

Gestão de Ocorrências

Enquadramento

A **Gestão de Ocorrências** é um protótipo funcional de uma plataforma digital destinada ao registo, encaminhamento, acompanhamento e resolução de ocorrências municipais não emergentes.

A solução é personalizada para cada entidade, de acordo com os seus serviços, equipas, procedimentos internos, tipos de ocorrência, regras de encaminhamento e necessidades operacionais.

A plataforma funciona em ambiente cloud, numa instalação isolada dedicada à entidade. O acesso é disponibilizado através de um subdomínio próprio criado para o serviço, por exemplo:

ocorrencias.municipio.pt

A utilização da plataforma é disponibilizada através de uma licença anual, incluindo o alojamento da solução e a continuidade do serviço nos termos contratados.

Componentes da plataforma

A solução integra três áreas principais:

Portal do Cidadão

Aplicação móvel e web para o registo rápido de ocorrências por cidadãos, trabalhadores municipais ou outras pessoas autorizadas.

Centro de Controlo

Painel operacional utilizado pelos serviços municipais para receber, analisar, encaminhar e acompanhar as ocorrências.

Portal da Equipa Operacional

Ligação segura e individual enviada à entidade ou equipa responsável por uma ocorrência específica.

Funcionalidades

1. Registo de ocorrências pelo cidadão

O cidadão pode comunicar uma ocorrência através do telemóvel, sem necessidade de criar uma conta ou definir uma palavra-passe.

O processo foi concebido para ser simples e rápido, incluindo localização, fotografia, categoria e uma breve descrição da situação.

2. Identificação da localização

A plataforma utiliza a localização atual do dispositivo para identificar o ponto da ocorrência.

O cidadão pode confirmar ou corrigir a posição diretamente no mapa antes de enviar o registo.

3. Registo fotográfico

A ocorrência pode incluir uma ou mais fotografias captadas no momento ou selecionadas no dispositivo.

As imagens ficam associadas ao registo original e podem ser consultadas pelos serviços responsáveis.

4. Categorias configuráveis

As categorias de ocorrência são definidas de acordo com as necessidades da entidade.

Podem incluir, entre outras:

- Árvores ou ramos caídos
- Inundações
- Vias obstruídas

- Cabos ou equipamentos elétricos
- Iluminação pública
- Sinalização danificada
- Resíduos
- Danos no espaço público
- Redes de água e saneamento

A lista pode ser adaptada e atualizada.

5. Dados básicos guardados no dispositivo

O cidadão pode guardar localmente o seu nome e contacto para não ter de os introduzir em cada participação.

Não é criada uma conta central. Os dados são enviados apenas quando é submetida uma ocorrência.

6. Funcionamento com ligação limitada

Quando existe uma falha temporária de internet, a ocorrência pode ficar guardada no dispositivo para envio posterior.

O sistema distingue claramente os registos guardados, em sincronização e enviados.

7. Acompanhamento das ocorrências submetidas

O cidadão pode consultar no próprio dispositivo as ocorrências que enviou e acompanhar a evolução do respetivo estado.

A informação apresentada depende das regras definidas pela entidade.

8. Receção centralizada das ocorrências

Todas as ocorrências recebidas ficam disponíveis no Centro de Controlo.

Os operadores podem consultar a localização, fotografias, descrição, categoria, prioridade, data de registo e estado atual.

9. Fila operacional

As ocorrências são organizadas numa fila de trabalho, permitindo identificar rapidamente:

- Novas ocorrências
 - Ocorrências urgentes
 - Ocorrências por analisar
 - Ocorrências já atribuídas
 - Ocorrências em intervenção
 - Ocorrências a aguardar verificação
 - Ocorrências encerradas
-

10. Pesquisa e filtros

O Centro de Controlo permite pesquisar e filtrar ocorrências por referência, categoria, freguesia, prioridade, entidade responsável, estado ou período.

11. Mapa operacional

As ocorrências podem ser visualizadas num mapa, permitindo compreender a sua distribuição geográfica e abrir rapidamente cada registo.

A localização pode também ser aberta no Google Maps para apoio à deslocação das equipas.

12. Definição de prioridade

Cada ocorrência pode receber uma prioridade operacional.

