



MANUAL DA QUALIDADE

ANSR
AUTORIDADE NACIONAL
SEGURANÇA RODOVIÁRIA

CARTA DE PROMULGAÇÃO

Esta publicação entra em vigor após assinada pela Entidade Promulgadora. A informação nela contida prevalece em caso de conflito com outras publicações, até as mesmas serem alteradas em conformidade.

O presente documento será revisto anualmente ou sempre que necessário, de modo a assegurar a sua adequação, atualidade e conformidade com os requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade.

O Manual da Qualidade foi elaborado pela Secção de Planeamento, Desenvolvimento Organizacional e Qualidade (SPQ), sendo esta unidade orgânica (UO) a responsável pela elaboração de edições, alterações e revisões ao presente manual.

Os conteúdos desta publicação podem ser difundidos para organismos externos à Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária, para fins oficiais.

O Presidente declara a sua aprovação e assume o seu total comprometimento em garantir os meios materiais e humanos para a satisfação da estratégia de gestão prescrita neste manual.

O Presidente,

FICHA TÉCNICA

2 | 24

TÍTULO

Manual da Qualidade da Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária

AUTORIA

Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária

CONCEÇÃO TÉCNICA

Divisão de Apoio e Desenvolvimento Organizacional

Secção de Planeamento, Desenvolvimento Organizacional e Qualidade

DATA DE EDIÇÃO

18.11.2025

CONTROLO DOCUMENTAL

INFORMAÇÃO DO DOCUMENTO

1.1	Ref ^a . do documento:	MQ_09. 20251118
1.2	Data da elaboração:	01.10.2025
1.3	Versão e edição:	7. ^a Edição - 1. ^a Versão
1.4	Elaborado por:	Secção Planeamento, Desenvolvimento Organizacional e Qualidade
1.5	Título:	Manual da Qualidade
1.6	Data de Aprovação:	18.11.2025
1.7	Aprovado por:	Presidente da ANSR

HISTÓRICO DE VERSÕES

N.º EDIÇÃO	N.º VERSÃO	DATA	DETALHES E MOTIVO DA ALTERAÇÃO
1 ^a	01	01.07.2012	MQ_01 - Elaboração da versão 1 do documento
2 ^a	01	05.06.2014	MQ_02 - Atualização da Visão. Retirou-se o ponto 3.2 'Exclusões à Norma' e 'Planeamento da Qualidade'. Retirou-se ponto 'Descrição Genérica dos Processos' e simplificou-se ponto 'Cumprimento dos requisitos Normativos'.
2 ^a	02	27.06.2014	MQ_03 - Alteração do prestador de serviços da Tutela em matéria de apoio informático (pág. 17). Alteração de alguns procedimentos.
2 ^a	03	08.01.2016	MQ_04 - Alteração do prestador de serviços da Tutela no âmbito da Tecnologia (pág. 17). Alteração de alguns procedimentos.
3 ^a	01	07.06.2016	MQ_05 - Incluída a Política Ambiental da ANSR (pág. 11). Alteração de alguns procedimentos.
4 ^a	01	30.03.2017	MQ_06 - Atualização para a norma ISO 9001:2015. Reformulação de algum texto. Alteração do ponto 5 para 'Partes Interessadas'. Retirou-se ponto 7 'Cumprimento dos requisitos Normativos'
5 ^a	01	15.06.2018	MQ_07 - Alterou-se ponto 3 para 'Compromisso com a Qualidade e Ambiente'. Atualização do Organograma da ANSR. Atualização dos Processos e procedimentos.
6 ^a	01	29.10.2020	MQ_08 - Atualização do Organograma da ANSR. Inclusão do esquema Mapa de Processos. Atualização dos Processos e procedimentos.

INDÍCE

1. INTRODUÇÃO	6
1.1 <i>OBJETIVO DO MANUAL DA QUALIDADE</i>	6
1.2 <i>ESTRUTURA DOCUMENTAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</i>	6
2. CONTEXTO DA ATIVIDADE DA ANSR	8
3. COMPROMISSO COM A QUALIDADE	11
3.1 <i>VISÃO, MISSÃO E VALORES</i>	11
3.2 <i>SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</i>	12
4. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E ATRIBUIÇÕES	16
4.1 <i>ORGANOGRAMA DA ANSR</i>	16
4.2 <i>RECURSOS HUMANOS DA ANSR</i>	17
4.3 <i>DESCRIPÇÃO DE FUNÇÕES DA ANSR</i>	17
5. PARTES INTERESSADAS	19
5.1 <i>CONTEXTUALIZAÇÃO DAS PARTES INTERESSADAS</i>	19
6. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DE PROCESSOS	21
6.1 <i>MAPA DE PROCESSOS DA ANSR</i>	21
7. REVISÃO DO MANUAL	25

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Estrutura Documental da ANSR	7
Figura 2. Organograma da ANSR	16
Figura 3. Mapa de Processos da ANSR	22

LISTA DE QUADROS

Quadro 1. Matriz SWOT	10
Quadro 2. Missão da ANSR	11
Quadro 3. Visão da ANSR.....	11
Quadro 4. Valores da ANSR	12
<i>Quadro 5. Matriz das Partes Interessadas da ANSR</i>	20
Quadro 6. Mapa de Processos Estratégicos da ANSR	23
Quadro 7. Mapa de Processos Nucleares da ANSR	23
Quadro 8. Mapa de Processos Suporte da ANSR.....	24

