



Co-criação de valor na mobilidade urbana em serviços de base tecnológica

Teresa Galvão Dias

INESC-TEC / FE-UP

MOTIVAÇÃO



**Gostava de usar mais vezes
os transportes públicos...
Mas sinto que o serviço
poderia melhorar...
Se eu pudesse ajudar...**

CO-CRIAÇÃO DE VALOR

O envolvimento dos cidadãos na resolução dos problemas da cidade

- promove a consciência coletiva
- permite implementar soluções eficazes baseadas na experiência dos cidadãos
- aumenta a confiança entre os cidadãos e o estado

SERVIÇOS DE MOBILIDADE



INTENÇÃO DE VIAGEM

Informação (personalizada e em tempo real)

- serviço (rotas, horários, preços, transbordos)
- operação (atrasos, greves, interrupções)

Sistemas de recomendação

- alternativas, parcerias
- ações promocionais, descontos

Ativa



Sistema de transportes



Passageiro



Caracterização da procura

- Identificação de padrões de mobilidade

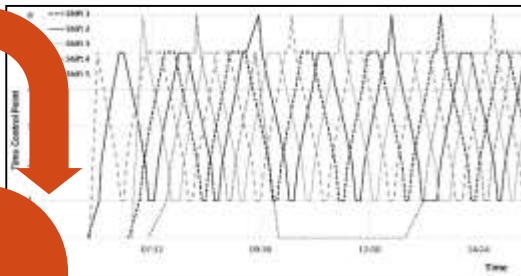
AQUISIÇÃO DA VIAGEM



REALIZAÇÃO DA VIAGEM

Informação (personalizada e em tempo real)

- sobre a operação (atrasos, interrupções)

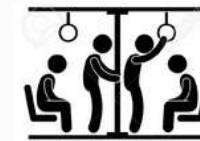


Controlo Operacional

- otimização robusta de horários
- reafecção de recursos em tempo real



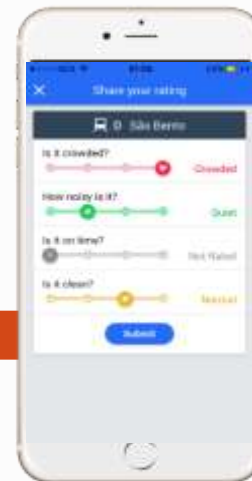
Sistema de transportes



Passageiro

TUNs

- redes sociais temporárias e anónimas de passageiros
- partilha de informação sobre a operação



Avaliação da qualidade do serviço

CONCLUSÃO DA VIAGEM



Sistema de transportes

Informação personalizada e em tempo real

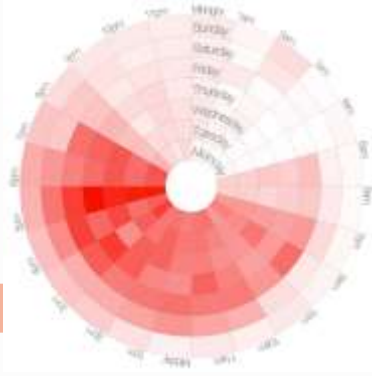
- sobre o serviço prestado (resumo, saldo, localização)



Passageiro

Análise da procura

- mecanismos de visualização
- mecanismos de data mining



Avaliação de desempenho

- indicadores de performance do serviço e da operação
- benchmarking – comparação entre diferentes operadores

A CO-CRIAÇÃO DE VALOR NA MOBILIDADE URBANA:



- pode existir em todas as fases de uma viagem
- promove o aumento da consciência coletiva dos cidadãos face aos problemas da cidade
- pode ser implementada através de serviços de base tecnológica que permitem novas formas de interação e envolvimento entre operadores e cidadãos