



AUTORIDADE NACIONAL
SEGURANÇA RODOVIÁRIA

MANUAL DA QUALIDADE



ÍNDICE GERAL

1. INTRODUÇÃO	3
1.1 OBJETIVO E ÂMBITO DO MANUAL DA QUALIDADE	3
1.2 ESTRUTURA DO MANUAL DA QUALIDADE	3
1.3 DOCUMENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO	4
2. CONTEXTO DA ATIVIDADE DA ANSR	6
3. COMPROMISSO COM A QUALIDADE E AMBIENTE	7
3.1 VISÃO, MISSÃO E VALORES	7
3.2 SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE E AMBIENTE DA ANSR	7
3.2.1 ÂMBITO DO SG DA ANSR	8
3.2.2 POLÍTICA DA QUALIDADE DA ANSR	8
3.2.3 POLÍTICA AMBIENTAL DA ANSR	9
3.2.5 RESPONSABILIDADES E ATRIBUIÇÕES NO ÂMBITO DO SG	9
4. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E ATRIBUIÇÕES	10
4.1 ORGANOGRAMA DA ANSR	10
4.2 RECURSOS HUMANOS DA ANSR	10
4.3 DESCRIÇÃO DE FUNÇÕES DA ANSR	11
4.4 PERFIL DE COMPETÊNCIAS INERENTES À ATIVIDADE	11
5. PARTES INTERESSADAS	12
5.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DOS CLIENTES DA ANSR	12
5.2 FORNECEDORES E PRESTADORES DE BENS E/OU SERVIÇOS	13
6. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E ATRIBUIÇÕES E DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS	14
6.1 ESTRUTURA DE PROCESSOS DA ANSR	14

1. INTRODUÇÃO

O Manual da Qualidade da Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária (ANSR) é um documento de apresentação do seu Sistema de Gestão (SG) e visa demonstrar o enquadramento da sua atividade no contexto das normas ISO 9001 e ISO 14001.

1.1 OBJETIVO E ÂMBITO DO MANUAL DA QUALIDADE

O presente manual constitui um documento que compila, de modo objetivo e sucinto, informação relevante acerca da ANSR, tendo como propósito a familiarização com a atividade da mesma, servindo como referencial para os seus colaboradores e também como documento de apresentação aos seus Clientes e Fornecedores/ Prestadores de Serviço.

A atividade da ANSR é suportada pelo seu SG, que está estruturado de acordo com as diretrizes das normas:

- ISO 9001 | Sistemas de Gestão da Qualidade - Requisitos
- ISO 14001 | Sistemas de gestão ambiental. Requisitos e linhas de orientação para a sua utilização.

1.2 ESTRUTURA DO MANUAL DA QUALIDADE

O presente documento está estruturado segundo os seguintes capítulos:

1. Introdução

Este capítulo tem como objetivo apresentar a estrutura do Manual da Qualidade da ANSR, explicitar o seu objetivo e âmbito normativo, e referir a documentação que constitui o SG.

2. Contexto da Atividade da ANSR

Este capítulo visa apresentar a atividade da ANSR e enquadrar as suas atribuições no contexto da segurança rodoviária nacional, com o intuito de clarificar as suas interações com as restantes entidades e órgãos do Estado.

3. Compromisso com a Qualidade e Ambiente

Neste capítulo é mencionado o compromisso da ANSR para com a Qualidade e Ambiente, manifestado através da sua ambição (Visão), propósito da sua atividade (Missão), bem como os valores pelos quais se rege e que consubstanciam a sua cultura. Adicionalmente é definido o âmbito do SG e da respetiva certificação e princípios de gestão da qualidade, incluindo a sua Política, Objetivos, Planeamento e Responsabilidades/ Atribuições.

4. Estrutura Organizacional e Atribuições

Este capítulo apresenta o organigrama da ANSR, sendo enunciadas as atribuições/ funções de cada uma das suas unidades constituintes e respetivos relacionamentos internos. Adicionalmente define as responsabilidades no âmbito do SGQ.

5. Partes Interessadas

Este capítulo tem como propósito contextualizar o conceito de utente e fornecedor da ANSR.

6. Descrição dos Processos

Este capítulo tem o intuito de descrever a atividade da ANSR, estruturada segundo processos estratégicos, nucleares e de suporte, bem como apresentar o seu desdobramento nos respetivos procedimentos. Visa também apresentar o relacionamento e dinâmica existente entre os vários procedimentos que consubstanciam a sua atividade.

1.3 DOCUMENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO

O SG da ANSR assenta em documentação prevista nos requisitos das normas ISO 9001 e ISO 14001 e na legislação aplicável em vigor.

Neste sentido, o Sistema de Gestão da ANSR contempla documentação de natureza diversa, segmentada segundo duas tipologias:

- Documentação de Referência; e
- Documentação de Evidência.

DOCUMENTAÇÃO DE REFERÊNCIA

Considera-se documentação de referência os documentos que têm como objetivo fornecer orientações à prossecução da atividade da ANSR. Esta documentação é emitida por vários organismos/ entidades e contempla:

- Normas, Legislação e Regulamentos;
- Descrição de Funções da ANSR - documento que descreve todas as funções dos colaboradores da ANSR;
- Manual da Qualidade da ANSR - documento enquadrador/ de apresentação do SG da ANSR;
- Manual de Procedimentos da ANSR - compilação dos documentos que indicam “*como agir*”;
- Diretrizes Internas da ANSR - conjunto de instruções práticas de apoio à atividade.

