



**TRANSPORTES
TERRESTRES E
INFRAESTRUTURAS
RODOVIÁRIAS**

**TRANSPORTES
TERRESTRES E
INFRAESTRUTURAS
FERROVIÁRIAS**



**TRANSPORTES
MARÍTIMOS, FLUVIAIS
E PORTOS COMERCIAIS**

RELATÓRIO FINAL DE AUDITORIA

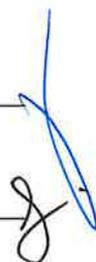
EMPRESA: RESENDE, ACTIVIDADES TURÍSTICAS, S.A.

Lisboa, 30 de maio de 2017

ÍNDICE

1. GLOSSÁRIO	4
2. SIGLAS USADAS	4
3. SUMÁRIO EXECUTIVO	5
3.1. Introdução	5
3.2. Natureza e âmbito	6
3.3. Objetivo	6
3.4. Metodologia	6
3.5. Exercício do contraditório	7
3.6. Conclusões e Recomendações	8
4. ENQUADRAMENTO	24
4.1. Enquadramento Legal	24
4.2. Documentos de Referência	28
4.3. Data e local de realização da auditoria	28
4.4. Constituição da equipa auditora da Direção de Estudos, Inspeções e Auditorias, Divisão de Auditoria	28
5. IDENTIFICAÇÃO DAS ÁREAS AUDITADAS	29
5.1. Assuntos auditados	29
5.2. Elementos contactados na empresa	30
6. RESULTADO DAS CONSTATAÇÕES DA AUDITORIA	30
6.1. ADMINISTRAÇÃO	30
6.1.1. Caracterização da empresa / organização	30
6.1.2. Gestor de transportes	31
6.2. OPERAÇÕES / TRÁFEGO	32
6.2.1. Sistema de apoio à exploração	34
6.3. MANUTENÇÃO	35
6.3.1. Planos de manutenção	35
6.4. COMERCIAL	35

6.4.1.	Modelo de venda.....	35
6.4.2.	Modelo de título de transporte.....	36
6.4.3.	Cláusulas contratuais gerais	36
6.4.4.	Informação / serviço de apoio ao cliente	36
6.5.	FINANCEIRA	38
6.5.1.	Rendimentos provenientes da exploração do serviço público	41
6.5.2.	Gastos afetos á exploração do serviço público	45
6.5.3.	Análise económica – financeira	47
6.5.4.	Investimentos em viaturas, equipamentos e infraestruturas	50
6.6.	RECURSOS HUMANOS.....	52
6.6.1.	Quadro de pessoal de motoristas.....	52
6.6.2.	Quadro de pessoal de técnicos de manutenção.....	54
6.6.3.	Formação.....	55
7.	CONCLUSÕES e RECOMENDAÇÕES	55
7.1.	ADMINISTRAÇÃO	56
7.2.	OPERAÇÕES / TRÁFEGO	56
7.3.	MANUTENÇÃO.....	57
7.4.	COMERCIAL.....	57
7.5.	FINANCEIRA	58
7.6.	RECURSOS HUMANOS.....	62
8.	ANEXOS.....	63
	Anexo I – Lista de Documentos Facultados.....	64
	Anexo II – Todos os documentos que integram a Lista do Anexo I - (Disponibilizados em CD).....	66
	Anexo III – Ofício da resposta remetida pela “Resende, Atividades Turísticas, S.A.”, em sede de contraditório - Disponível em CD	71



1. GLOSSÁRIO

Recomendação (R): Uma Recomendação decorre da ausência ou falha sistemática na implementação de um requisito legal, com implicações diretas na qualidade dos resultados da atividade desenvolvida ou situações constatadas que não pondo em causa a capacidade da empresa auditada para satisfazer adequadamente os requisitos aplicáveis, poderão ser objeto de ações por parte da entidade auditada com vista à melhoria do seu desempenho.

2. SIGLAS USADAS

- **AMT** – Autoridade da Mobilidade e dos Transportes
- **AMP** – Área Metropolitana do Porto
- **CMM** – Câmara Municipal Matosinhos
- **IMT** – Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I.P.
- **ANDANTE** - O Andante é o título utilizado nos transportes públicos da Área Metropolitana do Porto (autocarro, metro ou comboio) e nos operadores aderentes. O preço a pagar depende apenas do trajeto a efetuar e não do(s) meio(s) de transporte que utiliza durante o trajeto.
- **SIGGESC** – Sistema de Informação Geográfica de Gestão de Carreiras
- **SICO** - Sistema de informação das Carreiras dos Operadores
- **CAM** – Certificado de aptidão para motorista
- **EBIT** - sigla em inglês para "*Earnings Before Interest, Taxes*". Literalmente, em português, seria "Resultados Antes de Juros e Impostos".
- **EBITDA** - sigla em inglês para "*Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization*". Literalmente, em português, seria "Resultados Antes de Juros, Impostos, Depreciação e Amortizações".

3. SUMÁRIO EXECUTIVO

3.1. Introdução

A AMT, no âmbito da implementação da Lei n.º 52/2015, de 9 de junho, que aprova o Regime Jurídico do Serviço Público de Transporte de Passageiros e nos termos das alíneas d), e), f), m), o), p) e u) do n.º 1 e alínea a), c), j), k) do n.º 2, ambos do artigo 5.º todos do Decreto-Lei n.º 78/2014 de 14 de maio, em conjugação com o n.º 7 do artigo 22.º da suprarreferida Lei, realizou uma recolha de informação no âmbito, do Serviço Público de Transporte de Passageiros Rodoviário Regular, e do grau de progresso dos operadores no que respeita à implementação deste diploma.

Na sequência das respostas recebidas no âmbito do suprarreferido pedido de informação, remetido em 27 outubro de 2016, a 36 operadores e recordatória em 30 de dezembro de 2016, a 32 operadores, ambos por ofício, efetuou-se uma análise à informação recebida de cada operador com o objetivo de apurar o grau de satisfação das respostas.

Sendo os operadores elegíveis para auditar, aqueles que registaram uma menor taxa de resposta remetida, em conjugação com o grau de desempenho económico-financeiro, e as informações do domínio público e as emanadas por entidades oficiais, que indiciavam perturbações no respetivo setor de atividade, logo com maior probabilidade de perturbação da atividade em referência e consequentemente estes operadores desencadearam uma ação de auditoria por parte da AMT.

Assim, a estratificação da amostra, para identificação dos operadores elegíveis a auditar, teve por base os seguintes critérios de aplicação cumulativa:

- a) Taxa de resposta remetida no âmbito do processo de recolha de informação;
- b) Grau de Desempenho Financeiro;
- c) As informações, do domínio público e as emanadas por entidades oficiais, que pudessem indiciar perturbações no respetivo setor de atividade.

Desta forma, concluiu-se, que da aplicação cumulativa destes três critérios, a empresa **Resende Atividades Turísticas, S.A.**, (doravante designada apenas por Resende, S.A.)



estava enquadrada nos referidos critérios como operador elegível para ser levada a cabo uma auditoria por parte da AMT.

3.2. Natureza e âmbito

Assim, o presente relatório traduz os resultados de uma auditoria temática, de natureza operacional e financeira, realizada à Resende, S.A., incluída no Plano Anual de Auditorias da AMT para o ano de 2017. O âmbito temporal incidiu nos exercícios económicos de 2014, 2015 e 2016, havendo referências a outras datas quando tal fosse relevante.

3.3. Objetivo

Que âmbito da ação de auditoria desenvolvida teve como principal objetivo avaliar o estágio dos operadores de serviço público de transporte rodoviário regular de passageiros no que diz respeito ao “Planeamento, Níveis de Serviço e Conta de Exploração do Serviço Público de Transporte de Passageiros”, nesta fase de transição, à luz do disposto no RJSPTP, designadamente nos Capítulos III e IV em conjugação com o Capítulo IV do Decreto-Lei n.º 78/2014, de 14 de maio, que aprova os estatutos da AMT.

Salienta-se, que o n.º 2 do artigo 8.º do Regulamento (CE) N.º 1370/2007, do Parlamento Europeu e do Conselho de 23 de outubro de 2007, dispõe que os Estados-Membros devem apresentar à Comissão um relatório de progresso salientando em especial as medidas tomadas para darem gradualmente cumprimento ao disposto no n.º 5 do referido Regulamento, designadamente a adjudicação de contratos de serviço público, o que em nosso entendimento vem reforçar o objetivo e a pertinência da ação de Auditoria neste âmbito, como fonte de conhecimento, para o cabal desempenho das atribuições da AMT, no que se refere à Lei n.º 52/2015 de 9 de junho, nomeadamente no que respeita aos artigos 13.º, 14.º, 15.º, 20.º a 24.º, em conformidade com o n.º 7 do artigo 22.º da referida Lei.

3.4. Metodologia

A metodologia utilizada teve, genericamente, subjacentes os princípios, métodos e técnicas de auditoria adotados pela AMT e que constam do respetivo Manual de Auditoria, bem como

as práticas e normas aceites pelas organizações internacionais de controlo público externo, de que se destaca a INTOSAI¹.

A informação que sustenta o presente trabalho de auditoria é baseada em documentação solicitada (demonstrações financeiras e outros documentos), fornecidos pela Resende, S.A., que se mostrou célere e eficaz nas respostas às solicitações da auditoria, bem como num questionário elaborado pela AMT, em trabalho de campo e em várias entrevistas realizadas na empresa.

3.5. Exercício do contraditório

Nos termos da alínea a) do n.º 2 do artigo 5.º da Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto, que vincula a AMT ao princípio do contraditório, o Conselho de Administração enviou, por ofício N/Ref.^a 770/CA/2017–DEIA/DA em 8 maio p.p., à Resende, S.A., o relatório preliminar com as conclusões e recomendações da auditoria, para que, querendo-o, se pronunciassem sobre o mesmo.

Em resposta ao contraditório, foi recebido em 25 maio p.p., um documento sob a epígrafe “*Relatório de Resposta Auditoria AMT 21 e 22 de março de 2017*”, que foi devidamente analisado pela AMT e, em tudo o que contribuiu para aclarar e fixar as matérias e os factos, designadamente das recomendações emanadas, foram tidas em conta na redação final deste relatório.

A AMT entende, ainda, fazer figurar, em anexo a este relatório e dele fazendo parte integrante, o documento que recebeu, na sua versão integral, e dar-lhe a mesma publicidade que a este documento, tendo em vista contribuir para o mais amplo esclarecimento possível da opinião pública e dos contribuintes.

¹ INTOSAI: Organização Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores.

3.6. Conclusões e Recomendações

Tendo em consideração as diversas vertentes e áreas que podem concorrer para a melhoria do desempenho operacional e financeiro da empresa, formularam-se as seguintes conclusões e recomendações.

Quanto à vertente - Administração:

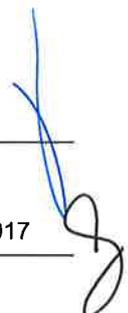
A Empresa possui a forma jurídica de sociedade anónima, com um capital social de 1,5 milhões de euros, com um CAE Principal: 49391 – Transporte Interurbano em Autocarros, constituída em 26/06/1958, tendo como empresa mãe a Vadella Associates Limited, com sede nas Ilhas Virgens Britânicas correspondente a uma participação de 80% na sociedade Resende, S.A.

O Presidente do Conselho de Administração acumula a função de Gestor de Transportes tendo-se constatado que o mesmo à data da auditoria reunia todas as condições relativas aos requisitos de idoneidade e capacidade profissional, para o exercício da função de Gestor de Transportes, conforme previsto no artigo 6.º e 8.º do Regulamento (CE) N.º 1071/2009, de 21 de outubro de 2009, respetivamente.

Quanto à vertente - Operações / tráfego:

À data da auditoria ainda não se encontram aprovadas no sistema SIGGESC as autorizações provisórias para as carreiras em operação, apresentando o “ESTADO- Pendente”, bem como a informação atualizada das carreiras efetivamente em operação. Neste sentido **recomenda-se (R1) à Resende, S.A. que junto da AMP e IMT, solicite a sua atualização, com a maior brevidade possível, de acordo com as carreiras efetivamente em exploração e em concordância com o Acordo existente entre a AMP e a CMM.**

A este propósito, em sede de contraditório a Resende, S.A. propôs a seguinte ação:



Recomendação nº1

Recomenda-se à Resende S.A. que:

Junto da AMP e IMT, solicite com carácter de urgência a atualização do SIGGESC, de acordo com as carreiras efetivamente em exploração e em concordância com o Acordo existente entre a AMP e a CMM.

Data prevista implementação:	Maio 2017
Data da implementação:	
Estado:	Em desenvolvimento

Ações desenvolvidas:

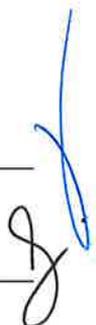
Foi realizada uma troca de e-mails entre a Resende, S.A. e a AMP em 11-05-2017 referente à atualização do SIGGESC, de forma a este indicar o verdadeiro estado das carreiras em exploração.

[Consultar Anexo II](#)

No que se refere ao planeamento diário da operação, a Empresa apresentou planos diários para os diferentes períodos e dias da semana, tendo-se constatado que o mesmo não é realizado de uma forma automática e não está suportado em nenhuma ferramenta informática, designadamente, num sistema de apoio à exploração.

Constatou-se que o operador ao longo do ano de 2016, tem registo de vários acidentes, e cerca de 33% mais do que em 2015, e nesse sentido definiu indicadores e objetivos para a sua monitorização e controle. O objetivo associado ao índice de sinistralidade da responsabilidade da Empresa não foi cumprido. O operador referiu que as causas para os acidentes ficam a dever-se fundamentalmente à elevada taxa de rotatividade de motoristas, todavia sem demonstrar o que estava a fazer para mitigar este efeito. Também não foi apresentado um registo dos acidentes com classificação por gravidade, tendo sido dito que está previsto que o prémio de seguro seja agravado em 50% no ano corrente (2017). **Neste sentido recomenda-se (R2) à Resende, S.A. que faça uma separação por tipo de incidente / acidente, atribuindo-lhe uma classificação em função da gravidade, impacto na atividade e custos associados, com o objetivo de melhorar a sua informação e reputação para o utilizador bem como desenvolva um plano para retenção dos colaboradores da categoria profissional de motorista.**

A este propósito, em sede de contraditório a Resende, S.A. propôs as seguintes ações:



Recomendação nº2 – Parte I

Recomenda-se à Resende S.A. que:

○ operador faça uma separação da sinistralidade por tipo de incidente/acidente, atribuindo-lhe uma classificação em função da gravidade, impacto na atividade e custos associados.

Data prevista implementação:	Maio 2017
Data da implementação:	
Estado:	Em desenvolvimento

Ações desenvolvidas:

A Resende, S.A. encontra-se a definir novos parâmetros para a classificação dos acidentes rodoviários, nomeadamente será tido em consideração a gravidade, o impacto na atividade, bem como os custos associados.

Esta ação corretiva ainda se encontra em desenvolvimento, pelo que os resultados da sua implementação serão enviados assim que a tarefa se encontre terminada.

Recomendação nº2 – Parte 2

Recomenda-se à Resende S.A. que:

Encontre medidas para uma maior retenção dos colaboradores com a categoria profissional.

Data prevista implementação:	Maio a Dezembro 2017
Data da implementação:	
Estado:	Em desenvolvimento

Ações desenvolvidas:

A Resende, S.A. tem feito esforços para que exista uma menor rotatividade de motoristas, nomeadamente:

- Tem apostado na formação de motoristas sem experiência e sem habilitações obrigatórias para o exercício das suas funções. Desta forma, tem proporcionado a obtenção das qualificações necessárias para a qualificação de motoristas (nomeadamente, obtenção da Carta de Condução e CAM). Ainda assim, têm-se verificado que algum tempo após o início da contratação, alguns motoristas optam por rescindir contrato com a empresa.

Ainda assim, a empresa ao longo do ano de 2017, irá analisar novas metodologias de retenção de motoristas, de forma a que a rotatividade dos mesmos seja diminuída.



Na realização da exploração do serviço público de passageiros é utilizado a bordo de todos os veículos um sistema de controlo de tráfego e bilhética, denominado DATACAR. Verificou-se que apesar do referido sistema ter capacidade para produzir informação relevante para o apoio à gestão, designadamente no dever de informação às autoridades competentes, constatou-se que o mesmo não está a ser usado em todo o seu potencial para responder à referida obrigação. Neste sentido **recomenda-se (R3) à Resende, S.A. que reúna condições ao nível de controlo de acessos e comunicações, para permitir o acesso ao sistema DATACAR, pelas autoridades competentes de Supervisão e Fiscalização, designadamente AMP, IMT e AMT. (R3), com o objetivo do cumprimento do dever de informação constante do artigo 22.º da Lei.º 52/2015, de 9 de junho.**

A este propósito, em sede de contraditório a Resende, S.A. propôs a seguinte ação:

Recomendação nº3

Recomenda-se à Resende S.A. Que:

Reúna as condições necessárias ao nível de controlo de acessos e comunicações, para dar acesso de "consulta" ao sistema DATACAR, pelas autoridades competentes de supervisão e Fiscalização, designadamente AMP, IMT e AMT.

Data prevista implementação:	Maio a Dezembro 2017
Data da implementação:	
Estado:	Em desenvolvimento

Ações desenvolvidas:

A Resende, S.A. encontra-se em fase de análise junto da entidade fornecedora do sistema DATACAR, de forma a avaliar a exequibilidade e metodologia, no que respeita aos níveis de controlo de acesso, de forma a poder disponibilizar a informação solicitada.

Quanto à vertente – Manutenção:

A Empresa efetua manutenção preventiva e curativa para a frota em exploração, sendo que o planeamento é feito de acordo com o planeamento das inspeções obrigatórias. Para o período em análise (Ano de 2016) os gastos com conservação e reparação não sofreram alterações materialmente relevantes, mantendo-se em linha com os anos anteriores.



Quanto à vertente – Comercial:

A venda de títulos é feita por diferentes vias, na bilheteira e/ou na máquina de venda automática da sua sede e a bordo do veículo. Utiliza na sua operação títulos “andante”. Toda a validação é realizada no sistema de bilhética DATACAR, com exceção dos passes “Resende”.