A prioridade pode ser atribuída pelo operador ou determinada pelas regras configuradas para determinados tipos de situação.

13. Encaminhamento para entidades e equipas

O operador pode atribuir a ocorrência ao serviço, equipa ou entidade considerada responsável.

Cada encaminhamento fica registado individualmente, permitindo acompanhar a resposta de cada destinatário.

14. Regras automáticas de encaminhamento

A plataforma pode ser configurada para encaminhar automaticamente determinados tipos de ocorrência.

As regras podem considerar, por exemplo:

- Categoria
- Localização
- Freguesia
- Prioridade
- Horário
- Entidade responsável
- Tipo de infraestrutura

O encaminhamento manual continua disponível.

15. Diretório de entidades e contactos

O Centro de Controlo pode incluir os serviços municipais, equipas operacionais e entidades externas relevantes.

Cada registo pode conter os contactos e os canais autorizados para envio das ocorrências.

16. Envio por diferentes canais

O encaminhamento pode ser efetuado através dos canais configurados para cada destinatário, incluindo:

- Correio eletrónico
- SMS

- Chamada telefónica
- Mensagem de voz automatizada
- Ligação operacional segura

Os canais utilizados podem variar de acordo com a urgência e o destinatário.

17. Ligação operacional individual

Cada entidade ou equipa pode receber uma ligação segura associada apenas à ocorrência que lhe foi atribuída.

A ligação não permite consultar outras ocorrências ou áreas internas da plataforma.

18. Aceitação da ocorrência

Ao abrir a ligação, o responsável pode aceitar a ocorrência e identificar:

- Nome do operacional
- Equipa ou brigada
- Viatura
- Meios ou informação logística

A aceitação fica registada com data e hora.

19. Recusa ou pedido de esclarecimento

A entidade destinatária pode indicar que a ocorrência não é da sua competência, que não dispõe de meios para intervir ou que necessita de informação adicional.

O motivo é enviado ao Centro de Controlo para nova análise ou reatribuição.

20. Estados da intervenção

A equipa pode atualizar o progresso diretamente a partir da ligação recebida.

Os estados operacionais podem incluir:

- Aceite
 - Em deslocação
 - No local
 - Em intervenção
 - Intervenção concluída
 - A aguardar verificação
 - Encerrada
-

21. Confirmação de presença

Quando aplicável, o operacional pode confirmar a sua presença no local através de uma verificação pontual da localização.

A funcionalidade não realiza acompanhamento contínuo nem regista o percurso da equipa.

22. Registo de notas e fotografias

Durante a intervenção, a equipa pode adicionar notas, fotografias e outras evidências relevantes.

Os elementos enviados ficam associados à ocorrência e à entidade responsável.

23. Comunicação de atrasos e dificuldades

A equipa pode informar o Centro de Controlo sobre:

- Atrasos
 - Problemas de acesso
 - Localização incorreta
 - Situação não encontrada
 - Riscos adicionais
 - Falta de meios
 - Necessidade de esclarecimento
-

24. Pedido de apoio

O operacional pode solicitar o envolvimento de outra equipa ou entidade.

O pedido é recebido pelo Centro de Controlo, que decide e formaliza o novo encaminhamento.

25. Contacto com o Centro de Controlo

A ligação operacional inclui uma ação direta para contactar o Centro de Controlo.

O contacto pode ser efetuado através de chamada telefónica ou de outros canais configurados.

26. Contacto protegido com o cidadão

Quando autorizado, a equipa pode contactar o cidadão para esclarecer a localização ou obter informação adicional.

O acesso ao contacto depende das permissões definidas para a ocorrência.

27. Conclusão da intervenção

No final do trabalho, a equipa regista:

- Resultado da intervenção
- Descrição do trabalho realizado
- Fotografias finais
- Situações pendentes
- Necessidade de nova intervenção

A ocorrência não é encerrada automaticamente.

28. Verificação municipal

Após a conclusão indicada pela equipa, a ocorrência passa para verificação pelo serviço responsável.