DOCUMENTAÇÃO DE EVIDÊNCIA

A documentação de evidência tem como propósito comprovar o funcionamento do SG da ANSR e o cumprimento das orientações subjacentes à documentação de referência.

Esta documentação divide-se na seguinte tipologia:

- Formulários - documentos uniformizados em formato digital e/ou físico resultantes da atividade;
- Documentos designados de Estruturantes - consubstanciam informação estruturada resultante da análise e reflexão de dados decorrentes da atividade da ANSR (ex: Plano Estratégico, Plano de Atividades, Relatório de Atividades, Relatórios, Apresentações, etc.);

- Campos Aplicacionais - contemplam informação da atividade da ANSR, residente nas aplicações informáticas de suporte (ex.: SIGA, SCOT, SRIC, plataformas eletrónicas de contratação, SIC, Kelio, SRH, SMARTDOCS, etc.); e
- Comprovativos - documentos físicos emitidos por entidades externas (ex.: despesas, etc.).

2. CONTEXTO DA ATIVIDADE DA ANSR

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

- I. O Planeamento e Coordenação das Políticas de Segurança Rodoviária - no âmbito deste vetor destaca-se o funcionamento do Observatório de Segurança Rodoviária (OSR) que permite a monitorização sistemática e a caracterização da sinistralidade rodoviária em Portugal e a aprovação em junho de 2017 do Plano Estratégico Nacional de Segurança Rodoviária - PENSE 2020 para o período 2017-2020, tendo como principal objetivo colocar Portugal entre os dez melhores países da União Europeia com indicadores de sinistralidade rodoviária mais baixos.
- II. A promoção de Campanhas de Educação e Sensibilização Rodoviária - neste domínio, importa relevar a colaboração institucional iniciada com o Ministério da Educação (ME), a celebração de protocolos de colaboração com diversas entidades responsáveis por estas matérias e a produção e lançamento de várias campanhas de segurança rodoviária.
- III. 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 e a informatização de todas as fases processuais, desde o levantamento do auto pelas entidades autuantes até à sua decisão administrativa de forma a otimizar todo o processo.

3. COMPROMISSO COM A QUALIDADE E AMBIENTE

A ANSR assume o seu compromisso com a Qualidade através da mobilização dos seus colaboradores na partilha da sua visão, missão e valores, assim como na difusão dos seus princípios e fundamentos.

3.1 VISÃO, MISSÃO E VALORES

Como serviço central da administração direta do Estado dotado de autonomia administrativa, a ANSR tem as suas orientações estratégicas em plena consonância com os principais objetivos do Estado em matérias de segurança rodoviária e de acordo com a Estratégia Nacional de Segurança Rodoviária.

VISÃO

ZERO. É o único número aceitável de vítimas na estrada.

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.

VALORES

COMPETÊNCIA

Eficaz aplicação do conhecimento, orientado para os resultados, em matéria de segurança rodoviária e direito contraordenacional rodoviário.

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 cidadão e a assunção de uma responsabilidade partilhada, em matéria de segurança rodoviária, para indução de comportamentos seguros e responsáveis.

3.2 SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE E AMBIENTE DA ANSR

O SG da ANSR abrange toda a sua atividade, estruturada segundo os princípios das normas NP EN ISO 9001:2015 e NP EN ISO 14001:2015, é da responsabilidade de todos os seus colaboradores, constituindo

uma ferramenta fundamental para o cumprimento dos objetivos estratégicos e operacionais, bem como para o cumprimento dos requisitos normativos.

Neste sentido, os princípios de gestão da ANSR, para além da visão, missão, cultura e valores, contemplam políticas, objetivos, planeamento e responsabilidades/atribuições.

3.2.1 ÂMBITO DO SG DA ANSR

O âmbito do SG da ANSR incide sobre a sua atividade, concretamente:

- Contribuir para a definição das políticas no domínio do trânsito e da segurança rodoviária;
- Elaborar e monitorizar o plano nacional de segurança rodoviária, bem como os documentos estruturantes relacionados com a segurança rodoviária, e bem assim promover o seu estudo, nomeadamente das causas e fatores intervenientes nos acidentes de trânsito;
- Promover e apoiar iniciativas cívicas e parcerias com entidades públicas e privadas, designadamente no âmbito escolar, assim como promover a realização de ações de informação e sensibilização que fomentem uma cultura de segurança rodoviária e de boas práticas de condução;
- Elaborar estudos no âmbito da segurança rodoviária, bem como propor a adoção de medidas que visem o ordenamento e disciplina do trânsito;
- Fiscalizar o cumprimento das disposições legais sobre trânsito e segurança rodoviária e assegurar o processamento e a gestão dos autos levantados por infrações ao Código da Estrada e legislação complementar;
- Uniformizar e coordenar a ação fiscalizadora das demais entidades intervenientes em matéria rodoviária, através da emissão de instruções técnicas e da aprovação dos equipamentos de controlo e fiscalização do trânsito, e exercer as demais competências que a lei, designadamente o Código da Estrada e respetiva legislação complementar, lhe cometam expressamente;
- Contribuir financeiramente, em colaboração com a Direção -Geral de Infraestruturas e Equipamentos do Ministério da Administração Interna, para a aquisição de equipamentos e aplicações a utilizar pelas entidades do MAI intervenientes em matéria rodoviária, segundo orientação superior.

