



**FUNDO REGIONAL DOS
TRANSPORTES TERRESTRES,
I.P.R.A.**

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES
DESENVOLVIDAS EM 2021**



Ficha Técnica

Título

Relatório de Atividades Desenvolvidas em 2021

Data de Finalização

março de 2022

Endereço

FRTT – Fundo Regional dos Transportes Terrestres, I.P.R.A.

Rua João Melo Abreu n.º 3

9504-530 Ponta Delgada

Tel.: 296 206 900 – Fax.: 296 281 093

Email: FRTT@azores.gov.pt

URL.: <https://portal.azores.gov.pt/web/frtt>



ÍNDICE

1. NOTA INTRODUTÓRIA	4
2. APRESENTAÇÃO DO FUNDO REGIONAL DOS TRANSPORTES TERRESTRES, I.P.R.A.....	4
2.1 MISSÃO.....	5
2.2 VISÃO	5
2.3 VALORES.....	5
3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	5
4. RECURSOS.....	6
4.1 RECURSOS HUMANOS.....	6
4.2 RECURSOS FINANCEIROS	8
4.3 DESPESA EXECUTADA.....	11
4.4 PLANO DE FORMAÇÃO.....	16
5. AUTO AVALIAÇÃO DO SERVIÇO.....	16
5.1 QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO (QUAR)	17
5.2 RESULTADO DO QUAR	20
6. AVALIAÇÃO FINAL.....	20



1. NOTA INTRODUTÓRIA

Em cumprimento do regime geral de elaboração dos planos e relatórios de atividades na administração pública regional dos Açores é elaborado o presente relatório de atividades o qual demonstra os objetivos efetivamente alcançados, o grau de realização dos programas previstos no plano de atividades e os recursos utilizados.

Nos termos da Resolução do Conselho do Governo n.º 100/2003, de 31 de julho, o relatório de atividades deve ser submetido a aprovação do membro do Governo Regional competente até 31 de março do ano seguinte àquele a que respeita, devendo ser por este aprovado até 15 de abril (cfr. artigo 30.º do Decreto Legislativo Regional n.º 41/2008/A, de 27 de agosto, que estabelece o sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho na administração pública regional dos Açores - SIADAPRA - e alínea a) do n.º 2 artigo 41.º do Regime Jurídico dos Institutos Públicos e Fundações Públicas Regionais).

2. APRESENTAÇÃO DO FUNDO REGIONAL DOS TRANSPORTES TERRESTRES, I.P.R.A.

O Fundo Regional dos Transportes Terrestres, I.P.R.A. (FRTT) foi criado pelo Decreto Legislativo Regional n.º 3/2010/A, de 19 de fevereiro, e regulamentado pelo Decreto Regulamentar Regional n.º 5/2012/A, de 1 de fevereiro.

O FRTT é um organismo público dotado de personalidade jurídica, de autonomia administrativa e financeira, situado na Rua João Melo Abreu n.º 3 em Ponta Delgada, estando sob a tutela da Secretaria Regional das Obras Públicas e Comunicações (SROPC).

Nos termos do previsto no artigo 1.º do Decreto Regulamentar Regional n.º 5/2012/A, de 1 de fevereiro, o FRTT compreende como órgãos o conselho diretivo e o fiscal único.

De harmonia com o previsto na alínea c) do n.º 1 do artigo 7.º desse diploma, compete ao conselho diretivo a elaboração do relatório anual de atividades, sendo este composto pela Dra. Sofia Soares Botelho, como Presidente, a tempo inteiro, e pelas vogais Dra. Maria Ana Carreiro



Machado Costa e Dra. Vera Cristina Pereira Sousa, a tempo parcial e em regime de acumulação de funções.

2.1 MISSÃO

O FRTT tem por missão a colaboração na definição e execução da política de apoio aos transportes terrestres, incluindo a execução dos apoios financeiros e técnicos aos transportes terrestres que se mostrarem necessários ao desenvolvimento da Região. Tem ainda por missão a cooperação com outras entidades, públicas ou privadas, no âmbito da prevenção rodoviária.

2.2 VISÃO

Ser um organismo de referência no apoio aos transportes terrestres na Região Autónoma dos Açores.

2.3 VALORES

No FRTT os valores servem de linhas orientadoras, de tal modo que todos os comportamentos e atitudes da estrutura organizacional têm por base estes mesmos princípios. A organização rege-se pelos seguintes valores:

- Sustentabilidade económica;
- Sustentabilidade social;
- Sustentabilidade ambiental;
- Garantia na qualidade dos serviços de interesse público prestados às populações.

