6 - ACTIVIDADE OPERACIONAL

No ano de 2012, verificou-se a tendência de acréscimo do volume de trabalho nas áreas de intervenção da empresa, quer no domínio de algumas responsabilidades do Município de Cascais, quer em novas áreas, por parte da Cascais Próxima, EM-SA.

Facto que se traduziu, num novo reforço e consolidação da estrutura organizacional da Cascais Próxima, EM-SA, de forma a melhor a sua performance operacional assente em critérios de eficiência, eficácia, análise custo/benefício e sustentabilidade das suas actividades.

A par deste reforço de consolidação da estrutura organizacional é de realçar a consolidação da gestão criteriosa no primeiro ano de funcionamento dos novos Parques de Estacionamento e a exploração do estacionamento de superfície, o reforço das acções de execução de alternativas ecologicamente mais sustentáveis, de forma a promover uma maior durabilidade e estabilidade, proporcionando igual ou maior qualidade de vida ao munícipe e do cidadão em geral.

Ao nível operacional destaca-se a actividade desenvolvida pelas equipas de intervenção, da mobilidade e do atendimento ao munícipe e agentes de desenvolvimento local, relevando-se com os principais pilares da acção da Cascais Próxima, EM-SA, onde o trabalho realizado decorre de um planeamento adequado, preventivo, sistemático e contínuo, deixando de ser regra a intervenção casuística e reactiva, assente na valorização do factor humano e racionalização dos recursos da empresa.

No ano de 2012, a actividade operacional da Cascais Próxima, EM-SA manteve a sua repartição por quatro grandes áreas de intervenção:

Áreas	Designação
A	O Espaço Público: manutenção e execução de pequenas obras de requalificação
B	Projectos de infraestruturas - requalificações e edificações
C	Gestão dos Parques Estacionamento, Estacionamento de Superfície e Mobilidade
D	Eficiência Energética

6.1 - Intervenção no espaço público – manutenção e requalificação

No ano de 2012, procedeu-se à revisão do Contrato-Programa Regulação e Definição das Obrigações e Funções Desempenhadas pela Cascais Próxima – Gestão de Mobilidade, Espaços Urbanos e Energias, E.M., S.A, contemplando uma maior e mais diversificada oferta de serviços de intervenção no espaço público urbano ao Município de Cascais, tendo sido objecto de visto prévio pelo Douto Tribunal de Contas.

Neste âmbito, a empresa consolidou e ampliou, significativamente, actividade desenvolvida pelas Equipas de Intervenção e de mobilidade, consubstanciando-se como *actividades core* da Cascais Próxima, EM-SA, continuando a ter reflexos positivos na qualidade dos trabalhos executados e a satisfação de todos aqueles que solicitam os seus serviços.

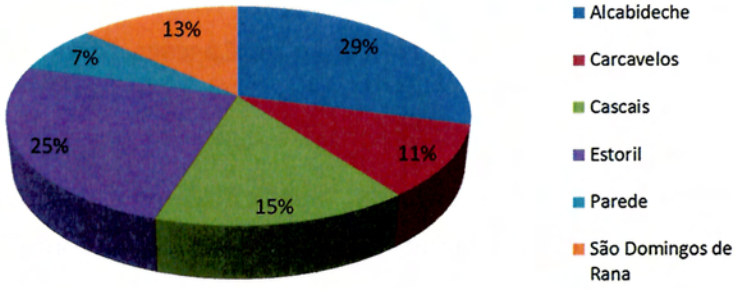
A Cascais Próxima, EM-SA na sua estratégia operacional de proximidade, continua a distribuir as equipas por Freguesias existentes no Concelho, as quais executam, quotidianamente, as suas operações no espaço e vias públicas previamente planeadas, de forma transversal e flexível, atento às exigências da população.

Na área operacional das intervenções em espaço urbano é de salientar o reforço de investimento em activos não correntes, abaixo mencionados, fundamentais para a operacionalização das actividades inerentes à referida área funcional, permitindo de forma positiva para de *Cash Flows* operacionais e sustentabilidade da empresa, expressos nos indicadores de produtividade sintetizados no presente relatório de gestão.

Investimento - Brigadas	
Equipamentos de reabilitação de colectores pluviais	125.265,00 €
Camião de limpeza de colectores	112.000,00 €
Pavimentadora	77.000,00 €
Espalhador manual de cola rápida novo:	3.000,00 €
Maquina Fresagem e Cilindro	145.000,00 €
Total	**462.265,00 €**

As intervenções no espaço público contemplaram as áreas constantes dos contratos-programa, cuja actividade tida como mais representativa se sintetiza nos seguintes quadros estatísticos (valores acumulados).

