

O BINÓMIO ESTRUTURA DE OCORRÊNCIAS – ® PROCEDIMENTOS

JOÃO PAULO SANTOS

CHEFE DO CENTRO DE ASSISTÊNCIA E MANUTENÇÃO

AUTO-ESTRADAS DO ATLÂNTICO – CONCESSÕES RODOVIÁRIAS DE PORTUGAL, S.A.

RESUMO

Esta comunicação pretende apresentar, ainda que de uma forma resumida, os procedimentos efectuados no Centro de Controlo de Tráfego da AEA, tendo por base uma estrutura de ocorrências pré-definida.

O tema é desenvolvido abordando sinteticamente os vários tipos de ocorrências e a sua tipificação, e a forma como é elaborada a estrutura de ocorrências.

Analisa-se também os procedimentos efectuados pelo CCT com base na estrutura de ocorrências criada e a forma como o binómio estrutura de ocorrências←→procedimentos, permite uma resposta mais eficaz na resolução das ocorrências na Auto-Estrada.

Finalmente, são apresentadas as vantagens da interligação deste binómio com os Sistemas de Apoio à Operação (SAO).

1. INTRODUÇÃO

A Auto-Estradas do Atlântico, concessionária das auto-estradas A8 e A15 numa extensão de 170 km, implementou desde o início, em 1999, um modelo de exploração assente na figura de um único centro de controlo de tráfego que garantisse a cobertura e a supervisão de toda a sua concessão, modelo que até há bem pouco tempo era único no panorama das concessionárias em Portugal.

Em 2001, com a abertura dos novos lanços da A8 Norte e A15, inaugurou o actual CCT, passando a dispôr de equipamento e tecnologia de ponta que permitiu um salto qualitativo na rapidez e gestão das ocorrências existentes na AE.

Mas se a tecnologia e os equipamentos permitiram, por si só, uma evolução significativa na rapidez da detecção das ocorrências, já no que respeita à gestão das mesmas, tal se fica a dever em primeiro lugar à elaboração de uma estrutura de ocorrências que permite por parte dos operadores do CCT o desencadear dos procedimentos adequados a cada uma, utilizando depois a tecnologia posta ao seu dispôr.

Desta forma, o binómio estrutura de ocorrências ↔ procedimentos é quanto a nós fundamental para o adequado funcionamento de um Centro de Controlo de Tráfego.

2. TIPIFICAÇÃO E ESTRUTURA DE OCORRÊNCIAS

No dia a dia da exploração de uma auto-estrada são inúmeros os tipos de ocorrências que se verificam, e para as quais há necessidade de uma capacidade de resposta adequada ao tipo e dimensão das mesmas.

Desta forma, para a implementação de uma estrutura de ocorrências há a necessidade de em primeiro lugar estudar a tipificação das mesmas, avaliando os tipos de situações detectados, a envolvente em que ocorrem, as implicações que provocam na circulação, na infra-estrutura e no CCT.

Com base na experiência da AEA e dos seus responsáveis directamente ligados à exploração da AE, foi possível agrupar as várias ocorrências por tipos, criando-se uma tipificação de ocorrências, conforme se indica seguidamente :

- Patrulhamento
- Acidentes e Assistências
- Via
- Entidades
- Equipamento PT e SAO
- Infraestrutura
- Meteorologia
- Diversos

Após criada a tipificação das ocorrências, em que cada tipo engloba aquelas que caracteristicamente lhes respeita, foi então necessário criar uma estrutura de ocorrências que permitisse a gestão das mesmas, de forma imediata e coordenada pelos operadores do CCT.

A estrutura de ocorrências assenta pois numa codificação por níveis, para os vários tipos existentes e dentro destes por uma codificação sequencial por sub-nível das várias ocorrências.

Desta forma, a estrutura de ocorrências criada para a gestão das mesmas pelo CCT da AEA tem a seguinte forma:

5 - Infraestrutura

5.01 - Guardas de segurança ou perfis de betão danificados.

5.02 - Sinalização vertical permanente danificada ou furtada.

5.03 - Anomalias/Danos na sinalização temporária.

5.04 - Vedação derrubada ou vandalizada.

5.05 - Deficiência de infra-estrutura - (pavimento)

.....

3. PROCEDIMENTOS DO CCT

Com base na estrutura de ocorrências criada, conforme analisado no capítulo anterior, foi então possível elaborar os procedimentos operacionais do CCT, de uma forma sistemática, ordenada e coerente, que permite uma facilidade, rapidez e objectividade muito grande por parte do operador do CCT na gestão das diversas ocorrências na AE e no próprio centro de controlo de tráfego.

