

TE MA DE CA PA

ESSENCIAL

Cidades em modo self-service

O ritmo alucinante do desenvolvimento tecnológico está a fazer com que cada vez mais seja possível aceder a uma série de serviços a partir de um simples telemóvel. A vivência nos grandes territórios urbanos experimenta mudanças impensáveis há muito poucos anos, com as relações interpessoais a perderem terreno para um mundo muito mais virtual. As máquinas que fazem o trabalho do Homem já não são ficção científica e há quem tema os efeitos no mundo laboral.

AS CIDADES QUE ANDAM NO NOSSO BOLSO

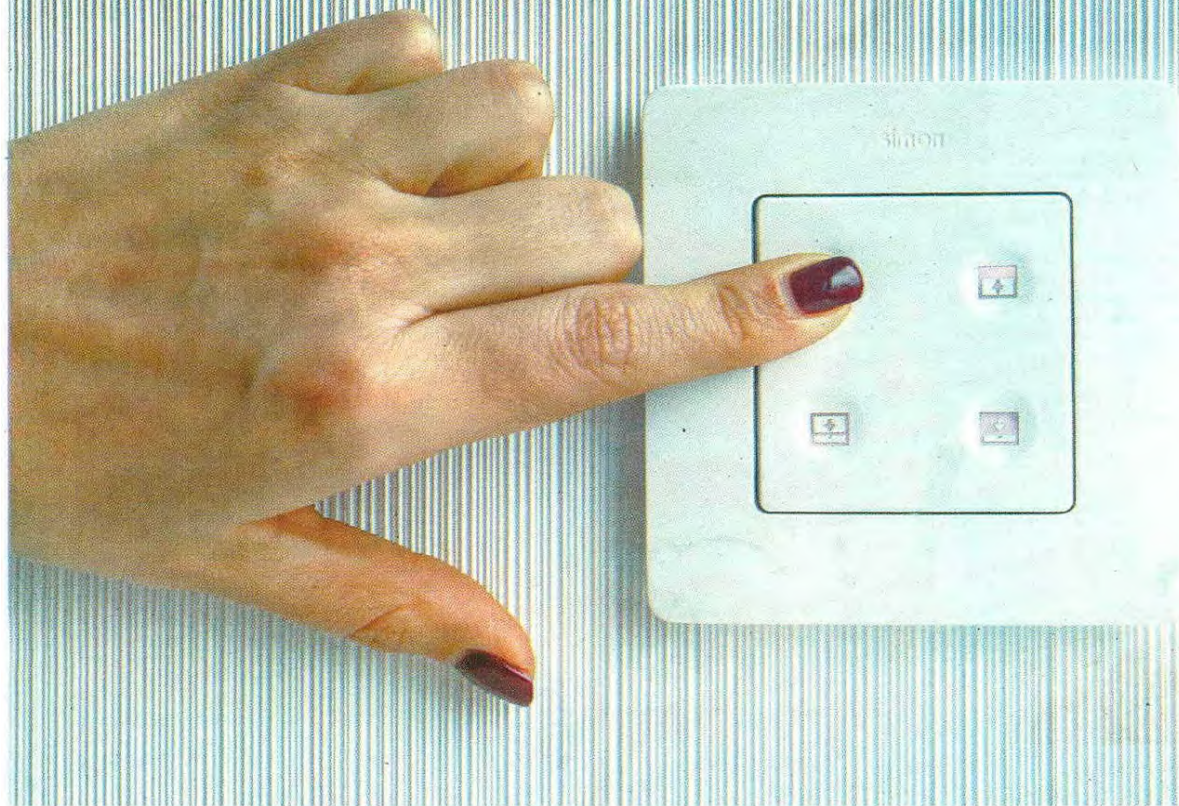
Tecnologia está a mudar vivência nas grandes urbes. Há cada vez mais automatismos e menos relações interpessoais. Um smartphone e um cartão de crédito são chaves de acesso a um mundo de serviços

Por Paulo Lourenço



As ferramentas tecnológicas atuais estão a mudar a vida nas cidades e, por arrastamento, a causar transformações importantes nas relações interpessoais. Os automatismos dispensam contactos diretos e basta um telemóvel e um cartão de crédito para termos acesso a um conjunto de serviços, que permitem até viajar de um país para outro sem trocar uma palavra com ninguém. Há também quem veja com redobrada preocupação o avanço das máquinas sobre o Homem, por causa da redução de empregos. A unanimidade é comum num ponto: as cidades self-service são a prova exata de que estamos a viver uma revolução tecnológica a um ritmo sem paralelo.





Luigi (nome fictício) viajou de Roma para Lisboa, num voo low-cost, que encontrou num portal de viagens. Fez o check-in automático e recebeu o cartão de embarque no telemóvel. Ao chegar à capital portuguesa, abriu a mesma aplicação de partilha de scooters que utiliza na sua cidade e localizou uma no aeroporto da Portela, que recolheu e conduziu até ao Saldanha, onde se instalou no hotel, depois de fazer o check-in na máquina da receção. Foi dar uma volta pela cidade e levou a roupa da viagem a uma lavandaria automática, onde a lavou e secou. Já tarde, saiu do hotel, utilizou o telemóvel para chamar um Uber e foi até ao centro, onde comeu um hambúrguer, retirado de

uma máquina de "vending" automática.