ASFALTAGEM



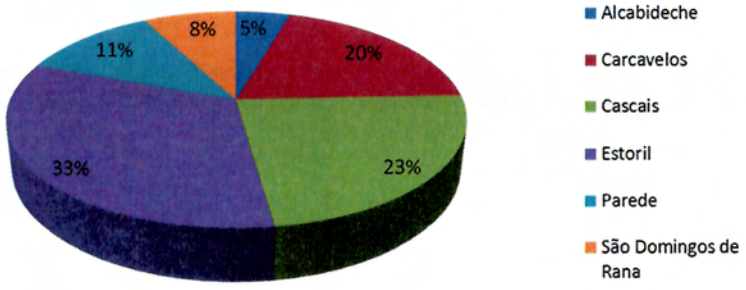
Metros Realizados: 105 502 m^2

Valor da Intervenção: 1.424.230,00€

Dados de 01/01/2012 até 31/12/2012

CASCAIS
PRÓXIMA
Gestão da Mobilidade, Espaços Urbanos e Energias

LIMPEZA DE GRAFITIS E PINTURAS PONTUAIS



Metros Realizados: 34 318 m^2

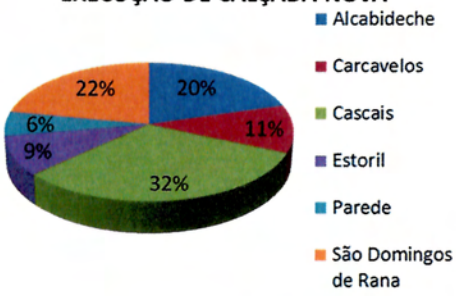
Valor da Intervenção: 457.815,00€

Dados de 01/01/2012 até 31/12/2012

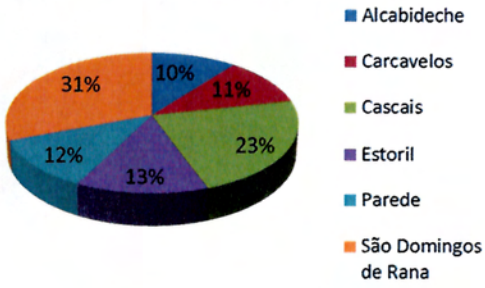
CASCAIS
PRÓXIMA
Gestão da Mobilidade, Espaços Urbanos e Energias

CALÇADAS

EXECUÇÃO DE CALÇADA NOVA



REPARAÇÃO DE CALÇADA - CHARANGA



Calçada Nova: 7 775 m²

Calçada Charanga: 15 030 m²

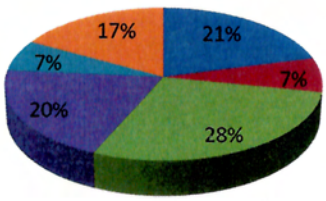
Valor da Intervenção: 847.400,00€

Dados de 01/01/2012 até 31/12/2012

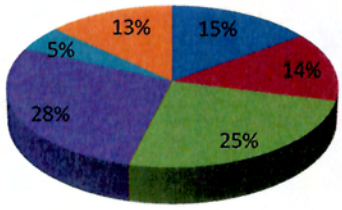
CASCAIS PRÓXIMA Gestão da Mobilidade, Espaços Urbanos e Energias

SINALIZAÇÃO

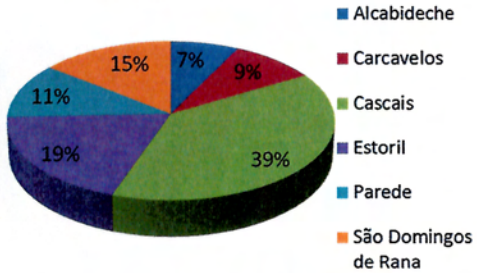
SINALIZAÇÃO HORIZONTAL



SINALIZAÇÃO VERTICAL



COLOCAÇÃO E REPOSIÇÃO DE PILARETES



Sinalização Horizontal: 23 447 m²

Sinalização Vertical: 1 673 unidades

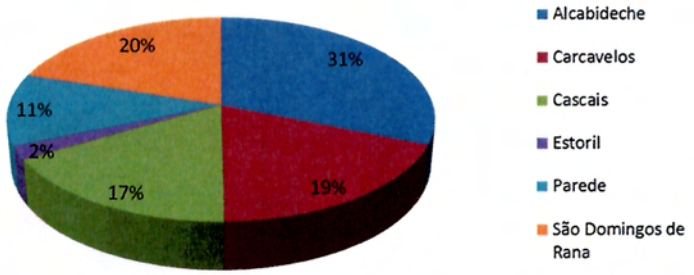
Colocação e Reposição de Pilaretes: 2 327 unidades

Valor da Intervenção: 551.000,00€

Dados de 01/01/2012 até 31/12/2012

CASCAIS PRÓXIMA Gestão da Mobilidade, Espaços Urbanos e Energias

DESOBSTRUÇÃO E REPARAÇÃO DE COLECTORES PLUVIAIS



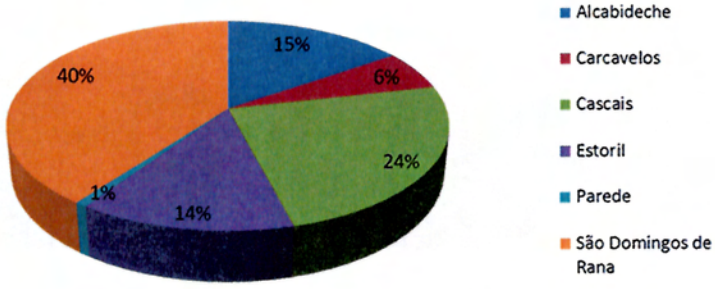
Desobstrução: 2 400 metros
Dados de 01/06/2012 até 31/12/2012

Reparação: 250 metros
Dados de 01/08/2012 até 31/12/2012

Valor da Intervenção: 225.000,00€

CASCAIS PRÓXIMA
Gestão de Mobilidade, Espaços Urbanos e Energias

COLOCAÇÃO E REPOSIÇÃO LANCIL



Metros Realizados: 4 660 m

Valor da Intervenção: 116.480,00€
Dados de 01/01/2012 até 31/12/2012

CASCAIS PRÓXIMA
Gestão de Mobilidade, Espaços Urbanos e Energias

Intervenções a executar, tendo por base a celebração de contratos-programas celebrados com o Município de Cascais:

- Manutenção e conservação do Passeio Marítimo de Cascais – Paredão 2012.

6.2 - Projectos de infra-estruturas urbanas, espaços exteriores, equipamentos sociais e edificações:

A descentralização administrativa assegura a concretização do princípio da subsidiariedade, devendo as atribuições e competências serem exercidas pelo nível da administração melhor colocado para as prosseguir com racionalidade, eficácia e proximidade dos cidadãos.