LISTA DE SIGLAS E ACRÓNIMOS

ANSR	Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária	
DADO	Divisão de Apoio e Desenvolvimento Organizacional	
MAI	Ministério da Administração Interna	5 24
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilização	
SIADAP	Sistema Integrado de Avaliação e Gestão do Desempenho na Administração Pública	
SGMAI	Secretaria-Geral do Ministério da Administração Interna	
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade	
SPQ	Secção Planeamento, Desenvolvimento Organizacional e Qualidade	
SWOT	(Strengths/Forças, Opportunities/Oportunidades, Weakness/Fraquezas, Threats/Ameaças)	

1. INTRODUÇÃO

1.1 OBJETIVO DO MANUAL DA QUALIDADE

O Manual da Qualidade tem como objetivo documentar o Sistema de Gestão da Qualidade da Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária (ANSR), descrevendo a sua estrutura, processos, políticas, responsabilidades e meios que dispõe para cumprimento da sua Política e Objetivos do Sistema de Gestão, garantindo a conformidade com os requisitos da Norma ISO 9001:2015.

Trata-se de um documento de referência para a gestão, colaboradores, parceiros, fornecedores, auditores e demais partes interessadas, por reunir, de forma clara e organizada, toda a informação relevante do SGQ, promovendo a melhoria contínua e a satisfação dos requisitos das partes interessadas.

1.2 ESTRUTURA DOCUMENTAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

A estrutura documental do SGQ da ANSR assenta em documentação prevista nos requisitos da norma NP EN ISO 9001:2015 e na legislação aplicável em vigor, e está organizada em duas tipologias:

- Documentação de Referência
- Documentação de Evidência

6 | 24

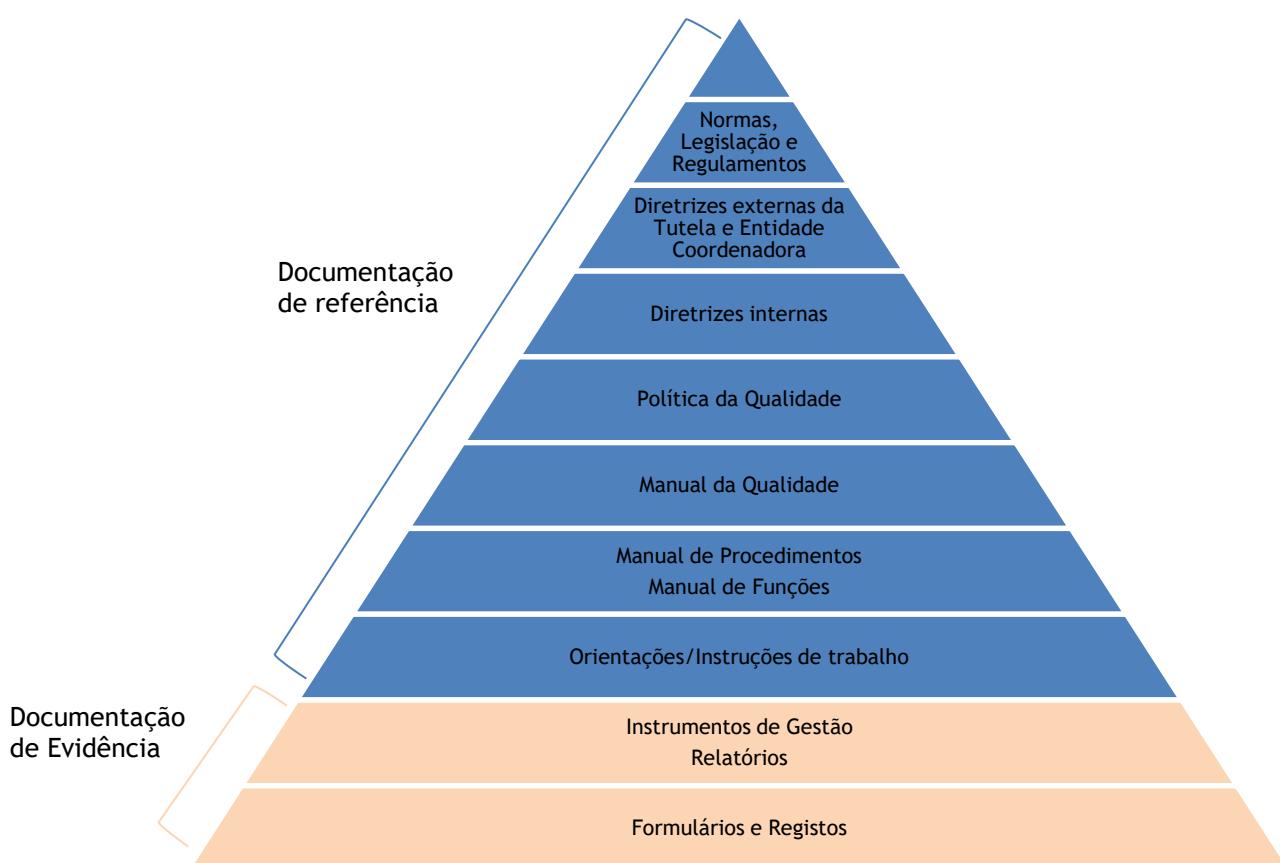


Figura 1. Estrutura Documental da ANSR

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.**
- **Diretrizes externas da Tutela e Entidade Coordenadora:** conjunto de instruções de apoio à atividade, como por exemplo envio de Notas Técnicas para elaboração do Plano de Atividades e QUAR, Principais orientações estratégicas para a área de governação da Administração Interna, Plano de Ação do grupo SIADAP1 do MAI, entre outros.
- **Diretrizes Internas da ANSR:** conjunto de instruções práticas de apoio à atividade.
- **Política da Qualidade:** Documento que formaliza o compromisso da Gestão de Topo com a Qualidade, estabelecendo suas intenções e diretrizes para promover a melhoria contínua e garantir a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade.
- **Manual da Qualidade da ANSR:** documento enquadrador de apresentação/ descrição do SGQ da ANSR.
- **Manual de Procedimentos:** documento descritivo de cada processo do sistema de gestão da qualidade, contendo informação relativa às entradas requeridas e saídas esperadas, ao fluxo das atividades, às responsabilidades e autoridades dentro de cada processo, assim como, referência às aplicações informáticas e formulários que são utilizados.
- **Manual de Funções da ANSR:** documento que descreve todas as funções dos colaboradores da ANSR.
- **Orientações/ Instruções de trabalho:** compilação dos documentos que indicam “*como agir*”.

DOCUMENTAÇÃO DE EVIDÊNCIA

A documentação de evidência tem como propósito comprovar o funcionamento do SGQ da ANSR e o cumprimento das orientações subjacentes à documentação de referência. Esta documentação divide-se na seguinte tipologia:

- **Instrumentos de Gestão:** Documentos designados de estruturantes que consubstanciam informação organizada resultante da análise e reflexão de dados decorrentes da atividade da ANSR (ex: Plano Estratégico, Plano de Atividades, Relatório de Atividades, Relatórios, Apresentações, etc.).
- **Formulários:** impressos ou modelos padronizados, em formato digital e/ou físico, utilizados nas atividades desenvolvidas em um ou mais processos do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)
- **Registos:** Documentos que expressam resultados atingidos e/ou evidenciam as atividades realizadas. Podem ser de natureza variada, como:
 - 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.);
 - Comprovativos - documentos físicos emitidos por entidades externas (ex.:
 - despesas, etc.).

2. CONTEXTO DA ATIVIDADE DA ANSR

A ANSR é a entidade que realiza a coordenação estratégica, o planeamento e o apoio ao Governo, no âmbito das políticas públicas em matéria de segurança rodoviária, tendo como foco a elaboração e monitorização do plano nacional de segurança rodoviária, bem como os documentos estruturantes relacionados com a segurança rodoviária, para além de promover e implementar medidas de sensibilização, prevenção, fiscalização para dissuadir comportamentos de risco, de emitir recomendações às entidades gestoras de via na sequência de inspeções de segurança rodoviária às vias e recolher, analisar, consolidar e divulgar os dados estatísticos referentes à sinistralidade rodoviária.

Relativamente à fiscalização rodoviária, para além da implementação, gestão e monitorização do Sistema Nacional de Controlo de Velocidade (SINCRO), a ANSR uniformiza e coordena 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 exerce as demais competências que a lei, designadamente o Código da Estrada e respetiva legislação complementar, lhe cometam expressamente.

No âmbito das contraordenações de trânsito, a ANSR tem um protagonismo significativo, não só na fiscalização do cumprimento das disposições legais sobre trânsito e segurança rodoviária, em que é entidade fiscalizadora, mas também no processamento e a gestão de todos os autos levantados por infrações ao Código da Estrada e legislação complementar, com exceção dos autos de estacionamento leve, que são competência dos Municípios.

A nível internacional, a ANSR representa Portugal em matéria de Segurança Rodoviária num conjunto de organismos tais como a Organização para as Nações Unidas e Comissão Europeia.

Com este amplo campo de ação, torna-se essencial a promoção de alianças que favoreçam a necessária cooperação interinstitucional, tanto a nível nacional, quanto a nível internacional, de forma a permitir potenciar a partilha de informação e a criar sinergias positivas que resultem num espírito unificador.

Como tal, a ANSR, enquanto entidade coordenadora de apoio às políticas públicas de segurança rodoviária, procurará assumir uma liderança institucional fortemente identificada com a sua missão e uma visão clara da estratégia e dos objetivos a atingir, de modo a incentivar os seus parceiros estratégicos (internos e externos) a dar o seu melhor no âmbito da sua esfera de ação, contribuindoativamente para o grande propósito coletivo de 'salvar vidas'.

A ANSR determina as questões internas e externas consideradas relevantes para o desenvolvimento da sua atividade e consecução dos seus objetivos estratégicos (requisito 4.1 da Norma ISO 9001:2015), utilizando, para o efeito, a metodologia SWOT.