3.2.2 POLÍTICA DA QUALIDADE DA ANSR

A Política da Qualidade da ANSR constitui um dos meios de materialização da sua missão, assumindo como fundamentos:

- Apoiar a estrutura orgânica da ANSR no cumprimento da legislação rodoviária, assim como contribuir para a definição das políticas no domínio do trânsito e da segurança rodoviária;
- Interagir com as várias entidades do Ministério da Administração Interna, contribuindo para uma cooperação bidirecional construtiva, com vista à melhoria efetiva do serviço prestado pela ANSR;

- Promover uma atitude pró-ativa e de entreaajuda interna, indutora de uma dinâmica orientada para resultados e cumprimento de objetivos;
- Disponibilizar um ambiente gerador de motivação, fomentando a aprendizagem e a melhoria contínua.

OBJETIVOS DA QUALIDADE

A concretização da Política pressupõe o seu desdobramento em objetivos, que por sua vez são transpostos em indicadores mensuráveis e comparáveis. Neste contexto, a ANSR assume como objetivos:

- Aumento da satisfação dos clientes (internos/ externos e diretos/ indiretos);
- Cumprimento orçamental e controlo de custos;
- Melhoria contínua da sua atividade e promoção de sugestões de melhoria do serviço da ANSR;
- Fomento da aprendizagem e satisfação dos seus colaboradores; e
- Promoção da melhoria do desempenho de fornecedores e prestadores de bens e/ou serviços.

3.2.3 POLÍTICA AMBIENTAL DA ANSR

A ANSR compromete-se a implementar e manter um sistema de Gestão Ambiental de acordo com os requisitos da norma ISO 14001 para promover a proteção do ambiente, em particular:

- A prevenção da poluição;
- A redução do desperdício;
- A otimização do consumo de papel, combustível e energia;
- A gestão e encaminhamento adequado dos resíduos gerados;
- O cumprimento dos requisitos legais e regulamentares aplicáveis;
- A melhoria contínua do sistema de gestão ambiental para aumentar o desempenho ambiental.

Para que a política ambiental seja efetivamente implementada a ANSR divulgará-la-á interna e externamente e promoverá ações de sensibilização aos colaboradores, fornecedores e demais partes interessadas.

3.2.5 RESPONSABILIDADES E ATRIBUIÇÕES NO ÂMBITO DO SG

Ao Gestor da Qualidade compete:

- A coordenação das atividades inerentes à implementação, manutenção, revisão e melhoria contínua do SG;
- A articulação no que concerne à concretização do Plano de Formação e a disponibilização das condições necessárias à realização das auditorias internas, bem como do relacionamento com a entidade certificadora;
- A proposta de soluções (ações corretivas ou preventivas) para os desvios identificados;
- A divulgação do SG enquanto processo abrangente de toda a organização.

4. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E ATRIBUIÇÕES

4.1 ORGANOGRAMA DA ANSR

Toda a estrutura orgânica da ANSR está subordinada à Presidência (Presidente e Vice-Presidente)

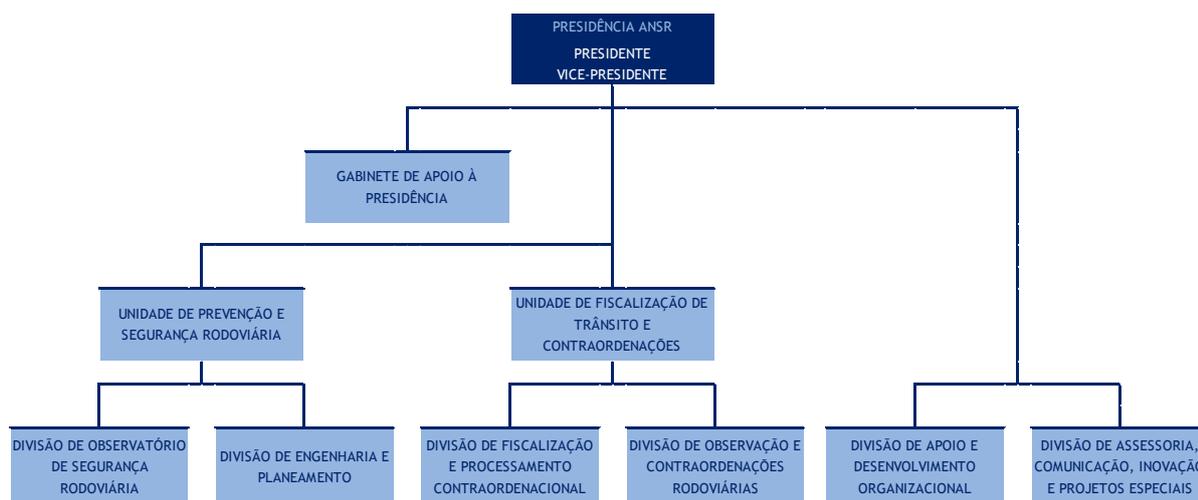


Figura 1. Organograma da ANSR.

