

8/21/2018

## Serviço Público

Cascais, estamos focados em criar uma cidade fácil e prática para os munícipes viverem. Não é esse afinal o objetivo de uma smart city? Hoje somos, por isso, um modelo de smart city para o resto do mundo.

O nosso último desafio foi o de criar um modelo de gestão integrada dos múltiplos meios que intervêm no território, abrangendo a mobilidade, um dos mandamentos da cidade moderna, e a intervenção no espaço público do concelho de Cascais. Para garantir eficácia, este modelo de gestão e o processo de tomada de decisão estão apoiados na recolha de toda a informação relevante da gestão do território, de forma estruturada e centralizada, para a relacionar e elaborar ações de resposta mais eficazes na coordenação das equipas no terreno.

Demos-lhe o nome de C3 – Centro de Controlo de Cascais – e é um centro focado na qualidade de serviço prestado pelo município. Tem uma característica única e inovadora em constante aperfeiçoamento, o facto de ser preditivo e permitir o planeamento. Conseguir prever quebras de serviço antes delas acontecerem é um dos maiores desafios e preocupações da gestão do dia-a-dia de uma cidade, o que é o mesmo que dizer do dia-a-dia de centenas de milhares de pessoas. A partir da sala de situação de controlo e do call center do C3 temos hoje uma leitura dos sinais vitais da cidade, mobilizamos equipas e temos capacidade para resolver problemas num curto espaço de tempo.

Temos decisores e consultores de todo o mundo a visitar o C3. Provavelmente todos eles já viram smart cities em power point, mas a maioria vê a experiência acontecer com esta dimensão pela primeira vez. Um casamento entre a tecnologia e a prestação de serviços, que é o mais importante para o cidadão.

Foi concebido para se focar em duas grandes áreas: a mobilidade, envolvendo a mobilidade suave, os transportes públicos, o estacionamento e o apoio ao cliente. Estamos a implementar uma gestão inteligente do tráfego, que nos permitirá saber de onde vem, para onde vai, quais as vias mais e menos congestionadas, onde se pode ou não estacionar, o que será útil, por exemplo, para a deslocação de veículos de emergência, para os transportes de mercadorias – que fazem cargas e descargas na cidade facilitando-lhes o trabalho – e os movimentos dos munícipes, entre outros; e a intervenção territorial, cujo âmbito são as vias e comunicação, fundamentais para permitir a mobilidade, a gestão territorial e as infraestruturas de águas pluviais. Toda a informação e atenção possível para

descomplicar e permitir que os objetivos que temos ao usar um transporte, para qualquer fim, seja atingido com o menor custo, a todos os níveis.

O C3 foi visionado como um centro que promove a (1) Integração – centraliza as operações técnicas e integra a informação operacional proveniente dos múltiplos serviços e unidades; (2) Correlação – relaciona a informação proveniente de diversas fontes tendo como objetivo a deteção de padrões e sinergias para uma gestão preditiva de eventos correlacionados, sustentados em técnicas analíticas; (3) Coordenação – garantir a coordenação com outras entidades, abrangendo o público e o privado com influência na gestão do território e comunicação das responsabilidades e atividades de cada interveniente no processo de resolução; e, por último, (4) Automação – automação de processos de alarmística, para minimizar as atividades de supervisão manual e maximizar a poupança operacional; e automação do cálculo e reporte de indicadores de gestão sobre os vários serviços prestados.

Como tem uma competência ativa na gestão dos serviços técnicos operacionais oferecidos ao público, presta suporte às autoridades municipais de intervenção e monitoriza os serviços técnicos administrativos.

Ao C3 foi dada grande autonomia na resolução de solicitações para potenciar a qualidade do serviço prestado, assim como a eficácia na implementação de alterações ao atual serviço. Resolverá ainda as solicitações não planeadas recorrendo a especialistas e a brigadas de intervenção rápida nos casos que se justifiquem. Para eventos planeados, existe uma coordenação entre as divisões e o C3 visando uma implementação eficaz.

O governo português quer que seja replicado noutras partes do país e considera muito importante que existam estas experiências com sucesso que fazem caminho e, naturalmente, não há que estar sempre a reinventar a roda.

Obviamente Cascais bebeu de todos os exemplos teóricos e práticos que conheceu. Vimos e ouvimos muito, experimentámos, estudámos e trabalhamos muito. De cada vez que alguém nos visita, ou quando apresentamos o projecto, há sempre quem tenha visões, experiências ou sugestões interessantes.

Vou acabar este artigo com um convite. Esta é uma revista com um público especializado, sobretudo em transportes e mobilidade. Quem nos quiser conhecer será um gosto. Se um dos grandes problemas das nossas cidades é hoje a mobilidade, ninguém melhor do que este público para nos desafiar e conseguirmos, assim, servir cada vez melhor o público que temos de servir.

*por Miguel Pinto Luz*

**Por:**

**Fonte:**