Tem afixado nos veículos um documento com as condições de realização e utilização do transporte, onde constam os direitos e deveres do operador e do passageiro. No documento apresentado verifica-se que existem pontos mencionados no Art.º 11º- Transporte de volumes de mão e animais que devem estar inscritos no Art.º 10º- Lugares e sua marcação. Neste sentido recomenda-se (R4) à Resende, S.A. que o documento “condições de realização e utilização de transporte rodoviário de passageiros”, versão de fevereiro de 2017, seja revisto para que os artigos transcritos sejam idênticos aos que constam do diploma legal (Decreto-Lei nº 9/2015, de 15 de janeiro) e que seja também afixado na bilheteira.

A este propósito, em sede de contraditório a Resende, S.A. propôs as seguintes ações:

Recomendação nº4 – Parte I

Recomenda-se à Resende S.A. Que:

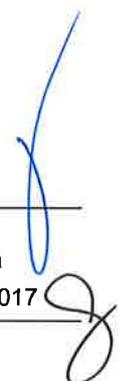
O documento "condições de realização e utilização de transporte rodoviário de passageiros", versão de fevereiro de 2017, também seja afixado na bilheteira.

Data prevista implementação:	Maio 2017
Data da implementação:	18-05-2017
Estado:	Concluído

Ações desenvolvidas:

O documento “Condições de Realização e Utilização de Transporte Rodoviário de Passageiros”, já se encontra afixado junto à Bilheteira da Resende, S.A. de forma a poder ser consultado por todos os utentes.

[Consultar Anexo III](#)



Recomendação nº4 – Parte 2

Recomenda-se à Resende S.A. Que:

O documento "condições de realização e utilização de transporte rodoviário de passageiros", versão de fevereiro de 2017, seja revisto para que os artigos transcritos sejam idênticos aos que constam do Diploma Legal (Decreto-Lei nº9/2015 de 15 de janeiro)

Data prevista implementação:	Maio 2017
Data da implementação:	18-05-2017
Estado:	Concluído

Ações desenvolvidas:

O documento "Condições de Realização e Utilização de Transporte Rodoviário de Passageiros", datado de fevereiro de 2017, e que continha um pequeno erro na transcrição da legislação, já foi devidamente retificado em maio de 2017.

Será realizada uma substituição da revisão do documento nas viaturas da empresa.

Será igualmente incluído no site oficial da Resende, S.A. o respetivo documento, de forma a poder ser consultado pelos utentes on-line.

www.resendeturismo.com

[Consultar Anexo IV](#)

O operador disponibiliza ao passageiro, nos veículos e no espaço da bilheteira, diversa informação. No entanto no espaço bilheteira a mesma encontra-se dispersa e incompleta. Neste sentido **recomenda-se (R5) à Resende, S.A. que disponibilize toda a informação referente aos passageiros numa única zona da bilheteira e que a complemente com a que está em falta.**

A este propósito, em sede de contraditório a Resende, S.A. propôs a seguinte ação:



Recomendação n.º 5

Recomenda-se à Resende S.A. que:
Disponibilize toda a informação referente aos passageiros numa única zona da bilheteira e que a complemente com a que está em falta.

Data prevista implementação:	Maio/Junho 2017
Data da implementação:	
Estado:	Em desenvolvimento

Ações desenvolvidas:

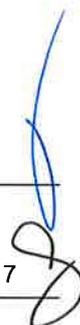
A Resende, S.A. procedeu a uma análise da zona da Bilheteira e já definiu locais para a afixação de informação. Estas terão definidas duas zonas distintas:

- Uma contendo a informação legal aplicável à atividade;
- Outra contendo novas informações, comunicados de alterações, e outros considerados relevantes para conhecimento dos utentes.

A Administração já deu ordem para que se coloque na bilheteira (nas zonas definidas) dois painéis devidamente fechados, para que a informação a colocar, se mantenha em perfeito estado de leitura e conservação.

Relativamente ao tratamento de reclamações foi verificado que as respostas dadas ao cliente não são enviadas à AMT e nem o procedimento "Não conformidades, Ações Corretivas e Preventivas" (pro.03/03), refere a AMT como a entidade responsável pela supervisão e gestão dos processos de reclamações da atividade de transporte rodoviário de passageiros. Neste sentido **recomenda-se (R6) à Resende, S.A. que passe a incluir a AMT no processo, enviando uma cópia da resposta dada ao cliente, para que a mesma possa ser fechada e reveja o procedimento por forma a acomodar todos os imperativos legais no que diz respeito ao tratamento das reclamações, designadamente o artigo 27.º do Regulamento (UE) N.º 181/2011, do Parlamento Europeu e do Conselho de 16 de fevereiro de 2011, e da alínea j) e k) do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 78/2014, de 14 de maio.**

A este propósito, em sede de contraditório a Resende, S.A. propôs as seguintes ações:



Recomendação nº6 – Parte I

Recomenda-se à Resende S.A. Que:

Passa a incluir a AMT no processo, enviando uma cópia de resposta dada ao cliente, para que a mesma possa ser fechada, em cumprimento do disposto no art. 27º do Regulamento (UE) nº 181/2011, do Parlamento Europeu e do Conselho de 16 de fevereiro de 2011, e da alínea j) e k) do art.5º do Decreto-Lei nº78/2014 de 14 de maio.

Data prevista implementação:	Maio/junho 2017
Data da implementação:	
Estado:	Em desenvolvimento

Ações desenvolvidas:

O tratamento das reclamações rececionadas no “Livro de Reclamações”, está a ser devidamente realizado internamente, isto é, está a ser enviado o ofício para a AMT juntamente com o original da folha da reclamação.

Aproveitamos ainda para referir que já foi enviado e-mail à AMT em 23-03-2017 a solicitar a listagem de reclamações em aberto, de forma a que possamos enviar-vos a resposta dada ao cliente para o fecho da reclamação. Ainda nos encontramos a aguardar o envio dessa informação por parte da AMT.

[Consultar Anexo V](#)

Em resposta à observação supramencionada, em sede de contraditório da Resende, S.A., verificou-se que a AMT enviou resposta em 12-04-2017.

No que respeita ao envio das respostas ao cliente, este não estão a ser enviadas para a AMT. Internamente, foi definido com o Dep. Jurídico, que a partir de agora, sejam igualmente enviado junto com o ofício uma cópia da resposta dada ao cliente.

Recomendação nº6 – Parte 2

Recomenda-se à Resende S.A. Que:
Reveja o procedimento por forma a acomodar todos os imperativos legais no que diz respeito ao tratamento das reclamações.

Data prevista implementação:	Maio 2017
Data da implementação:	18-05-2017
Estado:	Concluído

Ações desenvolvidas:

O Dep. Qualidade já procedeu à revisão do procedimento "Pro.03 – Não Conformidades, Ações Corretivas e Preventivas", tendo sido incluído a menção à legislação em vigor; bem como o responsável pela supervisão e gestão dos processos de reclamações da atividade de transporte rodoviário de passageiros.

[Consultar Anexo VI](#)

Quanto à vertente – Financeira:

Constatou-se que a informação financeira da Resende, Atividades Turísticas, S.A., proporciona apenas informação da sua posição financeira, das alterações desta e dos resultados da operação, não respondendo às necessidades de informação financeira, das autoridades competentes e outros utilizadores (investidores, credores, etc.) de informação útil, a fim de investirem racionalmente, concederem crédito e tomarem outras decisões, designadamente, na elaboração da forma e conteúdo de cadernos de encargos e efetuar contratos de serviço público, e possam contribuir por esta via para um funcionamento eficiente do mercado de serviço público de transporte de passageiros rodoviário.

Destacar ainda, que são as administrações das empresas operadoras de serviço público de transporte, que têm a responsabilidade pela preparação da informação financeira e fiscal em consonância com os requisitos do Sistema de Normalização Contabilística e que se verifica também para a Resende, Atividades Turísticas, S. A. Os utilizadores, neste caso particular as autoridades competentes, para a consecução dos objetivos do Regulamento (CE) n.º 1370/2007, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2007, e da Lei n.º 52/2015, de 9 de junho que aprova o Regime Jurídico do Serviço Público de Transporte de Passageiros (RJSPTP), ou seja, para garantir a segurança, a boa relação custo-eficácia e a alta qualidade dos serviços de transporte de passageiros, estarão tanto melhor habilitados para zelar pela sustentabilidade económica e financeira dos operadores que exploram o serviço público no contexto da contratualização definida no artigo 3.º, n.º 1, do Regulamento (CE) n.º 1370/2007, e dos artigos 20.º a 24.º do RJSPTP, com oportunidade e razoável

segurança, quanto melhor for a qualidade de informação fornecida pelas demonstrações financeiras.

Neste sentido, **recomenda-se (R7) à Resende, S.A., a implementação da separação contabilística da exploração de serviço público de transporte rodoviário de passageiros das demais explorações, de um sistema de contabilidade analítica baseado na atividade de exploração por carreira (ABC – Activity Based Cost), e que inclua nos Relatórios de Gestão um capítulo referente à exploração do serviço público designadamente o dever de informação e comunicação de acordo com estipulado no n.º 4 do artigo 22.º do RJSPTP, que permita às autoridades competentes ficarem em melhor situação para realizar os objetivos da política de transportes e garantir ao mesmo tempo, quando necessário, uma concorrência efetiva e leal na rede de transportes. Por isso, a publicação de informação por segmentos é vista como relevante para a Autoridade da Mobilidade e dos Transportes.**

A este propósito, em sede de contraditório a Resende, S.A. propôs a seguinte ação:

Recomendação nº7

Neste sentido, recomenda-se à Resende S.A., a implementação da separação contabilística da exploração de serviço público de transporte rodoviário de passageiros das demais áreas de negócio através de um sistema de Contabilidade Analítica baseado na atividade de exploração por carreira (ABC - Activity Based Cost), e que inclua nos relatórios de Gestão um capítulo referente à exploração do serviço público designadamente o dever de informação e comunicação de acordo com o estipulado no nº4 do art. 22 do RJSPTP, que permita às autoridades competentes ficarem em melhor situação para acompanhar os objetivos da política de transportes e garantir ao mesmo tempo, quando necessário, uma concorrência efetiva e leal na rede de transportes. Por isso, a publicação de informação por tipologia de serviço/carreira é vista como relevante para a AMT.

Data prevista implementação:	Maio a Dezembro 2017
Data da implementação:	
Estado:	Em análise

Ações desenvolvidas:

Esta alteração implicará uma redefinição profunda das metodologias utilizadas, bem como a reestruturação dos recursos humanos necessários para a sua exequibilidade, não pondo de parte o elevado investimento para a sua concretização.

A Administração da Resende S.A., encontra-se a analisar a recomendação proposta, garantindo que será dado feedback assim que estiver tomada uma decisão.

Quanto à origem dos rendimentos obtidos na exploração do serviço público de transporte rodoviário de passageiros, a Resende, S.A., não apresentou dados completos sobre o número de passageiros transportados que validaram o título de transporte nas suas carreiras, pois os passageiros titulares de passes “Resende” não estão obrigados a validar as suas viagens nas máquinas de validação a bordo dos autocarros. Assim, a Resende, S.A., apresentou apenas a informação para os bilhetes vendidos a bordo, os pré-comprados e para os títulos andante à medida da integração na rede Andante das diferentes carreiras operadas.

A Resende, não apresentou informação do número total de lugares vendidos/passageiros transportados, logo não dispõe de dados para os quilómetros, km, médios efetuados por passageiro, nem a taxa média de ocupação da frota.

Em face do exposto, **recomenda-se (R8) à Resende, S.A que proceda à alteração do sistema de validações, de forma a que todos os passageiros transportados devam ser obrigados a validar os títulos de transporte, designadamente os titulares de passes “Resende” para que seja possível no futuro apurar o número total de passageiros transportados em cada carreira, a taxa média de ocupação da frota e os km médios percorridos por passageiro, dando assim cumprimento ao estipulado no n.º 4 do artigo 22.º do RJSPTP.**

A este propósito, em sede de contraditório a Resende, S.A. propôs a seguinte ação:

Recomendação 8

Em face do exposto, recomenda-se à Resende S.A que proceda à alteração do sistema de validações, de forma a que todos os passageiros transportados devam ser obrigados a validar os títulos de transporte, designadamente os titulares de passes Resende para que seja possível no futuro apurar a totalidade de passageiros transportados em cada carreira, a taxa média de ocupação da frota e os kms médios por passageiro, dando assim cumprimento ao estipulado no nº4 do art. 22 do RJSPTP.

Data prevista implementação:	Maio a Dezembro 2017
Data da implementação:	
Estado:	Em análise



Ações desenvolvidas:

Atualmente, os passes da Resende, S.A. não possuem a tecnologia necessária para permitir a validação dos mesmos nas máquinas, não sendo desta forma possível calcular o nº de passageiros transportados com os passes.

Nos últimos tempos, a empresa tem vindo a integrar as carreiras na modalidade "Andante", sendo que atualmente cerca de 71% das mesmas estão integradas no SIA (Sistema Intermodal Andante), sendo que se têm notado uma crescente adesão a esta modalidade.

Desta forma, a Resende, S.A. encontra-se a analisar a pertinência da modificação dos passes, o que implicaria igualmente um elevado investimento.

A Administração da Resende S.A., encontra-se a analisar a recomendação proposta, garantindo que será dado feedback assim que estiver tomada uma decisão.

Constatou-se que os gastos totais agregados da Resende, S.A., não têm sofrido grandes alterações no período analisado, apenas se registou um ligeiro acréscimo no exercício de 2015. Relativamente às principais rúbricas, destacar o peso dos gastos com pessoal e dos combustíveis que no seu conjunto representam mais de 60% dos gastos totais. Referir ainda, que relativamente às rubricas conservação e reparação e seguros, não sofreram variações materialmente relevantes no período em análise.

Tratando-se os gastos com pessoal, de uma vertente fixa dos gastos, **recomenda-se (R9) à Resende, S.A., elaborar a sua informação financeira de forma segmentada e analítica, com objetivo de mitigar a rigidez desta componente de gasto. Neste sentido, reforça-se a recomendação da implementação de separação contabilística por atividade e contabilidade analítica na preparação das demonstrações financeiras.**

A este propósito, em sede de contraditório a Resende, S.A. propôs a seguinte ação:

Recomendação 9

Tratando-se os gastos com pessoal, de uma vertente fixa dos gastos, recomenda-se à Resende S.A elaborar a sua informação financeira de forma segmentada e analítica, com o objetivo de mitigar a rigidez desta componente de gasto.
Neste sentido, reforça-se a recomendação da implementação de separação contabilística por atividade e contabilidade analítica na preparação das demonstrações financeiras.

Data prevista implementação:	Maio a Dezembro 2017
Data da implementação:	
Estado:	Em análise

Ações desenvolvidas:

Esta alteração implicará uma redefinição profunda das metodologias utilizadas, bem como a reestruturação dos recursos humanos necessários para a sua exequibilidade, não pondo de parte o elevado investimento para a sua concretização.

A Administração da Resende S.A., encontra-se a analisar a recomendação proposta, garantindo que será dado feedback assim que estiver tomada uma decisão.

Assinalar que os gastos com conservação e reparação podem ser entendidos, como um indicador da correta manutenção da frota em exploração, neste sentido e dado que os valores apresentados não indiciam um desinvestimento nesta rúbrica, considera-se que a sinistralidade, em particular a ocorrida durante o ano de 2016, não está diretamente relacionada com a falta de manutenção do material circulante. Ainda relacionado com a sinistralidade, e com base na informação transmitida pela administração da Resende, S.A., está previsto que em contraciclo com o período em análise, os gastos com seguros da frota a operar, venha a ter no ano de 2017, um agravamento do prémio de cerca de 50% em consequência da sinistralidade ocorrida em 2016.

A Resende, S.A. obteve no período 2013 a 2015, resultados antes de depreciações, gastos financeiros e impostos (EBITDA) positivos. Em 2015, obteve um EBITDA positivo de cerca de 293 mil euros, uma redução de cerca de 66%, que é explicada em boa medida pelo acréscimo de gastos em perdas imputados de subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos de cerca de 614%, em relação a 2014.

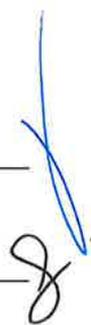
Os resultados operacionais antes de gastos financeiros e impostos (EBIT) obtidos para o mesmo período, situaram-se em cerca de 473 mil, 580 mil e -117 mil euros respetivamente para os anos de 2013, 2014 e 2015, estando o resultado negativo de 2015, influenciado pelo

acréscimo de gastos anteriormente referido em combinação com os gastos com gastos/reversões de depreciação e de amortização.

Verificou-se ainda, que a Resende, S.A., obteve resultados líquidos positivos nos exercícios de 2013 e 2014, libertando meios gerados pela exploração, que por via da aplicação de resultados, reforçaram o capital próprio da Empresa, contribuindo assim para uma melhoria da sua situação líquida. Relativamente ao ano de 2015, a Empresa registou um resultado líquido negativo de cerca de 356 mil euros, no entanto o seu capital próprio após aplicação de resultados atingiu o montante de cerca de 5,2 milhões de euros, continuando assim a cumprir com o montante mínimo de capital social de 5 mil euros por veículo, para um total de 108 veículos licenciados, para efeitos de avaliação da capacidade financeira para a manutenção da licença para o exercício da atividade de transporte público rodoviário de passageiros.

Relativamente ao rácio de liquidez geral, a Empresa apresenta valores muito perto da unidade ou mesmo maior ou igual, para o período em análise. Isto significa que a Resende, S.A. durante o período em análise era possuidora de ativos circulantes que no mínimo eram iguais ou superiores aos passivos de curto prazo, ou seja, a Empresa cumpriu com a regra do equilíbrio financeiro mínimo, e obteve ainda alguma margem de segurança (fundo maneio).