Neste âmbito celebrados entre o Município de Cascais e a Cascais Próxima, EM-SA diversos Contratos-Programa, traduzindo-se na contratualização de Obras e Empreitadas públicas, incluindo projectos e fiscalização de obra, a executar no biénio de 2012-2013, designadamente:

Obras e projectos concluídos, em 2012:

- Trabalhos de drenagem, passeios e pavimentação da Zona Urbana de Manique;
- Construção de acesso na ala Poente do fosso da Nossa Senhora da Luz, cujo Contrato-programa foi aprovado pela Câmara Municipal de Cascais;
- Intervenção na "Rua de S. Vicente – Alcabideche – colector pluvial", cujo Contrato-programa foi aprovado pela Câmara Municipal de Cascais em 16.04.2012, com uma contrapartida remuneratória de 223.089,62, acrescido de IVA à taxa legal em vigor;
- Instalação do Ninho de Empresa e Elaboração de Projectos de Requalificação da envolvente do Mercado de Cascais;
- Arranjo das rotundas, junto à Quinta do Patino, da Luta e Espaços envolventes;
- Projecto da obra de Construção do Campo de Râguebi em relva natural e arranjos de espaços exteriores na Adroana, cujo Contrato-Programa foi aprovado pela Câmara Municipal de Cascais com uma contrapartida remuneratória de € 31.000,00, acrescido de IVA á taxa legal em vigor;
- Construção de Muros de Suporte em betão armado, no Concelho de Cascais;

- Intervenções diversas na Orla Costeira, cujo Contrato-programa foi aprovado pela Câmara Municipal de Cascais em 20.02.2012, com uma contrapartida remuneratória de 150.000,00, com IVA incluído.

Obras e Projectos em Curso e a adjudicar:

- Aquisição dos Projectos de Engenharia para a Requalificação do Recinto da Feira de Carcavelos;
- Projectos de Engenharia relativos ao processo de Requalificação urbana do recinto da Feira de Cascais;
- Projectos relativos à Requalificação e Reordenamento do Espaço envolvente ao Mercado de Cascais;
- Projectos de Engenharia relativos ao processo de Requalificação do Mercado de Carcavelos;
- Aquisição do Projecto de Requalificação da Feira e Mercado de Carcavelos - Arquitectura e Paisagismo;
- Requalificação da Casa do Guarda – Casa anexa ao Museu Conde Castro Guimarães;
- Requalificação de Espaços Confinantes com Ribeiras e Linhas de Água no Concelho de Cascais", cujo Contrato-Programa foi aprovado pela Câmara Municipal de Cascais em 20.02.2012, com uma contrapartida remuneratória de € 345.000,000, acrescido de IVA à taxa legal em vigor;
- Construção de Posto de Transformação, Portaria e Muros de Suporte junto ao Recinto da Feira de Carcavelos", cujo Contrato-Programa foi aprovado pela Câmara Municipal de Cascais em 20.02.2012 com uma contrapartida remuneratória de € 340.000,000, acrescido de IVA á taxa legal em vigor;
- Requalificação do Mercado de Carcavelos; cujo Contrato-Programa foi aprovado pela Câmara Municipal de Cascais em 20.02.2012 com uma contrapartida remuneratória de € 943.000,000, acrescido de IVA á taxa legal em vigor;
- Requalificação do Recinto da Feira de Carcavelos, cujo Contrato-Programa foi aprovado pela Câmara Municipal de cascais em 20.02.2012 com uma contrapartida remuneratória de € 943.000,000, acrescido de IVA á taxa legal em vigor;
- Construção do Campo de Râguebi em relva natural e arranjos de espaços exteriores na Adroana", cujo Contrato-Programa foi aprovado pela Câmara Municipal de Cascais em 20.03.2012, com uma contrapartida remuneratória de 945.000,00€, acrescido de IVA à taxa legal em vigor.

CASCAIS PRÓXIMA

Obras e Projectos a adjudicar e adjudicados, tendo por base a celebração de contratos-programa celebrados com o Município de Cascais, aprovados em Reunião de Câmara em 30-07-2012, e por deliberação de Sessão de Assembleia Municipal, em 06-07-2012

Assunto	Valor S/Iva	Valor C/IVA	2012	2013
Contrato-Programa a celebrar com a CASCAIS PRÓXIMA, E.M. - S.A., relativo à obra denominada "Trabalhos Complementares à Estrada de Manique"	349.100,00 €	370.046,00 €	200.000,00 €	170.046,00 €
Contrato-Programa a celebrar com a CASCAIS PRÓXIMA, E.M. - S.A., relativo à obra denominada "Arranjos Exteriores em São João da Rebelva"	348.572,00 €	369.486,32 €		369.486,32 €
Contrato-Programa a celebrar com a CASCAIS PRÓXIMA, E.M. - S.A., relativo à obra denominada "Muros de Suporte em São Pedro - Cascais"	250.000,00 €	265.000,00 €		265.000,00 €
Contrato-Programa a celebrar com a CASCAIS PRÓXIMA, E.M. - S.A., relativo à obra denominada "Requalificação de Espaço Público-Hortas Comunitárias - Lombos Sul em Carcavelos"	334.500,00 €	354.570,00 €		354.570,00 €
Contrato-Programa a celebrar com a CASCAIS PRÓXIMA, E.M. - S.A., relativo à obra denominada "Requalificação de Espaço Público-Hortas Comunitárias - São Pedro do Estoril"	314.500,00 €	333.370,00 €		333.370,00 €
Contrato-Programa a celebrar com a CASCAIS PRÓXIMA, E.M. - S.A., relativo à obra denominada "Requalificação de Espaço Público na Rua de Cascais em S. Pedro do Estoril e Rua de Braga em Alcabideche	329.500,00 €	349.270,00 €		349.270,00 €
Contrato-Programa a celebrar com a CASCAIS PRÓXIMA, E.M. - S.A., relativo à obra denominada "Requalificação de Espaço Público na Rua das Tílias - Vale de Santa Rita; Aldeia de Juzo; Rua Cidade de Lagos na Parede e Rua do Paraíso no Estoril	324.250,00 €	343.705,00 €		343.705,00 €
Contrato-Programa a celebrar com a CASCAIS PRÓXIMA, E.M. - S.A., relativo à obra denominada "Requalificação de Espaço confinantes com a Ribeira das Vinhas e a Ribeira das Marianas"	322.000,00 €	341.320,00 €		341.320,00 €