Este é um cenário perfeitamente quotidiano nos dias de hoje em qualquer cidade mundial. Em territórios de maior dimensão, como São Paulo, no Brasil, por exemplo, Luigi poderia até ter reservado um helicóptero Uber para atravessar mais rapidamente a cidade.

Longe da cidade antiga

"As nossas cidades hoje estão nos nossos bolsos, nos nossos telemóveis", resume, ao IN, Carlos Fortuna, professor catedrático da Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra.

O sociólogo chama a atenção para "uma tecnologia que proporciona um ritmo alucinante de contactos, co-

municações e conhecimento, que nos desvincula de uma cidade antiga, em que as pessoas tinham relações duradouras, que construíam ao longo do tempo e mantinham com rituais festivos, acontecimentos políticos e familiares".

Carlos Fortuna salienta, a propósito do que classifica como "uma era nova que estamos a experimentar", o desaparecimento de ferramentas como o "mapa". "Houve essa invenção extraordinária chamada mapa, que nos indicava obstáculos a transpor como montanhas e rios. Hoje, a geografia das cidades tornou-se plana, deixou de ser importante. Está ao alcance do nosso telemóvel, que nos leva ao hostel", sublinha.

Os sociólogos e psicólogos chamam, por outro lado, a atenção para o ritmo frenético das vivências nos grandes aglomerados urbanos. "Parece que o ritmo das máquinas impõe um novo ritmo e um novo tempo para o ser humano", escreve Shani Falchetti, graduanda do 5.º ano de Psicologia da Universidade Tuiuti do Paraná, no Brasil, na sua tese de doutoramento.

Outro dos debates que se colocam à volta destes temas é o potencial efeito que possa ter sobre o emprego. Manuel Carvalho da Silva, sociólogo e ex-secretário-geral da CGTP, desdramatiza e considera que não deve haver alarmismos.

"Não há determinismos em caso algum. É tudo cons-

trução humana e vai tudo depender das decisões que coletivamente tomarmos", observa. Acrescenta que "é preciso olhar para as políticas e para a política", caso contrário, salienta, "a coisa pode ser desastrosa".

Carvalho da Silva recorda, porém, que "em todas as revoluções industriais se traçaram visões apocalípticas do mundo do trabalho, que não se confirmaram".

Os perigos do turismo

As cidades estão mais automáticas, mais impessoais e viradas para o imediato. Mas a tecnologia proporciona também outras oportunidades, com destaque para o setor do turismo. Veja-se, por exemplo, como o Airbnb tornou possível alugar uma

casa em qualquer cidade, sem contactar ninguém.

Carlos Fortuna considera, por isso, que "o turismo é um perigoso utilizador destas tecnologias". "É cada vez mais um turismo rápido, com duração curta, tipo a escapadela urbana, e é um turismo barato", observa. Para o investigador de Coimbra, o fator custo tem de ser levado em conta. E destaca os casos de Lisboa e Porto. "Estas cidades são hoje o que são em grande parte devido aos low-cost", diz.

Numa sociedade global como a atual, não há como escapar a estas realidades. E em Portugal as mesmas não só estão presentes como estão em crescimento acelerado. O IN foi conhecer algumas.

LAVAR E SECAR A ROUPA DE FORMA "MUITO PRÁTICA"

Foi uma "conjugação feliz" que, em março de 2013, levou um conceito inovador à Rua da Conceição, no Porto. Uma lavanderia self-service que, em plena Baixa da cidade, prometia facilitar a vida de muitos, principalmente de turistas e estudantes. A ideia partiu de Glória Santos e Isilda Viana, duas amigas que tinham em comum uma "grande vontade de empreender". Na altura, "não havia nada do género" e a localização parecia "a ideal". Por isso, um dia depois de a ideia ter surgido, arrendaram o espaço. E o público não tardou em aderir – hoje já são mais de mil com cartão de cliente. "É um serviço muito prático, porque a roupa sai daqui pronta a ir para as gavetas", explica Glória, acrescentando que "o conceito não serve só os turistas". Isilda explica: "Também agrada a muitos estudantes, principalmente aos estrangeiros, que ficam a viver nas residências universitárias". Exemplo disso é Amanda da Rosa, aluna de Direito na

MÁQUINAS VENDING SÃO RÁPIDAS, BARATAS E NÃO OBRIGAM A ESPERAS

Práticas, rápidas e baratas. Estas são as três principais qualidades das cinco máquinas de "vending" que compõem o "Grab&Go" de Guimarães, um espaço abrigado, estrategicamente colocado junto ao Centro Histórico e que tem ganho utilizadores de dia para dia.

