

# Plataforma de Mobilidade Como Serviço do Alentejo Projecto Piloto – “Transporte a Pedido”



Apresentação do Serviço  
30 de Maio de 2019



Mobilidade e  
Acessibilidade no  
Alentejo

# Agenda

A presente sessão tem como objetivo apresentar o projecto piloto “Transporte a Pedido” e a **Plataforma eletrónica de Mobilidade como Serviço do Alentejo**.

☐ O  
desafio

Solução  
proposta

Próximos  
passos

# Desafio



A iniciativa tem como objetivo disponibilizar uma solução de “**Mobilidade Como Serviço do Alentejo**” e garantir uma resposta adequada e complementar às necessidades dos cidadãos.

O Transporte a Pedido é um serviço disponibilizado pelo seu Município que pretende complementar os serviços existentes, em locais onde ele não existe ou é deficitário, **nunca se sobrepondo à oferta existente.**

O modelo preconizado permite a **gestão, optimização e comunicação da informação**, bem como a interacção com os agentes através de vários canais de comunicação e garantir a qualidade, segurança e confidencialidade do serviço.

Nesta fase de piloto os municípios abrangidos serão 5: Reguengos de Monsaraz, Moura, Beja, Mértola e Odemira

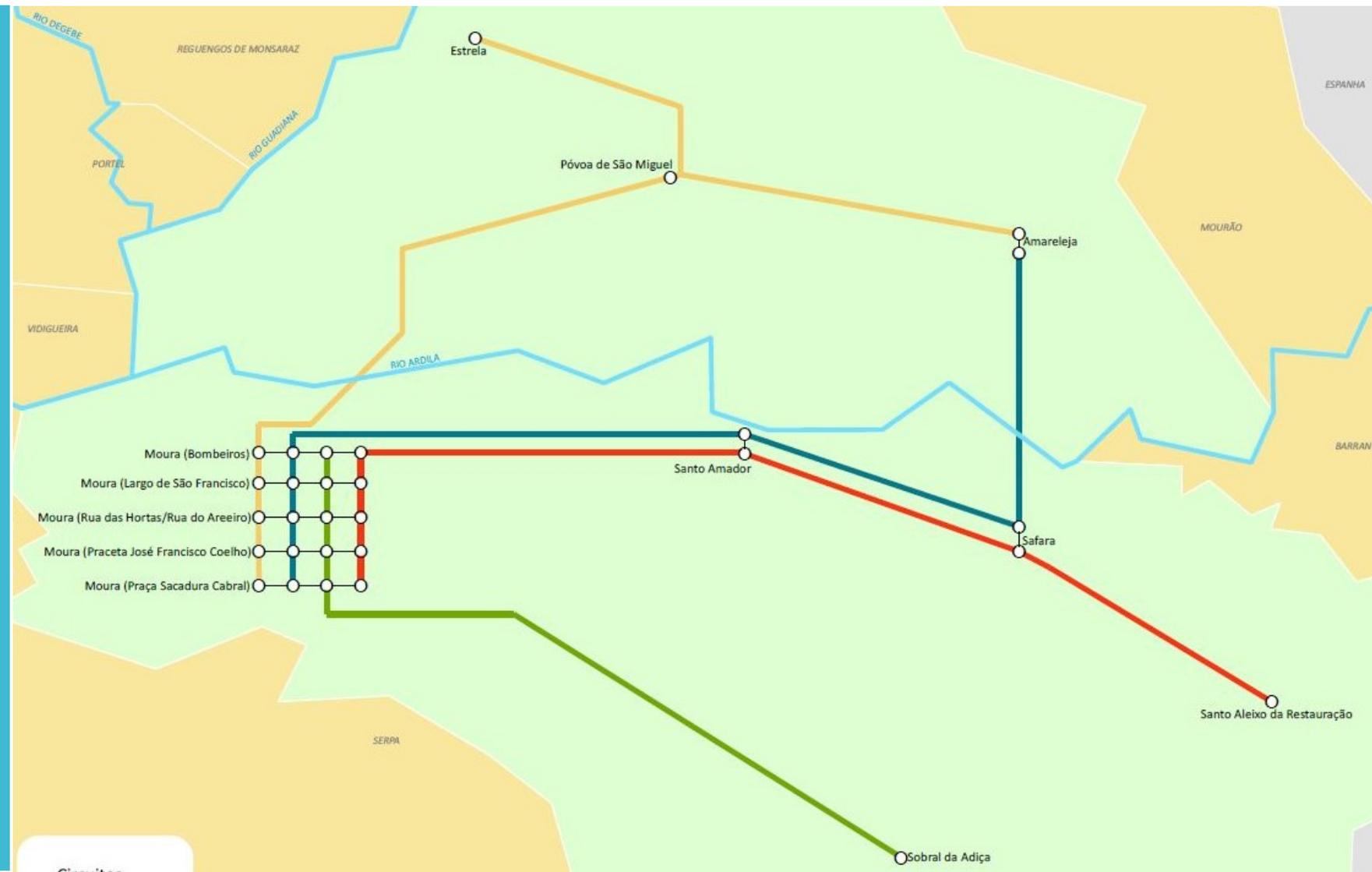
No futuro o objetivo passa por alargar a todos os concelhos da Região do Alentejo, nos quais a CCDRA tem competência de coordenação de políticas regionais.