3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

No decorrer do ano económico de 2021, o FRTT deu continuidade à atividade normal de funcionamento e, à semelhança do ano anterior, no âmbito do novo modelo de gestão do serviço público de transporte terrestre, a RAA incumbiu o FRTT da promoção, execução e financiamento dos contratos de prestação de serviços de transporte coletivo regular de passageiros. Assim, o FRTT mantém a execução dos contratos de prestação de serviços de



transporte público coletivo de passageiros, de modo regular e contínuo nas ilhas das Flores e Santa Maria, a contratualização e execução das prestações de serviços de transporte público coletivo de passageiros, de modo regular e contínuo, em horário noturno e em período de fim de semana, na ilha de S. Miguel e em período de fim de semana e em horário diurno, nas ilhas Terceira, Faial, Pico e Graciosa. No que se refere a estas últimas ilhas, o FRTT promoveu ainda em 2021 os procedimentos pré-contratuais e a outorga de novos contratos com o mesmo objeto e com execução iniciada em 2022.

Durante o ano de 2021 o FRTT não apresentou execução relativamente aos Protocolos celebrados com a Polícia de Segurança Pública (PSP) e a Guarda Nacional Republicana (GNR). Tais protocolos preveem o apoio financeiro e até operacional do FRTT no financiamento de projetos que venham a ser aprovados pelo Presidente do Governo Regional e que tenham por objeto a aquisição de bens ou realização de empreitadas por forma a melhorarem a sua capacidade operacional no território regional. Porém, apesar de existirem projetos aprovados e com execução prevista para o ano de 2021, até ao final do ano as forças de segurança não deram início a qualquer dos projetos previstos e aprovados nem requereram a execução dos mesmos pelo FRTT.

No que concerne ao protocolo celebrado com a Prevenção Rodoviária Açoriana (PRA) a 6 de janeiro de 2005, no sentido desta associação promover ações relacionadas com a prevenção rodoviária na RAA, o FRTT manteve a afetação de 2,5% das receitas relacionadas com inspeções e reinspeções de veículos.

Destaca-se ainda, a assunção das despesas de trabalhos especializados relacionadas com diversas atividades no âmbito dos transportes terrestres, e todos os restantes procedimentos que são assegurados pelo pessoal afeto ao FRTT possibilitando que, através do trabalho em equipa, se possam manter os níveis de resposta até aqui mantidos, ou seja, no menor tempo possível e com o desempenho desejado.

4. RECURSOS

4.1 RECURSOS HUMANOS

Ao nível dos recursos humanos o FRTT apresenta a seguinte constituição:



- Conselho Diretivo: Presidente e duas vogais, ambas pertencentes à SROPC, nomeadas a tempo parcial e em regime de acumulação de funções (artigo 5.º do Decreto Regulamentar Regional n.º 5/2012/A, de 1 de fevereiro).
- Técnicos superiores: um técnico superior, afeto ao FRTT.
- Assistentes técnicos: seis assistentes técnicos afetos ao FRTT, um dos quais pertencente à SROPC.

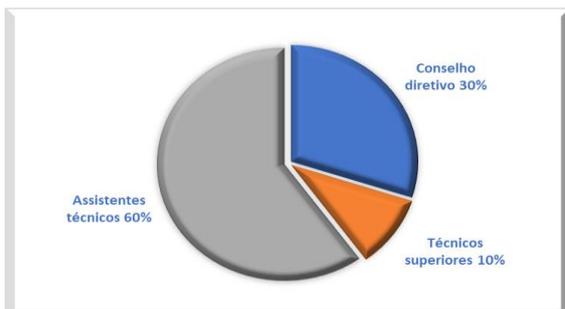
Até março de 2021 o FRTT disponha de mais um técnico superior que, através de mobilidade, cessou funções neste instituto.

Sem prejuízo do quanto antecede, e considerando a pequena estrutura do FRTT, este instituto tem apoio assegurado, quando necessário, do pessoal da SROPC, em especial do pessoal afeto ao Serviço Coordenador dos Transportes Terrestres da SROPC.

O FRTT conta ainda com o fiscal único que é o órgão responsável pelo controlo da legalidade, da regularidade e da boa gestão financeira e patrimonial.

O FRTT continuará a diligenciar no sentido de dar resposta atempada às solicitações que lhe são feitas, através do trabalho em equipa, da partilha de informação, da polivalência, da rotatividade de funções, da motivação, da assertividade, da empatia de relacionamentos, da poupança de recursos, do respeito pelo meio ambiente, do sentido de responsabilidade, do reforço positivo e da dedicação à causa pública e ao bem servir.