O rácio de autonomia determina a (in)dependência da Empresa face a capitais alheios dando apoio na análise de risco sobre a estrutura financeira da Empresa. A Resende, S.A. para o período em análise apresenta valores entre 0,43 e 0,48, embora não haja valores de referência universal, em termos gerais, “Carlos Nabais, em *Como interpretar um balanço, edição de 1997*”, refere que “a maioria dos analistas considera aceitável situações em que a autonomia financeira seja maior ou igual 0,35” ou seja que o ativo líquido seja financiado, pelo menos, por 35% de capitais próprios. Neste caso, recomenda-se à Resende, S.A., que o valor do rácio de solvabilidade mínima recomendado seja no mínimo igual a 1, situação em o valor dos capitais próprio é igual ao dos capitais alheios, uma autonomia financeira de 0,50, ou seja, o ativo líquido é financiado no mínimo por 50% de capitais próprios e no máximo por 50% de capitais alheios, situação que em nosso entendimento *s.m.o.*, representa alguma segurança quanto à continuidade da operação da Empresa. Em face do exposto, **recomenda-se (R10) à Resende, S.A., que relativamente ao período em análise, a Empresa deve efetuar esforços tendentes a reforçar os capitais próprios da Empresa no futuro.**



Recomendação 10

Em face do exposto, recomenda-se à Resende S.A, que relativamente ao período em análise, a empresa deve efetuar esforços tendentes a reforçar os capitais próprios da empresa no futuro.

Data prevista implementação:	Maio a Dezembro 2017
Data da implementação:	
Estado:	Em desenvolvimento

Ações desenvolvidas:

Já foi decidido pela Administração que durante o ano de 2017, será realizado um aumento e capitais no valor de 2.000.000€.

No que se refere a investimentos, a empresa Resende, S.A. no decurso da auditoria não apresentou qualquer plano de investimentos, quer seja anual ou plurianual, para além do Acordo que tem com a CMM e AMP, em que se compromete a substituir 19 viaturas com degraus por outras de piso rebaixado durante o período de 2017 a 2019.

A Empresa, como forma de justificação dos investimentos efetuados em viaturas e equipamentos e infraestruturas de manutenção, disponibilizou o mapa de depreciações e amortizações, relativos aos períodos de tributação de 2014, 2015 e 2016. Da análise dos referidos mapas, não é possível apurar os investimentos efetuados pela Empresa no período em referência.

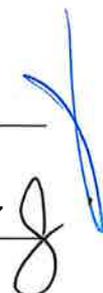
Quanto à vertente - Recursos humanos:

A Empresa à data da auditoria tem no seu quadro de pessoal 200 colaboradores, sendo que mais de 80%, fazem parte da área de tráfego e manutenção.

Durante o ano de 2016 a Empresa deparou-se com algumas dificuldades na retenção dos colaboradores na área de tráfego, verificando-se um número de entradas praticamente igual ao de saídas. Os colaboradores da área de tráfego adquirem o CAM através da Empresa, o que também não tem sido muito fácil devido a alguns constrangimentos na realização dos exames, devido à não existência de datas disponíveis.

A nível dos colaboradores da área de manutenção não se tem registado flutuações significativas nas entradas e saídas.

A Empresa apresenta um plano de formação para 2017, e que tem como destinatários colaboradores da área de tráfego, mas não abrange todos os colaboradores da Empresa.



4. ENQUADRAMENTO

4.1. Enquadramento Legal

A Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT), no âmbito da Lei quadro das Entidades Reguladoras Independentes, aprovada pela Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto e nos termos dos seus Estatutos aprovados pelo Decreto-Lei n.º 78/2014, de 14 de maio, tem por missão definir e implementar o quadro geral de políticas públicas de regulação e de supervisão aplicáveis aos setores e atividades de infraestruturas e de transportes terrestres, fluviais e marítimos e respetivas infraestruturas, num contexto de escassez de recursos e de otimização da qualidade e da eficiência, orientadas para o exercício da cidadania, numa perspetiva transgeracional, de desenvolvimento sustentável.

A AMT, no âmbito da implementação da Lei n.º 52/2015, de 9 de junho, que aprova o Regime Jurídico do Serviço Público de Transporte de Passageiros e nos termos das alíneas d), e), f), m), o), p) e u) do n.º 1 e alíneas a), c), j), k) do n.º 2, ambos do artigo 5.º todos do Decreto-Lei n.º 78/2014, de 14 de maio, em conjugação com o n.º 7 do artigo 22.º da suprarreferida Lei, realizou uma recolha de informação no âmbito, do Serviço Público de Transporte de Passageiros Rodoviário Regular, e do grau de progresso dos operadores no que respeita à implementação deste diploma.

De acordo com o n.º 3 do artigo 40.º da Lei-quadro das Entidades Reguladoras (Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto), nos termos e limites dos respetivos estatutos, compete às entidades reguladoras no exercício dos seus poderes em matéria de inspeção e auditoria:

- a) "(...) auditar a aplicação das leis e regulamentos, e demais normas aplicáveis às atividades sujeitas à sua jurisdição, bem como as obrigações contraídas pelos concessionários ou prestadores de serviços nos respetivos contratos para a prestação de serviço público ou de serviço universal, quando respeitem atividades sujeitas à sua regulação".

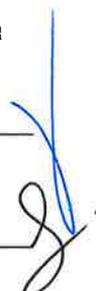
Assim, e tal como disposto no n.º 7 do artigo 22.º da Lei n.º 52/2015, de 9 de junho, que aprova o Regime Jurídico do Serviço Público de Transporte de Passageiros, a AMT, pode *"realizar auditorias técnicas e financeiras ao funcionamento dos operadores de serviço público, tendo estes o dever de colaborar nas mesmas."*

Referir ainda que ao abrigo do n.º 1 do artigo 35.º do Decreto-Lei n.º 78/2014, de 14 de maio, foram atribuídos poderes em matéria de inspeção e auditoria à AMT, sendo, os respetivos trabalhadores mandatados para o efeito, equiparados a agentes da autoridade, podendo, tal como disposto no n.º 2 do referido artigo:

- a) Aceder a todas as instalações, terrenos e meios de transporte das empresas e outras entidades destinatárias da atividade da AMT e a quem colabore com aquelas;
- b) Inspeccionar os livros e outros registos relativos às empresas e outras entidades destinatárias da atividade da AMT e a quem colabore com aquelas, independentemente do seu suporte;
- c) Obter, por qualquer forma, cópias ou extratos dos documentos controlados;
- d) Solicitar a qualquer representante legal, trabalhador ou colaborador da empresa ou de outra entidade destinatária da atividade da AMT e a quem colabore com aquelas, esclarecimentos sobre factos ou documentos relacionados com o objeto e a finalidade das inspeções, auditorias, sindicâncias ou inquéritos, e registar as suas respostas;
- e) Identificar, para posterior atuação, as entidades e pessoas que infringam as leis e regulamentos sujeitos à fiscalização da AMT;
- f) Reclamar o auxílio de autoridades policiais e administrativas quando o julgarem necessário para o cabal desempenho das suas funções.”

Na identificação da(s) entidade(s) a auditar, revela-se importante sublinhar novamente o disposto no n.º 1 do artigo 35.º do Decreto-Lei n.º 78/2014, de 14 de maio, em que é atribuído à AMT, o poder de promover “(...) auditorias pontualmente, em execução de planos previamente aprovados e sempre que se verifiquem circunstâncias que indiciem perturbações no respetivo setor de atividade”.

Seguidamente serão enumerados alguns princípios previstos na Lei n.º10/90, de 17 de março, que aprova a Lei de Bases do Sistema de Transportes Terrestres, que pela sua natureza não podem deixar de ser cumpridos pelos operadores, com o prejuízo de que o seu não cumprimento, pode indiciar uma perturbação na organização e funcionamento do sistema de transportes terrestres, que tem por objetivos fundamentais assegurar a sua máxima



contribuição para o desenvolvimento económico e promover o bem-estar da população, devendo para isso obedecer aos seguintes princípios básicos orientadores:

- Da adequação permanente da oferta de serviços de transporte às reais necessidades dos clientes, sob os aspetos quantitativos, qualitativos;
- Assegurar aos utilizadores, igualdade de tratamento no acesso e fruição dos serviços de transporte, nomeadamente a prestação de serviços de interesse geral que sejam, designadamente, mais numerosos, mais seguros, de melhor qualidade e mais baratos do que aqueles que seria possível prestar apenas com base nas leis do mercado;
- Ter como objetivo, garantir aos utilizadores do transporte rodoviário de passageiros um elevado nível de proteção, comparável ao dos outros modos de transporte, independentemente do local em que viajem, tendo em conta que o passageiro é o que sofre de maior assimetria de informação em relação ao contrato de transporte;
- Às empresas que explorem atividades de transporte que sejam qualificadas de serviço público (SIEG)² poderão ser lhes impostas obrigações específicas, relativas à qualidade, quantidade e preço das respetivas prestações, alheias à prossecução dos seus interesses comerciais, sendo por isso compensadas pelos encargos suportados em decorrência das obrigações específicas impostas; e que se
- Designam por transportes públicos, ou por conta de outrem, os efetuados por empresas habilitadas a explorar a atividade de prestação de serviços de transportes, com ou sem caráter de regularidade, e destinados a satisfazer, mediante remuneração, as necessidades dos utentes.

Para o cumprimento do propósito suprarreferido, a obtenção de evidências, quer por via das respostas remetidas no processo de recolha de informação, quer por via de uma ação de auditoria no terreno, torna-se essencial, para aferir o grau de cumprimento dos operadores de transporte, no que diz respeito:

- À manutenção dos requisitos para o exercício da atividade de transportador rodoviário, nomeadamente ser idóneo, ter capacidade financeira apropriada e ter capacidade

² Serviços de Interesse Económico Geral

profissional exigida - numa ótica de continuidade da prestação do serviço, da qualidade do serviço e da adequada proteção dos direitos dos passageiros;

- Ao cumprimento e manutenção das regras comuns para acesso ao mercado internacional dos serviços de transporte em autocarro, nomeadamente quanto à titularidade de licença emitida pela autoridade competente, e autorização para efetuar transportes sob a forma de serviços regulares de acordo com as condições de acesso ao mercado fixadas pela legislação nacional – na ótica de uma sã concorrência sem falhas de mercado;
- Do cumprimento de obrigações legais, regulamentares e contratuais que enformem e disciplinem a prestação e disponibilização de serviços de transporte rodoviário de passageiros;
- Do dever de informação e comunicação (artigo 22.º da Lei n.º 52/2015, de 9 de junho) ou outra que se revele importante para efeitos de análise do estágio de desenvolvimento dos operadores ao nível do planeamento, da qualidade de serviço, das contas de exploração do serviço público de transporte de passageiros; e
- Do cumprimento das obrigações que devem ser observadas no contrato de transporte rodoviário de passageiros e bagagens, em serviços regulares, nomeadamente o disposto no artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 9 /2015, de 15 de janeiro, e do Regulamento (UE) n.º 181/2011, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro.

Salienta-se ainda, que o n.º 2 do artigo 8.º do Regulamento (CE) N.º 1370/2007, do Parlamento Europeu e do Conselho de 23 de outubro de 2007, dispõe que os Estados-Membros devem apresentar à Comissão um **relatório de progresso** salientando em especial as medidas tomadas para darem gradualmente cumprimento ao disposto no n.º 5 do referido Regulamento, designadamente a adjudicação de contratos de serviço público, o que em nosso entendimento vem reforçar o objetivo e a pertinência da ação de Auditoria neste âmbito, como fonte de conhecimento, para o cabal desempenho das atribuições da AMT, no que se refere à Lei n.º 52/2015, de 9 de junho, nomeadamente no que respeita aos artigos 13.º, 14.º, 15.º, 20.º a 24.º, em conformidade com o n.º 7 do artigo 22.º da referida Lei.



4.2. Documentos de Referência

- Lei-quadro das Entidades Reguladoras Independentes – n.º 3 do artigo 40.º da Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto;
- Estatutos da AMT – alíneas d), e), f), m), o), p) e u) do n.º 1 e alíneas a), c), j), k) do n.º 2, ambos do artigo 5.º e o n.º 1 do artigo 35.º do Decreto-Lei n.º 78/2014, de 14 de maio;
- Regime Jurídico do Serviço Público de Transporte de Passageiros – n.º 7 do artigo 22.º da Lei n.º 52/2015, de 9 de junho;
- artigos 3.º a 8.º e 19.º a 21.º do Regulamento (CE) N.º 1071/2009, de 21 de outubro de 2009;
- artigos 4.º e 5.º do Regulamento (CE) N.º 1073/2009, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de outubro de 2009;
- Resposta ao pedido de informação efetuado em 27 de outubro de 2016 – Ofício 1503-CA/2016/DEIA/DA;
- Programa de auditoria

4.3. Data e local de realização da auditoria

Data: 21 e 22 de março de 2017

Local: Sede social da empresa Resende, Atividades Turísticas, S. A.

Rua Conde São Salvador 492

4450- 264 Matosinhos

4.4. Constituição da equipa auditora da Direção de Estudos, Inspeções e Auditorias, Divisão de Auditoria

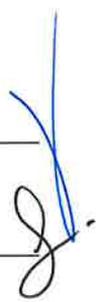
José Sequeira e

Vitória Farola

5. IDENTIFICAÇÃO DAS ÁREAS AUDITADAS

5.1. Assuntos auditados

ÁREA FUNCIONAL / ASSUNTO	AUDITADA	Nº DA RECOMENDAÇÃO
ADMINISTRAÇÃO		
Caracterização da Empresa / Organização	<input checked="" type="checkbox"/>	
Gestor de Transportes	<input checked="" type="checkbox"/>	
OPERAÇÕES / TRÁFEGO	<input checked="" type="checkbox"/>	R1, R2
Sistema de apoio à exploração	<input checked="" type="checkbox"/>	R3
MANUTENÇÃO		
Planos de Manutenção	<input checked="" type="checkbox"/>	
COMERCIAL		
Modelo de Venda	<input checked="" type="checkbox"/>	
Modelo de título de transporte	<input checked="" type="checkbox"/>	
Cláusulas contratuais gerais	<input checked="" type="checkbox"/>	R4
Serviço de apoio ao cliente	<input checked="" type="checkbox"/>	R5, R6
FINANCEIRA	<input checked="" type="checkbox"/>	R7
Rendimentos provenientes da exploração do serviço público	<input checked="" type="checkbox"/>	R8
Gastos afetos à exploração do serviço público	<input checked="" type="checkbox"/>	R9, R10
Investimentos em viaturas, equipamentos e infraestruturas	<input checked="" type="checkbox"/>	
RECURSOS HUMANOS		
Quadro de Pessoal de motoristas	<input checked="" type="checkbox"/>	
Quadro de Pessoal de técnicos de manutenção	<input checked="" type="checkbox"/>	
Formação	<input checked="" type="checkbox"/>	



5.2. Elementos contactados na empresa

- Álvaro Resende
Administrador / Gestor de Transportes
- Joaquim Martins Costa
Administrador
- Joana Resende
Responsável Departamento Formação
- Rita Cadima
Consultora (Co-Responsável SGQ)
- Costa Ferreira
Responsável Recursos Humanos
- Andrade Silva
Responsável Departamento Administrativo Financeiro

6. RESULTADO DAS CONSTATAÇÕES DA AUDITORIA

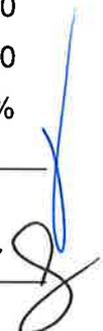
6.1. ADMINISTRAÇÃO

6.1.1. Caracterização da empresa / organização

A empresa Resende, S.A., com sede na Rua Conde S. Salvador, nº 492, 4450-264 Matosinhos, NIF 500 269 165, com a forma jurídica de sociedade anónima, com um capital social de 1,5 milhões de euros, e com um CAE Principal: 49391 – Transporte Interurbano em Autocarros, constituída em 26/06/1958, tendo como empresa mãe a Vadella Associates Limited, com sede nas Ilhas Virgens Britânicas correspondente a uma participação de 80% na sociedade Resende Atividade Turísticas, S.A., que tem como atividade principal o transporte de passageiros em carreiras urbanas e interurbanas.

No segmento das carreiras urbanas a Resende, S.A. desenvolve a sua atividade maioritariamente no concelho de Matosinhos, detendo 60% das carreiras do concelho. Ao nível interurbano a atividade é exercida de norte a sul do país, em carreiras expresso, detendo para o efeito duas Filiais, uma em Lisboa e outra em Sines.

À data da auditoria da AMT a estrutura organizacional da Resende, S.A. é constituída por 10 departamentos e o conselho de administração com um quadro de pessoal de 200 colaboradores, dos quais 26% são contratados a prazo, 25% são do sexo feminino e 95%



estão afetos às atividades de manutenção e tráfego, sendo que da totalidade destas duas áreas, 89% são colaboradores da área de tráfego, leia-se motoristas.

De relevar o facto de a empresa estar em processo de certificação do seu Sistema de Gestão da Qualidade, de acordo com a ISO 9001:2008, tendo a auditoria de 2ª Fase ocorrido nos dias 31.01.2017 e 1.02.2017. A entidade certificadora é a TÜV Rheinland Portugal, Lda. À data da auditoria da AMT, a empresa encontra-se a definir/implementar as ações corretivas decorrentes da auditoria de certificação a fim de obter o respetivo certificado.

6.1.2. Gestor de transportes

A Resende, S.A., designou como gestor de transportes, o Sr. Álvaro Teixeira Resende, acionista, Presidente do Conselho de Administração e residente na Comunidade Europeia, tendo ficado demonstrado que reunia todas as condições previstas nas alíneas b) e d) do n.º 1, do artigo 3.º do Regulamento (CE) N.º 1071/2009, de 21 de outubro de 2009, e que designadamente:

- *Dirige efetivamente e permanentemente a atividade de transportes da empresa;*
- *Tem um vínculo genuíno com a empresa, como ser, administrador e acionista; e*
- *Residir na Comunidade.*

Para tal, foram apresentados os documentos que o comprovam, e que estão conformes com os artigos 8.º, 19.º e 21.º, do referido Regulamento.