# Paragens e Circuitos

## Moura

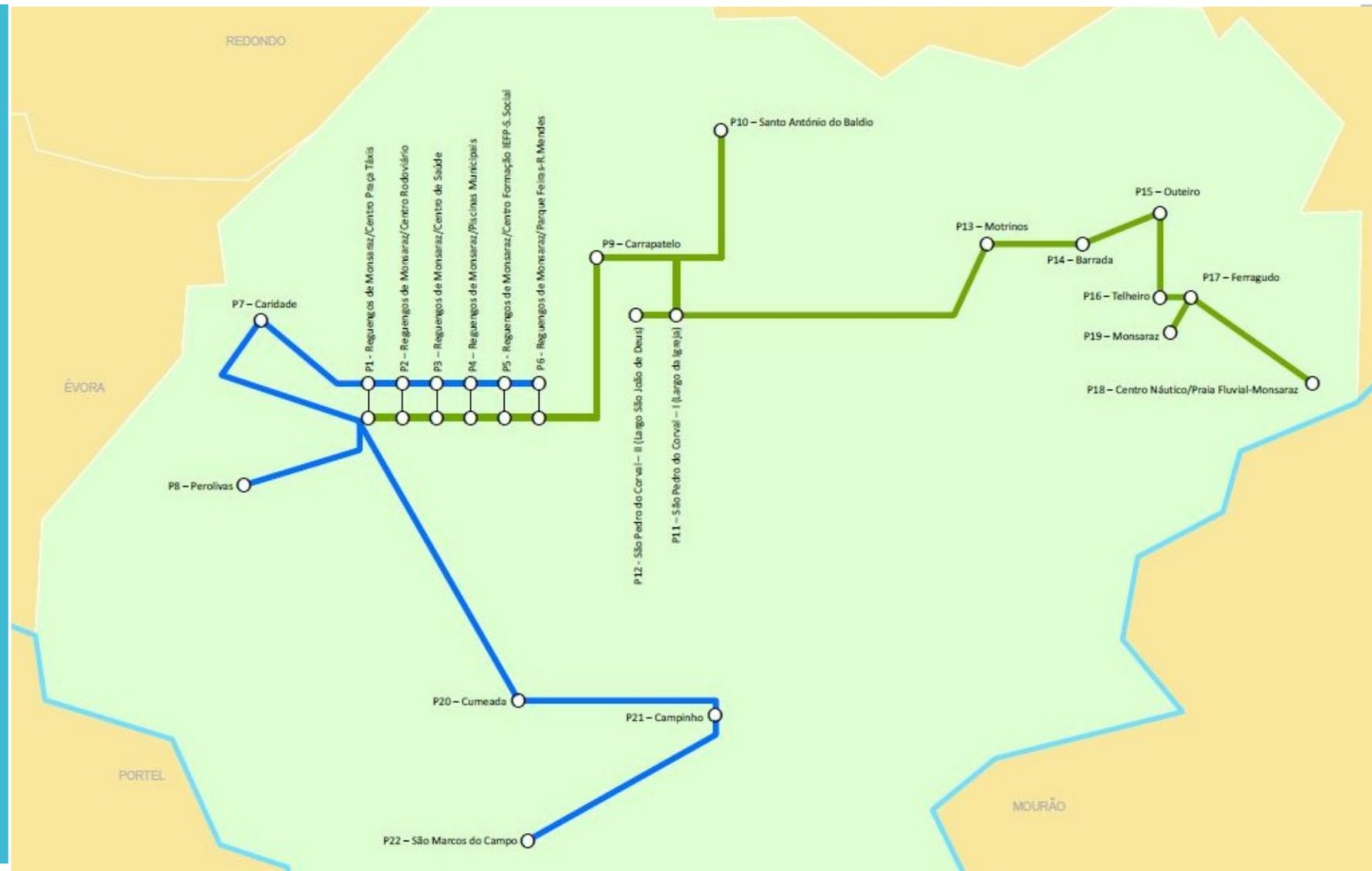
- 4 Circuitos
- 12 Paragens



# Paragens e Circuitos

## Reguengos