A metodologia SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats ou seja, Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças) consiste numa técnica de gestão que tem como principal finalidade avaliar os ambientes interno e externo, revelando os pontos fortes e fracos, bem como as oportunidades e ameaças existentes no seu meio envolvente. Na mais recente análise SWOT, identificou-se o seguinte:

ANÁLISE INTERNA	<p>[PONTOS FORTES]</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser uma Autoridade Nacional • Centralização da gestão das contraordenações rodoviárias (exceto leves de estacionamento) • Recursos Humanos qualificados e comprometidos para a melhoria contínua da organização • Conhecimento técnico e especializado em segurança rodoviária e direito contraordenacional rodoviário • Orçamento constituído exclusivamente de receitas próprias • Coordenação e definição de políticas de segurança rodoviária • Capacidade de adaptação a novas tecnologias • Flexibilidade no modelo de trabalho • Dependência de Infraestruturas seguras da RNSI
	<p>[PONTOS FRACOS]</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modelo de gestão desadequado (falta de autonomia nas decisões de gestão) • Falta de autonomia financeira • Excessiva centralização da informação nas chefias • Fraca comunicação interna • Baixa reputação institucional • Excesso de burocracia nos processos internos • Dificuldade de recrutamento e retenção de recursos humanos qualificados • Resistência à mudança • Falta de ferramentas modernas e adequadas de apoio à gestão, incluindo <i>Business Intelligence</i> • Condições inadequadas das instalações • Equipamentos e infraestruturas tecnológicas obsoletas e/ ou insuficientes • Estrutura orgânica desadequada e subdimensionada • Dependência de fornecedores e parceiros externos para a manutenção de sistemas core e o desempenho de atividades chave
	<p>[OPORTUNIDADES]</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aumento do número de eventos em que se enquadra a segurança rodoviária • Disseminação do conceito 'Visão Zero' pelos parceiros estratégicos • Participação em grupos de trabalho nacionais e internacionais na área da segurança rodoviária • Acesso a fundos comunitários • Aposte nas soluções de Inteligência Artificial • Integração de Sistemas de Informação para cruzamento de bases de dados • Reforço da cooperação internacional permitindo a partilha de boas práticas • Diversificação e maior imediatismo dos canais de comunicação • Oferta de soluções inovadoras e modernas na área das tecnologias de informação e comunicação • Oferta formativa diversificada e abrangente • Meios alternativos de fiscalização telemática • Aposte da administração pública na promoção de um equilíbrio vida-trabalho • Integração das alterações climáticas na gestão da qualidade • Aumento da consciencialização social e institucional para as questões ambientais e de segurança rodoviária, reforçando o papel estratégico da ANSR

[AMEAÇAS]	<ul style="list-style-type: none">• Concorrência temática (prevenção rodoviária)• Sentimento de impunidade dos condutores (face à fraca eficácia percebida dos sistemas contraordenacional e criminal)• Ausência de harmonização nos procedimentos entre entidades• Cativações orçamentais• Dificuldade na articulação com a SGMAI, devido à inexistência de procedimentos claros no âmbito dos serviços partilhados• Resistência à mudança e falta de cooperação por parte dos parceiros• Conflitos de competências com outros organismos públicos• Fenómenos naturais, ciberataques, pandemias e conflitos armados• Descentralização na instrução e decisão de contraordenações rodoviárias leves de estacionamento• Reforço da posição de outras entidades em áreas adjacentes às da ANSR• Impactos diretos das alterações climáticas nas operações da ANSR, como falhas tecnológicas, danos em infraestruturas ou perturbações no transporte e comunicação• Aumento do número e gravidade dos acidentes rodoviários provocados por alterações climáticas
-----------	---

Quadro 1. Matriz SWOT

3. COMPROMISSO COM A QUALIDADE

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.

MISSÃO

Executar a política do Governo em matéria de segurança rodoviária, bem como a aplicar o direito contraordenacional rodoviário.

Quadro 2. Missão da ANSR

11 | 24

VISÃO

- Focar na cidadania rodoviária a missão;
- Valorizar o capital humano;
- Inovar na ação - presente na prevenção, próximo na segurança, pronto na missão, aberto na modernização;
- Congregar os parceiros institucionais na ação.

“Promover um sistema de mobilidade seguro, onde ninguém perca a vida nem sofra ferimentos graves na estrada. O nosso compromisso é com a vida: construir até 2050, um futuro com zero vítimas, com a transformação do atual sistema rodoviário num sistema rodoviário inclusivo, tolerante e autoexplicativo, através da liderança em inovação, cooperação institucional e excelência na gestão do conhecimento, tornando a segurança rodoviária um valor inegociável da sociedade.”

Quadro 3. Visão da ANSR

VALORES			
COMPETÊNCIA	CREDIBILIDADE	COOPERAÇÃO	CIDADANIA
Conhecimento e prática orientada para os resultados em matéria de segurança rodoviária e direito contraordenacional rodoviário.	Rigor, equidade e isenção na atuação.	Fomentar as parcerias para abranger os cinco pilares em prol da segurança rodoviária (infraestrutura, veículo, comportamento humano, gestão do sistema e socorro à vítima).	Orientação no cidadão e assunção de responsabilidade partilhada em matéria de segurança rodoviária, para induzir comportamentos seguros e responsáveis.

Quadro 4. Valores da ANSR

3.2 SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

O SGQ da ANSR abrange toda a sua atividade, estruturada segundo os princípios da norma NP EN ISO 9001:2015, 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 SGQ DA ANSR

O Sistema de Gestão da Qualidade da ANSR abrange integralmente as atividades desenvolvidas nas suas Unidades Orgânicas. Encontra-se em conformidade com os princípios e requisitos estabelecidos na Norma ISO 9001:2015, garantindo o cumprimento dos requisitos das partes interessadas e o cumprimento das atribuições institucionais da ANSR.

