

## O caminho para a mobilidade de amanhã

A realidade atual, em que as mudanças são constantes, confronta-nos com poucas alternativas que não sejam responder e começar a antecipar as futuras mutações. O mundo não é como o conhecemos há dez ou 20 anos e estamos numa fase em que não podemos ficar muito tempo à procura de soluções para problemas que são de hoje.

Isto é verdade também para os mercados do transporte de passageiros, que registam alterações drásticas, através da influência de quatro tendências chave:

- 1) A alteração do comportamento e das expectativas do cliente. As comunidades hoje têm comportamentos e necessidades substancialmente diferentes das do passado.
- 2) O aumento das áreas citadinas e abandono das áreas rurais. A urbanização, a introdução de legislação específica nas áreas urbanas, bem como as alterações climáticas e os constrangimentos ambientais.
- 3) O alargamento da idade média da população e as novas demografias.
- 4) O progresso tecnológico, a introdução do digital e o aumento da conectividade. Todos estes fatores obrigam ao ajuste dos operadores de mobilidade às novas necessidades.

A acompanhar estas alterações estão os nossos clientes, que se tornam cada vez mais exigentes, enquanto a sua paciência e tempo para esperar evoluem na proporção inversa. É por isso capital, que nos preparemos para agir. O mercado assim o exige.

Caminhamos para uma mobilidade cada vez mais PACE (Personalizada, Autónoma, Ecológica e Conectada) e há desafios do dia a dia aos quais devemos dar resposta. Ter em linha de conta os quatro fatores anteriormente mencionados é crucial para desenvolvermos novos serviços de mobilidade e para que os novos operadores se consciencializem de que não são apenas transportadores de passageiros.

Se há uns anos, a estruturação da sociedade com grandes empresas localizadas em áreas específicas, obrigava a que fossem criados transportes de alta/média capacidade, com horários que deveriam ser cumpridos escrupulosamente, hoje as coisas mudaram. Se para grandes distâncias eram o avião e o comboio os meios de excelência, hoje as coisas mudaram. O cliente quer ter todos os meios de mobilidade disponíveis, aqui e agora.

Por isso, no futuro de hoje, haverá situações em que os horários fixos se transformarão em horários flexíveis e adaptados. Os percursos e paragens fixas evoluirão para paragens a pedido. Os títulos de transporte proporcionarão várias possibilidades de compra, em que a

facilidade de aquisição e pagamento e o preço serão imperativos. Verificar-se-á uma diversidade de meios mais flexíveis e próximos, cada vez mais responsivos ao passageiro.

Neste cenário, para que as soluções de mobilidade sejam bem-sucedidas, há questões básicas que terão que ser satisfeitas. A aglutinação em torno do negócio de especialistas em gestão de frotas, em internet e parceiros digitais e, obviamente, em operadores de mobilidade, são requisitos a cumprir já hoje. A exclusão ou inexistência de um destes contribuintes, porá, por certo, em causa o funcionamento de qualquer solução.

Teremos de trabalhar a mobilidade como um serviço. O cliente não quer despende o seu tempo com soluções difíceis e que não respondem às suas necessidades. Já não há vagar para procurar, estudar e construir soluções e este terá que ser um caminho a fazer se queremos recuperar mercado e responder às demandas do mesmo. A solução tem que ser apresentada numa forma clara e deve corresponder ao que se passa na realidade. Estamos numa época em que é importante dizer o que fazemos e fazer o que dizemos. Não há margem para defraudar expectativas, muito menos as dos nossos clientes.

*por João Queirós Lino*

**Por:**

**Fonte:**