A ANSR é constituída por duas unidades com competências nucleares: A Unidade de Prevenção e Segurança Rodoviária (UPSR) e a Unidade de Fiscalização de Trânsito e Contraordenações (UFTC).

4.2 RECURSOS HUMANOS DA ANSR

A Unidade de Prevenção e Segurança Rodoviária (UPSR) e a Unidade de Fiscalização de Trânsito e Contraordenações (UFTC) contam, cada uma, com um Diretor de Unidade, que reporta diretamente à Presidência da ANSR. Adicionalmente, cada uma destas unidades possui duas divisões, em que, de acordo com as matérias tratadas pela respetiva equipa, são liderados por Chefes de Divisão que reportam ao Diretor da respetiva unidade.

Existem ainda duas Divisões que reportam diretamente à Presidência, chefiadas por um Chefe de Divisão e um Gabinete de Apoio à Presidência.

A ANSR conta com uma equipa de profissionais com preparação, experiência e competência técnica/comportamental adequada. Os colaboradores da ANSR exercem a sua atividade com forte integridade, espírito de equipa e orientação para a partilha de *know-how*.

4.3 DESCRIÇÃO DE FUNÇÕES DA ANSR

O Decreto-Regulamentar n.º 28/2012 definiu a estrutura da ANSR. A Portaria n.º 163/2017 fixou a estrutura nuclear dos serviços e as competências das unidades orgânicas.

As atribuições das unidades orgânicas flexíveis foram definidas através do Despacho n.º 7348/2019 da ANSR.

4.4 PERFIL DE COMPETÊNCIAS INERENTES À ATIVIDADE

Com o intuito de assegurar a sua missão com rigor e profissionalismo, bem como a prossecução das funções que lhe estão assignadas, a ANSR adota como referência o seguinte perfil de competências:

TIPOLOGIA	COMPETÊNCIAS CHAVE TRANSVERSAIS
Técnicas	Conhecimentos especializados Capacidade de análise e fundamentação técnica
Gestão	Orientação para Resultados Orientação para o Serviço Público Planeamento e Organização Liderança e Gestão das Pessoas Visão Estratégica
Comportamentais	Assertividade Comunicação Trabalho em Equipa Autonomia
Aplicacionais (na lógica do utilizador)	Microsoft Office Microsoft Outlook

Figura 2. Quadro Referência de Competências da ANSR.

Para além deste perfil de competências-chave transversais, a ANSR através da Descrição de Funções, analisa e descreve todas as funções para cada uma das suas áreas (unidades e núcleos), indicando as principais responsabilidades, os procedimentos internos que supervisiona, coordena ou em que participa, as responsabilidades secundárias, as interações internas e externas, as habilitações, os conhecimentos, as qualificações e experiência, as respetivas competências SIADAP e o perfil comportamental necessário.

5. PARTES INTERESSADAS

5.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DOS CLIENTES DA ANSR

Os principais clientes da ANSR são todos os cidadãos, incluindo todos os utilizadores directos e indirectos do sistema viário, tais como condutores, peões, ciclistas e utentes de transportes públicos. A ANSR relaciona-se com estes cidadãos através de duas formas:

- Realização de campanhas de educação e sensibilização rodoviária;
- No âmbito da gestão, decisão e utilização do processo contraordenacional.

Algumas entidades fiscalizadoras com que a ANSR se relaciona consideram que a ANSR é uma entidade fornecedora de serviços. No entanto, devido à natureza da sua atividade e à ligação existente entre a ANSR e estas entidades, quer em termos protocolares e legais quer de sistemas de informação, estas relações são estabelecidas e consideradas como parcerias ou colaborações entre a ANSR e essas mesmas entidades fiscalizadoras e não como de uma qualquer prestação de serviço.

Clientes		
Sociedade	Tutela (MAI)	Cidadãos
<ul style="list-style-type: none"> • Comunicação social • Sistema judicial (Tribunais, Ministério Público, Provedoria de Justiça) • Autarquias locais • Empresas municipais • Entidades concessionárias da rede rodoviária nacional • Parceiros internacionais (UE, ONU, OCDE, ONG's) 	<ul style="list-style-type: none"> • Gabinete do Ministro • SE AI • SE AAI • GNR • PSP 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizadores directos e indirectos do sistema viário: <ul style="list-style-type: none"> • Condutores • Peões • Ciclistas • Utesntes de transportes públicos • Outros

Figura 3. Clientes da ANSR.

5.2 FORNECEDORES E PRESTADORES DE BENS E/OU SERVIÇOS

A aquisição de bens e/ou serviços de que a ANSR necessita para o desenvolvimento da sua atividade é garantida por prestadores de serviços da Tutela (Ministério da Administração Interna) e fornecedores e prestadores de bens e/ou serviço externos.

PRESTADORES DE SERVIÇOS DA TUTELA

São entidades estatais, que estão subordinadas à mesma Tutela (Ministério da Administração Interna) e que disponibilizam serviços à ANSR. Por norma, os serviços prestados por estas entidades servem de suporte à atividade da ANSR.