O gráfico seguinte representa a distribuição dos colaboradores do FRTT por cargos e carreiras, destacando-se a carreira de assistente técnico que representa cerca de 60% dos colaboradores, conforme evidenciado na figura seguinte:





4.2 RECURSOS FINANCEIROS

Em 31 de dezembro de 2021, a receita executada no orçamento do FRTT totalizou 5.683.940.51 €, enquanto a receita orçamentada corrigida totalizou 5.315.957,00 € o que se traduziu num grau de execução orçamental de 106,92%. O orçamento do FRTT previa a transferência, por parte do Plano da Secretaria Regional dos Transportes e Obras Públicas, atual Secretaria Regional das Obras Públicas e Comunicações, do montante de 416.000,00€, tendo sido transferidos 366.000,00€ para fazer face a parte da prestação de serviços de transporte público coletivo regular de passageiros em horário noturno e em período de fim de semana na ilha de São Miguel, bem como a prestação de serviços de transporte público coletivo regular de passageiros, na ilha das Flores e na ilha de Santa Maria e a prestação de serviços de transporte público coletivo regular de passageiros em período de fim de semana da ilha Terceira, sendo que os restantes 50.000,00 € para fazer face à Implementação SIGA – Sistema Integrado de Gestão de Autos de Contraordenação, não foram transferidos por não estarem reunidas as condições de operacionalidade necessárias à sua concretização. De referir que ao valor mencionado de 5.683.940.51 € relativo à receita executada no orçamento do FRTT, 2.367.057,00 € dizem respeito ao saldo de gerência de 2020 que transitou para o orçamento de 2021, sendo 1.889.364,21€ provenientes das coimas por contraordenações ao Código da Estrada, seus regulamentos e legislação complementar, resultantes de infrações ocorridas no território da Região Autónoma dos Açores, destinadas ao financiamento de despesas de investimento, em bens móveis e imóveis, para a PSP e GNR sedeadas na Região cujos investimento ainda não se concretizaram.

Na receita orçamentada corrigida, as receitas correntes representaram 47,63% e as receitas de capital 52,37%, sendo a execução destas receitas de 116,55% e 98,17% respetivamente.

Como receitas próprias o FRTT arrecadou em 2021:

- Receitas provenientes da Resolução nº 102/95, de 29 de junho e que se traduzem:
 - Em taxas cobradas pela Direção de Serviços de Viação e Transportes Terrestres, nomeadamente as que resultam de exames de condução, matrículas de veículos e inspeções dos mesmos (911.444,62 €);
 - Taxas cobradas por autorizações e licenças concedidas pela Direção Regional de

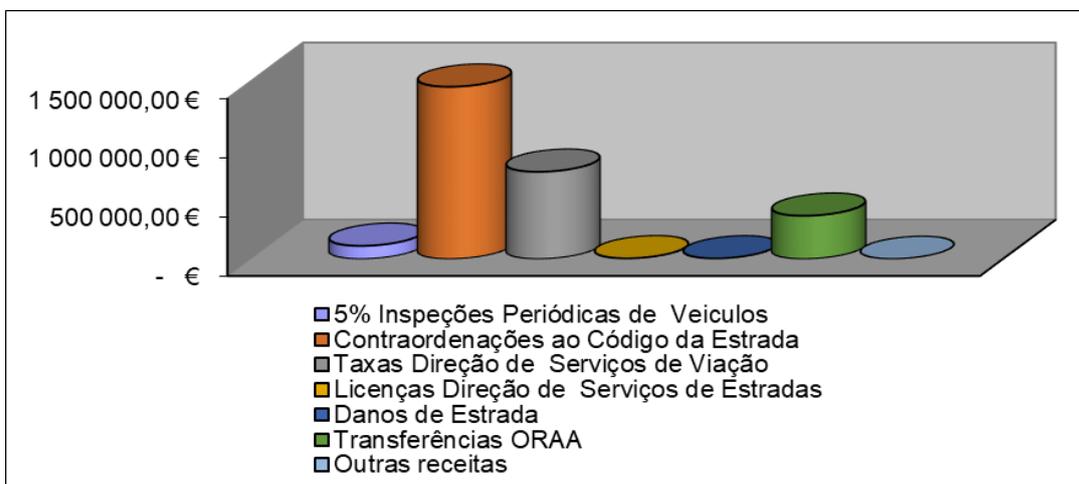


Estradas, nos termos da Portaria 25/97, de 24 de abril (5.830,97€);

