

PORTAGENS – A TRANSIÇÃO PARA O FUTURO

PEDRO FERREIRA JORGE

COORDENADOR CLIENTES E PORTAGENS, AUTO ESTRADAS DO ATLÂNTICO, S.A.

RESUMO

Pretende-se apresentar neste documento uma visão do caminho a seguir para a necessária adaptação que empresas concessionárias de infra-estruturas rodoviárias com portagens terão que fazer até à implementação de directivas comunitárias. Estas directivas prevêm a cobrança de portagens de um modo dinâmico e com o recurso a tecnologia geo-referencial baseada na utilização de satélites.

Este documento irá ainda tocar em diversas componentes que não serão mais do que etapas a serem cumpridas para que a evolução de modelos de exploração actuais possam desenvolver-se sem causar danos económicos, sociais ou tecnológicos. Assim é necessário que as actuais práticas em exploração possam evoluir de modo a absorver os diversos impactos.

1. INTRODUÇÃO

Com a publicação da directiva comunitária 2004/52/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 29 de Abril, ficou definido, num horizonte temporal que se pode considerar de médio prazo, um conjunto de objectivos que regulam a criação de um Serviço Electrónico Europeu de Portagem, que vai permitir a cobrança dinâmica de taxas de portagem, cumprindo ainda com objectivos de interoperabilidade entre os estados membros.

A aplicação das novas tecnologias de posicionamento por satélite e/ou de comunicações móveis aos sistemas electrónicos de portagens irá permitir a contabilização dos percursos efectuados em qualquer estrada, conseguindo aplicar tarifários diferenciados por categoria de infra-estrutura rodoviária e por tipo de veículo.

Estas novas tecnologias adicionalmente ainda poderão oferecer um vasto leque de serviços adicionais, que poderão ser ou não facturados, mas que vão desde alertas automáticos em caso

de acidentes, até informações mais generalistas sobre a intensidade do tráfego, condições climatéricas num determinado percurso ou tempo estimado de viagem.

Focando essencialmente a componente de cobrança de portagens, não é difícil antever a elasticidade, flexibilidade, imaginação e capacidade de concretização que as concessionárias de auto-estradas terão que demonstrar para se adaptarem a este cenário nada longínquo.

Partindo da realidade actual em termos de modelo de exploração, (cuja descrição não se pretende exaustiva), caminhando por uma série de patamares nos quais se acrescentará nova funcionalidade tecnológica ou adaptação de novos procedimentos. No final quando se cumprirem a maioria das etapas propostas, as concessionárias encontrar-se-ão num estado de normal absorção dos conceitos e propostas enunciados na referida norma comunitária.

2. ENQUADRAMENTO

Actualmente para uma realidade de 170 km em exploração a Auto-Estradas do Atlântico (AEA) conta com um efectivo em termos de sector de Portagens de cerca de 260 elementos, que naturalmente permite a operação nas 21 barreiras de portagens em regime contínuo (24 horas por dia, 365 dias por ano).

Como explicação para parte deste elevado número de efectivos, lembra-se que com o modelo em exploração actualmente na maioria da barreiras de portagem, existe uma figura de *Operador Principal de Portagem* (OPP) que funcionando por turnos consome de imediato 5 efectivos por barreira de portagem, independentemente da dimensão da mesma.

Entre os serviços disponibilizados aos clientes a nível de barreira, será possível colocar ao dispor um maior leque de facilidades além da normal cobrança da taxa de portagem que é efectuada pelo *Operador de Portagem* (OP), e a regularização de alguns débitos em termos de portagens, assistência a clientes e aceitação de exposições para processamento centralizado que é prestado pelo OPP. O cenário actual obriga a ter mais um grupo de 8 elementos vocacionado para o atendimento a clientes. O cliente quando quer ver assuntos de outra área resolvidos terá que entrar em contacto com os serviços centrais, serviços estes que se encontram normalmente mais sobrecarregados dada a abrangência que tem que assumir.

Com a actual diferenciação entre as categorias de OP e OPP, é difícil a optimização das escalas de elementos ao serviço em cada barreira, podendo este facto vir a ser trabalhado de

modo a rentabilizar a alocação dos colaboradores permitindo a aplicação de conceitos tão em voga como a flexibilidade e polivalência.

3. PROPOSTA DE EVOLUÇÃO

No quadro seguinte enumeram-se algumas das propostas, que no seu conjunto formam a visão que se crê que venha a tornar possível a adaptação a esta nova realidade, sem haver espaço para situações de rotura no atendimento a clientes, na evolução tecnológica ou no clima social e laboral da empresa concessionária.