O principal prestador de serviços da Tutela é a Secretaria-Geral do Ministério da Administração Interna (SGMAI), no âmbito do seu apoio em todas as atividades de suporte à atividade (tecnologia, recursos humanos, financeiro, logística, contratação, etc.).

FORNECEDORES E PRESTADORES DE BENS E/OU SERVIÇOS EXTERNOS

São entidades externas à ANSR e ao Estado que disponibilizam bens e/ou serviços necessários para a prossecução da atividade da ANSR.

Fornecedores e Prestadores de Bens e/ou Serviços

Prestadores de serviço da Tutela (serviços partilhados)

- SGMAI:
 - Tecnologia
 - Financeiro
 - Recursos Humanos
 - Logística
- Compras

Prestadores de serviço de bens e/ou serviços externos

- Entidades externas

Figura 4. Fornecedores e Prestadores de Bens e/ou Serviços da ANSR.

6. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E ATRIBUIÇÕES E DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS

6.1 ESTRUTURA DE PROCESSOS DA ANSR

A atividade da ANSR possui uma arquitetura de processos, desdobrados em procedimentos em função da sua área. Os processos podem ser tipificados em:

Processos Estratégicos - Os processos estratégicos caracterizam-se por contemplar atividades relacionadas com a definição da estratégia e da monitorização da atividade da ANSR.

Processos Nucleares - Os processos nucleares são aqueles que diretamente respeitam à prestação do serviço pela ANSR e que acrescentam valor, correspondendo às suas atribuições core.

Processos de Suporte - Os processos de suporte dizem respeito às atividades que sustentam a atividade principal da ANSR.

A ANSR efetiva a prossecução dos seus processos através de procedimentos que descrevem a sequência de atividades e o modo de atuar. Todos os processos são monitorizados periodicamente através de indicadores de desempenho.

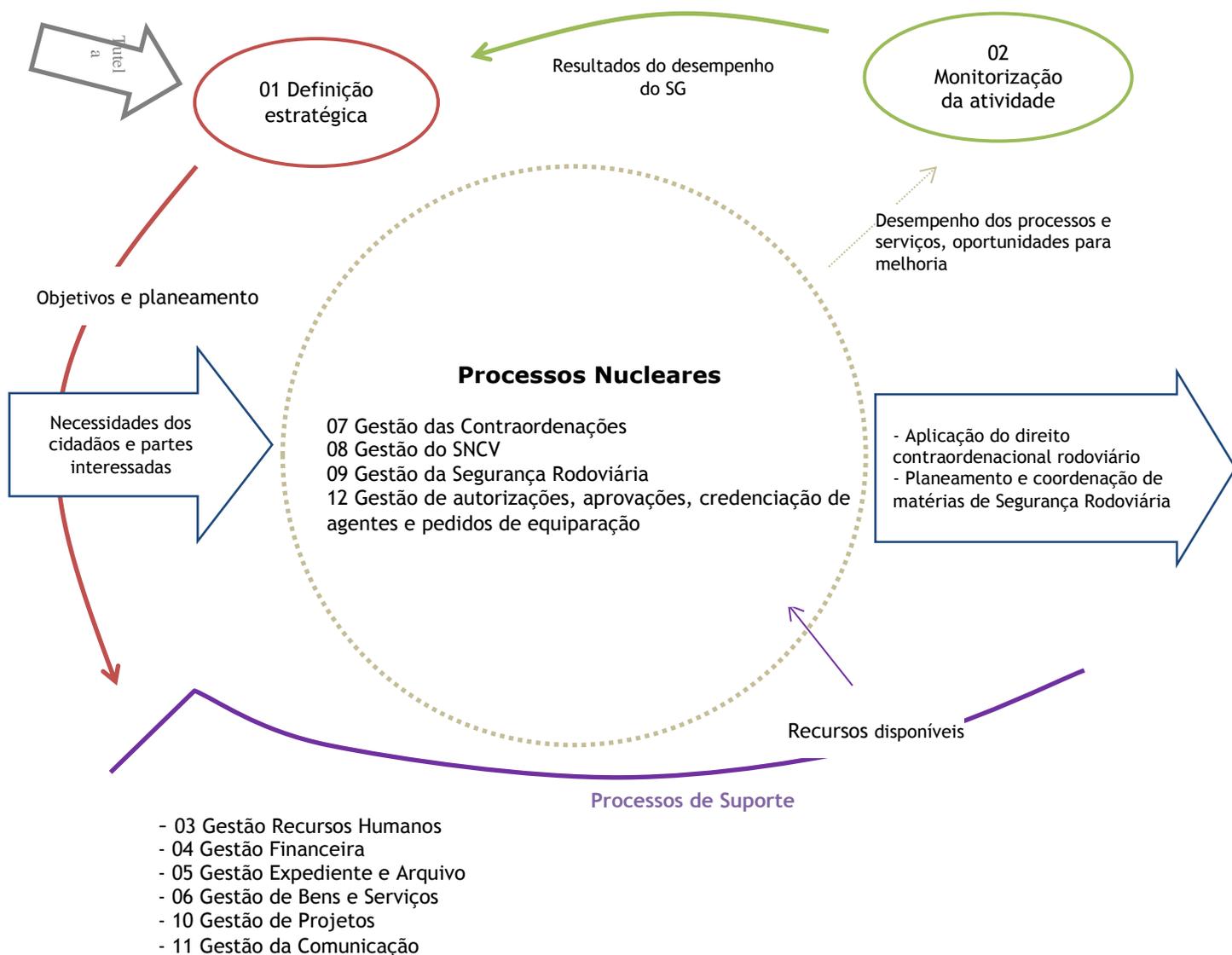


Figura 5. Mapa de Processos da ANSR.

