetivos organizacionais, elaborou-se o Mapa Estratégico para o triénio 2017-2019, constante da figura da página seguinte, que constitui o modelo representativo da estratégia organizacional.

Existe uma relação direta entre as quatro perspetivas consideradas, na medida em que a boa performance nos objetivos da inovação e aprendizagem irão induzir melhorias nos processos internos que, por sua vez, terão impacto nos resultados financeiros e, finalmente irão gerar uma melhor satisfação dos nossos “clientes” que são os cidadãos, conforme se pode visualizar na figura da página seguinte.



## **FICHA TÉCNICA**

Elaboração: Técnico Superior – Dr. Diogo Júdice  
Supervisão: Presidente – Eng.º Jorge Jacob