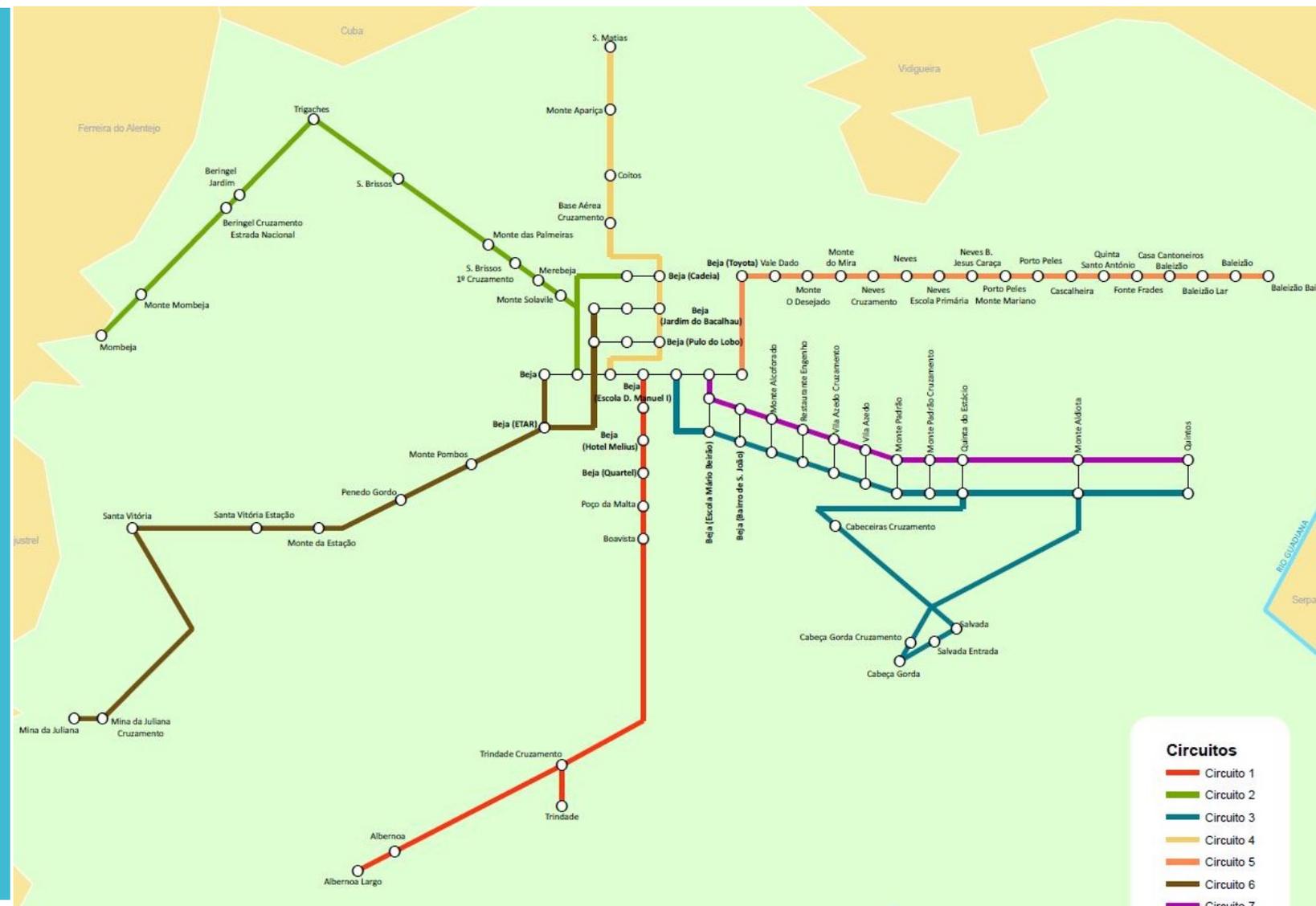
- 2 Circuitos
- 45 Paragens



# Paragens e Circuitos

## Beja

- 7 Circuitos
- 68 Paragens