Planeamento e coordenação da política de apoio ao Governo em matéria de segurança rodoviária, bem como a aplicação do direito contraordenacional rodoviário, que se materializa em:

- 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

13 | 24

Para a concretização da sua Visão e Missão, através dos objetivos estratégicos definidos no Plano de Atividades, a ANSR assume uma Política da Qualidade direcionada para a melhoria continua das suas atividades, assegurando o envolvimento de todas as partes interessadas.

Nesse sentido, a ANSR compromete-se a:

- ✓ Contribuir para a definição das políticas no domínio da fiscalização e da prevenção rodoviária;
- ✓ Desenvolver relações de cooperação com as entidades relevantes, com vista à melhoria efetiva dos serviços prestados pela ANSR;
- ✓ Promover a formação e capacitação dos trabalhadores, assegurando o envolvimento de todos na melhoria contínua;
- ✓ Assegurar o cumprimento dos requisitos legais, regulamentares e os da Norma ISO 9001;
- ✓ Melhorar continuamente o **Sistema de Gestão da Qualidade**

Esta Política da Qualidade é comunicada a todos os colaboradores e partes interessadas, sendo revista sempre que necessário para assegurar a sua adequação e eficácia.

3.2.3 OBJETIVOS DA QUALIDADE

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

- OE1. Reduzir a sinistralidade Rodoviária
- OE2. Aumentar a eficiência dos processos
- OE3. Aumentar o reconhecimento das políticas públicas de segurança rodoviária

Os objetivos foram definidos com base na estratégia delineada, a qual reflete a missão da ANSR.

3.2.4 RESPONSABILIDADES E ATRIBUIÇÕES NO ÂMBITO DO SGQ

À Secção de Planeamento, Desenvolvimento Organizacional e Qualidade compete:

- Implementação, manutenção, revisão e melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade;
- Dinamização do SGQ através de iniciativas que promovam um maior envolvimento de toda a comunidade ANSR (celebração do dia da Qualidade, Newsletter, etc);
- Coordenação e realização de atividades tendentes à melhoria do SGQ, como elaboração de procedimentos de normalização interna (e.g. manuais, procedimentos e instruções) e de controlo de qualidade;
- Assegurar todos os meios necessários à realização das auditorias internas e externas;
- Divulgação interna do Plano de Auditoria (interna ou externa);
- Reporta à Gestão de Topo os resultados da avaliação ao SGQ e propõe as necessidades de melhoria.

14 | 24

Ao Gestor da Qualidade compete:

- A coordenação das atividades inerentes à implementação, manutenção, revisão e melhoria contínua do SGQ;
- A articulação no que concerne à disponibilização das condições necessárias à realização das auditorias internas, bem como do relacionamento com entidades externas;
- A comunicação dos resultados do desempenho do SGQ, consubstanciada nos indicadores de desempenho;
- A proposta de soluções (ações corretivas ou preventivas) para os desvios identificados;
- A constante motivação e consciencialização da ANSR para com os princípios da qualidade;
- A divulgação do SGQ enquanto processo abrangente de toda a organização.

O Gestor de Processo é o responsável designado para garantir que o processo sob a sua responsabilidade:

- Está documentado e implementado conforme os requisitos normativos, legais e organizacionais;

- Contribui diretamente para os objetivos estratégicos e operacionais da ANSR;
- É continuamente monitorizado através de indicadores de desempenho;
- É alvo de ações de melhoria, sempre que necessário;
- Está articulado com os restantes processos da organização, assegurando coerência transversal;
- Responde, em sede de auditoria interna ou externa, pela conformidade do processo.

Quando o processo é desdobrado em subprocessos, dada a sua complexidade ou especialização técnica, poderá ser designado um **Gestor de Subprocesso**. Este é responsável por:

- Garantir a operacionalização eficaz do subprocesso;
- Assegurar o cumprimento dos procedimentos associados;
- Monitorizar os indicadores específicos do subprocesso e reportar ao gestor de processo;
- Identificar oportunidades de melhoria no seu âmbito de atuação.

4. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E ATRIBUIÇÕES

4.1 ORGANOGRAMA DA ANSR

O Decreto-Regulamentar n.º 28/2012¹, de 12 de março, definiu a estrutura da ANSR. A Portaria n.º 163/2017², de 16 de maio, 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 atualizado pelos Despachos n.º 1593/2025³, de 04 de fevereiro e n.º 5335/2025⁴, de 09 de maio.