01. DEFINIÇÃO ESTRATÉGICA

O processo de definição estratégica tem por objetivo a reflexão e definição das linhas de orientação estratégicas para uma gestão eficaz da atividade global da ANSR.

Código	Procedimento	Entradas	Saídas
03	Revisão do Sistema de Gestão	Monitorização do SIADAP Relatório de atividades e de formação da ANSR Relatório de avaliação da satisfação de cliente Relatório de avaliação de prestadores de serviços Relatórios de auditorias Relatório CAF Não conformidades, ações corretivas e preventivas Relatório de monitorização da ANSR e revisão intercalar	Relatório do SGQ

Código	Procedimento	Entradas	Saídas
15	Elaboração do QUAR	Plano de atividades e orçamento Objetivos estratégicos e objetivos operacionais Informação das unidades	Relatório do QUAR
16	Elaboração da estrutura da CAF	Legislação e normativos internos	Relatório CAF
24	Elaboração do Plano de Atividades e Orçamento	Informação das unidades Relatório do SGQ	Plano de atividades e orçamento
78	Elaboração de Propostas de Medidas Simplex	Pedido de Propostas	Propostas Simplex
80	Elaboração do Plano de Atividades	Informação das Unidades e Divisões	Plano de Atividades

02. MONITORIZAÇÃO DA ATIVIDADE

O processo de monitorização da atividade tem por objetivo o acompanhamento das metas identificadas no processo 01. Definição Estratégica, de forma a garantir o seu cumprimento e potenciando medidas de intervenção, em caso de desvio, assim como servir de input para a avaliação global da atividade da ANSR no final do ano.

Código	Procedimento	Entradas	Saídas
04	Gestão de Não Conformidades e Melhoria	Não conformidade Potencial Não Conformidade Sugestão de melhoria	Ação corretiva Ação preventiva Correção
05	Avaliação de Prestadores de Serviço	Prestação dos fornecedores no fornecimento de bens e serviços Monitorização do desempenho SIADAP	F201 Ficha de Avaliação de Desempenho do Fornecedor Relatório de avaliação de fornecedores/prestadores de serviços
06	Avaliação da Qualidade do Serviço STAKEHOLDERS	Pedido de Avaliação da Qualidade do Serviço da ANSR a partes interessadas	Inquérito de satisfação da qualidade do serviço Relatório de avaliação da qualidade do serviço da ANSR
07	Auditorias	Monitorização do desempenho do SIADAP Planeamento de Auditorias Externas à ANSR	Plano anual de auditorias internas Relatório de Auditoria Plano de Auditorias Relatório de Auditorias Externas Constatações analisadas Necessidade de serviços
14	Elaboração do Relatório de Atividades	Informação das unidades	Relatório de atividades Relatório da DGAI acerca do Relatório de atividades
43	Reporting, controlo e relatórios de gestão	Informação SIGA Execução orçamental Bases de dados internas	Relatórios Trimestrais e Semestrais
45	Elaboração do Balanço Social	Elementos para Balanço social	Balanço Social anexo ao Relatório de Atividades

Código	Procedimento	Entradas	Saídas
76	Avaliação da Qualidade do Serviço Cidadãos	Pedido de Avaliação da Qualidade do Serviço da ANSR a cidadãos	Inquérito de satisfação da qualidade do serviço Relatório de avaliação da qualidade do serviço da ANSR
77	Avaliação da Satisfação dos Colaboradores	Pedido de Avaliação da Satisfação dos Colaboradores	Inquérito de satisfação da Satisfação Relatório de avaliação da Satisfação
79	Monitorização das Medidas Simplex	Monitorização do desempenho das medidas	Relatórios mensais

03. GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

O processo de gestão de recursos humanos tem por objetivo efetuar a gestão dos colaboradores, de acordo com a legislação aplicável e a política interna da ANSR.

Código	Procedimento	Entradas	Saídas
26	Aprovação de Trabalho Suplementar	Informação das horas extraordinárias a realizar	Horas extraordinárias aprovadas
27	Pedido de Marcação ou alteração de férias	Pedido de marcação de férias	Mapa de Férias
28	Justificação de Faltas	Falta	Justificação de falta
29	Entrada de Novo Funcionário	Informação de entrada de novo funcionário	Processo do Colaborador Material entregue e alocado ao colaborador
30	Pedido de Mobilidade Interna - Entrada	Pedido de mobilidade interna	Despacho da Presidência Informação de entrada de novo funcionário
31	Pedido de Mobilidade Interna - Saída	Pedido de mobilidade interna	Despacho da Presidência Informação de saída de funcionário
32	Pedido de Aposentação	Pedido de aposentação	Pedido de Aposentação Informação de aposentação de funcionário
33	Estatuto de Trabalhador Estudante	Pedido de estatuto de trabalhador estudante	Informação de trabalhador estudante
39	Plano Anual de Formação	Necessidades de formação Inscrição dos formandos	Plano de formação Necessidade de aquisição de bens/serviços Avaliação da formação Relatório de execução do plano de Formação
40	Ações de Formação fora do Plano	Inscrição para formação	Necessidade de aquisição de bens/serviços Avaliação da formação

04. GESTÃO FINANCEIRA

O processo de gestão financeira tem por objetivo a gestão orçamental, financeira e económica da ANSR.