CASCAIS PRÓXIMA

Contrato-Programa a celebrar com a CASCAIS PRÓXIMA, E.M. - S.A., relativo à obra denominada "Remodelação do Edifício 5 de Outubro - Antigo Edifício dos Bombeiros"	349.500,00 €	370.470,00 €	159.470,00 €	211.000,00 €
Contrato-Programa a celebrar com a CASCAIS PRÓXIMA, E.M. - S.A., relativo à obra denominada "Requalificação do Largo de Manique"	347.621,91 €	368.479,22 €	179.470,00 €	189.009,22 €
Contrato-Programa a celebrar com a CASCAIS PRÓXIMA, E.M. - S.A., relativo à obra denominada "Construção e Manutenção da Drenagem Pluvial e Linhas de Água - Zona Oriental"	309.000,00 €	327.540,00 €		327.540,00 €
Contrato-Programa a celebrar com a CASCAIS PRÓXIMA, E.M. - S.A., relativo à obra denominada "Resolução da Drenagem pluvial da EN249-4 em Trajouce Áreas Envolventes"	347.429,61 €	368.275,39 €	368.275,39 €	
Contrato-Programa a celebrar com a CASCAIS PRÓXIMA, E.M. - S.A., relativo à obra denominada "Construção da Ciclovia da Rebelva e Arranjos Exteriores Confinantes"	335.750,00 €	355.895,00 €	279.940,00 €	75.955,00 €
Contrato-Programa a celebrar com a CASCAIS PRÓXIMA, E.M. - S.A., relativo à obra denominada "Requalificação da ligação da Rotunda das Fisgas - Bicesse"	337.257,72 €	357.493,18 €		357.493,18 €
Contrato-Programa a celebrar com a CASCAIS PRÓXIMA, E.M. - S.A., relativo à aquisição de "Projectos para reabilitação das vias denominadas Rua da Guarda, Rua de Viseu, E.N. 249-, das Instalações da PSP de Cascais, do Reforço do muro da urbanização Miracima, e da Arriba confinante com a VCNSJE" e Reabilitação do Bairro da Cruz Vermelha	182.925,00 €	224.997,75 €	125.000,00 €	99.997,75 €
Contrato-Programa a celebrar com a CASCAIS PRÓXIMA, E.M. - S.A., relativo à obra denominada "Requalificação da Estrada das Fisgas - Troço Vassoureiro Bº da Cruz Vermelha"	345.000,00 €	365.700,00 €		365.700,00 €
Contrato-Programa a celebrar com a CASCAIS PRÓXIMA, E.M. - S.A., relativo à obra denominada "Construção do Muro Junto à Quinta de Manique"	198.000,00 €	209.880,00 €	209.880,00 €	
Contrato-Programa a celebrar com a CASCAIS PRÓXIMA, E.M. - S.A., relativo à obra denominada "Relocalização da 50ª Esquadra da PSP"	349.500,00 €	370.470,00 €	180.000,00 €	190.470,00 €

Contrato-Programa a celebrar com a CASCAIS PRÓXIMA, E.M. - S.A., relativo à obra denominada "Reabilitação de Núcleo Urbano de Trajouce e Malha Urbana Envolvente"	342.533,88 €	363.085,91 €	130.060,00 €	233.025,91 €
Contrato-Programa a celebrar com a CASCAIS PRÓXIMA, E.M. - S.A., relativo à obra denominada "Construção e Manutenção da Drenagem Pluvial e Linhas de Água - Zona Ocidental"	328.728,61 €	348.452,33 €		348.452,33 €
Contrato-Programa a celebrar com a CASCAIS PRÓXIMA, E.M. - S.A., relativo à obra denominada "Requalificação do Parque de Estacionamento da Ribeira das Vinhas"	335.500,00 €	355.630,00 €		355.630,00 €
Contrato-Programa a celebrar com a CASCAIS PRÓXIMA, E.M. - S.A., relativo à obra denominada "Requalificação do Espaço Envolvente ao Mercado de Cascais"	327.393,28 €	347.036,88 €		347.036,88 €
Contrato-Programa a celebrar com a CASCAIS PRÓXIMA, E.M. - S.A., relativo à obra denominada "Construção de Posto de Transformação do Mercado de Cascais"	336.550,00 €	356.743,00 €		356.743,00 €
Contrato-Programa a celebrar com a CASCAIS PRÓXIMA, E.M. - S.A., relativo à obra denominada "Projecto de Execução e à Obra de construção do Parque das Gerações - S. João do Estoril"	243.902,44 €	300.000,00 €		300.000,00 €
Contrato-Programa a celebrar com a CASCAIS PRÓXIMA, E.M. - S.A., relativo à obra denominada "Movimentos de terras para nivelamento do terreno/ criação de plataforma e execução de muros de suporte, em Murches"	330.188,68 €	350.000,00 €		350.000,00 €
Contrato-Programa a celebrar com a CASCAIS PRÓXIMA, E.M. - S.A., relativo à obra denominada "Construção do Pavilhão Desportivo Pré-fabricado e arranjo do Espaço Confinante com o Edifício, em Murches"	990.566,04 €	1.050.000,00 €	50.000,00 €	1.000.000,00 €

6.3 – Mobilidade e Acessibilidade (Bicas)

A Cascais Próxima, EM-SA desenvolveu a sua actividade na área negócio da mobilidade assente na estratégia de centralização do Sistema de Gestão dos Parques e concessão do estacionamento de superfície na via pública, potencializando o incremento da qualidade e comodidade do serviço prestado, alinhado com a estratégia concertada de mobilidade para o Concelho de Cascais.