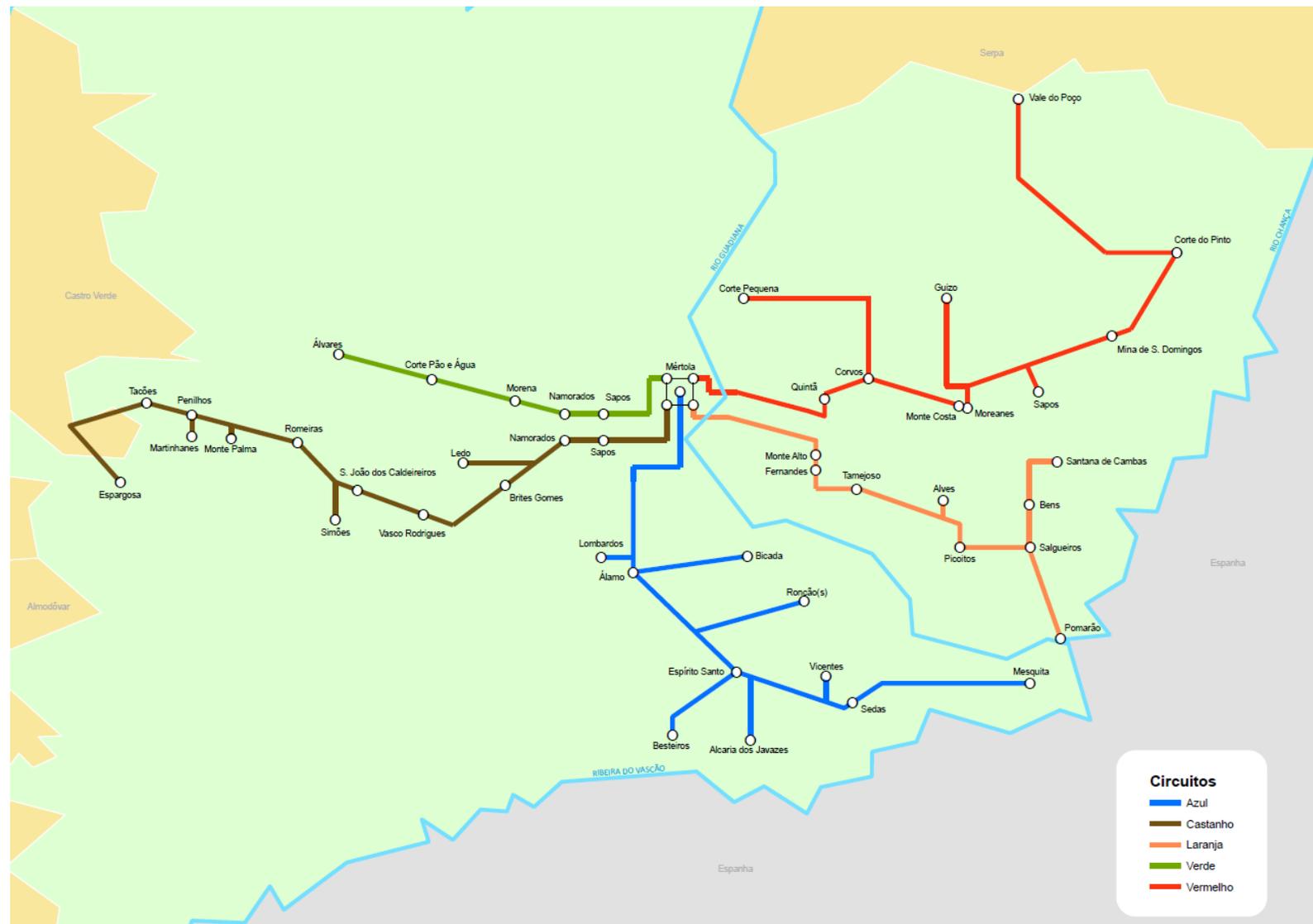
### Circuitos

- Circuito 1
- Circuito 2
- Circuito 3
- Circuito 4
- Circuito 5
- Circuito 6
- Circuito 7