Código	Procedimento	Entradas	Saídas
17	Anomalias na Cobrança	Processos provenientes da UFTC	SIGA atualizado Processo corrigido
18	Contabilização das Receitas	Mapas de distribuição de receitas Mapa de encerramento mensal	Mapas de distribuição de receitas aprovado Mapa de encerramento mensal aprovado
19	Registo de Cobrança	Comprovativo de pagamento	SIGA atualizado
20	Cheques Devolvidos	Cheques sem provisão	Ofício ao infrator Ofício de denúncia por crime de cheque sem provisão Listagem dos ofícios de contencioso enviados Listagem dos ofícios enviados para o Ministério público
22	Controlo Orçamental	Mapa de execução orçamental	Mapa de Execução Orçamental Ofícios das alterações solicitadas
23	Controlo dos Compromissos - Processo de Despesa	Processo de despesa	Quadro de Cabimentos Mapa de Monitorização dos Cabimentos
25	Utilização de Fundo de Maneio	Pedido para utilização de fundo de maneio	Minuta de Requisição de Fundo de Maneio Relação de Despesas
44	Reconciliação das contas bancárias	Informação sobre as Contas bancárias	Relatório das Contas Bancárias
49	Reembolsos de coimas, caucões ou taxas	Pedido de reembolso	Reembolso efetuado

05. GESTÃO DE EXPEDIENTE E ARQUIVO

O processo de gestão de expediente e arquivo, tem por objetivo assegurar a entrada e saída de expediente.

Código	Procedimento	Entradas	Saídas
41	Entrada de Expediente	Expediente	Base de Dados do SMARTDOCS atualizada Documento entregue ao destinatário
42	Saída de Expediente	Expediente	Base de Dados do SMARTDOCS atualizada Documento enviado para o destinatário

06. GESTÃO DE BENS E SERVIÇOS

Este processo tem por objetivo definir as formas de atuar e gerir as questões administrativas e logísticas da ANSR.

Código	Procedimento	Entradas	Saídas
21	Aquisição de Bens e Serviços	Necessidade de bens e serviços	Bens e serviços adquiridos
34	Levantamento de Necessidades de Economato	Necessidade de economato Bens	Listagem de economato Mapa de existências atualizado Bens arrumados
35	Requisição Interna de Economato	Necessidade de material de economato	Material entregue Registo de entrega de materiais Necessidade de aquisição de bens
37	Gestão de Frota Automóvel - Aquisição	Necessidade de aquisição de novo veículo	Documentação da viatura Contrato ANCP Inventário atualizado Pedido de cartão GALP e Via Verde
38	Requisição de Veículos	Requerimento para utilização de veículo	Veículo disponível / não disponível Boletim diário do veículo atualizado
46	Help Desk	Pedido de apoio	Base de dados de registo de ocorrências atualizada
47	Criação / alteração de Utilizador	Pedido de criação / alteração de utilizador	Mapa de Stock de Equipamentos atualizado Lista Telefónica atualizada Utilizador criado /alterado
48	Remoção de Utilizador	Pedido remoção de utilizador	Mapa de Stock de Equipamentos atualizado Lista Telefónica atualizada Utilizador removido
81	Submissão de Pedidos de Parecer Prévio à Agência para a Modernização Administrativa (AMA)	Pedido de Submissão Caderno de Encargos Análise Financeira	Confirmação de Submissão
82	Monitorização de execução de contratos de Prestação de serviços Externa	Monitorização do desempenho do prestador de Serviços	Constatações analisadas

07. GESTÃO DAS CONTRAORDENAÇÕES

O processo de gestão de contraordenações engloba o controlo da contraordenação, da decisão administrativa e das respetivas peças processuais.

Código	Procedimento	Entradas	Saídas
62	Contraordenações	Código da Estrada Auto de contraordenação	Decisão de arquivamento Notificação Comunicações com o arguido, GNR, PSP e tribunal SIGA atualizado
63	Pedido de Emissão de RIC	Pedido de RIC	Certidão RIC Folha de assentamento
64	Atualização do RIC	Sentença judicial para registo no RIC Informação sobre frequência de ação de formação	Registo no RIC
67	Fiscalização Telemática	Código da Estrada Infração	Auto de contraordenação
69	Apoio às Entidades Fiscalizadoras e aos locais de atendimento Presencial aos cidadãos GACS e SCORS	Pedido de Informação	Informação prestada
70	Reabilitação do Condutor	Decisão administrativa com sanção acessória passível de suspensão	Cumprimento de sanção acessória Não cumprimento de sanção acessória

08. GESTÃO DO SISTEMA NACIONAL DE CONTROLO DE VELOCIDADE

O processo de Gestão do Sistema Nacional de Controlo de Velocidade engloba o controlo da manutenção do sistema e a rotação dos cinemómetros.