Verificou-se ainda, que a Empresa reunia as condições de acesso ao mercado, através da observação da titularidade de uma licença comunitária que se encontra em conformidade com os artigos 4.º e 5.º do Regulamento (CE) N.º 1073/2009, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de outubro de 2009, bem como a capacidade financeira, demonstrada através do número de veículos afetos à exploração versus o que dispõe anualmente de capital e de reservas de valor que totalizem pelo menos 9.000 EUR, no caso de ser utilizado um único veículo, e 5.000 EUR, por cada veículo adicional utilizado.



6.2. OPERAÇÕES / TRÁFEGO

A Empresa para o desenvolvimento da sua atividade em serviço urbano detém uma frota de 108 veículos, cuja a idade média é cerca de 14 anos. À data da auditoria a Empresa tinha 58% dos veículos ao serviço e 19% dos veículos em reserva.

Constatou-se que a Empresa opera 13 carreiras em período diurno e 5 carreiras em período noturno. No entanto à data da auditoria ainda não se encontram aprovadas no sistema SIGGESC as autorizações provisórias para operar as referidas carreiras, apresentando o “ESTADO-Pendente”. Refere-se ainda que a lista existente no referido sistema não se encontra atualizada com a informação recolhida em sede de auditoria.

Para a realização das atuais carreiras em exploração no concelho de Matosinhos e passagem das respetivas autorizações provisórias até 3 de dezembro de 2019, foi necessário que o operador assinasse um Acordo, com um conjunto de condições / medidas, entre a Câmara Municipal de Matosinhos e a Área Metropolitana do Porto. Foram evidenciados todos os documentos de suporte à realização das ações constantes no referido Acordo.

Salienta-se ainda que o operador referiu que o sistema SICO se encontra desatualizado, no que se refere aos arruamentos o que torna moroso o processo de desenho das carreiras.

RECOMENDAÇÃO Nº 1

Recomenda-se à Resende, S.A que:

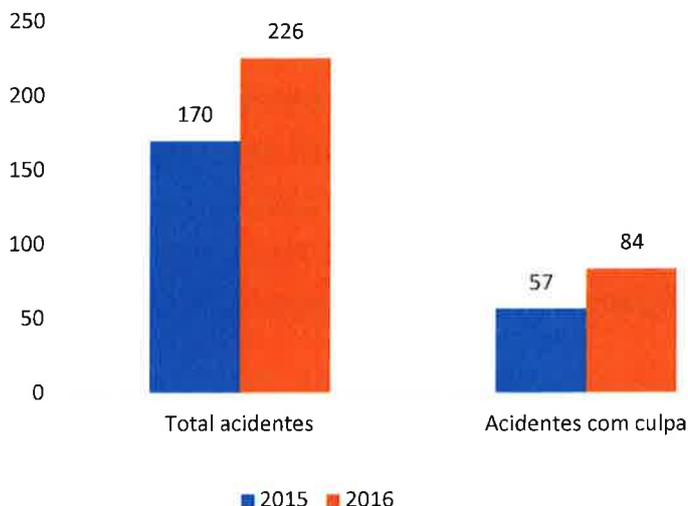
- Junto da AMP e IMT, solicite com caráter de urgência a atualização do SIGGESC, de acordo com as carreiras efetivamente em exploração e em concordância com o Acordo existente entre a AMP e a CMM.

Verificou-se que é realizado um planeamento diário do serviço urbano de transporte de passageiros, e o mesmo é afixado num local acessível a todos os trabalhadores. O planeamento, para os diferentes períodos e dias da semana, não é realizado de uma forma automática.



Ao longo dos anos de 2015 e 2016, o operador registou 170 e 226, acidentes respetivamente, ou seja, um aumento de cerca de 33%, tendo os mesmos sido classificados “com culpa e sem culpa”, conforme representado no gráfico abaixo.

Acidentes Totais vs Acidentes com culpa



Pela análise comparativa, verificou-se que no ano de 2016, ocorreram mais registos de acidentes do que no mesmo período de 2015, sendo a percentagem de aumento de cerca de 33%. Devido ao aumento do n.º total de acidentes, verificou-se igualmente um aumento dos acidentes com culpa. Em termos globais, verificou-se um aumento de 3% no total de acidentes com culpa.

Constatou-se que o operador definiu um conjunto de indicadores e objetivos para uma monitorização e controle dos acidentes. Todavia o objetivo associado ao índice de sinistralidade da responsabilidade da Empresa não foi cumprido. **O operador invocou que a principal causa dos acidentes, ficou a dever-se à elevada taxa de rotatividade de motoristas.**

Não foi apresentado um registo dos acidentes com classificação por gravidade, tendo sido afirmado, pela administração do operador, que o acidente mais grave foi o que ocorreu no terceiro trimestre de 2016, e de que resultou um morto. Este processo, ainda não está concluído, encontra-se sob investigação. Referir ainda que foi transmitido em sede de auditoria que está previsto que o prémio de seguro seja agravado em mais de 50% em relação ao ano de 2016.



RECOMENDAÇÃO Nº 2

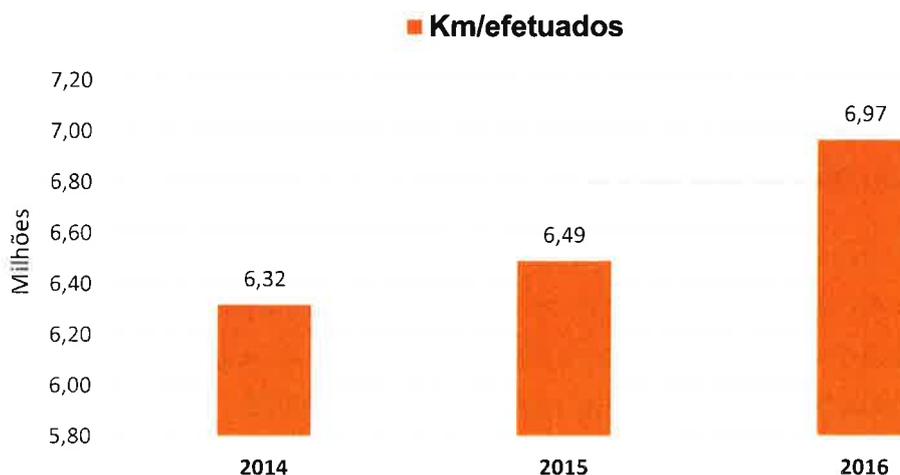
Recomenda-se à Resende, S.A que:

- O operador faça uma separação da sinistralidade por tipo de incidente/acidente, atribuindo-lhe uma classificação em função da gravidade, impacto na atividade e custos associados.
- Encontre medidas para uma maior retenção dos colaboradores com a categoria profissional de motorista.

6.2.1. Sistema de apoio à exploração

Para a realização da exploração do serviço público de passageiros é utilizado a bordo de todos os veículos um sistema de controlo de tráfego e bilhética, denominado DATACAR. O sistema DATACAR, produzido pela a Empresa AMI – Tecnologias para Transportes, S.A. é uma solução como um "computador a bordo", integrando um sistema de comunicação, que permite a comunicação permanente bidirecional entre o equipamento a bordo e o "Backoffice", determinando, através de ligação à rede GSM/GPRS e em conjugação com o sistema GPS, a posição exata do veículo. O sistema permite ter acesso ao histórico, quando necessário. Referir ainda que esta ferramenta de apoio à exploração não está disponível em modo de consulta pelas autoridades competentes de Supervisão e Fiscalização.

Foram evidenciados os registos dos Km (quilómetros) produzidos em exploração e os Km produzidos em vazio, por carreira/dia/mês, período noturno e diurno, relativos a 2016. Para os anos de 2014 e 2015, apenas foram evidenciados os registos de Km produzidos por carreira/mês e referentes ao período noturno e diurno.



RECOMENDAÇÃO Nº 3

Recomenda-se à Resende, S.A. que:

- Reúna as condições necessárias ao nível de controlo de acessos e comunicações, para dar acesso de “consulta” ao sistema DATACAR, pelas autoridades competentes de Supervisão e Fiscalização, designadamente AMP, IMT e AMT.

6.3. MANUTENÇÃO

6.3.1. Planos de manutenção

A Empresa efetua uma manutenção preventiva e curativa para a frota em exploração. O planeamento da manutenção preventiva tem atenção a inspeção obrigatória do veículo, sendo esta planeada para datas imediatamente anterior à inspeção e numa base semestral. Foi evidenciado o plano/registo relativo às ações de manutenção preventiva realizada em 2016. Constatou-se ainda que para o período em análise os gastos com conservação e reparação não sofreram alterações materialmente relevantes, mantendo-se em linha com os anos anteriores.

Assinalar que os gastos com conservação e reparação podem ser entendidos, como um indicador da correta manutenção do material circulante, neste sentido e dado que os valores apresentados não indiciam um desinvestimento nesta rubrica, podemos considerar que a sinistralidade, em particular a ocorrida durante o ano de 2016, não está diretamente relacionada com a falta de manutenção do material circulante.

Verificou-se ainda a existência de um procedimento “Manutenção e Reparação” - Pro.06/03, para a realização das ações de manutenção preventiva e curativa.

6.4. COMERCIAL

6.4.1. Modelo de venda

A Empresa efetua a venda de títulos por vias distintas, na bilheteira e/ou na máquina de venda automática da sua sede e a bordo do veículo. A máquina automática de venda substitui a bilheteira fora do horário de serviço. Todas as vendas ou validações são registadas no sistema de bilhética DATACAR, inclusive as referentes ao ANDANTE.



6.4.2. Modelo de título de transporte

Na exploração do serviço público, o operador admite os seguintes títulos de transporte, para além dos vendidos a bordo:

- os pré-comprados por zona;
- os passes “RESENDE”
- o título “ANDANTE”

Para os diferentes títulos de transporte existem preços diferenciados de acordo com os percursos. Constatou-se que dentro dos veículos existe informação relativamente aos preços praticados e em vigor.

6.4.3. Cláusulas contratuais gerais

Constatou-se que o operador tem um documento afixado dentro dos veículos com as condições de realização e utilização de transporte rodoviário de passageiros, onde constam os direitos e deveres do operador e passageiro, e em atenção à legislação em vigor. No documento apresentado, verifica-se que existem pontos mencionados no Art.º 11º- Transporte de volumes de mão e animais que devem estar inscritos no Art.º 10º- Lugares e sua marcação.

RECOMENDAÇÃO Nº 4

Recomenda-se à Resende, S.A que:

- O documento “condições de realização e utilização de transporte rodoviário de passageiros”, versão de fevereiro de 2017, também seja afixado na bilheteira.
- O documento “condições de realização e utilização de transporte rodoviário de passageiros”, versão de fevereiro de 2017, seja revisto para que os artigos transcritos sejam idênticos aos que constam do diploma legal (Decreto-Lei nº 9/2015, de 15 de janeiro)

6.4.4. Informação / serviço de apoio ao cliente

O operador evidenciou algum desconhecimento dos diplomas legais / regulamento acerca dos Direitos dos Passageiros (Regulamento UE 181/2011, do Parlamento Europeu e do Conselho,

de 16 de fevereiro de 2011), nomeadamente Legislação Comunitária e toda a sua informação complementar, tais como as campanhas de sensibilização.

No espaço da bilheteira constatou-se a existência de alguma informação ao cliente, mas de forma dispersa, designadamente os preços dos títulos, a existência de livro de reclamações e a informação referente a centros de arbitragem em caso de necessidade de mediação de conflitos.

RECOMENDAÇÃO N.º 5

Recomenda-se à Resende, S.A que:

- Disponibilize toda a informação referente aos passageiros numa única zona da bilheteira e que a complemente com a que está em falta.

Foi constatado pela equipa auditora que existe um sistema de tratamento de reclamações e um procedimento associado. O operador apresentou evidências das respostas dadas ao cliente, às reclamações selecionadas em sede de auditoria. Foi verificado que as respostas dadas ao cliente não são enviadas à AMT.

O procedimento “Não conformidades, Ações Corretivas e Preventivas” (pro.03/03), não refere a AMT como a entidade responsável pela supervisão e gestão dos processos de reclamações da atividade de transporte rodoviário de passageiros.

RECOMENDAÇÃO N.º 6

Recomenda à Resende, S.A que:

- Passe a incluir a AMT no processo, enviando uma cópia da resposta dada ao cliente, para que a mesma possa ser fechada, em cumprimento do disposto no artigo 27.º do Regulamento (UE) N.º 181/2011, do Parlamento Europeu e do Conselho de 16 de fevereiro de 2011, e da alínea j) e k) do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 78/2014, de 14 de maio.
- Reveja o procedimento por forma a acomodar todos os imperativos legais no que diz respeito ao tratamento das reclamações.

6.5. FINANCEIRA

As constatações e evidências probatórias recolhidas no âmbito da auditoria em apreço, designadamente a recolha de informação e documentação relativa aos procedimentos internos e metodologias, no que diz respeito às características da informação financeira produzida pela a empresa Resende, Atividades Turísticas, S.A., tem por objetivo identificar os princípios contabilísticos adotados e o conteúdo dos balanços e demonstrações de resultados disponibilizados, em concordância com as normas contabilísticas e fiscais em vigor.

Neste sentido, foram utilizadas técnicas de análise financeira que têm por fim avaliar e interpretar a situação económico-financeira deste operador de serviço público de transporte rodoviário de passageiros. Esta avaliação centrou-se em torno de questões fundamentais para a continuidade e desenvolvimento da Empresa, na perspetiva de cinco elementos:

(i) Equilíbrio; (ii) Eficiência; (iii) Crescimento; (iv) Risco; e (v) Criação de valor.

Considera-se este processo fundamental para as diferentes partes interessadas na boa gestão da Empresa, nomeadamente as autoridades competentes onde se inclui a AMT, gestores, credores, trabalhadores, investidores, Estado, clientes e fornecedores.

Neste caso particular as autoridades competentes podem intervir no domínio do transporte público de passageiros para assegurar a prestação de serviços de interesse geral, designadamente, mais numerosos, mais seguros, de melhor qualidade e mais baratos do que aqueles que seria possível prestar apenas com base nas leis do mercado. Para este fim as autoridades competentes definem ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 1370/2007, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2007, e da Lei n.º 52/2015, de 9 de junho que aprova o Regime Jurídico do Serviço Público de Transporte de Passageiros (RJSPTP), as condições impostas aos operadores que celebrarem contratos relativos a serviço público e por isso os compensam pelos custos incorridos em contrapartida pela sua execução.

Assim, estabelecer antecipadamente e de modo objetivo e transparente as regras gerais dos contratos de serviço público, bem como os parâmetros com base nos quais deve ser calculada a compensação, por forma a evitar sobrecompensações são uma das prioridades na implementação do RJSPTP. Esses parâmetros são determinados de modo a que cada

compensação não possa, em caso algum, exceder o montante necessário para a cobertura do efeito financeiro líquido sobre os gastos e os rendimentos decorrentes da execução do serviço público, tendo em conta as respetivas receitas, obtidas pelo operador de serviço público, e um lucro razoável.

Quanto às modalidades de separação contabilística, a repartição dos gastos ligados à prestação dos serviços, podem incluir, designadamente, os gastos de pessoal, energia, os encargos com as infraestruturas, os gastos de manutenção e reparação dos veículos de transporte público, das instalações necessárias à exploração, os custos fixos e uma remuneração adequada dos capitais próprios. No que diz respeito aos rendimentos os contratos de serviço público devem definir as regras de repartição e reporte dos rendimentos obtidos pelos operadores na venda de títulos de transporte.

Face ao que antecede, e com base nas evidências probatórias recolhidas em sede de auditoria para a caracterização da informação financeira da Resende, Atividades Turísticas, S.A., designadamente os Relatórios e Contas dos exercícios de 2013, 2014 e 2015, incluindo os respetivos Relatórios de Gestão e Certificação legal das Contas, e os Balancetes acumulados – SNC, do mês 12, referente aos exercícios de 2014, 2015 e 2016, constatou-se que:

- A empresa Resende, Atividades Turísticas, S.A., não adotou princípios contabilísticos de separação contabilística e o conteúdo dos balanços e demonstrações de resultados disponibilizados para os exercícios em análise, não apresentam uma repartição entre a exploração do serviço público de transporte rodoviário de passageiros e a exploração de outras atividades nomeadamente os alugueres;
- Os balancetes acumulados do mês 12, de 2014, 2015 e 2016, não apresentam centros de custo, concluindo-se assim que a Empresa não possui contabilidade analítica;
- A contabilização dos rendimentos está repartida pelas contas 71-Vendas e 72 - Prestações de Serviços, sendo o serviço público de transporte rodoviário de passageiros contabilizado na subconta 721 – Carreiras. De notar que os rendimentos provenientes das carreiras de serviço público, não estão repartidos por tipo de título tarifário (tarifa a bordo; pré-comprado e Andante), exceção feita apenas para os títulos tarifários do tipo “Passe Resende” que se encontram contabilizados nas subcontas da conta 72111 – Passes – M. Interno;
- Quanto à contabilização dos gastos, regista-se que na generalidades das rubricas de gastos, não se verifica uma repartição dos mesmos por tipo de atividade ou centro de

custo, destacando-se destas rubricas os combustíveis (#6242), os seguros auto (#626304); rendas e alugueres (#6261) e conservação e reparação (#6226), exceção feita para os gastos com o pessoal que são contabilizados em subcontas da conta 63 – Gastos com Pessoal, que representam as estruturas operacionais da Resende, Atividades Turísticas, S.A., de Matosinhos/Porto, Lisboa e Sines;

- No que diz respeito aos Relatórios de Gestão respeitantes aos exercícios de 2013, 2014 e 2015, os mesmos têm como principal objetivo o cumprimento da lei e das disposições estatutárias em face da submissão para apreciação, discussão e voto dos respetivos exercícios pelos acionistas. Assim os relatórios disponibilizados apresentam-se estruturados da seguinte forma: (i) Atividade da Empresa – que inclui alíneas sobre o mercado, investimentos, situação económica e financeira; (ii) perspetivas; (iii) Considerações finais; e (iv) Proposta de Aplicação de Resultados.
- Da análise, conclui-se que os relatórios em apreço não dão um tratamento autónomo à atividade de serviço público de transporte rodoviário de passageiros, designadamente a informação atualizada e detalhada sobre o referido serviço, aos quais estão obrigados por via dos requisitos para a manutenção da autorização do regime de exploração do serviço público de transporte de passageiro a título provisório, conforme definidos pela autoridade de transporte competente e de acordo com artigo 22.º do RJSPTP.