# Paragens e Circuitos

## Mértola

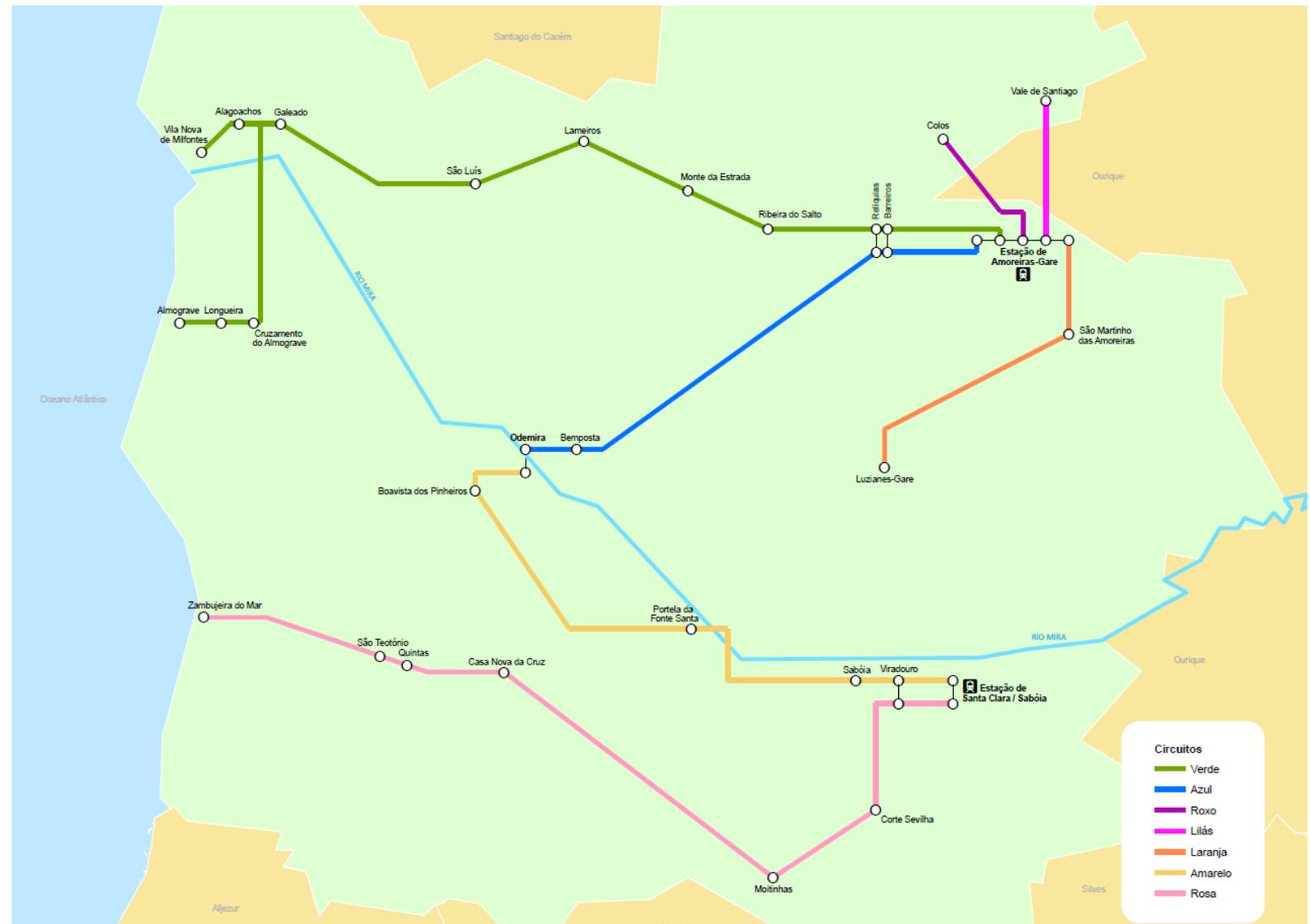
- 5 Circuitos
- 45 Paragens



# Paragens e Circuitos

## Odemira

- 7 Circuitos
- 30 Paragens





## Solução Tecnológica

A implementação da solução divide-se em duas componentes:

### Plataforma Eletrónica

- Gestão de Pedidos de Reservas
- Gestão de Circuitos, Horários, tarifas
- Consulta de Indicadores e Relatórios
- Optimização de percursos e rotas

### Serviço de atendimento e reservas

- Atendimento telefónico
- Registo Reservas e Utentes
- Apoio aos vários intervenientes do processo
- Informação sobre o serviço
- Confirmação das reservas

### Benefícios

#### Gestores e Prestadores do Serviço

Optimização da Gestão      Controlo da Operação e Custos      Indicadores e Relatórios

#### Utentes do Serviço

Serviço de Transporte Alternativo      Apoio Telefónico personalizado      Melhor Serviço com Custo Reduzido

#### Região

Coesão regional      Melhoria nos serviços prestados à população      Melhoria da imagem

# Principais Actividades de Implementação

Serviço de atendimento e reservas

- Implementação do número e serviço telefónico
- Definição de FAQs e Manuais para Apoio
- Capacitação do Operador de Call Center

Plataforma Eletrónica

- Análise de Requisitos
- Desenho e Arquitectura
  - Definição de Perfis e Roles
  - Definição de Use Cases
  - Definição de Modelo de Dados
  - Design Gráfico
- Desenvolvimento
  - Front End
  - Back End
  - Cockpit de Monitorização
- Integração com SIG
- Testes de Qualidade

Gestão de  
Projecto

Desenho e  
Arquitectura

Desenvolvimento

Testes de  
Qualidade

Capacitação de  
Utilizadores

Entrada em  
Produção

# Plataforma Eletrónica

Solução Agile



## A estratégia de implementação da plataforma digital



### Desenvolvimento da Plataforma Informática

- Perfis de acesso
- Processos automatizados pela plataforma
- Área de acesso pública (Front End) / Área reservada para Gestão (Back End)
- Cockpit de Monitorização
- Privacy by Design – RGPD
- Implementação de técnicas e boas práticas da acessibilidade dos portais na Web
- Implementação de técnicas de SEO
- Design “Responsive” adaptado aos vários ecrans

### Integração com os SIG – Definição/Programação de WebServices (WSG)

- Definição do algoritmo de optimização de rotas (Esri ArcGIS Network Analyst)
- Integração com a Plataforma Informática via HTTP, utilizando API REST



Apoio aos intervenientes e aos Utentes

# Serviço de atendimento e reservas

300 079 000  
9:30 – 12:30

O serviço de atendimento e reservas, será crítico para o bom funcionamento da prestação do serviço e será realizado por um operador, com as responsabilidades de: **atender as chamadas telefónicas, registar pedidos de reserva e utentes, esclarecer dúvidas aos utentes e outros intervenientes, tal como o de confirmar o pedido de reserva.**