- Receitas provenientes das inspeções e reinspeções periódicas de veículos automóveis (art.º 13º do Decreto Legislativo Regional n.º 18/2004/A, de 13 de maio) (115.709,30€);
- Receitas provenientes do pagamento da reparação em infraestruturas existentes na rede viária regional danificadas por acidentes de viação ou atos de vandalismo (nº 2 da Resolução nº 97/97, de 15 de maio) (5.540,80€);
- Receitas provenientes das coimas e multas aplicadas por infrações às disposições do Código da Estrada, seus regulamentos e demais legislação complementar, sobre trânsito e atividade transportadora (Resolução nº 143/2011, de 28 de novembro) (1.912 327,92€);
- Receitas provenientes da alienação de flores secas existentes nas estradas regionais (Resolução n.º 28/98, de 5 de fevereiro) (não se verificaram);
- Receitas provenientes do pagamento de coimas relativas às contraordenações previstas no Estatuto das Vias de Comunicação Terrestre na RAA (Resolução n.º 29/98, de 5 de fevereiro) (não se verificaram);
- Receitas provenientes do não cumprimento de normas relativas ao quadro legal dos transportes rodoviários pesados de passageiros (artigo 5º do Decreto Legislativo Regional n.º 17/2002/A, de 15 de maio) (não se verificaram);
- Receitas provenientes do não cumprimento das condições de acesso de exercício da atividade de aluguer de veículos de passageiros sem condutor - *rent-a-car*- de acordo (art.º 22.º do Decreto-Lei n.º 47/2018, de 20 de junho) (não se verificaram);
- Receitas provenientes do não cumprimento do regime jurídico aplicável ao transporte rodoviário de mercadorias por conta de outrem (art.º 34.º do Decreto Legislativo Regional n.º 7/2010/A de 5 de março) (não se verificaram);
- Receitas provenientes da venda de paralelepípedos e lancil a extrair e existentes nos estaleiros da SROPC (Resolução nº 100/97, de 15 de maio e Resolução n.º 183/97, de 2 de outubro) (não se verificaram);
- Receitas provenientes de penalidades contratuais (não se verificaram);
- Reposições não abatidas nos pagamentos (29,82 €);
- Transferências de receitas de capital provenientes do Orçamento da Região Autónoma dos Açores (366.000,00€).

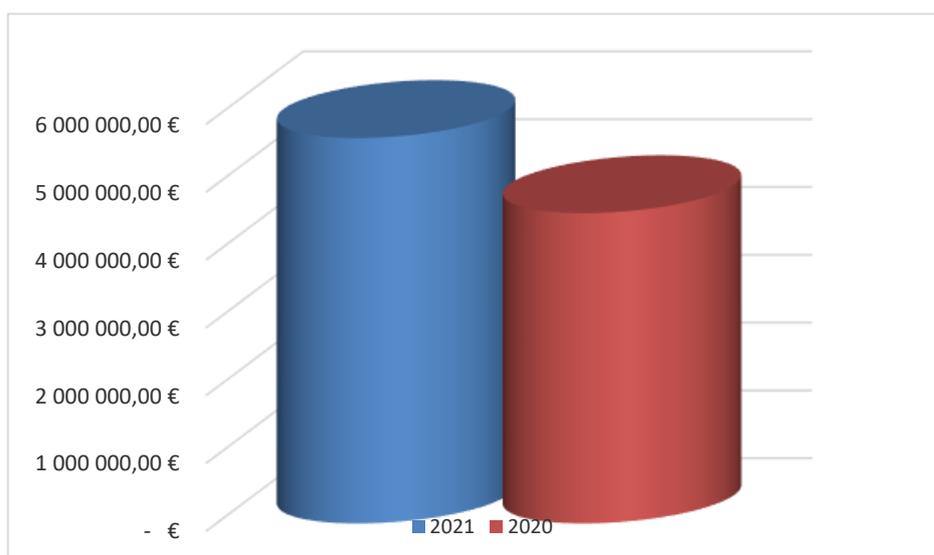


Distribuição Receita:



Como referido, a 31 de dezembro de 2021, a receita executada no orçamento do Fundo Regional dos Transportes Terrestres, I.P.R.A. totalizou valor 5.683.940,51 €, enquanto que no ano homólogo a receita executada foi de 4.575.669,05 €, representado na figura a seguir, resultando assim numa variação positiva no valor de 1.108.271,46 € €:

Receita Total:



No ano económico de 2021, o saldo resultante da execução orçamental foi de 3.169.610,12 € (2.392.400,89 € em 2020), sendo constituído por 3.115.380,16 € (2.367.057,08 € em 2020) de receitas próprias na posse do serviço e por 54.229,96 € (25.343,81 € em 2020) de operações



de tesouraria.

Ao valor de 3.115.380,16 € acima referido há a mencionar que 2.413.556,16 € são receitas provenientes das coimas por contraordenações ao Código da Estrada, seus regulamentos e legislação complementar, resultantes de infrações ocorridas no território da Região Autónoma dos Açores, destinadas ao financiamento de despesas de investimento, em bens móveis e imóveis, para a PSP e GNR sedeadas na Região cujos investimentos ainda não se concretizaram e que serão efetuados no decorrer do ano económico de 2022 e seguintes.