Em face do descrito anteriormente, constatou-se que a informação financeira da Resende, Atividades Turísticas, S.A., faculta análises internas sobre a sua posição financeira, sobre alterações desta e dos resultados da operação, não respondendo, ainda, às necessidades de informação financeira, das autoridades competentes e de outros utilizadores como por exemplo, investidores e credores, designadamente para a elaboração da forma e conteúdo de cadernos de encargos para os contratos de serviço público, e possam, deste modo, contribuir para um funcionamento eficiente do mercado de serviço público de transporte de passageiros rodoviário. Todavia salientar também que são as administrações das empresas operadoras de serviço público de transporte, que têm a responsabilidade pela preparação da informação financeira e fiscal em consonância com os requisitos do Sistema de Normalização Contabilística e que se verifica também para a Resende, Atividades Turísticas, S. A.

Os utilizadores, neste caso particular as autoridades competentes, para a consecução dos objetivos do Regulamento (CE) n.º 1370/2007, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2007, e da Lei n.º 52/2015, de 9 de junho, que aprova o Regime Jurídico do

Serviço Público de Transporte de Passageiros (RJSPTP), ou seja para garantir a segurança, a boa relação custo-eficácia e a alta qualidade dos serviços de transporte de passageiros, estarão tanto melhor habilitados para zelar pela sustentabilidade económica e financeira dos operadores que exploram o serviço público no contexto da contratualização definida no artigo 3.º, n.º 1, do Regulamento (CE) n.º 1370/2007, e dos artigos 20.º a 24.º do RJSPTP, com oportunidade e razoável segurança, quanto melhor for a qualidade de informação fornecida pelas demonstrações financeiras.

RECOMENDAÇÃO Nº 7

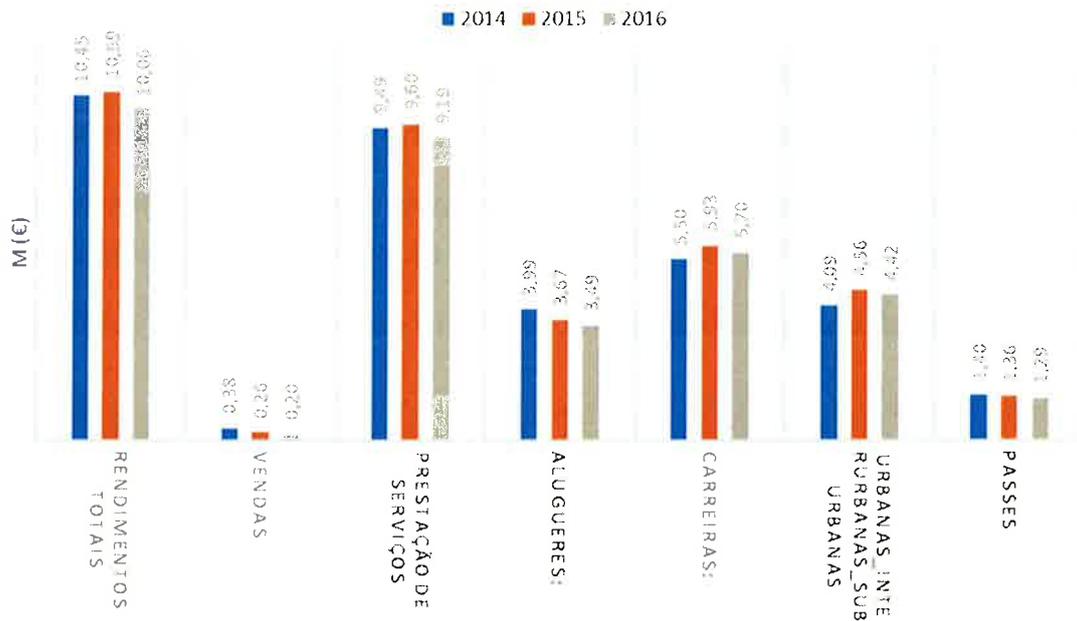
Neste sentido, recomenda-se à Resende, S.A., a implementação da separação contabilística da exploração de serviço público de transporte rodoviário de passageiros das demais áreas de negócio, através de um sistema de contabilidade analítica baseado na atividade de exploração por carreira (ABC – Activity Based Cost), e que inclua nos Relatórios de Gestão um capítulo referente à exploração do serviço público designadamente o dever de informação e comunicação de acordo com estipulado no n.º 4 do artigo 22.º do RJSPTP, que permita às autoridades competentes ficarem em melhor situação para acompanhar os objetivos da política de transportes e garantir ao mesmo tempo, quando necessário, uma concorrência efetiva e leal na rede de transportes. Por isso, a publicação de informação por tipologia de serviço/carreira é vista como relevante para a Autoridade da Mobilidade e dos Transportes.

6.5.1. Rendimentos provenientes da exploração do serviço público

Da análise das demonstrações financeiras da Resende, Atividades Turísticas, S.A., disponibilizadas em sede de Auditoria, constatou-se que á data da auditoria as demonstrações financeiras do exercício findo em 31 de dezembro de 2016, ainda não se encontravam disponíveis, apenas foi disponibilizado o balancete de dezembro. Portanto, o período de análise, das demonstrações financeiras e balancetes referentes ao mês de dezembro, centrou-se nos exercícios de 2013 a 2015 e de 2014 a 2016, respetivamente.

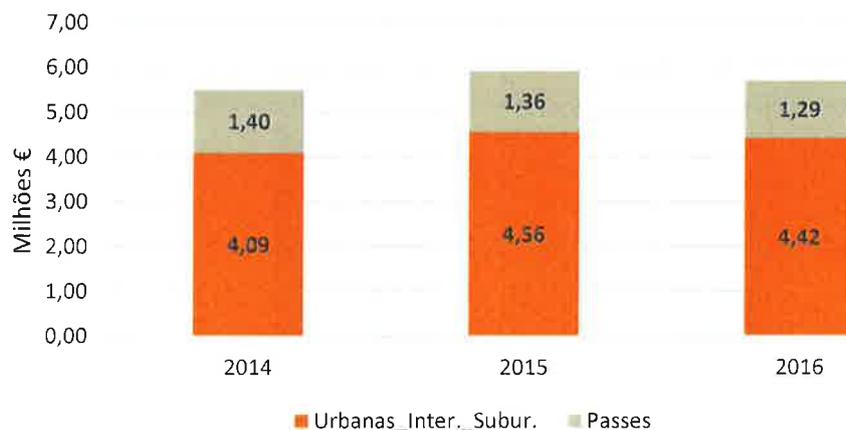
Os rendimentos obtidos, pela Resende, Atividades Turísticas, S.A., no período de 2014 a 2016, apresentam-se segmentados por tipo de atividade, conforme no gráfico seguinte apresentado.

Rendimentos obtidos p/ tipo de atividade



Os rendimentos obtidos da prestação de serviço público de transporte rodoviário de passageiros encontram-se incluídos na rúbrica “carreiras”, que se encontra segmentada em duas subrúbricas “urbanas; interurbanas; suburbanas” e “passes”, sendo que os rendimentos incluídos na rúbrica “urbanas; interurbanas e suburbanas” são provenientes da venda de tarifas a bordo e validações do Andante, e na rúbrica “passes”, são exclusivamente dos passes emitidos pela Resende, S.A..

Evolução - Rendimentos das Carreiras (M€)



Conforme se infere do gráfico acima, em 2015, registou-se um aumento de cerca de 4% dos rendimentos do serviço público de transporte rodoviário de passageiros “carreiras” em

relação a 2014, para qual contribui na sua totalidade o aumento da rúbrica “**urbanas; interurbanas e suburbanas**”. Em 2016 registou-se um decréscimo de cerca de 4% da rúbrica “**carreiras**” em relação a 2015, para o qual contribuíram uma diminuição das rúbricas “**urbanas; interurbanas e suburbanas**” e “**passes**”. Assinala-se que a rúbrica de “**passes**”, tem vindo a registar no período em análise uma tendência de decréscimo.

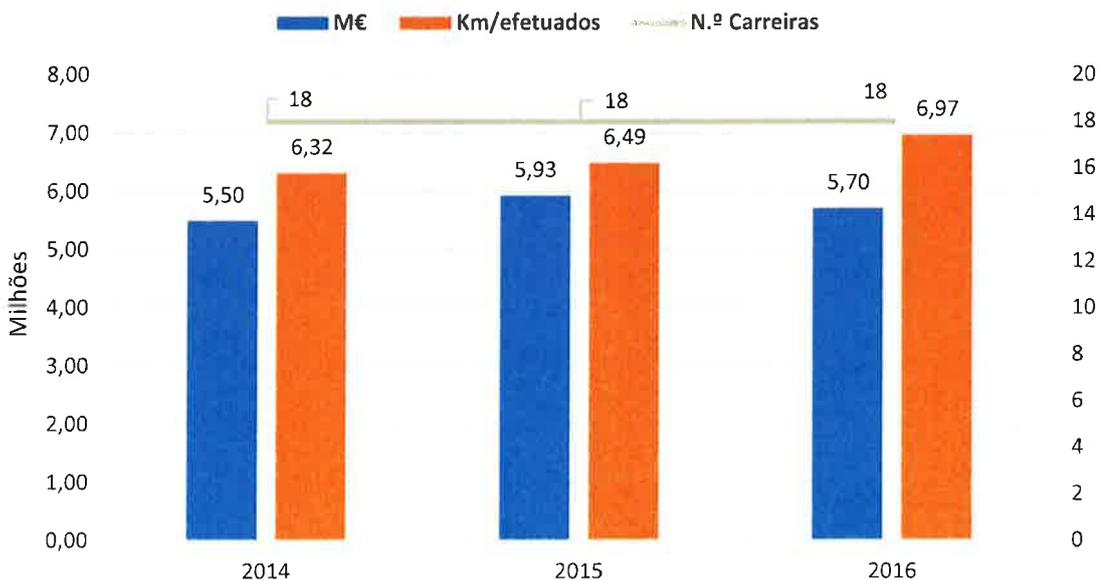
Referir ainda que a segmentação apresentada não permite apurar os rendimentos obtidos por carreira operada, não sendo assim possível apurar os resultados de exploração por carreira.

% das diferentes atividades no valor total das prestações de serviços



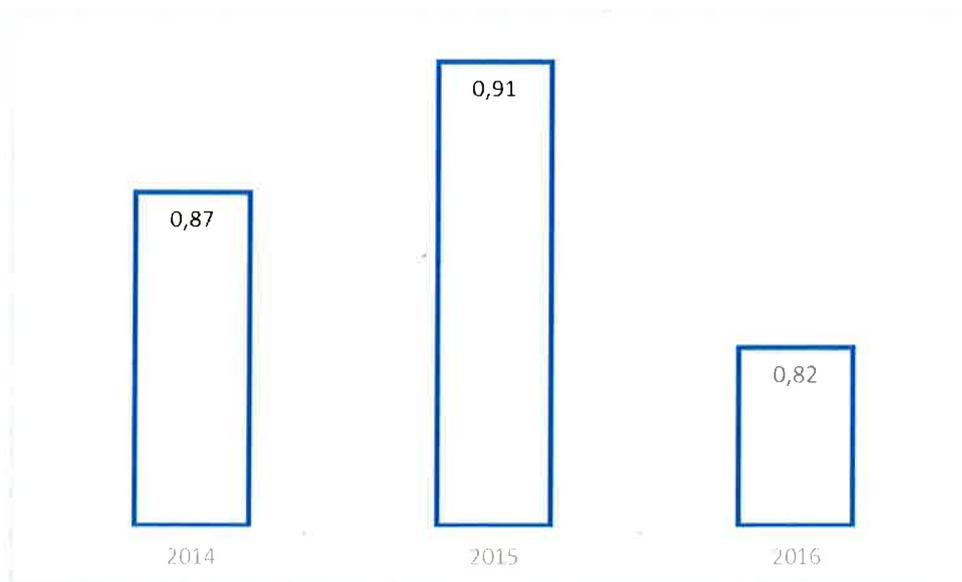
Quanto à segmentação dos rendimentos obtidos por via da prestação serviços, nos quais se inclui o serviço público, constatou-se que o transporte rodoviário de passageiros (carreiras) representa para os exercícios em análise mais de 50%, dos rendimentos obtidos tanto ao nível das prestações de serviços tal como no total dos rendimentos obtidos, conforme se verifica pelos gráficos acima apresentados.

Rendimentos obtidos vs. Km/efetuados na exploração das carreiras



Relativamente à atividade de serviço público, constatamos que a Resende, S.A., ao longo do período em análise manteve inalterado em 18 o número de carreiras em exploração e teve que produzir cerca de mais de 172 mil Km em 2015, e cerca de 475 mil Km em 2016, para obter rendimentos na ordem de 5,93M€ e 5,7M€ em 2015 e 2016, respetivamente.

Rendimento obtido por Km/efetuado em serviço público de transporte rodoviário de passageiros



Referir que a situação demonstrada pelo gráfico acima apresentado, e na falta de informação por parte do operador, poderá ponderar-se que a diminuição de rendimentos em 2016, está associada à alteração dos traçados e das frequências das carreiras operadas, já que o número de carreiras se manteve inalterado, 18 carreiras ativas.

Quanto à origem dos rendimentos obtidos na exploração do serviço público de transporte rodoviário de passageiros, a Resende, S.A., não apresentou dados completos sobre o número de passageiros transportados que validaram o título de transporte nas suas carreiras, pois os passageiros titulares de passes “Resende” não estão obrigados a validar as suas viagens nas máquinas de validação a bordo dos autocarros. Assim, a Resende, S.A., apresenta informação, apenas, para os bilhetes vendidos a bordo, para os pré-comprados e para o Andante à medida da integração na rede Andante das diferentes carreiras operadas. Neste sentido, a Resende, S.A., não apresentou informação do número total de lugares vendidos/passageiros transportados, e consequentemente não são apurados os dados para os quilómetros, km, médios efetuados por passageiro, nem a taxa média de ocupação da frota.

RECOMENDAÇÃO Nº 8

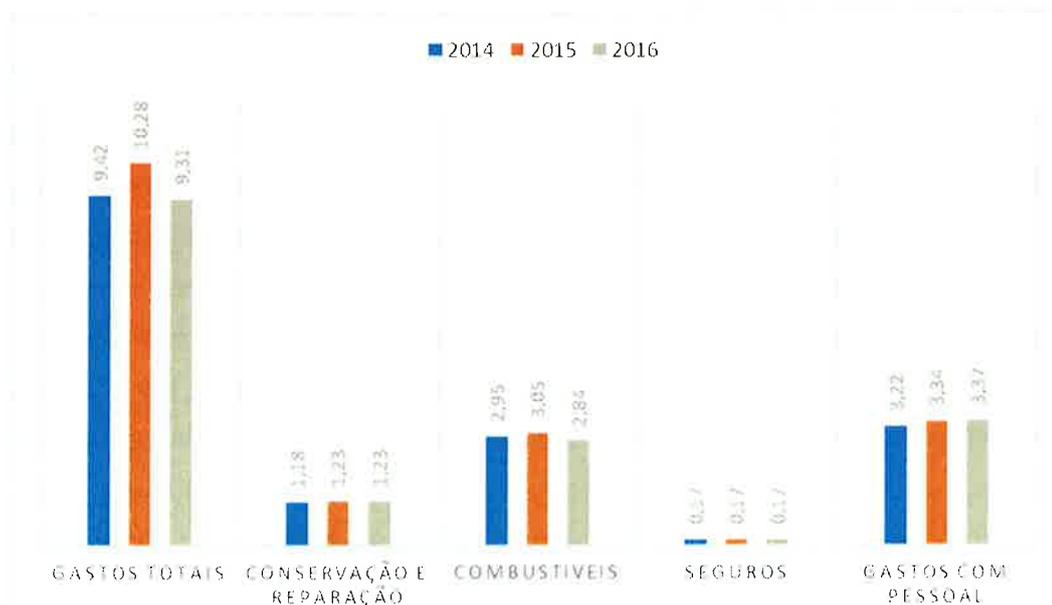
Em face do exposto, recomenda-se à Resende, S.A que proceda à alteração do sistema de validações, de forma a que todos os passageiros transportados devam ser obrigados a validar os títulos de transporte, designadamente os titulares de passes “Resende” para que seja possível no futuro apurar a totalidade de passageiros transportados em cada carreira, a taxa média de ocupação da frota e os km médios por passageiro, dando assim cumprimento ao estipulado no n.º 4 do artigo 22.º do RJSPTP.

6.5.2. Gastos afetos á exploração do serviço público

Os gastos incorridos, pela Resende, Atividades Turísticas, S.A., no período de 2014 a 2016, não apresentam qualquer segmentação da informação financeira, sendo difícil ou impossível a partir de dados agregados, avaliar os riscos e as rendibilidades atuais e potenciais, para os vários tipos de atividades, neste caso particular das carreiras operadas ao abrigo do serviço público de transporte rodoviário de passageiros.