Código	Procedimento	Entradas	Saídas
72	Gestão da manutenção do SINCRO	Sistema Nacional de Controlo de Velocidade	Sistema Nacional de Controlo de Velocidade apto e em funcionamento

09. GESTÃO DA SEGURANÇA RODOVIÁRIA

O processo de gestão da segurança rodoviária visa estabelecer as atividades necessárias à recolha de dados de âmbito rodoviário, à elaboração de propostas e resoluções de pareceres e estudos de âmbito rodoviário, assim como a elaboração de estudos e normalização e inspeções técnicas.

Código	Procedimento	Entradas	Saídas
51	Recolha de Dados - Antenas	Dados de vítimas de acidentes	Base de dados atualizada Informação dos acidentes ocorridos

Código	Procedimento	Entradas	Saídas
52	Recolha de Dados - BEAV's	Boletim estatístico de acidente de viação	Base de dados atualizada Relatório mensal Relatório anual
53	Recolha de Dados - Fichas do INML	Fichas INML	Base de dados atualizada
54	Identificação dos Pontos Negros	Base de dados dos acidentes	Relatório dos Pontos Negros
55	Recolha de Dados da Fiscalização de Álcool e Substâncias Psicotrópicas	Dados de fiscalização de álcool e substâncias psicotrópicas	Base de dados atualizada Relatório
56	Inspeção aos Pontos Negros	Manual de procedimentos dos Pontos Negros Relatório dos Pontos Negros	Programa de visitas Relatório de correções e sugestões de intervenção nas vias
59	Elaboração de Estudos	Código da estrada Regulamento de sinalização do trânsito Documentação necessária Pedido de elaboração de estudo	Estudos / Normas / Especificações / Instruções Técnicas
61	Vistoria para abertura ao trânsito de novas vias ou troços de via	Pedido vistoria para abertura ao trânsito de novas vias ou troços de via	Auto de verificação
75	Gestão do Plano Estratégico Nacional de Segurança Rodoviária	Plano Estratégico Nacional de Segurança Rodoviária	Plano Estratégico Nacional de Segurança Rodoviária executado

10. GESTÃO DE PROJETOS

O processo de gestão de projetos visa estabelecer as atividades necessárias ao planeamento e/ou execução de projetos especiais.

Código	Procedimento	Entradas	Saídas
71	Gestão de projetos	Projeto	Projeto concluído

11. GESTÃO DA COMUNICAÇÃO

O processo de comunicação define a forma de comunicar da ANSR com a comunicação social, internamente, externamente, com os cidadãos e a gestão de eventos.

Código	Procedimento	Entradas	Saídas
08	Resposta a Pedidos de Informação da Comunicação Social	Pedido de informação da comunicação social	Resposta à comunicação social
09	Análise Diária da Imprensa	Clipping do MAI Revista de imprensa	Reação a órgão de comunicação social
10	Gestão dos Conteúdos da Intranet, Site da ANSR e Redes Sociais	Pedido de divulgação e/ou documentação online	Informação e/ou documento online

Código	Procedimento	Entradas	Saídas
11	Realização de Eventos da ANSR	Necessidade de divulgação de eventos realizados pela ANSR	Informação à imprensa Divulgação no sítio
12	Realização de Eventos (no âmbito do MAI)	Necessidade de organizar evento	Informação à imprensa Divulgação no site
13	Participação em eventos	Convite para participação em evento	Participação no evento
50	Ações de Formação e Sensibilização	Pedido de ação de formação / sensibilização	Participação / apresentação
57	Tratamento de Pedidos de Informação sobre Segurança Rodoviária	Código da estrada Pedido de informação sobre segurança rodoviária	Relatório Resposta ao requerente
66	Atendimento não presencial ao cidadão CALL CENTER	Pedido de informação do cidadão	Esclarecimento prestado
74	Tratamento de contactos do cidadão	Contacto do cidadão	Contato do cidadão tratado

12. GESTÃO DE AUTORIZAÇÕES, APROVAÇÕES, CREDENCIAÇÃO DE AGENTES E PEDIDOS DE EQUIPARAÇÃO

Este processo visa processar administrativamente os pedidos de aprovação de equipamentos de controlo e fiscalização de trânsito, de credenciação de agentes fiscalizadores das empresas municipais, da equiparação de trabalhadores das empresas privadas concessionárias de estacionamento sujeito ao pagamento de taxa e a autorização de entidades formadoras de ações de segurança rodoviária (art.148º Código da Estrada).

Código	Procedimento	Entradas	Saídas
58	Aprovação de Equipamentos de Controlo e Fiscalização do Trânsito	Manual dos equipamentos de controlo e fiscalização do trânsito Pedido de aprovação de equipamento de fiscalização Taxa	Relatório Publicação no Diário da República Resposta ao requerente
60	Credenciação dos agentes fiscalizadores das empresas municipais	Pedido de credenciação de agente fiscalizador Taxa	Credencial
68	Autorização de Entidades Formadoras	Requerimento e documentação necessária	Autorização
73	Equiparação de trabalhadores das empresas privadas concessionárias de estacionamento	Pedido de equiparação	Equiparação emitida