

2/10/2017

## Do status ao serviço

"Ainda pagas bilhete? Não sejas tótó!" Esta era literalmente a frase que se podia ler num painel de anúncios para estudantes de uma das principais universidades nacionais. Apesar da irreverência, não era naturalmente um incitamento à fraude no transporte público, mas sim o convite para aderir a um grupo do Facebook onde se organizavam boleias. Ah, a maldita partilha!...

Para quem se dedica à prestação de serviços públicos tradicionais, cumprindo diligentemente o acervo regulatório laboriosamente construído ao longo de décadas com o objetivo de garantir as condições que os clientes supostamente necessitam, ver estes mesmos clientes enveredarem alegremente pela utilização de serviços mais informais, à revelia dos enquadramentos profissionais habituais, é como observar um mundo que se desmorona.

Mas trata-se de uma mutação com alicerces sólidos. Por um lado, a tecnologia veio permitir ligar diretamente a oferta e a procura, eliminando as demoras e os custos induzidos por estruturas e infraestruturas intermédias. Por outro lado, as regulamentações, certificações e inspeções realizadas pelas entidades oficiais são agora substituídas pelas avaliações pessoais dos consumidores passados, a que os consumidores futuros atribuem, pelo amplo observatório que representam, tanta ou mais credibilidade do que às referidas entidades.

No que diz respeito à mobilidade, crescem fatores geracionais. Enquanto, para os Baby Boomers, o carro constituía o símbolo por excelência de liberdade e de status social, para os Millennials, que não ligam muito ao status, o símbolo da liberdade é o smartphone. É com ele que contam para garantir a sua mobilidade, tanto no mundo físico como no mundo digital, utilizando-o para avaliar, escolher e consumir os serviços que necessitam, sem os encargos e as amarras da posse dos meios inerentes.

À emergência das abordagens mais disruptivas, junta-se a turbulência que grassa na economia convencional. Se, por um lado, temos o cartaz da recente contestação social no Brasil que dizia "país desenvolvido não é onde pobre tem carro, é onde rico usa transporte público", por outro lado, temos a retração do financiamento a alimentar uma espiral depressiva de cortes nos serviços públicos, que levam à perda de consumidores, que leva a mais cortes nos serviços.

As transformações a que estamos assistir na mobilidade vão levar a difíceis reajustes

económicos e sociais. Na história da humanidade, a tecnologia é apenas um instrumento de uma evolução inexorável, indissociável da sobrevivência da própria espécie. Quando apareceu a fundição do metal, os artesãos que fabricavam armas e ferramentas em pedra desapareceram. Milhares de anos depois, continua a haver artistas a esculpir a pedra e metalúrgicos a fabricar armas e ferramentas. Mas escultores de armas e ferramentas, definitivamente, não.

E uma coisa é certa: a Idade da Pedra acabou, e não foi por falta de pedra!...

*por Manuel Relvas*

**Por:**

**Fonte:**