A hora de ponta, ali na Rua Dr. José Sampaio, é a meio da tarde. Pelas 17 horas os estudantes do liceu cruzam-se com os funcionários saídos dos serviços públicos e chegam a estar mais de 20 pessoas na fila para as máquinas de "vending".

Outra hora de grande afluência é o final de almoço, altura em que o IN encontrou Maria Cerqueira a tomar um café. "Se pudesse tomava sempre um café aqui porque as máquinas são baratas e acho que são práticas", refere a vimaranense de 53 anos. Enquanto fala, toca no botão do café expresso e comprova que custa 40 céntimos, um preço pelo menos um terço mais barato que o va-



Universidade do Porto, que descobriu recentemente a loja. "Sou do Brasil e lá as lavandarias não são tão práticas", comenta a jovem, que ficou a conhecer a Lavandeira através dos colegas.

As lavagens podem ir até aos 13 quilos e demoram, no máximo, uma hora. E a possibilidade de "secar a roupa em 15 minutos" traz ainda mais clientes, principalmente nos dias mais chuvosos. Se há quem "aproveite para ir dar uma volta enquanto espera pela roupa", outros há que aguardam na loja, desfrutando, por exemplo, da internet do espaço.

Além da loja na Rua da Conceição, aberta todos os dias das 6 às 24 horas, a Lavandeira está, também, aberta ao público no centro comercial La Vie, em Santa Catarina.

lor do café na maioria dos estabelecimentos da cidade.

Para além disso, acrescenta Maria, na "Grab&Go" não é preciso esperar que venham trazer o café à mesa, ou aguardar por um lugar vago num estabelecimento cheio. "É só chegar e saio logo, o café sai quentinho, não se tem de esperar que alguém venha trazer à mesa e aqui não há mesas ocupadas, a gente despacha-se logo", resume.

A par do café, que é de longo o produto mais procurado, a "Grab&Go" Guimarães também há sandes, snacks, hambúrgueres, baguetes e todo o tipo de bebidas sem álcool. Todos os utilizadores são recebidos com uma mensagem de voz, gravada, que diz "bem-vindo à Grab&Go". A mesma mensagem de voz fornece um contacto de telemóvel para onde



ligar caso haja algum problema, como dinheiro retido nas máquinas, por exemplo.

SCOOTERS PARTILHADAS ESTÃO A CRESCER RAPIDAMENTE EM LISBOA

A ideia começou em Barcelona em 2016 e chegou a Lisboa um ano depois: disponibilizar scooters partilhadas, totalmente operadas a partir de um smartphone. Na capital, a eCooltra já disponibiliza 170 motos, número que deverá duplicar até final do mês. O sistema é simples: o cliente descarrega a aplicação, regista os seus dados pessoais, incluindo cartão

de crédito para pagamento do serviço, e está pronto a começar a viajar. Ao abrir a aplicação, é indicada a moto mais próxima. Esta tem dois capacetes guardados no banco e na mala, que abrem com a ativação do serviço. O serviço custa 24 céntimos por minuto.

"O percurso médio é de 14 minutos, o que dá uma média de 3,36 euros por viagem", explica Susana Rodriguescountry manager da eCooltra. Acrescenta que a maioria dos utilizadores "são portugueses, como estudantes que estão atrasados para uma aula ou profes-

sionais que vão a reuniões na cidade e que querem deslocar-se de uma forma rápida, simples e barata".

Atualmente, a eCooltra está presente em Lisboa, Madrid, Roma e Barcelona. Para já, não há ainda previsão do alargamento do serviço, por exemplo, ao Porto.

HOTEL COM CHECK IN AUTOMÁTICO E CONTROLO DO QUARTO NO TELEMOVEL

Considerado o primeiro hotel "hitech" em Portugal, o Sana Evolution, na Praça do Saldanha, em Lisboa, é o exemplo do que pode ser a estadia numa unidade hote-

leira requintada recorrendo à tecnologia e praticamente sem contacto interpersoal, se o cliente o entender.

Logo à chegada, o check in pode ser feito numa máquina própria, que inclui um terminal de pagamento Multibanco. Ali o cliente só tem de introduzir os seus dados e é-lhe fornecida a chave do quarto. Depois há um bar 24 horas por dia, em sistema self-service e uma ampla sala com wifi grátis, aberta não só a clientes "mas a simples transeuntes, que a aproveitam, por exemplo, para reuniões de trabalho", explica Marisa Martins, porta-voz do grupo Sana.

A aposta na tecnologia está, por exemplo, na aplicação, que permite ao cliente estar no bar e regular a temperatura que deseja à chegada ao quarto ou abrir e fechar persianas. Neste hotel de corredores futuristas, o diretor não tem gabinete. "Estou sempre por aqui, na zona da receção. É aqui que me consigo aperceber da vivência das pessoas, da reação dos clientes e por aí fora", destaca José Arnaut.

Aberto à comunidade, este é também um hotel em que todas as semanas há After hours partys, ao final da tarde, para pessoas que gostam de sair do trabalho e ouvir música ou dançar antes do jantar.

COM CÉLIA SOARES E DELFIN MACHADO