4.3 DESPESA EXECUTADA

Em 31 de dezembro de 2021, a despesa executada no orçamento do FRTT totalizou 2.568.560,35 € enquanto a despesa orçamentada corrigida totalizou 5.315.957,00 €, o que se traduziu num grau de execução orçamental de 48,32%. (ou 49,20% considerando o cativo de 6% do total das verbas orçamentadas em aquisição de bens e serviços realizado ao abrigo do n.º 1 do artigo 3.º do Decreto Legislativo Regional n.º 15-A/2021/A, de 31 de maio que aprovou o Orçamento da Região Autónoma dos Açores para o ano 2021).

A despesa orçamentada corrigida compunha-se de 0,29% de despesas de capital e de 99,71% despesas correntes, sendo a execução orçamental destas despesas de 48,38% e 25,61% respetivamente.

Pela Resolução do Conselho do Governo Regional n.º 143/2011, de 28 de novembro, as receitas provenientes das coimas por contraordenações aplicadas ao abrigo do Código da Estrada, seus regulamentos e legislação complementar, resultantes de infrações ocorridas no território da Região Autónoma dos Açores, passaram a reverter em 40% para a Região e em 60% para o FRTT, ficando este último com o ónus de afetar 50% da receita que lhe está destinada ao financiamento de despesas de investimento, em bens móveis e imóveis, que as unidades da PSP e GNR sedeadas na Região tenham necessidade de efetuar para melhorar a sua capacidade operacional no território regional.

Ao abrigo da mencionada Resolução foi celebrado, em 15 de maio de 2012, um Protocolo entre o FRTT e as forças de segurança (PSP e GNR), nos termos do qual foram estabelecidas as condições do financiamento das despesas de investimento, em bens móveis e imóveis, a



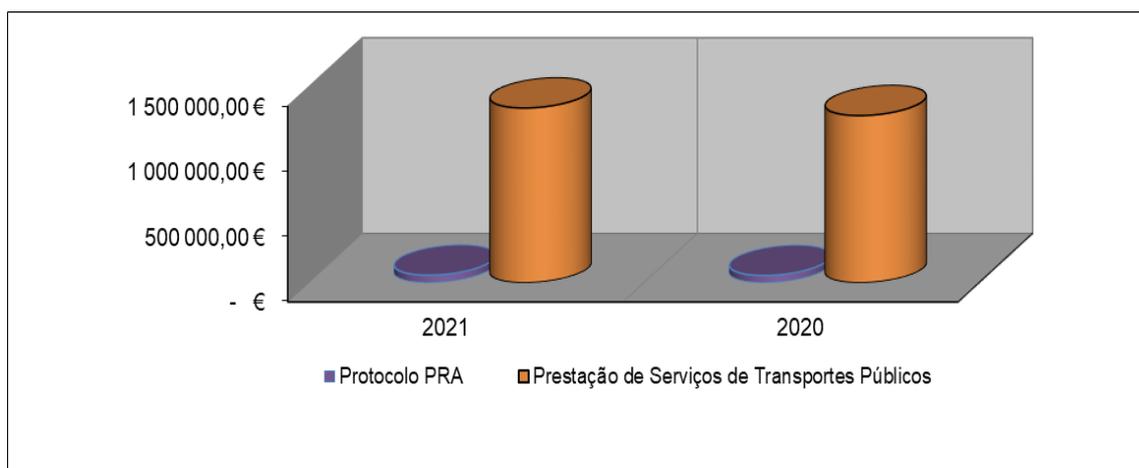
realizar pelas unidades daquelas forças de segurança sedeadas na RAA com as receitas anteriormente referidas.

A cláusula sétima do Protocolo anteriormente referido prevê que a responsabilidade pela execução dos projetos de investimento propostos e aprovados, que tivessem por objeto a aquisição de serviços ou de bens móveis, podia ser transferida para o FRTT, mediante a concordância escrita de ambas as partes, ficando este último responsável pelos procedimentos de formação dos contratos e pelas obrigações daí decorrentes, utilizando, para o efeito, a receita afeta às forças de segurança. Durante o ano de 2021 não foram executados projetos relativos à PSP e à GNR.

Na sequência do Protocolo celebrado entre o FRTT, e a Prevenção Rodoviária Açoriana, no sentido de promover ações de prevenção rodoviária na RAA, o FRTT, transferiu a quantia de 57.854,66 €.

Em 2021, o FRTT, conforme já referido, assegurou os encargos decorrentes da prestação de serviços de transporte regular coletivo de passageiros na Região Autónoma dos Açores, no montante total de 1.339.527,37 €.