## COMO FUNCIONA



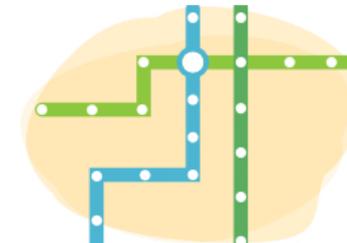
1. Procure se informar sobre os percursos e horários **aqui** antes de ligar



2. Ligue para o número de atendimento e reserve o seu transporte



3. Os operadores registam o seu pedido



4. A plataforma processa o seu pedido e otimiza o trajeto



5. O operador telefona-lhe e confirma-lhe a reserva, indicando qual o horário na paragem

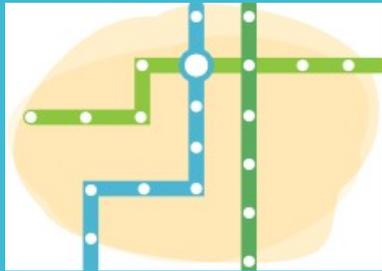


6. O pedido com a ordem de serviço é comunicado ao motorista



7. Aguarde pelo transporte à hora e local agendado

# Plataforma Eletrónica / SIG – Optimização de Recursos e Mobilidade



**Plataforma Electrónica Regista Reservas**

Envia para o SIG pedido para optimização de rotas

**SIG da CCDR Alentejo**

ArcGIS Network Analyst  
ArcGIS Server

Optimiza rotas / percursos  
Calcula horários  
Define as viaturas necessárias

Optimização de meios

Custos controlados e adequados às necessidades

SIG envia para a Plataforma informação tratada e optimizada

IDA	VOLTA	PARAGENS
09:00	13:15	Amaraljeja
↓	↑	Póvoa de S. Miguel
↓	↑	Estreia
↓	↑	Moura (Bombeiros)
↓	↑	Moura (Largo de S. Francisco)
↓	↑	Moura (Rua dos Martires, Rua de Arco)
↓	↑	Moura (Praça José Francisco Coelho)
10:05	12:30	Moura (Praça Sacadura Cabral)

IDA	VOLTA	PARAGENS
09:00	13:15	Alentejo (Praça da Restauração)
↓	↑	Estreia
↓	↑	Casto Amado
↓	↑	Moura (Bombeiros)
↓	↑	Moura (Largo de S. Francisco)
↓	↑	Moura (Praça José Francisco Coelho)
↓	↑	Moura (Praça José Francisco Coelho)
↓	↑	Moura (Praça José Francisco Coelho)

# Plataforma Eletrónica – Intervenientes no processo



## Operador Call Center

Utilizador autenticado responsável pelo atendimento e apoio aos utentes



## Gestor Serviço Local

- Utilizador autenticado acordado entre os vários operadores de transporte (de um concelho) e validado pelo município, que será responsável pela gestão de motoristas e atribuir ordens de serviço aos mesmos.



## Gestor da Plataforma

- Utilizador autenticado, responsável pelo registo dos “gestores dos municípios” e com acesso a consulta de indicadores e relatórios globais da plataforma, ou seja, com uma visão completa de todos os municípios.



## Operador de Transporte

- Utilizador autenticado que será responsável pela gestão das suas viaturas e atribuir motoristas.



## Gestor do Município

Utilizador autenticado e designado pelo município, que será responsável pela gestão dos contratos com os operadores de transporte, das viaturas e dos circuitos associados ao seu concelho.



## Motorista

- Utilizador autenticado, responsável realizar o serviço de transporte previamente reservado, no qual terá como funções indicar checkin/checkout das viagens realizadas e pagamento das reservas.

# Plataforma electrónica

## PLATAFORMA DE MOBILIDADE COMO SERVIÇO DO ALENTEJO - TRANSPORTE A PEDIDO

O seu serviço de transporte público por marcação da Região do Alentejo.

Percursos e Horários

Dúvidas Frequentes

Para Reservar Transporte

[Veja Como Reservar](#)

Horário de Atendimento

09:00 a 15:00

dias úteis

### COMO FUNCIONA



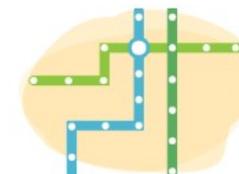
1. Procure se informar sobre os percursos e horários **aqui** antes de ligar



2. Ligue para o **número de atendimento** e reserve o seu transporte



3. Os operadores registam o seu pedido



4. A plataforma processa o seu pedido e otimiza o trajeto



5. O operador telefona-lhe e confirma-lhe a reserva, indicando qual o horário na paragem



6. O pedido com a ordem de serviço é comunicado ao motorista



7. Aguarde pelo transporte à hora e local agendado

<https://mobilidade.alentejo.pt>



# Informação ao Cidadão

Documento  
em Papel



serviço disponível no concelho de

# MOURA

## RESERVAS 300 079 000

### PERGUNTAS FREQUENTES

#### O que é o Transporte a Pedido?

O Transporte a Pedido é um serviço de transporte público em que o passageiro tem que efetuar previamente a reserva da sua viagem.