Proposta	Principais Vantagens
Implementação de Centro Controlo de Portagens	Permite o controlo remoto de cada uma das barreiras sem presença obrigatória da figura actual do OPP.
Criação de vias manuais <i>Self Service</i>	Clientes não dotados com Tag de Via Verde, poderão efectuar o pagamento de portagem, sem a presença de portageiro.
Disponibilização de Quiosques Multimédia para atendimento a clientes	Vai superar a ausência de portageiros disponíveis para um atendimento personalizado nas barreiras de portagem.
Uniformização das funções de OP e OPP	Torna mais eficaz a gestão dos efectivos, já que passará a haver redundância.
Programa de reciclagem de efectivos para outras funções	Dá possibilidade a uma maior eficácia dos recursos humanos além de permitir aos efectivos a escolha de nova carreira.
Automatismos para fechos de liquidações e recolhas de valores autónomos	Permitirá a responsabilização dos OP em momento de fecho de turno, e a empresa de transporte de valores nas operações de recolha.

De seguida, irá detalhar-se cada um dos conceitos apresentados:

3.1. Implementação de Centro de Controlo de Portagens

Existe na AEA já uma experiência de sucesso, no que se refere à laboração de duas praças de portagem apenas com um OPP de serviço. Para esta realidade houve que inovar tecnologicamente de modo a permitir não só o controlo remoto de uma barreira de portagem a

partir da outra, mas também criaram-se mecanismos de monitorização através de câmaras que podem ser controladas não só na portagem adjacente e que está a dar apoio, mas também no actual *Centro de Controlo de Tráfego* (CCP).

Com esta proposta pretende-se levar este conceito mais longe: Dependendo do volume de tráfego de cada barreira (condição que deve estar sempre presente), é possível colocar mais barreiras de portagem neste estado de “barreira sob controlo remoto”, contando os OP’s em serviço no local com o apoio de elementos que estariam de serviço neste CCP.

Este centro terá que trabalhar em regime de laboração contínua, e terá que estar dotado com meios de deslocação que em casos extremos permita a que supervisores do centro se dirijam a uma estação para prestar apoio nalguma avaria, nalgum problema que impeça a prestação do serviço pelo OP presente, ou ainda em caso de um pico de tráfego intenso e que não estivesse previsto.

Podendo esta funcionalidade ser aplicada a uma estação de portagem em todas as horas do dia, pode-se também contemplar a situação de aplicar este modelo apenas às horas de menos tráfego de cada uma das barreiras. Numa análise muito superficial acredita-se que no horário nocturno pode-se aplicar este modelo a mais de 75% das barreiras do actual cenário da concessão AEA.

3.2.Criação de vias manuais *Self Service*

Uma outra proposta que se apresenta, não é mais do que a disponibilização de equipamento de portagem que venham a permitir que um cliente efectue o pagamento da taxa de portagem, sem necessitar de um OP. Não é mais do que a aplicação do conceito de pagamento de parques, operações estas cada vez mais comuns entre os utilizadores de veículos, que tanto utilizam parques de estacionamento como auto-estradas.

Obviamente esta situação só deverá começar por ser aplicada em praças de portagem com um diminuto tráfego de barreira, e em horários nocturnos. Na AEA existem casos reais de que pelas vias manuais de uma estação no turno nocturno circulam perto de 20 – 30 veículos entre as 23:00 e as 07:00. Estes são casos em concreto onde poderá ser aplicada esta proposta.

O equipamento que poderá ser aplicado numa normal via de saída terá que permitir a leitura de um título de portagem. Perante a leitura do título deverá ser apresentado o valor da taxa de portagem a pagar e o cliente deverá poder satisfazer o pagamento através de cartão (débito, crédito ou de isenção). Também uma impressora deverá estar disponível neste conjunto de equipamento para emissão de recibo, e caso o cliente não disponha de meios de pagamento

deverá ser possível através de intercomunicador o cliente dar os seus dados ao CCP, para completar a emissão de uma factura.

Aconselha-se para esta situação a aplicação de cancelas nas vias manuais. Estas estações já teriam que estar dotadas de toda a tecnologia proposta no ponto anterior, e permitir portanto a gestão da praça em modo remoto. Também toda a gestão de alarmes tecnológicos, seja das vias de saída como das vias de entrada teria que ser reforçada.

3.3. Disponibilização de Quiosques Multimédia para atendimento a clientes

Uma tentação na qual não se pode cair, quando se tenta racionalizar ao máximo os recursos será a de descurar a principal missão que as concessionárias devem ter, ou seja a de prestação de um serviço aos clientes. Assim, é importante que a implementação de algumas propostas no sentido de evitar que se tenham recursos com demasiada disponibilidade, não seja cega, e que paralelamente se vá abrindo outras portas, de modo que o cliente nunca deixe de poder ser a razão da existência de uma concessionária.