Distribuição despesa FRTT:





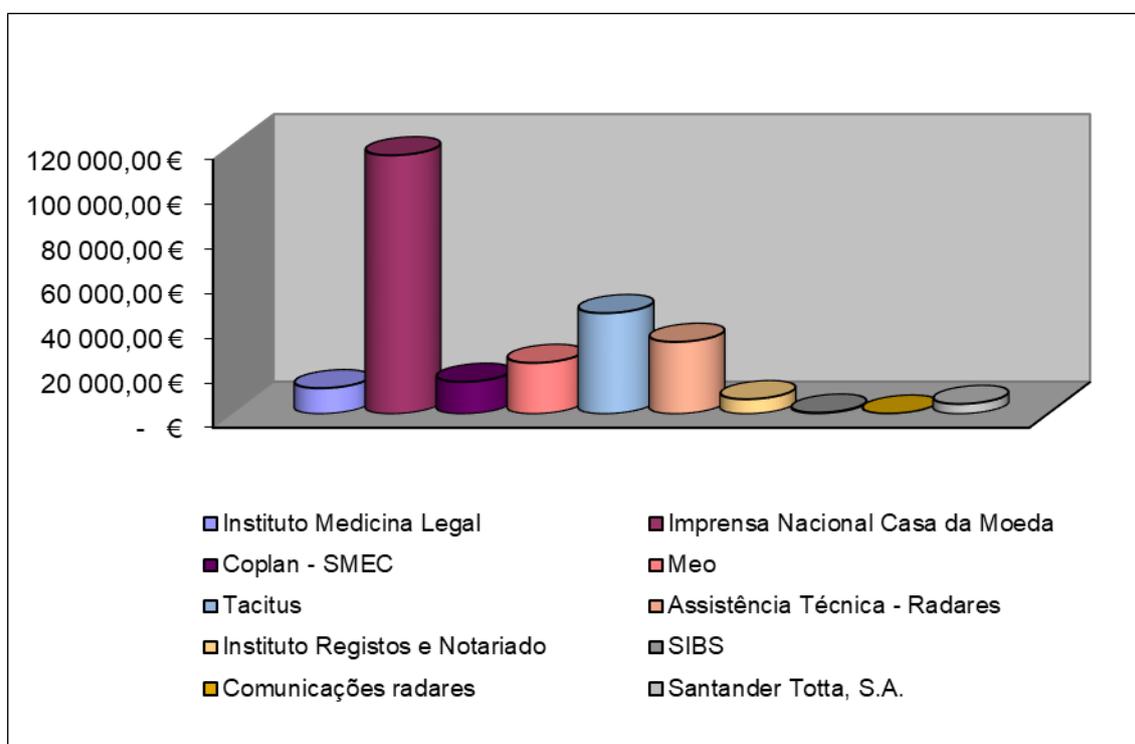
No âmbito de diversos trabalhos especializados, foram gastos, nomeadamente, os seguintes montantes:

- Instituto Nacional de Medicina Legal, o montante de 11.536,20 € referente a análises toxicológicas necessárias ao cumprimento do Código de Estrada;
- Imprensa Nacional Casa da Moeda, o montante de 107.346,03€ de emissão de cartas de condução, o montante de 7.718,15 relativo a emissão de licenças de aprendizagem para obtenção de carta de condução, o montante de 233,55 € de emissão de cartas de qualificação motorista, e o montante de 562,41 € respeitante à publicação de anúncios de concursos no Diário da República;
- Conplan, Lda., o montante de 14.391,00 € relativo à assistência técnica ao Sistema Multimédia de Exames de Condução - SMEC;
- Tacitus, Lda., o montante de 45.168,47 € referente à manutenção do hardware e software de base dos Sistemas WANG VS, da Direção Regional das Obras Públicas e dos Transportes Terrestres (DROPTT), bem como do software aplicacional desenvolvido para o FRTT, instalado no sistema WANG VS da DROPTT, em Ponta Delgada, Angra do Heroísmo e Horta, onde se encontra instalado o Sistema de Contraordenações, designadamente, Sistema de Contraordenações ao Código de Estrada na RAA;
- Instituto dos Registos e do Notariado, I.P., o montante de 6.363,80 € respeitante ao Protocolo Documento Único Automóvel;
- Indra, Lda., o montante de 32.302,73 € de assistência técnica aos radares para controlo de velocidade existentes em São Miguel e Terceira;
- SIBS Informática – Forward Payment Solutions, o montante de 593,92 € da mensalidade MFTWeb - transferência de ficheiros;
- Santander Totta, S.A., o montante de 4.492,80 € da mensalidade de Terminais de Pagamento Automático (TPA's);
- Meo - Serviços de Comunicações e Multimédia S.A – Açores, o montante de 1.584,96 € da



mensalidade Ethernet – registo individual do condutor (RIC), o montante de 20 036,76 € relativo a despesas com comunicações necessárias para assegurar o Sistema Multimédia de Exames de Condução na RAA (SMEC), o montante de 926,00 € referente a backup's SMEC, o montante de 334,90 € das comunicações fixas de voz e mensalidade de 9 telefones VOIP'S (Voice over Internet Protocol) e o montante de 145,38 € referente às comunicações afetas aos radares para controlo de velocidade existentes em São Miguel e Terceira.