De mencionar que a empresa alargou as suas competências no *core business* da mobilidade e acessibilidades, incluindo a gestão do estacionamento e respectiva fiscalização, aquando da revisão estatutária operada em 27 de Dezembro de 2011, cujo enquadramento da actividade da gestão de parques e zonas de estacionamento está prevista no Código da Estrada, no artigo 70º, nº 2, o qual prevê a possibilidade de regulamentar situações especiais de estacionamento, sujeitando-o ao pagamento de uma taxa. O Decreto-lei nº 44/2005, de 23 de Fevereiro, nos termos do artigo 5º, permite que a fiscalização em matéria de estacionamento acometida aos Municípios seja exercido por pessoal das empresas municipais, desde que o mesmo seja detentor de formação adequada para o exercício da actividade de fiscalização e sejam acreditados pela Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária (ANSR).

A área de negócio da mobilidade e da acessibilidade tem vindo a revelar-se da maior importância para a empresa, com reflexos na mobilidade e qualidade de vida dos munícipes e do cidadão em geral, com uma política de *pricing* ajustada a actual conjuntura económica, a qual tem vindo a ser um vector estruturante no processo de mudança comportamental dos agentes de desenvolvimento local "Pensar Global, agir local".

Um dos grandes desafios correlaciona-se com as políticas de gestão do espaço e do tempo no respeito pelas regras tidas como estruturantes da conveniência pacífica entre direitos e devedores dos cidadãos, assente numa acção de educação contínua do utente, a criação de um ambiente rodoviário seguro e cívico, promovendo a consagração de uma quadro legal ajustado às exigências de um mundo em constante evolução.

No âmbito das suas competências estatutárias e das estratégias definidas pelo Município de Cascais, a empresa promoveu a gestão das Zonas de Estacionamento Controlado (ZEC), com **1700 lugares** de estacionamento na via pública e **85 parquímetros**, e três parques de estacionamento, designadamente, **Parque Marechal Carmona (198 lugares)**, **Parque Estoril Residence (99 lugares)** e **Parque Cascais Center (173 lugares)**, incluindo o controlo das receitas, a fiscalização do cumprimento dos Regulamentos Geral e Específicos das ZEC e dos Parques de Estacionamento.

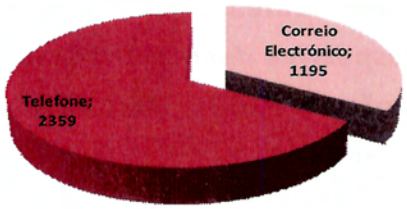
O actual **Regulamento Geral das Zonas de Estacionamento Controlado do Concelho de Cascais e o Regulamento Específico das Zonas de Estacionamento Controlado** flexibilizou as regras de funcionamento do mercado de estacionamento, regulando a acessibilidade de modo mais alinhado aos interesses dos cidadãos e procurando melhorar a coexistência entre os interesses dos residentes e dos agentes económicos e desenvolvimento local.

Após a entrada em vigor do mencionado regulamento, esta área funcional registou um aumento exponencial ao nível do atendimento, o que consubstancia, em parte, um comportamento desalinhado de alguns munícipes face às regras de estacionamento no Concelho de Cascais.

Atendimento não Presencial - 2012

Correio Electrónico	Telefone	Total
1195	2359	3554

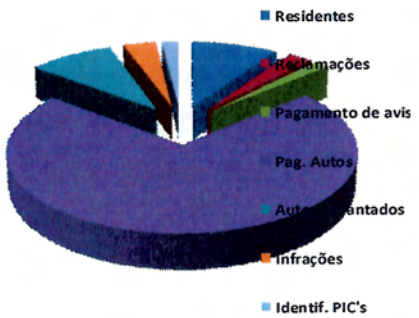
Nota: Março a Dezembro de 2012



Atendimento Presencial

Residentes	Reclamações	Pagamento de avisos	Pag. Autos	Autos Levantados	Infrações	Identif. PIC's	Totais
453	134	83	3519	446	167	89	4891

Nota: Fevereiro a Dezembro de 2012



Ao nível da actividade da mobilidade, a consolidação da estratégia de reorganização da actividade correlacionada com estacionamento e mobilidade para o Concelho de Cascais, traduziu-se num reforço da estrutura operacional de fiscalização e numa reafectação dos recursos humanos e respectivas competência, de forma a uma resposta assertiva face ao alargamento do *core business* ao nível da gestão do estacionamento sob responsabilidade da Cascais Próxima, EM-SA.

A centralização do atendimento ao público reservado ao encaminhamento presencial dos munícipes e agentes de desenvolvimento local, visando ampliar, em parte, a capacidade de produzir negócio e valor acrescentado na cadeia de valor da prestação de serviços de proximidade ao nível da mobilidade e acessibilidade, no centro urbano de Cascais, bem como a criação do atendimento do serviço de ***Front-office*** direccionado, maioritariamente, para a análise das reclamações e processamento das contra-ordenações, têm vindo a reforçar a qualidade e eficácia do serviço de proximidade prestado ao cidadão. O *site* e a estratégia de Marketing da Câmara Municipal de Cascais na consolidação da marca "Cascais – Elevado às Pessoas" desempenham o papel crucial na comunicação dos serviços prestados pela empresa, designadamente por conter informação útil e actualizada para os utentes e cibernautas que o visitam.