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

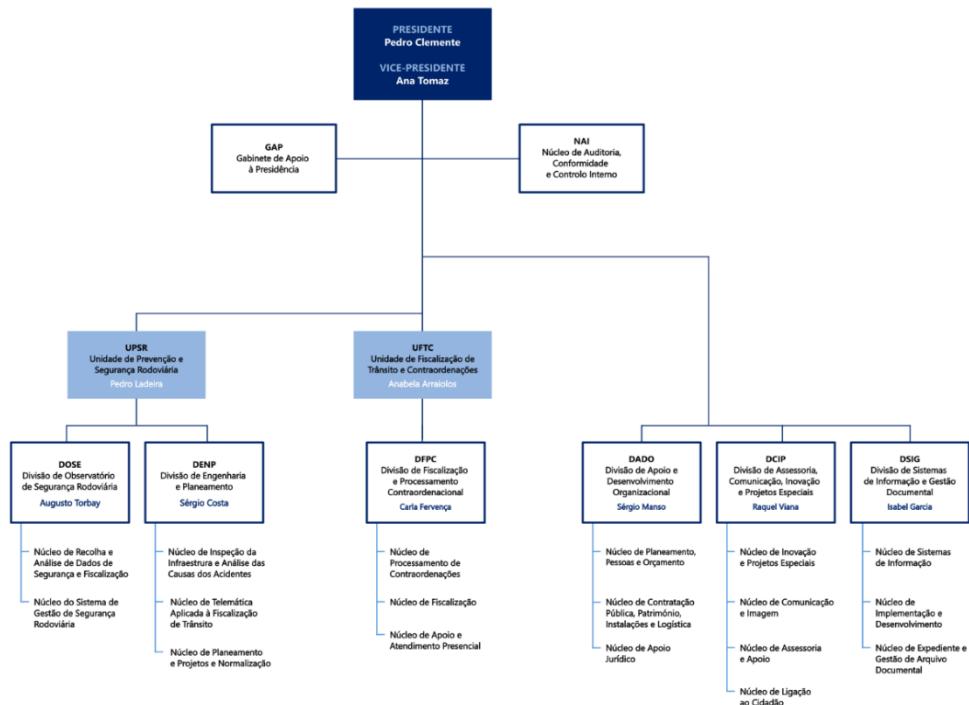


Figura 2. Organograma da ANSR

¹ <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/decreto-regulamentar/28-2012-553608>

² <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/portaria/163-2017-107014815>

³ <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/despacho/1593-2025-905996368>

⁴ <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/despacho/5335-2025-917311798>

4.2 RECURSOS HUMANOS DA ANSR

A ANSR é constituída por duas unidades com competências nucleares:

1. Unidade de Prevenção e Segurança Rodoviária (UPSR);
2. Unidade de Fiscalização de Trânsito e Contraordenações (UFTC).

e seis unidades orgânicas flexíveis:

1. A Divisão de Apoio e Desenvolvimento Organizacional (DADO);
2. A Divisão de Assessoria, Comunicação, Inovação e Projetos Especiais (DCIP);
3. A Divisão de Sistemas de Informação e Gestão Documental (DSIG);
4. A Divisão de Observatório de Segurança Rodoviária (DOSE);
5. A Divisão de Engenharia e Planeamento (DENP);
6. A Divisão de Fiscalização e Processamento Contraordenacional (DFPC).

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. A UPSR possui duas divisões e a UFTC uma divisão, lideradas por Chefes de Divisão uma que reportam ao Diretor da respetiva unidade.

Existem ainda três Divisões que reportam diretamente à Presidência (DADO, DCIP, DSIG), chefiadas por um Chefe de Divisão, um Gabinete de Apoio à Presidência (GAP) e um Núcleo de Auditoria, Conformidade e Controlo Interno (NAI).

17 | 24

Alguns núcleos da DOSE, da DADO e da DSIG estão organizados por secções, coordenadas por um Coordenador de Secção.

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

A eficácia do SGQ depende do envolvimento e responsabilidade de todos, sem exceção. Por isso, é fundamental que todos os envolvidos compreendam claramente as suas funções e responsabilidades, e como estas afetam a Qualidade e a concretização objetivos estabelecidos.

Com o intuito de assegurar a sua missão com rigor e profissionalismo, bem como a prossecução das funções que lhe estão assignadas, a ANSR procedeu à análise e descrição de todas as funções para cada uma das suas áreas (Unidades, Núcleos e Secções), indicando as principais responsabilidades, os procedimentos internos que supervisiona, coordena ou em que participa, as responsabilidades

secundárias, as interações internas e externas, as habilidades, os conhecimentos, as qualificações e experiência, as respetivas competências SIADAP e perfil comportamental necessário. Essa informação encontra-se refletida no Manual de Funções acessível a toda a ANSR através da intranet.

5. PARTES INTERESSADAS

5.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DAS PARTES INTERESSADAS

Consideram-se parceiros estratégicos/partes interessadas as pessoas e entidades, que, de algum modo possuem interesse nos processos e resultados da ANSR, podendo influenciar ou ser influenciados pelos objetivos da mesma. A ANSR, enquanto entidade coordenadora, relaciona-se com uma rede diversificada de grupos e entidades, com diferentes níveis de envolvimento na sua atividade.

Numa análise do grau de influência e interesse dos parceiros estratégicos na atividade da ANSR foram identificados os seguintes elementos:

MATRIZ DAS PARTES INTERESSADAS DA ANSR	
GERIR COM PROXIMIDADE	Tutela Ministério da Administração Interna (MAI), Secretaria-Geral do MAI, Inspeção-Geral da Administração Interna, Rede Nacional de Segurança Interna
	Entidades Fiscalizadoras Guarda Nacional Republicana (GNR), Polícia de Segurança Pública (PSP), Gabinetes de Atendimento ao Cidadão (GAC e SCOR), Polícias Municipais, Empresas privadas concessionárias de estacionamento, Empresas locais com competências de fiscalização
	Comunidades intermunicipais
MANTER SATISFEITOS	Entidades Gestoras de Vias Autarquias Locais, Entidades Concessionárias da Rede Rodoviária Nacional
Alto PODER Alto INTERESSE	Organizações na área dos transportes e da mobilidade Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I.P., entre outros
	Entidades requerentes de ações de sensibilização rodoviária
	Fornecedores Críticos Prestadores de serviços-chave da ANSR
	Entidades Formadoras autorizadas pela ANSR para ministrar ações de formação (ao abrigo do artigo 148º do Código da Estrada)
	Comunidade Escolar
	Dirigentes, Trabalhadores e Colaboradores
	Cidadãos
Baixo PODER Alto INTERESSE	