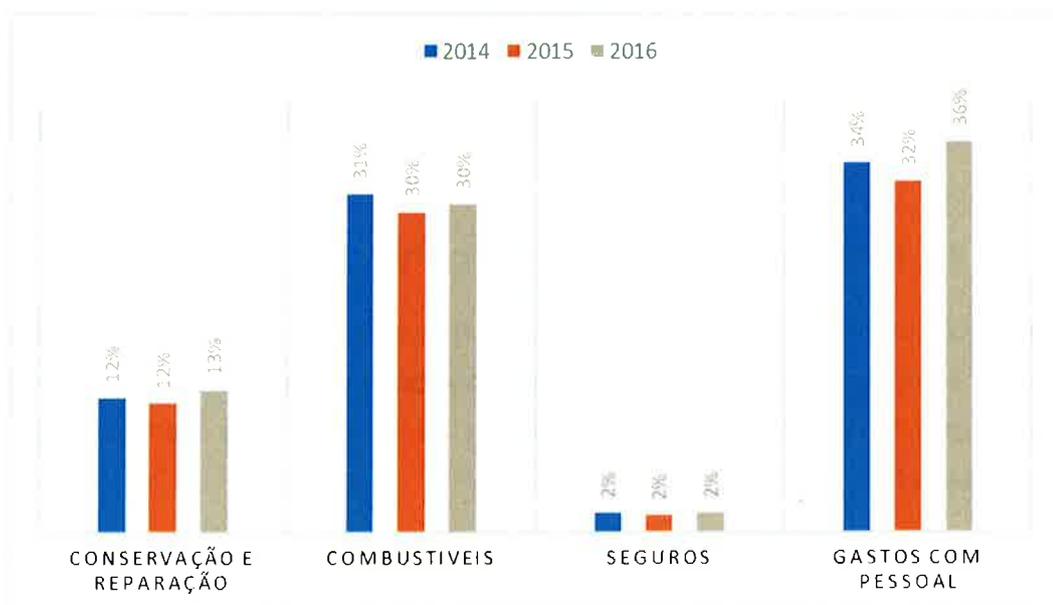
Na impossibilidade de avaliar os gastos incorridos pela suprarreferida atividade, optou-se por analisar as principais rubricas de gastos de modo agregado, com maior relevância para atividade de transporte rodoviário de passageiros, designadamente os fornecimentos e serviços externos no que diz respeito à conservação e reparação, combustíveis, seguros e gastos com pessoal.

Gastos totais agregados (Milhões €)



Conforme resulta da leitura do gráfico acima apresentado, constatou-se que os gastos totais agregados da Resende, S.A., não têm sofrido grandes alterações no período analisado, apenas se registou um ligeiro acréscimo no exercício de 2015, que não se encontra justificado pelas variações das rubricas apresentadas. Relativamente às rubricas apresentadas, destacar o peso dos gastos com pessoal e dos combustíveis que no seu conjunto representam mais de 60% dos gastos totais.

% em relação aos gastos totais



Referir ainda, que relativamente às rubricas conservação e reparação e seguros, não sofreram variações materialmente relevantes no período em análise. Assinalar que os gastos com conservação e reparação podem ser entendidos, como indicador da correta manutenção do material circulante, neste sentido e dado que os valores apresentados não indiciam um desinvestimento nesta rubrica, podendo inferir-se que a sinistralidade, em particular a ocorrida durante o ano de 2016, não está diretamente relacionada com a falta de manutenção dos veículos em exploração. Ainda relacionado com a sinistralidade, e com base na informação transmitida pela administração da Resende, S.A., está previsto que em contraciclo com o período em análise, os gastos com seguros da frota a operar, venha a ter no ano de 2017, um agravamento no prémio de cerca de 50% em consequência da sinistralidade registada em 2016.



Assim podemos concluir que a atividade desenvolvida pela Resende, Atividades Turísticas, S.A., designadamente o transporte rodoviário de passageiros, está fortemente condicionada pelas rubricas; gastos com pessoal e combustíveis que no seu conjunto representam cerca de 60% dos gastos totais.

RECOMENDAÇÃO Nº 9

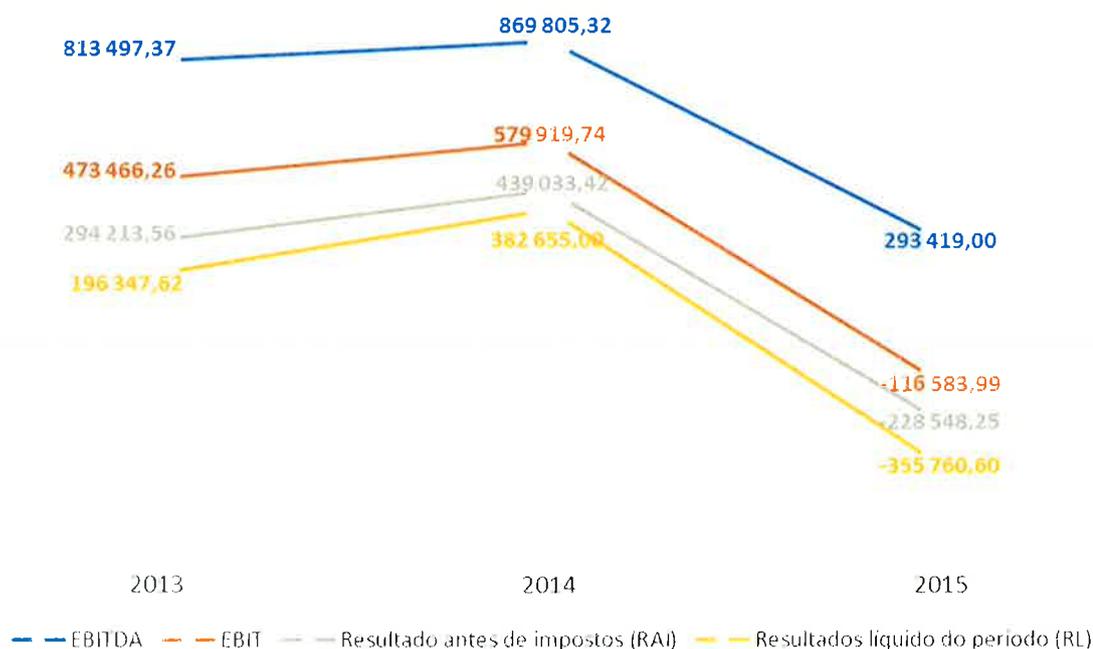
Tratando-se os gastos com pessoal, de uma vertente fixa dos gastos, recomenda-se à Resende, S.A., elaborar a sua informação financeira de forma segmentada e analítica, com o objetivo de mitigar a rigidez desta componente de gasto.

Neste sentido, reforça-se a recomendação da implementação de separação contabilística por atividade e contabilidade analítica na preparação das demonstrações financeiras.

6.5.3. Análise económica – financeira

Em função do anteriormente descrito, e dado que a Resende, Atividades Turísticas, S.A., não produz informação financeira segmentada, a análise ao desempenho económico financeiro da Empresa no período em análise, foi feito com base na informação agregada disponibilizada.

Demonstração de Resultados para os períodos findos a 31 de dezembro (€)



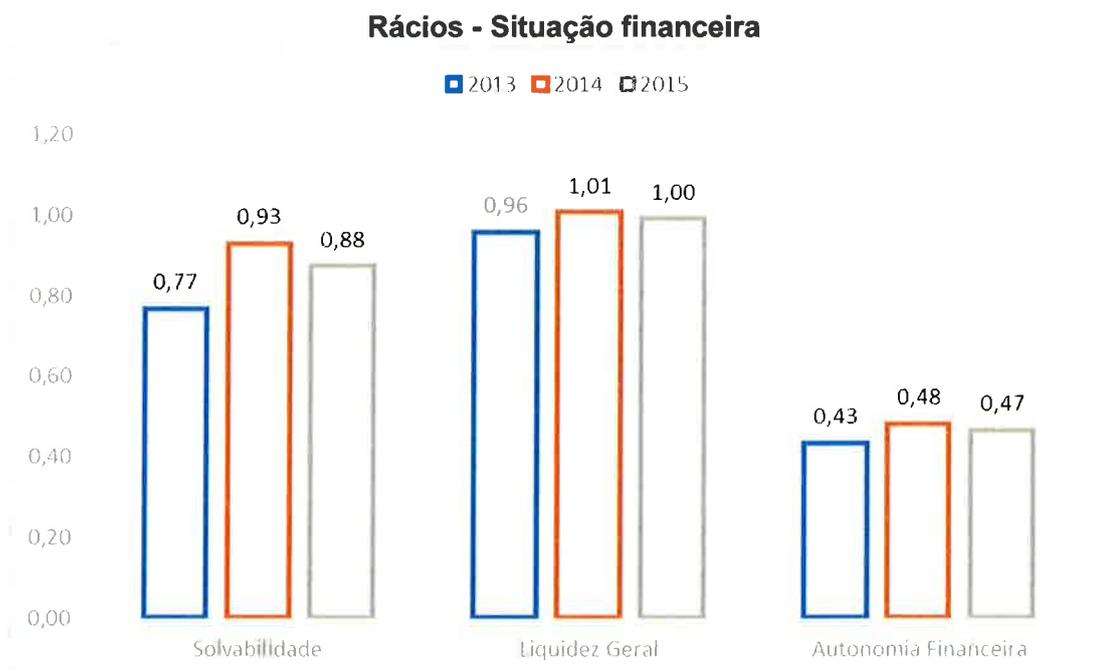

Da leitura do gráfico anterior, constata-se que a Resende, S.A. obteve no período 2013 a 2015, resultados antes de depreciações, gastos financeiros e impostos (EBITDA) positivos. Em 2015, obteve um EBITDA positivo de cerca de 293 mil euros, uma redução de cerca de 66%, que é explicada em boa medida pelo acréscimo de gastos em perdas imputadas de subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos de cerca de 614%, em relação a 2014.

Os resultados operacionais antes de gastos financeiros e impostos (EBIT) obtidos para o mesmo período, situaram-se em cerca de 473 mil €, 580 mil € e -117 mil € respetivamente para os anos de 2013, 2014 e 2015, estando o resultado negativo de 2015, influenciado pelo acréscimo de gastos anteriormente referido em combinação com os gastos com gastos/reversões de depreciação e de amortização.

Referir ainda, que a Resende, S.A., obteve resultados líquidos positivos nos exercícios de 2013 e 2014, libertando meios gerados pela exploração, que por via da aplicação de resultados, reforçaram o capital próprio da Empresa, contribuindo assim para uma melhoria da sua situação líquida. Relativamente ao ano de 2015, a Empresa registou um resultado líquido negativo de cerca de 356 mil euros, no entanto o seu capital próprio após aplicação de resultados atingiu o montante de cerca de 5,2 milhões de euros, continuando assim a cumprir com o montante mínimo de capital social de 5 mil euros por veículo, para um total de 108 veículos licenciados, para efeitos de avaliação da capacidade financeira para a manutenção da licença para o exercício da atividade de transporte público rodoviário de passageiros.



Em função dos resultados obtidos, apresenta-se no gráfico seguinte os rácios utilizados na avaliação da situação financeira da Empresa, relativamente ao período em análise.



Pretende-se essencialmente com a utilização dos rácios apresentados, complementar a avaliação da capacidade da Resende, S.A. para fazer face aos seus compromissos a médio longo prazo (solvabilidade), a curto prazo (liquidez) e determinar a sua dependência face a terceiros (autonomia).

O rácio de solvabilidade apresenta para o período em análise, valores inferiores a 1, isto quer dizer que o valor dos capitais próprios é inferior ao passivo. Esta situação reflete elevado risco para os credores da Empresa, dado que os capitais próprios não são suficientes para fazer face ao pagamento de todas as responsabilidades pecuniárias de médio e longo prazo. Neste caso em particular, da empresa Resende, S.A., recomenda-se, que se tratando de uma Empresa em atividade no serviço público de transporte rodoviário, que, e por uma questão de prudência e continuidade da mesma, os capitais próprios devem ser, no mínimo, iguais aos capitais alheios, ou seja, o rácio de solvabilidade deve ser maior ou igual a 1.

Relativamente ao rácio de liquidez geral, a Empresa apresenta valores muito perto da unidade ou mesmo maior ou igual, para o período em análise. Isto significa que a Resende, S.A.



durante o período em análise era possuidora de ativos circulantes que no mínimo eram iguais ou superiores aos passivos de curto prazo, ou seja, a Empresa cumpriu com a regra do equilíbrio financeiro mínimo, e obteve ainda alguma margem de segurança (fundo maneio).

O rácio de autonomia determina a (in)dependência da Empresa face a capitais alheios dando apoio na análise de risco sobre a estrutura financeira da empresa. A Resende, S.A. para o período em análise apresenta valores entre 0,43 e 0,48, embora não haja valores de referência universal, em termos gerais, “Carlos Nabais, em *Como interpretar um balanço, edição de 1997*”, refere que “a maioria dos analistas considera aceitáveis situações em que a autonomia financeira seja maior ou igual 0,35” ou seja que o ativo líquido seja financiado, pelo menos, por 35% de capitais próprios. Neste caso, recomenda-se à Resende, S.A., que de acordo com o valor do rácio de solvabilidade mínima recomendado seja no mínimo igual a 1, situação em o valor dos capitais próprios é igual ao dos capitais alheios, uma autonomia financeira de 0,50, ou seja, o ativo líquido é financiado no mínimo por 50% de capitais próprios e no máximo por 50% de capitais alheios.

RECOMENDAÇÃO Nº 10

Em face do exposto, recomenda-se à Resende, S.A., que relativamente ao período em análise, a Empresa deve efetuar esforços tendentes a reforçar os capitais próprios da Empresa no futuro.

6.5.4. Investimentos em viaturas, equipamentos e infraestruturas

No que se refere a investimentos, a empresa Resende, S.A. no decurso da auditoria não apresentou qualquer plano de investimentos, quer seja anual ou plurianual.

A Empresa, como forma de justificação dos investimentos efetuados em viaturas e equipamentos e infraestruturas de manutenção, disponibilizou o mapa de depreciações e amortizações, relativos aos períodos de tributação de 2014, 2015 e 2016. Da análise dos referidos mapas, não é possível apurar os investimentos efetuados pela Empresa no período em referência.

Sublinhar que a Resende Atividades Turísticas, S.A., o Município de Matosinhos e a Área Metropolitana do Porto, celebraram um Acordo em 29 de julho de 2016, sobre o serviço público de transporte de passageiros, explorado pela referida Empresa no concelho de Matosinhos. Refere o dito Acordo, que impõe à Resende Atividades Turísticas, S.A um

conjunto de condições para que pudesse ser autorizada a exploração efetiva do serviço público de transporte de passageiros, a título provisório até 2019, designadamente:

“que dos termos da autorização resultasse uma qualificação visível da operação no que respeita ao material circulante”; e um

“Compromisso Plurianual de Investimento em Material Circulante: sujeito a consenso com a AMP e CMM, para uma gradual renovação e melhoria de qualidade da frota existente, observando critérios de sustentabilidade ambientais e de inclusão social. Este compromisso será concretizado num Plano Plurianual de investimento em material circulante para execução até 3 de dezembro de 2019, que será apresentado pela Resende, S.A. até 15 de julho de 2016. A execução deste plano será avaliada conjuntamente pela AMP, CMM e Resende, S.A., anualmente até ao final do primeiro semestre. Desta avaliação será feito um relatório subscrito pelas partes.”

Referir ainda que, previamente à assinatura do referido Acordo, a Resende, S.A. enviou à CMM, dois compromissos de renovação da frota, datados de 19 de maio e 15 de julho ambos de 2016, em que no primeiro se compromete a substituir 19 viaturas com degraus por outras de piso rebaixado durante o período de 2017 a 2019, no segundo compromisso apresenta uma calendarização para as 19 viaturas, estando previsto que até final de 2016, serão substituídas 8 viaturas, até final de 2017, serão substituídas 6 viaturas e até final de 2018 serão substituídas 5 viaturas.

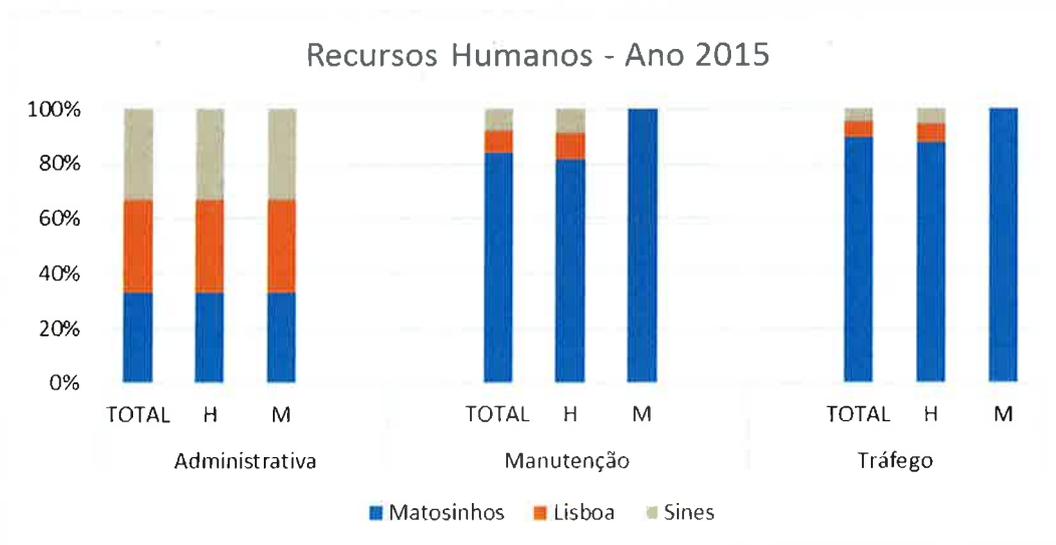
Quanto aos relatórios de execução do plano supramencionado, a Resende, Atividades Turísticas, S.A disponibilizou dois Relatórios, um referente a 2016 e outro a 2017. Da análise dos referidos relatórios, constatou-se que a Resende, S.A., procurou dar cumprimento ao plano acordado, apresentando evidências, tais como, certificados de matrícula e licenças do veículo para transporte público de passageiros em autocarro. No entanto os referidos Relatórios, para terem validade carecem de ser subscritos por todas as partes, tendo-se constatado que os apresentados em sede da auditoria ainda não estavam subscritos por todos. Neste sentido não é possível ao momento de produção deste relatório, aferir dos investimentos efetuados pela Resende, S.A., acresce ainda, o facto de até à data as demonstrações financeiras de 2016, ainda não estarem disponíveis.