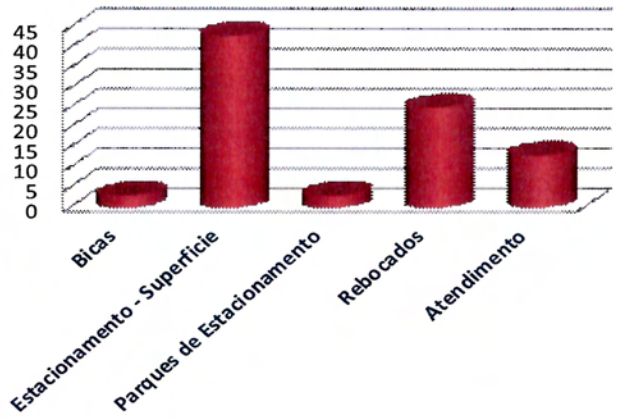
Por outro lado, a implementação do programa ***Softpark – Sistema de Gestão Operacional de Fiscalização, do Iportal (Plataforma de Gestão Documental),*** *a implementação* ***do projecto de levantamento e cobrança de notificações de processos de contra-ordenação e respectiva desmaterialização (STICO – solução de Tratamento Integral de Contra-ordenações e PICO – Plataforma Integrada de Cobranças)*** *e a execução* de um programa de **manutenção dos parquímetros (85) para um total de 1700 lugares** têm permitido agilizar a comunicação com os munícipes e o ordenamento do estacionamento, respectivamente, bem como para a eficácia da actividade de fiscalização e incremento da performance operacional e rentabilidade da empresa.

De salientar que face ao elevado volume de actividade, as reclamações efectuadas através do "Livro de Reclamações", previsto nos termos do **Decreto-Lei nº 156/2005**, de 15 de Setembro alterado pelo **Decreto-Lei nº 371/2007**, de 6 de Novembro, ano de 2012, num total de 85, sendo que 50,6% das reclamações estão relacionados com a efectivação da actividade da fiscalização do estacionamento nas Zonas de Estacionamento de Duração Limitada (ZEDL), apresenta-se com um peso pouco significativo. De mencionar a promoção sistemática e contínua do acompanhamento da fiscalização, do bom funcionamento das máquinas e a

arrecadação de receita têm vindo a contribuir para a prestação de serviço de proximidade de melhor qualidade, elevando a marca de "Cascais – Elevada às Pessoas" e para a manutenção da performance operacional e económica da empresa.

Tipologia de Reclamação

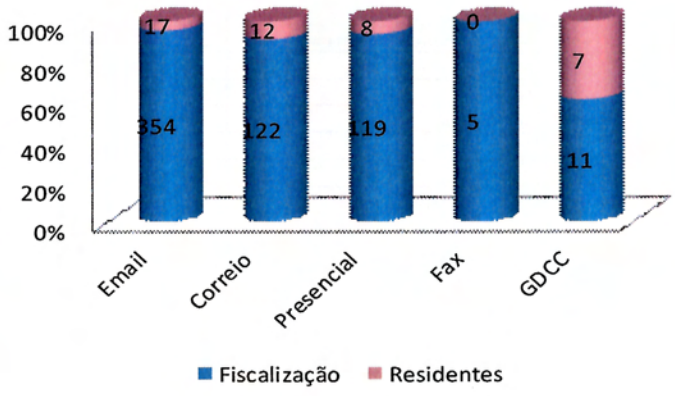
Bicas	3	3,4%
Estacionamento - Superficie	43	49,4%
Parques de Estacionamento	3	3,4%
Rebocados	25	28,7%
Atendimento	13	14,9%
Total	**87**	**100,0%**



De salientar que os operacionais de fiscalização têm tido um papel fundamental na gestão e bom uso nas zonas de estacionamento sob gestão directa da empresa, através do esclarecimento junto dos Munícipes.

Reclamações Respondidas

	Fiscalização	Residentes	Totais
Email	354	17	371
Correio	122	12	134
Presencial	119	8	127
Fax	5	0	5
GDCC	11	7	18
Totais	**611**	**44**	**655**



Nota: Abril a Dezembro 2012

A Cascais Próxima, EM-SA respondeu, no ano de 2012, a 652 reclamações, sendo que as reclamações por via endereço electrónico representam o canal mais utilizado (369), seguidos de correio (133) e atendimento presencial (127), traduzindo num maior consumo de recursos da área funcional da mobilidade, com graus de produtividade elevados face ao acréscimo mais que proporcional do volume de trabalho e com tempos de resposta, em média, de 15 dias.

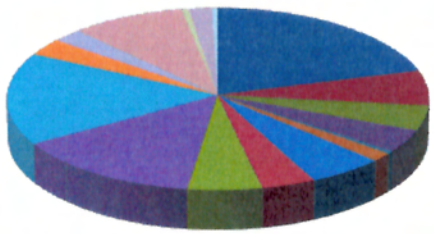
O registo e tratamento da tipologia de reclamações foram promovidos a partir de Agosto de 2012, pelo que existe um diferencial entre o número de reclamações respondido e as tipologias de reclamações, encontrando fundamento no processo de alargamento do *software* existente de gestão documental na área funcional da mobilidade acessibilidade.

No entanto, os dados existentes permitem verificar que a actividade desenvolvida pelos agentes de fiscalização tem vindo a dissuadir comportamento contrário às normas estabelecidas pelo Código da Estrada, com impacto positivo no ordenamento do estacionamento e, consequentemente, na mobilidade do Concelho de Cascais.

De salientar que se registou um maior envolvimento da empresa com os munícipes, promovido para prestação de serviços de proximidade e mobilidade assente numa política de exigência na qualidade dos serviços prestados pela empresa.