	<p>Entidades Judiciais Ministério Público, Provedoria da Justiça</p> <p>Fornecedores</p>
MANTER INFORMADOS	<p>Associações e Organizações de Prevenção Rodoviária PRP, APSI, GARE, ACP, AFESP, entre outros</p>
Baixo PODER Alto INTERESSE	<p>Organismos Públicos Autoridade Nacional de Proteção Civil, Instituto de Mobilidade e Transportes, I.P., Instituto de Medicina Legal e Ciências Forenses, I.P., Direção Geral de Saúde, Instituto de Gestão Financeira e de Infraestruturas de Justiça, I.P., Instituto dos Registos e do Notariado, I.P., Agência para a Modernização Administrativa, entre outros.</p> <p>Instituições de Ensino Superior</p>
MONITORIZAR	<p>Organismos Internacionais ONU (Global Forum for Road Traffic Safety), OCDE (IRTAD), OMS (Organização Mundial de Saúde), UE (Comissão Europeia) e Projetos Europeus, European Transport Safety Council (ETSC), OIESEVI, Congêneres Internacionais.</p> <p>Comunicação Social</p>
Baixo PODER Baixo INTERESSE	

Quadro 5. Matriz das Partes Interessadas da ANSR

6. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DE PROCESSOS

6.1 MAPA DE PROCESSOS DA ANSR

O Mapa de Processos da ANSR está alinhado com a sua estrutura orgânica e com as atribuições específicas de cada área, estando os processos organizados em três tipologias distintas:

Processos Estratégicos (PE)

Correspondem às atividades de planeamento, tomada de decisão e monitorização do desempenho da ANSR. Estes processos estabelecem as orientações e diretrizes que suportam o funcionamento dos processos nucleares e de suporte, garantindo o alinhamento com os objetivos estratégicos e da qualidade.

Processos Nucleares (PN)

São os processos diretamente relacionados com a concretização da missão da ANSR. Envolvem a prestação de serviços e a entrega de produtos que geram valor para os cidadãos e demais partes interessadas, refletindo as atribuições centrais da Autoridade.

Processos de Suporte (PS)

São os processos que sustentam o funcionamento dos PE e PN, assegurando os recursos, a infraestrutura, os sistemas e o apoio necessários para a operacionalização eficaz e eficiente das atividades da ANSR.

Com o intuito de garantir uma gestão por processos mais eficaz, foram definidos subprocessos, nos processos considerados mais amplos e complexos, resultando no seguinte Mapa de processos:

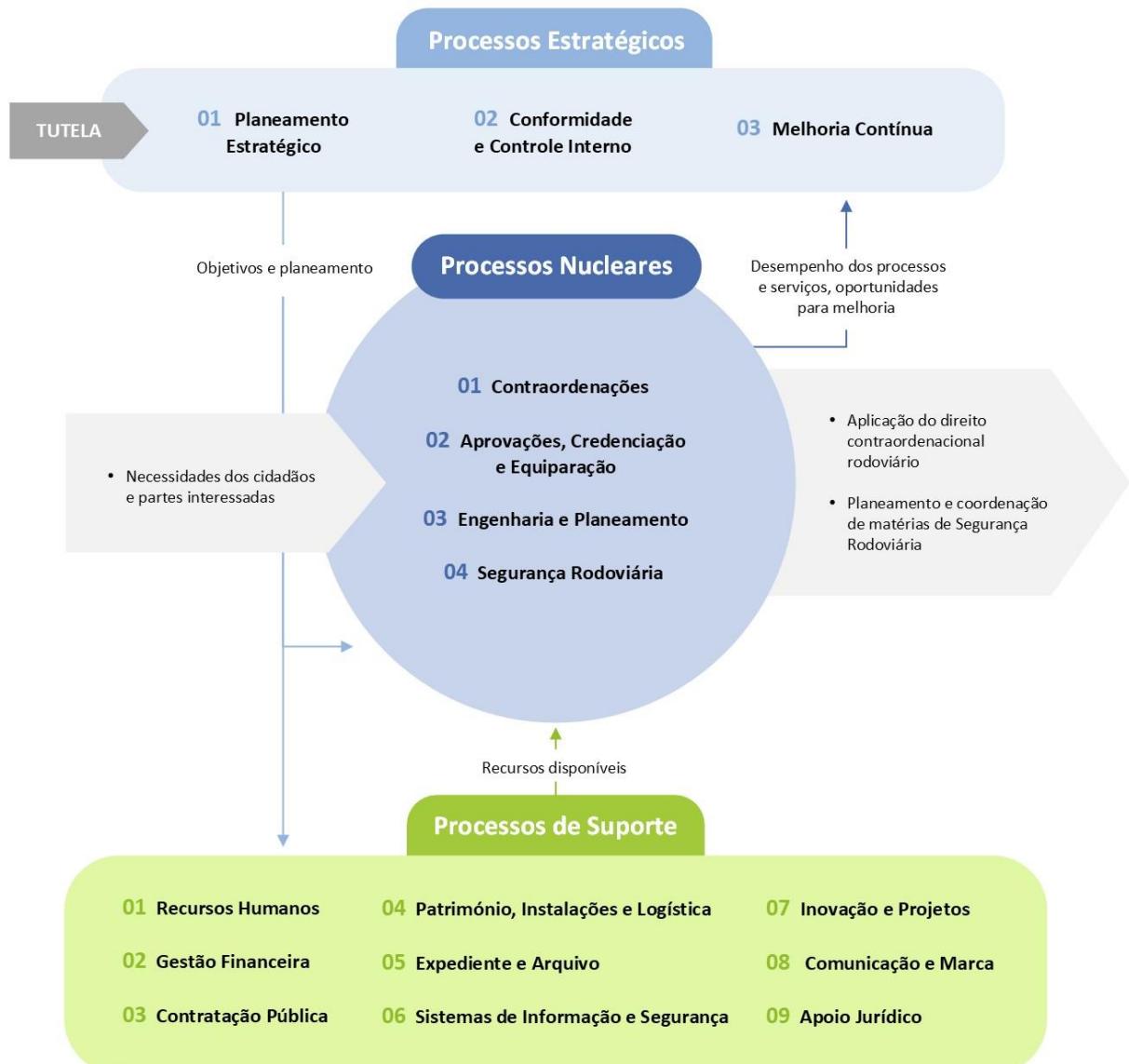


Figura 3. Mapa de Processos da ANSR

PROCESSOS ESTRATÉGICOS (PE)	
Processo	SubProcesso
PE.01. Planeamento Estratégico	SPE.01.01. Planeamento Estratégico
PE.02. Conformidade e Controlo Interno	SPE.02.01. Auditoria
	SPE.02.02. Conformidade
	SPE.02.03. Controlo Interno
PE.03. Melhoria Contínua	SPE.03.01. Desempenho de Processos
	SPE.03.02. Gestão da Qualidade
	SPE.03.03. Experiência dos Cidadãos, Parceiros e Trabalhadores

Quadro 6. Mapa de Processos Estratégicos da ANSR

PROCESSOS NUCLEARES (PN)	
Processo	SubProcesso
PN.01. Contraordenações	SPN.01.01. Processo Contraordenacional
	SPN.01.02 - Acompanhamento e Uniformização do Processo Contraordenacional
	SPN.01.03. Fiscalização Automática
	SPN.01.04. Apoio ao atendimento presencial
PN.02. Aprovações, Credenciação e Equiparação	SPN.02.01. Aprovação, Credenciação e Equiparação
PN.03. Engenharia e Planeamento	SPN.03.01. Inspeções Infraestruturas e Análise das Causas dos acidentes
	SPN.03.02. Telemática aplicada à Fiscalização de Trânsito
	SPN.03.03. Projetos e Normalização
PN.04. Segurança Rodoviária	SPN.04.01. Recolha e Análise de Dados de Segurança Rodoviária e Fiscalização
	SPN.04.02. Sistema de Gestão de Segurança Rodoviária
	SPN.04.03. Estratégia Nacional Segurança Rodoviária

Quadro 7. Mapa de Processos Nucleares da ANSR

PROCESSOS SUPORTE (PS)	
Processo	SubProcesso
PS.01. Recursos Humanos	SPS.01.01. Gestão dos Trabalhadores
	SPS.01.02. Formação
	SPS.01.03. Segurança e Saúde no Trabalho
PS.02. Gestão Financeira	SPS.02.01. Orçamento
	SPS.02.02 Gestão da Receita
	SPS.02.03 Gestão da Despesa
PS.05. Expediente e Arquivo	SPS.05.01. Gestão Arquivo Documental
	SPS.05.02. Entradas e Saídas
PS.03. Contratação Pública	SPS.03.01. Procedimentos Prévios de CP
	SPS.03.02. Instrução de Processos de CP
	SPS.03.03. Monitorização dos Processos de CP
PS.04. Património, Instalações e Logística	SPS.04.01. Instalações e Controlo de Acessos
	SPS.04.02. Património
	SPS.04.03. Frota Automóvel
PS.06. Sistemas de Informação e Segurança	SPS.06.01. Sistemas de Informação
	SPS.06.02. Implementação e Desenvolvimento
PS.07. Inovação e Projetos	SPS.07.01. Gestão de Projetos especiais
PS.08. Comunicação e Marca	SPS.08.01. Comunicação Interna
	SPS.08.02. Campanhas e Comunicação Externa
	SPS.08.03. Gestão de Conteúdos
	SPS.08.04. Organização de Eventos
	SPS.08.05. Atendimento não presencial
PS.09. Apoio Jurídico	SPS.09.01. Contencioso Administrativo
	SPS.09.02. Assessoria Jurídica

Quadro 8. Mapa de Processos Suporte da ANSR

7. REVISÃO DO MANUAL

Em alinhamento com os requisitos da Norma ISO 9001:2015, nomeadamente no que se refere ao controlo da informação documentada, o presente Manual da Qualidade é revisto sempre que ocorram mudanças que impliquem alterações ao seu conteúdo, garantindo que se mantém adequado, atualizado e eficaz para suportar o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ).

Compete à SPQ:

- submeter o presente Manual da Qualidade à aprovação da Gestão de Topo.
- a atualização, controlo e publicação da nova versão/edição do Manual da Qualidade, assegurando a divulgação às partes interessadas relevantes e a rastreabilidade das versões anteriores, em conformidade com os princípios da ISO 9001:2015.