É um serviço disponibilizado pelo seu município que pretende fazer chegar o transporte aos locais onde ele não existe ou é deficitário.

O transporte a pedido não se sobrepõe à oferta existente, apenas a complementa.

#### Como posso reservar?

As reservas poderão ser efetuadas até às 16:00h do dia útil anterior ao dia da viagem, através de chamada para o número de telefone 300 079 000.

#### A chamada para reservar tem custos?

Os números começados por 300 são chamados números nómadas, sendo a sua utilização cobrada como uma chamada para um serviço fixo conforme o seu tarifário.

#### Que informação devo dar quando da minha reserva?

- Nome
- Contacto
- Paragem de origem e horário
- Paragem de destino

#### O que acontece se não fizer reserva?

Se não for feita reserva até às 15:00h do dia útil anterior, não é garantida a realização do serviço de transporte. Poderão ser admitidas reservas de última hora, mas apenas para as paragens que já tenham reservas.

#### Depois de efetuar a reserva a viagem já está garantida?

Não. Deve aguardar a confirmação da sua viagem, pelo que será contactado por um operador que lhe dará a confirmação da

viagem, bem como a informação acerca da hora e custos associados.

#### Até onde posso ir com o Transporte a Pedido?

Existem 25 circuitos do serviço de Transporte a Pedido a funcionar nos concelhos de Beja, Mértola, Moura, Odemira e Reguengos de Monsaraz.

Existem paragens, rotas e horários pré-definidos em cada concelho.

Deve consultar essa informação nos folhetos disponíveis na sua autarquia ou freguesia.

#### Que tipo de viatura realiza o serviço?

Os serviços são realizados por táxis (de 8 ou de 4 lugares) ou por viaturas da respetiva autarquia.

#### As viaturas vão recolher os passageiros em casa?

Não. Embora o serviço de transporte seja efetuado também por táxis, não se trata de um serviço de táxi. Existem paragens (devidamente identificadas com o símbolo do Transporte a Pedido), horários e circuitos definidos.

#### Onde posso comprar o bilhete e quanto custa?

O bilhete pode ser comprado nas instalações da câmara municipal, da sua sede de freguesia ou ao motorista, sendo que a cada viagem corresponde um bilhete.

**As tarifas variam entre 1,20€ e 3,80€ de acordo com a distância origem/destino.**

#### Como posso obter mais informações?

Para mais informações poderá ligar para o número de telefone 300 079 000, a funcionar todos os dias úteis, das 09:00h às 12:30h e das 14:00h às 17:30h.

# Informação ao Cidadão

Documento  
em Papel

LIGAR PARA O NÚMERO DE TELEFONE

# 300 079 000

# RESERVAS

DE SEGUNDA A SEXTA,  
EXCETO FERIADOS,  
DAS 09H00 ÀS 16H00

# INFORMAÇÕES

DIAS ÚTEIS

DAS 09H00 ÀS 12H30

DAS 14H00 ÀS 17H30

ENTRAR EM CONTACTO COM A  
**CÂMARA MUNICIPAL DE MOURA**

ACEDER AO SÍTIO

<https://mobilidade.alentejo.pt>

Joaquim Condeça – CCDD Alentejo

## TARIFÁRIO | CIRCUITO AMARELO

Amareleja	Amareleja
Póvoa de São Miguel	Póvoa de São Miguel
Estrela	Estrela
Moura (Bombeiros)	Moura (Bombeiros)
Moura (Largo de São Francisco)	Moura (Largo de São Francisco)
Moura (Rua das Hortas/Rua do	Moura (Rua das Hortas/Rua do
Moura (Praçeta José Francisco	Moura (Praçeta José Francisco
Moura (Praça Sacadura Cabral)	Moura (Praça Sacadura Cabral)