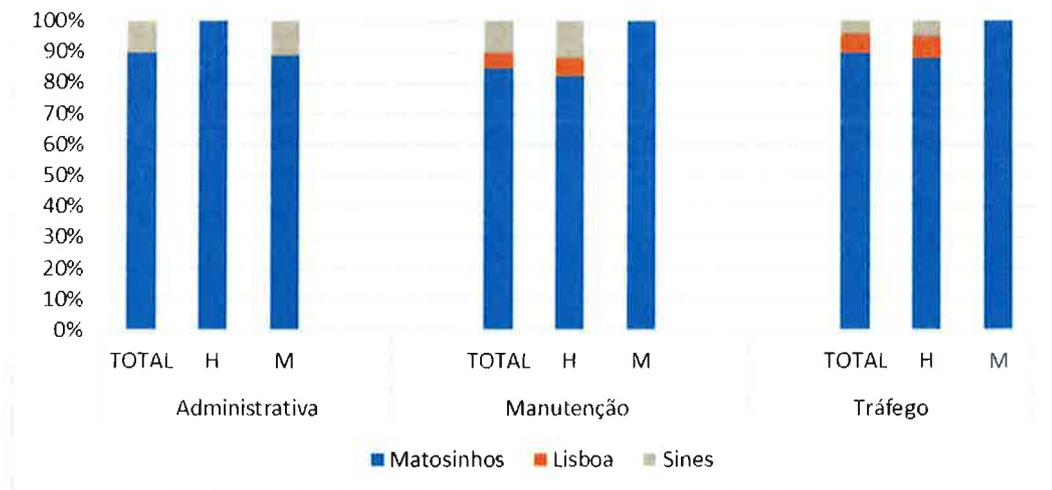
6.6. RECURSOS HUMANOS

6.6.1. Quadro de pessoal de motoristas

O operador apresentou os dados do seu quadro de pessoal a 31 de dezembro relativamente aos anos de 2014, 2015 e 2016, estratificados por área, sexo e local.



Recursos Humanos - Ano 2016

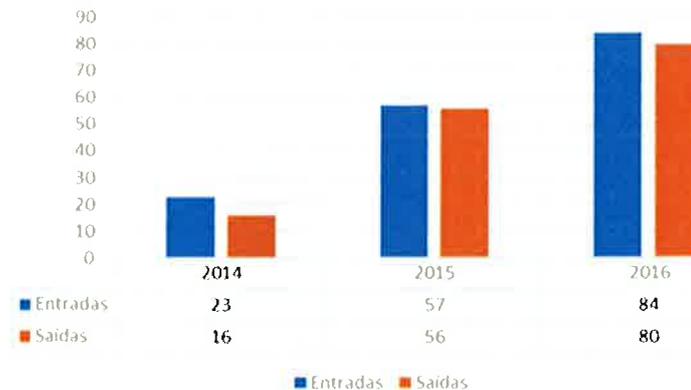


Verificou-se que ao longo dos 3 anos o quadro de pessoal tem-se mantido estável quanto ao nº total de colaboradores, mas com rotatividade. Da totalidade de colaboradores no final de 2016, 42,5% tem menos de um ano de atividade e representam 100% das entradas de motoristas.

Recursos Humanos



Recursos Humanos-Tráfego

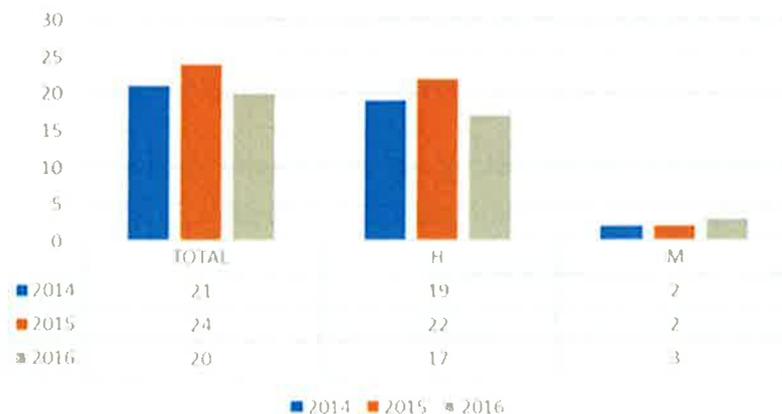


Constatou-se que o operador tem tido dificuldade na retenção dos colaboradores ao nível da categoria de motorista, e também têm surgido algumas dificuldades na formação de novos motoristas, designadamente na obtenção do certificado de aptidão de motorista (CAM), sendo que esta circunstância condiciona/limita o exercício da sua atividade. Nesse sentido e pós auditoria o operador remeteu uma reclamação à AMT, por forma a ver solucionado o problema dos exames de condução para obtenção do “*certificado de aptidão para motorista*” (CAM), que se encontra em análise.

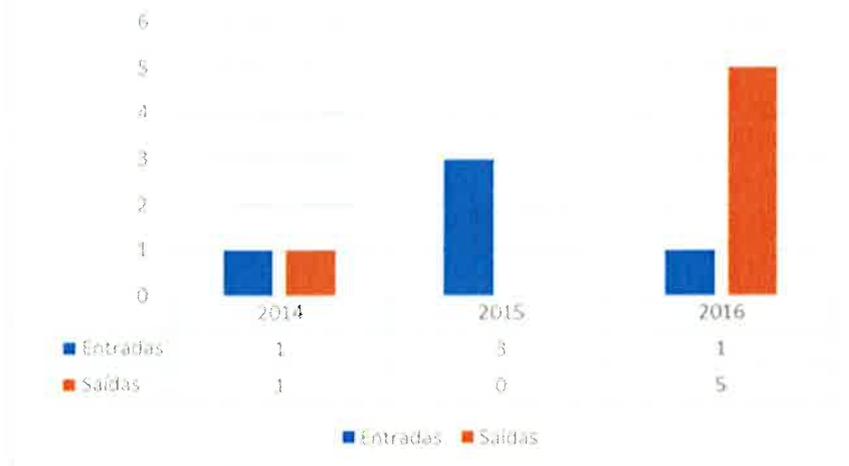
6.6.2. Quadro de pessoal de técnicos de manutenção

Constatou-se que o número de recursos afetos á atividade de Manutenção tem-se mantido estável sem grandes flutuações, com exceção do ano de 2016.

Recursos Humanos - Manutenção



Recursos Humanos- Manutenção



6.6.3. Formação

O operador apresentou o registo das ações de formação realizadas em 2016 e um plano de formação para 2017.

Constata-se que o plano para 2017, tem como destinatários as categorias profissionais de motoristas e pessoal administrativo, mas não abrange a totalidade dos colaboradores.

Foi referido pela a Administração da Empresa que iriam reforçar as ações de formação sobre “condução defensiva” durante o ano de 2017, com o objetivo de contribuir para uma diminuição no número de incidentes/acidentes.

7. CONCLUSÕES e RECOMENDAÇÕES

O Plano da Auditoria apresentado foi aceite e cumprido tal como planeado.

Realça-se o facto que, no decurso da auditoria a Administração e Colaboradores da Resende, Atividades Turísticas, S.A., foram cordiais e profissionais, mostrando-se sempre disponíveis para colaborar com a equipa auditora.

A informação que sustenta o presente relatório de auditoria é baseada em documentação solicitada (demonstrações financeiras e outros documentos) fornecidos pela Resende AtividadesTurísticas, S.A., que se mostrou célere e eficaz nas respostas às solicitações da auditoria, bem como num questionário elaborado pela AMT no âmbito do relatório de progresso relativo à implementação da Lei n.º 52/2015, de 9 de junho que aprova o regime

Jurídico do Serviço Público de Transporte de Passageiros, (Ofício Ref^a1503-CA/2016 DEIA/DA de 27/10/2016). Foram realizadas, em trabalho de campo, várias entrevistas na Empresa.

7.1. ADMINISTRAÇÃO

A Empresa possui a forma jurídica de sociedade anónima, com um capital social de 1,5 milhões de euros, com um CAE Principal: 49391 – Transporte Interurbano em Autocarros, constituída em 26/06/1958, tendo como empresa mãe a Vadella Associates Limited, com sede nas Ilhas Virgens Britânicas correspondente a uma participação de 80% na sociedade Resende, S.A..

O Presidente do Conselho de Administração acumula a função de Gestor de Transportes tendo-se constatado que o mesmo à data da auditoria reunia todas as condições relativas aos requisitos de idoneidade e capacidade profissional, para o exercício da função de Gestor de Transportes, conforme previsto no artigo 6.º e 8.º do Regulamento (CE) N.º 1071/2009, de 21 de outubro de 2009, respetivamente.

7.2. OPERAÇÕES / TRÁFEGO

À data da auditoria ainda não se encontram aprovadas no sistema SIGGESC as autorizações provisórias para as carreiras em operação, apresentando o “ESTADO- Pendente”, bem como a informação atualizada das carreiras efetivamente em operação. Neste sentido **recomenda-se (R1) à Resende, S.A. que junto da AMP e IMT, solicite a sua atualização, com a maior brevidade possível, de acordo com as carreiras efetivamente em exploração e em concordância com o Acordo existente entre a AMP e a CMM.**

No que se refere ao planeamento diário da operação, a Empresa apresentou planos diários para os diferentes períodos e dias da semana, tendo-se constatado que o mesmo não é realizado de uma forma automática e não está suportado em nenhuma ferramenta informática, designadamente, num sistema de apoio à exploração.

Constatou-se que o operador ao longo do ano de 2016, tem registo de vários acidentes, e cerca de 33% mais do que em 2015, e nesse sentido definiu indicadores e objetivos para a sua monitorização e controle. O objetivo associado ao índice de sinistralidade da responsabilidade da Empresa não foi cumprido. O operador referiu que as causas para os acidentes ficam a dever-se fundamentalmente à elevada taxa de rotatividade de motoristas,

todavia sem demonstrar o que estava a fazer para mitigar este efeito. Também não foi apresentado um registo dos acidentes com classificação por gravidade, tendo sido dito que está previsto que o prémio de seguro seja agravado em 50% no ano corrente (2017). **Neste sentido recomenda-se (R2) à Resende, S.A. que faça uma separação por tipo de incidente / acidente, atribuindo-lhe uma classificação em função da gravidade, impacto na atividade e custos associados, com o objetivo de melhorar a sua informação e reputação para o utilizador bem como desenvolva um plano para retenção dos colaboradores da categoria profissional de motorista.**

Na realização da exploração do serviço público de passageiros é utilizado a bordo de todos os veículos um sistema de controlo de tráfego e bilhética, denominado DATACAR. Verificou-se que apesar do referido sistema ter capacidade para produzir informação relevante para o apoio à gestão, designadamente no dever de informação às autoridades competentes, constatou-se que o mesmo não está a ser usado em todo o seu potencial para responder à referida obrigação. Neste sentido **recomenda-se (R3) à Resende, S.A. que reúna condições ao nível de controlo de acessos e comunicações, para permitir o acesso ao sistema DATACAR, pelas autoridades competentes de Supervisão e Fiscalização, designadamente AMP, IMT e AMT. (R3), com o objetivo do cumprimento do dever de informação constante do artigo 22.º da Lei.º 52/2015, de 9 de junho.**

7.3. MANUTENÇÃO

A Empresa efetua manutenção preventiva e curativa para a frota em exploração, sendo que o planeamento é feito de acordo com o planeamento das inspeções obrigatórias. Para o período em análise (Ano de 2016) os gastos com conservação e reparação não sofreram alterações materialmente relevantes, mantendo-se em linha com os anos anteriores.

7.4. COMERCIAL

A venda de títulos é feita por diferentes vias, na bilheteira e/ou na máquina de venda automática da sua sede e a bordo do veículo. Utiliza na sua operação títulos “andante”. Toda a validação é realizada no sistema de bilhética DATACAR, com exceção dos passes “Resende”.



Tem afixado nos veículos um documento com as condições de realização e utilização do transporte, onde constam os direitos e deveres do operador e do passageiro. No documento apresentado verifica-se que existem pontos mencionados no Art.º 11º- Transporte de volumes de mão e animais que devem estar inscritos no Art.º 10º- Lugares e sua marcação. Neste sentido **recomenda-se (R4) à Resende, S.A. que o documento “condições de realização e utilização de transporte rodoviário de passageiros”, versão de fevereiro de 2017, seja revisto para que os artigos transcritos sejam idênticos aos que constam do diploma legal (Decreto-Lei nº 9/2015, de 15 de janeiro) e que seja também afixado na bilheteira.**

O operador disponibiliza ao passageiro, nos veículos e no espaço da bilheteira, diversa informação. No entanto no espaço bilheteira a mesma encontra-se dispersa e incompleta. Neste sentido **recomenda-se (R5) à Resende, S.A. que disponibilize toda a informação referente aos passageiros numa única zona da bilheteira e que a complemente com a que está em falta.**

Relativamente ao tratamento de reclamações foi verificado que as respostas dadas ao cliente não são enviadas à AMT e nem o procedimento “Não conformidades, Ações Corretivas e Preventivas” (pro.03/03), refere a AMT como a entidade responsável pela supervisão e gestão dos processos de reclamações da atividade de transporte rodoviário de passageiros. Neste sentido **recomenda-se (R6) à Resende, S.A. que passe a incluir a AMT no processo, enviando uma cópia da resposta dada ao cliente, para que a mesma possa ser fechada e reveja o procedimento por forma a acomodar todos os imperativos legais no que diz respeito ao tratamento das reclamações, designadamente o artigo 27.º do Regulamento (UE) N.º 181/2011, do Parlamento Europeu e do Conselho de 16 de fevereiro de 2011, e da alínea j) e k) do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 78/2014, de 14 de maio.**

7.5. FINANCEIRA

Constatou-se que a informação financeira da Resende, Atividades Turísticas, S.A., proporciona apenas informação da sua posição financeira, das alterações desta e dos resultados da operação, não respondendo às necessidades de informação financeira, das autoridades competentes e outros utilizadores (investidores, credores, etc.) de informação útil, a fim de investirem racionalmente, concederem crédito e tomarem outras decisões,

designadamente, na elaboração da forma e conteúdo de cadernos de encargos e efetuar contratos de serviço público, e possam contribuir por esta via para um funcionamento eficiente do mercado de serviço público de transporte de passageiros rodoviário.

Destacar ainda, que são as administrações das empresas operadoras de serviço público de transporte, que têm a responsabilidade pela preparação da informação financeira e fiscal em consonância com os requisitos do Sistema de Normalização Contabilística e que se verifica também para a Resende, Atividades Turísticas, S. A. Os utilizadores, neste caso particular as autoridades competentes, para a consecução dos objetivos do Regulamento (CE) n.º 1370/2007, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2007, e da Lei n.º 52/2015, de 9 de junho que aprova o Regime Jurídico do Serviço Público de Transporte de Passageiros (RJSPTP), ou seja, para garantir a segurança, a boa relação custo-eficácia e a alta qualidade dos serviços de transporte de passageiros, estarão tanto melhor habilitados para zelar pela sustentabilidade económica e financeira dos operadores que exploram o serviço público no contexto da contratualização definida no artigo 3.º, n.º 1, do Regulamento (CE) n.º 1370/2007, e dos artigos 20.º a 24.º do RJSPTP, com oportunidade e razoável segurança, quanto melhor for a qualidade de informação fornecida pelas demonstrações financeiras.

Neste sentido, **recomenda-se (R7) à Resende, S.A., a implementação da separação contabilística da exploração de serviço público de transporte rodoviário de passageiros das demais explorações, de um sistema de contabilidade analítica baseado na atividade de exploração por carreira (ABC – Activity Based Cost), e que inclua nos Relatórios de Gestão um capítulo referente à exploração do serviço público designadamente o dever de informação e comunicação de acordo com estipulado no n.º 4 do artigo 22.º do RJSPTP, que permita às autoridades competentes ficarem em melhor situação para realizar os objetivos da política de transportes e garantir ao mesmo tempo, quando necessário, uma concorrência efetiva e leal na rede de transportes. Por isso, a publicação de informação por segmentos é vista como relevante para a Autoridade da Mobilidade e dos Transportes.**

Quanto à origem dos rendimentos obtidos na exploração do serviço público de transporte rodoviário de passageiros, a Resende, S.A., não apresentou dados completos sobre o número de passageiros transportados que validaram o título de transporte nas suas carreiras, pois os

passageiros titulares de passes “Resende” não estão obrigados a validar as suas viagens nas máquinas de validação a bordo dos autocarros. Assim, a Resende, S.A., apresentou apenas a informação para os bilhetes vendidos a bordo, os pré-comprados e para os títulos andante à medida da integração na rede Andante das diferentes carreiras operadas.

A Resende, não apresentou informação do número total de lugares vendidos/passageiros transportados, logo não dispõe de dados para os quilómetros, km, médios efetuados por passageiro, nem a taxa média de ocupação da frota.

Em face do exposto, **recomenda-se (R8) à Resende, S.A que proceda à alteração do sistema de validações, de forma a que todos os passageiros transportados devam ser obrigados a validar os títulos de transporte, designadamente os titulares de passes “Resende” para que seja possível no futuro apurar o número total de passageiros transportados em cada carreira, a taxa média de ocupação da frota e os km médios percorridos por passageiro, dando assim cumprimento ao estipulado no n.º 4 do artigo 22.º do RJSPTP.**

Constatou-se que os gastos totais agregados da Resende, S.A., não têm sofrido grandes alterações no período analisado, apenas se registou um ligeiro acréscimo no exercício de 2015. Relativamente às principais rubricas, destacar o peso dos gastos com pessoal e dos combustíveis que no seu conjunto representam mais de 60% dos gastos totais. Referir ainda, que relativamente às rubricas conservação e reparação e seguros, não sofreram variações materialmente relevantes no período em análise.

Tratando-se os gastos com pessoal, de uma vertente fixa dos gastos, **recomenda-se (R9) à Resende, S.A., elaborar a sua informação financeira de forma segmentada e analítica, com objetivo de mitigar a rigidez desta componente de gasto. Neste sentido, reforça-se a recomendação da implementação de separação contabilística por atividade e contabilidade analítica na preparação das demonstrações financeiras.**

Assinalar que os gastos com conservação e reparação podem ser entendidos, como um indicador da correta manutenção da frota em exploração, neste sentido e dado que os valores apresentados não indiciam um desinvestimento nesta rubrica, considera-se que a

sinistralidade, em particular a ocorrida durante o ano de 2016, não está diretamente relacionada com a falta de manutenção do material circulante. Ainda relacionado com a sinistralidade, e com base na informação transmitida pela administração da Resende, S.A., está previsto que em contraciclo com o período em análise, os gastos com seguros da frota a operar, venha a ter no ano de 2017, um agravamento do prémio de cerca de 50% em consequência da sinistralidade ocorrida em 2016.