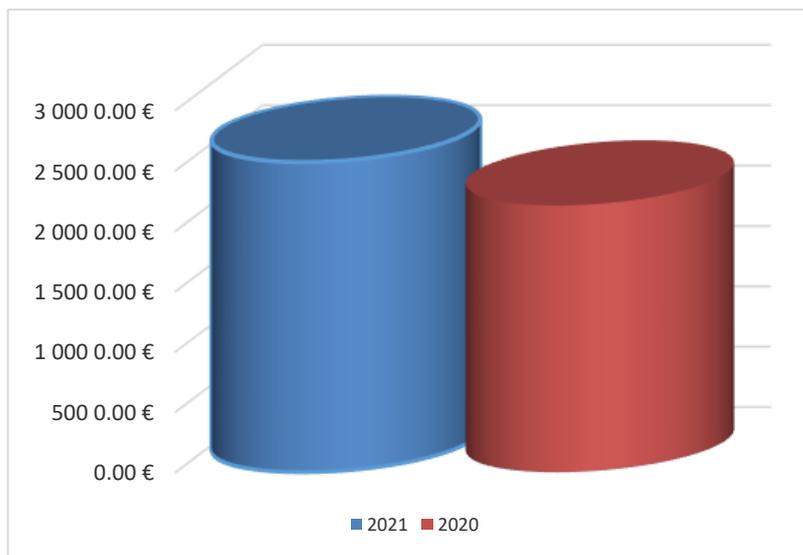
Distribuição Despesa Trabalhos Especializados:



Assim, conforme já mencionado, a despesa executada no orçamento do FRTT, a 31 de dezembro de 2021, totalizou o valor de 2.568.560,35 €, enquanto que no respetivo período anterior o valor foi de 2.208.611,97 €, conforme evidenciado na figura seguinte, resultando num aumento no valor de 359 948,38€.



Despesa Total:



Em suma, estas foram as atividades mais relevantes desenvolvidas pelo FRTT no ano de 2021, sendo as restantes atividades de gestão corrente, que implicam sempre disponibilidade e alguns meios financeiros, por forma a ser possível dar continuidade ao trabalho até agora desenvolvido no FRTT, não esquecendo nunca os imperativos legais que, acima de tudo, são o caminho orientador e disciplinador de qualquer serviço público, nomeadamente o fecho mensal de contas, elaboração de mapas mensais de receita e despesa, elaboração da conta de gerência, elaboração de orçamentos, e todo o controlo bancário das contas do FRTT no sentido de classificar/registar as receitas e despesas.



4.4 PLANO DE FORMAÇÃO

No ano de 2021 realizaram-se as seguintes ações de formação, em formato de *e-learning*:

AÇÃO DE FORMAÇÃO	N.º FORMANDOS
Definição de objetivos e indicadores de desempenho	1
Excel - Construção de Relatórios Interativos com o Word	1
As alterações ao regime de contratação pública aprovadas pela Lei n.º 30/2021, de 21 de maio	1
Aplicação do Plano de Classificação Transversal à Administração Pública	1

Houve um decréscimo acentuado na participação em ações de formação a qual deveu-se especialmente à falta de ações formativas a nível regional, possivelmente em consequência da evolução da situação pandémica associada ao COVID-19.

5. AUTO AVALIAÇÃO DO SERVIÇO

O quadro de avaliação e responsabilização do FRTT foi aprovado pelo Conselho Diretivo a 4 de maio de 2021. O desvio temporal deveu-se à tardia aprovação do Orçamento da RAA que ocorreu na Assembleia Legislativa dos Açores apenas a 23 de abril de 2021, tendo sido posteriormente publicado a 31 de maio do mesmo ano. Quer o plano de atividades, quer o QUAR são condicionados por este importante instrumento orçamental.



5.1 QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO (QUAR)

Os resultados obtidos na avaliação efetuada pelo FRTT são os seguintes:

Objetivos estratégicos (OE):									
OE 1: Assegurar a eficácia e a eficiência da gestão dos processos referentes às quantias depositadas, e posteriormente devolvidas, a título de caução de boa conduta por infrações ao Código da Estrada.									
OE 2: Manter o investimento em prevenção rodoviária.									
OE 3: Manter o nível de apoio ao transportes terrestres									
OE 4: Melhorar a eficiência na execução e acompanhamento dos Protocolos celebrados entre o FRTT e PSP e GNR									
Objetivos operacionais	Realizado Ano 2020 (ano n-1)	Meta Ano 2021 (ano n)	Concretização						Desvios
			Resultado	Classificação					
				Superou	Atingiu	Não atingiu			
EFICÁCIA			124%						
OB 1 (OE 2) Ponderação de 40%									
Manter o investimento por forma a melhorar a segurança e prevenção rodoviárias.	Ind 1	Montante despendido em 2021	56	50	58	X			16%
	Peso	100%			116%				
OB 2 (OE 3) Ponderação de 30%									
Assegurar os encargos decorrentes da prestação de serviços de transporte regular coletivo de passageiros	Ind 2	Montante despendido em 2021	1 282	1 341	1340		X		0%
	Peso	100%			100%				