Tipologia de Reclamação

Art. 71º - Sem pagamento	135
Art. 48º - Estacionamento - local não apropriado	40
Art. 49 - Proibição parar e estacionar	29
Art. 50 - Proibição de estacionar	26
Máquinas	3
Agentes	10
Residentes	37
Sinalização	26
Outros	36
Talão - s/ Pagamento	92
Talão - Não visivel	107
Aviso - tempo excedido	20
Comerciante	16
S/ Talão	59
Não residente	4
Sem Contacto	12
Sugestões	3
Total	655



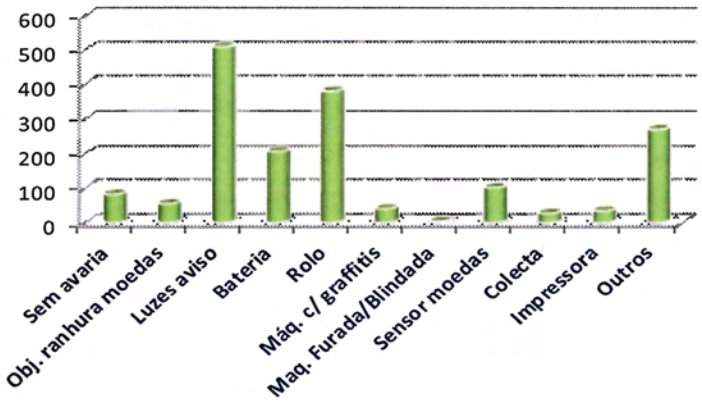
Art. 71º - Sem pagamento
Art. 48º - Estacionamento - local não apropriado
Art. 49 - Proibição parar e estacionar
Art. 50 - Proibição de estacionar
Máquinas
Agentes
Residentes
Sinalização
Outros
Talão - s/ Pagamento
Talão - Não visivel
Aviso - tempo excedido
Comerciante
S/ Talão
Não residente
Sem Contacto
Sugestões

Nota: Fevereiro a Dezembro 2012

Ao nível da manutenção dos parquímetros salienta-se que o maior número de avarias está relacionado, essencialmente, com as luzes de aviso (509), falta de rolo (381), outras avarias (271) e descarga de baterias (208), cuja fundamentação deriva, respectivamente, do carregamento solar das baterias, da maior utilização e de rotatividade dos parques.

Tipo de Avaria

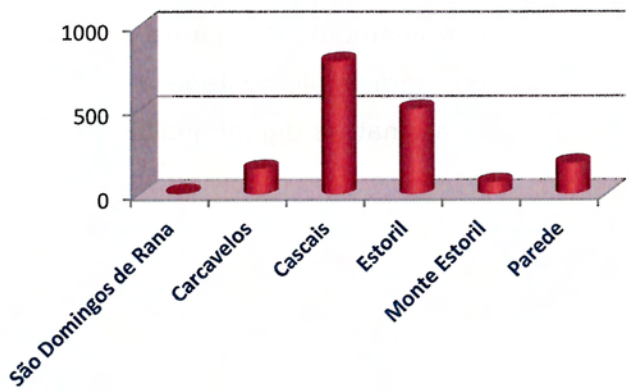
Sem avaria	83
Obj. ranhura moedas	55
Luzes aviso	509
Bateria	208
Rolo	381
Máq. c/ graffitis	40
Maq. Furada/Blindada	4
Sensor moedas	102
Colecta	27
Impressora	34
Outros	271
Nº total de reparações	**1714**



A Cascais Próxima, EM-SA tem vindo a diminuir o tempo de reposição da normalidade do equipamento ora em análise, através de investimento da estrutura de comunicação entre os operacionais e os serviços de apoio à gestão. De mencionar que as Freguesias de Cascais (792 – 46,2%) e do Estoril (507 – 29,6%) continuam a apresentar uma maior incidência de avarias, considerando que as zonas de estacionamento existentes nas mencionadas freguesias apresentam maior rotatividade, tendo sido as áreas para as quais a empresa apresenta um maior investimento na manutenção e substituição dos parquímetros.

Total de Avarias por Freguesia

São Domingos de Rana	9	0,5%
Carcavelos	152	8,9%
Cascais	792	46,2%
Estoril	507	29,6%
Monte Estoril	70	4,1%
Parede	184	10,7%
Total	**1714**	100,0%



Ao nível da gestão do Estacionamento à Superfície – Via pública e Parques de Estacionamento, de salientar que a coexistência dos parquímetros e parques de estacionamento urbanos não se traduziram em canibalização da oferta de estacionamento, permitindo uma resposta mais assertiva às necessidades heterogéneas dos utentes com impactos positivos nos níveis de rentabilidade e sustentabilidade da empresa e aumento progressivo da utilização dos parques sob gestão da Cascais Próxima, EM-SA, pelo reconhecimento progressivo das vantagens da localização próxima do comércio tradicional, do mercado e de outros serviços

O alargamento do âmbito de actuação da empresa no domínio da mobilidade permitiu integrar a gestão das Bicas no Plano de Mobilidade para o Concelho de Cascais. O modelo integrado do negócio da mobilidade permitirá, num futuro próximo, tornar escalável noutras cidades nas quais o Município de Cascais celebrou acordos de cooperação.

Neste nicho de negócio, a Cascais Próxima, EM-SA procedeu à elaboração e validação do projecto de regulamento de utilização das bicicletas para aprovação dos competentes órgãos municipais, contribuindo para a disponibilização de meios de acessibilidade alternativos aos tradicionais, com impactos na redução da pegada carbónica do Concelho de Cascais.

A Cascais Próxima promoverá, em 2013, ao redimensionamento da estratégia de dinamização e respectiva oferta de produtos aos utentes dos parques, optimizando os parques de estacionamento existentes sob sua gestão, mediante a concretização de uma política comercial e de pricing ajustada a cada *target* de utentes, à realidade do Concelho de Cascais e respectiva vida quotidiana. A presente estratégia contempla a disponibilização de uma aplicação para *smartphones* – *"paysimplex"* que permite o pagamento seja realizado com recurso a este dispositivo, ou por SMS, mas sem necessidade de se deslocar aos posto de atendimento ou máquinas automáticas para proceder ao pagamento do tempo efectivamente utilizado no parqueamento da viatura nos parques de estacionamento existentes para o efeito. Por outro lado, será implementada a facturação electrónica nos Parques de Estacionamento "fechados" e a assinatura digital qualificada nos processos de contra-ordenação.