Os procedimentos são codificados de acordo com o código da ocorrência respectiva a que dizem respeito, por forma a criar uma correspondência entre o procedimento e a ocorrência e vice-versa, de acordo com o esquema seguinte :

OCORRÊNCIA ⇐	® PROCEDIMENTO
5 – Infraestrutura	
5.04 – Vedação derrubada ou vandalizada	5.04 – Vedação derrubada ou vandalizada

Este binómio estrutura de ocorrências ↔ procedimentos, permite a uniformização de processos e a gestão optimizada dos procedimentos desencadeados pelas respectivas ocorrências, por todos os operadores do CCT.

A criação deste binómio permitiu a elaboração de um manual de procedimentos do operador do CCT, que funciona como peça chave da actuação do mesmo. Seguidamente ilustra-se a forma como está estruturado um procedimento para uma determinada ocorrência :

1.1.1. Código 2.08 – Viatura a circular em contra mão

2.08

- 1) Quando o OCC é informado pelo OC da existência de viatura a circular em contra mão, deverá registar:
 - Hora
 - AE
 - KM
 - Sentido
 - Dados da viatura (se disponíveis)
- 2) Informar de imediato a GNR-BT
- 3) Consoante a zona da AE, accionar os VMS a menos de 30Km do local onde está a circular a viatura em contramão com a mensagem nº 288,

PERIGO
VIATURA CONTRA MÃO
SEJA PRUDENTE

- 4) Enviar mais VA para a zona se necessário
- 5) Consoante a zona da AE, informar as Portagens a montante do local;
- 6) Informar SCO
- 7) Completar em RT, o maior número de elementos possíveis

- Tipo de Viatura
- Meios accionados
- Mensagens colocadas nos VMS

Com base no binómio apresentado, foi possível incrementar a rapidez e fundamentalmente a eficácia da resposta dada pelo CCT na gestão dos meios ao seu dispôr para a resolução das diversas ocorrências que ocorrem durante um turno.

4. INTERLIGAÇÃO DO BINÓMIO COM OS S.A.O.

A interligação do binómio estrutura de ocorrências \longleftrightarrow procedimentos com os SAO, vem permitir a optimização de todos os processos de gestão de ocorrências do centro de controlo, com principal incidência na detecção e incremento da rapidez na resolução das mesmas.

No que respeita à detecção, a existência de um circuito de CCTV, que permite um visionamento em tempo real da auto-estrada, oferece ao operador uma maior capacidade para ao detectar de forma quase imediata uma ocorrência, poder accionar as acções de acordo com o binómio. Também o sistema de SOS permite ao operador obter informação da auto-estrada, embora de forma menos completa e sempre dependente de terceiros, não tendo por isso tanto impacto na capacidade de detecção imediata das ocorrências.

Relativamente ao incremento da rapidez na resolução das ocorrências, a existência de um conjunto de painéis de mensagens variáveis (VMS), colocados estrategicamente ao longo da auto-estrada, vai permitir ao operador dar seguimento às acções previstas no binómio, como sejam, alertas à circulação, informações de constrangimentos, alternativas de circulação, consoante as ocorrências e os respectivos procedimentos a serem executados.

O passo seguinte e já em desenvolvimento, relativamente à interligação do binómio com os SAO, e por forma a optimizar e automatizar ainda mais todos os processos de gestão de ocorrências, é a implementação de uma aplicação integrada que permita que todo o processo desde a detecção da ocorrência até à sua resolução, seja efectuado de forma automática, apenas com a intervenção de supervisão por parte do operador.

5. CONCLUSÕES

Resumidamente pode afirmar-se que a implementação do binómio estrutura de ocorrências ←→ procedimentos é um factor decisivo para a obtenção de elevados padrões de qualidade e eficiência na gestão da actividade de um centro de controlo.

A optimização deste binómio é conseguida através da sua interligação com os SAO, com os quais os padrões de detecção e incremento de rapidez na resolução, são elevados a patamares muito superiores aos atingidos sem esta interligação.

Por último, deve referir-se a importância que nesta matéria tem uma adequada política de investimento orçamental, por parte das concessionárias de auto-estradas, pois sem ela não serão nunca atingidos padrões elevados de qualidade na exploração das suas concessões.

Considerar estes investimentos, como gastos supérfluos e por isso dispensáveis, acarretará perda de qualidade e competitividade significativa das organizações, com efeitos adversos na qualidade e segurança de circulação por parte dos condutores.

ABREVIATURAS E SÍMBOLOS

AE – Auto-Estrada

AEA – Auto-Estradas do Atlântico – Concessões Rodoviárias de Portugal, S.A.

CCT – Centro de Controlo de Tráfego da AEA

CCTV – Circuito Fechado de Televisão e Vídeo

PT – Portagem

RT – Relatório de Turno

SAO – Sistemas de Apoio à Operação

SCO – Supervisor de Circulação

VA – Viatura de Assistência

VMS – Painéis de Mensagens Variáveis