A Resende, S.A. obteve no período 2013 a 2015, resultados antes de depreciações, gastos financeiros e impostos (EBITDA) positivos. Em 2015, obteve um EBITDA positivo de cerca de 293 mil euros, uma redução de cerca de 66%, que é explicada em boa medida pelo acréscimo de gastos em perdas imputados de subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos de cerca de 614%, em relação a 2014.

Os resultados operacionais antes de gastos financeiros e impostos (EBIT) obtidos para o mesmo período, situaram-se em cerca de 473 mil, 580 mil e -117 mil euros respetivamente para os anos de 2013, 2014 e 2015, estando o resultado negativo de 2015, influenciado pelo acréscimo de gastos anteriormente referido em combinação com os gastos com gastos/reversões de depreciação e de amortização.

Verificou-se ainda, que a Resende, S.A., obteve resultados líquidos positivos nos exercícios de 2013 e 2014, libertando meios gerados pela exploração, que por via da aplicação de resultados, reforçaram o capital próprio da Empresa, contribuindo assim para uma melhoria da sua situação líquida. Relativamente ao ano de 2015, a Empresa registou um resultado líquido negativo de cerca de 356 mil euros, no entanto o seu capital próprio após aplicação de resultados atingiu o montante de cerca de 5,2 milhões de euros, continuando assim a cumprir com o montante mínimo de capital social de 5 mil euros por veículo, para um total de 108 veículos licenciados, para efeitos de avaliação da capacidade financeira para a manutenção da licença para o exercício da atividade de transporte público rodoviário de passageiros.

Relativamente ao rácio de liquidez geral, a Empresa apresenta valores muito perto da unidade ou mesmo maior ou igual, para o período em análise. Isto significa que a Resende, S.A. durante o período em análise era possuidora de ativos circulantes que no mínimo eram iguais



ou superiores aos passivos de curto prazo, ou seja, a Empresa cumpriu com a regra do equilíbrio financeiro mínimo, e obteve ainda alguma margem de segurança (fundo maneio).

O rácio de autonomia determina a (in)dependência da Empresa face a capitais alheios dando apoio na análise de risco sobre a estrutura financeira da Empresa. A Resende, S.A. para o período em análise apresenta valores entre 0,43 e 0,48, embora não haja valores de referência universal, em termos gerais, “*Carlos Nabais, em Como interpretar um balanço, edição de 1997*”, refere que “a maioria dos analistas considera aceitáveis situações em que a autonomia financeira seja maior ou igual 0,35” ou seja que o ativo líquido seja financiado, pelo menos, por 35% de capitais próprios. Neste caso, recomenda-se à Resende, S.A., que o valor do rácio de solvabilidade mínima recomendado seja no mínimo igual a 1, situação em o valor dos capitais próprio é igual ao dos capitais alheios, uma autonomia financeira de 0,50, ou seja, o ativo líquido é financiado no mínimo por 50% de capitais próprios e no máximo por 50% de capitais alheios, situação que em nosso entendimento *s.m.o.*, representa alguma segurança quanto à continuidade da operação da Empresa. Em face do exposto, **recomenda-se (R10) à Resende, S.A., que relativamente ao período em análise, a Empresa deve efetuar esforços tendentes a reforçar os capitais próprios da Empresa no futuro.**

No que se refere a investimentos, a empresa Resende, S.A. no decurso da auditoria não apresentou qualquer plano de investimentos, quer seja anual ou plurianual, para além do Acordo que tem com a CMM e AMP, em que se compromete a substituir 19 viaturas com degraus por outras de piso rebaixado durante o período de 2017 a 2019.

A Empresa, como forma de justificação dos investimentos efetuados em viaturas e equipamentos e infraestruturas de manutenção, disponibilizou o mapa de depreciações e amortizações, relativos aos períodos de tributação de 2014, 2015 e 2016. Da análise dos referidos mapas, não é possível apurar os investimentos efetuados pela Empresa no período em referência.

7.6. RECURSOS HUMANOS

A Empresa à data da auditoria tem no seu quadro de pessoal 200 colaboradores, sendo que mais de 80%, fazem parte da área de tráfego e manutenção.

Durante o ano de 2016 a Empresa deparou-se com algumas dificuldades na retenção dos colaboradores na área de tráfego, verificando-se um número de entradas praticamente igual ao de saídas. Os colaboradores da área de tráfego adquirem o CAM através da Empresa, o que também não tem sido muito fácil devido a alguns constrangimentos na realização dos exames, devido à não existência de datas disponíveis.

A nível dos colaboradores da área de manutenção não se tem registado flutuações significativas nas entradas e saídas.

A Empresa apresenta um plano de formação para 2017, que tem como destinatários colaboradores da área de tráfego, mas não abrange todos os colaboradores da Empresa.

8. ANEXOS

Anexo I – Lista de documentos facultados

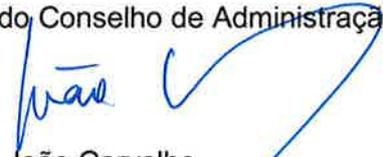
Anexo II – Todos os documentos que integram a Lista do Anexo I – Disponibilizados em CD

Anexo III – Ofício da resposta remetida pela “Resende, Atividades Turísticas, S.A.”, em sede de contraditório - Disponibilizado em CD

Lisboa, 30 de maio de 2017

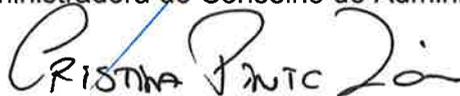
Elaborado por Direção de Estudos, Inspeções e Auditoria
Divisão de Auditoria

O Presidente do Conselho de Administração



João Carvalho

A Administradora do Conselho de Administração



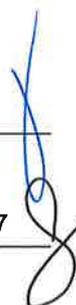
Cristina Pinto Dias

Cristina Pinto Dias

Anexo I – Lista de Documentos Facultados

ENTIDADE: Resende Actividades Turísticas, S.A.		DOCUMENTOS FACULTADOS		
N.º Pasta	DATA:	ÁREA FUNCIONAL	ASSUNTO:	ENTREGUE POR:
1	21/03/2017	ADMINISTRAÇÃO Caracterização da empresa / Organização	- Organigrama da empresa; - Manual do Sistema de Gestão da Qualidade; - Relatório de Auditoria (2ª fase concessão); - Plano de ações (resultado da auditoria TÜV Rheinland em 31.01.2017 e 01.02.2017).	Joana Resende
2	21/03/2017	ADMINISTRAÇÃO Gestor de Transportes	- Balanço individual em 31 de dezembro de 2013; - Balanço individual em 31 de dezembro de 2014; - Balanço individual em 31 de dezembro de 2015; - Certificados de Registo Criminal (Gestor de transportes e restantes Administradores); - Certificados de capacidade profissional para a atividade de transportes públicos rodoviários de passageiros, interna e internacional; - Licença para o exercício da atividade de transportes internacionais rodoviários de passageiros; - Exemplo de uma licença de veículo (autenticada), e que se encontra disponível a bordo	Joana Resende
3	13/02/2017	Operações / Tráfego	- Lista das carreiras – Documento do SIGCESS	Equipa auditora
4	21/03/2017 (*) remetido por email em 08-04-2017	Operações / Tráfego Sistema de apoio à Exploração	- Escalas de Serviço (dia útil; sábado e domingo) – 1 exemplo; - KM's efetuados (serviço urbano) por Linha e Ano - Ano 2014, 2015 e 2016; - KM's efetuados (serviço urbano) por Linha e mês - Ano 2016; - Lugares vendidos - Ano 2013 (*) - inclui apenas os vendidos a bordo, os pré-comprados e Andante nas carreiras aderentes - Lugares vendidos - Ano 2014 - inclui apenas os vendidos a bordo, os pré-comprados e Andante nas carreiras aderentes - Lugares vendidos - Ano 2015 - inclui apenas os vendidos a bordo, os pré-comprados e Andante nas carreiras aderentes - Lugares vendidos - Ano 2016 - inclui apenas os vendidos a bordo, os pré-comprados e Andante nas carreiras aderentes - Listagem de viaturas (serviço urbano); - Equipamento de bilhética DAlacar (fotos) - Análise de sinistros (*)	Joana Resende
5	21/03/2017	Manutenção Planos de Manutenção	- Plano de manutenção - Ano 2016; - Check-lista verificação da viatura - Procedimento "Manutenção e reparação" - Pro. 06/03; - Folha de obra - Exemplo	Joana Resende
6	21/03/2017	Comercial Modelo de Venda Modelo de título de transporte Cláusulas contratuais gerais Informação / serviço de apoio ao cliente	- Tabela com as Tarifas a partir de 01.01.2017; - Títulos de transporte vendidos a bordo- Exemplos; - Título pré-comprado - Exemplo; - Títulos manuais - exemplos; - Cláusulas contratuais gerais; - Procedimento "Não conformidades, Ações Corretivas e Preventivas" (pro.03/03); - Reclamação nº 21193101 - Reclamação nº 20759371 - Reclamação nº 20759366	Joana Resende
7	21/03/2017 (*) remetido por email em 06-04-2017	Financeira Vendas provenientes da exploração do serviço público; Custos afetos à exploração do serviço público; Investimentos em viaturas, equipamentos e infraestruturas	- Mapa de depreciações e amortizações - Ano 2014 - Mapa de depreciações e amortizações - Ano 2015 - Mapa de depreciações e amortizações - Ano 2016 - Balançete sintético acumulado - Mês 12/2013 (*) - Balançetes Gerais - Mês 12/2014 - Balançetes Gerais - Mês 12/2015 - Balançetes Gerais - Mês 12/2016 - Balançete analítico acumulado - Mês 12/2014 (Rendimentos) - Balançete analítico acumulado - Mês 12/2015 (Rendimentos) - Balançete analítico acumulado - Mês 12/2016 (Rendimentos) - Extracto da conta subsídios à exploração (75101) - de 01/01/2014 a 31-12-2016 - Balançete acumulado - Mês 12/2014 (Gastos) - Balançete acumulado - Mês 12/2015 (Gastos) - Balançete acumulado - Mês 12/2016 (Gastos) - Balançete acumulado - Mês 12/2014 (Gastos com pessoal - motoristas e manutenção) - Balançete acumulado - Mês 12/2015 (Gastos com pessoal - motoristas e manutenção) - Balançete acumulado - Mês 12/2016 (Gastos com pessoal - motoristas e manutenção) - Balançete acumulado - Mês 12/2014 (Gastos com manutenção e matérias primas consumidas em manutenção) - Balançete acumulado - Mês 12/2015 (Gastos com manutenção e matérias primas consumidas em manutenção) - Balançete acumulado - Mês 12/2016 (Gastos com manutenção e matérias primas consumidas em manutenção) - Balançete acumulado - Mês 12/2014 (Gastos com seguros) - Balançete acumulado - Mês 12/2015 (Gastos com seguros) - Balançete acumulado - Mês 12/2016 (Gastos com seguros) - Balançete acumulado - Mês 12/2014 (Gastos com formação de motoristas e técnicos de manutenção) - Balançete acumulado - Mês 12/2015 (Gastos com formação de motoristas e técnicos de manutenção) - Balançete acumulado - Mês 12/2016 (Gastos com formação de motoristas e técnicos de manutenção) - Balançete acumulado - Mês 12/2014 (Gastos com combustíveis de viaturas em exploração) - Balançete acumulado - Mês 12/2015 (Gastos com combustíveis de viaturas em exploração) - Balançete acumulado - Mês 12/2016 (Gastos com combustíveis de viaturas em exploração) - Relatório de Material Circulante 2016 (conforme acordo entre AMP, CMM e Resende) - Relatório de Material Circulante 2017 (conforme acordo entre AMP, CMM e Resende) - Carta de compromisso de renovação de material circulante para o período 2017 -2019 - Carta de compromisso com calendarização dos investimentos em material circulante para o período 2017-2019	Joana Resende
8	21/03/2017	Recursos Humanos	- Mapa de Pessoal - Ano 2014 - Mapa de Pessoal - Ano 2015 - Mapa de Pessoal - Ano 2016 - Plano de Formação 2016 (executado) - Plano de Formação 2017	Joana Resende

**Anexo II – Todos os documentos que integram a Lista do Anexo I -
(Disponibilizados em CD)**



Pasta nº 1

- Organigrama da Empresa;
- Manual do Sistema de Gestão da Qualidade;
- Relatório de Auditoria (2ª fase concessão);
- Plano de ações (resultado da auditoria TÜV Rheinland em 31.01.2017 e 01.02.2017).

Pasta nº 2

- Balanço individual em 31 de dezembro de 2013;
- Balanço individual em 31 de dezembro de 2014;
- Balanço individual em 31 de dezembro de 2015;
- Certificados de Registo Criminal (Gestor de transportes e restantes Administradores);
- Certificados de capacidade profissional para a atividade de transportes públicos rodoviários de passageiros, interna e internacional;
- Licença para o exercício da atividade de transportes internacionais rodoviários de passageiros;
- Exemplo de uma licença de veículo (autenticada), e que se encontra disponível a bordo.

Pasta nº 3

- Lista das carreiras – Documento do SIGCESC

Pasta nº 4

- Escalas de Serviço (dia útil; sábado e domingo) – 1 exemplo;
- KM's efetuados (serviço urbano) por Linha e Ano - Ano 2014, 2015 e 2016;
- KM's efetuados (serviço urbano) por Linha e mês - Ano 2016;
- Lugares vendidos - Ano 2013 (*) - inclui apenas os vendidos a bordo, os pré-comprados e Andante nas carreiras aderentes



- Lugares vendidos - Ano 2014- inclui apenas os vendidos a bordo, os pré-comprados e Andante nas carreiras aderentes
- Lugares vendidos - Ano 2015-inclui apenas os vendidos a bordo, os pré-comprados e Andante nas carreiras aderentes
- Lugares vendidos - Ano 2016-inclui apenas os vendidos a bordo, os pré-comprados e Andante nas carreiras aderentes
- Listagem de viaturas (serviço urbano);
- Equipamento de bilhética DAtacar (fotos)
- Análise de sinistros (*)

Pasta nº 5

- Plano de manutenção - Ano 2016;
- Check -lista verificação da viatura
- Procedimento "Manutenção e reparação" - Pro. 06/03;
- Folha de obra- Exemplo

Pasta nº 6

- Tabela com as Tarifas a partir de 01.01.2017;
- Títulos de transporte vendidos a bordo- Exemplos;
- Título pré-comprado - Exemplo;
- Títulos manuais - exemplos;
- Cláusulas contratuais gerais;
- Procedimento "Não conformidades, Ações Corretivas e Preventivas" (pro.03/03);
- Reclamação nº 21193101
- Reclamação nº 20759371
- Reclamação nº 20759366

Pasta nº 7

- Mapa de depreciações e amortizações - Ano 2014
- Mapa de depreciações e amortizações - Ano 2015
- Mapa de depreciações e amortizações - Ano 2016
- Balancete sintético acumulado - Mês 12/2013 (*)
- Balancetes Gerais - Mês 12/2014
- Balancetes Gerais - Mês 12/2015
- Balancetes Gerais - Mês 12/2016
- Balancete analítico acumulado- Mês 12/2014 (Rendimentos)
- Balancete analítico acumulado- Mês 12/2015 (Rendimentos)
- Balancete analítico acumulado- Mês 12/2016 (Rendimentos)
- Extrato da conta subsídios à exploração (75101) - de 01/01/2014 a 31-12-2016
- Balancete acumulado - Mês 12/2014 (Gastos)
- Balancete acumulado - Mês 12/2015 (Gastos)
- Balancete acumulado - Mês 12/2016 (Gastos)
- Balancete acumulado - Mês 12/2014 (Gastos com pessoal - motoristas e manutenção)
- Balancete acumulado - Mês 12/2015 (Gastos com pessoal - motoristas e manutenção)
- Balancete acumulado - Mês 12/2016 (Gastos com pessoal - motoristas e manutenção)
- Balancete acumulado - Mês 12/2014 (Gastos com manutenção e matérias primas consumidas em manutenção)
- Balancete acumulado - Mês 12/2015 (Gastos com manutenção e matérias primas consumidas em manutenção)
- Balancete acumulado - Mês 12/2016 (Gastos com manutenção e matérias primas consumidas em manutenção)
- Balancete acumulado - Mês 12/2014 (Gastos com seguros)
- Balancete acumulado - Mês 12/2015 (Gastos com seguros)

- Balancete acumulado - Mês 12/2016 (Gastos com seguros)
- Balancete acumulado - Mês 12/2014 (Gastos com formação de motoristas e técnicos de manutenção)
- Balancete acumulado - Mês 12/2015 (Gastos com formação de motoristas e técnicos de manutenção)
- Balancete acumulado - Mês 12/2016 (Gastos com formação de motoristas e técnicos de manutenção)
- Balancete acumulado - Mês 12/2014 (Gastos com combustíveis de viaturas em exploração)
- Balancete acumulado - Mês 12/2015 (Gastos com combustíveis de viaturas em exploração)
- Balancete acumulado - Mês 12/2016 (Gastos com combustíveis de viaturas em exploração)
- Relatório de Material Circulante 2016 (conforme Acordo entre AMP, CMM e Resende, S.A.)
- Relatório de Material Circulante 2017 (conforme Acordo entre AMP, CMM e Resende, S.A.)
- Carta de compromisso de renovação de material circulante para o período 2017 -2019
- Carta de compromisso com calendarização dos investimentos em material circulante para o período 2017-2019

Pasta nº 8

- Mapa de Pessoal - Ano 2014
- Mapa de Pessoal - Ano 2015
- Mapa de Pessoal - Ano 2016
- Plano de Formação 2016 (executado)
- Plano de Formação 2017



Anexo III – Ofício da resposta remetida pela “Resende, Atividades Turísticas, S.A.”, em sede de contraditório - Disponibilizado em CD