Assim esta proposta vai no sentido de serem implementados quiosques multimédia nos edifícios de estação na zona de clientes, que na ausência da actual figura do OPP e no limite na ausência total de colaboradores da concessionária na barreira de portagem, o cliente possa contactar tanto por voz como visualmente com colaboradores que estariam localizados centralmente (CCP), que teriam a capacidade de esclarecer e prestar todos os serviços que o cliente necessite. Este quiosque deverá estar munido com web câmaras, com um terminal PC que permite ao cliente redigir um documento que queira apresentar, com uma impressora para a emissão de documentos poder ser possível e com um scanner de modo a que documentos em papel que o cliente traga, possam ser digitalizados.

Apesar de alguma complexidade que este posto de atendimento possa apresentar até para uma fácil utilização por parte do cliente, deve ser visto como uma ferramenta, que terá a sua utilização com o apoio on-line do colaborador da concessionária. A implementação desta inovação com certeza que ainda irá demorar alguns anos pela necessidade de habituação por parte dos clientes a estas novas tecnologias.

3.4. Uniformização das funções de OP e OPP

Salvaguardando a necessidade de serem mantidas as relações hierárquicas que permitam a coordenação eficaz de um grupo de trabalho, não faz sentido que numa equipa diminuta como as que estão em simultâneo na mesma praça de portagem existam elementos com funções tão específicas, que outros elementos não as possam executar. Deve-se caminhar no sentido

de os OPP poderem desempenhar as funções que hoje são desenvolvidas pelos OP (hoje em dia nalgumas situações já ocorre esta redundância), mas também devem ser desenvolvidas competências no sentido de os OP poderem desempenhar funções que estão adstritas aos OPP. (Como exemplos: O atendimento mais personalizado de um cliente que pretende um esclarecimento ou a regularização de uma passagem anterior).

Com a criação destes mecanismos de redundância, irá haver uma equipa mais motivada, mais eficaz. Situações fora de rotina que ocorram na praça de portagem serão resolvidas com mais facilidade, porque existe da parte da concessionária uma maior flexibilidade e polivalência baseado num maior *know how* dos colaboradores.

3.5. Programa de reciclagem de efectivos para outras funções

Ao longo dos anos em que estas medidas venham a ser implementadas haverá naturalmente uma mutação das necessidades de efectivos do quadro da empresa. Como um dos muitos exemplos pode-se falar na migração de elementos que actualmente exercem funções de OPP para o quadro do CCP. Não devemos esquecer inclusive que no Centro de Controlo de Portagens não haverá só tarefas operativas, como abrir ou fechar vias, gerir os alarmes técnicos, etc, mas também se pretende elementos vocacionados para o atendimento. Os elementos deste centro deverão conseguir dominar ambas as vertentes.

No entanto esta mudança prevê-se que venha a ser efectuada com uma forte componente tecnológica, pelo que será de todo necessário um programa estruturado de formação, com uma definição de funções bem desenvolvida que permita a alocação de pessoas a novas funções de modo que estas se mantenham motivadas e que, por outro lado, permita à empresa ir gerindo as necessidades de efectivos de um modo controlado e sem roturas.

3.6. Automatismos para fechos de liquidações e recolha de valores autónomos

Quando se fala na possibilidade de no final deste processo ambicioso, haver praças de portagem a laborar sem OPP nalguns casos, e sem OP e OPP noutros casos a determinadas horas do dia, deve-se pensar nas consequências que deste facto podem advir.

Por exemplo actualmente a operação de fecho de turno em que o OP entrega a sua receita, é feita sempre na presença de um OPP que deve validar o conjunto de valores e informações destinados a justificar a actuação do OP. No futuro deve ser possível ao OP efectuar a mesma operação, mas sem necessidade da presença física do OPP. Deve passar pela instalação de câmaras que permitam o registo de imagem, deve ser possível relatar os factos relevantes de forma que fique de imediato disponível à hierarquia e ao controlo de portagens.

Também as operações de recolha de valores por parte da empresa de transporte deve ser feita autonomamente. Aliás esta operação em outras concessionárias já é independente dos elementos da empresa.

Estas são dois exemplos de operações que tem que ser reformuladas, mas que em traços muito gerais se pode comprovar que não há necessidade de manter em permanência elementos alocados a cada estação.

Deve-se pensar em todas as operações quotidianas de modo a garantir a sua continuidade e pertinência no futuro.

4. CONCLUSÃO

Após a apresentação destas ideias, pretende-se dar uma visão alternativa de um modelo de exploração de uma concessionária de auto-estradas com o objectivo de:

- Prestação de serviço a clientes cada vez mais eficaz.
- Optimização de recursos e meios.
- Permitir o ajuste às necessidades.
- Gerir os recursos humanos com visão social e eficiência.