



EMEL UTILIZA NOVA SOLUÇÃO SOFTPARK

A EMEL - Empresa Pública Municipal de Estacionamento de Lisboa, E.M. tem como objecto a gestão da concessão do estacionamento público no Município de Lisboa, estacionamento esse, integrado no sistema global de mobilidade e acessibilidades definidos pela Câmara Municipal de Lisboa.

Desde Janeiro de 2001, que os agentes de fiscalização da EMEL utilizavam terminais móveis, fornecidos pela Zetes Burótica e que operavam em modo off-line.



Era feita a recolha dos elementos do veículo, do local e da situação passível de ser alvo de uma denúncia de contra-ordenação. Existia no entanto a limitação desta informação só ser sincronizada com o sistema central no final do dia.

Em 2007, a EMEL entendeu estender a solução das denúncias de contra-ordenação, englobando

toda a gestão operacional de rua que envolve a coordenação e controlo dos veículos bloqueados, respectiva solicitação de desbloqueamentos e/ou remoções e consequente gestão do parque de rebocados, exigindo-se para isso a evolução da solução de forma a abranger uma componente móvel on-line.

A experiência da Zetes Burótica em soluções de mobilidade empresarial, e em especial em soluções de gestão de estacionamento à superfície, foi determinante na decisão da EMEL relativamente ao parceiro que iria ser desafiado para implementação deste novo projecto.

A nova solução SoftPark, é um sistema on-line, que corre na sua vertente móvel em PDA's robustos, específicos para este tipo de operações e disponibilizando conectividade Wi-Fi e GPRS. Por sua vez, a vertente do back-office, utiliza ferramentas de última geração, nomeadamente o Silverlight, Ajax, entre outras.





A solução SoftPark disponibiliza nos terminais as seguintes funcionalidades:

- Registo de denúncias de contra-ordenações;
- Registo de bloqueamentos;
- Registo de desbloqueamentos;
- Pedidos de viatura de reboque;
- Registo de remoções;
- Consultas ao histórico de operação;
- Recepção em tempo real de pedidos de desbloqueamento originados pelo utente ou pela central;
- Actualização automática da aplicação, no terreno.

A componente back-office, tem como principais funcionalidades:

- Visualização de toda a operação diária de bloqueamento, desbloqueamento e remoções;
- Visualização e busca de todo o histórico de operações;
- Utilização de georreferenciação através de ferramentas Google Maps em todas as visualizações;
- Gestão de pedidos e atribuição de reboques;
- Integração com sistemas de atendimento automático de utentes (IVR);
- Gestão de parque de rebocados;
- Estatísticas e relatórios - todos os tipos de estatísticas e relatórios associados à solução (ex: tempo médio de resposta entre o bloqueamento e o desbloqueamento, número diário de denúncias, bloqueamentos, desbloquea-

mentos, remoções, entradas e saídas do parque de rebocados, entre outras);

- Gestão de utilizadores;
- Atribuição de nova equipa no final do turno;
- Gestão do parque de terminais.



As vantagens foram imediatamente sentidas na automatização e agilização dos processos para além da normal diminuição dos erros e consequente redução dos processos administrativos. O apoio à decisão no local tem permitido uma melhor gestão do espaço de estacionamento da cidade de Lisboa, beneficiando claramente os seus cidadãos.

No sentido de enriquecer ainda mais a operação, estão desde já agendados os desenvolvimentos de novos processos e respectivas funcionalidades, nomeadamente a gestão de intervenções, colectas, entre outras.



WWW.ZETES.COM | ALWAYS A GOOD ID

 zetesburótica