O operador pode:

- Validar a intervenção
 - Solicitar informação adicional
 - Pedir novas fotografias
 - Reabrir a intervenção
 - Encerrar a ocorrência
-

29. Histórico completo

Todas as ações relevantes ficam registadas numa linha cronológica, incluindo:

- Criação da ocorrência
 - Abertura da ligação
 - Aceitação
 - Alterações de estado
 - Contactos realizados
 - Pedidos de apoio
 - Notas
 - Fotografias
 - Conclusão
 - Verificação e encerramento
-

30. Tempos de resposta e alertas operacionais

A entidade pode definir tempos de resposta para diferentes prioridades ou categorias.

O Centro de Controlo pode identificar ocorrências sem resposta, atrasadas ou que necessitem de intervenção adicional.

31. Reatribuição e escalonamento

Uma ocorrência pode ser reatribuída a outra equipa ou encaminhada para uma entidade adicional.

Cada atribuição mantém o seu próprio histórico e ligação operacional.

32. Notificação do cidadão

A entidade pode informar o cidadão sobre alterações relevantes, como:

- Ocorrência recebida
- Ocorrência em análise
- Visita prevista
- Intervenção realizada
- Necessidade de informação adicional
- Encerramento

Os textos e momentos de envio são configuráveis.

33. Avisos à população

O Centro de Controlo pode permitir o envio de avisos gerais à população que tenha aderido a esse serviço.

Os avisos podem ser dirigidos:

- A todos os subscritores
- A uma freguesia
- A uma zona ou segmento
- A um grupo associado a um episódio operacional

Esta funcionalidade é complementar aos sistemas oficiais de alerta e não os substitui.

34. Diferentes níveis de acesso

Os acessos ao Centro de Controlo podem ser organizados por função.

Os utilizadores visualizam e executam apenas as operações autorizadas para o respetivo perfil.

35. Registo e auditoria

As ações realizadas pelos operadores, equipas e entidades ficam registadas para consulta e controlo interno.

O histórico permite identificar quem realizou cada ação e em que momento.

36. Personalização para a entidade

A plataforma é configurada de acordo com a estrutura e os procedimentos da entidade.

Podem ser personalizados:

- Identidade visual
 - Subdomínio
 - Categorias
 - Estados
 - Prioridades
 - Entidades
 - Contactos
 - Regras de encaminhamento
 - Modelos de comunicação
 - Tempos de resposta
 - Permissões
 - Formulários e campos necessários
-

37. Ambiente cloud isolado

A solução é disponibilizada num ambiente cloud isolado para a entidade, sem partilha dos seus dados operacionais com outras organizações.

A gestão técnica do alojamento, atualizações e continuidade do serviço é realizada no âmbito da licença contratada.

38. Subdomínio próprio

A plataforma é provisionada num subdomínio dedicado à entidade.

Podem ser utilizados endereços distintos para o cidadão, equipas e Centro de Controlo ou uma estrutura integrada num único domínio.

39. Licença anual

A utilização da plataforma é disponibilizada através de uma licença anual.

A licença pode incluir:

- Utilização da plataforma
- Alojamento cloud
- Atualizações corretivas
- Cópias de segurança
- Continuidade técnica
- Suporte nas condições contratadas

Serviços de comunicação, integrações externas ou desenvolvimentos específicos podem ser contratados separadamente.

Dados e opções de saída

Os dados registados na plataforma pertencem à entidade.

Em caso de cessação do serviço, a entidade pode solicitar a exportação dos seus dados em formatos adequados para arquivo ou utilização noutros sistemas.

Após um período mínimo de um ano de utilização, a entidade pode também solicitar uma avaliação para:

- Conversão da solução para instalação própria
- Migração para a infraestrutura indicada pela entidade
- Integração dos dados noutro sistema
- Entrega de uma versão adaptada para funcionamento nos seus próprios servidores

A conversão, instalação, migração, preparação técnica e eventual manutenção posterior são objeto de avaliação e proposta específica.

A entidade pode, em qualquer momento, solicitar uma cópia dos dados que lhe pertencem, nos termos definidos contratualmente e de acordo com as obrigações aplicáveis de conservação e proteção de dados.

Mountainlabs.tech

Carlos Martins

hello@mountainlabs.tech

Tel: 936786266