TABELA DE PREÇOS

1,50 €
2,50 €
3,00 €
4,00 €

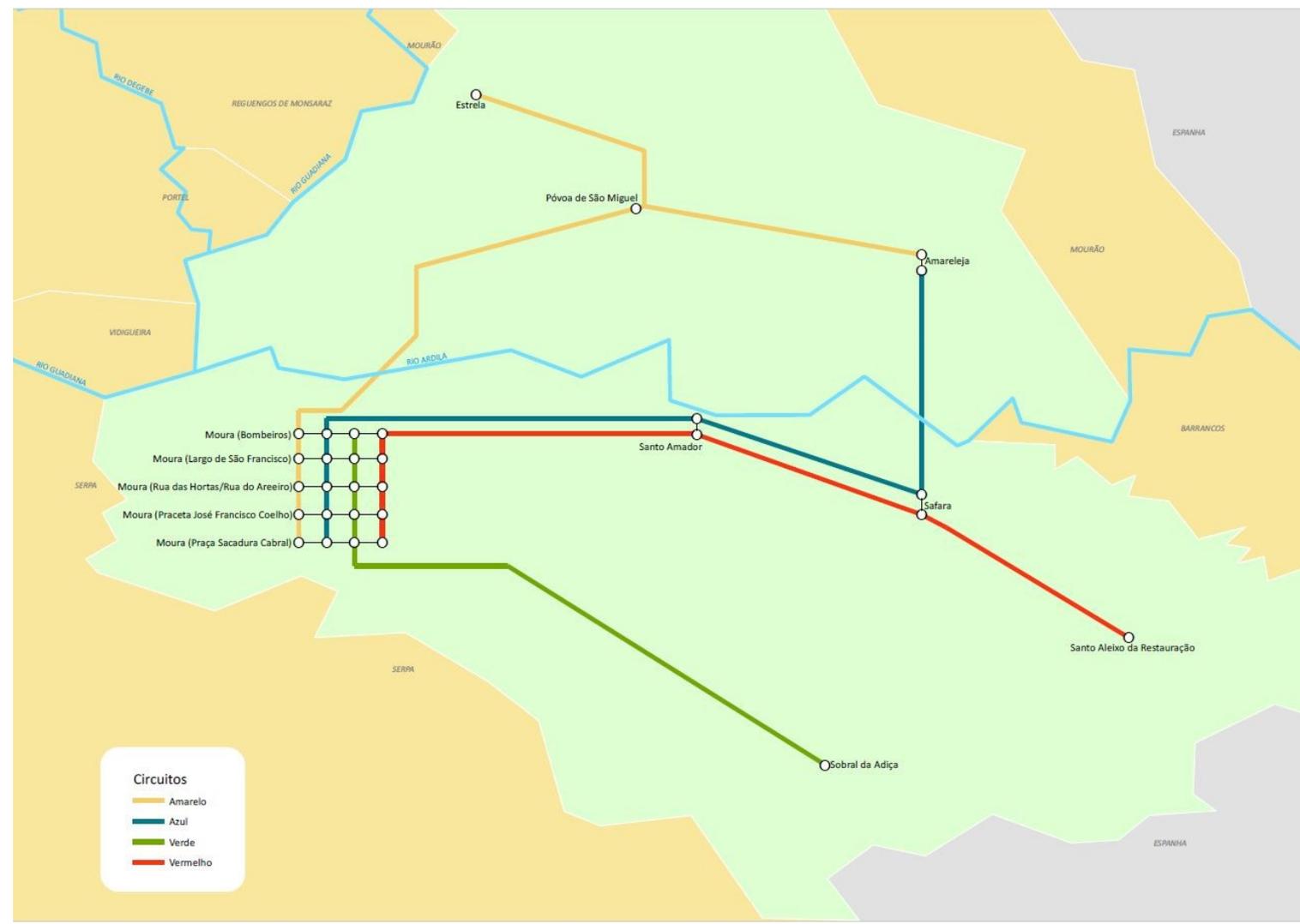
## HORÁRIO | CIRCUITO AMARELO

4ª Feira		
IDA	VOLTA	PARAGENS
09:00	13:35	Amareleja
↓	↑	Póvoa de S. Miguel
↓	↑	Estrela
↓	↑	Moura (Bombeiros)
↓	↑	Moura (Largo de S. Francisco)
↓	↑	Moura (Rua das Hortas/Rua do Areeiro)
↓	↑	Moura (Praçeta José Francisco Coelho)
10:05	12:30	Moura (Praça Sacadura Cabral)



# Informação ao Cidadão

Documento  
em Papel



# Informação ao Cidadão

Documento  
em Papel



## Como funciona o Transporte a Pedido



O cliente contacta o serviço através do número de telefone **300 079 000**, até às **12h30** do dia útil anterior ao da viagem.



O operador que atendeu a chamada realiza a reserva conforme o pedido.

Até às **16h00 / 18h00** desse dia, é efectuada uma chamada para o cliente a confirmar a hora e custo da viagem.



No dia e hora marcada pelo passageiro, o transporte surge na paragem predeterminada.



Cofinanciado por:



# Próximos passos

Mobilidade no Alentejo 2.0



## ☐ Curto Prazo

- Implementação do serviço
- Capacitação de agentes locais / formação (autarquias, operadores, utentes)
- Divulgação da mobilidade como serviço
- Operacionalização

## ☐ Futuro

- Avaliação de impacto social
- Otimização do serviço
- Alargar o âmbito aos outros municípios do Alentejo
- Novos percursos que respondam a necessidades das pessoas
- Integrar novos meios de Mobilidade (ex. Suave)
- Integração com interfaces de transporte coletivo



TRANSPORTE A PEDIDO

Nota Final

Com a implementação da Plataforma de Mobilidade Como Serviço do Alentejo, espera-se que esta transformação digital sirva também de **instrumento de gestão territorial e mobilidade**, de forma a garantir uma maior coesão regional à população do Alentejo.

