

**18 Setembro 2009**

## **Nova Central de Comando de Tráfego da CARRIS gere 701 autocarros e eléctricos**



A CARRIS inaugura, hoje, dia do seu 137.º aniversário, as instalações da Central de Comando de Tráfego (CCT) no Complexo de Miraflores, com a presença de Ana Paula Vitorino, Secretária de Estado dos Transportes.

Durante a hora de ponta da manhã, em que a oferta é máxima, os 10 controladores gerem, em média, 78 veículos cada, num total de 701 veículos (664 autocarros e 37 eléctricos).

As novas instalações foram concebidas para dotar a Central de Comando de Tráfego de condições de trabalho tecnologicamente avançadas e funcionais para os 60 operacionais, entre controladores e inspectores. Para além da gestão dos veículos os técnicos do CCT, são ainda responsáveis pela gestão de ocorrências, fiscalização técnica, fiscalização de corredores BUS e avaliação da qualidade do serviço.

A proximidade dos restantes serviços centrais da empresa, a renovação de todo o equipamento de trabalho e a instalação de um *videowall*, permitindo a visualização de informação vital para a gestão das carreiras, são factores impulsionadores de uma maior dinâmica, maior eficiência e maior satisfação dos clientes.

A CARRIS continua a apostar na inovação desta vez na área do controlo operacional da rede. O reconhecimento da CARRIS como utilizadora de avançadas ferramentas de base Matemática, entre as quais o Sistema de Ajuda à Exploração e Informação aos Passageiros, foi motivo para a visita do Presidente da República, Aníbal Cavaco Silva, no âmbito das 5<sup>as</sup> Jornadas para a Ciência dedicadas à Matemática, na qual a Central de Comando de Tráfego, utilizadora do sistema, assumiu especial relevo.

### **Evolução da Central de Comando de Tráfego**

Há 137 anos que a CARRIS acompanha o desenvolvimento da cidade de Lisboa, uma cidade que ganhou novos espaços, novas avenidas e novos bairros, onde circulam mais pessoas que percorrem maiores distâncias. A Carris adaptou-se sempre a essas mudanças. Com a abertura do metropolitano, no final da década de 50, iniciam-se os reajustamentos na rede de eléctricos, ao mesmo tempo que a rede de autocarros se vai expandindo.

A rede da Carris cresce e, dessa forma, cresce também a complexidade da sua gestão.

- O Controlo de Tráfego assume-se como a área da empresa responsável pela gestão das operações do serviço de autocarros e eléctricos, respondendo às solicitações da procura e procurando um bom desempenho no domínio da pontualidade e regularidade das suas carreiras.
- O Controlo de Tráfego assentava, nessa altura, num conjunto vasto de postos de expedição de rua e as comunicações operacionais eram suportadas por uma extensa rede telefónica interna abrangendo toda a cidade.
- As comunicações sempre se revelaram como um instrumento fundamental na gestão e controlo do serviço.

### **Décadas de 70 e 80**

- Após as décadas de 70 e 80, em se concretiza uma primeira grande renovação da frota de autocarros, a Carris centra os seus esforços na melhoria da qualidade do serviço prestado aos seus Clientes, procurando ultrapassar as crescentes dificuldades operacionais resultantes do crescimento do número de automóveis em Lisboa.
- Depois da instalação transitória do SICRA, um sistema analógico de comunicações por rádio, foi lançado na década de 90 o projecto que viria a culminar na criação do SAEIP – Sistema de Ajuda à Exploração e Informação aos Passageiros – um sistema de base digital mais inteligente, permitindo uma maior eficácia através da gestão e controlo centralizados.
- É também com a instalação do SICRA e posteriormente do SAEIP que a Central de Comando de Tráfego, assume maior preponderância devido à centralização progressiva da gestão do serviço, a que corresponde a redução, também progressiva, dos postos de expedição de rua.

### **Início da década de 90**

- No princípio da década de 90 são criadas em Santo Amaro novas instalações para a Central de Comando de Tráfego de forma a responder às exigências resultantes dos novos sistemas e aumento do efectivo de pessoal adstrito à gestão e controlo centralizados do serviço.
- O SAEIP – Sistema de Ajuda à Exploração e Informação aos Passageiros – é a ferramenta utilizada para a gestão do serviço em tempo real, cuja arquitectura assenta num conjunto de 5 subsistemas: o sistema de satélites GPS, a rede de rádio TETRA, os sistemas embarcados nos veículos, a Central de Comando de Tráfego e os painéis de informação em tempo real.
- O SAEIP permite conhecer a localização exacta de cada viatura, possibilitando a gestão da regularidade das carreiras. Permite ainda a comunicação entre os operadores da Central e os Tripulantes, garantindo uma maior eficiência do serviço.
- Disponibiliza informação em tempo real aos passageiros nas paragens, através de painéis electrónicos que indicam o tempo de espera para a chegada do próximo veículo, assim como fornece idêntica informação para outros canais de comunicação: mensagens em telemóvel e correio electrónico.

- O SAEIP também contribui activamente para a segurança de tripulantes e passageiros. Com o auxílio de sistemas complementares, é possível identificar rapidamente situações de alarme e despoletar as acções de socorro necessárias.
- Em tempo diferido, o SAEIP permite ainda a recolha de dados operacionais e de exploração, essenciais para o processo de planeamento da oferta.

### **2003 a 2008**

- Ao processo de reestruturação e modernização da CARRIS, iniciado em 2003, com a vasta renovação da frota de autocarros e o rejuvenescimento do pessoal tripulante, a Central de Comando de Tráfego correspondeu com o rejuvenescimento e qualificação dos seus efectivos, maiores níveis de eficiência nos procedimentos e maiores índices de qualidade do serviço, contribuindo, desta forma, para uma maior satisfação e captação de novos clientes para o transporte público.
- A Central de Comando de Tráfego constitui-se, pois, como uma peça fundamental no processo de melhoria da qualidade do serviço prestado pela CARRIS, que viria a ser reconhecida através da certificação do sistema de gestão da qualidade da empresa e da certificação de mais de metade das suas carreiras.