OB 3 (OE 4)		Ponderação de 30%							
Pedido de informação quadrimestral quanto à previsão de execução dos Protocolos (PSP e GNR)	Ind 3	n.º de dias que decorre entre o fim do quadrimestre e o envio do pedido	0	15	6	X			60%
	Peso	100%			160%				
EFICIÊNCIA					100%				
OB 4 (OE 1)		Ponderação de 40%							
Concluir a devolução das quantias depositadas a título de caução no prazo máximo de 10 dias	Ind 4	Número de dias que decorre entre o termo do prazo da caução e a devolução da mesma.	5	10	12			X	-20%
	Peso	100%			80%				
OB 5 (OE 3)		Ponderação de 20%							
Pagamento das faturas relativas aos transporte coletivos regulares de passageiros no prazo máximo de 10 dias	Ind 5	Número de dias que decorre entre a receção/confirmação da fatura e o seu pagamento	8	10	8	X			20%
	Peso	100%			120%				
OB 6 (OE 4)		Ponderação de 40%							
Elaborar o relatório a enviar ao gabinete do PGR os projetos, ao abrigo dos protocolos assinados entre o FRTT e a PSP e GNR, no prazo máximo de 10 dias	Ind 6	Número de dias que decorre entre a receção dos processos e a sua remessa ao gabinete do PGR	22	10	9	X			10%
	Peso	100%			110%				



QUALIDADE		200%							
OB 7 (OE 1)		Ponderação de 100%							
Não ultrapassar em 3 o número de reclamações apresentadas ao serviço	Ind 7	Aferidas pelo número de reclamações apresentadas.	0	3	-	X			100%
	Peso	100%			200%				



5.2 RESULTADO DO QUAR

Os objetivos estratégicos e respetivos indicadores do QUAR foram monitorizados periodicamente, de modo a identificar desvios e implementar ações corretivas, quando aplicável.

O QUAR 2021, com os resultados obtidos a 31 de dezembro, permitem concluir por uma taxa de realização final de 142%, através da superação de 5 dos 7 objetivos aos quais o FRTT se propôs.

Destaca-se, contudo, o não cumprimento do objetivo 4 - Concluir a devolução das quantias depositadas a título de caução no prazo máximo de 10 dias - o qual tem como indicador o número de dias que decorre entre o termo do prazo da caução e a devolução da mesma, que se apresenta com um desvio negativo de 20% face à meta prevista, refletindo-se num atraso de 2 dias na conclusão da média dos processos. Este apuramento permitirá implementar medidas que permitam a agilização dos processos, todavia, o não cumprimento deste objetivo em 7 dos quais 5 são superados, determina que a avaliação do serviço se fique pelo nível satisfatório, nos termos do artigo 18.º do Decreto Legislativo Regional n.º 41/2008/A, de 27 de agosto, que estabelece o Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública Regional dos Açores (SIADAPRA).

6. AVALIAÇÃO FINAL

Como decore do exposto, o balanço final das atividades desenvolvidas pelo FRTT no ano de 2021 é globalmente muito positivo, tendo sido alcançados os objetivos a que se propôs aquando da elaboração do orçamento para o ano de 2021, previstos no respetivo plano de atividades, tanto do ponto de vista qualitativo como quantitativo, sem prejuízo do não cumprimento de um objetivo estratégico em 7, dos quais 5 são superados.

De realçar que, para o FRTT, foi sempre da maior importância dar seguimento aos investimentos propostos/encargos, por se considerar ser essencial que cada ano económico reflita, na prática, o que foi previsto efetuar-se, evitando-se, a todo o custo, a transição de pagamentos, tanto de despesas correntes como de capital, para os anos seguintes, dando também especial atenção à execução física dos mesmos, uma vez que essa prática permite, em tempo útil, reprogramar investimentos e escalonar pagamentos. O ano de 2021 não constituiu



exceção a essa prática.

Por último, importa referir que, apesar do exercício de 2021 ainda ter ocorrido em contexto de situação de pandemia, o FRTT conseguiu dar resposta atempada às solicitações que lhe foram feitas, através do trabalho em equipa, da partilha de informação, da polivalência e rotatividade de funções, da motivação, da assertividade e empatia de relacionamentos, do sentido de responsabilidade, do reforço positivo e da dedicação à causa pública e ao bem servir, salientando-se, a este respeito, toda a colaboração que tem sido dada à SROPC e, em particular, ao SCTT na implementação de políticas de apoio aos transportes terrestres.

O Conselho Diretivo