Ao nível gestão do estacionamento à superfície e dos parques de estacionamento a empresa procederá à revisão dos regulamentos específicos de utilização dos parques fechados e ao alargamento dos respectivos horários de funcionamento, estando previsto, ainda, o alargamento das Zonas de Estacionamento de Duração Limitada, aproximadamente, em 765 lugares, com 25 parquímetros de tecnologia mais avançada e a renovação da frota de

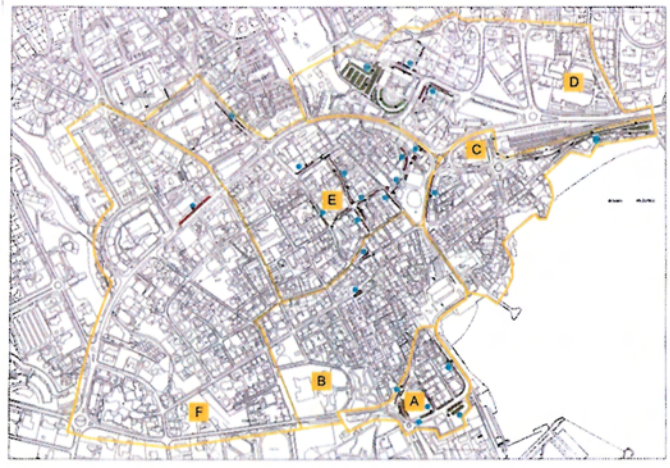
parquímetros, permitindo a optimização e o retorno do investimento realizado nesta área de negócio.

A diferenciação pelo serviço prestado coadjuvado na concretização de parcerias com os agentes de desenvolvimento local, e a crescente necessidade de mobilidade, constituem, em grande parte, caminhos assertivos que a empresa pode potencializar para ganhar espaço no mercado e continuar a obter rendibilidades crescentes, através do canal *"m-commerce"*, como meio complementar aos canais tradicionais.

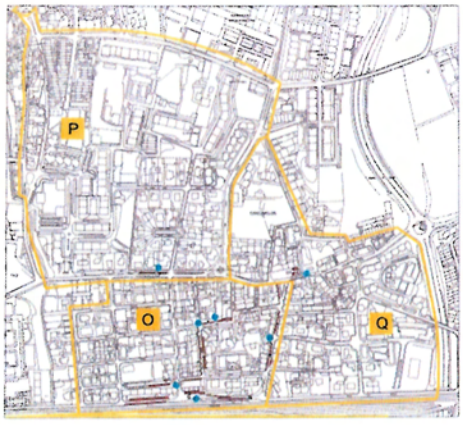
A Nível da sensibilização e educação para a mobilidade, A Cascais Próxima, EM-SA promoverá um projecto educativo a integrar na oferta de Responsabilidade Ambiental do Município de Cascais, no ano lectivo 2013/2014, bem como a Primeira Conferência de Mobilidade e Estacionamento "Pensar mobilidade, Construir Cidade", a ter lugar a 1 Março de 2013, no Concelho de Cascais.

PLANTAS – ZONAS DE ESTACIONAMENTO CONTROLADO (ZEC)

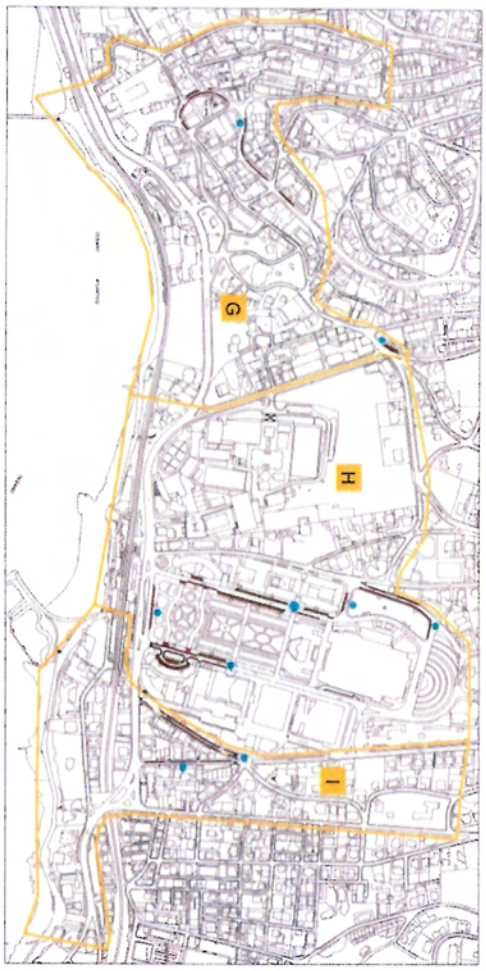
Cascais



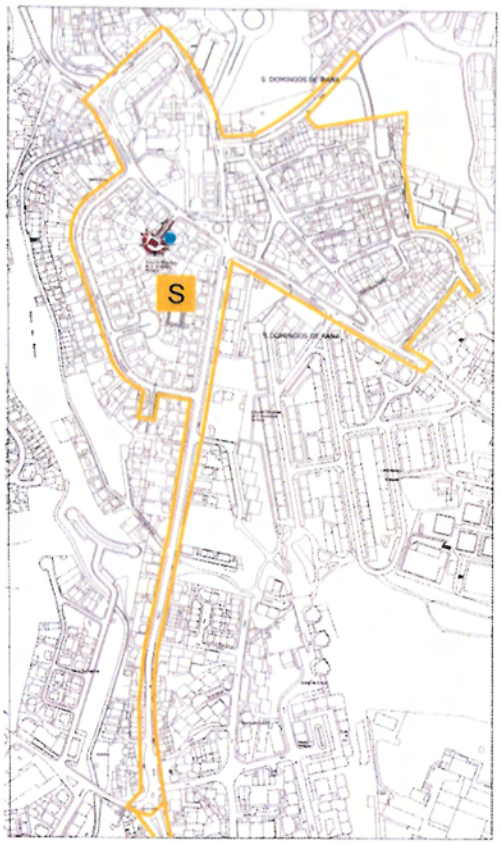
Carcavelos



Estoril



S. Domingos de Rana



Parede